



ULUSAL YETERLİLİK

**10UY000..-4 KAT HİZMETLERİ
SORUMLUSU**

SEVİYE 4

YAYIN TARİHİ:

REVİZYON NO:

ÖNSÖZ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkarılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 01.03.2010 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../.../... tarih ve sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilik aşağıdaki unsurlarla tanımlanır;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı ve gerekçesi,
- c)Yeterliliğin ilgili olduğu sektör,
- ç)Yeterlilik için gerekli olan; şekli, içeriği, süresi gibi özellikleri belirtilen eğitim ve deneyim şartları,
- d)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- e)Yeterliliğin kazanılması için sahip olunması gereken öğrenme çıktıları,
- f)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak değerlendirme usul ve esasları, değerlendirmede ihtiyaç duyulan asgari sınav materyali ile değerlendirici ölçütleri,
- g)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, gerekli görülmesi halinde belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standardının bulunduğu alanlarda söz konusu ulusal meslek standardı esas alınarak, bulunmadığı alanlarda ise uluslararası meslek standardı esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

ULUSAL YETERLİLİK

| | | |
|-----|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) | YETERLİLİĞİN ADI: | KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU |
| 2) | REFERANS KODU: | 10UY000..-4 |
| 3) | SEVİYESİ: | 4 |
| 4) | TÜRÜ: | - |
| 5) | KREDİ DEĞERİ: | - |
| 6) | A) YAYIN TARİHİ: B) REVİZYON NO: C) REVİZYON TARİHİ: | .../.../... 00 - |
| 7) | ULUSLARARASI SINIFLAMADAKİ YERİ | ISCO 08: 911 |
| 8) | AMACI ve GEREKÇESİ | Ülkemizde konaklama sektörünün gelişmesi, Kat Hizmetleri çalışanlarını denetleyip, yönlendirerek verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulması ve konuk memnuniyetinin en yüksek seviyede tutulması ihtiyacını doğurmuştur. Bu yeterlilik, Kat Hizmetleri Sorumlusunun niteliklerini belirleyerek belgelendirmek ve aynı doğrultuda eğitim çıktılarına kaynak oluşturabilmek, yön verebilmek amacıyla hazırlanmıştır. |
| 9) | İLGİLİ OLDUĞU SEKTÖR | TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖRÜ |
| 10) | YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I | Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı- 09UMS0022-4 |
| 11) | YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN YETERLİLİK BİRİM(LER)İ | - |
| 12) | YETERLİLİĞİ OLUŞTURAN YETERLİLİK BİRİMLERİ | I. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi II. İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri III. Operasyon Denetimi IV. Yabancı Dil (İngilizce) |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13) | BİRİMLERİN GRUPLANDIRMA ALTERNATİFLERİ |
| Yeterlilik belgesi alınabilmesi için; yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olunması gerekmektedir. | |
| 14) | YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ EĞİTİM ŞARTININ |
| A) ŞEKLİ | En az ortaöğretim düzeyinde eğitim almış olmanın yanında aşağıdaki koşullardan birini sağlaması gerekmektedir: i) Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) teorik ve uygulamalı eğitimini tamamlamış olmak. (Bu şart en az 15B-i maddesindeki deneyim şartını sağlayanlar için aranmaz) ii) Kat hizmetleriyle ilgili mesleki orta öğretim mezunu olanlarda deneyim şartı aranmaz. |
| B) İÇERİĞİ | Kat Hizmetleri Sorumlusu teorik ve uygulamalı eğitiminin içeriği: <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve malzeme bilgisi, • Çevre düzenleme ve koruma, • Dekorasyon bilgisi • Ders ve Eğitim planı hazırlama, • Derste kullanacağı görsel-işitsel araç gereçleri hazırlama, • Envanter hazırlama, • Görev analizi ve iş tanımı hazırlama, • İletişim bilgisi, • İş sağlığı ve güvenliği (İSG), • Kalite yönetim sistemi, • Mesleki terim bilgisi, • Motivasyon bilgisi, • Raporlama, • Takım çalışması, • Yönetim ve denetim, • Zaman yönetimi. |
| C) SÜRESİ | Kat Hizmetleri Sorumlusu eğitimi 40 saat teorik, 20 saat pratik olmak üzere toplam 60 saattir. |
| 15) | YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ OLAN DENEYİM ŞARTININ |
| A) NİTELİĞİ | Kat Hizmetleri Sorumlusu teorik ve uygulamalı eğitimi sağlamayanlar için, Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4), Kat Sorumlusu (Seviye 3) veya Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) olarak çalışmış olma şartı aranır. |
| B) SÜRESİ | <ul style="list-style-type: none"> i) En az 6 ay Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) olarak çalışmış olmak üzere toplamda 1 yıl kat hizmetlerinde çalışmış olmak. (3. Seviyedeki deneyim sürelerinin yarısı alınarak 4.seviyenin deneyim süresi hesaplanır.) ii) 1 yıl Kat Sorumlusu (Seviye 3) veya Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) olarak çalışmış olmak. (3. Seviyedeki deneyim sürelerinin yarısı alınarak 4.seviyenin deneyim süresi hesaplanır.) iii) En az 6 ay Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) olarak çalışmış olmak. iv) Kat hizmetleriyle ilgili mesleki orta öğretim mezunu olanlarda deneyim şartı aranmaz |

| 16) SAHİP OLUNMASI GEREKEN ÖĞRENME ÇIKTILARI | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BİLGİLER | BECERİLER | YETKİNLİKLER |
| <ul style="list-style-type: none"> Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak Arızalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlamak Bölümü ile ilgili izlekleri bilmek Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek Çok Önemli Konuklar (VIP) ile ilgili izlekleri bilmek Dekorasyon bilgisine sahip olmak Denetleme yöntemlerini bilmek Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri bildirmek Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek Dosyalama sistemlerini bilmek Dönüştürülebilir malzemeleri bilmek Eğitimin önemini bilmek Envanter sayımı, takibi ve önemini bilmek Genel Pas Anahtarı kullanma izleklerini bilmek Geri bildirim sistemini işletmek İletişim yöntemlerini bilmek İşe alma yöntemlerini bilmek Organizasyon bilgisine sahip olmak İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bildirmek İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemlerini bilmek İş tanımı ve analizi oluşturulmasına katkı sağlamak İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek İşyeri çalışma izleklerini | <ul style="list-style-type: none"> Atıklar ile ilgili işlemleri denetleyebilmek Araç-gereç ve donanımların kullanımını denetleyebilmek Arızalar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek Çevre düzenlemesi yapabilmek Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek Dekorasyon yapabilmek Denetleme yapabilmek Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek Eğitim verebilmek Envanter sayımını ve takibini sağlayabilmek Haşere denetimi yapabilmek İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek İş akışında rastlanılan aksaklıkları çözümlenebilmek İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını doğru kullanabilmek İş tanımı ve analizi hazırlanmasına yardımcı olabilmek İşle ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek Kişisel koruyucu donanımların kullanımını denetleyebilmek | <ul style="list-style-type: none"> Amirinin olmadığı durumlarda gereken sorumluluğu alarak bölümü ile ilgili işlemleri yürütebilmek Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamı yaratabilmek Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişmesine katkıda bulunmak Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlamak Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç-gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını denetleyebilmek Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>bildirmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bildirmek • İşletmeye ve konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bildirmek • İyi düzeyde İngilizce bilmek • Kalite yönetim sistemine uygun çalışılmasını sağlamak • Kişisel koruyucu donanımların kullanılmasını sağlamak • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri bildirmek • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek/bildirmek • Malzeme temin izleklerini bildirmek • Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak • Motivasyon yöntemlerini bilmek • Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak • Performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasında önerilerde bulunmak • Raporlamayı bilmek • Vardiya arası iletişim defterini denetlemek • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek • 3x3 metodunu bilmek • Günlük yaşamda, işte ya da okulda, sık karşılaştığı ve tanıdık olduğu konulara dayalı yazılı ve sözlü ifadeleri ana hatlarıyla anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak. | <ul style="list-style-type: none"> • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek • İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek • Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek • Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek • Pas anahtarlarının oluşturulan izleklere göre kullanılmasını sağlayabilmek • Rapor hazırlayabilmek • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edip gerekli önlemleri alabilmek • 3x3 metodunu uygulayabilmek • Dilin kullanımı ile ilgili karşılaşılabilecek çoğu durumun üstesinden gelebilmek, • Kişisel ilgi alanları doğrultusunda ya da bildiği konularda, basit, ancak fikirler arası bağlantıların oluşturulmuş olduğu metinler yoluyla kendini ifade edebilmek, • Yaşadığı olayları ve deneyimlerini aktarabilmek, • Görüşlerini ve planlarını kısaca nedenleriyle ortaya koyabilmek. | <ul style="list-style-type: none"> • Personelin motivasyonunu yükseltici teknikler uygulayabilmek • Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek • Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek • Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek • Sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek • Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek • Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

17)

ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerinin sağlanmasından ikinci derecede sorumlu kişidir. Bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Mesleğin icrası esnasında kaza ve yaralanma riskine karşı gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini alarak, astları ve kendisi için güvenli çalışma ortamı yaratmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

| |
|--|
| |
|--|

| 18) YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAV VE DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN BİLGİLER | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A) SINAV VE DEĞERLENDİRME ARAÇLARINA İLİŞKİN BİLGİLER | | | | | |
| | Değerlendirme Araçları | Değerlendirme Materyalleri | Puanlama | Başarı Ölçütü | Gerekli Görülen Diğer Şartlar |
| Teorik ölçme araçları | (T1)Çoktan seçmeli 5 seçenekli sorular(I-II-III için) | Yeterlilik birimlerini içeren 50 adet soru | Her soru eşit değerde | En az %70 başarı | Soru başına 1-1.5 dakika aralığında süre verilecektir. Yanlış cevaplar dikkate alınmayıp değerlendirme doğru cevaplar üzerinden yapılacaktır. |
| Yabancı Dil (İngilizce) ölçme araçları | (T2)Çoktan seçmeli 5 seçenekli sorular(IV için) | 30 adet soru | Her soru eşit değerde | En az %70 başarı | Soru başına 1-1.5 dakika aralığında süre verilecektir. Yanlış cevaplar dikkate alınmayıp değerlendirme doğru cevaplar üzerinden yapılacaktır. |
| Performansa dayalı ölçme araçları | (P1)Denetim ve yönetim ile ilgili en az 4 uygulama yaptırma | Uygulama örnekleri role-play ve örnek olay yöntemleri kullanılarak yaptırılır. Uygulamalarla ilgili sorular yöneltilir. | Uygulama yaparken adayın performansı izlenir. Gösterilen performans, değerlendirme listesine göre değerlendirilir. | Aday yapılan uygulama işlemi ile ilgili olarak hatasız çalışma ve beklenen sonucu alma açısından değerlendirilir. En az %70 başarı | Adayda denetleme ve yönetme ile ilgili uygulamada sınav materyallerinde belirtilen azami süre içinde sonuç alınması beklenir. |
| Sınav ve Değerlendirme Araçlarıyla İlgili Diğer Koşullar | Teorik sınav, yabancı dil sınavı ve performansa dayalı sınavdan başarılı olma şartı aranır. Sınavın teorik, yabancı dil veya performansa dayalı bölümlerinin herhangi birinden başarısız olanlar 1 yıl içinde açılacak sınavlara başvuruda buldukları takdirde yalnızca başarısız oldukları bölümün sınavına girerler. | | | | |

B) DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ

Değerlendiricinin, ulusal/uluslararası en az ön lisans seviyesinde bir eğitim programını tamamlamış olmasının yanı sıra aşağıdaki şartlardan birini sağlıyor olması gerekmektedir;

- Kat hizmetleri bölümünde en az 10 yıl çalıştığını ve bu 10 yılın 4 yılını en az 5.seviye Kat Hizmetleri Sorumlusu olarak çalıştığını,
- Kat hizmetleri bölümünde en az 5 yıl çalıştığını ve sonrasında en az 5 yıl konusunda eğiticilik yapmış olduğunu belgelemek

Yabancı dil değerlendiriciler için en az KPDS C düzeyi aranır.

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19) | YETERLİLİK BELGESİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ | Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıl geçerlidir. |
| 20) | BELGE SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODLARI VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI | Performans değerlendirme raporu 5 yıl içinde en az 2 defa (2 yıl arayla) çalıştığı işletme tarafından doldurularak “Sınav ve Belgelendirme” birimine teslim edilir. Bu raporların en az üçte ikisinden olumlu not alınması belgenin 5 yıl daha uzatılması için bir ön koşuldur. |
| 21) | GEÇERLİLİK SÜRESİ DOLAN BELGELERİN YENİLENMESİNDE UYGULANACAK DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ | 5 yıl içinde en az 24 ay mesleğine devam ettiğini belgeleyen ve yukarıdaki ön şartı sağlayan kişinin belgesi bir defaya mahsus 5 yıl daha uzatılır. Uzatma süresinin sonunda belgeyi yenileyebilmek için sınava girmek zorunludur. |
| 22) | YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR) | KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI |
| 23) | YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖR KOMİTESİ |
| 24) | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI | |

EK 1: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

ÇEVRE KARTI: Çevre koruma ve doğal kaynakları verimli kullanmaya yönelik önlemler için kullanılan kartı,

ÇOK ÖNEMLİ KİŞİ (VERY IMPORTANT PERSON-VIP): Gelen konukların konum, statü ve unvan gibi durumlarına göre işletmelerin hizmette öncelik verdiği kişileri,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

GENEL ALANLAR (PUBLIC AREAS): Otelde konaklayan ve konaklamayan tüm konukların ortak kullanım alanlarını,

GENEL PAS ANAHTARI (MASTER KEY): Bölümüyle ilgili bütün kapıları açan anahtarı,

GEREÇ (MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamaları ve alınacak önlemleri,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İŞLETME DURUM RAPORU: İşletmenin konuk odalarının, restoranlarının, salonlarının vb. doluluğunu gösteren raporu,

İZLEK (PROSEDÜR): Bir amaca ulaşmak için tutulan yolu ve yöntemini,

KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ (HOUSEKEEPING-H/K): Katları ve genel alanları oluşturan birimlerin temizlik, düzen ve bakımından sorumlu bölümü,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

LEJYONELLA (LEGIONELLA): Klima ve soğutma sistemlerinde üreyebilen bakteriyi,

ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ: İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan raporu,

TEKSTİL MALZEMELERİ (LINEN): Halı, perde, havlu, çarşaf gibi malzemeleri,

UYUM EĞİTİMİ (ORIENTATION): İşe ve işyerine alıştırma eğitimini,

3x3 METODU: Oda temizleme ve düzenleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “housekeeping” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ: Bir önceki vardiyadan kalan işlerin yazıldığı defteri, ifade eder.

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Operasyon Denetimi | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BİLGİLER | <ul style="list-style-type: none"> • Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek • Doğal afet(sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek • Dönüştürülebilen malzemeleri bilmek • Geri bildirim sistemini işletmek • İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bildirmek • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemlerini bilmek • Kalite yönetim sistemine uygun çalışmasını | <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak • Bölümü ile ilgili izlekleri bilmek • Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgili izlekleri bilmek • Dosyalama sistemlerini bilmek • Eğitimin önemini bilmek • Genel Pas Anahtarı kullanma izleklerini bilmek • İşe alma yöntemlerini bilmek • İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek • İş tanımı ve analizi oluşturulmasına katkı sağlamak • İşyeri çalışma izleklerini bildirmek • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını | <ul style="list-style-type: none"> • Arızalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlamak • Dekorasyon bilgisine sahip olmak • Denetleme yöntemlerini bilmek • Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri bildirmek • Envanter sayımı, takibi ve önemini bilmek • İletişim yöntemlerini bilmek • İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak • İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bildirmek • İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bildirmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili | <ul style="list-style-type: none"> • Günlük yaşamda, işte ya da okulda, sık karşılaştığı ve tanıdık olduğu konulara dayalı yazılı ve sözlü ifadeleri ana hatlarıyla anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak. |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Operasyon Denetimi | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BİLGİLER (devam) | sağlamak • Kişisel koruyucu donanımların kullanılmasını sağlamak | bilmek, • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek/bildirmek • Organizasyon bilgisine sahip olmak • Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak • Raporlamayı bilmek • Vardiyalar arası iletişim defterini denetlemek | izlekleri bildirmek • Malzeme temin izleklerini bildirmek • Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak • Motivasyon yöntemlerini bilmek • Performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasında önerilerde bulunmak • Yüzey türlerini (kumaş, perde, halı, mermer, ahşap vb.) bilmek • 3x3 metodunu bilmek | |
| BECERİLER | • Atıklar ile ilgili işlemleri denetleyebilmek • Çevre düzenlemesi yapabilmek • Doğal afet (sel, deprem vb.)ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek • Doğal kaynakların | • Araç-gereç ve donanımların kullanımını denetleyebilmek • Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek • Denetleme yapabilmek • Eğitim verebilmek • İş ile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek | • Arızalar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek • Dekorasyon yapabilmek • Envanter sayımını ve takibini sağlayabilmek • Haşere denetimi yapabilmek • İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek • İş akışında rastlanılan | • Dilin kullanımı ile ilgili karşılaşılabilecek çoğu durumun üstesinden gelebilmek, • Kişisel ilgi alanları doğrultusunda ya da bildiği konularda, basit, ancak fikirler arası bağlantıların |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Operasyon Denetimi | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BECERİLER (devam) | <p>verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek • İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını doğru kullanabilmek • Kişisel koruyucu donanımların kullanımını denetleyebilmek • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit ederek gerekli önlemleri alabilmek | <ul style="list-style-type: none"> • İş tanımı ve analizi hazırlanmasına yardımcı olabilmek • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek • Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek • Pas anahtarlarının oluşturulan izleklere göre kullanılmasını sağlayabilmek • Rapor hazırlayabilmek | <p>aksaklıkları çözümleyebilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • İşletmeye ve konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek uygulayabilmek • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek • Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizliğini denetleyebilmek • 3x3 metodunu uygulayabilmek | <p>oluşturulmuş olduğu metinler yoluyla kendini ifade edebilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yaşadığı olayları ve deneyimlerini aktarabilmek, • Görüşlerini ve planlarını kısaca nedenleriyle ortaya koyabilmek |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Operasyon Denetimi | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| YETKİNLİKLER | <ul style="list-style-type: none"> •Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlamak •Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını denetleyebilmek •Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek •Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek | <ul style="list-style-type: none"> •Amirinin olmadığı durumlarda gereken sorumluluğu alarak bölümü ile ilgili işlemleri yürütebilmek •Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek •Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek •Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek •Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek •Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek • Sorumluluğu alanında yapılan | <ul style="list-style-type: none"> •Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek •Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişmesine katkıda bulunmak •Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek •Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek •İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek •İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek •İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek | <ul style="list-style-type: none"> • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Operasyon Denetimi | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 4 | 4 | 4 | 4 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| YETKİNLİKLER (devam) | | <p>işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> •Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek | <ul style="list-style-type: none"> •İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek •Personelin motivasyonunu yükseltici teknikler uygulayabilmek • Sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek •Yaptığı çalışmaları denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek | |

EK 3: Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Çoktan Seçmeli Sınav | <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak • Arızalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlamak • Bölümü ile ilgili izlekleri bilmek • Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek • Çok Önemli Konuklar (VIP) ile ilgili izlekleri bilmek • Dekorasyon bilgisine sahip olmak • Denetleme yöntemlerini bilmek • Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri bildirmek • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek • Dosyalama sistemlerini bilmek • Dönüştürülebilen malzemeleri bilmek • Eğitimin önemini bilmek • Envanter sayımı, takibi ve önemini bilmek • Genel Pas Anahtarı kullanma izleklerini bilmek • Geri bildirim sistemini işletmek • İletişim yöntemlerini bilmek • İşe alma yöntemlerini bilmek • Organizasyon bilgisine sahip olmak • İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bildirmek • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemlerini bilmek • İş tanımı ve analizi oluşturulmasına katkı sağlamak • İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak • İşiyile ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek • İşyeri çalışma izleklerini bildirmek • İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bildirmek • İşletmeye ve konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bildirmek • İyi düzeyde İngilizce bilmek • Kalite yönetim sistemine uygun çalışılmasını sağlamak • Kişisel koruyucu donanımların kullanılmasını sağlamak • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri bildirmek • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek/bildirmek |

EK 3: Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Çoktan Seçmeli Sınav(<i>devam</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Malzeme temin izleklerini bildirmek • Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak • Motivasyon yöntemlerini bilmek • Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak • Performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasında önerilerde bulunmak • Raporlamayı bilmek • Vardiyalar arası iletişim defterini denetlemek • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek • 3x3 metodunu bilmek • Günlük yaşamda, işte ya da okulda, sık karşılaştığı ve tanıdık olduğu konulara dayalı yazılı ve sözlü ifadeleri ana hatlarıyla anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak. |
| Uygulama Sınavı | <ul style="list-style-type: none"> • Atıklarla ilgili işlemleri denetleyebilmek • Araç-gereç ve donanımların kullanımını denetleyebilmek • Arızalarla ilgili izlekleri uygulayabilmek • Çevre düzenlemesi yapabilmek • Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek • Dekorasyon yapabilmek • Denetleme yapabilmek • Doğal afet (sel, deprem vb.)ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek • Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek • Eğitim verebilmek • Envanter sayımını ve takibini sağlayabilmek • Haşere denetimi yapabilmek • İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek • İş akışında rastlanılan aksaklıkları çözümleyebilmek • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek • İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını doğru kullanabilmek • İş tanımı ve analizi hazırlanmasına yardımcı olabilmek • İşiyile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek • İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • Kişisel koruyucu donanımların kullanımını denetleyebilmek • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek • İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek • Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izleklerin |

EK 3: Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Uygulama Sınavı <i>(devam)</i></p> | <p>uygulanmasını sağlayabilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek • Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek • Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek • Pas anahtarlarının oluşturulan izleklere göre kullanılmasını sağlayabilmek • Rapor hazırlayabilmek • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edep gerekli önlemleri alabilmek • 3x3 metodunu uygulayabilmek • Dilin kullanımı ile ilgili karşılaşılabilecek çoğu durumun üstesinden gelebilmek, • Kişisel ilgi alanları doğrultusunda ya da bildiği konularda, basit, ancak fikirler arası bağlantıların oluşturulmuş olduğu metinler yoluyla kendini ifade edebilmek, • Yaşadığı olayları ve deneyimlerini aktarabilmek, • Görüşlerini ve planlarını kısaca nedenleriyle ortaya koyabilmek. • Amirinin olmadığı durumlarda gereken sorumluluğu alarak bölümü ile ilgili işlemleri yürütebilmek • Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamı yaratabilmek • Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek • Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek • Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişmesine katkıda bulunmak • Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek • Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlamak • Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek • Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek • İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek • İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek • İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek • İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek • Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç-gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını denetleyebilmek • Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek • Personelin motivasyonunu yükseltici teknikler |

EK 3: Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Uygulama Sınavı <i>(devam)</i></p> | <p>uygulayabilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek • Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek • Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek • Sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek • Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek • Yaptığı çalışmaları denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek • Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, |

