



# ULUSAL YETERLİLİK

**10UY000..-5 KAT HİZMETLERİ**

**SORUMLUSU**

**SEVİYE 5**

**YAYIN TARİHİ:**

**REVİZYON NO:**

## ÖNSÖZ

**Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5)** 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..-5
3)	SEVİYESİ:	5
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 alanında verilen hizmetlerle ilgili olarak planlama, koordinasyon, denetim, bütçeleme ve yönetim işlemlerinin işletme standartlarına uygun olarak yapılması ihtiyacını doğurmuştur. Bu yeterlilik, Kat Hizmetleri Sorumlusunun niteliklerini belirleyerek belgelendirmek ve aynı doğrultuda eğitim çıktılarını 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 5) Ulusal Meslek Standardı- 09UMS0022-5
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 Yönetimi IV. Yabancı Dil (İngilizce)

<b>13)</b>	<b>BİRİMLERİN GRUPLANDIRMA ALTERNATİFLERİ</b>
Yeterlilik belgesi alınabilmesi için; yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olunması gerekmektedir.	
<b>14)</b>	<b>YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ EĞİTİM ŞARTININ</b>
A) ŞEKLİ	En az önlisans düzeyinde eğitim almış olmanın yanı sıra aşağıdaki koşullardan birini sağlaması gerekmektedir: i)Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) teorik ve uygulamalı eğitimi tamamlamış olmak.(15B-i maddesindeki deneyim şartını sağlayanlar için aranmaz) ii)Turizm ve Otelcilik alanında önlisans ve üstü eğitim alan kişiler için eğitim şartı aranmaz.
B) İÇERİĞİ	Kat Hizmetleri Sorumlusu teorik ve uygulamalı eğitiminin içeriği: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç-gereç ve donanım bilgisi,</li> <li>• Bütçe hazırlama,</li> <li>• Çevre düzenleme ve koruma,</li> <li>• Dekorasyon bilgisi,</li> <li>• Ders ve Eğitim planı hazırlama,</li> <li>• Derste kullanacağı görsel-işitsel araç gereçleri hazırlama,</li> <li>• Görev analizleri ve iş tanımları hazırlama,</li> <li>• İletişim bilgisi,</li> <li>• İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Bilgisi,</li> <li>• Kalite Yönetim Sistemi,</li> <li>• Mesleki terim bilgisi,</li> <li>• Motivasyon bilgisi,</li> <li>• Raporlama,</li> <li>• Takım çalışması,</li> <li>• Yönetim ve denetim,</li> <li>• Zaman yönetimi.</li> </ul>
C) SÜRESİ	Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) eğitimi 40 saat teorik, 20 saat pratik olmak üzere toplam 60 saattir.
<b>15)</b>	<b>YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ OLAN DENEYİM ŞARTININ</b>
A) NİTELİĞİ	Kat Hizmetleri Sorumlusu (5.seviye) teorik ve uygulamalı eğitimi sağlamayanlar için, Kat Hizmetleri Sorumlusu (5. seviye) ve ya Kat Hizmetleri sorumlusu (Seviye 4) olarak çalışmış olma şartı aranır.
B) SÜRESİ	i) Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) olarak 2 yıl çalışmış olmak. ii) Turizm ve otelcilik alanında önlisans ve üstü eğitim alanlar için 6 ay Kat Hizmetleri sorumlusu olarak çalışmış olmak. iii) Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) olarak 1 yıl çalışmış olmak.

16) SAHİP OLUNMASI GEREKEN ÖĞRENME ÇIKTILARI		
BİLGİLER	BECERİLER	YETKİNLİKLER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Araç-gereç ve donanımları temin etme yollarını bilmek</li> <li>Arızalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>Atıklar ile ilgili işlemleri sıralayacak düzeyde bilmek</li> <li>Bölümü ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>Bütçe hazırlamayı bilmek</li> <li>Çevre koruma yöntemlerini bilmek</li> <li>Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>Denetleme yöntemlerini bilmek</li> <li>Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini belirlemek</li> <li>Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yöntemlerini belirlemek</li> <li>Dosyalama sistemini oluşturmak</li> <li>Dönüştürülebilir malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>Eğitim programları hazırlamak</li> <li>Eğitim çıktılarını değerlendirmek</li> <li>Genel Pas Anahtarını kullanma izleklerini oluşturmak</li> <li>Geri bildirim sistemini oluşturmak</li> <li>İlaçlama yaptırmak</li> <li>İletişim yöntemlerini bilmek</li> <li>İş akışında rastlanılan aksaklıklarla ilgilenmenin yollarını belirlemek</li> <li>Organizasyon bilgisine sahip olmak</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörlerini ve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arızalarla ilgili izlekleri uygulayabilmek</li> <li>Çevre düzenlemesi yapabilmek</li> <li>Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek</li> <li>Dekorasyon yapabilmek</li> <li>Denetleme yapabilmek</li> <li>Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek</li> <li>Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek</li> <li>Eğitim verebilmek</li> <li>İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek</li> <li>İş akışında rastlanılan aksaklıkları çözümlenebilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek</li> <li>İş tanımı ve analizi hazırlayabilmek</li> <li>İşe uygun personel seçebilmek</li> <li>İşle ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek</li> <li>İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>Kişisel koruyucu donanımlarının kullanımını denetleyebilmek</li> <li>Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek</li> <li>Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek</li> <li>Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek</li> <li>Astlarının öneri ve şikâyetlerini değerlendirip yönetime katılımı sağlayarak aidiyet duygusunu geliştirebilmek</li> <li>Bölümünde yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişimi sağlayabilmek</li> <li>Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişmesini sağlayabilmek</li> <li>Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek</li> <li>Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek</li> <li>Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek</li> <li>Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek</li> <li>İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek</li> <li>İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek</li> <li>İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek</li> <li>İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek</li> <li>Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç-gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• önleme yollarını belirlemek</li> <li>• İş tanımı ve analizi oluşturmanın önemini bilmek</li> <li>• İşe alma yöntemlerini belirlemek</li> <li>• İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek</li> <li>• İşyeri çalışma izleklerini bilmek</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• İyi düzeyde İngilizce bilmek</li> <li>• Kalite yönetim sisteminin oluşturulmasına katkıda bulunmak</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini oluşturmak</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum izleklerini oluşturmak</li> <li>• Malzeme temin izleklerini oluşturmak</li> <li>• Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini bilmek</li> <li>• Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak</li> <li>• Performans değerlendirme ve kariyer planlama yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini programlamak</li> <li>• Raporlama sistemini oluşturmak</li> <li>• Vardiyalar arası iletişim defterini denetlemek</li> <li>• Yüzey türlerini (halı, perde,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek</li> <li>• Mesleki terimleri doğru kullanabilmek</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek</li> <li>• Rapor hazırlayabilmek</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasını sağlayabilmek</li> <li>• 3x3 metodunu uygulayabilmek</li> <li>• Kendi uzmanlık alanı olan konularda teknik tartışmalar yürütebilmek</li> <li>• Çok zorlanmadan, belli ölçüde doğal ve akıcı bir dil kullanarak anadilde konuşan birisiyle iletişim kurabilmek</li> <li>• Farklı konularda, ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde kendini ifade edebilmek</li> <li>• Bölümünde kullanılan kurum içi ve kurum dışı yazılı evrakları İngilizce hazırlayabilmek</li> <li>• Konuklarla ve kurum /kuruluşlarla İngilizce sözlü ve yazılı iletişim kurabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek</li> <li>• Personelin motivasyonunu yükseltmek için teknikler geliştirebilmek</li> <li>• Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek</li> <li>• Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek</li> <li>• Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek</li> <li>• Tehlikeli durumlarda ilgili bölümlerle işbirliği içinde çalışıp problemi bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek</li> <li>• Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözüm üretebilmek</li> <li>• Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek ve astlarına özenetim bilinci kazandırabilmek</li> <li>• Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek,</li> <li>• Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek,</li> <li>• Her hangi bir konunun olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyarak kendi bakış açısını yansıtabilmek.</li> </ul>
--	--	--

<p>kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3x3 metodunu bilmek,</li><li>• Soyut ve somut konulara dayalı karmaşık metinlerin ana fikrini anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li></ul>		
--	--	--



<b>17)</b>	<b>ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI</b>				
<p>Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerini planlayan ve programlayan kişidir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve işletme içindeki tüm bölüm müdürleriyle 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. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, fazla mesai, gece nöbeti söz konusu olabilir.</p>					
<b>18)</b>	<b>YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAV VE DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN BİLGİLER</b>				
<b>A) SINAV VE DEĞERLENDİRME ARAÇLARINA İLİŞKİN BİLGİLER</b>					
	Değerlendirme Araçları	Değerlendirme Materyalleri	Puanlama	Başarı Ölçütü	Gerekli Görülen Diğer Şartlar
Teorik ölçme araçları	Çoktan seçmeli 5 seçenekli sorular	Eğitim içeriği ile ilgili 50 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.
İngilizce ölçme araçları	Çoktan seçmeli 5 seçenekli sorular	20 İngilizce sorusu	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	Denetim ve yönetim ile ilgili en az 4 uygulama yaptırma (Uygulamalara ek olarak İngilizce bilgisi sözlü olarak ölçülecektir)	Uygulama örnekleri role-play ve örnek olay yöntemleri kullanılarak yaptırılır. Uygulamalarla ilgili sorular Türkçe ve İngilizce 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 yönetim ile ilgili uygulamada sınav materyallerinde belirtilen azami süre içinde sonuç alınması beklenir.
Sınav ve Değerlendirme Araçlarıyla İlgili Diğer Koşullar	Teorik, İngilizce ve performansa dayalı sınavlardan başarılı olma şartı aranır. Sınavın teorik, İngilizce veya performansa dayalı bölümlerinin herhangi birinden başarısız olanlar 1 yıl içinde açılacak sınavlara başvuruda buldukları takdirde başarılı oldukları bölümlerin sınavlarından muaf olurlar.				

**B) DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ**

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

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

Yabancı dil değerlendiriciler için en az KPDS C düzeyi aranır.

<b>19)</b>	<b>YETERLİLİK BELGESİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıl geçerlidir.
<b>20)</b>	<b>BELGE SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODLARI VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI</b>	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.
<b>21)</b>	<b>GEÇERLİLİK SÜRESİ DOLAN BELGELERİN YENİLENMESİNDE UYGULANACAK DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ</b>	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.
<b>22)</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
<b>23)</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖR KOMİTESİ
<b>24)</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	

## EKLER:

### 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,

**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 alıştırmaya eğitimi,

**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**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	<b>İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri</b>	<b>Operasyon Yönetimi</b>	<b>Yabancı Dil</b>
<b>SEVİYESİ</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BİLGİLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atıklarla ilgili işlemleri sıralayacak düzeyde bilmek</li> <li>• Bütçe hazırlamayı bilmek</li> <li>• Çevre koruma yöntemlerini bilmek</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini belirlemek</li> <li>• Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Dönüştürülebilen malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliğini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç-gereç ve donanımları temin etme yollarını bilmek</li> <li>• Bölümü ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>• Dosyalama sistemini oluşturmak</li> <li>• Eğitim programları hazırlamak</li> <li>• Eğitim çıktılarını değerlendirmek</li> <li>• Genel Pas Anahtarı kullanma izleklerini oluşturmak</li> <li>• İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek</li> <li>• İş tanımı ve analizi oluşturmanın</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arızalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Denetleme yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Geri bildirim sistemini oluşturmak</li> <li>• İlaçlama yaptırmak</li> <li>• İletişim yöntemlerini bilmek</li> <li>• İş akışında rastlanılan aksaklıklarla ilgilenmenin yollarını belirlemek</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soyut ve somut konulara dayalı karmaşık metinlerin ana fikrini anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li> </ul>

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	<b>İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri</b>	<b>Operasyon Yönetimi</b>	<b>Yabancı Dil</b>
<b>SEVİYESİ</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BİLGİLER (devam)</b>	<p>etkileyecek risk faktörleri ve önleme yollarını belirlemek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalite yönetim sisteminin oluşturulmasına katkıda bulunmak</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak,</li> </ul>	<p>önemini bilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşe alma yöntemlerini belirlemek</li> <li>• İşyeri çalışma izleklerini bilmek</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini oluşturmak</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum izleklerini oluşturmak</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek</li> <li>• Organizasyon bilgisine sahip olmak</li> <li>• Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak</li> <li>• Raporlama sistemini</li> </ul>	<p>eşyalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malzeme temini izleklerini oluşturmak</li> <li>• Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini bilmek</li> <li>• Performans değerlendirme ve kariyer planlama yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini programlamak</li> <li>• Yüzey türlerini (kumaş, perde, halı, mermer, ahşap vb.) bilmek</li> <li>• 3x3 metodunu bilmek</li> </ul>	

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	<b>İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri</b>	<b>Operasyon Yönetimi</b>	<b>Yabancı Dil</b>
<b>SEVİYESİ</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
		oluşturmak <ul style="list-style-type: none"> <li>Vardiyalar arası iletişim defterini denetlemek</li> </ul>		
<b>BECERİLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çevre düzenlemesi yapabilmek</li> <li>Doğal afet (sel, deprem vb.)ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek</li> <li>Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Çok Önemli Konuklarla (VIP)ilgilenebilmek</li> <li>Dekorasyon yapabilmek</li> <li>Denetleme yapabilmek</li> <li>Eğitim verebilmek</li> <li>İşe uygun personel seçebilmek</li> <li>İşi ile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek</li> <li>İş tanımı ve analizi hazırlayabilmek</li> <li>Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek</li> <li>Rapor hazırlayabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arızalar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek</li> <li>İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek</li> <li>İş akışında rastlanılan aksaklıkları çözümlenebilmek</li> <li>İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek</li> <li>Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>Mesleki terimleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendi uzmanlık alanı olan konularda teknik tartışmalar yürütebilmek</li> <li>Çok zorlanmadan, belli ölçüde doğal ve akıcı bir dil kullanarak anadilde konuşan birisiyle iletişim kurabilmek</li> <li>Farklı konularda, ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde kendini ifade edebilmek</li> <li>Bölümünde kullanılan kurum içi ve kurum dışı yazılı evrakları İngilizce hazırlayabilme</li> </ul>

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	<b>İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri</b>	<b>Operasyon Yönetimi</b>	<b>Yabancı Dil</b>
<b>SEVİYESİ</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BECERİLER(<i>devam</i>)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel koruyucu donanımlarının kullanımını denetleyebilmek</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasını sağlayabilmek</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>doğru kullanabilmek</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek</li> <li>• 3x3 metodunu uygulayabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>k</li> <li>• Konuklarla ve kurum /kuruluşlarla İngilizce sözlü ve yazılı iletişim kurabilmek</li> </ul>
<b>YETKİNLİKLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bölümünde yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişimi sağlayabilmek</li> <li>•Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek</li> <li>•Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek</li> <li>•Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek</li> <li>•Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek</li> <li>•Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek</li> <li>•Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek</li> <li>•Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek</li> <li>• Astlarının öneri ve şikâyetlerini değerlendirip yönetime katılımı sağlayarak aidiyet duygusunu geliştirebilmek</li> <li>•Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişimini sağlayabilmek</li> <li>•Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek</li> <li>•Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek,</li> <li>• Her hangi bir konunun olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyarak kendi bakış açısını yansıtabilmek.</li> </ul>



**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	<b>İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi</b>	<b>İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri</b>	<b>Operasyon Yönetimi</b>	<b>Yabancı Dil</b>
<b>SEVİYESİ</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>YETKİNLİKLER(d evam)</b>	<p>davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tehlikeli durumlarda ilgili bölümlerle işbirliği içinde çalışıp problemi bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek</li> <li>•Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek</li> </ul>	<p>yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek</li> <li>•İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek</li> <li>•İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek</li> <li>•İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek</li> <li>•Personelin motivasyonunu yükseltmek için teknikler geliştirebilmek</li> <li>• Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözüm üretebilmek</li> <li>•Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek</li> </ul>	

**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"> <li>• Araç-gereç ve donanımları temin etme yollarını bilmek</li> <li>• Arızalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Atıklarla ilgili işlemleri sıralayacak düzeyde bilmek</li> <li>• Bölümü ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Bütçe hazırlamayı bilmek</li> <li>• Çevre koruma yöntemlerini bilmek</li> <li>• Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>• Denetleme yöntemlerini bilmek</li> <li>• Disiplin işlemleri ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini belirlemek</li> <li>• Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Dosyalama sistemini oluşturmak</li> <li>• Dönüştürülebilir malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak</li> <li>• Eğitim programları hazırlamak</li> <li>• Eğitim çıktılarını değerlendirmek</li> <li>• Genel Pas Anahtarı kullanma izleklerini oluşturmak</li> <li>• Geri bildirim sistemini oluşturmak</li> <li>• İlaçlama yaptırmak</li> <li>• İletişim yöntemlerini bilmek</li> <li>• İş akışında rastlanılan aksaklıklarla ilgilenmenin yollarını belirlemek</li> <li>• Organizasyon bilgisine sahip olmak</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörlerini ve önleme yollarını belirlemek</li> <li>• İş tanımı ve analizi oluşturmanın önemini bilmek</li> <li>• İşe alma yöntemlerini belirlemek</li> <li>• İşinin gerektirdiği düzeyde kimya bilgisine sahip olmak</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek</li> <li>• İşyeri çalışma izleklerini bilmek</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• İyi düzeyde İngilizce bilmek</li> </ul>

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

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
<b>Çoktan Seçmeli Sınav(devam)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalite yönetim sisteminin oluşturulmasına katkıda bulunmak</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri oluşturmak</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediyeye izleklerini oluşturmak</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum izleklerini oluşturmak</li> <li>• Malzeme temin izleklerini oluşturmak</li> <li>• Mesleki terimlerin doğru kullanılmasını sağlamak</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini bilmek</li> <li>• Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak</li> <li>• Performans değerlendirme ve kariyer planlama yöntemlerini belirlemek</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini programlamak</li> <li>• Raporlama sistemini oluşturmak</li> <li>• Vardiya arası iletişim defterini denetlemek</li> <li>• Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek</li> <li>• 3x3 metodunu bilmek,</li> <li>• Soyut ve somut konulara dayalı karmaşık metinlerin ana fikrini anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li> </ul>
<b>Uygulama Sınavı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arızalarla ilgili izlekleri uygulayabilmek</li> <li>• Çevre düzenlemesi yapabilmek</li> <li>• Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek</li> <li>• Dekorasyon yapabilmek</li> <li>• Denetleme yapabilmek</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek</li> <li>• Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını denetleyebilmek</li> <li>• Eğitim verebilmek</li> <li>• İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri alabilmek</li> <li>• İş akışında rastlanılan aksaklıkları çözümleyebilmek</li> </ul>

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

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
<p><b>Uygulama Sınavı</b> <i>(devam)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek</li> <li>• İş tanımı ve analizi hazırlayabilmek</li> <li>• İşe uygun personel seçebilmek</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>• İşletmeye / konuğa ait kirli ve temiz çamaşırlar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımlarının kullanımını denetleyebilmek</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri uygulatabilmek</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek</li> <li>• Mesleki terimleri doğru kullanabilmek</li> <li>• Motivasyon yöntemlerini uygulayabilmek</li> <li>• Rapor hazırlayabilmek</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasını sağlayabilmek</li> <li>• 3x3 metodunu uygulayabilmek</li> <li>• Kendi uzmanlık alanı olan konularda teknik tartışmalar yürütebilmek</li> <li>• Çok zorlanmadan, belli ölçüde doğal ve akıcı bir dil kullanarak anadilde konuşan birisiyle iletişim kurabilmek</li> <li>• Farklı konularda, ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde kendini ifade edebilmek</li> <li>• Bölümünde kullanılan kurum içi ve kurum dışı yazılı evrakları İngilizce hazırlayabilmek</li> <li>• Konuklarla ve kurum /kuruluşlarla İngilizce sözlü ve yazılı iletişim kurabilmek</li> <li>• Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek</li> <li>• Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek</li> <li>• Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek</li> <li>• Astlarının öneri ve şikâyetlerini değerlendirip yönetime katılımı sağlayarak aidiyet duygusunu geliştirebilmek</li> <li>• Bölümünde yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişimi sağlayabilmek</li> <li>• Çalışanların ve işletmenin hedeflerini aynı doğrultuda yönlendirerek standartların gelişmesini sağlayabilmek</li> <li>• Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek</li> </ul>

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

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
<p><b>Uygulama Sınavı</b> <i>(devam)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek</li> <li>• Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek</li> <li>• Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek</li> <li>• İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek</li> <li>• İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek</li> <li>• İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek</li> <li>• İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek</li> <li>• Koruma ve müdahale araçları ile sorumluluğu altındaki araç-gereç ve donanımların sağlam ve çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek</li> <li>• Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere doğru eğitim yöntemlerini kullanarak aktarabilmek</li> <li>• Personelin motivasyonunu yükseltmek için teknikler geliştirebilmek</li> <li>• Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek</li> <li>• Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek</li> <li>• Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek</li> <li>• Tehlikeli durumlarda ilgili bölümlerle işbirliği içinde çalışıp problemi bireysel veya ekip olarak çözümleyebilmek</li> <li>• Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözüm üretebilmek</li> <li>• Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek</li> <li>• Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek,</li> <li>• Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek,</li> <li>• Her hangi bir konunun olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyarak kendi bakış açısını yansıtılabilmek.</li> </ul>

