



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ
(ROOM ATTENDANT)
SEVİYE 2**

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ (ROOM ATTENDANT)
Seviye:	2 ¹
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	...
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ALEZ: Yatak koruyucuyu,

APART ROOM/HOTEL: Odalarında mutfağı bulunan oda ve/veya oteli,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BİDE: Taharetlenme küvetini,

BUHARLAMA: Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

BUKLET MALZEME: Konuk ihtiyaç malzemelerinin tüketilebilir özellikte olanlarını,

CİLALAMA: Yüzeyin cinsine uygun cila maddesinin yüzeye yayılması ve koruyucu bir tabaka oluşturması için yapılan işlemi,

ÇAMAŞIR VE KURU TEMİZLEME LİSTESİ: Konuğun temizlenmesini arzu ettiği çamaşırları için hazırlanmış listeyi,

ÇEVRE KARTI: Çevre koruma önlemlerini oda ve banyo tekstilleri açısından konuğa açıklamaya yarayan kartı,

DAY USE: Günlük kullanımı,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: Yüzeydeki mikroorganizmaları önleme işlemi,

DO NOT DISTURB (DND): Rahatsız etmeyin kartını,

EL CİLA MAKİNESİ: Elle cilalanacak yüzeyler için kullanılan küçük el makinesini,

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,

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

HALI YIKAMA MAKİNESİ: Halıları yıkama işleminde kullanılan makineyi,

HOUSEKEEPING: Kat hizmetleri bölümünü,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME MADDESİ: Bitkisel temizleme tozunu (Çevre dostu bir üründür),

LAUNDRY: Çamaşırhaneyi,

LEGIONELLA (LEJYONELLA): Su sistemlerinde oluşan bakteriden kaynaklanan hastalığı,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

LOST & FOUND: Kayıp ve bulunmuş eşyayı,

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

OCCUPIED (OCC): Meşgülü,

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

OUT OF ORDER (OOO): Arızalı, kullanım dışını,

PARLATMA: Cilalı yüzeyin korunması için yapılan işlemi,

PAS ANAHTARI: Sorumluluğu altındaki odaların ve diğer alanların kapılarını açmaya yarayan (metal veya kart) anahtarı (bir çeşit maymuncuk),

ROOM CHANGE (RC): Oda değişimini,

ROOM ATTENDANT: Oda temizleme ve düzenleme görevlisini,

RUNNER: Bir çeşit yatak örtüsünü / yatak şalını,

SLEEP-OUT (S/O): Konuğun otel dışında gecelemesini,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

TURN DOWN: Yatak açma servisini,

VACANT ROOM (VAC): Boş ve temiz satışa, hazır odayı,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi, ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	23
3.4. Tutum ve Davranışlar	24
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	25

1. GİRİŞ

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Konaklama işletmelerinde standartlara uygun olarak konuk odalarının, koridorların, merdivenlerin, asansörlerin, kat ofislerinin temizlik, düzen ve bakımı ile ilgili işleri kendi başına ve belirli süre içinde hijyenik olarak yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 88: “Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Turizm) Meslek Standardı” ISCO–88 sınıflandırma sisteminde “Otel, Ev vb. Temizlikçileri ve İlgili İşçiler” ünite grubunda (Ana Grup5, Alt-Ana Grup 51, Alt Grup 512 ve Ünite Grubu 5121) yer almaktadır.

ISCED 97: 5111 Kat Hizmetleri

NACE Rev.2: Oteller ve benzer konaklama yerleri 55.10

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

22.05.2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu

5362 Sayılı Esnaf ve Meslek Kuruluşları Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği

Gürültü Yönetmeliği

Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği

Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalışacak İşçilerin Mesleki Eğitimlerine Dair Tebliğ

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

29.06.2001 tarih ve 4702 Sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitimi Kanunu

İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait otel, motel ve konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde görev yapar. Çalışırken devamlı hareket halindedir ve eğilerek, uzanarak çalışması gerekebilir. Genellikle yalnız başına çalışır. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak bölümleriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenme, elektrik çarpması, düşme, kayma, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt hastalıkları ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalıştığı yerin büyüklüğüne göre vardiya usulü çalışabilir. Tatil günlerinde çalışma ve fazla mesai söz konusu olabilir. Kanun ve mevzuatlara uygun bir şekilde çalışmalıdır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışan kişinin işini yapmaya engel olmayacak fiziksel görünümüne ve yeterliliğe sahip olması gerekmektedir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitimlere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.4	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alır ve amirine rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırır ve çöp odalarında depolar.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler, rapor eder ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	C.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Mücevherat ve takılarını (alyans ve saat hariç) çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformasını giyer.
				C.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Oda durum raporunu alır.
				C.2.3	Sorumluluğu altındaki alanların kapılarını açan pas anahtarlarını (metal veya kart) imza karşılığında amirinden teslim alır.
				C.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				C.2.5	VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Temizlikte kullanacağı araç-gereç ve malzemeyi kontrol eder, eksikleri tamamlar.
				C.3.2	Yedek malzeme bulundurur.
				C.3.3	Kat arabasını, kullanılan malzemeleri kullanım amacına uygun olarak hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.4	“Sabah Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi raporu hazırlamak”	C.4.1	Sabah Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi raporuna göre odaların durumunu denetler ve raporuna yazar.
				C.4.2	Rapor doldururken sembolleri ve kısaltmaları doğru kullanır.
				C.4.3	Özel durumları (day use, sleep – out, room change, OOO vb.) raporun açıklamalar kısmında belirtir.
				C.4.4	Raporunu teslim etmeden önce tarih ve imza atar.
				C.4.5	Raporu zamanında amirine teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliğini ve düzenlemesini yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan (Public area) temizliği ve düzenlemesini yapmak) (Devamı var)	D.1	Temizlik öncesi işlemleri gerçekleştirmek	D.1.1	Kat arabasını çalışacağı odaya en yakın ve geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.
				D.1.2	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalar. Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak odaya girer, odada çalıştığı süre boyunca oda kapısını açık tutar.
				D.1.3	Sorumluluğu altındaki pas anahtarını konuklara kapı açmak için asla kullanmaz, hiç kimseye vermez.
				D.1.4	Konuk odada ise (Occupied/OCC) izin isteyerek içeri girip konuğun istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
				D.1.5	Açık oda camı veya balkon kapısı varsa kapatır.
				D.1.6	Kayıp veya unutulmuş eşyalar ile demirbaşları işletmenin izleklerine göre rapor eder.
				D.1.7	Konuğun çamaşırhaneye verilmek üzere hazırladığı (çamaşır ve kuru temizleme listesi doldurulmuş ise) giysileri ilgili birime iletir.
				D.1.8	İSG kurallarına uyarak odadaki kül tablalarını, çöpleri cinsine ve işletme standartlarına göre ilgili toplama kabına atar.
				D.1.9	Boş servis malzemelerini servis alanına çıkarır.
				D.1.10	Odayı camları açarak ya da havalandırma cihazı ile havalandırır.
				D.1.11	Haşere kontrolü yapar, amirinden aldığı talimatlara göre müdahale eder ve amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliğini ve düzenlemesini yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan (Public area) temizliği ve düzenlemesini yapmak) (Devamı var)	D.2	Yatak yapmak	D.2.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak oda kirli linen malzemelerini (çarşaf, yastık kılıfı nevresim vb.) içlerini kontrol ederek toplar.
				D.2.2	Alezin ve yatağın temizliğini ve yatağın mevsimsel yönünü kontrol eder.
				D.2.3	Yatak yapımında kullanacağı temiz linen malzemelerinin ağır hasarlı ve lekeli olanlarını farklı şekilde toplayarak amirine iletir.
				D.2.4	Alt çarşafı ütü çizgilerine dikkat edip, savurmadan, köşelerde zarf oluşturacak şekilde yerleştirir.
				D.2.5	Battaniye, yorgan vb.yi işletme standardına göre yerleştirir.
				D.2.6	Yastıkları çene altına sıkıştırmadan kılıflarını takarak, kılıfların açık kısmı odaya girişte gözükmeyecek şekilde yerine yerleştirir.
				D.2.7	Yatak örtüsü veya runner'ı işletme standardına göre yerleştirir.
		D.3	Toz almak (Devamı var)	D.3.1	Oda ve/veya balkon yüzeyine uygun bez ve temizlik malzemesi kullanır.
				D.3.2	Yüzeyin yapısına uygun hareketlerle toz alır.
				D.3.3	Elle temas edilen yüzey ve ekipmanı (elektrik düğmeleri, kapı kolları, telefon, ahizesi, kordonu ve tuşları, uzaktan kumandalar vb) uygun kimyasal madde ile dezenfekte eder.
				D.3.4	Oda camlarının ve çerçevelerinin tozunu alır, lekelerini temizler.
				D.3.5	Oda çıkış kapısına en yakın yerden başlayarak yüzeye uygun hareketlerle yukarıdan aşağıya doğru, konuga ait eşyaların yerlerini değiştirmeden toz alır ve arızaları denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliğini ve düzenlemesini yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan (Public area) temizliği ve düzenlemesini yapmak) (Devamı var)	D.3	Toz almak	D.3.6	Arızaları aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.
				D.3.7	Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG önlemlerine uyar.
				D.3.8	Mini barı içten dışa doğru temizler.
				D.3.9	Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.
				D.3.10	Tozu alınan ve temizlenen aletleri, mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.
				D.3.11	Buket ve kırtasiye malzemelerinin eksiklerini tamamlar.
				D.3.12	Mutfak ve mutfak ekipmanını işletme standartlarına göre temizler * (apart, residence otellerde).
		D.4	Leke çıkarma işlemlerini yapmak	D.4.1	Yüzeyin, malzemenin ve lekenin cinsine uygun leke çıkarma maddesini seçer.
				D.4.2	Seçtiği leke çıkarma maddesini yüzeye zarar verip vermediğini görmek için lekeli yüzeyin görünmeyen bir yerinde test eder.
				D.4.3	Lekeyi çıkarmak için lekeli yüzeyin cinsine göre tamponlama /vakumlama/ buharlama yöntemlerinden birini kullanır.
				D.4.4	Lekeyi dairesel hareketlerle en dıştan merkeze doğru çıkarır.
				D.4.5	Lekeli malzeme yerinde temizlenemeyecekse, malzemeyi leke çıkarma işleminin gerçekleştirilebileceği bir alana götürür. İşlem bittikten sonra yerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliğini ve düzenlemesini yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan (Public area) temizliği ve düzenlemesini yapmak) (Devamı var)	D.5	Banyo temizliği yapmak	D.5.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak kirli banyo tekstillerini (banyo havluları, bornoz vb.) içlerini ve ceplerini denetleyerek toplar.
				D.5.2	Duvarları, duş ve donanımını, lavabo ve donanımını uygun temizlik maddesi ve uygun araç -gereçle temizler ve dezenfekte eder.
				D.5.3	Rezervuarı çalıştırır. Klozeti ve varsa bideyi uygun temizlik maddesi ve uygun araç gereçle dezenfekte eder.
				D.5.4	Diğer malzemelerin (saç kurutma makinesi, tıraş/makyaj aynası vb.) denetim ve temizliğini yapar.
				D.5.5	İhtiyaca göre eksik havlu ve buklet malzemelerini tamamlar.
		D.6	Zemin temizliği yapmak	D.6.1	Zemini denetleyip temizlik esnasında kullanacağı araç- gerece zarar verebilecek yabancı nesneleri (topluiğne, çivi, toka vb.) toplar.
				D.6.2	Lekeleri tespit eder ve çıkarır.
				D.6.3	Zemini cinsine uygun araç- gereç ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (vakumlar, paspaslar, ovar, parlatır).

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliğini ve düzenlemesini yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan (Public area) temizliği ve düzenlemesini yapmak)	D.7	Yatak açma hizmeti vermek (Turn-Down Service) * (Sadece akşam vardiyalarında geçerlidir)	D.7.1	Oda ve banyo kullanılmışsa gerekli temizlik, düzen ve bakım işlemlerini yapar.
				D.7.2	Yatağı işletme standardına uygun hale getirir.
				D.7.3	İşletmenin standardına göre otelin ikramını yerleştirir.
				D.7.4	Perdeleri kapatır ve odada loş bir aydınlatma sağlar.
		D.8	İş akışında rastladığı aksaklıkları ilgililere bildirmek	D.8.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgililere bildirir.
				D.8.2	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgililere bildirir.
				D.8.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında ilgili kişilere ve amirine haber verir.
				D.8.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak (Devamı var)	E.1	Halıları, kumaş kaplı mobilyaları ve tekstil malzemeleri temizlemek	E.1.1	Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.
				E.1.2	Alanda kullanılacak temizlik aracına zarar verecek nesneleri toplayarak halıyı ve kumaş kaplı mobilyaları elektrik süpürgesiyle vakumlar.
				E.1.3	Lekeli ise leke çıkarma işlemini gerçekleştirir.
				E.1.4	Belirlenen temizlik yöntemine göre uygun araç- gereç kullanarak (yıkama, kuru sistem halı temizleme v.b) halıyı çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.
				E.1.5	Temizlik işleminden sonra halıyı tekrar vakumlar (ıslak temizlik yaptıysa halının kurummasını bekler).
				E.1.6	Kumaş kaplı mobilyaları cinsine ve modeline uygun olarak temizler.
				E.1.7	Mobilyaları kuruduktan (yıkama yapılmışsa) sonra yerlerine yerleştirir.
				E.1.8	Tekstil malzemelerini (perde, yatak örtüsü vb.) kurallarına uygun olarak temizletir.
				E.1.9	Temizlenen tekstil malzemelerini kurallarına uygun olarak yerlerine yerleştirir.
		E.2	Duvar, tavan ve aydınlatma üniteleri temizliği yapmak	E.2.1	Tavan ve duvarları uygun araçla vakumlar.
				E.2.2	Tavan ve duvarı cinslerine (duvar kâğıdı, yağlı boya vb.) uygun olarak temizler ve bakımını yaptırır.
				E.2.3	Aydınlatma ünitelerini İSG önlemlerine uyarak yerinde veya uygun bir alanda temizler, yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak	E.3	Lejyonella bakımı yapmak	E.3.1	Teknik servis bölümü ile birlikte klima kapakları, duş başlıkları, bataryalar, giderler vb.nin dezenfeksiyonunu gerçekleştirir.
				E.3.2	Uzun süre kullanılmamış boş odaların musluklarının ve duşlarının sularını belli aralıklarla akıtır.
		E.4	Cam ve çerçeveleri temizlemek	E.4.1	İSG önlemlerine uyarak çerçeveleri dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru uygun araç- gereç ve malzeme ile temizler.
				E.4.2	İSG önlemlerine uyarak camları yukarıdan aşağıya doğru S çizerek uygun malzemeyle temizler.
				E.4.3	Camların fark edilmesi için kullanılan amblem, çıkartma vb. denetler ve yıprananın yerine yenilerini yapıştırır.
		E.5	Yüzeyleri elle cilalamak	E.5.1	Yerinde cilalanamayacak malzemeleri (metal, ahşap, mermer vb.) uygun alana götürür.
				E.5.2	Cilalanacak yüzeyin cinsine uygun işlem yapar (toz alma, eski cilayı sökme vb.).
				E.5.3	İSG önlemlerine uyarak yüzeye ve malzemeye uygun araç -gereç ve malzemeyle cilalama işlemini gerçekleştirir.
				E.5.4	Yerinden alınmış malzemeleri yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak (Devamı var)	F.1	Son temizlik denetim ve işlemlerini yapmak	F.1.1	Oda DND kartlarının kapılarda durup durmadığını denetler. Kart kaldırılmış ise odayı temizler, kaldırılmamış ise raporunda belirtir.
				F.1.2	Koridorların, merdiven ve tırabzanların temizliğini uygun ürün ile gerçekleştirir.
				F.1.3	Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlar.
				F.1.4	Malzeme sayımı yapar.
				F.1.5	Kat arabasını elde kalan malzemeler ile yerleşim planına göre düzenler.
				F.1.6	Gün boyu kullanılan araç- gereçlerin denetim ve temizliğini yapar. Kuru olarak koruma altına alır.
				F.1.7	Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye işletme standardına göre gönderip temiz bez ve paspaslarla değiştirir.
				F.1.8	Biriken çöpleri çevre koruma ile ilgili mevzuata ve işyeri kurallarına uygun sınıflandırmaya dikkat ederek transfer eder.
				F.1.9	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek özere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) vardiyalar arası iletişim defterine yazar.
		F.2	Vardiya sonu oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporu vermek	F.2.1	Oda durum raporunu işletme kurallarına göre okunaklı bir şekilde hazırlar.
				F.2.2	Oda raporunu izleklere uygun bir şekilde ilgili birim ya da kişiye teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak	F.3	Malzemelerini teslim etmek	F.3.1	Sorumluluğu altında olan pas anahtarını ilgili birim ya da kişiye teslim eder.
				F.3.2	Kirli üniformasını işletme kurallarına göre ilgili birime teslim eder.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenletir.
				F.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	G.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	G.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				G.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				G.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.2	Kurs ve seminerlere katılmak	G.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				G.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				G.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	G.3.1	İşe yeni alınan personele işinde yardımcı olur.
				G.3.2	İşletme prensiplerini uygulamasında destek olur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Elektrikli araçlar (elektrik süpürgesi, halı yıkama makinesi vb.)
2. Kişisel hijyen ve bakım ürünleri
3. Oda buklet ve kırtasiye malzemeleri (kibrit, dikiş seti, bloknot, kalem, sabun, şampuan, tuvalet kâğıdı, duş bonesi, makyaj pamuğu vb.)
4. Oda görevlisi raporu
5. Temizlik ve bakım ürünleri (genel temizlik maddeleri, cam temizleme maddeleri, cilalar, ahşap temizleme maddeleri, kimyasallar vb.)
6. Temizlik gereçleri (kova, eldiven, paspas, maske, fırça, cam pelüşü, teleskop, emniyet kemeri, merdiven, temizlik bezleri, çöp torbaları, kat arabası vb.)
7. Linen ve tekstil malzemeleri (çarşaf, yastık, yastık kılıfı, battaniye, pike, yorgan, alez, yatak örtüsü, havlu, bornoz, vb.)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Çevre düzenleme bilgisi
3. Dinleme becerisi
4. Diksiyon bilgisi
5. Empati becerisi
6. Görsel beceri
7. Görgü kuralları bilgisi
8. Hijyen bilgisi
9. İletişim kurma becerisi
10. İlk yardım bilgisi
11. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
12. Kayıt tutma bilgisi
13. Mesleki terim bilgisi
14. Mesleki teknik bilgi
15. Protokol bilgisi
16. İSG bilgisi
17. Stresle baş edebilme becerisi
18. Turizme, yöreye ve otele ait bilgi
19. Mesleki yabancı dil bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

- 1.Ahlaklı olmak
- 2.Çalışkan olmak
- 3.Çevreye karşı duyarlı olmak
- 4.Detaycı olmak
- 5.Dikkatli olmak
6. Ekip ruhuyla çalışmak
- 7.Enerjik olmak
- 8.Güler yüzlü olmak
9. İnisiyatif almak
10. İşbirliği içerisinde çalışmak
- 11.İşletme politikasına uygun davranmak
- 12.İnsan ilişkilerine özen göstermek
- 13.İş disiplinine sahip olmak
- 14.Kaliteye dikkat etmek
- 15.Kararlı olmak
- 16.Kişisel hijyenine dikkat etmek
17. Öğrenme isteği duymak
- 18.Öngörülü olmak
19. Pratik olmak
- 20.Sabırlı olmak
- 21.Sır saklamak
- 22.Soğukkanlı olmak
23. Sorumluluk sahibi olmak
- 24.Uyumlu olmak
- 25.Yeniliklere açık olmak
- 26.Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Faruk DAŞTANOĞLU

Figen KUNT

Özgül DEMİR

Dönüş KOÇAK

Özlem ÖĞER

Selcan ÖZDEMİR

Pınar TOKGÖZ

Abdullah DURMUŞ

İsmail TAŞDEMİR

Aydın ULUÇAM

Ali İmdat UÇAR

Alişan KULOĞLU

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK

Gülcan UĞUR

Bayram TAY

Bülent KANSIZ

İsmihan CİNOCAK

Conrad Hotel-İSTANBUL

Hilton Hotel-İSTANBUL

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3.Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Genel Müdürlüğü)
3. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
4. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
5. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. Yüksek Öğretim Kurulu
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
9. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
10. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
12. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. HAK-İŞ Konfederasyonu
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
2. TÜROFED – Türkiye Otelciler Federasyonu
3. TYD-Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği
4. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
5. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
6. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
7. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)

ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:

1. Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi/Beşevler
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Müdürlüğü
4. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
6. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
7. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
8. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
9. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
14. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
15. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
16. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu

OTELLER

1. Ankara Dedeman Hotel
2. Ankara Hilton Hotel
3. Ankara Sheraton Hotel
4. Ankara Swiss Hotel
5. Ankara Metropolitan Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Kapadokya Peri Tower
10. Kapadokya Lykia Lodge

11. İzmir Swiss Hotel
12. İzmir Balçova Termal Hotel
13. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
14. Altınyunus Hotel (Çeşme)
15. İzmir Sheraton Hotel
16. Çeşme Sheraton Hotel
17. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
18. Korumar Hotel (Kuşadası)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Antalya Best Western Hotel
21. Antalya Dedeman Hotel
22. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
23. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
24. Antalya Calista Hotel (Belek)
25. Antalya Letonia Hotel (Belek)
26. Çanakkale Akol Hotel
27. Çanakkale Colin Hotel
28. Bolu Abant Hotel
29. Diyarbakır Klas Hotel
30. Erzurum Polat Renaissance Hotel
31. Urfa Dedeman Hotel
32. Urfa Cevahir Konukevi
33. Gaziantep Grand Hotel
34. Tuğcan Hotel
35. Trabzon Zorlu Grand Hotel
36. Rize Dedeman Hotel
37. Ordu Belde Hotel
38. Fatsa Yalçın Hotel
39. İstanbul Çırağan Hotel
40. İstanbul Laresse Park Hotel
41. Sapanca Richmand Spa Hotel

42. Sapanca Güral Hotel
43. İstanbul Akgün Hotel
44. Barcelo Premium Eresin Topkapı
45. By Otell
46. Ceylan Intercontinental
47. Crowne Plaza İstanbul Old City
48. Conrad International
49. Çırağan Palace Kempinski
50. Çınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
52. Dedeman İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Yükseliş Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Sürmeli
62. İstanbul Hilton
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance
72. Polat Renaissance Erzurum Otel

73. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel
76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel
78. Swissotel Ankara
79. Swissotel-The Bosphorus
80. Sunset Beach Hotel
81. Taksim International Abant
82. Taksim International Mersin
83. The Green Park Bostancı
84. The Green Park Merter
85. The Marmara İstanbul
86. The Ritz Carlton Hotel
87. The Plaza Hotel