



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ
SEVİYE 2**

REFERANS KODU / 09UMS0021-2

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 26/11/2009 - 27418

Meslek:	GENEL ALAN TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ (HOUSEMAN)
Seviye:	2 ¹
Referans Kodu:	09UMS0021-2
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 Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	26/11/2009 - 27418
Revizyon No:	00

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

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

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemi,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için amirinin düzenlediği 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,

HOUSEKEEPING (H/K) : Kat hizmetleri bölümünü,

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

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

İZLEK: Prosedürü,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME: Bitkisel temizleme tozunu, (çevre dostudur)

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

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

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

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 İlgili 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	20
3.3. Bilgi ve Beceriler	21
3.4. Tutum ve Davranışlar	22
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	23

1. GİRİŞ

Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Houseman) (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.

Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) konaklama işletmelerinde genel alanları oluşturan birimlerin (lobi, asansörler, personel kullanım alanları, idari ofisler, servis alanları, toplantı salonları, balo salonları, genel tuvaletler, eğlence alanları, plaj ve plaj malzemeleri, duşlar, yangın merdivenleri vb.) temizlik, düzen, bakım ve korunması ile ilgili işleri belirli bir süre içerisinde, hijyen ve sanitasyon kurallarına ve işletme standartlarına uyarak yapma bilgi, becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 9112

ISCED 97: 811

NACE: 55.10

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

22.05.2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Gürültü Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin genel alanlarında görev yapar. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü vb bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Zehirlenmeye, elektrik çarpmasına, düşmeye, kaymaya, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt vb. hastalıklarına ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekir.

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	Eğitilere 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 ve KKD'yi 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 bildirir.

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 çalışmalarına katılmak	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 ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	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 üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Sorumluluğu altındaki alanların kapı anahtarlarını (metal veya kart) imza karşılığında amirinden teslim alır.
				C.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler.
				C.2.4	VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlar ve işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Kullanacağı araç-gereç ve malzemeyi denetleyerek eksikleri tamamlar.
				C.3.2	Yedek malzeme bulundurur.
				C.3.3	Genel alan temizlik arabasını, kullanılan malzemeleri kullanım amacına uygun olarak hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak* (ihtiyaç halinde kat ve oda temizliği ve düzenlemesi yapmak) (Devamı var)	D.1	Temizlik öncesi genel alan denetimi yapmak	D.1.1	Genel alan temizlik arabasını çalışacağı alana en yakın yere, geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.
				D.1.2	Sorumluluğu altındaki anahtarları hiç kimseye vermez.
				D.1.3	Kayıp veya unutulmuş eşyalar ile demirbaşları işletmenin izleklerine göre rapor eder.
		D.2	Genel alanları oluşturan birimleri servis saatlerine göre temizlemek	D.2.1	Genel alanların İSG kurallarına ve işletmenin izleklerine göre temizliğini yapar.
				D.2.2	Havuzun, havuz malzemelerinin, duşların ve sağlıklı yaşam merkezinin temizliğini ve dezenfeksiyonunu yapar.
				D.2.3	Genel alanlarda yaptığı temizlik işlemlerini sık sık denetleyerek gerekiyorsa tekrar temizler.
				D.2.4	Taşınması gereken eşyaları İSG önlemlerine uygun taşır.
		D.3	Toz almak (Devamı var)	D.3.1	Yüzeyin cinsine uygun toz bezi ve temizlik malzemesini seçer.
				D.3.2	Yüzeyin yapısına uygun hareketlerle toz alır.
				D.3.3	Camlarının lekelerini denetleyerek çerçeveleriyle birlikte tozunu alır.
				D.3.4	Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG önlemlerine uyar.
				D.3.5	Arızaları denetler, aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak* (ihtiyaç halinde kat ve oda temizliği ve düzenlemesi yapmak)	D.3	Toz almak	D.3.6	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.3.7	Dekoratif eşyaları temizler.
				D.3.8	Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.
				D.3.9	Tozu alınan ve temizlenen mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.
		D.4	Leke çıkarma işlemlerini yapmak	D.4.1	Yüzeyin, malzemenin ve lekenin cinsine uygun leke çıkarma maddesini seçer.
				D.4.2	Seçtiği maddeyi yüzeye zarar verip vermediğini görmek için lekeli yüzeyin görünmeyen bir yerinde test eder.
				D.4.3	Yüzeyin cinsine göre tamponlama /vakumlama/ buharlama yöntemlerinden birini kullanır.
				D.4.4	Lekeyi dairesel hareketlerle dıştan merkeze doğru çıkarır.
				D.4.5	Malzeme yerinde temizlenemeyecekse, malzemeyi leke çıkarma işlemini gerçekleştirilebileceği bir alana çıkarır ve işlem bittikten sonra yerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak* (ihtiyaç halinde kat ve oda temizliği ve düzenlemesi yapmak)	D.5	Zemin temizliği yapmak	D.5.1	Zemini denetleyip temizlik esnasında kullanacağı araç-gerece zarar verebilecek yabancı nesneleri toplar.
				D.5.2	Lekeleri tespit eder ve çıkarır.
				D.5.3	Zemini cinsine uygun araç-gereç ve malzeme ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (süpürür, paspaslar, ovar, parlattır).
		D.6	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	D.6.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü, yaralanma, ölüm vb.) ilgili birim ve amirine bildirir.
				D.6.2	Konuk istek ve şikâyetleri ile 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 malzemelerini temizlemek	E.1.1	Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.
				E.1.2	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 ve gereç kullanarak (yıkama, kuru sistem halı temizleme vb.) halıyı çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.
				E.1.5	Temizlik işleminden sonra halıyı tekrar vakumlar (ıslak temizlik yaptıysa halının kurumasını bekler).
				E.1.6	Kumaş kaplı mobilyaları cinsine ve modeline uygun olarak yıkar.
				E.1.7	Tekstil malzemelerini (perde, yatak örtüsü vb.) kurallarına uygun olarak temizletir.
				E.1.8	Temizlenen tekstil malzemelerini kurallarına uygun olarak yerlerine yerleştirir.
		E.2	Duvar, tavan ve aydınlatma ünitelerini temizlemek	E.2.1	Tavan ve duvarları uygun araçla vakumlar.
				E.2.2	Tavan ve duvarı yüzeylerine (duvar kâğıdı, yağlı boya vb.) uygun araç-gereçle 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 (Devamı var)	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	Sağlıklı yaşam ünitelerinin (havuz, sauna, hamam vb.) dezenfeksiyonunu gerçekleştirir.
		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 araç-gereç ve malzemeyle temizler.
				E.4.3	Camların fark edilmesi için kullanılan amblem, çıkartma vb. yi denetler ve yıprananların yerine yenilerini yapıştırır.
		E.5	Yüzeyleri elle veya makine ile cilalamak (Devamı var)	E.5.1	Yerinde cilalanamayacak ve sabit olmayan mobilya ve malzemeleri uygun alana götürür.
				E.5.2	Zemini elektrik süpürgesiyle vakumlar.
				E.5.3	Cilalanacak yüzeyin yapısına uygun işlem yapar (toz alma, eski cilayı sökme vb.).
				E.5.4	Zemindeki eski cilayı çıkışa en uzak yerden başlayarak zeminden arındırır ve zemini kurutur.
				E.5.5	İSG önlemlerine uyarak yüzeye ve malzemeye uygun araç-gereç ve malzemeyle yüzeyi bölümlere ayırarak cilalama işlemini gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak	E.5	Yüzeyleri elle veya makine ile cilalamak	E.5.6	Zeminde istenilen parlaklık sağlanıncaya kadar aynı işlemi tekrarlar.
				E.5.7	Cila kuruduktan sonra yüzeyi parlatır.
				E.5.8	Zemin üzerinden kaldırılan mobilya ve malzemeleri yerlerine yerleştirir.
		E.6	Kat Hizmetleri depolarının temizliğini yapmak	E.6.1	Depoları havalandırır ve temizler.
				E.6.2	Malzemelerin eksiksiz ve çalışır durumda olmasını denetler.
				E.6.3	Malzemelerin cinslerine ve kullanım yoğunluğuna göre uygun yerlerde olup olmadığına denetler.
				E.6.4	Korunmalı olarak muhafaza edilmesi gereken malzemelerin korunmalı olup olmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.1	Son temizlik ve denetim işlemlerini yapmak	F.1.1	Kullandığı araç-gereci temizleyerek bir sonraki vardiya hazırlar.
				F.1.2	Ofislerin temizliğini ve düzenini sağlar.
				F.1.3	Malzeme sayımı yapar.
				F.1.4	Genel alan temizlik arabasını elde kalan malzemeler ile yerleşim planına göre düzenler.
				F.1.5	Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye işletme standardına göre gönderip temiz bez ve paspaslarla değiştirir.
				F.1.6	Biriken çöpleri çevre koruma ile ilgili mevzuata ve işyeri kurallarına uygun sınıflandırmaya dikkat ederek transfer eder.
		F.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili izlekleri uygulamak	F.2.1	Konuğa ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu kayıp ve unutulmuş (bulunmuş) eşyalar için Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu düzenler.
				F.2.2	Kayıp ve unutulmuş (bulunmuş) eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yerlerini de belirterek kayıt altına alır ve depolar.
		F.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.3.1	Genel alanlardaki iş akışı ile ilgili durumları belirtir.
				F.3.2	Konuklarla ilgili özel durumları belirtir.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri Eşya Çıkış Formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				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	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmaları 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 (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	G.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				G.3.2	Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Elektrikli araçlar

- Elektrik süpürgeleri
- Halı yıkama makineleri
- Yer bakım makineleri
- Buhar makineleri

2. Kırtasiye malzemeler

- Blok not
- Zarf
- Kâğıt
- Konuk anket formu
- Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi raporu
- Malzeme talep formu
- Malzeme sayım listesi
- Kayıp ve bulunmuş eşya formu
- Amblem ve Çıkartma

3. Buklet malzemeler

- Sabun
- Şampuan
- Tuvalet kâğıdı
- Kâğıt el havlusu
- Saç bonesi
- Hijyen poşeti
- Terlik

4. Temizlik ve bakım ürünleri

- Günlük temizlik maddeleri
- Genel temizlik maddeleri
- Halı temizleme maddeleri
- Ayna ve cam yüzey temizleme maddeleri
- Cilalar
- Leke çıkarıcılar

- Kimyasallar
- Oda spreyi
- Haşere ilacı

5. Temizlik gereçleri

- Kovalar
- Paspaslar
- Temizlik bezleri
- Eldiven
- Fırçalar
- Koruyucu giysiler
- Merdiven
- Çöp torbaları
- Ovucular
- Genel alan temizlik arabası

6. Linen malzemeler

- Havlu (Banyo, ayak, plaj/havuz)
- Bornoz
- Perde

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. El becerisi
2. Görsel beceri
3. Hijyen bilgisi
4. İletişim kurma becerisi
5. İSG bilgisi
6. Mesleki terim bilgisi
7. Mesleki teknik bilgi
8. Raporlama bilgisi
9. Stresle baş edebilme becerisi
10. Turizme, yöreye ve otele ait bilgi
11. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çevreye karşı duyarlı olmak
2. Detaycı olmak
3. Dikkatli olmak
4. Dürüst ve güvenilir olmak
5. Ekip ruhuyla çalışmak
6. Enerjik olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İnisiyatif almak
10. Kararlı olmak
11. Kişisel hijyenine dikkat etmek
12. Öngörülü olmak
13. Pratik olmak
14. Sabırlı olmak
15. Soğukkanlı olmak
16. Sorumluluk sahibi olmak
17. Yeniliklere açık olmak
18. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Houseman) (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- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yaygın Eğitim Daire Başkanı
Figen KUNT- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Öğretici
Özgül DEMİR- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Dönüş KOÇAK- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Özlem ÖĞER- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Selcan ÖZDEMİR - Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Pınar TOKGÖZ- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Abdullah DURMUŞ- Akdeniz Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Eğitim Koordinatörü
İsmail TAŞDEMİR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Ofis Müdürü
Aydın ULUÇAM- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitimci
Ali İmdat UÇAR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitim Komitesi Üyesi
Alişan KULOĞLU- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Danışman

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK	Conrad Hotel-İSTANBUL
Gülcan UĞUR	Hilton Hotel-İSTANBUL
Bayram TAY	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
Bülent KANSIZ	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
İsmihan CİNOCAK	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen/Alınan Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi 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. Yükseköğretim Kurulu (YÖK)
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri 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 Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
2. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
3. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
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. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
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 Otel
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 Hotel 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 Hotel
62. İstanbul Hilton Hotel
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess Hotel
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess Hotel
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance Hotel
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. Swisotel Ankara
79. Swisotel-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

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ, Milli Eğitim Bakanlığı	Başkan
Agâh TURAL, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu	Başkan Vekili
Dr. Bülent ŞİMŞEK, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Üye
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU, Kültür ve Turizm Bakanlığı	Üye
Prof. Dr. Doğan TUNCER, Yükseköğretim Kurulu	Üye
Seçim AYDIN, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Üye
Murat ÇAKIR, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu	Üye
Ali RENDAN, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği	Üye
Tevfik GÜNEŞ, Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Mustafa PAÇAL, Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Firuzan SİLAHŞÖR, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Üye
H.Merve İLKKUTLU AYHAN, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Sektör Sorumlusu
Sinan GERGİN, Özürlüler İdaresi Başkanlığı	Sektör Komitesi Temsilcisi

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi	Başkan
Prof. Dr. Oğuz BORAT, Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi	Başkan Vekili
Yrd. Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi	Üye
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK, Meslek Kuruluşları Temsilcisi	Üye
Dr. Osman YILDIZ, İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi	Üye
Celal KOLOĞLU, İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi	Üye