



BELGELENDİRME KILAVUZU

PROGRAMIN KODU	PRG.01
PROGRAMIN AMACI	Turizm sektöründeki Konaklama işletmelerinde; Kat hizmetleri bölümünde çalışan Konuk Odaları ve Genel alanları temizleme ve düzenleme görevlileri ile sorumlularının sahip olması gereken bilgi, beceri, tutum ve yetkinliklerini ölçme değerlendirme faaliyetleri gerçekleştirilerek belgelendirilmelerini sağlamak.
BELGELENDİRME PROGRAMI KAPSAMLARI VE REFERANS DOKÜMANLAR	Kapsamı ve referans dokümanlar <u>İlgili Mesleklere Ait Yeterlilikler</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (12UY0096-2) Rev 01➤ Genel Alan Görevlisi Seviye-2 (12UY0099-2) Rev 01➤ Kat Sorumlusu Seviye -3 (12UY0097-3) Rev 01➤ Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 (12UY0100-3) Rev 01 <u>İlgili Ulusal Meslek Standartları</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (09UMS0024-2) Rev 01➤ Genel Alan Temizleme Görevlisi Seviye -2 (09UMS0021-2) Rev 01➤ Kat Sorumlusu Seviye -3 (09UMS0023-3) Rev 01➤ Genel Alan Sorumlusu Seviye -3 (09UMS0020-3) Rev 01 TS EN ISO / IEC 17024:2012 Standardı Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği AKTOB Eğitim ve Tanıtım İktisadi İşletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkezi Personel Belgelendirme Prosedürleri



<p>BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN GEREKEN ÖN ŞARTLAR</p>	<p>Ön Yeterlilik Koşulları</p> <ul style="list-style-type: none">• 16 yaşını doldurmuş olmak• 18 yaşından küçük adaylar velisinin yazılı iznine istinaden sınava katılım sağlayabilir <p>Ön yeterlilik koşullarını sağlayan aday adaylarının belgelendirme başvuruları kabul edilerek aday olarak değerlendirilir.</p> <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>
<p>BELGELENDİRME BAŞVURU YÖNTEMİ</p>	<p>Adayın, almak istediği yeterlilik kapsamında “F.18 Personel Belgelendirme Sınav Başvuru Formu”nu doldurması ve imzalaması suretiyle başvurusu alınmış olunur</p> <p>“F.18 Personel Belgelendirme Başvuru Formu” nda;</p> <ul style="list-style-type: none">• Kişisel bilgiler• İletişim bilgileri• Öğrenim bilgileri• Fiziki Durum Bilgisi• Belgelendirme kapsamı• Başvuruda istenilen evrakların bilgisi• Başvuru ve sınav ile ilgili şartları kabul ettiğini ve değerlendirme için her türlü bilgiyi sağlayacağına dair taahhütname bulunur. <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>
<p>BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN İSTENEN EVRAKLAR</p>	<p>Başvuruda istenilen evraklar;</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 Adet Vesikalık Fotoğraf• Nüfus Cüzdanı (yabancı ise Pasaport veya Geçici T.C. No.) Fotokopisi• Adayın velisinden alınmış izin kağıdı (18 Yaşından küçük adaylar için)• Sınav ücretinin ödendiğine dair banka dekontu <i>(Sınav ve Belgelendirme ücretleri başvuru sırasında alınır ve Web sitesinde güncel olarak bulunmaktadır.)</i> <p><i>(PR.13 6.1 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)</i></p>



Sınavlar, Sınav ve Belgelendirme Merkezi web sayfasında bulunan

Oda Temizleme Görevlisi Seviye -2 (12UY0096-2) Rev 01

Genel Alan Görevlisi Seviye-2 (12UY0099-2) Rev 01

Kat Sorumlusu Seviye -3 (12UY0097-3) Rev 01

Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 (12UY0100-3) Rev 01

ulusal yeterliliklerinde yer alan birimleri ve birimlerdeki başarımların ölçütlerini içermektedir.

- Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya zorunlu yeterlilik birimlerinde tanımlanan tüm başarımların ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav ve uygulamalı sınav uygulanır.
- Teorik ve Performans sınavları ardıl olarak gerçekleştirilmektedir
- Teorik sınav, ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımların ölçütlerini içeren, 4 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı şeklinde uygulanır.
- Uygulama sınavında adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının başarımların ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür
- Birimlerin uygulamalı ve teorik sınavları birleştirilerek veya ayrı ayrı yapılabilir
- Teorik ve Performansa dayalı sınavlarda birimler ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Aday her iki sınavdan da başarılı olması durumunda ilgili yeterlilikten başarılı kabul edilir ve belge almaya hak kazanır.
- Yeterliliğin bazı birim/bölümlerinden başarılı olan adayların başarılı olduğu birim/bölümlerin geçerlilik süresi 1 yıldır. Yeterlilik belgesi düzenlenmesi için yeterliliğin tüm birim/bölümlerinden son 1 yıl içerisinde başarılı olunması gerekmektedir.

Sınavlar sınav şartnamesine göre gerçekleştirilmektedir.

ŞRT.01 Sınav Şartnamesi



<p>SINAV SORULARININ, PERFORMANS SINAV SENARYOLARI VE KONTROL LİSTELERİNİN HAZIRLANMASI İLE ONAYLANMASI</p>	<p>Teorik sınav soruları, performans sınav senaryoları ile uygulama kontrol listeleri yeterliliklerde yer alan birimlerde bulunan başarımlar ölçütleri dikkate alınarak hazırlanır.</p> <p>Hazırlanan teorik sınav soruları, sınav senaryoları ve uygulama kontrol listeleri, program komitesinin onayından sonra kullanılmaya başlanır.</p> <p><i>PR.15 Program Komitesi Etkinlik Prosedürü</i></p>
<p>SINAV YERİ</p>	<p>Sınavlar, AKTOB Eğitim ve Tanıtım İktisadi İşletmesi Sınav ve Belgelendirme Merkez binasında bulunan sınav alanlarında yapılabildiği gibi sınava girecek personelin çalıştığı işletmede de yapılmaktadır.</p> <p>Sınavlar AKTOB sınav alanları dışında yapılacağı zaman, sınav tarihinden önce en geç 3 ila 7 gün içerisinde işletme ile bir sözleşme yapılır ve sınavlar için gerekli şartların bulunduğu "F.29 Teorik sınav yeri kontrol formu" ve "F.30 –F.33 Saha uygunluk kontrol formu" gönderilerek (sınav alanı hazırlıkları, ekipman, araç-gereç temin edilmesi gibi) işletmenin sınav alanlarını formda istenilen şekilde hazırlaması istenir.</p>



Teorik sınavlar her bir mesleki yeterliliğin birimlerine ait başarı ölçütleri tablosunda bulunan ve sadece (T1 /T2) işaretli başarı ölçütleri üzerinden gerçekleştirilir.

- Adaylar optik cevap anahtarları üzerinden test cevaplarını verirler.
- Her soru eşit puandadır.
- Sadece doğru cevaplar değerlendirmeye alınır.
- Ölçme ve değerlendirme uygulamaları optik sistem üzerinden gerçekleştirilir.

12UY0096-2 Oda Temizleme Görevlisi ve 12UY0099-2 Genel Alan Görevlisi (Seviye 2)'ye göre yapılacak olan çoktan seçmeli sınavlar A1 biriminden gerçekleşir.

T1 sınavında adaylara çoktan seçmeli test uygulanır. Her soru başına 1-1.5 dakika süre verilir.

T2 yöntemini tercih eden ve öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuryazar olduklarının tespit edilmesi gerekmektedir.

12UY0097-3 Kat Sorumlusu ve 12UY0100-3 Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3)'e göre yapılacak olan çoktan seçmeli sınavlar A1-A2-A3-A4-A5 ve A6 birimlerinden gerçekleşir Her soru için 1.5 dakika süre verilir

Sınava girecek aday engelli veya itina gösterilmesi gereken (okuma-yazma bilmeyen vb) bir aday ise, teorik sınavı iki değerlendirici tarafından ayrı bir oda da yapılır. Değerlendiricinin biri, adaya soruları yüksek sesle ve yüzü kameraya dönük olacak şekilde okur diğeri adayın verdiği cevapları optik cevap kağıdına işler ve sınav kamera ile kayıt altına alınır

12UY0096-2 Oda Temizleme Görevlisi ve 12UY0099-2 Genel Alan Görevlisi (Seviye-2) T1 veya T2 teorik sınavlarında aday 100 tam puan üzerinden en az 60 puan almalıdır.

12UY0097-3 Kat Sorumlusu 12UY0100-3ve Genel Alan Sorumlusu (Seviye-3) Teorik sınavında aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almalıdır

ŞRT.01 Sınav Şartnamesi

PR.16 Sınav Uygulamaları Prosedürü



Performans sınavları her bir mesleki yeterliliğin birimlerine ait başarımlar ölçütleri tablosunda bulunan ve sadece (P1) işaretli başarımlar ölçütleri üzerinden gerçekleştirilir. Sınav süresi yaklaşık 1,5 saat (90 dakika) içerisinde tamamlanır.

12UY0096-2 Oda Temizleme Görevlisi Seviye 2 Performansa dayalı sınavı A2-A3-A4-A5 Birimlerinden 94 başarımlar ölçütü üzerinden ve örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir.

12UY0099-2 Genel Alan Görevlisi Seviye-2 Performansa dayalı sınavı A2-A3-A4-A5 Birimlerinden 72 başarımlar ölçütü üzerinden ve örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir.

12UY0097-3 Kat Sorumlusu Seviye -3 Performansa dayalı sınavı A2-A3-A4-A5 Birimlerinden 40 başarımlar ölçütü üzerinden ve örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir..

12UY0100-3 Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 Performansa dayalı sınavı A2-A3-A4-A5 Birimlerinden 35 başarımlar ölçütü üzerinden ve örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir.

(Seviye 2) ve (Seviye 3) mesleklerinin performans sınavları ise her zorunlu birim için sınav ortamı hazırlığı ilgili sınav senaryosuna göre yapılır. Adayın performansı ise uygulama kontrol listesindeki her bir adım için belirtilen tam puanlar üzerinden değerlendirilir. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekir.

Uygulama sınavındaki her bir kontrol adımının değerlendirme kriterleri,

- Yaptı Tam puan
- Kısmen yaptı Tam puanın yarısı
- Yapamadı 0 puan

Şeklindedir.

ŞRT.01 Sınav şartnamesi



Sınav ve Belgelendirme Merkezi

<p>SINAVLARA KAÇ KEZ GİRİLEBİLECEĞİ</p>	<p>Yeterliliğin bazı birim/bölümlerinden başarılı olan adayların başarılı olduğu birim/bölümlerin geçerlilik süresi bir yıldır. Teorik ya da performansa dayalı sınavların birinden veya her ikisinden de başarısız olan adayın bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, ilk sınav tarihinden itibaren bir yıl içerisinde bir kereye mahsus olmak üzere, başarısız olduğu birimlerden ücretsiz sınava girme hakkı vardır. Adayın yine başarısız olması halinde 1 yıl süre dolmamış ise aday birim ücretini ödeyerek tekrar sınava girebilir.</p> <p>Yeterlilik belgesi düzenlenmesi için yeterliliğin tüm birim/bölümlerinden son 1 yıl içerisinde başarılı olunması gerekmektedir. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda ise adayın her iki sınav bölümünden ve tüm birimlerden sınava girmesi gerekmektedir</p>
<p>BELGE TESLİMİ</p>	<p>Belgelerin teslimi için adaylardan ıslak imzalı “S.01 Belgelendirme Sözleşmesi” alınır. Sözleşmede belge kullanım şartları ile belgenin gözetimi, askıya alınması veya iptaline ilişkin koşullar yer almaktadır.</p> <p><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></p>
<p>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</p>	<p>Belgenin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar. Belge 5 yıl süresince geçerlidir. Belgeli personel, belge yenileme başvuru dönemi içerisinde yeniden belgelendirme başvurusu yapabilir. Başvuru dönemi belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden 5 ay öncedir. Belge yenileme başvuru döneminin başlangıç tarihinden önce ve belgenin geçerliliğinin bitiş tarihinden sonra yapılan başvurular kabul edilmez. Başvuru sahibi, belgeli olduğu meslekte en az 24 ay çalıştığını belgelendirmesi (Çalıştığına dair beyan ve SGK dökümü ile) durumunda 5 yıl süreyle yeniden belgelendirme faaliyeti yapılır</p> <p>Belge geçerliliğini, gözetimin gerçekleştirilmesi, kurumun akreditasyonunun ve MYK Yetkilendirilmesinin devamı halinde sürdürür.</p> <p>Akreditasyonun veya MYK yetkilendirilmesinin iptal edilmesi durumunda gözetim sürecine girmemiş olan belgeler gözetim süresine kadar, gözetim sürecini tamamlamış belgeler ise belge süresi sonuna kadar geçerliliğini sürdürür.</p> <p>5 yıl sonunda bireyin tüm performans değerlendirmelerinin sonucu olumlu ise sınava gerek kalmaksızın belgesi 5 yıl daha uzatılır</p> <p><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></p>



<p>BELGENİN GÖZETİM SIKLIĞI</p>	<p>Kişinin yeterliliğinin devam ettiğini izlemek amacıyla belgenin verilisinin 3. yılından itibaren F.26 Belge Gözetim Takip Formu aracılığı ile gözetimi yapılır. Belgelendirilmiş personel, bu formdaki çalışma beyanını işveren yetkilisine onaylatarak gözetim süresi bitinceye kadar kuruma beyan eder. Form içeriğinde kişinin belge kapsamında çalıştığına dair ibareler ve çalışma zamanları yer almalı ayrıca işveren yetkilisi tarafından kaşe ve imza edilmiş olmalıdır. İlgili yazıda kurum bilgileri, veriliş tarihi ve veren yetkili kişinin adı, soyadı, unvan bilgileri de yazının içeriğinde bulunmak zorundadır.</p> <p>Gözetimin yapılıp belgenin devamı için gerekli şartlar:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gözetim faaliyeti 36. ayın sonunda başlar.➤ Personel, İşveren yetkilisince onaylanmış F.26 Belge Gözetim Takip Formu' nu kuruma iletmelidir➤ 36. Ay dolduktan sonra gözetim faaliyeti yapılmamış belgeler 12 ay süresince askıda kalır ve gözetim faaliyetinin tamamlanması beklenir <p>Askı süresince gözetim faaliyetini tamamlamamış belgeler iptal edilir.</p> <p>12UY0096-2 Oda Temizleme Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği(Rev.01) 12UY0099-2 Genel Alan Görevlisi Seviye-2 Ulusal Yeterliliği(Rev.01) 12UY0097-3 Kat Sorumlusu Seviye -3 Ulusal Yeterliliği(Rev.01) 12UY0100-3Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 Ulusal Yeterliliği(Rev.01)</p> <p>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</p>
<p>BELGENİN ASKIYA ALINMASI</p>	<p>Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda askıya alınır:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gözetim tarihi geçen belge sahipleri için (belge veriliş tarihinden itibaren 36. ay sonu) belge Karar Verici tarafından askıya alınır ve gözetim sürecinin tamamlanması beklenir. Askı süresi 12 aydır➤ Belgelenmiş personelin Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda, belge öncelikli olarak askıya alınır. Bu durum belge sahibine bildirilir, hatanın düzeltilmesi için 1 ay süre verilir. <p>PR.13 Belge-Logo-Marka Yönetim Prosedürü</p> <p>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</p>



<p style="text-align: center;">BELGE İPTALİ</p>	<p>Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda iptal edilir:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gözetim süreci bitmiş, askıya alma süresini geçmiş belgeler,➤ Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne göre yanıtıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş, ama düzeltme yapılmamış belgeler,➤ Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıtıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve /veya sahte evraka göre düzenlendiği belirlenen belgeler,➤ Akreditasyon kurumu ve MYK tarafından AKTOB Sınav ve Belgelendirme Merkezinin yetkilerinin iptali durumunda; ilgili belgenin iptali eğer belge, gözetim prosesine uğramamış ise gözetim prosesi zamanında (36. Ay sonu) gözetim prosesine uğramış belgeler için ise belge süresinin sonuna kadar geçerlidir. Belge süresinin tamamlanmasına istinaden, yeniden belgelendirmeye gidilmez. <p><i>PR.14 Belgelendirme Yönetim Prosedürü</i></p>
<p style="text-align: center;">YETERLİLİKLERİN BİRİM BAZINDA BİRLEŞTİRİLEREK BELGELENDİRİLMESİ</p>	<p>Mesleki Yeterlilik Sınav Ölçme Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği'nin 25. Maddesi gereği; Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarınca, yapılan sınavlarda başarılı olunan her bir yeterlilik birimi için, bireyin talebi hâlinde, başarı durumunu gösteren birim başarı belgesi düzenlenir. Birim başarı belgesinin şekli, içeriği ve geçerlilik süresi ilgili ulusal yeterliliğe uygun olmak kaydıyla yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarınca belirlenir ve ilan edilir.</p> <p>Bireyin sahip olduğu birim başarı belgelerinin bir ulusal yeterliliği oluşturması hâlinde bireyin talebi ile birim başarı belgeleri birleştirilir. Belgelendirme kararı en son tarihli sınavı yapan yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından verilir ve Mesleki Yeterlilik Belgesi düzenlenir.</p> <p>Birim başarı belgesine sahip kişilerin, birimlerinin geçerlilik süresi boyunca, ilgili birimi içeren farklı ulusal yeterliliklerde Mesleki Yeterlilik Belgesi almak istemeleri durumunda, söz konusu birimlerden muaf tutulur.</p> <p><i>Mesleki Yeterlilik Sınav Ölçme Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği</i></p>



Merkezimizde gerçekleştirilecek performans sınavlarında aşağıdaki talimatlara uyulmalıdır. Merkezimiz dışında yapılacak sınavlarda ise o işletmede uygulanan talimatlara göre sınavlar gerçekleştirilir.

1. Oda Temizleme Görevlileri çalışmalarını planlarken aşağıdaki öncelik sıralamasını uygulayacaktır:
 - Boş, temiz odaların kontrolü ve temizliği
 - Yeni giriş yapacak VIP odaların temizliği
 - Misafir girişi olan diğer odaların temizliği
 - Misafir odalarının temizliği
2. Çöp poşetlerinin renklerine göre kullanım şekli aşağıdaki gibidir
 - Yeşil poşet : Cam ve Kağıt atık
 - Mavi poşet : Plastik atık
 - Siyah poşet : Organik atık
 - Beyaz poşet: Çöp kovaları için
3. Bezler renklerine göre aşağıdaki alanlarda temizlikte kullanılacaktır
 - Sarı renkli bez: Toz alma
 - Mavi renkli bez: Ayna ve cam
 - Yeşil renkli bez: Klozet kapağı
 - Pembe renkli bez: Lavabo
 - Beyaz bezler: Diğer temizlik işlemlerinde
4. Süngerler renklerine göre aşağıdaki alanlarda temizlikte kullanılacaktır.
 - Pembe renkli sünger : Lavabo
 - Mavi renkli sünger : Duş küveti
5. Oda içi buklet malzemelerinin yerleşimi şu şekildedir:
 - Kibrit: Tuvalet masası çekmecesini
 - Dikiş seti: Tuvalet masası çekmecesini
 - Dosya(iki adet mektup kağıdı, 2 adet zarf, 1 adet anket formu) : Tuvalet masası üstü
 - Ayakkabı çekçeği :Dolap içi
 - Ayakkabı parlaticısı :Dolap içi
 - Ayakkabı cilası :Dolap içi
 - Çamaşır listesi : Dolap içi
 - Çamaşır torbası: Dolap içi
 - Terlik :Sadece VIP odalar için ve bornoz ile birlikte
6. Banyo buklet malzemeleri şu şekildedir: Siyah tepsi içerisinde
 - Şampuan
 - Vücut şampuanı
 - Vücut losyonu
 - Saç kremi
 - Banyo köpüğü
 - Sabun
 - Duş bonesi
 - Diş seti
 - Traş seti

T.02-T.03-T.04-T.05 İşletme Talimatları



Performans sınavı yapacak değerlendiricinin nitelikleri :

İkinci seviye (Oda Temizleme Görevlisi ve Genel Alan görevlisi) Mesleki yeterliliklerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir :

1. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun ise sektörde;
 - a. Kat Sorumlusu veya Genel Alan sorumlusu mesleğinde en az 5 yıl hizmet vermiş olmak
 - b. Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak
 - c. Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 1 yıl çalışmış olmak.
2. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun ise sektörde en az 2 yıl hizmet vermiş olmak.
3. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 2 yıl süreyle eğitim vermiş olmak.

Üçüncü seviye (Oda Temizleme Görevlisi ve Genel Alan görevlisi) Mesleki yeterliliklerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir :

1. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun ise sektörde;
 - a. Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak
 - b. Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 2 yıl çalışmış olmak.
2. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun ise sektörde en az 2 yıl hizmet vermiş olmak
3. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 2 yıl süreyle eğitim vermiş olmak

12UY0096-2 Oda Temizleme Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği(Rev.01)

12UY0099-2 Genel Alan Görevlisi Seviye-2 Ulusal Yeterliliği(Rev.01)

12UY0097-3 Kat Sorumlusu Seviye -3 Ulusal Yeterliliği(Rev.01)

12UY0100-3 Genel Alan Sorumlusu Seviye-3 Ulusal Yeterliliği(Rev.01)

PR.16 Sınav Uygulama Faaliyetleri Prosedürü

GT.05 Görev tanımı

GT.06 Görev tanımı



Sınav ve Belgelendirme Merkezi

<p>İTİRAZ VE ŞİKAYETLER</p>	<p>Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş kişiler kuruluşun faaliyetlerine ilişkin memnuniyetsizliği olduğunda şikayet edebilir; belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın, tekrar dikkate alınması, değerlendirmesi yönündeki itirazda bulunabilir.</p> <p>Her türlü itiraz ve şikayet sözlü veya “F.16 Şikayet/İtiraz/Öneri Formu” doldurularak yazılı halde (posta, faks, e-posta yoluyla) kuruma yapılabilir.</p> <p>Şikayet veya İtiraz değerlendirmesi itiraz sahibi tarafından beğenilmez veya tatminkâr bulunmazsa veya kurumumuz tarafından görevlendirilmiş personel ile giderilemeyecek bir konumda ise, konu Şikâyet ve İtiraz komitesine iletilir.</p> <p><i>PR.10 Şikayet Değerlendirilmesi Prosedürü</i></p> <p><i>PR.18 İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü</i></p>
<p>GİZLİLİK VE GÜVENLİK</p>	<p>AKTOB yönetim kurulu üyeleri, AKTOB personeli ve İktisadi İşletmede çalışan tüm tam ve yarı zamanlı personel ile komite üyelerine, görevlerini tarafsız, bağımsız ve etik kurallarına uygun yürüteceklerini, üçüncü şahıslara karşı tüm bilgi ve kararları gizli tutacaklarını taahhüt ettikleri gizlilik ve tarafsızlık beyanları imzalatılır.</p> <p>Merkezde çalışan personel ve belgelendirme merkezi adına hareket eden, tüzel ya da şahıslar belgelendirme kuruluşuna başvuru talebinde bulunmuş, belgelendirilmiş tüm kişilerin bilgilerini kendi yazılı izinleri olmadan (üçüncü taraflar hariç TÜRKAK, MYK ve yargı organları) hiçbir kişi veya kurum ile paylaşmaz</p> <p>Herhangi bir nedenden dolayı yetkili kuruluşlar dışında bilgilerin açıklanması gerekirse kuruluşun veya bilgilerin temin edildiği kimseye, proseslerde elde edilen bilgilerin hangilerininin açıklanacağına dair yazılı beyan gönderilir ve karşı taraftan onay istenir. Merkez karşı taraf onay verirse kişinin bilgilerini açıklama hakkına sahiptir aksi takdirde hiçbir bilginin açıklaması yapılmaz.</p> <p><i>PR.11 Gizlilik ve Güvenlik Prosedürü</i></p>