



MESLEKİ YETERLİLİK

(ÖZEL EĞİTİM)

18MY.....-2

BAGAJ GÖREVLİSİ YARDIMCISI

SEVİYE 2

REVİZYON NO: 00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2018

GİRİŞ

Bagaj Görevlisi Yardımcısı (Seviye 2) Mesleki Yeterliliği (Özel Eğitim), Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile 03.05.20108 tarihinde imzalanan işbirliği Protokolü kapsamında, zihinsel yetersizliği veya otizmi olan öğrencilerin meslek alanlarının tanımlanması, sahip olmaları gereken mesleki yeterlilikler ile mesleki yeterlilik seviyelerinin belirlenmesi ve bu yeterlilikler kapsamında Özel Eğitim Mesleki Eğitim Merkezlerinde uygulanan eğitim programlarının düzenlenerek mezun olan öğrencilere mesleki yeterliliklerin kazandırılması amacıyla hazırlanmıştır.

Mesleki yeterlilik, MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../../... tarih ve ../... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

00000 BAGAJ GÖREVLİSİ YARDIMCISI MESLEKİ YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	BAGAJ GÖREVLİSİ YARDIMCISI
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 9621
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	
8	AMAÇ	<p>Bagaj Görevlisi Yardımcısının (seviye 2) mesleğinin zihinsel yetersizliği veya Otizm Spektrum Bozukluğu olan bireyler tarafından verimli, kaliteli ve standartlara uygun icra edilmesi ve sürdürülebilmesi için;</p> <p>-Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</p> <p>-Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</p> <p>-Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.</p>
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
<p>Zihinsel yetersizliği veya Otizm Spektrum Bozukluğu olan bireylerden aşağıda sayılan belgelerden birini ibraz edenler sınava alınır.</p> <p>-Zihinsel yetersizliği ve Otizm Spektrum Bozukluğu bulunduğu dair Engelli Sağlık Kurulu Raporu,</p> <p>-Ortaöğretim kademesinde, özel eğitim programı uygulayan okul veya sınıfı tamamladığına dair belge</p>		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
...../ A1: İSG , Kişisel Bakım ve Toplumsal Uyum		
...../ A2: Bagaj İşlemleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için tüm yeterlilik birimlerinden başarılı olması zorunludur.		

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
<p>Bagaj görevlisi yardımcısı (seviye 2) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Yeterlik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>		
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	<p>Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav belgelendirme kuruluşunca belirlenen gözetim yöntemi ile değerlendirilir.</p> <p>Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya gözetimi belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.</p>
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	<p>5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında en az toplamda 2 yıl çalıştığına dair resmi kayıt,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavların yapılması. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

REFERANS KODU BİRİM ADI YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İSG,Kişisel Bakım Ve Toplumsal Uyum Yeterlilik Birimi.
2	REFERANS KODU	../A1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
-10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği kurallarını açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 1.1: Güvenlik uyarı ve yönergelerini açıklar. 1.2: Acil durumlara karşı yapılması gerekenleri açıklar. 1.3: İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımını açıklar. 1.4: İş hayatında karşılaşılabileceği riskleri açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Kişisel bakım ve hijyen ile ilgili kuralları açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 2.1: Kişisel bakım kurallarını açıklar. 2.2: Hijyen kurallarını açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 3.1: Çalışma hayatının kurallarını açıklar. 3.2: Görgü ve nezaket kurallarını açıklar.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>(T) Yapılandırılmış mülakat formatıyla sınav gerçekleştirilir. Sınav: A 1 yeterlilik birimine yönelik teorik sınav Ek A1 -3 te yer alan kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Yapılandırılmış mülakat sınavına göre en az 16 soru sorulur.</p> <p>Sınavda yanlış yapılan sorularda herhangi bir puan indirim yapılmaz. Her soru yapılandırılmış cevap ve değerlendirme çizelgesine göre değerlendirilir. Sınavda adaylara her soru için ilgili olduğu bilgi ölçütünün kapsamı ve içeriğine uygun süre tanınır. Bu süre yapılandırılan formatta belirtilir. Sözlü sınavda değerlendirme çizelgesine göre sorularının en az %70 'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (EK A1-2) ölçmelidir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
<p>Bu birime yönelik beceri ve yetkinlik ifadeleri A2 biriminin beceri ve yetkinlik kontrol listesinde tanımlanmış olup bu kapsamda söz konusu beceri ve yetkinlik ifadelerinin ölçme ve değerlendirmesi yapılacaktır.</p>		

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Yeterlilik biriminin elde edilebilmesi için adayın T1 sınavından başarılı olması gerekmektedir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**EK [A1]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. İş sağlığı ve güvenliği kuralları bilgisi
 - 1.1 Güvenlik uyarı ve yönergeleri
 - 1.2 Acil durumlara karşı yapılması gerekenler
 - 1.3 İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımı
 - 1.4 İş hayatında karşılaşılabileceği riskler
2. Kişisel bakım ve hijyen ilgili kuralları
 - 2.1 Kişisel bakım kuralları
 - 2.2 Hijyen kuralları
3. Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları
 - 3.1 Çalışma hayatının kuralları
 - 3.2 Görgü ve nezaket kuralları

EK [A1]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarı Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Güvenlik uyarı levhalarını sıralar.	A.2.2	1.1.	T1
BG.2	Güvenlik uyarı levhaları kullanımını açıklar.	A.2.2	1.1.	T1
BG.3	Acil durumların neler olduğunu sıralar.	A.2.3	1.2.	T1
BG.4	Acil durumlarda ne yapması gerektiğini açıklar.	A.2.3	1.2.	T1
BG.5	İş ekipmanlarını listeler.	C.3.1	1.3.	T1
BG.6	İş ekipmanının kullanım koşullarını listeler.	C.3.2	1.3	T1
BG.7	Çalışma ortamındaki riskleri sıralar.	A.1.3	1.4	T1
BG.8	Çalışma ortamındaki risklere karşı alınması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.	A.2.3	1.4	T1

BG.9	Kişisel bakımın önemini açıklar.	C.1.1	2.1.	T1
BG.10	Çalışma ortamının gerektirdiği şekilde yapması gereken kişisel bakım ve temizliği açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.11	İşi ile ilgili dikkat etmesi gereken hijyen kurallarını sıralar	C.1.1	2.2	T1
BG.12	İşi ile ilgili hijyen kurallarının önemini açıklar.	C.1.1	2.2.	T1
BG.13	İşinin gerektirdiği çalışma hayatına ait temel kuralları sıralar.	C.1.1-2 C.2.1-5	3.1.	T1
BG.14	Ast ve üst ilişkilerini açıklar.	C.2.5	3.1	T1
BG.15	Genel nezaket ve görgü kurallarını sıralar.	H.1.2	3.2.	T1
BG.16	İşyerindeki nezaket ve görgü kurallarını açıklar.	H.1.2	3.2.	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

...../A2 BAGAJ İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Bagaj İşlemleri
2	REFERANS KODU
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
- 10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1: İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyar.</p> <p>1.2: Konuğu karşılamada bagaj görevlisine yardım eder.</p> <p>1.3: Bagaj görevlisiyle birlikte konuğa odasına kadar eşlik eder.</p> <p>1.4: Konuğun odaya yerleşmesine yardım eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Konuk hizmetleri işlemlerini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1: Otele gelen evrak ve posta dağıtımına yardım eder.</p> <p>2.2: Otel içinde konuğa ulaşılmasına yardım eder.</p> <p>2.3: Lobi düzenini izler.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Konuk çıkışında bagaj işlemlerini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>3.1: Otelden ayrılacak konuğun bagajlarının odadan alınmasına yardım eder.</p> <p>3.2: Emanete alınan eşyaları bagaj odasından alıp teslim edilmesine yardım eder.</p> <p>3.3: Konuğu uğurlamada bagaj görevlisine yardım eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4: Vardiya sonu işlemleri yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>4.1: Bagaj odalarını temizler.</p> <p>4.2: Kayıp, bulunmuş eşya veya şüpheli görünen bagaj ile ilgili iş ve işlemlerin uygulanmasına yardım eder.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		

A2 Birimine yönelik performansa dayalı sınav (P1,P2,P3,P4) Ek A2-2' de yer alan "Beceri ve Yetkinlikler" Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Sınavın hemen öncesinde adayın ortam, kişi, araç ve gereç genellemesi ustası tarafından yapılır. Beceri ve Yetkinlikler Kontrol Listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın Performans Sınavında başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla Performansa Dayalı Sınavların her birinden (P1,P2,P3,P4) asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa Dayalı Sınavın süresi gerçek uygulama şartlarında ki süreye karşılık gelmelidir. Performansa Dayalı Sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve Yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

(P1) Uygulama Sınavı: Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapma

Uygulama sınavı (P1), konuk girişinde bagaj işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, **Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi** dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında adayın en az iki valizi bagaj arabasıyla taşıyacağı otel lobisi şeklinde düzenlenmiş bir ortam oluşturulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde iki kişi bulunur. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın süresi en fazla 30 dakika olarak belirlenmiştir.

(P2) Uygulama Sınavı: Konuk hizmetleri işlemleri yapma

Uygulama sınavı (P2), konuk hizmetlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, **Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi** dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında en az 4 kişi adına düzenlenmiş 3er adet posta ya da evrak hazır bulundurulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde iki kişi bulunur. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın süresi en fazla 30 dakika olarak belirlenmiştir.

(P3) Uygulama Sınavı: Konuk çıkışında bagaj işlemlerini yapma

Uygulama sınavı (P3), konuk çıkışında bagaj işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, **Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi** dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında konuk odası şeklinde düzenlenmiş ortamda en az 2 adet valiz bulundurulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde bir kişi bulunur. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın süresi en fazla 30 dakika olarak belirlenmiştir.

(P4) Uygulama Sınavı: Vardiya sonu işlemleri yapma

Uygulama sınavı (P4), vardiya sonu işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, **Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi** dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında bagaj odası olarak bir ortam hazırlanır. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bulunur. Uygulama sınav kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın süresi en fazla 30 dakika olarak belirlenmiştir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
----------	--	---

10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK [...]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1.Konuk girişinde bagaj işlemleri

- 1.1 İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyma
- 1.2 Konuğu karşılamada bagaj görevlisine yardım etme
- 1.3 Bagaj görevlisiyle birlikte konuğa odasına kadar eşlik etme
- 1.4 Konuğun odaya yerleşmesine yardım etme

2.Konuk hizmetleri işlemleri

- 2.1 Otele gelen evrak ve posta dağıtımına yardım etme
- 2.2 Otel içinde konuğa ulaşılmasına yardım etme
- 2.3 Lobi düzenini izleme

3.Konuk çıkışında bagaj işlemleri

- 3.1 Otelden ayrılacak konuğun bagajlarının odadan alınmasına yardım etme
- 3.2 Emanete alınan eşyaları bagaj odasından alıp teslim edilmesine yardım etme
- 3.3 Konuğu uğurlamada bagaj görevlisine yardım etme

4.Vardiya sonu işlemleri

- 4.1 Bagaj odalarını temizleme
- 4.2 Kayıp, bulunmuş eşya veya şüpheli görünen bagaj ile ilgili iş ve işlemlerin uygulanmasına yardım etme

EK [...]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi a)

BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı

BG	-			
----	---	--	--	--

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	İşletme tarafından belirlenen iş kıyafetini giyer.	C.1.2	1.1	P1
BY.2	İşletme tarafından belirlenen yaka kartını takar.	C.1.2	1.1	P1
BY.3	Konuğu bagaj görevlisi eşliğinde selamlar.	D.1.1	1.2	P1
*BY.4	Alınan bagajlara bagaj etiketi yapıştırır.	D.1.3	1.2	P1
*BY.5	Bagajları uygun şekilde yerleştirerek bagaj arabasıyla taşır.	D.1.2	1.2	P1
BY.6	Bagaj görevlisinin talimatıyla oda anahtarını/kartını alır.	D.2.1	1.3	P1
BY.7	Asansöre önce misafir ve bagaj görevlisi, sonra kendisi biner.	D.2.3	1.3	P1
BY.8	Asansörden önce kendisi sonra bagaj görevlisi ve konuk iner.	D.2.5	1.3	P1
BY.9	Oda anahtarı/kartı ile kapıyı açarak önce konuk ve bagaj görevlisi, sonra da kendisi odaya girer.	D.3.2	1.4	P1
BY.10	Bagajı/bagajları konuk odasına yerleştirir.	D.3.3	1.4	P1
BY.11	Bagaj görevlisi konuğa bilgi verirken bekler.	D.4.1	1.4	P1
BY.12	Konuğa iyi istirahatlar/ iyi tatiller dileyerek bagaj görevlisiyle birlikte odadan çıkar.	D.4.4	1.4	P1
*BY.13	Gelmesi beklenen ve ayrılan konukların postalarını ayırır.	E.1.3	2.1	P2
BY.14	Evrakları ve postanın dağıtımını yapılmasına yardım eder.	E.1.4	2.1	P2
BY.15	Bagaj görevlisinden aranan konuğun ismini öğrenir.	E.2.1	2.2	P2
BY.16	Konuğu bulmak için hazırlanan el panosuna konuğun adını soyadını yazar.	E.2.2	2.2	P2
BY.17	El panosu yardımıyla konuğu bulup mesajı iletir.	E.2.3	2.2	P2
BY.18	Koltuk, oturma grubu, sehpa tertip ve düzenini takip ederek ihtiyaç halinde amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.	E.9.1	2.3	P2
BY.19	Arıza, kir, leke gibi durumlarda amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.	E.9.2	2.3	P2
BY.20	Şikâyet veya isteklerle ilgili kendi amirine ve ilgili birime bilgi verir.	E.7.2	2.3	P2

*BY.21	Konuğa ait eşyaları alır ve resepsiyona getirir.	F.1.3	3.1	P3
BY.22	Bagaj görevlisiyle birlikte konuk eşyalarını çıkış noktasına götürür.	F.1.4	3.1	P3
BY.23	Emanete alınacak eşyayı özelliklerine göre bagaj odasına yerleştirir.	F.3.1	3.2	P3
BY.24	Bagaj kartında belirtilen eşyayı emanet odasından getirerek konuğa teslim eder.	F.4.3	3.2	P3
BY.25	Çıkış işlemlerinin yapılmasını bekler.	F.7.1	3.3	P3
BY.26	Konuğu bagaj görevlisi eşliğinde uğurlar.	F.7.2	3.3	P3
BY.27	Temizlik için gerekli malzemeyi bagaj görevlisinden teslim alır.	G.1.1	4.1	P4
*BY.28	Bagaj görevlisinin talimatları doğrultusunda bagaj odasının temizliğini ve düzenlemesini yapar.	G.1.2	4.1	P4
*BY.29	Kullandığı malzemeleri bagaj görevlisine temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.	G.6.1	4.1	P4
BY.30	Bulunan eşyaları yer adını belirterek bagaj görevlisine teslim eder.	G.2.1	4.2	P4
BY.31	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahihsizlik gibi durumları tespit ettiğinde bagaj görevlisine bilgi verir.	G.5.2	4.2	P4

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

YETERLİLİK EKLERİ**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

-

18UY.../A1 İSG,Kişisel Bakım Ve Toplumsal Uyum Yeterlilik Birimi

18UY...../A2 Bagaj İşlemleri

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,**BAGAJ:** Konuğun yanında getirdiği eşyaların bütünü,**BAGAJ EMANET KARTI:** Emanete alınacak bagajlar için düzenlenen formu,**BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2):** Bellboyu,**CHECK IN (C/IN):** Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemini,**CHECK OUT (C/OUT):** Konuğun otelden ayrılışını,**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,**EMANET DEFTERİ:** Emanete alınan eşyaların işlendiği defteri,**EMANET ODASI:** Emanete alınan eşyaların konulduğu odayı/depoyu,**EŞYA ÇIKIŞ FORMU:** Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,**FORECAST:** Tahmini doluluk oranını,**GENELLEME:** Bireyin öğretim koşulları dışında diğer koşullarda da öğrendiklerini sergileyebilmesi.**GEREÇ:** Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,**GRUP:** Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcuları,**HOUSEKEEPING (H/K):** Kat hizmetleri bölümünü,**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,**İZLEK:** Prosedürü,**KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2):** Doormanı,**KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA FORMU (LOST AND FOUND):** Otelde unutulmuş veya kaybolmuş, konuğun otelden ayrılmasından sonra bulunan eşyaların kaydedildiği formu,

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,

KONUK AVANS FORMU (PAID OUT FORMU): Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı için düzenlenen formu,

MEMORANDUM: Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirimini/ konuk veya otel adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

R/C (ROOM CHANGE): Konuk oda değişimini,

STICKER (BAGAJ ETİKETİ): Konukların bavullarına yapıştırılan otelin amblemi, adresi gibi bilgilerle birlikte konuğa ait bilgilerin kayıt edildiği etiketleri,

TEFRİŞAT: Döşemenin gerektirdiği bütün parçaları veya eşyanın tümünü,

3x3 METODU: Bagaj hizmetleri görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “Bellboy” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

VARDİYA (SHIFT): Çalışma zaman aralığını,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOG BOOK): Resepsiyonda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımı sağlayan defteri,

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

WAKE-UP CALL (UYANDIRMA): Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemini ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirme en az 2 kişiden oluşan bir komisyon tarafından gerçekleştirilir.

Birinci Değerlendirici (Özel Eğitim Alanı)

- -Özel eğitim alanında en az (üç)3 yıl tecrübeye sahip öğretmen veya akademisyen olmak.

İkinci Değerlendirici (meslek alanı) aşağıda belirtilen kriterlerden en az birini sağlamalıdır. -

Konaklama alanında eğitim veren kurumlarda öğretmen/öğretim görevlisi olarak en az (üç)3 yıl çalışmış olmak.

- Lisans mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik birimi alanında en az (beş)5 yıl deneyime sahip olmak
- Önlisans mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik birimi alanında en az (yedi)7 yıl deneyime sahip olmak
- Lise mezunu olup ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik birimi alanında en az (on)10 yıl deneyime sahip olmak

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.

EK 5^(*): Resmi Görüşe Gönderilmesi Öncesinde Yeterlilik Taslağına Katkıda Bulunan Kurum/Kuruluşlar

-

EK 6^(*): Yeterlilik Taslağının Görüşe Gönderildiğı Kurum ve Kuruluşlar

-

EK 7^(*): Yeterlilik Taslağına ilişkin Kurum ve Kuruluşlardan Gelen Görüşler ve Gelen Görüşlerin Değerlendirilmesine ilişkin Form

-

EK 8^(*): Yeterliliğın Kazanılmasında Uygulanacak Ölçütlerin Belirlenmesi Amacıyla Gerçekleştirilen Pilot Çalışmaya Yönelik Bilgiler

-

EK 9^(*): Yeterlilik Sınavına Giriş Şartları ve Belge Geçerlilik Süresine İlişkin Açıklamalar

(): Bu ekler, yeterlilik taslaklarının değerlendirilmesi ve/veya yetkilendirilmiş kuruluşlar için saklanacak olup yeterliliklerin kamuya açık olan nüshalarında yayınlanmayacaktır.*