

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	A101)Saç bakımını yapar.		
ORTAM (Araç gereç, donanım ve koşullar)	Şampuan, saç bakım kremi, havlu, tarak, kurutma makinesi		
STANDART	Saç bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Şampuan, saç bakım kremi, havlu, tarak ve saç kurutma makinesini hazırlar.2. Ensesine havluyu yerleştirir.3. Suyun sıcaklığını ayarlar.4. Saçlarını tarar.5. Tüm saçı ıslatır.6. Saçlarını şampuanlar.7. Saç diplerine masaj yaparak saçı köpürtür.8. Saçlardaki köpük tamamen arınıncaya kadar saçı durular.9. Saç uçlarına bakım kremini sürer.10. Saçlardaki krem tamamen arınıncaya kadar saçı durular.11. Saçlarındaki fazla suyu yumuşak bir havlu ile kurular.12. Saçlarını tarar.13. Saç kurutma makinesi ile saçlarını kurutur.14. Kullandığı malzemeleri temizler ve toplar.	<ol style="list-style-type: none">1. Saç bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Saç bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Saçını ıslatır.2. Saçına şampuan sürer.3. Saçını durular.4. Saçına bakım kremi sürer.5. Saçını tarar.6. Saçını kurutur.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	A102)Sakal tıraşı olur.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tıraş köpüğü, tıraş bıçağı, tıraş losyonu, havlu.		
STANDART	Sakal tıraşını tekniğine uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Musluğu açar.2. Yüzünü ıslatır.3. İstenilen miktarda tıraş köpüğünü avuç içine sıkar.4. Tıraş köpüğünü yüzüne dairesel hareketlerle sürer.5. Tıraş bıçağını yukarıdan aşağıya doğru hareket ettirerek sakalını keser.6. Bu işlemi tüm yüze uygular.7. Her işlem sonrası tıraş bıçağını su ile temizler.8. Yüzünü yıkar.9. Havlu ile yüzünü kurular.10. İstenilen miktarda tıraş losyonunu yüzüne sürer.11. Kullanılan malzemeleri temizler.12. Malzemeleri yerine yerleştirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Sakal tıraşı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Sakal tıraşında dikkat edilmesi gereken noktaları ifade eder.3. Sakal tıraşının işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüzünü yıkar.2. Yüzünü kurular.3. Tıraş köpüğünü sürer.4. Sakalını keser.5. Tıraş bıçağını temizler.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	A103)Yüz bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Temizleyici, tonik, nemlendirici, pamuk, havlu kağıt		
STANDART	Yüz bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Bakım için gerekli olan temizleyici, tonik ve nemlendiriciyi hazırlar.2. Temizleyici ürünü cildine sürer.3. Temizleyici ürünü cildine dairesel hareketlerle yedirir.4. Temizleyici ürünü nemli pamuk yardımı ile cildinden uzaklaştırır.5. Yüzünü yıkar.6. Havlu kağıt yardımı ile cildini kurular.7. Pamuk üzerine tonik damlatır.8. Cildine tampon hareketleri ile toniği sürer.9. Nemlendirici ürünü dairesel ve sıvazlama hareketleri ile cildine sürer.10. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüz bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Yüz bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüzünü temizler.2. Temizleyici ürünü cildinden arındırır.3. Yüzünü kurular.4. Yüzünü tonikler.5. Yüzünü nemlendirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.

SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dk

Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 6 ders saati

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma
İŞLEMİN ADI	A104)Ağız bakımını yapar.
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Diş macunu, diş fırçası, diş ipi, ağız temizleme suyu, havlu kağıt, bardak
STANDART	Ağız bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.

İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Diş temizliği için diş fırçası, diş macunu, havlu, bardak, diş ipi, ağız gargarasını hazırlar.2. Diş fırçasına küçük bir parça macun koyar.3. Diş fırçasını 45 derece eğimle diş ve diş etlerinizin üzerine yerleştirir.4. Küçük dairesel hareketlerle dişlerini ve diş etlerini fırçalar.5. Fırçalama esnasında normal düzeyde kuvvet uygular.6. Diş yüzeylerini ileri geri hareketlerle fırçalar.7. Fırçalama işlemini en az 2-3 dakika boyunca yapar.8. Ağızını bol su ile durular.9. Diş ipini dişlerin arasına yerleştirir.10. Diş etlerine zarar vermeden diş ipini kullanır.11. Fırçalama sonunda ağız temizleme suyu ile gargara yapar.12. Ağızını bol su ile durular.13. Havlu kağıt ile kurular.14. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. Ağız bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Ağız bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Dişlerini fırçalar.2. Diş ipini kullanır.3. Ağız temizleme suyu ile gargara yapar.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.

SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dk

Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 6 ders saati

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	A105)El bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tırnak makası, törpü, el peelingi, el nemlendirme kremi, havlu kağıt		
STANDART	El bakımını hijyen kurallarına uygun yapar		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. El bakımı için tırnak makası, törpü, el peelingi, el kremi hazırlar.2. Bakıma başlamadan önce ellerini yıkar.3. El tırnaklarını keser.4. Törpü ile tırnaklarını oval olarak şekillendirir.5. Törpüleme sonrası ellerini yıkar.6. Havlu kağıt ile ellerini kurular.7. El peelingini ellerine sürer.8. El peelingi ile ellerini dairesel hareketler ile ovalar.9. Ellerindeki peeling arıncaya kadar ellerini yıkar.10. Havlu kağıt ile ellerini kurular.11. Elleri dairesel hareketlerle el nemlendirme kremi sürer.12. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. El bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. El bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. El tırnaklarını keser.2. El tırnaklarını törpüler.3. El peelingi yapar.4. Elleri nemlendirici krem sürer.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A)Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	A1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	A106)Ayak bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tırnak makası, törpü, ayak peelingi, ayak nemlendirme kremi, havlu kağıt		
STANDART	Ayak bakımını hijyen kurallarına uygun yapar		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
1. Ayak bakımı için tırnak makası, törpü, ayak peelingi, ayak kremi hazırlar. 2. Bakıma başlamadan önce ayaklarını yıkar. 3. Ayak tırnaklarını keser. 4. Törpü ile tırnaklarını düz olarak şekillendirir. 5. Törpüleme sonrası ayaklarını yıkar. 6. Havlu kağıt ile ayaklarını kurular. 7. Ayak peelingini ellerine sürer. 8. Ayak peelingi ile ellerini dairesel hareketler ile ovalar. 9. Ayaklarındaki peeling arınıncaya kadar ayaklarını yıkar. 10. Havlu kağıt ile ellerini kurular. 11. Ayaklarına dairesel hareketlerle ayak nemlendirme kremi sürer. 12. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	1. Ayak bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır. 2. Ayak bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	1. Ayak tırnaklarını keser. 2. Ayak tırnaklarını törpüler. 3. Ayak peelingi yapar. 4. Ayaklarına nemlendirici krem sürer.	1. Çalışırken işine odaklanır. 2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır. 3. Kişisel temizlik kurallarına uyar. 4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar. 5. İşlemi verilen sürede tamamlar. 6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A2) İş Öncesi Hazırlıklarını Yapma		
İŞLEMİN ADI	A201) Bellboy odasını temizler.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Fırça, bez, mop, ıslak zemin levhası, temizlik gereçleri, çöp kovası, çöp poşeti, eldiven, faraş vb.		
STANDART	Bellboy odasının kuralına uygun olarak temizler.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Malzemeleri çalışma ortamına getirir.2. Eldiven giyer.3. Islak zemin levhası odanın önüne koyar.4. Saplı fırçayı eline alır.5. Yerdeki çöpleri farasha süpürür.6. Nemli bez ile masaların üzerini siler.7. Çöp kovasının kapağını eliyle açar.8. Çöp poşetini kenarlarından tutarak düğümler.9. Çöp poşetini kovadan çıkararak uygun yere bırakır.10. Temiz poşeti alır.11. Çöp poşetini çıkararak açar.12. Çöp poşetini kuralına uygun yerleştirir.13. Çöp poşetinin kapağını kapatır14. Yerleri ıslak mop ile "S" çizerek siler.15. Ekipmanlarını temiz ve eksiksiz şekilde depoya teslim eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Temizlikte kullanacağı araç-gereçleri tanır.2. Ofis temizliğinin işlem basamaklarını ifade eder.3. Yerleri ıslak paspas ile "S" çizerek siler.	<ol style="list-style-type: none">1. Eldiven giyer.2. Fırça ile süpürür.3. Bez ile siler.4. Düğüm atar.5. Poşet çıkarır.6. Poşeti kovaya yerleştirir.7. Mop ile siler.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 15 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 40 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A2) İş Öncesi Hazırlıklarını Yapma		
İŞLEMİN ADI	A202) Bagaj arabasını temizler.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Temizlik malzemeleri, bagaj arabası, bez vb.		
STANDART	Bagaj arabasını kuralına uygun olarak temizler.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Malzemeleri çalışma ortamına getirir.2. Eldiven giyer.3. Bagaj arabasının yapıldığı malzemeye göre temizlik ilacını kuru beze sürer.4. Bagaj arabasını üstten başlayarak ilaçlı bezle siler.5. Kuru bezle bagaj arabasını siler.6. Ekipmanlarını temiz ve eksiksiz şekilde depoya teslim eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaj arabasını tanır.2. Bagaj arabasının temizliğinde kullanacağı araç-gereçleri tanır.3. Bagaj arabasının temizliğinin işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaj arabasını kullanır.2. Bagaj arabasını temizler.3. Bez ile siler.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A3) Konuğu Karşılama		
İŞLEMİN ADI	A301)Gelen konukları karşılar.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Bagaj arabası, bagaj vb.		
STANDART	Gelen konukları kuralına uygun olarak karşılar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">Otel önünde bekler.Araca yaklaşarak kapısını açar.Konukları ön büroya yönlendirir.Araçtaki bagajları bagaj arabasına yerleştirir.Bagajları resepsiyonun önüne taşır.	<ol style="list-style-type: none">Gelen konukları karşılamada kullanılan aracı tanır.Gelen konukları karşılama işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">Konuğu karşılar.Bagaj taşır.Araç kapısını açar.	<ol style="list-style-type: none">İşe odaklanarak çalışır.Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.İşlemi verilen sürede tamamlar.Konukları güler yüzle karşılar.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 10 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A3) Konuğu Karşılama		
İŞLEMİN ADI	A302) Konuk bagajlarını taşıır.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Bagaj arabası, oda anahtarı vb.		
STANDART	Konuk bagajlarını kuralına uygun olarak taşıır.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Giriş işlemi yapılan konukların, oda anahtarını resepsiyonistten alır.2. Konukları asansörle gideceği kata çıkarır.3. Odanın kapısını açar.4. Konukları ve bagajları odaya yerleştirir.5. Konuklara oda hakkında bilgi verir.6. Odanın kapısını dışarıdan kapatır.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagajları taşımada kullanılan araçları tanır.2. Oteli tanır.3. Bagajları bagaj arabasına koyma işlem basamaklarını ifade eder.4. Odadaki donanımları ifade eder.5. Oda anahtar çeşitlerini ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagajları taşıır.2. Oda kapısını açar.3. Asansöre biner.4. Bagaj arabası kullanır.	<ol style="list-style-type: none">1. İşe odaklanarak çalışır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.4. İşlemi verilen sürede tamamlar.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A4) Konuğu Uğurlama		
İŞLEMİN ADI	A401) Çıkış işlemleri için odadan bagajları alır.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Bagaj arabası, bagaj, asansör vb.		
STANDART	Çıkış işlemleri için kuralına uygun olarak odadan bagajları alır.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Resepsiyondan konunun ayrılacağı odayı öğrenir.2. Bagaj arabasıyla çıkış yapılacak odaya çıkar.3. Odanın kapısını uygun şekilde çalar.4. Bagajları bagaj arabasına yerleştirir.5. Konuk bagajlarını (servis) asansörüyle bellboy odasına bırakır.	<ol style="list-style-type: none">1. Giden konukları uğurlamada kullanılan aracı tanır.2. Kapı çalma tekniğini bilir.3. Bagajları bagaj arabasına koyma işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Kapıyı çalar.2. Konuğu selamlar.3. Bagajı taşır.4. Bagaj arabasını kullanır.5. Asansör kullanır.	<ol style="list-style-type: none">1. İşe odaklanarak çalışır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.4. İşlemi verilen sürede tamamlar.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 10 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	A) Bagaj Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	A4) Konuğu Karşılama		
İŞLEMİN ADI	A402) Giden konukları uğurlama.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Bagaj arabası, oda anahtarı, bagaj vb.		
STANDART	Giden konukları kuralına uygun olarak uğurlar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Bellboy odasında bulunan konuk bagajlarını alır.2. Konuk aracının bagaj kapağını açar.3. Konuk bagajlarını araca yerleştirir.4. Konuk aracının bagaj kapağını kapatır.5. Konuk aracın yolcu kapısını açar.6. Araca binen konuğun yolcu kapısını kapatır.7.	<ol style="list-style-type: none">1. Giden konukları uğurlamada kullanılan aracı tanır.2. Bagajları konuk arabasına koyma işlem basamaklarını ifade eder.3. Konukları karşılarken güzel yüzlü olmanın gerekliliğini ifade eder.4. Konuk otelden ayrılana kadar yüzü konuğa dönük olacağını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaj arabasını kullanır.2. Bagajları taşır.3. Bagaj kapağını açar.4. Bagaj kapağını kapatır.5. Yolcu kapısını açar.6. Yolcu kapısını kapatır.	<ol style="list-style-type: none">1. İşe odaklanarak çalışır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.4. İşlemi verilen sürede tamamlar.5. Güler yüzlü davranır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 10 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B)Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	B101)Saç bakımını yapar.		
ORTAM (Araç gereç, donanım ve koşullar)	Şampuan, saç bakım kremi, havlu, tarak, kurutma makinesi		
STANDART	Saç bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
<ol style="list-style-type: none">1. Şampuan, saç bakım kremi, havlu, tarak ve saç kurutma makinesini hazırlar.2. Ensesine havluyu yerleştirir.3. Suyun sıcaklığını ayarlar.4. Saçlarını tarar.5. Tüm saçı ıslatır.6. Saçlarını şampuanlar.7. Saç diplerine masaj yaparak saçı köpürtür.8. Saçlardaki köpük tamamen arınıncaya kadar saçı durular.9. Saç uçlarına bakım kremini sürer.10. Saçlardaki krem tamamen arınıncaya kadar saçı durular.11. Saçlarındaki fazla suyu yumuşak bir havlu ile kurular.12. Saçlarını tarar.13. Saç kurutma makinesi ile saçlarını kurutur.14. Kullandığı malzemeleri temizler ve toplar.	<ol style="list-style-type: none">1. Saç bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Saç bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Saçını ıslatır.2. Saçına şampuan sürer.3. Saçını durular.4. Saçına bakım kremi sürer.5. Saçını tarar.6. Saçını kurutur.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B)Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	B102)Sakal tıraşı olur.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tıraş köpüğü, tıraş bıçağı, tıraş losyonu, havlu.		
STANDART	Sakal tıraşını tekniğine uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Musluğu açar.2. Yüzünü ıslatır.3. İstenilen miktarda tıraş köpüğünü avuç içine sıkar.4. Tıraş köpüğünü yüzüne dairesel hareketlerle sürer.5. Tıraş bıçağını yukarıdan aşağıya doğru hareket ettirerek sakalını keser.6. Bu işlemi tüm yüze uygular.7. Her işlem sonrası tıraş bıçağını su ile temizler.8. Yüzünü yıkar.9. Havlu ile yüzünü kurular.10. İstenilen miktarda tıraş losyonunu yüzüne sürer.11. Kullanılan malzemeleri temizler.12. Malzemeleri yerine yerleştirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Sakal tıraşı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Sakal tıraşında dikkat edilmesi gereken noktaları ifade eder.3. Sakal tıraşının işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüzünü yıkar.2. Yüzünü kurular.3. Tıraş köpüğünü sürer.4. Sakalını keser.5. Tıraş bıçağını temizler.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	B103)Yüz bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Temizleyici, tonik, nemlendirici, pamuk, havlu kağıt		
STANDART	Yüz bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
<ol style="list-style-type: none">1. Bakım için gerekli olan temizleyici, tonik ve nemlendiriciyi hazırlar.2. Temizleyici ürünü cildine sürer.3. Temizleyici ürünü cildine dairesel hareketlerle yedirir.4. Temizleyici ürünü nemli pamuk yardımı ile cildinden uzaklaştırır.5. Yüzünü yıkar.6. Havlu kağıt yardımı ile cildini kurular.7. Pamuk üzerine tonik damlatır.8. Cildine tampon hareketleri ile toniği sürer.9. Nemlendirici ürünü dairesel ve sıvazlama hareketleri ile cildine sürer.10. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüz bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Yüz bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Yüzünü temizler.2. Temizleyici ürünü cildinden arındırır.3. Yüzünü kurular.4. Yüzünü tonikler.5. Yüzünü nemlendirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.

SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dk

Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 6 ders saati

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi Yardımcısı
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma
İŞLEMİN ADI	B104)Ağız bakımını yapar.
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Diş macunu, diş fırçası, diş ipi, ağız temizleme suyu, havlu kağıt, bardak
STANDART	Ağız bakımını hijyen kurallarına uygun yapar.

İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Diş temizliği için diş fırçası, diş macunu, havlu, bardak, diş ipi, ağız gargarasını hazırlar.2. Diş fırçasına küçük bir parça macun koyar.3. Diş fırçasını 45 derece eğimle diş ve diş etlerinizin üzerine yerleştirir.4. Küçük dairesel hareketlerle dişlerini ve diş etlerini fırçalar.5. Fırçalama esnasında normal düzeyde kuvvet uygular.6. Diş yüzeylerini ileri geri hareketlerle fırçalar.7. Fırçalama işlemini en az 2-3 dakika boyunca yapar8. Diş ipini dişlerin arasına yerleştirir.9. Diş etlerine zarar vermeden diş ipini kullanır.10. Fırçalama sonunda ağız temizleme suyu ile gargara yapar.11. Ağızını bol su ile durular.12. Havlu kağıt ile kurular.13. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. Ağız bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. Ağız bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Dişlerini fırçalar.2. Diş ipini kullanır.3. Ağız temizleme suyu ile gargara yapar.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.

SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 20 dk

Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 6 ders saati

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B)Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	B105)El bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tırnak makası, törpü, el peelingi, el nemlendirme kremi, havlu kağıt		
STANDART	El bakımını hijyen kurallarına uygun yapar		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
<ol style="list-style-type: none">1. El bakımı için tırnak makası, törpü, el peelingi, el kremi hazırlar.2. Bakıma başlamadan önce ellerini yıkar.3. El tırnaklarını keser.4. Törpü ile tırnaklarını oval olarak şekillendirir.5. Törpüleme sonrası ellerini yıkar.6. Havlu kağıt ile ellerini kurular.7. El peelingini ellerine sürer.8. El peelingi ile ellerini dairesel hareketler ile ovalar.9. Ellerindeki peeling arıncaya kadar ellerini yıkar.10. Havlu kağıt ile ellerini kurular.11. Ellere dairesel hareketlerle el nemlendirme kremi sürer.12. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	<ol style="list-style-type: none">1. El bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır.2. El bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. El tırnaklarını keser.2. El tırnaklarını törpüler.3. El peelingi yapar.4. Ellere nemlendirici krem sürer.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanır.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Kişisel temizlik kurallarına uyar.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI:	B1) Kişisel Bakım Yapma		
İŞLEMİN ADI	B106)Ayak bakımını yapar.		
ORTAM (araç gereç, donanım ve koşullar)	Tırnak makası, törpü, ayak peelingi, ayak nemlendirme kremi, havlu kağıt		
STANDART	Ayak bakımını hijyen kurallarına uygun yapar		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVIR
1. Ayak bakımı için tırnak makası, törpü, ayak peelingi, ayak kremi hazırlar. 2. Bakıma başlamadan önce ayaklarını yıkar. 3. Ayak tırnaklarını keser. 4. Törpü ile tırnaklarını düz olarak şekillendirir. 5. Törpüleme sonrası ayaklarını yıkar. 6. Havlu kağıt ile ayaklarını kurular. 7. Ayak peelingini ellerine sürer. 8. Ayak peelingi ile ellerini dairesel hareketler ile ovalar. 9. Ayaklarındaki peeling arınıncaya kadar ayaklarını yıkar. 10. Havlu kağıt ile ellerini kurular. 11. Ayaklarına dairesel hareketlerle ayak nemlendirme kremi sürer. 12. Kullandığı malzemeleri temizleyerek kaldırır.	1. Ayak bakımı için kullanılan araç gereçleri tanır. 2. Ayak bakımı işleminin basamaklarını ifade eder.	1. Ayak tırnaklarını keser. 2. Ayak tırnaklarını törpüler. 3. Ayak peelingi yapar. 4. Ayaklarına nemlendirici krem sürer.	1. Çalışırken işine odaklanır. 2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır. 3. Kişisel temizlik kurallarına uyar. 4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar. 5. İşlemi verilen sürede tamamlar. 6. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 30 dk	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 8 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	B2) İş Öncesi Görev Talimatlarını Alma		
İŞLEMİN ADI	B201) Santral odasını temizler.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Ofis araçları (telefon, belgegeçer, fotokopi makinası), fırça, bez, mop, ıslak zemin levhası, temizlik gereçleri, çöp kovası, çöp poşeti, eldiven, faraş vb.		
STANDART	Santral odasını kuralına uygun olarak temizler.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Malzemeleri çalışma ortamına getirir.2. Eldiven giyer.3. Islak zemin levhası odanın önüne koyar.4. Saplı fırçayı eline alır.5. Yerdeki çöpleri farasha süpürür.6. Nemli bez ile masaların üzerini siler.7. Nemli bez ile ofis araçlarını siler.8. Çöp kovasının kapağını eliyle açar.9. Çöp poşetini kenarlarından tutarak düğümler.10. Çöp poşetini kovadan çıkararak uygun yere bırakır.11. Temiz poşeti alır.12. Çöp poşetini çıkararak açar.13. Çöp poşetini kuralına uygun yerleştirir.14. Çöp poşetinin kapağını kapatır15. Yerleri ıslak mop ile "S" çizerek siler.16. Ekipmanlarını temiz ve eksiksiz şekilde depoya teslim eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Temizlikte kullanacağı araç-gereçleri tanır.2. Ofis temizliğinin işlem basamaklarını ifade eder.3. Yerleri ıslak paspas ile "S" çizerek siler.	<ol style="list-style-type: none">1. Eldiven giyer.2. Fırça ile süpürür.3. Bez ile siler.4. Düğüm atar.5. Poşet çıkarır.6. Poşeti kovaya yerleştirir.7. Mop ile siler.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 15 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 40 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi Yardımcısı		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	B2) İş Öncesi Görev Talimatlarını Alma		
İŞLEMİN ADI	B202) Santral araç-gereçleri kullanıma hazırlar.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Ofis malzemeleri(zımba teli, delgeç, kalem, mesaj formları), temizlik malzemeleri, vb.		
STANDART	Santral araç-gereçlerini kuralına uygun olarak hazırlar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Santral odasına girer.2. Zımba teli, delgeç, kalem, mesaj formu vb. malzemeleri çalışma ortamına getirir.3. Eksik malzemeleri amirine bildirir.4. Bellboydan, malzemeleri teslim alır.5. Ofis malzemelerini yerlerine yerleştirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Santral odasında kullanılan araç-gereçleri tanır.2. Santral araç-gereçlerini kullanıma hazırlama işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Ofisi düzenler.2. Malzemeleri yerleştirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar.6. Eksik malzemeleri şefine bildirir.
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 10 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 15 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	B3) Telefon hizmetlerini yürütme		
İŞLEMİN ADI	B301) Telefonlara cevap verir.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Büro malzemeleri, bilgisayar, santral, mesaj formu, telefon rehberi vb.		
STANDART	Telefonlara kuralına uygun olarak cevap verir.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Malzemeleri çalışma ortamına getirir.2. Dik oturur.3. Kalem ve mesaj kâğıdını hazırlar.4. Çalan telefonun ahizesini kaldırır.5. Arayan kişilerin adını - soyadını alır.6. Görüşeceği kişinin kaydını alır.7. İlgili birimi/kişiyi arar.8. Telefon görüşmelerini sağlar.9. Görüşmek istemeyenlere telefon bağlamaz.10. Otelde bulunmayanların mesajlarını alır.11. Mesajı daha sonra ilgili kişiye bildirir.	<ol style="list-style-type: none">1. Telefonlara cevap vermede kullanacağı araç-gereçleri tanır.2. Telefonlara cevap verme işlem basamaklarını ifade eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Telefonlara cevap verir.2. Form doldurur.3. Telefon görüşmelerini transfer eder.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 5 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		

İŞLEM ANALİZ FORMU

REFERANS ALINAN DAL	ÖN BÜRO		
YETERLİLİK	B) Santral Görevlisi		
İŞİN / MODÜLÜN ADI	B3) Telefon hizmetlerini yürütme		
İŞLEMİN ADI	B302) Uyandırma hizmetini sağlar.		
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar)	Büro malzemeleri, bilgisayar, santral, mesaj kağıdı, telefon rehberi, uyandırma listesi.		
STANDART	Uyandırma hizmetlerini kuralına uygun olarak yapar.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TAVİR
<ol style="list-style-type: none">1. Malzemeleri çalışma ortamına getirir.2. Uyandırma taleplerini listeye kaydeder.3. Zamanı geldiğinde telefonla ilgili konuğu uyandırır.4. Uyandıramadığı konuk için Bellboy ile iletişime geçer.5. İlgili odaya gitmesini sağlar.6. Uyandırma listesi formlarını dosyalar.	<ol style="list-style-type: none">1. Uyandırma hizmetlerinde kullanacağı araç-gereçleri tanır.2. Uyandırma hizmeti sağlama işlem basamaklarını ifade eder.3. Dosyalamayı bilir.	<ol style="list-style-type: none">1. Telefonla arar.2. Form doldurur.3. Dosyalama yapar.	<ol style="list-style-type: none">1. Çalışırken işine odaklanarak yapar.2. Çalışırken güvenlik tedbirlerini alır.3. Araç gereç ve malzemeleri ekonomik kullanır.4. Çalıştığı ortamın temizlik kurallarına uyar.5. İşlemi verilen sürede tamamlar
SÜRE: İşlemin yapılış süresi: 5 dakika	Hedef kitleye göre ortalama öğrenme süresi 20 ders saati		