



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Adayın Adı ve Soyadı:	Sınav Tarihi:	
T.C. Kimlik No:	Sınav Süresi: En fazla 3 saat	
Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:	Sınav Başlama Saati:	
Ölçme ve Değerlendirme Yeri:	Revizyon Tarihi: 01.08.2021	REV.01
Uygulama Sorusu: Sınavda verilecek olan iş ve işlemleri; proje-çizim-detay, standartlar, teknik şartnameler, İSG Kuralları, değerlendirme kriterleri ve sınav değerlendiricilerinin talimatlarına uygun şekilde yapınız. Adaylar B bölümündeki kriterlerden seçtiği bir tanesinden sınav olacaktır.		
	Değerlendirme Puanı	Aldığı Puan
A. ÖN HAZIRLIK	(10 Puan)	
Kişisel temizlik ve bakımını yapar.	1	
Yapılan işe uygun iş elbisesini ve KKD kullanır.	1	
İsimliğini takar.	2	
Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kuralları açıklar.	2	
Acil durumda ne yapılacağını söyler.	1	
B. grubuna ait işlemleri iş sırasına göre açıklar.	2	
İş için gerekli araç-gereçleri hazırlar.	1	
B. UYGULAMA		
B1. Oda İşlemlerini Yapınız.	(80 Puan)	
Pas anahtarlarını ve raporları alır.	2	
İş planına göre kat arabasını usulüne uygun düzenler.	2	
Günlük oda durum raporuna göre temizleyeceği odaya gider.	2	
Kat arabasını uygun yere yerleştirir.	2	
Odanın kapı kartı kontrolünü yapar.	2	
Odanın kapısını usulüne uygun çalar.	2	
Pas anahtarı ile oda kapısını usulüne uygun açar.	2	
Eşya kontrolünü yaparak arıza varsa bildiriminde bulunur.	1	
Kayıp ve hasar görmüş demirbaşları rapor eder.	1	
Çöpleri usulüne uygun toplar.	1	
Odayı havalandırır.	2	
Haşere denetim izleklerini uygular.	2	
Kirlileri tekniğine uygun toplar.	2	
Balkonu temizler.	1	
Yatak koruyucusunun kontrolünü yaparak düzeltir.	1	
(Alt) Çarşafı usulüne uygun açar	2	



T.C.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Çarşafın köşe ve kenarlarını doğru olarak yapar	2	
Pikeyi (veya üst çarşafı) ve yorganı usulüne uygun açar.	2	
Yorganı ve pikenin (veya üst çarşafın) köşe ve kenarlarını yapar.	2	
Yastık kılıfını usulüne uygun takarak yatağa uygun şekilde yerleştirir.	2	
Yatak örtüsü -şal örtüsü (runner) yatağa uygun şekilde yerleştirir.	2	
İSG önlemlerine uyarak çerçeveleri dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru uygun araç-gereç ve malzemeyle temizler.	3	
İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak "S" metodu ile toz alır.	2	
Leke kontrolü yaparak leke çeşidine göre lekeyi çıkarır.	2	
Mini barı içten dışa doğru temizler.	2	
Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.	2	
Tozu alınan ve temizlenen mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.	1	
Eldiveni takar.	2	
Rezervuarı çeker.	1	
WC temizlik ilacını uygun şekilde klozete döker ve fırçayı klozetin ortasına bırakır.	1	
Duvarları, duş ve donanımını, lavabo ve donanımını uygun temizlik maddesi ve uygun araç-gereçle temizleyerek dezenfekte eder.	2	
Ayna temizliği usulüne uygun yapar.	1	
Klozet usulüne uygun temizlenir.	2	
Eldiven çıkartılır.	2	
Temiz havluları usulüne uygun yerleştirir.	1	
Buket ve kırtasiye malzemelerini usulüne uygun yerleştirir.	1	
Zemini cinsine uygun araç-gereç ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.	2	
Genel düzeni kontrol eder.	2	
Odayı kapatır.	1	
Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul eder.	1	
Odanın temizliğini oda durum raporuna işler.	1	
Kat hizmetleri sorumlusu raporunu hazırlar.	2	
Kat hizmetleri ile ilgili evrakların dosyalama işlemlerini yapar.	1	
Kat ofisinin günlük ve /veya periyodik temizliğini yapar.	2	
İSG önlemlerine uyarak Lejyonella bakımı için uygun araç-gereci kullanarak periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	2	
İSG önlemlerine uyarak oda cam ve çerçevelerinin uygun araç-gereci kullanarak periyodik temizlik ve bakım	2	



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

işlemlerini yapar.		
İSG önlemlerine uyararak odanın yüzeylerinin bakımı için uygun araç-gereci kullanarak Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	2	
B2. Genel Alan Temizliğini Yapınız.	(80 Puan)	
Genel alan temizlik arabasını hazırlar.	5	
Genel alan temizlik arabasını çalışacağı alana en yakın yere, geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.	4	
Kayıp veya unutulmuş eşyalar ile demirbaşları işletme prosedürlerine göre rapor eder.	3	
Genel alanların (lobby, WC, koridor, merdivenler, ofisler, toplantı salonları, aktivite alanları)İSG kurallarına ve işletmenin prosedürlerine göre temizliğini yapar.	3	
Havuzun, havuz malzemelerinin, duşların ve sağlıklı yaşam merkezinin temizliğini ve dezenfeksiyonunu yapar.	3	
Genel alanlarda yaptığı temizlik işlemlerini sık sık kontrol ederek gerekiyorsa tekrar temizler.	3	
İSG kurallarına göre yüzeyi cinsine uygun toz bezi ve temizlik malzemesini seçerek temizler.	3	
Elle temas edilen yüzey ve ekipmanı (elektrik düğmeleri, kapı kolları, telefon, ahizesi, kordonu ve tuşları, uzaktan kumandalar vb.) uygun kimyasal madde ile dezenfekte eder.	3	
Arızaları denetler, aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.	3	
Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.	4	
Leke kontrolü yaparak leke çeşidine göre lekeyi çıkarır.	4	
Zemini cinsine uygun araç-gereç ve malzeme ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (süpürür, paspaslar, ovar, parlattır).	3	
Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü, yaralanma, ölüm vb.) ilgili birim ve amirine bildirir.	3	
Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.	3	
Halıyı ve kumaş kaplı mobilyaları İSG kurallarına göre elektrik süpürgesiyle vakumlar.	3	
Belirlenen temizlik yöntemine göre uygun araç ve gereç kullanarak (yıkama, kuru sistem halı temizleme vb.) halıyı çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.	3	
Tavan ve duvarları uygun araçla vakumlar.	3	
Tavan ve duvarı yüzeylerine (duvar kâğıdı, yağlı boya vb.) uygun araç-gereçle temizler ve bakımını yaptırır.	3	
Aydınlatma ünitelerini İSG önlemlerine uyararak yerinde veya uygun bir alanda temizler, yerlerine yerleştirir.	3	
Kayıp veya unutulmuş, bulunmuş eşyalar ile demirbaşları işletme prosedürlerine göre rapor eder.	3	
Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul eder.	3	
İSG önlemlerine uyararak genel alandaki legionella bakımı için uygun araç-gereci kullanarak Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	3	
İSG önlemlerine uyararak genel alandaki cam ve çerçevelerinin uygun araç-gereci kullanarak Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	3	
İSG önlemlerine uyararak genel alanların yüzeylerinin bakımı için uygun araç-gereci kullanarak Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	3	
İSG önlemlerine uyararak Kat Hizmetleri depolarının temizliğini için uygun araç-gereci kullanarak periyodik temizlik ve bakım işlemlerini yapar.	3	
B3. Çamaşırhane İşlemlerini Yapınız.	(80 Puan)	



TC.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Çamaşırları gruplandırır.	8	
Çamaşırlardaki lekeleri çıkarır.	7	
Çamaşırları usulüne uygun yıkar.	8	
Çamaşırları usulüne uygun kurutur.	7	
Çamaşırları cinsine (etiketine) uygun ütüler.	7	
Çamaşırları cinsine uygun katlar.	7	
Çamaşırları cinsine göre kuru temizleme yapar.	7	
Çamaşırları cinsine göre depolar.	7	
Makinelerin günlük temizliğini yaptırır.	7	
Teknik servis departmanı ya da yetkili servis ile birlikte makinelerin arızalarının giderilmesi ve periyodik bakımlarının yapılmasını sağlar.	7	
Aylık ve sezonluk envanter(sayım) işlemlerini yapar.	8	
C. UYGULAMA SONRASI	(10 Puan)	
Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	2	
Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.	1	
Araç gereçleri usulüne uygun toplar.	2	
Vardiya defterini doldurur.	1	
Evrakları dosyalar ve arşivler.	1	
Kullandığı malzeme arabasını ofise bırakır.	1	
Sınavı verilen sürede tamamlar.	2	
TOPLAM	(100 Puan)	
Notlar / Görüşler:		
Sınav Değerlendircisinin Adı Soyadı İmza:		

- Bu Form her bir sınav değerlendiricisi tarafından ayrı ayrı doldurulur. Verilen puanlar Sınav Sonuç Tutanağına yazılarak ortalaması alınır.
- Sınav sırasında adayın kendisine, çevresine ve işe zarar verebileceği durumların oluşması halinde değerlendiriciler tarafından gerekli uyarılar yapılarak önlem alınması sağlanır. Bu durumda değerlendiriciler, adayın sınava devam ettirilip ettirilmeyeceğine karar verir.
- Aday B.1, B.2 veya B.3 bölümlerinden bir tanesinden sınava alınacaktır.

İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR

İş Kıyafeti

Arıza Bakım ve Onarım İstek Formu



**TC.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ DALI
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)**

Etiketleme			
Maske			
Talimatlar			
Eldiven			
MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ			
B.1. Oda İşlemleri	B.2. Genel Alan Temizliği	B.3. Çamaşırhane İşlemleri	Oda İşlemleri ve Genel Alan Temizliği Ortak Makine ve Malzemeler
1. Çarşaf	1.Genel alan temizlik arabası	1.Çamaşır yıkama makinesi	1.Temizlik bezleri
2. Yastık kılıfı	2.Halı	2.Çamaşır kurutma makinesi	2.Çekpas
3. Nevresim	3.Sehpa	3.Buharlı el ütüsü	3.Paspas
4.Yatak koruyucu(Alez)	4. Büro-ofis malzemeleri	4.Manken ütü	4.Mop
5.Pike-Yorgan	5.Havuz malzemeleri	5.Silindir ütü	5.Elektrikli Süpürge
6.Yatak Şalı	6.Koltuk takımı	6. Kuru temizleme makinesi	6.Çöp Kovası-torbası
7.Havlu Takımı	7.Sandalye	7.Masa	7.Tuvalet Kâğıdı
8.Bornoz	8.Hortum	8.Makine temizlik malzemesi	8.Pas Anahtarları/kartları
9.Baza	9.Zemin yıkama makinesi	9.Temizlik bezleri	9.Eldiven
10.Yatak	10.Zemin cilalama makinesi	10. Raflar	10.Temizlik fırçaları
11. Oda işlemlerinde kullanılan formlar ve raporlar ve kartlar	11.Genel alan işlemlerinde kullanılan formlar-raporlar ve kartlar	11. Çamaşırhane işlemlerinde kullanılan formlar ve raporlar	11.Haşere ilaçları
12.Televizyon		12.Dolaplar	12.Cam silme aleti
13.Gardrop			13.Telefon
14.Bagaj Sehpa			14.Havluluk
15. Fön Makinesi			15.Vardiya defteri
16.Buklet –Kırtasiye			16.Klasörler
17.Minibar			17.Dosya dolabı
18.Emanet Kasa			18.Çift kovalı temizlik seti
19.Kat Arabası			
20.Komidin			
21. Makyaj Masası			
22.Aplik			
23.Puf			
24.Kat Ofisi			
SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *			ADET
1- İş Kıyafeti			
2- Temizlik gereçleri			
3- Leke çıkarıcılar			

- Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir.
- Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.