



ULUSAL YETERLİLİK

12UY00...-4

SERVİS GÖREVLİSİ

SEVİYE 4

REVİZYON NO: 00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 23.12.2011 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Antalya Ticaret ve Sanayi Odası tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../../2012 tarih ve ... sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

12UY00...-4 SERVİS GÖREVLİSİ SEVİYE 4 ULUSAL YETERLİLİĞİ

| | | |
|--|---|---|
| 1 | YETERLİLİĞİN ADI | SERVİS GÖREVLİSİ |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ | ISCO 08: 5131 |
| 5 | TÜR | - |
| 6 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 7 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 8 | AMAÇ | Bu yeterliliğin amacı, yiyecek içecek sektöründeki servis hizmetinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri tanımlama, ölçme-değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektir. |
| 9 | YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 10 | YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I | |
| - | | |
| 11 | YETERLİLİĞİN YAPISI | |
| 11-a) Zorunlu Birimler | | |
| A.1. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı | | |
| A.2. Kalite Yönetim Sistemi | | |
| A.3. İş Organizasyonu | | |
| A.4. Servis Öncesi İşlemler | | |
| A.5. Servis İşlemleri | | |
| A.6. Sıcak İçecek Servisi | | |
| A.7. Soğuk İçecek Servisi | | |
| A.8. Yiyecek Servisi | | |
| A.9. Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler | | |
| A.10. Periyodik İşlemler | | |
| A.11. Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler | | |
| 11-b) Seçmeli Birimler | | |
| B.1. Yabancı Dil | | |
| 11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları | | |
| Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir. | | |
| 12 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |

Yeterliliğin elde edilebilmesi için, birey, teorik ve performansa dayalı uygulama sınavlarından oluşan iki bölümlü sınavı almalıdır. Teorik ve uygulamalı sınav ardıl olarak gerçekleştirilecektir. Teorik sınav, 4 seçenekli* çoktan seçmeli olarak yapılandırılacak ve A1, A2, A11 birimlerinden gerçekleştirilecektir. Aday, teorik sınavda yer alan soruların en az %70 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu bölümden başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika öngörülmekte ve tek oturumda yapılması planlanmaktadır. Performansa dayalı uygulama sınavında adayların başarılı sayılabilmesi için, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 ve A10 birimlerinde gerçekleştirilen uygulama sınavlarını tek tek almalı ve her bir birimin değerlendirilmesinde kullanılan dereceleme ölçekleri** ile yapılan değerlendirmede o birim için belirlenen ölçütü sağlamalıdır.

Teorik ve performansa dayalı sınav bölümleri birlikte değerlendirilir. Adayın her iki sınavda da başarılı olması durumunda bu yeterlilikten başarılı kabul edilir. Sınavın, teorik ya da performansa dayalı bölümünden veya her iki bölümünden de başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, başarısız olduğu bölümde yer alan birim, birimlerin bazılarında ya da birimlerin tümünden sınava tekrar girebilir. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda, adayın her iki bölümden de sınava girmesi gerekmektedir.

B1 Yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirme yöntemi ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemi ile gerçekleştirilir. B1 Yeterlilik Birimi MYK tarafından tanınan/yetkilendirilen başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış olan yeterlilik birimi başarı belgesi ile ispatlanabilir. B1 yeterlilik birimine ilişkin başarı belgesini ibraz eden adaylara tüm zorunlu birimlerden başarılı olmaları kaydıyla mesleki yeterlilik belgesi düzenlenecektir.

Yabancı dil yeterlilik biriminden başarılı olan adayların belge kapsamında ilgili yabancı dile ilişkin yeterlilik birimi belirtilecektir.

| | | |
|----|---|--|
| 13 | BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ | Belgenin geçerlik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar. Belge, 5 yıl süresince geçerlidir. |
| 14 | GÖZETİM SIKLIĞI | Aday, belgenin geçerlilik süresi içinde sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından bir kez gözetime tabi tutulur. Gözetim şekli belgenin geçerlilik süresi içerisinde bireyin en az bir (1) kez mesleki yetkinlik başarı raporu istenir. |
| 15 | BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ | Belge yenilemede güncel bilgileri kapsayan teorik ve performansa dayalı sınav yapılır. |
| 16 | YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 17 | YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 18 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI | |

* Servis Görevlisi 4 için çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli ve maddelerin yazı büyüklüğü 12 punto olacak biçimde yapılandırılacaktır.

** Dereceleme ölçekleri, bireylerin ya da nesnelere herhangi bir özelliğini direk ölçmek için herhangi bir araç bulunmadığında, bu özelliklerin bireylerde ya da nesnelere bulunan derecesini tanımlamak ya da belirlemek için kullanılır. Dereceleme ölçeklerinde, her bir kritere ilişkin performans düzeyi tanımlanabilmekte ve puanlanabilmektedir. Bu durum, kontrol listelerinde mümkün olmadığından, servis görevlisi seviye 4 yeterlik düzeyinde dereceleme ölçekleri kullanılmıştır.

EKLER

EK 1: Yeterlilik Birimleri

- A.1. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
- A.2. Kalite Yönetim Sistemi
- A.3. İş Organizasyonu
- A.4. Servis Öncesi İşlemler
- A.5. Servis İşlemleri
- A.6. Sıcak İçecek Servisi
- A.7. Soğuk İçecek Servisi
- A.8. Yiyecek Servisi
- A.9. Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler
- A.10. Periyodik İşlemler
- A.11. Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
- B.1. Yabancı Dil

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

BARİSTA: İtalyancada kafelerde kahve ve türevleri hazırlayan ve sunan servis görevlisi.

BENMARİ: Sıcak su dolu kap içinde ısıtma veya sıcak tutma tekniği.

BT: Bilgi teknolojileri.

ÇK: Çevre koruma.

DONANIM: Ekipman.

ESPRESSO: Basınç altında hazırlanan İtalyan usulü kahve.

FLAMBE: Alkolle alevlendirerek pişirme tekniği.

FONDÜ: Isıya dayanıklı kap içerisindeki sosun ispirto ocağı ile ısıtılarak masa üzerinde pişirilerek veya yiyecek içine batırılarak servis edilmesi.

FRENCH PRESS: Pistonlu kahve presleme aparatı.

GARNİTÜR: Ana yemeği tamamlamak, çeşnilemek ve süslemek amacıyla yanında servis edilen yiyecekler.

ISCO: Uluslar arası Standart Meslek Sınıflaması

İKLİMLENDİRME: Havanın sıcaklığının ve neminin belirli sıcaklıkta ve oranda tutulması.

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği.

İŞLETME: Yiyecek içecek servisi yapılan kar amaçlı kuruluş.

İZLEK: Sistem ve servis süreçlerini açıklayan prosedürleri,

KALİTE: Ürün ve hizmetlerin belirlenen standartlara uygun olarak sunulması.

KALİTE EL KİTABI: İşletmelerin kalite politikası, misyon, vizyon, organizasyon yapısı, bölümleri ve fonksiyonlarını özetleyen kitapçık.

KKD: Kişisel korunma donanımları

KROKİ: Bir yerin kuşbakışı görünüşünün ölçeksiz olarak düzlem üzerine çizimi.

KONSANTRE: İçime hazır olmayan, sulandırarak hazırlanan yoğun içecek.

KUVER: Servis takımlarının masa üzerinde yemek sırasına ve kişi sayısına göre dizimi.

MENAJ: Yemeği tatlandırmak amacı ile eklenen gıda maddeleri (tuz, baharat, sos, yağ vb.)

MENÜ: Yiyecek-içecek listesi.

MESAI: Çalışma süresi.

MİFLON: Masa örtüsünün altına serilen kalın, koruyucu örtü.

OTOMASYON: Otomatik düzeneklerle kendi kendine çalışan sistem.

PANO: Bilgi akışı tahtası.

PORSİYON: Sağlıklı bir öğünde her yemek çeşidinden alınması gereken miktar.

POS CİHAZI: Kredi kartından işlem yapılabilmesi için kullanılan ödeme noktası cihazı.

POT: Çorba, çay, kahve gibi sıcak içeceklerin servislerinin yapıldığı kap.

REZERVE: Önceden ayırılmış.

RİSK FAKTÖRÜ: Tehlikeli durumlara yol açacak etken.

RUNNER: Kapak örtüsü çeşidi.

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşullarının oluşturulması ve devam ettirilmesi.

SERVANT: Servis istasyonu, servis için gerekli araç ve malzemelerin bulunduğu kapaklı dolap.

SEYRELTME: Su katılarak yoğunluğun azaltılması işlemi.

SKİRT: Masa eteği.

SLİP: Pos cihazından yazdırılan ödemenin yapıldığına dair belge.

STANDART: Sağlanması gereken asgari koşullar.

TAMPER: Toz maddelerin kalıba sığdırılmasını ve seviyelerinin ayarlanması için kullanılan alet.

TATBİKAT: Olağanüstü durumların canlandırılması.

TEHLİKE ANALİZİ: Tehlike faktörlerinin ve oluşma olasılıklarının bir arada gerçekleşme durumunda neden olacağı etkinin ölçülmesi.

TİRBUŞON: Şarap etiketini çıkarmaya ve şarap mantarını şişeden çıkarmak için kullanılan alet.

TRANŞ LİMONU: İnce dilimlenerek servis edilen limon.

ULUSAL MESLEK STANDARDI: Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumları gösteren başarı göstergeleridir.

ÜNİFORMA: İş kıyafeti.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**12UY00...-4/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ FAALİYETLERİ VE ÇEVRE KORUMA
MEVZUATI YETERLİLİK BİRİMİ**

| | | |
|---|--|---|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A1 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | <p>Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatını ve yöntemlerini analiz eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatı konularını ve gerekliliklerini analiz eder.</p> <p>1.2. İSG ve ÇK mevzuatına göre işletme izleklerini analiz eder.</p> <p>1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini analiz eder.</p> <p>1.4. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenleri detaylandırır.</p> <p>1.5. İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun şekilde kullanma planını oluşturur.</p> <p>1.6. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerini talimatlar doğrultusunda sınıflandırır.</p> <p>1.7. İSG uyarı işaret ve levhalarını sınıflandırır.</p> <p>1.8. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerinin güvenli bir şekilde kullanım planlarını oluşturur.</p> <p>1.9. Yangın tüplerinin dolun kayıt formlarını işletme izleklerine göre oluşturur.</p> <p>1.10. Tehlikeli durumları analiz eder.</p> <p>1.11. Astlarının hazırladığı tehlikeli durum analizi raporlarını analiz eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1: İş Sağlığı ve Güvenliği: İş yerindeki çalışanların veya diğer işçilerin (geçici işçiler ve yüklenici personeli dâhil), ziyaretçilerin ve çalışma alanındaki diğer insanların sağlık ve güvenliğini etkileyen veya etkilemesi mümkün olan şartlar ve faktörler.</p> <p>Bu kapsamda uyulması gereken mevzuat: 25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları 2872 sayılı Çevre Kanunu Yerel Yönetim Talimatları</p> <p>1.2: İşletme Prosedürü: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardının gerekliliklerinin işyerinde nasıl ve kim tarafından karşılanacağını belirlenmesine yönelik hazırlanmış olan dokümanlardır. İşin nasıl yapılacağına dair talimatlar, kişisel koruma donanımlarının nasıl kullanılması gerektiği, yangından korunma yöntemleri, çalışan ekipmanların kullanım koşulları, sağlığa zararlı maddelerin kullanımının kontrolü işletmenin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki prosedürlerini oluşturur.</p> <p>1.3: Risk Değerlendirmesi: Tüm süreçlerde, riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek. Tehlike/Zarar: İnsanların yaralanması, hastalanması, malın, çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek potansiyel kaynak ve durum.</p> <p>1.6: İSG koruma ve müdahale araçları kişisel koruyucu donanımları (KKD) ve yangın söndürme</p> |

gereçlerini ifade eder.

Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risk faktörlerini ve etkilerini analiz eder.

Başarım Ölçütleri

- 2.1. Risk faktörlerini analiz eder.
- 2.2. Risk faktörlerinin etkilerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmaları analiz eder.
- 2.3. Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanım yöntemlerini analiz eder.
- 2.4. Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini analiz eder.
- 2.5. İşletmede oluşan ve dönüştürülebilen malzemelerin doğru depolama alanlarına taşındığını kontrol eder.
- 2.6. Çalışma esnasında yapılan uygulamaların çevresel etkilerini karşılaştırır.
- 2.7. Yapılan uygulamaların çevresel etkilerini amirine rapor edeceğini belirtir.

Bağlam:

2.1: Tehlikeli durumlara neden olan risk faktörleri:

Yapılan işle ilgili faktörler: Kullanılan kimyasallar veya sağlığa zararlı maddeler, ekipmanlar, çalışma metodlarının yanlış kullanımı (kaldırma, taşıma v.b.),

Çevresel faktörler: Işıklandırma, havalandırma, sıcaklık, zemin şartları (zemin tipi, ıslak zemin, aşınmış zemin)

İnsan faktörü: Özensizlik, düzensizlik, deneyimsizlik, eğitim eksikliği, dikkat eksikliği.

2.2: Doğal kaynaklar: Su, hava, bitki örtüsü, petrol, hayvanlar, madenler.

| | | |
|---|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmektedir. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Uygulama Sınavı: Bu birimde uygulamaya dayalı sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Teorik sınavdan (T1) başarılı olma şartı vardır. Teorik sınavdan başarısız olan aday 1 yıl içerisinde başvurması halinde tekrar sınava girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3. Seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Bilgi teknolojileri, temel matematik bilgisi ve problem çözme yeteneğine sahip olunması tavsiye edilir.

İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Yönetim Sistemi konularında temel düzeyde eğitim almış olmaları tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

İş Sağlığı ve Güvenliği

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı (25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları)

Çalışma Mevzuatı

- İş Güvenliği
- 4857 sayılı İş Kanunu

Çevre Yönetim Sistemi

- Doğal Kaynak Kullanımı
- Çevre Etkileri
- Atık Kategorizasyonu
- Çevre Koruma Mevzuatı (2872 sayılı Çevre Kanunu)
- Yerel Yönetim Talimatları

Hijyen ve Sanitasyon

- 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)
- 663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)
- 5596 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu 17.12.2011 tarih ve 28145 sayılı Gıda Hijyeni Yönetmeliği

12UY00...-4/A2 **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ**

| | | |
|---|--|------------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Kalite Yönetim Sistemi (KYS) |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A2 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanması ile ilgili faaliyetleri analiz eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. İşletmenin izlekleri ile Kalite Yönetim Sistemi arasındaki ilişkiyi analiz eder. 1.2. Sorumluluğundaki işlerin kalitesini belirleyen yasal mevzuatı analiz eder. 1.3. Astlarının KYS standartlarına uygun çalışmaları için gerekli sistemi oluşturur. 1.4. Sorumluluğundaki işlerle ilgili kalite kayıtlarını oluşturur.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1: Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşu müşteri memnuniyeti ve karlılık sağlamak için sistematik ve saydam bir şekilde çalışanların da katılımı ile müşteri odaklı olarak yönetilmesi, performansının sürekli iyileştirilmesi, uygulanması ve sürdürülmesi faaliyetleri toplamıdır.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Yapılan çalışmaların kalitesinin uygunluğu için kontrol izlekleri oluşturur.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Araç, gereç ve donanımların KYS standartlarına uygunluğunu kontrol eder. 2.2. Sorumluluğundaki işlerin KYS, işletme izlekleri ve talimatlara göre uygulandığını kontrol eder. 2.3. Sorumluluğundaki işlerle ilgili uygunsuz durumları işletme izleklerine göre analiz eder. 2.4. Sorumluluğundaki işlerle ilgili uygunsuzluk durumları belirleyerek ortadan kaldırılmasını sağlar.</p> <p>Bağlam:</p> <p>2.1: Kalite standartları, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetini belirten özelliklerdir. Kalite, şartlara ilk defada, zamanında ve her defasında uymaktır.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Konuk memnuniyetinin artırılması faaliyetlerini analiz eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. Konuk istek ve şikâyetlerinin ele alınması yöntemlerini analiz eder. 3.2. Konuk memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmaları analiz eder. 3.3. Sistemin konuk memnuniyetinin artırılması doğrultusunda iyileştirilmesine yönelik yaklaşımları analiz eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>3.2: Konuk/Müşteri Memnuniyeti: Müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgilerin izlenerek kayıt altına alınmasıdır.</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, 11 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Uygulama Sınavı: Bu birimde uygulamaya dayalı sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Teorik sınavdan (T1) başarılı olma şartı vardır. Teorik sınavdan başarısız olan aday 1 yıl içerisinde başvurması halinde tekrar sınava girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Eğitim İçeriği:

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite Yönetim Prensipleri
- Kalite Hedefleri
- Kalite El Kitabı
- Kalite Prosedürleri
- Kalite Kayıtları (Formlar)
- Talimatlar
- Görev Tanımları
- İş Akışı

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi

- Müşteri ile İletişim
- Müşteri Odaklılık
- Şikâyet Yönetimi
- Müşteri Memnuniyeti

12UY00...-4/A3 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İş Organizasyonu |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A3 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel hazırlık yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. İşletmede uygulanan kişisel bakım ve hijyen kurallarını analiz eder. 1.2. Mücevherat ve takılarını çıkarır. 1.3. İşletmenin belirlediği üniformayı giyer. 1.4. İşletmeye ait aksesuar ve isimlik takar. 1.5. Astlarının kişisel bakım ve hijyen kurallarına uyduklarını kontrol eder. <p>Bağlam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1: Patojen bakterilerin gıdaya bulaşma riskini önlemek için kişisel temizliğe ve bakım kurallarına uygun davranış geliştirir. İş tanımına uygun temiz iş elbisesini iş alanının dışında bulunan giyinme kabini içinde giyinir. Tırnaklar temiz ve törpülü olmalıdır. Gıdanın aromasını etkileyecek düzeyde güçlü kokulu parfümler kullanılmaz. Çalışma alanında ve iş elbisesi ile sigara içilmez. El temizliği bakterilerin gıdaya bulaşmasını önlemek amacıyla el yıkama izleğine göre su, sabun ve dezenfektan kullanılarak yapılmalıdır. Her tuvalet kullanımı, öksürme, hapşırma, burun temizleme, yüze, saçta ve çiğ gıdalarla temas sonrası el temizliği uygun olarak yapılır. Hastalık ve yara durumları bildirilmelidir. 1.2: Saç ve sakal tıraşı iş rolüne uygun olarak yapılmış olmalı, iş rolünün dışında aksesuar, mücevher kullanılmamalıdır. 1.3: İş yerinde sahip olunan iş tanımına uygun kıyafet giyilir. Aksesuar ve isimlik işletmenin kurumsal kimliğini yansıtır. <p>Öğrenme Çıktısı 2: Vardiyalar arası koordinasyonu sağlar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında bir üst amirden bilgi alır. 2.2. Bilgi panolarını inceler. 2.3. Sorumluluk alanını kontrol eder. 2.4. Sorumluluk alanındaki görevleri devralır. 2.5. Bir sonraki vardiyaya ileteceği işleri listeler. 2.6. Sorumluluk alanındaki görevleri devreder. | | |

Bağlam:

2.1: Vardiya: Çalışma zaman aralığı.

2.3: Çalışanlar sorumlulukları dâhilinde iş paylaşımına uygun olarak bilgi akışını sağlar, çalışma arkadaşları ile iletişim kurar, koordinasyon ve işbirliği içinde çalışır, çalışma alanını vardiya sonrası uygun durumda devreder, yapılacak işlerle ilgili olarak bir üst amirinin vereceği talimatlara uyarlar.

Öğrenme Çıktısı 3: Astlar ve üstler arasında iletişim kurar.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Astların isteklerine ve sorunlarına yetki dâhilinde çözüm üretir.
- 3.2. Astların isteklerini ve sorunlarını ilgili amire iletir.
- 3.3. Üst amirlerin talimatlarını astlara iletir.

Öğrenme Çıktısı 4: Astlarını denetler.**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Astlarının hijyen ve kişisel bakım kurallarına uyduklarını kontrol eder.
- 4.2. Astlarının iş kıyafetlerini kontrol eder.
- 4.3. Astların görevlerini doğru ve zamanında yaptığını denetler.
- 4.4. Astların geliş gidiş saatlerini denetler.

Öğrenme Çıktısı 5: Sorumluluk alanındaki faaliyetleri gerçekleştirir.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Toplantı saatinde ve yerinde hazır bulunur.
- 5.2. Çalışma sistemiyle ilgili günlük iş planını düzenler.
- 5.3. Servis öncesi ve sonrası günlük iş planına göre programlanan çalışmalarını geliştirir.
- 5.4. Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda kendi sorumluluğundaki astların görev dağılımlarını yapar.
- 5.5. Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda veya sorumlu olduğu servis alanındaki son denetimleri yapar.
- 5.6. İş ile ilgili araç ve gereçleri üzerinde hazır bulundurur.

Bağlam:

5.7: İş ile ilgili araç ve gereçler: sipariş fişi, tükenmez kalem, kibrit, tirbuşon.

| | | |
|---|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) İş Organizasyonu Uygulama Sınavı: İş organizasyonu uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |

| | | |
|----|---|--|
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Orta düzeyde bilgisayar becerisine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Görev Tanımları

İş Akışı

İletişim Becerileri

Temel Bilgisayar Becerileri

12UY00...-4/A4 SERVİS ÖNCESİ İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Servis Öncesi İşlemler |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A4 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: İşletmedeki yiyecek-içecek servis malzemelerini servise hazırlar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Servis alanında bulunması gereken menaj ve kuver malzemelerinin temizlendiğini kontrol eder.</p> <p>1.2. Servis alanında bulunması gereken menaj malzemelerinin yeterli miktarda doldurulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.3. Servis malzemelerinin temizlendiğini kontrol eder.</p> <p>1.4. Servis istasyonlarındaki kuver malzemeleri yeterli miktarda konulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.5. Servis istasyonlarındaki ve servis alanındaki malzemeleri işletme izleklerine göre yerleştirildiğini kontrol eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1: Menaj malzemeleri: Yemeği tatlandırmak amacı ile eklenen gıda maddeleri (tuz, baharat, sos, yağ vb.) Kuver malzemeleri: Servis takımlarının masa üzerinde yemek sırasına ve kişi sayısına göre dizimi. 1.5: Servis istasyonu: Servis için gerekli araç ve malzemelerin bulunduğu kapaklı dolap (servant).</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: İşletmedeki servis alanını servise hazırlar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Yiyecek-içecek servis alanının temizlendiğini kontrol eder.</p> <p>2.2. Ziyafetin çeşidine ve işletme izleklerine göre salon ve masaların düzenlendiğini kontrol eder.</p> <p>2.3. Büfeleri hazırlar.</p> <p>2.4. Büfelerin hazırlandığını amirine rapor eder.</p> <p>2.5. Yardımcı servant ve servis arabalarını servise hazırlar.</p> <p>2.6. Hazırlanan ziyafet/toplantı çalışma çizelgesini personel bilgi panosuna asar.</p> <p>2.7. Astlarının programa uyduğunu kontrol eder.</p> <p>2.8. Kayıt masası ve masaların hazırlandığını kontrol eder.</p> <p>2.9. Görsel donanımların yerleştirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.10. Astları için örnek bir kuver hazırlar.</p> <p>2.11. Hazırladığı örneğe göre diğer masaların yerleştirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.12. Masaların yerleşimini kontrol eder.</p> <p>2.13. Yapılacak etkinliğe göre, toplantı salonuna toplantı için gerekli araç ve gerecin yerleştirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.14. Çay-kahve aralarının planlamaya göre gerçekleştirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.15. Etkinlik alanının iklimlendirme, ses, görüntü ve aydınlatma sisteminin şartlara uygun koşullarda yapıldığını kontrol eder.</p> | | |

- 2.16. Sorumlu olduğu servis alanının son denetimlerini yapar.
 2.17. Servis hazırlıklarının aksamadan yapılmasını sağlar.
 2.18. Servis hazırlıkları ile ilgili amirine rapor verir.

Bağlam:

- 2.8: Uygulama: Masalara su, su bardağı, ikram, kalem ve not defteri yerleştirilir.
 2.9: Görsel donanımlar: Video, ekran, kürsü, bayrak vb.
 2.13: Toplantı araç ve gereçleri: yazı tahtası, bilgisayar, projektör perdesi, projektör, kürsü, bayrak

Öğrenme Çıktısı 3: Araç-gereç ve donanımların bakımını yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Araç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri belirler.
 3.2. Araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeleri temin edildiğini kontrol eder.
 3.3. Araç ve donanımların temizliğinin uygun kimyasallarla yapıldığını kontrol eder.
 3.4. İlgili birimden rapor edilen ve tespit edilen bozuk araç-gereç ve donanımlar için “Teknik Servis Formu”nu değerlendirir.
 3.5. “Teknik Servis Formunu” ilgili birime iletir.

Bağlam:

- 3.5: Teknik Servis Formu: Araç ve donanımların arızalanması durumunda arızanın tanımının ve nedeninin kayıt altına alındığı form.

Öğrenme Çıktısı 4: Servis sırasında kullanılacak malzemelerin temin edilmesini sağlar.**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Servis sırasında kullanacak malzemeleri kontrol eder.
 4.2. Servis sırasında kullanacak malzemeler için talep formu oluşturur.
 4.3. Rapor edilen eksik malzemelerin tamamlanması için ilgili birimi görevlendirir.
 4.4. Temin edilen malzemelerin temizlendiğini kontrol eder.
 4.5. Temizlenen malzemelerin servis deposuna yerleştirildiğini kontrol eder.
 4.6. Malzemelerin servis deposuna yerleşimini kontrol eder.

Bağlam:

- 4.1: İşletmenin yapısına göre servis sırasında kullanılan malzemeler: Masa örtüleri, runner (kapak örtüsü çeşidi), bez peçete, miflon (masa örtüsünün altına serilen koruyucu), sofrta üstü metal malzemeler, sofrta üstü porselen malzemeler, sofrta üstü cam malzemeler, sofrta üstü diğer servis malzemeleri, ara depolar (koltuk altı) malzeme ofisleri, ana ve yardımcı servanlar (servis istasyonu), servis arabaları, servis tepsileri, şarap kovaları, buz kovaları, sürahiler, vazolar, şamdanlar, garsonun üzerinde bulundurması gereken şahsi malzemeler, skirt (masa eteği), menaj takımları, sos ve yemek benmarileri, galoşlar, fondü takımları (küçük ocaklı tatlı servis takımı), flambe arabaları (ocaklı servis arabası) ve araç gereç takımları, servis maşaları, yedek servis takımları, tereyağlık.

Öğrenme Çıktısı 5: Masa ve salon düzenini sağlar.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Amirinin hazırladığı plan doğrultusunda masa ve sandalyelerin karşılıklı olarak aynı hizada düzenlendiğini kontrol eder.
 5.2. Sorumlu olduğu istasyondaki rezervasyonlu masa ve konuk sayısını inceler.
 5.3. Masaların hazırlanması için kumaş malzemelerinin servis alanına getirildiğini kontrol eder.
 5.4. Masalara koruyucu örtü, masa örtüsü, kapak veya kapak örtüsünün serildiğini kontrol eder.

- 5.5. İşletme standardı ve hizmet türüne göre sandalye örtülerinin giydirildiğini kontrol eder.
 5.6. Toplantılarda masa ebadına göre masa eteğini hazırladığını kontrol eder.
 5.7. Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlandığını kontrol eder.
 5.8. İşletme standardı ve servis yöntemlerine göre kullanılan menaj takımlarının ve kuver malzemelerinin masalara yerleştirildiğini kontrol eder.
 5.9. Salon aydınlatma ve ses düzenini kontrol eder.
 5.10. Salonun iklimlendirme donanımlarını kontrol eder.
 5.11. Salonda son denetimleri yapar.
 5.12. Salonda oluşan aksaklıkları ilgili birimlere rapor eder.

Bağlam:

5.10: İklimlendirme donanımları: Klimalar, havalandırma sistemi.

| | | |
|--|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Servis Öncesi İşlemler Uygulaması: Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3. seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Eğitim İçeriği:

İletişim Becerileri

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite Kayıtları
 - Teknik Servis Formu

Yiyecek İçecek Servis Malzemeleri

- Kuver Malzemeleri
- Menaj Takımları
- Servis Malzemeleri

Temizlik Malzemeleri

12UY00...-4/A5 SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Servis İşlemleri |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A5 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Konukları karşılar ve yemek kartlarını takdim eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Konukları güler yüzle selamlayarak karşılar.</p> <p>1.2. Konuklar rezervasyon yaptırmış ise isimleri ve kişi sayısı kontrol edilerek ayrılan masaya, yaptırılmamış ise istek ve eğilimlerine göre uygun olan masaya kadar eşlik eder.</p> <p>1.3. Konukların masaya oturmalarını sağlar.</p> <p>1.4. Yemek kartları açık olarak konuğun sağ tarafından sağ el ile sırasıyla; çocuklar, yaşlılar, bayanlar ve baylara takdim eder.</p> <p>1.5. Konukların yemek kartlarını inceleyip karar vermelerini bekler.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.4: Yemek kartları: Yiyecek-içecek listesi, menü.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Sipariş alır ve siparişlerin iletilmesini sağlar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Masaya en uygun yerden konuklardan önce yemeklerin, sonra içeceklerin konuklarla yüz yüze gelecek şekilde sipariş siparişlerini alır.</p> <p>2.2.Konuklara sipariş vermelerinde yardımcı olur.</p> <p>2.3.Yiyecek-içecek siparişlerini saat yönünde tekrar ederek alır.</p> <p>2.4.Siparişlerin pişme süreleri ve içerikleri hakkında konuğa bilgi verir.</p> <p>2.5.Siparişleri okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazar.</p> <p>2.6.Özel istekleri yazar.</p> <p>2.7.Sipariş fişini bölümlere ayırır.</p> <p>2.8.Grup masalarında masanın kroki çizimini yapar.</p> <p>2.9.Grup masalarında kroki çizimi üzerinde konuklara numaralar vererek sipariş alır.</p> <p>2.10.Masadan ayrılırken konuklara teşekkür eder.</p> <p>2.11.Konuklara iyi vakit geçirmelerini temenni eder.</p> <p>2.12. Yiyecek siparişleri mutfağa, içecek siparişleri bara, birer kopyaları da kasaya iletilmesi için ilgili birimleri görevlendirir.</p> <p>2.13.Sipariş edilen başlangıç yemeklerinin hazırlanmasını sağlar.</p> <p>2.14.Ana yemeklerin de rezerve edilmesini sağlar.</p> | | |

Bağlam:

2.4: Siparişler işletmenin özelliği ve uyguladığı sisteme göre kimi yerde bilgisayarlı otomasyona göre kimi yerde sipariş fişi kullanılarak alınabilir. Servis görevlisi her iki uygulama için yeterli bilgi beceri ve tutuma sahip olması gerekir. Kullanılan malzemeler: 3 nüshalı sipariş fişi, mavi yazan tükenmez kalem, BT (bilgi teknolojileri).

Öğrenme Çıktısı 3: Su ve ekmek servisini yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Sürahi ile su yapılan su servisinde sol elde peçete bulundurularak sürahi ağzında oluşan damlaların silindiğini kontrol eder.
- 3.2. Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde şişenin kapağının açıldığını kontrol eder.
- 3.3. Su doldurma işleminin şişe veya sürahi bardağa değiştirilmeden ve dudak payı bırakılarak yapıldığını kontrol eder.
- 3.4. Su servisinin konuğun sağ tarafından yapıldığını kontrol eder.
- 3.5. Ekmekler kurutulmadan, kızarmış ekmekler ise soğutulmadan ekmek sepetinden veya alternatif kaplardan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapıldığını kontrol eder.
- 3.6. Servis bittikten sonra, ekmek maşasının ekmek sepetine veya diğer alternatif kaplara konuk rahatsız edilmeden konulduğunu kontrol eder.

Bağlam:

3.6: Alternatif kaplar: Gümüş ve porselen tabaklar v.b.

Öğrenme Çıktısı 4: Servisin aksamadan yürütülmesini sağlar.**Başarım Ölçütleri**

- 4.1.Servis bitene kadar mutfaktan çıkan yiyecekleri sunum şekli ve porsiyonlar açısından kontrol eder.
- 4.2.Yiyeceklerin sıcaklık derecelerini kaybetmeden servis yapıldığını kontrol eder.
- 4.3.Servis bitene kadar servis, bar ve bulaşikhane alanlarının düzenini kontrol eder.
- 4.4. Servisi yemek sıralamasına göre yapıldığını kontrol eder.
- 4.5.Boş malzemelerin toplandığını kontrol eder.
- 4.6.Büfeleri ve servisin her aşamasını, servisin sonuna kadar denetler.

Öğrenme Çıktısı 5: Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1.Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
- 5.2.Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.
- 5.3.Konukların şikâyetlerine çözüm getirir.
- 5.4.Problemlerin çözümü ile ilgili gelişmeler konusunda konuklara bilgi verir.
- 5.5.Yaşanan gecikmeler için özür diler.
- 5.6.Konuk şikâyetlerini bir üst amire iletir.

Öğrenme Çıktısı 6: Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenir.**Başarım Ölçütleri**

- 6.1. Kaza çeşidine göre olaya müdahale eder.
- 6.2. Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için işletme izleklerine göre gerekli önlemleri alır.
- 6.3. Kaza sonucu oluşan problemleri giderir.
- 6.4. Kazaları bir üst amire yazılı ve sözlü olarak rapor eder.
- 6.5. Kırılan malzemenin çeşit ve miktarını tespit eder.
- 6.6.Kırılan malzemelerin çeşit ve miktarlarını “Zayi Raporu”na detaylı bir şekilde yazar.

6.7. Onarım gerektiren bir yer varsa ilgili birime sözlü ve yazılı olarak rapor eder.

Bağlam:

6.1: Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğa ve kendisine zarar vermeden müdahale edilir.

6.5: Malzemelerin zayı durumunda olayın nedeni ve zayı miktarının kayıt altına alındığı bildirim formu.

Öğrenme Çıktısı 7: İş akışındaki aksaklıkları bildirir.

Başarım Ölçütleri

7.1.Şüpheli paket, eşya ve kişileri bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) rapor eder.

7.2.Olağanüstü durumlarda oluşan problemleri en kısa sürede bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) rapor eder.

7.3.Yaralanma veya ölüm durumlarında bir üst amire ve ilgili birimlere rapor eder.

Bağlam:

7.2:İşletme izleklerine uygun olarak müdahale eder. Uygun haberleşme araçlarını kullanarak yardım çağırır. Olağanüstü durumlar: yangın, deprem, aşırı alkollü müşteri, kavga, gürültü v.b.

| | | |
|---|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Servis İşlemleri Uygulaması: Servis sırasında yapılan işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı ve organize çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Temel düzeyde matematik ve bilgisayar becerisine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Etkili İletişim

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite Kayıtları
 - Zayi Raporu Formu

Temel Matematik

Temel Bilgisayar Kullanımı

Yiyecek-İçecek Servisi

Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi

- Müşteri ile İletişim
- Müşteri Odaklılık
- Şikâyet Yönetimi
- Müşteri Memnuniyeti

12UY00...-4/A6 SICAK İÇECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|----------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Sıcak İçecek Servisi |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A6 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Demleme usulü veya poşet (siyah ve bitki) çay servisi yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Demleme çay servisi için çayın soğuk su ile yıkanarak tozunun alındığını kontrol eder.</p> <p>1.2. Çay fincanlarının, bardakların ve potların sıcak tutulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.3. Kaynar suyun demliğe döküldüğünü kontrol eder.</p> <p>1.4. Pota kaynar su ilave edildiğini kontrol eder.</p> <p>1.5. Çayın demlenmesi için 10-15 dk. beklendiğini kontrol eder.</p> <p>1.6. Poşet çay servis edilmeden önce sıcak su potu, şekerlik, isteğe göre hazırlanmış tranş limonunun ve süt potunun tepsiye konulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.7. Fincan veya bardağa demlenmiş çay veya kaynar suyun dudak payı (1-2 cm) bırakılarak doldurulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.8. İsteğe göre çaya süt ilave edildiğini kontrol eder.</p> <p>1.9. Pottan fincanlara servis edilirken potun fincanlara temas etmediğini kontrol eder.</p> <p>1.10. Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>Kullanılan malzemeler: Çay bardağı, çay fincanı, çay kaşığı, çay potu, süt potu, çay tabağı, şekerlik, demlik, su kazanı, diğer servis araç-gereçleri.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Türk kahvesi servisi yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Taze çekilmiş kahveyi ağzı kapalı kaptan hazır bulundurduğunu kontrol eder.</p> <p>2.2. Servis edilecek fincan ölçüsüne göre cezveye soğuk su konulduğunu kontrol eder.</p> <p>2.3. Siparişe göre cezveye şeker (şekersiz, az, orta veya çok) konulduğunu kontrol eder.</p> <p>2.4. Kişi sayısına göre kahveyi ilave edildiğini kontrol eder.</p> <p>2.5. Kahveyi kısık ateşte köpürterek pişirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.6. Köpüğü fincanlara eşit olarak dağıtıldığını kontrol eder.</p> <p>2.7. İşletme izleklerine göre, ikramlarla birlikte, bir bardak soğuk suyla kahve tepsisinin hazırlandığını kontrol eder.</p> <p>2.8. Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.</p> | | |

Bağlam:

2.1 ve 2.2: Uygulama: Kahve isteğe bağlı miktarda şeker ve oda sıcaklığındaki su ile cezve içerisinde orta ateşte yavaş yavaş karıştırılır. Su miktarı kullanılan fincan ile ölçülerek ayarlanır. Genel olarak 70 ml su içerisine 5–7 gr (iki çay kaşığı) kahve ve isteğe bağlı miktarda şeker ilave edilir.

2.3: Uygulama: Türk kahvesi şekerli, az, orta ve şekerli olarak pişirilir. Orta şekerli kahve için pratikte 2–3 gr. (1 çay kaşığı) şeker kullanılır. Orta ateşte yavaşça karıştırılmakta olan kahve 2–3 dakika sonra hafif köpüklenmeye başlayacaktır. Aynı ateşte 1–2 dk. sonra kahve tam olarak köpüklenecektir. Kenarda sıcak olarak bekleyen fincanlara dökülerek servis yapılır. İyi bir kahve pişirimi ile fincanda servisi yapılan kahvenin bütün yüzeyi ya da pek çok kısmı köpüklenmelidir.

2.6 ve 2.7: Genelde tepsi içerisinde hazırlanan fincan ve ocaktan çıkan kahve dolu cezve, konuğun sağ tarafından önce fincan önüne konur, içerisindeki sıcak su başka bir bardağa boşaltılır. Cezvedeki kahve 2 hamlede önce yarısı, sonra diğer yarısı çalkalanıp fincana köpüklü olarak boşaltılır. İkramlar: Lokum, çikolata, likör.

Öğrenme Çıktısı 3: Filtre kahve servisi yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Filtre kahvenin demlendiğini kontrol eder.
- 3.2. Kahve potunun hazırlandığını kontrol eder.
- 3.3. Kahve potundan fincanlara aktarıldığını kontrol eder.
- 3.4. Konukların isteğine göre sıcak sütün, kremanın ve şekerin tepsiye hazırlandığını kontrol eder.
- 3.5. Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

Kullanılan malzemeler: Filtre kahve makinesi, makine aparatları, diğer servis araç-gereçleri.

Öğrenme Çıktısı 4: Geleneksel yöntem ile espresso kahve servisi yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Çekirdek kahveyi standardında (kalın) öğütüldüğünü kontrol eder.
- 4.2. Öğütülmüş kahvenin espresso kahve makinesinin kaşığına yerleştirildiğini kontrol eder.
- 4.3. Kahvenin sıkıştırıldığını kontrol eder.
- 4.4. Espresso kahve makinesinin kaşığının makinenin haznesine yerleştirildiğini kontrol eder.
- 4.5. Kaşığın altına ısıtılmış fincanın konulduğunu kontrol eder.
- 4.6. Kahve makinesinin anahtarının açıldığını kontrol eder.
- 4.7. Espresso fincanlarının yarıya kadar doldurulduğunu kontrol eder.
- 4.8. Espresso fincanlarının tepsiye yerleştirildiğini kontrol eder.
- 4.9. İşletme izleklerine göre konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

Bağlam:

4.1: Uygulama: Kahve değirmende öğütülür.

4.2: Uygulama: Hazır otomatik kahve makinelerinde kullanılan kahvenin miktarı (7–8 gr./kişi) önceden ayarlanır. Kahve espresso kahve makinesinin tek veya çift çıkışlı kaşığına koyulur, plastik saplı tamper ile sıkıştırılır ve kaşık hazneye yerleştirilir. İsteğe göre espresso'nun fincanı önceden hazırlanır ve makinenin tuşuna dokunularak espresso hazırlanır.

Espresso kahve çeşitleri ve uygulaması: Mocha, macchiato, latte macchiato espresso kahveden türetilen kahve türleridir. Diğer kahve türleri de cappuccino, ristretto, doppio'dur. Bu kahve türevleri belirli oranlarda süt, süt köpüğü, krema ilave edilerek hazırlanır.

Öğrenme Çıktısı 5: Sıcak çikolata servisi yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Toz çikolata, süt, fincanlar ve potun hazır bulunduğunu kontrol eder.

- 5.2.Toz çikolata ve sütün pota doldurulduğunu kontrol eder.
 5.3.Toz çikolatanın süte karıştırıldığını kontrol eder.
 5.4.Hazırlanan karışımın makinenin buharıyla kaynatıldığını kontrol eder.
 5.5.Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 6: Sahlep servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 6.1.Toz sahlebin, sahlep kazanına konulduğunu kontrol eder.
 6.2. Su ve/veya sütün eklediğini kontrol eder.
 6.3. Hazırlanan sahlep karışımının fincana döküldüğünü kontrol eder.
 6.4. Sahlebin toz tarçınla süslediğini kontrol eder.
 6.5.Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 7: French press ile hazırlanmış kahve servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 7.1.French press'in cam haznesine kişi başına 7–8 gr. kahve kahve konulduğunu kontrol eder.
 7.2.Kahvenin üzerine fincan sayısı kadar kaynar su ilave edildiğini kontrol eder.
 7.3.Press kapağının kapatıldığını kontrol eder.
 7.4. Press kapağının çubuğunun 7–8 dk. sonra aşağı doğru bastırıldığını kontrol eder.
 7.5. 1–2 dk. sonra fincanlara servis yapıldığını kontrol eder.

Bağlam:

- 7.5: İsteğe göre sıcak süt ilave edilebilir.
 Kullanılan malzemeler: French press aparatı, kahve fincanı, şekerlik, sütlük.

Öğrenme Çıktısı 8: Sıcak kırmızı şarap servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 8.1.Kaynatma kabının içerisinde işletme izleklerine göre hazırlanmış reçeteye göre karışımı hazırlar.
 8.2.Karışımı kaynatır.
 8.3.Kaynadıktan sonra karışımı süzer.
 8.4. Süzölmüş karışıma kırmızı şarap ve brendi ilave eder.
 8.5.Kırmızı şarap ilave edilen karışımı kaynama noktasına kadar ısıtır.
 8.6. Sıcak kırmızı şarabı konuğun sağından servis yapar.

| | |
|--|-------------------------------|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME |
| 8 a) Teorik Sınav | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | |
| (P1) Sıcak İçecek Servisi Yapma Uygulaması: Sıcak içecek servisi uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | |

| | | |
|----|--|--|
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı ve organize çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

İş sağlığı ve güvenliği ve sıcak içecek servisi konularında temel bilgi ve beceriye sahip olmaları tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)
663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Sıcak İçecek Servisi

- Çay Servisi
- Türk Kahvesi Servisi
- Espresso Servisi
- Sıcak Çikolata Servisi
- Sahlep Servisi
- French Press Servisi

12UY00...-4/A7 SOĞUK İÇECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|----------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Soğuk İçecek Servisi |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A7 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |

Öğrenme Çıktısı 1: Beyaz, pembe ve köpüklü şarap servisi yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Şarap şişesinin ve kovasının temiz olduğunu kontrol eder.
- 1.2. Şarap şişesinin kovaya yerleştirildiğini kontrol eder.
- 1.3. Kovanın içine buz konulduğunu kontrol eder.
- 1.4. Şarap kovasının servis peçetesi ile örtüldüğünü kontrol eder.
- 1.5. Şarabın eğik olarak, sallanmadan, etiketi görünür bir şekilde servis peçetesine sarılarak takdim edildiğini kontrol eder.
- 1.6. Şarabı servis etmek üzere siparişi veren konuktan onayın alındığını kontrol eder.
- 1.7. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyonun konuğun görebileceği bir şekilde kesildiğini kontrol eder.
- 1.8. Köpüklü şarap mantarının telinin dikkatli bir şekilde açıldığını kontrol eder.
- 1.9. Tirbuşon ile mantar zedelenmeden, kırılmadan ve mantar şarabın içine düşürülmeden sessizce peçete yardımı ile çıkarıldığını kontrol eder.
- 1.10. Şarap şişesinin ağzında mantar kırıntıları kalmışsa temizlemek için şişe çevrilerek yandaki yedek bardağa birkaç damla şarap dökülür.
- 1.11. Siparişi veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurulduğunu kontrol eder.
- 1.12. Siparişi veren konuğun onayının alındığını kontrol eder.
- 1.13. Servis önceliğine göre diğer konukların bardaklarına 1/3 oranında şarap doldurulduğunu kontrol eder.
- 1.14. Siparişi veren konuğun servisinin sağ taraftan yapıldığını kontrol eder.
- 1.15. Kalan şarabın buz kovasına konulduğunu kontrol eder.
- 1.16. Astının şarap servisi sonrası masadan çekildiğini kontrol eder.

Bağlam:

- 1.3:Uygulama: Pembe, Beyaz ve Köpüklü Şaraplar 8–10 °C’de servis yapılır.

Öğrenme Çıktısı 2: Kırmızı şarap servisi yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirildiğini kontrol eder.
- 2.2. Şarap servisi yapılırken şarabın konuğa ve masaya damlamasını önlemek için elde peçete bulundurulduğunu kontrol eder.
- 2.3. Şarabın etiketi görünür şekilde takdim edildiğini kontrol eder.
- 2.4. Şarabın onayının alındığını kontrol eder.
- 2.5. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyonun kesilerek alındığını kontrol eder.

- 2.6.Tirbuşon ile mantar zedelenmeden, kırılmadan ve şarabın içine düşürülmeden mantarın çıkarıldığını kontrol eder.
- 2.7.Siparişi veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurulduğunu kontrol eder.
- 2.8.Siparişi veren konuk tarafından şarabın onayının alındığını kontrol eder.
- 2.9. Servis önceliğine göre diğer konukların bardaklarına şarabın sağ taraftan 2/3 oranında doldurulduğunu kontrol eder.
- 2.10.Siparişi veren konuğun servisinin sağ taraftan yapıldığını kontrol eder.
- 2.11. Kalan şarabın sepete konulduğunu kontrol eder.

Bağlam:

2.1: Uygulama: Kırmızı Şaraplar 16–18 ° C’de servis yapılır.

Öğrenme Çıktısı 3: Bira servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 3.1. Bira servisinin yapılacağı uygun bardağın seçildiğini kontrol eder.
- 3.2. Bira bardağının soğutulduğunu kontrol eder.
- 3.3. Bira bardağının el ısısı geçmeyecek şekilde, bardağın altına yakın bir yerden tutulduğunu kontrol eder.
- 3.4. Şişe biranın konuğun gözü önünde doldurulduğunu kontrol eder.
- 3.5. Konuğun isteğine göre köpüklü veya köpüksüz olarak bardakaltlığı ile birlikte sağ tarafından bira servisi yapıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 4: Yüksek alkollü içecek servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 4.1. Servis edilecek içeceğin cinsine göre uygun bardağın seçildiğini kontrol eder.
- 4.2. Yüksek alkollü içecek (cin, votka, tekila v.b) için ince ve düzgün dilimlenmiş limonun, buzun tepsiye yerleştirildiğini kontrol eder.
- 4.3. Bardağa konulan içeceğin, varsa katkı maddesinin (soda, tonik, su gibi) ve buzun konuğun önünde servis yapıldığını kontrol eder.
- 4.4. Rakı servisinde konuğun isteğine göre konuğun rakısına önce su, sonra buz ilave edildiğini kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 5: Alkolsüz içecek servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 5.1. Alkolsüz içeceklerin konuğun gözü önünde açıldığını kontrol eder.
- 5.2. Alkolsüz içeceklerin bardağa değdirilmeden ¾ oranında doldurulduğunu kontrol eder.
- 5.3. Konsantre içeceklerin özelliğine uygun oranda seyreltilerek servis yapıldığını kontrol eder.
- 5.4. Konuğun isteğine göre içecekleri, buz ve limon dilimleri ile servis yapıldığını kontrol eder.
- 5.5. Konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) Soğuk İçecek Servisi Yapma Uygulaması: Soğuk içecek servis yapma uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70’ini

| | | |
|--|--|--|
| alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 2.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Soğuk İçecek Servisi

- Beyaz/Pembe Şarap Servisi
- Köpüklü Şarap Servisi
- Kırmızı Şarap Servisi
- Bira Servisi
- Yüksek Alkollü İçecek Servisi
- Alkolsüz İçecek Servisi

12UY00...-4/A8 YİYECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|-----------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Yiyecek Servisi |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A8 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Başlangıç yiyeceklerinin servisini gerçekleştirir.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Servisin türüne ve kişi sayısına göre servis takımlarının masaya yemek sırasına göre konulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.2. Başlangıç yiyeceklerinin servislerinin maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis şeklinde yapıldığını kontrol eder.</p> <p>1.3. Sıcak yiyecek servisinin, düz veya ters maşa ile konuğun solundan yapıldığını kontrol eder.</p> <p>1.4. Masaya serpmeye şeklinde konulan yiyecek tabaklarına (çatal, kaşık, maşa) servis takımlarının konulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.5. Yiyeceklerle beraber verilecek sos ve garnitürleri konuğun solundan maşa ile servis yapıldığını kontrol eder.</p> <p>1.6. Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarının toplandığını kontrol eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.5. Garnitürler: Küçük kuru ekmek, peynir, limon dilimi v.b.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çorba servisini gerçekleştirir.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Çorbanın çeşidine göre çorba potu, çorba kâsesi ve çorba fincanının hazırlandığını kontrol eder.</p> <p>2.2. Pottan yapılan çorba servisinde, kepçeyi potun içinde, altlığı ile birlikte konuğun solundan servis yapıldığını kontrol eder.</p> <p>2.3. Kâsede yapılan çorba servisinde, servisin konuğun sağından yapıldığını kontrol eder.</p> <p>2.4. Servis sehпасından servis edilen çorbanın sıcak tutulduğunu kontrol eder.</p> <p>2.5. Çorbanın koyulaşmamasının sağlandığını kontrol eder.</p> <p>2.6. Servis yapıldıktan sonra garnitürün konuğun solundan servis yapıldığını kontrol eder.</p> <p>2.7. Servis bittikten sonra servis boşlarının toplandığını kontrol eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Ara sıcak servisini gerçekleştirir.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. Porsiyonlar şeklinde hazırlanmış olan ara sıcakların konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.</p> | | |

3.2. Servis dağıtım noktalarında hazırlanan ara sıcakların konuğun solundan maşa ile servis yapıldığını kontrol eder.

3.3. Konuğun isteğine ve ara sıcakın türüne göre sosların, sosluk içinde konuğun solundan servis yapıldığını kontrol eder.

3.4. Diğer servise geçmeden önce servis boşlarının toplandığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 4: Salata servisini gerçekleştirir.

Başarım Ölçütleri

4.1. Salata kâsesinin konuğun tabağının soluna tabak ile ekmek tabağı arasına konulduğunu kontrol eder.

4.2. Konuğun istediği miktar ve çeşitte sosun konuğun solundan salataya ilave edildiğini kontrol eder.

4.3. Salata boşlarının ana yemek bitiminde toplandığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 5: Ana yemek servisini yapar.

Başarım Ölçütleri

5.1. Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirildiğini kontrol eder.

5.2. Kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.

5.3. Et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip temizlenmesi işlemini yapar.

5.4. Et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip porsiyonlanması işlemini yapar.

5.5. Yemekleri konuğun solundan maşa ile servis yapar.

5.6. Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre sosu ve garnitürü, ayrıca servis yapılıyorsa konuğun solundan maşa ile servis yapıldığını kontrol eder.

5.7. Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler.

5.8. Masadaki kullanılmayacak malzemelerin kaldırıldığını kontrol eder.

5.9. Masadaki kırıntıları konuğun solundan temiz bir peçete yardımıyla veya aparatlarla konuğu rahatsız etmeden temizlendiğini kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 6: Tatlı ve meyve servisini gerçekleştirir.

Başarım Ölçütleri

6.1. Tatlı ve meyve takımlarının masaya yerleştirildiğini kontrol eder.

6.2. Sıcak ve soğuk tatlıların servis sıcaklıklarını kaybetmeden servis yapıldığını kontrol eder.

6.3. Porsiyon olarak hazırlanan tatlı ve meyvelerin konuğun sağından servis yapıldığını kontrol eder.

6.4. Tatlı ve meyvelerin konuğun solundan düz veya ters maşa ile servis yapıldığını kontrol eder.

6.5. Sıcak tatlılarda konuğun isteğine göre sos servisinin konuğun solundan servis yapıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 7: Alevlendirme (flambe) servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

7.1. Alevlendirme arabasının temizlendiğini kontrol eder.

7.2. Kullanılacak araç-gereç ve malzemeleri kontrol ederek eksiklerini temin eder.

7.3. Alevlendirme yaparken ocağı harlı ateşe ayarlar.

7.4. Konuğun yanında yanıcı içecekleri (konyak, likör, şarap) ölçü kabına belirlenen ölçüde dökerek yemeği pişirir.

7.5. Pişme işlemi bittikten sonra reçetedeki ölçüye göre alevlendirmek için üzerine alkol döker.

7.6. Konyak veya yüksek alkollü içki ile alevlendirme işlemini yapar.

7.7. Sıcak tutulması gereken malzemeler için ısıtıcı bulundurur.

7.8. Hazırlanan alevlendirmeyi yapıp tabaklara alarak konuğun sağından servis yapar.

Öğrenme Çıktısı 8: Fondü servisi yapar.

Başarım Ölçütleri

- 8.1. Yemek siparişine göre malzemeleri ve servis araçlarının hazırlanmasını sağlar.
8.2. Fondü takımını masaya getirir ve masanın ortasına yerleştirir.

Bağlam:

Uygulama: Tüm öğrenme çıktıları işletme izlekleri doğrultusunda servis akış sırasına göre gerçekleştirilir. Servisin türüne göre kuverde değişiklik yapılır.

Kullanılan malzemeler: Kuver, menaj malzemeleri, sosluk, maşa.

| | | |
|--|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Yiyecek Servisi Yapma Uygulaması: Yiyecek servisi yapma uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir. El becerisine sahip olması, titiz ve dikkatli ve üretici olması, servis akışı hakkında bilgi ve beceri sahibi olması tavsiye edilir. Bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Yiyecek Servisi

- Başlangıç Yiyecekleri Servisi
- Çorba Servisi
- Ara Sıcaklar
- Salata Servisi
- Ana Yemekler
- Tatlı ve Meyveler

Yiyecek Servisinde İş Akışı

Yiyecek Servisi Malzemeleri

- Kuver Malzemeleri
- Menaj Takımları

**12UY00...-4/A9 SERVİS SONRASI VE GÜN/VARDİYA SONU İŞLEMLER
YETERLİLİK BİRİMİ**

| | | |
|--|--|---|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A9 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Hesap pusulasına göre hesap alır.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Hesap pusulasındaki verilerin doğruluğunu denetler.</p> <p>1.2. İşletme izleklerine göre hesap pusulasının kapanışının yapıldığını kontrol eder.</p> <p>1.3. Ödemeyi yapacak konuğa, hesap pusulasının işletme izleklerine göre sunulduğunu kontrol eder.</p> <p>1.4. Hesap pusulasının masaya bırakıldığını kontrol eder.</p> <p>1.5. Hesap pusulasını konuğun inceleyebilmesi için ilgili servis görevlisinin geride durduğunu kontrol eder.</p> <p>1.6. Ödemeyi alırken konuğa teşekkür edildiğini kontrol eder.</p> <p>1.7. Kredi kartı ödemelerinde konuğun şifre girebilmesi için mobil pos cihazının getirildiğini kontrol eder.</p> <p>1.8. Kredi kartı ile slip üzerindeki bilgilerin incelendiğini kontrol eder.</p> <p>1.9. Kasadan alınan fiş/fatura ve para üstünü masaya getirir.</p> <p>1.10. Konuğa teşekkür eder.</p> <p>1.11. Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacaksa konuğun isminin, imzasının ve oda numarasının alındığını kontrol eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1. Hesap pusulası verileri: Yiyecek içecek dökümleri, masa numarası, kişi sayısı, tarih.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Konuğu uğurlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Vestiyerde konuğa ait malzeme varsa getirildiğini kontrol eder.</p> <p>2.2. İşletme çıkışına kadar konuğa eşlik eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Masayı tekrar servise hazırlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. Konuğu uğurladıktan sonra konuğun masasının kontrol edilmesini sağlar.</p> <p>3.2. Eğer konuğa ait unutulmuş eşya varsa işletmenin izleklerine göre “Bulunmuş Eşya Formu” düzenlendiğini kontrol eder.</p> | | |

3.3. Gelecek konuklar için masa düzeninin yeniden hazırlanmasını sağlar.

Bağlam:

3.2: Konuğa ait bulunan eşyalar için işletme izleklerine göre “Bulunmuş Eşya Formu” düzenlenir.

Öğrenme Çıktısı 4: Salonu bir sonraki vardiyaya hazırlar.

Başarım Ölçütleri

- 4.1.İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda salonun akşam servisi sonunda veya sabah servisi öncesinde penceresini/havalandırmasını kontrol eder.
- 4.2.Masalardaki, servis sehpası ve servis istasyonlarındaki kirli malzemelerin bulaşıkhaneye taşındığını kontrol eder.
- 4.3.Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirli malzemelerin toplandığı bölüme taşındığını kontrol eder.
- 4.4.Temiz tabak ve takımları servis deposuna taşındığını kontrol eder.
- 4.5.Sandalye ve masaların düzenini kontrol eder.
- 4.6.Gerektiği takdirde salonu kahvaltı için hazırlanmasını sağlar.
- 4.7.Salondan çıkmadan önce prizlerin ve ışıkların kapatıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 5: Araç, gereç ve donanımları temizler.

Başarım Ölçütleri

- 5.1. Temizlenecek araç – gereç ve donanımlarının temizleneceği yeri belirler.
- 5.2. Temizlenecek araç – gereç ve donanımlarının temizleneceği yeri ilgili birime bildirir.
- 5.3. Araç – gereç ve donanımların uygun temizlik kimyasalları ile temizlenmesini sağlar.
- 5.4. Araç – gereç ve donanımların uygun temizlik kimyasalları ile temizliğini kontrol eder.
- 5.5. Tuzluk ve biberliklerin boşaltıldığını kontrol eder.
- 5.6. Tuzluk ve biberliklerin hijyen ve sanitasyon kurallarına göre temizliğinin yapıldığını kontrol eder.
- 5.7. Araç – gereç ve donanımlarının servis deposuna ve/veya dolabına eksiksiz olarak kaldırıldığını kontrol eder.

Öğrenme Çıktısı 6: Konuklar tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun olarak kabul eder.

Başarım Ölçütleri

- 6.1. Konuğun verdiği hediyeler için ilgili birim tarafından hazırlanan eşya çıkış formunu kontrol eder.
- 6.2. İşyerinden konuğun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere eşya çıkış formunun gösterildiğini kontrol eder.

Bağlam:

6.1: İşletme izleklerine uygun olarak işletmeden eşya çıktığına dair “Eşya Çıkış Formu” düzenlenir.

Öğrenme Çıktısı 7: Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.

Başarım Ölçütleri

- 7.1. Astlarının veya kendisinin bulduğu konuğa ait bulunan eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenlendiğini kontrol eder.
- 7.2. Konuk tarafından bildirilen kayıp eşyalar için “Kayıp Eşya Formu” düzenlenmesini sağlar.

7.3. Bulunan eşyaları cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih ve bulan kişinin adını belirterek ilgili birime teslim edilmesini sağlar.

Bağlam:

7.1: İşletme izleklerine uygun olarak bulunan eşya ile ilgili olarak “Bulunmuş Eşya Formu” düzenlenir.

7.2: İşletme izleklerine uygun olarak kaybolan eşya ile ilgili olarak “Kayıp Eşya Formu” düzenlenir.

| | | |
|--|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemleri Uygulaması: Servis sonrası ve gün/vardiya sonu işlemleri uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70’ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir. El becerisine sahip olması, titiz ve dikkatli ve üretici olması, servis akışı hakkında bilgi ve beceri sahibi olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

- Temizlik Kimyasalları
- Dezenfektanlar

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Yiyecek Servisinde İş Akışı

Servis Malzemeleri

- Kuver Malzemeleri
- Menaj Takımları

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite Kayıtları
 - Bulunmuş Eşya Formu
 - Eşya Çıkış Formu
 - Kayıp Eşya Formu
- Kalite Talimatları
 - Araç-gereç ve Donanım Bakım ve Temizlik Talimatları

Hesap Alma

Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Yönetim Sistemi

- Konuk Uğurlama Prosedürü

Masa ve Salon Düzeni

12UY00...-4/A10 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|--------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Periyodik İşlemler |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A10 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Servis alanlarında periyodik temizlik işlemlerini kontrol eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri 1.1. Periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulamasına işletme izleklerine göre yardımcı olduğunu kontrol eder. 1.2. İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında işletme izleklerine göre görev tanımı dâhilinde ilgili bölümlere yardımcı olduğunu kontrol eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmaları kontrol eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri 2.1. Haşerelerin görülmesi durumunda ilgili birime rapor eder. 2.2. İşletme izleklerine göre çalışma alanlarının talimatlara göre ilaçlama işlemine hazırlandığını kontrol eder. 2.3. Haşerelerin önlenmesinde bir üst amirinin talimatlarına ve işletme izleklerine göre müdahale edildiğini kontrol eder. 2.4. Çalışma alanlarında ilaçlama sonucu oluşan kötü kokuların giderildiğini kontrol eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Malzeme sayımı yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri 3.1. Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemelerin servis deposuna ya da arka plana taşınmasını kontrol eder. 3.2. Tüm araç-gereç ve donanımların sayımını ve kontrolünü bir üst amiriyle birlikte yapar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Servis depolarının düzenini kontrol eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri 4.1. Malzemeleri cinslerine ve işletme izleklerine göre yerleştirildiğini kontrol eder. 4.2. Depoların temizlendiğini kontrol eder. 4.3. Depoların dezenfekte edildiğini kontrol eder. 4.4. Depoların havalandırıldığını kontrol eder. 4.5. Depolardaki malzemenin çalışır bir durumda olduğunu kontrol eder. 4.6. Depolardaki malzemenin eksiksiz bir durumda olduğunu kontrol eder.</p> | | |

| | | |
|--|--|--|
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |
| (P1) Periyodik İşlemler Uygulaması: Periyodik işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Servis görevlisi 3. seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite İzlekleri
- Görev Tanımları
- Kalite Talimatları
 - Periyodik Temizlik ve Bakım Programı Talimatları
 - Haşere Önleme ve İlaçlama Talimatları
 - Envanter Kontrolü Talimatları
 - Depo Kullanım ve Bakım Talimatları

12UY00...-4/A11 MESLEKİ GELİŞİME İLİŞKİN FAALİYETLER YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/A11 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-4 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p>Öğrenme Çıktısı 1: Mesleği ile ilgili yayınları, yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri analiz eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri analiz eder.</p> <p>1.2. İşletme içerisindeki mesleği ile ilgili yayınları analiz eder.</p> <p>1.3. Mesleki gelişimi ile ilgili öğrenilen bilgileri işletme izleklerine göre analiz eder.</p> <p>1.4. Mesleki ve kişisel gelişimi arttırıcı etkinlikleri sınıflandırır.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: İşe yeni başlayan personelin işbaşı eğitim programını analiz eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. İşe yeni alınan personele işletmenin kalite politikası ile işletme izlekleri arasındaki ilişkiyi açıklar.</p> <p>2.2. İşe yeni alınan personele kalite el kitabına göre organizasyon şemasını yorumlar.</p> <p>2.3. İşe yeni alınan personele görev tanımına göre iş akışı, işletme izlekleri ve talimatlar arasındaki ilişkiyi açıklar.</p> <p>2.4. İşe yeni alınan personele mesleki gelişimi için işletme izleklerini analiz eder.</p> <p>2.5. İşbaşı eğitimleri ile ilgili programlarını analiz eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>2.2: Kalite politikası: Bir kuruluşun yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi.</p> <p>Kalite El Kitabı: İşletmelerin kalite politikası, misyon, vizyon, organizasyon yapısı, bölümleri ve fonksiyonlarını özetleyen kitapçık.</p> <p>2.3: Organizasyon: Ortak bir amaç çerçevesinde kurulmuş, ortak bir çalışma düzenine sahip, kendi verimini yönetebilen toplumsal bir düzen, kuruluş.</p> <p>2.4: İş akışı: İş kurallarına bağlı olarak kapsamı ve sırası tanımlanmış tekrarlanabilir işler.</p> | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav: Bu sınav kapsamında, 9 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmektedir. | | |
| 8 b) Performansa Dayalı Sınav | | |

| | | |
|---|--|--|
| (P1) Uygulama Sınavı: Bu birimde uygulamaya dayalı sınav yapılmayacaktır. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| Teorik sınavdan (T1) başarılı olma şartı vardır. Teorik sınavdan başarısız olan aday 1 yıl içerisinde başvurması halinde tekrar sınava girebilir. | | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Servis görevlisi 3.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Bilgi teknolojileri, orta düzeyde matematik bilgisi, problem çözme yeteneği, yaratıcı düşünme yeteneği, öncelik alabilme becerilerine sahip olunması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Etkili İletişim

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite El Kitabı
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- İş Akışı
- Kalite İzlekleri
 - Oryantasyon Eğitimi İzleği
- Kalite Talimatları

12UY00...-4/B1 YABANCI DİL

| | | |
|----|---|--|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | Yabancı Dil |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY00...-4/B1 |
| 3 | SEVİYE | 4 |
| 4 | KREDİ DEĞERİ | - |
| 5 | A)YAYIN TARİHİ | - |
| | B)REVİZYON NO | 00 |
| | C)REVİZYON TARİHİ | - |
| 6 | YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| | <p>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</p> | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| | Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir. | |
| 9 | YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR) | Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) |
| 10 | YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ | |
| 11 | MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI | |

EKLER

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

-