

MESEM BELGELENDİRME PROGRAMI, KURALLARI

PROGRAMIN KODU	PRG1
PROGRAMIN AMACI	Yiyecek içecek sektöründeki servis ve bar hizmetinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri tanımlama, ölçme değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektir.
BELGELENDİRME PROGRAMI KAPSAMLARI VE REFERANS DÖKÜMANLAR	Kapsamı ve Referans Dokümanlar 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 10UMS0049-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Meslek Standardı 10UMS0049-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Meslek Standardı 10UMS0049-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Meslek Standardı 10UMS0050-5 Servis Görevlisi Seviye 5 Ulusal Meslek Standardı 10UMS0048-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Meslek Standardı TS EN ISO/IEC 17024 Personel Belgelendirme Standardı ve Kalite El Kitabı ATSO MESEM Personel Belgelendirme Prosedürleri

BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN GEREKEN ÖN ŞARTLAR	Adayın başvurusunda, başvuruda bulunduğu sınavla ilgili ön yeterlilik şartı aranmamakta olup; ilgili yeterlilik için yabancı dil bilgisini gösteren belgeyi MESEM Birimine iletmesi gerekmektedir. Ayrıca her bir yeterlilik birimi için ekler kısmında tavsiyeler web sitesinde yer almaktadır. (SPB25-05 Başvuruların Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)
BELGE BAŞVURU YÖNTEMİ	MESEM biriminde, başvurular web sitesi üzerinden ve elden olmak üzere iki farklı yöntem ile aşağıda yer alan prosedürde tanımlandığı şekilde yapılmaktadır. (SPB25-05 Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)
BELGE BAŞVURUSU İÇİN İSTENEN EVRAKLAR	Aday adaylarının, aday statüsüne geçebilmeleri için aşağıdaki ilgili evrakları MESEM Birimine elden ya da kargo/posta ile en geç 7 iş günü içerisinde göndermeleri gerekmektedir. • Nüfus cüzdan fotokopisi • Adaya ait 2 adet vesikalık fotoğraf (son 6 ay içerisinde ön profilden çekilmiş) • Ödeme dekontu/ödeme bilgi evrakı • Varsa öğrenim durumunu gösteren belge • MESEM Sınav Başvuru Formu ıslak imzalı sureti • İlgili yeterliliğe göre sınav için gerekli yabancı dil bilgisini gösteren belge (SPB25-05 Başvuruların Alınması ve Değerlendirilmesi Prosedürü)
BAŞVURUSU ALINAMAYACAK ADAYLAR	MESEM birimi teorik/sözlü ve performans sınavına girmesi uygun görülmeyen özür/engele sahip (ağır uzuv kayıpları, görme engelleri ve eğitilememiş/öğretilmemiş zihinsel engelliler vb.) adaylara sınava girmemeleri konusunda bilgilendirme yapılacak ve gerek görülürse başvuruları reddedilecektir. (SPB25-07 Özür ve Engelliler Prosedürü)

SINAVLARIN İÇERİĞİ	Sınavlar, ATSO MESEM web sayfasında yayınlanacak olan 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2, 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3, 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4, 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 ve 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliklerinde yer alan başarımlar ölçütlerini içermektedir. • Sınavlar teorik ve performansa dayalı uygulama sınavları olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. • Teorik ve Performans sınavları ardıl olarak gerçekleştirilmektedir. • Teorik ve performansa dayalı sınav bölümleri ayrı ayrı değerlendirilmektedir. • Aday, her iki sınavdanda başarılı olması durumunda ilgili yeterlilikten başarılı olarak kabul edilir. Sınavlar aşağıda yer alan sınav şartnamelerine göre gerçekleştirilmektedir. SPB25-ŞR01 Servis Görevlisi Seviye 2 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR02 Servis Görevlisi Seviye 3 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR03 Servis Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR04 Bar Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR05 Servis Yöneticisi Seviye 5 Sınav Şartnamesi
SINAV SORULARIN HAZIRLANMASI VE ONAYLANMASI	Sınav Soruları, Sınav Komisyonu İşleyiş Prosedürüne göre hazırlanmıştır. Sınav sorularının hazırlanmasında yeterlilikte yer alan başarımlar ölçütleri dikkate alınır. SPB 25-08 Sınav Komisyonu ve Uygulama Faaliyetleri İşleyiş Prosedürü
SINAV YERİ	Teorik ve performans sınav alanları ATSO salonları ve Tedarikçi sözleşmesi imzalanmış kurum alanlarıdır. (SPB25-01 Taşeron/Hizmet Tedarikçisi Kuruluş ve Sözleşmeli Personel Yönetimi Prosedürü)

12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 teorik sınavı; **A1, A2, A3, A7** birimlerinden gerçekleştirilir. Adaylara 35 soruluk çoktan seçmeli test uygulanır. Her soru başına verilen süre **1-1,5 dk.**dir.

12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 sözlü sınavı; aday istediği takdirde çoktan seçmeli test yerine sözlü sınavına da tercih edebilir. Sözlü sınav **A1, A2, A3, A7** birimlerinden gerçekleştirilir. Adaylara 35 soruluk sözlü sınav uygulanır. Toplam süre **30dk.**dir

12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 teorik sınavı; **A1, A2, A3, A4 ve A11** birimlerinden gerçekleştirilir. Adaylara 52 soruluk çoktan seçmeli test uygulanır. Her soru başına verilen süre **1-1,5 dk.**dir.

12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 teorik sınavı; **A1, A2, A11** birimlerinden gerçekleştirilir. Adaylara 38 soruluk çoktan seçmeli test uygulanır. Her soru başına verilen süre **1-1,5 dk.**

12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 teorik sınavı; **A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7** birimlerinden gerçekleştirilir. Adaylara 141 soruluk çoktan seçmeli test uygulanır. Her soru başına verilen süre **1-1,5 dk.**

12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 teorik sınavı; **A1, A2, A4, A11** birimlerinden gerçekleştirilir. Çoktan seçmeli 47 soruluk modül. Her soru başına verilen süre **1-1,5 dk.**

Sınav yöntemi aşağıda yer alan sınav şartnamelerinde tanımlanmıştır.

- SPB25-ŞR01 Servis Görevlisi Seviye 2 Sınav Şartnamesi
- SPB25-ŞR02 Servis Görevlisi Seviye 3 Sınav Şartnamesi
- SPB25-ŞR03 Servis Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi
- SPB25-ŞR04 Bar Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi
- SPB25-ŞR05 Servis Yöneticisi Seviye 5 Sınav Şartnamesi

TEORİK SINAV KURALLARI	• Adayların sınav saatinden en az 20 dk önce sınav salonunun da bulunmaları gerekmektedir. • Sınava fotoğraflı kimlik belgesi (nüfus cüzdanı veya ehliyet) ve sınav giriş belgesi(MESEM yazılımı üzerinden kullanıcı adı ve şifre ile giriş yaparak çıktısı alınan) ile beraber gelmeyen adaylar sınava giremezler. • Sınav başlamadan önce adaylar nüfus cüzdanlarını masanın üzerine koymalıdır. • Sınav için kullanılacak kalem, silgi vs. ATSO MESEM tarafından adaylara verilecektir. • Adaylar sınav salon başkanı ve gözetmen tarafından belirtilen sınav zamanına ve planına uymak zorundadırlar. • Sorular bireysel olarak cevaplandırılmalıdır. • Sınav esnasında adayların birbirleriyle yardımlaşmaları ve konuşmaları yasaktır. • Masalarının üzerinde hiçbir doküman, kitap, dosya, not defteri vs yardımcı materyal bırakmamaları gerekmektedir. • Sınav esnasında cep telefonu, ses kayıt cihazı, flash bellek, v.b aletlerin ve ekipmanların kullanımı yasaktır. • Teorik sınava tüm yeterlilik birimlerinden girecek olan adaylar ilk 10 dakika, son 10 dakika sınav salonunu terk edemez. Sınavın ilk 15 dakikasından sonra gelen aday sınava alınmaz. (SPB25-09 Sınav Genel Kuralları Prosedürü)
------------------------	---

PERFORMANS SINAVININ TÜRÜ VE SÜRESİ	12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 performans sınavı;A2, A3, A4, A5 ve A6 birimlerinden gerçekleştirilir.Her birimin sınavı örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir.Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dk.dır. 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 performans sınavı; A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 ve A10 birimlerinden gerçekleştirilir. Her birimin sınavı örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dk.dır. 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 performans sınavı;A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 ve A10 birimlerinden gerçekleştirilir. Her birimin sınavı örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dk.dır. 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 performans sınavı;A3, A4, A5 ve A6 birimlerinden gerçekleştirilir. Her birimin sınavı örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dk.dır. 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 performans sınavı;A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 ve A10 birimlerinden gerçekleştirilir. Her birimin sınavı örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dk.dır. Sınav yöntemi aşağıda yer alan sınav şartnamelerinde tanımlanmıştır. SPB25-ŞR01 Servis Görevlisi Seviye 2 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR02 Servis Görevlisi Seviye 3 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR03 Servis Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR04 Bar Görevlisi Seviye 4 Sınav Şartnamesi SPB25-ŞR05 Servis Yöneticisi Seviye 5 Sınav Şartnamesi.
-------------------------------------	--

PERFORMANS SINAVI KURALLARI

- Sınava fotoğraflı kimlik belgesi (nüfus cüzdanı veya ehliyet) ve sınav giriş belgesi (MESEM yazılımı üzerinden kullanıcı adı ve şifre ile giriş yaparak çıktısı alınan) ile beraber gelmeyen adaylar sınava giremezler.
- Cep telefonu, çağrı cihazı, telsiz, cep bilgisayar, saat fonksiyonu dışında fonksiyonu bulunan saat, her türlü bilgisayar özelliği bulunan cihazlar, silah vb. teçhizatla; müsvedde kâğıdı, defter, kitap, sözlük, sözlük işlevi olan elektronik aygıt, hesap makinesi, hesap cetveli, pergel, açıölçer, cetvel, USB bellek, hafıza kartı vb. özellikte hafıza aygıtları ile sınava girilmez. Sınav sırasında bu araçları kullandığı tespit edilen adayların sınavları geçersiz sayılır.
- Aday performans sınavı süresince, sınav değerlendircisine (oldu mu, tamam mı, doğru mu vb.) sınavı etkileyebilecek sorular soramaz.
- Aday kendisine verilen sınav süresi içerisinde sınavı tamamlayamaz ise adayın sınavı sınav değerlendircisi tarafından sonlandırılır.
- Adaylar sınav başlamadan 15 dakika önce sınavın yapılacağı yerde kendisi adına düzenlenmiş olan yaka kartını takarak hazır bulunur.
- Sınav süresince adaylar sınav değerlendircilerinin tüm talimatlarına uymalıdır.
- Adayların sınav değerlendircilerinin talimatı olmadan sınav salonundaki malzemeleri kullanmaları yasaktır.
- Sınava ara verme süreleri sınav değerlendircileri tarafından belirlenir.
- Sınav genel kurallarına aykırı davranan adaylar sınavdan çıkartılır.
- Aday sınav süresince, salonda sigara, pipo, puro vb. şeyleri içmez.
- Sınav değerlendircisinin “sınav başlamıştır” ifadesi sonrası sınava başlanır.
- Adaylar performans sınavına ait uygulamaların kayıt altına alınmasını kabul etmek durumundadır.

(SPB25-09 Sınav Genel Kuralları Prosedürü)

12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 teorik sınavında aday 100 tam puan üzerinden ,testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 sözlü sınavında aday 100 tam puan üzerinden, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

2UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 performans sınavında adayın her bir kontrol adımıda gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.

12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 teorik sınavında aday 100 tam puan testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 performans sınavında adayın her bir kontrol adımıda gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.

12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 teorik sınavında aday 100 tam puan testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 performans sınavında adayın her bir kontrol adımıda gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.

12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 teorik sınavında aday 100 tam puan testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 performans sınavında adayın her bir kontrol adımıda gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir

12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 teorik sınavında aday 100 tam puan testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 performans sınavında adayın her bir kontrol adımıda gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir

12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği
12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Yeterliliği
12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği
12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği
12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 Ulusal Yeterliliği

SINAVLARA KAÇ KEZ GİRİLEBİLECEĞİ	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.
SINAVI YAPACAK PERSONELİN NİTELİKLERİ	Sınavı yapacak personelin (alan uzmanının) nitelikleri SPB25-08 Sınav Komisyonu ve Uygulama Faaliyetleri İşleyiş Prosedüründe belirtilen kriterlerde olmalıdır. Ayrıca bu kriterler aşağıda yer alan yeterliliklerde de tanımlanmıştır. 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 Ulusal Yeterliliği
İTİRAZ/ŞİKAYET	Kişi belge konusunda veya belgelendirme sürecinin herhangi bir uygulamasına itiraz/şikayette/öneri de bulunabilir. Yapılan itiraz/şikayetler Memnuniyet, Öneri, İtiraz, Şikayet prosedürüne göre değerlendirilir. (KPR06 Memnuniyet, Öneri, İtiraz ve Şikâyet Prosedürü)
BELGE TESLİMİ	Belge teslimleri onaya istinaden 30 iş günü içerisinde belge sahiplerinin MESEM Sınav Başvuru Formunda belirtmiş oldukları iletişim adreslerine iadeli taahhütlü posta ile veya adayın MESEM birimine başvurması halinde Belge Teslim Formu (SPB25-10-F02) ile teslim edilmesi şeklinde gerçekleşir. (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)

YETERLİLİKLERİN BİRİM BAZINDA BİRLEŞTİRİLEREK BELGELENDİRİLMESİ	Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği'nin 60. Maddesi gereği, adaylar, aynı sene içerisinde farklı belgelendirme kuruluşlarında katıldıkları belgelendirme sınavları sonrasında başarılı oldukları yeterlilik birimlerini birleştirerek Mesleki Yeterlilik Belgesi alma hakkına sahiptirler. Farklı belgelendirme kuruluşlarının sınavlarından alınan sonuçların birleştirilmesi yalnız yeterlilik birimi bazında gerçekleştirilebilir; sınav bölümleri (T1, P1) bazında birleştirme yapılmayacaktır. (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)
BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar. Belge, 5 yıl süresince geçerlidir. 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 Ulusal Yeterliliği (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)
BELGENİN GÖZETİM SIKLIĞI	Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresinin 3. Yılından itibaren birey MESEM tarafından en az bir kez gözetime tabi tutulur. Bu gözetim, sınav ve belgelendirme kuruluşunun belirlediği performans değerlendirme formlarının, adayın çalıştığı iş yeri yetkilisi tarafından düzenlenmesi ve onaylanması ile gerçekleştirilir. 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 Ulusal Yeterliliği (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)
YENİDEN BELGELENDİRME	Belgenin iptalini gerektirecek bir durum oluşmaması ve belge geçerlilik süresi içinde gözetimde başarılı olan aday, başvuru tarihinden itibaren toplamda en az 12 ay çalıştığını belgelendirmesi durumunda ikinci kez gözetime tutulacaktır. Bireyin tüm performans değerlendirmelerinin sonucu olumlu ise sınava gerek kalmaksızın belgesi 5 yıl daha uzatılacaktır. 12UY0093-2 Servis Görevlisi Seviye 2 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-3 Servis Görevlisi Seviye 3 Ulusal Yeterliliği 12UY0093-4 Servis Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0094-4 Bar Görevlisi Seviye 4 Ulusal Yeterliliği 12UY0095-5 Servis Yöneticisi Seviye 5 Ulusal Yeterliliği (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)

BELGENİN ASKIYA ALINMASI	Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda askıya alınır: - Gözetim tarihi geçen belge sahipleri için (belge verilış tarihinden itibaren 36. ay sonu) belgeler öncelikle 1 ay askıya alınır ve gözetim sürecinin tamamlanması beklenir. - Belgelenmiş personelin Logo ve Belge Kullanım Prosedürüne (SPB25-04) aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda belge öncelikle askıya alınır. Bu durum belge sahibine bildirilir, hatanın düzeltilmesi için 1 ay süre verilir. (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)
BELGE İPTALİ	Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda iptal edilir: - Gözetim süreci bitmiş askıya alma süresi geçmiş belgeler - Logo ve Belge Kullanım Prosedürüne (SPB25-04) göre yanıltıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş ama düzeltme yapılmamış belge sahiplerinin belgeleri - Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıltıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve/ veya sahte evrak düzenlediği belirlenen belge sahiplerinin belgeleri - Akreditasyon kurumu ve MYK tarafından kurumumuzun yetkileri iptali durumunda ilgili kurum ile ilgili kişi ile ilgili belgenin iptali eğer belge gözetim prosesine uğramamış ise gözetim prosesi zamanında, gözetim prosesine uğramış belgeler için ise belge süresinin sonuna kadar geçerlidir. Belge süresinin tamamlanmasına istinaden belge iptal edilir. (SPB25-10 Belgelendirme Yönetim Prosedürü)