



**ULUSAL YETERLİLİK**

**12UY0095-5**

**SERVİS YÖNETİCİSİ**

**SEVİYE 5**

**REVİZYON NO: 01**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## ÖNSÖZ

**Servis Yöneticisi (Seviye 5) 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 Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 07/11/2012 tarih ve 2012/82 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

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 başarı 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.

**12UY0095-5 SERVİS YÖNETİCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Servis Yöneticisi
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	5
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 1412
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Bu yeterliliğin amacı, yiyecek içecek sektöründeki servis hizmeti yönetiminin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri tanımlama, ölçme-değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektir.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
12UY0095-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı 12UY0095-5/A2 Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi 12UY0095-5/A3 İş Organizasyonu 12UY0095-5/A4 Operasyon Yönetimi ve Denetimi 12UY0095-5/A5 Operasyon Sonrası İşlemler 12UY0095-5/A6 Periyodik İşlemler 12UY0095-5/A7 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
12UY0095-5/B1 Yabancı Dil		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
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, A3, A4, A5, A6, A7 birimlerinden gerçekleştirilecektir. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika öngörülmekte ve sınavın tek oturumda yapılması planlanmaktadır. Performansa dayalı uygulama sınavında adayların başarılı olabilmek için, A3,		

A4, A5 ve A6 birimlerinde gerçekleştirilen uygulama sınavlarını tek tek almalı ve yapılan değerlendirmede o birim için belirlenen ölçütü sağlamalıdır.

Teorik ve performansa dayalı sınav bölümleri birlikte değerlendirilir. Aday 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.

<b>13</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Belge 5 yıl süresince geçerlidir.
<b>14</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
<b>15</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
<b>16</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
<b>18</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**12UY0095-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ FAALİYETLERİ VE ÇEVRE KORUMA MEVZUATI YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A1
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b>Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatına göre işletme izleklerini oluşturur.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri</b>		
1.1. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatına göre işletme izleklerini düzenler.		
1.2. İSG ve ÇK mevzuatına göre işyerinde işletme izleklerini kontrol eder.		
1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini işletme içerisinde değerlendirir.		
1.4. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik çalışmalara karar verir.		
1.5. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenlere karar verir.		
1.6. İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun şekilde bulundurulduğunu denetler.		
1.7. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerinin kullanım talimatlarını oluşturur.		
1.8. Kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerinin işletme izleklerine göre kullanımını kontrol eder.		
1.9. İSG uyarı işaret ve levhalarının kullanımını değerlendirir.		
1.10. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerini güvenli bir şekilde kullanıldığını kontrol eder.		
1.11. Yangın tüplerinin dolum kayıt tarihleri ile ilgili birimden gelen bilgiyi değerlendirir.		
1.12. Tehlikeli durumları değerlendirir.		
1.13. Tehlikeli durumların önlenmesi için gerekli kararları alır.		
1.14. Tehlikeli durumların önlenmesine yönelik çalışma raporlarını değerlendirir.		
<b>Bağlam:</b>		
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.		
Uyulması gereken mevzuat:		
- 5510 sayılı Sosyal Güvenlik Kanunu		
- 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu		
- 25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları		
- 4857 sayılı İş Kanunu		
- 2872 sayılı Çevre Kanunu		
- 5179 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun		

- Yerel Yönetim Talimatları

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.

1.4: 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.

**Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risklerin azaltılmasına yönelik çalışmaları değerlendirir.**

**Başarım Ölçütleri**

2.1. Risk faktörlerini değerlendirir.

2.2. Risk faktörlerinin etkilerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmaları değerlendirir.

2.3. Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanımını değerlendirir.

2.4. Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini değerlendirir.

2.5. İşletmede oluşan ve dönüştürülebilen malzemelerin doğru depolama alanlarının düzenlendiğini değerlendirir.

2.6. İşletme izleklerine göre, çevre yönetim sisteminin konuklara tanıtır.

2.7. Astlarının çalışma esnasında yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini denetler.

2.8. Astlarının hazırladığı çevresel etki raporlarını değerlendirir.

2.9. Değerlendirdiği çevresel etki raporlarının sonuçlarına göre düzenleyici ve önleyici faaliyetleri geliştirir.

**Bağlam:**

2.1: Tehlikeli durumlara neden olan risk faktörleri:

Yapılan İşle İlgili 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.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a)</b>	<b>Teorik Sınav</b>	
<b>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav:</b> Bu sınav kapsamında, en az 23 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b)</b>	<b>Performansa Dayalı Sınav</b>	
Bu birimde uygulamaya dayalı sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 c)</b>	<b>Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>	
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi

11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53
----	---	---

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### **EK A1-1:** 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 4.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, iyi derecede matematik bilgisi ve problem çözme yeteneğine sahip olunması tavsiye edilir. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Yönetim Sistemi konularında 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

#### **EK A1-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatına göre işletme izleklerini düzenler.	T1
2	1.2. İSG ve ÇK mevzuatına göre işyerinde işletme izleklerini kontrol eder.	T1
3	1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini işletme içerisinde değerlendirir.	T1



4	1.4. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik çalışmalara karar verir.	T1
5	1.5. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenlere karar verir.	T1
6	1.6. İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun şekilde bulundurulduğunu denetler.	T1
7	1.7. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerinin kullanım talimatlarını oluşturur.	T1
8	1.8. Kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerinin işletme izleklerine göre kullanımını kontrol eder.	T1
9	1.9. İSG uyarı işaret ve levhalarının kullanımını değerlendirir.	T1
10	1.10. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerini güvenli bir şekilde kullandığını kontrol eder.	T1
11	1.11. Yangın tüplerinin dolun kayıt tarihleri ile ilgili birimden gelen bilgiyi değerlendirir.	T1
12	1.12. Tehlikeli durumları değerlendirir.	T1
13	1.13. Tehlikeli durumların önlenmesi için gerekli kararları alır.	T1
14	1.14. Tehlikeli durumların önlenmesine yönelik çalışma raporlarını değerlendirir.	T1
15	2.1. Risk faktörlerini değerlendirir.	T1
16	2.2. Risk faktörlerinin etkilerinin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmaları değerlendirir.	T1
17	2.3. Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanımını değerlendirir.	T1
18	2.4. Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini değerlendirir.	T1
19	2.5. İşletmede oluşan ve dönüştürülebilen malzemelerin doğru depolama alanlarının düzenlendiğini değerlendirir.	T1
20	2.6. İşletme izleklerine göre, çevre yönetim sisteminin konuklara tanıtır.	T1
21	2.7. Astlarının çalışma esnasında yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini denetler.	T1
22	2.8. Astlarının hazırladığı çevresel etki raporlarını değerlendirir.	T1
23	2.9. Değerlendirdiği çevresel etki raporlarının sonuçlarına göre düzenleyici ve önleyici faaliyetleri geliştirir.	T1

**12UY0095-5/A2 GIDA GÜVENLİĞİ VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ  
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A2
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
---	--------------------------

**Öğrenme Çıktısı 1: Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetlerini değerlendirir.**

**Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi göre işletmenin işletme izleklerini değerlendirir.
- 1.2. İşle ilgili Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi toplantılarını organize eder.
- 1.3. Sorumluluğundaki birimlerin işletmenin izlek ve talimatlarına uygun çalışmalarını değerlendirir.

**Bağlam:**

- 1.1. Kalite Yönetim Sistemi: Bir kuruluşun, müşteri memnuniyeti ve karlılık sağlamak için çalışanların da katılımı ile sistematik ve saydam bir şekilde müşteri odaklı olarak yönetilmesi, performansının sürekli iyileştirilmesi, uygulanması ve sürdürülmesi faaliyetleri toplamıdır.
- 1.2. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi: bir organizasyonun gıda güvenliği konusunda kararlılığını gösterir ve gıda güvenliğini tehdit eden tehlikelere karşı gerekli kontrol önlemlerinin organizasyon tarafından alındığını gösteren bir araçtır.

**Öğrenme Çıktısı 2: Yapılan çalışmaların gıda güvenliğini ve kalitesini kontrol eder.**

**Başarım Ölçütleri**

- 2.1.Araç, gereç ve donanımların Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemine uygun kullanımı yöntemlerini/talimatlarını oluşturur.
- 2.2. Araç, gereç ve donanımların kalibrasyon işlemlerinin işletme izleklerine göre yapıldığını denetler.
- 2.3.Yapılan işlemlerle ilgili gıda güvenliği ve kalite kayıtlarını, formlarını ve raporlarını değerlendirir.
- 2.4. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuz durumları işletme izleklerine göre değerlendirir.
- 2.5. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuz durumlarını sorumlu kişilere bildirir.
- 2.6. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuzluk durumları ile ilgili düzenleyici ve önleyici faaliyetleri değerlendirir.
- 2.7. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin sonuçlarını rapor eder.

**Bağlam:**

- 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.

**Öğrenme Çıktısı 3: Konuk memnuniyetinin arttırılmasına yönelik çalışmaları değerlendirir.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Konuklardan ve astlarından gelen şikâyet ve önerileri değerlendirir.
- 3.2. Konuk memnuniyetinin arttırılmasına yönelik yaklaşımları değerlendirir.
- 3.3. Sistemin konuk memnuniyetinin arttırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarını değerlendirir.
- 3.4. Maksimum konuk memnuniyetini sağlamak için alınması gereken önlemleri değerlendirir.
- 3.5. Konuk memnuniyetini arttırmak için gerekli eğitim ve denetim planlaması yapar.

**Bağlam:**

3.2. Konuk Memnuniyeti: Müşteri (konuk) şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgilerin izlenerek kayıt altına alınmasıdır.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, 15 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimde uygulamaya dayalı sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ****EK A2-1: 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 4.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir.

**Eğitim İçeriği:****Kalite Yönetim Sistemi**

- Kalite Yönetim Prensipleri
- Kalite Hedefleri
- Kalite El Kitabı
- Kalite Prosedürleri
- Kalite Kayıtları (Formlar)
- Talimatlar

- Görev Tanımları
- İş Akışı

## Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

- İnteraktif İletişim
- Sistem Yönetimi
- Ön Gereksinim Programları
- HACCP Prensipleri

## Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetim Sistemi

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

**EK A2-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1. Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi göre işletmenin işletme izleklerini değerlendirir.	T1
2	1.2. İş ile ilgili Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi toplantılarını organize eder.	T1
3	1.3. Sorumluluğundaki birimlerin işletmenin izlek ve talimatlarına uygun çalışmalarını değerlendirir.	T1
4	2.1.Araç, gereç ve donanımların Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemine uygun kullanımı yöntemlerini/talimatlarını oluşturur.	T1
5	2.2. Araç, gereç ve donanımların kalibrasyon işlemlerinin işletme izleklerine göre yapıldığını denetler.	T1
6	2.3.Yapılan işlemlerle ilgili kalite kayıtlarını, formlarını ve raporlarını değerlendirir.	T1
7	2.4. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuz durumları işletme izleklerine göre değerlendirir.	T1
8	2.5. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuz durumlarını sorumlu kişilere bildirir.	T1
9	2.6. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili uygunsuzluk durumları ile ilgili düzenleyici ve önleyici faaliyetleri değerlendirir.	T1
10	2.7. Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin sonuçlarını rapor eder.	T1
11	3.1. Konuklardan ve aştılarından gelen şikâyet ve önerileri değerlendirir.	T1
12	3.2. Konuk memnuniyetinin artırılmasına yönelik yaklaşımları değerlendirir.	T1
13	3.3. Sistemin konuk memnuniyetinin artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarını değerlendirir.	T1
14	3.4. Maksimum konuk memnuniyetini sağlamak için alınması gereken önlemleri değerlendirir.	T1
15	3.5. Konuk memnuniyetini arttırmak için gerekli eğitim ve denetim planlaması yapar.	T1

**12UY0095-5/A3 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A3
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
---	--------------------------

**Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel hazırlık yapar.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. İşletmede kişisel bakım ve hijyen kurallarının uygulamasını kontrol eder.
- 1.2. Kıyafetine özen gösterir.
- 1.3. İsimlik ve işletmeye ait rozet takar.

**Bağlam:**

- 1.1: Patojen bakterilerin gıdaya bulaşma riskini önlemek için kişisel temizliğe ve bakım kurallarına uygun davranış geliştirir. Tırnaklar temiz ve törpülü olmalıdır. El temizliği bakterilerin gıdaya bulaşmasını önlemek amacıyla el yıkama izleğine göre su, sabun ve dezenfektan kullanılarak yapılmalıdır. Saç ve sakal tıraşı iş rolüne uygun olarak yapılmış olmalıdır.
- 1.3: İş yerinde sahip olunan iş tanımına uygun kıyafet giyilir. Rozet ve isimlik işletmenin kurumsal kimliğini yansıtır.

**Öğrenme Çıktısı 2: Astlar ve üstler arasında iletişim kurar.****Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Astlarının isteklerine ve sorunlarına yetkisi dâhilinde çözüm üretir.
- 2.2. Astlarının istek ve sorunları konusunda üst amirine bilgi verir.
- 2.3. Astlarının sorunlarına çözümler getirir.
- 2.4. Üst amirlerin talimatlarını astlara iletir.

**Öğrenme Çıktısı 3: Astlarını denetler.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Astlarının kişisel bakım ve hijyen kuralları konularında eğitir.
- 3.2. Astlarının iş kıyafetlerinin kullanımı konusunda eğitir.
- 3.3. Astlarının kişisel bakım ve hijyen kurallarına uyduklarını denetler.
- 3.4. Astlarının uygun kıyafet veya iş elbisesi giydiklerini denetler.
- 3.5. Astlarının görev yerlerini ve görev dağılımlarını yapar.
- 3.6. Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yaptıklarını denetler.
- 3.7. Astlarının işyeri kurallarına uyduklarını denetler.
- 3.8. Astların geliş gidiş saatlerini denetler.

**Öğrenme Çıktısı 4: Sorumluluk alanındaki faaliyetleri geliştirir.****Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Astları ile sabah ve akşam toplantıları yapar.
- 4.2. Amirleri tarafından düzenlenen toplantılarda çalışanları ile birlikte hazır bulunur.
- 4.3. Gün içerisinde yapılacak faaliyetlerle ilgili amirinden bilgi alır.
- 4.4. Günlük faaliyetler hakkında gerekli bilgileri astlarına iletir.
- 4.5. Dağıtacağı görevleri belirler.
- 4.6. Bilgi panolarını inceler.
- 4.7. Personelinin görev dağılımlarını yapar.
- 4.8. Salonu denetler.
- 4.9. Salondaki eksiklikleri ve yapılacak işleri belirler.

**Bağlam:**

4.6: Bilgi panosu çalışanların vardiya değişimleri, görev paylaşımları ve haberleşme amacı ile kullandıkları iç iletişim aracıdır.

**Öğrenme Çıktısı 5: Servis ürünlerinin işletme izleklerine göre hazırlandığını denetler.****Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Servis ürünlerinin belirlenmiş kalite standartlarına uygun olarak hazırlandığını denetler.
- 5.2. Sunulan tüm yiyecek ve içeceklerin reçetelerini hazırlar.
- 5.3. Yemek listesini planlar.
- 5.4. Yemek listesini günceller.

**Öğrenme Çıktısı 6: İşletmede bulunan malzemelerin her zaman servise hazır durumda ve miktarda olduğunu denetler.****Başarım Ölçütleri**

- 6.1. Bulaşıkhaneye ve çamaşırhaneye amirlerini koordine eder.
- 6.2. Malzeme kullanımından doğacak fireleri minimumda tutacak önlemleri alır.
- 6.3. Servis sırasında zayi olan malzemeler için zayi rapor sistemini kurar.
- 6.4. Zayi rapor sisteminin aksamadan işlenmesini denetler.
- 6.5. Sorumlu olduğu bölüme ait malzemelerin periyodik sayım çalışmalarını denetler.

**Bağlam:**

6.2: Günlük ve aylık fire oranları belirlenmelidir. Ödül/teşvik/ceza yöntemleri ile fire oranının ve dikkat seviyesinin optimum seviyelerde tutulması hedeflenir.

6.4: Zayi rapor sistemi zayi formlarının raporlanması, değerlendirilmesi ve önlem alınması sistemidir.

**Öğrenme Çıktısı 7: Ödünç eşya kayıt defterini düzenler.****Başarım Ölçütleri**

- 7.1. Astının kendi bilgisi dâhilinde diğer işletmelerden aldığı demirbaşların cinslerine ve miktarlarına göre "Ödünç Eşya Giriş Formu" kayıtlarını tutar.
- 7.2. Astının kendi bilgisi dâhilinde diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine ve miktarlarına göre "Eşya Çıkış Formu" kayıtlarını tutar.
- 7.3. Ödünç verilen demirbaşlar geri teslim alınırken eksiksiz ve sağlam olup olmadıklarını astı ile birlikte kontrol eder.

7.4. Ödünç alınan demirbaşlar geri teslim edilirken eksiksiz ve sağlam olup olmadıklarını astı ile birlikte kontrol eder.		
7.5. Ödünç alınan demirbaşlar teslim edilirken işletmeden çıkışı “Ödünç Eşya Çıkış Formu” kayıtlarını tutar.		
<b>Bağlam:</b>		
7.1. İşletme izleklerine uygun olarak diğer işletmelerden alınan ödünç eşya ile ilgili olarak “Ödünç Eşya Giriş Formu” düzenlenir.		
7.2. İşletme izleklerine uygun olarak diğer işletmelere verilen ödünç eşya ile ilgili olarak “Eşya Çıkış Formu” düzenlenir.		
7.3. İşletme izleklerine uygun olarak diğer işletmelerden alınan ödünç eşya geri teslim edilirken “Ödünç Eşya Çıkış Formu” düzenlenir.		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav:</b> Bu sınav kapsamında, en az 26 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80’ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) İş Organizasyonu Uygulama Sınavı:</b> İş organizasyonu uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A3-1: 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 4. 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. İyi 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

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite İzlekleri
- Kalite Kayıtları
  - Ödünç Eşya Giriş Formu
  - Ödünç Eşya Çıkış Formu
  - Eşya Çıkış Formu

**EK A3-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. İşletmede kişisel bakım ve hijyen kurallarının uygulamasını kontrol eder.	T1, P1
2	1.2. Kıyafetine özen gösterir.	P1
3	1.3. İsimlik ve işlemeye ait rozet takar.	P1
4	2.1. Astlarının isteklerine ve sorunlarına yetkisi dâhilinde çözüm üretir.	T1
5	2.2. Astlarının istek ve sorunları konusunda üst amirine bilgi verir.	P1
6	2.3. Astlarının sorunlarına çözümler getirir.	P1
7	2.4. Üst amirlerin talimatlarını astlara iletir.	P1
8	3.1. Astlarının kişisel bakım ve hijyen kuralları konularında eğitir.	T1, P1
9	3.2. Astlarının iş kıyafetlerinin kullanımı konusunda eğitir.	T1, P1
10	3.3. Astlarının kişisel bakım ve hijyen kurallarına uyduklarını denetler.	T1, P1
11	3.4. Astlarının uygun kıyafet veya iş elbisesi giydiklerini denetler.	T1, P1
12	3.5. Astlarının görev yerlerini ve görev dağılımlarını yapar.	P1
13	3.6. Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yaptıklarını denetler.	T1
14	3.7. Astlarının işyeri kurallarına uyduklarını denetler.	T1
15	3.8. Astların geliş gidiş saatlerini denetler.	T1
16	4.1. Astları ile sabah ve akşam toplantıları yapar.	P1
17	4.2. Amirleri tarafından düzenlenen toplantılarda çalışanları ile birlikte hazır bulunur.	P1
18	4.3. Gün içerisinde yapılacak faaliyetlerle ilgili amirinden bilgi alır.	P1
19	4.4. Günlük faaliyetler hakkında gerekli bilgileri astlarına iletir.	P1
20	4.5. Dağıtacağı görevleri belirler.	T1
21	4.6. Bilgi panolarını inceler.	P1
22	4.7. Personelinin görev dağılımlarını yapar.	T1
23	4.8. Salonu denetler.	T1
24	4.9. Salondaki eksiklikleri ve yapılacak işleri belirler.	T1



25	5.1. Servis ürünlerinin belirlenmiş kalite standartlarına uygun olarak hazırlandığını denetler.	T1,P1
26	5.2. Sunulan tüm yiyecek ve içeceklerin reçetelerini hazırlar.	T1, P1
27	5.3.Yemek listesini planlar.	T1
28	5.4. Yemek listesini günceller.	T1
29	6.1. Bulaşıkhaneye ve çamaşırhaneye amirlerini koordine eder.	P1
30	6.2. Malzeme kullanımından doğacak fireleri minimumda tutacak önlemleri alır.	T1, P1
31	6.3. Servis sırasında zayi olan malzemeler için zayi rapor sistemini kurar.	T1, P1
32	6.4. Zayi rapor sisteminin aksamadan işlemlerini denetler.	T1, P1
33	6.5. Sorumlu olduğu bölüme ait malzemelerin periyodik sayım çalışmalarını denetler.	T1,P1
34	7.1. Astının kendi bilgisi dâhilinde diğer işletmelerden aldığı demirbaşların cinslerine ve miktarlarına göre “Ödünç Eşya Giriş Formu” kayıtlarını tutar.	T1
35	7.2. Astının kendi bilgisi dâhilinde diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine ve miktarlarına göre “Eşya Çıkış Formu” kayıtlarını tutar.	T1
36	7.3. Ödünç verilen demirbaşlar geri teslim alınırken eksiksiz ve sağlam olup olmadıklarını astı ile birlikte kontrol eder.	T1, P1
37	7.4. Ödünç alınan demirbaşlar geri teslim edilirken eksiksiz ve sağlam olup olmadıklarını astı ile birlikte kontrol eder.	T1, P1
38	7.5. Ödünç alınan demirbaşlar teslim edilirken işletmeden çıkışı “Ödünç Eşya Çıkış Formu” kayıtlarını tutar.	T1

**12UY0095-5/A4 OPERASYON YÖNETİMİ VE DENETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Operasyon Yönetimi ve Denetimi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A4
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012-2012/82
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
---	--------------------------

**Öğrenme Çıktısı 1: Operasyonu denetler.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Yiyecek içecek ünitelerinin günlük faaliyetlerini düzenler.
- 1.2. Günlük faaliyetleri astlarına bildirir.
- 1.3. Günlük faaliyetler konusunda ilgili birime rapor verir.
- 1.4. Operasyonla ilgili tüm yiyecek içecek birimlerinin açılışını yapar.
- 1.5. Tüm yiyecek içecek birimlerinin işletme izleklerine göre işletilmesi için ilgili birimleri görevlendirir.
- 1.6. Ziyafet faaliyetlerini ve protokol yemeklerinin servisini denetler.
- 1.7. Çok önemli konuklarla (VIP) işletme izlekleri doğrultusunda ilgilenir.
- 1.8. Çok önemli konuklarla (VIP) astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilendiğini denetler.
- 1.9. İşletmede bulunan tüm yiyecek içecek birimlerini servis bitiminde bir sonraki servise hazır bir şekilde düzenlenerek bırakıldığını denetler.

**Öğrenme Çıktısı 2: Yönetmelik sorumlulukları yerine getirir.****Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Sorumlu olduğu bölümler ile ilgili ürettiği önerileri amirine rapor halinde sunar.
- 2.2. Rakipleri analiz eder.
- 2.3. Rakip analizleri ile ilgili önerileri amirine sunar.
- 2.4. Konuk memnuniyetini artırıcı tedbirler almada amirine yardımcı olur.
- 2.5. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınmasını sağlar.
- 2.6. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde benimsenmesini sağlar.
- 2.7. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde yerleşmesini sağlar.
- 2.8. Kendi biriminde çalışan personelin performanslarını değerlendirir.
- 2.9. Personelin puan, terfi, izin durumlarını düzenler.
- 2.10. Raporlama ve dosyalama işlemlerini gerçekleştirir.
- 2.11. İş tanımlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
- 2.12. Konuk anket formları sonuçlarına göre yiyecek-içecek servisi ile ilgili yapılması gerekli değişiklikleri düzenler.
- 2.13. İşletme yöneticileri ile toplantılara katılır.
- 2.14. Sorumlu olduğu servis bölümü hakkında rapor düzenler.

**Öğrenme Çıktısı 3: Servis bölümlerinde geçerli olan servis şekillerini değerlendirir.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Yiyecek ve içecek sunumlarının yapılması için astlarını görevlendirir.
- 3.2. Tespit edilen servis şekillerinin uygulandığını denetler.
- 3.3. Gördüğü aksaklıkları çözüm önerileriyle amirine yazılı olarak bildirir.
- 3.4. Aksaklıkların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.

**Öğrenme Çıktısı 4: Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.****Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
- 4.2. Konukların isteklerini işletme izleklerine göre yerine getirir.
- 4.3. Konuk şikâyetlerine çözüm üretir.
- 4.4. Konuk şikâyetlerini amirine iletir.
- 4.5. Şikâyeti olan konuklara özel ilgi gösterir.
- 4.6. Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda konuk memnuniyetini sağlar.

**Öğrenme Çıktısı 5: Servisin aksamadan yürütüldüğünü kontrol eder.****Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
- 5.2. İnisiyatifli dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir.
- 5.3. Olağanüstü durumları amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
- 5.4. Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine ve ilgili birimlere bildirir.

**8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME****8 a) Teorik Sınav**

**(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav:** Bu sınav kapsamında, en az 20 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Operasyonun Yürütülmesi Uygulama Sınavı:** Operasyonun yürütülmesi uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.

**8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar**

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### **EK A4-1:** 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 4. 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.

### **EK A4-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Yiyecek içecek ünitelerinin günlük faaliyetlerini düzenler.	T1
2	1.2. Günlük faaliyetleri astlarına bildirir.	T1
3	1.3. Günlük faaliyetler konusunda ilgili birime rapor verir.	P1
4	1.4. Operasyonla ilgili tüm yiyecek içecek birimlerinin açılışını yapar.	P1
5	1.5. Tüm yiyecek içecek birimlerinin işletme izleklerine göre işletilmesi için ilgili birimleri görevlendirir.	P1
6	1.6. Ziyafet faaliyetlerini ve protokol yemeklerinin servisini denetler.	T1
7	1.7. Çok önemli konuklarla (VIP) işletme izlekleri doğrultusunda ilgilenir.	P1
8	1.8. Çok önemli konuklarla (VIP) astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilendiğini denetler.	T1
9	1.9. İşletmede bulunan tüm yiyecek içecek birimlerini servis bitiminde bir sonraki servise hazır bir şekilde düzenlenerek bırakıldığını denetler.	T1
10	2.1. Sorumlu olduğu bölümler ile ilgili ürettiği önerileri amirine rapor halinde sunar.	P1
11	2.2. Rakipleri analiz eder.	T1
12	2.3. Rakip analizleri ile ilgili önerileri amirine sunar.	P1
13	2.4. Konuk memnuniyetini arttırıcı tedbirler almada amirine yardımcı olur.	P1
14	2.5. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınmasını sağlar.	T1, P1
15	2.6. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde benimsenmesini sağlar.	T1, P1
16	2.7. Kurumsal kültür, ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde yerleşmesini sağlar.	P1
17	2.8. Kendi biriminde çalışan personelin performanslarını değerlendirir.	T1, P1
18	2.9. Personelin puan, terfi, izin durumlarını düzenler.	T1
19	2.10. Raporlama ve dosyalama işlemlerini gerçekleştirir.	P1
20	2.11. İş tanımlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur.	T1, P1
21	2.12. Konuk anket formları sonuçlarına göre yiyecek-içecek servisi ile ilgili yapılması gerekli değişiklikleri düzenler.	T1
22	2.13. İşletme yöneticileri ile toplantılara katılır.	T1
23	2.14. Sorumlu olduğu servis bölümü hakkında rapor düzenler.	T1

24	3.1. Yiyecek ve içecek sunumlarının yapılması için astlarını görevlendirir.	T1, P1
25	3.2. Tespit edilen servis şekillerinin uygulandığını denetler.	T1
26	3.3. Gördüğü aksaklıkları çözüm önerileriyle amirine yazılı olarak bildirir.	T1, P1
27	3.4. Aksaklıkların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.	T1, P1
28	4.1. Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.	P1
29	4.2. Konukların isteklerini işletme izleklerine göre yerine getirir.	P1
30	4.3. Konuk şikâyetlerine çözüm üretir.	T1, P1
31	4.4. Konuk şikâyetlerini amirine iletir.	P1
32	4.5. Şikâyeti olan konuklara özel ilgi gösterir.	P1
33	4.6. Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda konuk memnuniyetini sağlar.	T1, P1
34	5.1. Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.	P1
35	5.2. İnisiyatifi dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir.	P1
36	5.3. Olağanüstü durumları amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.	P1
37	5.4. Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine ve ilgili birimlere bildirir.	P1

**12UY0095-5/A5 OPERASYON SONRASI İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Operasyon Sonrası İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A5
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
---	--------------------------

**Öğrenme Çıktısı 1: Yiyecek içecek gelir-giderlerini analiz eder.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Aylık gerçek gelir-giderleri bütçe ve tahminlerle karşılaştırır.
- 1.2. Gerçek gelir ve giderler ile bütçe karşılaştırmalarını amirine rapor eder.
- 1.3. Maliyet denetçisi aylık raporlarını inceler
- 1.4. Aylık bütçe raporlarını amirine sunar.
- 1.5. Maliyet değişikliklerini analiz eder.
- 1.6. Maliyet analiz raporlarını amirine sunar.
- 1.7. Bölümün tüm satış ünitelerinin günlük satış raporlarını inceler.
- 1.8. Satış performanslarını değerlendirir.
- 1.9. Personel verimliliği konularında amirine bilgi verir.

**Öğrenme Çıktısı 2: Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.****Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.
- 2.2. Konuğa ait, konuğun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için “Kayıp Eşya Formu” düzenler.
- 2.3. Kayıp ve bulunmuş eşyaların cinslerine, renklerine, yerlerine, tarihine ve adetlerine göre kayıt altına alındığını denetler.
- 2.4. Kayıp ve bulunmuş eşyaların işletme izleklerine göre depolandığını kontrol eder.

**Bağlam:**

- 2.1. İşletme izleklerine uygun olarak bulunmuş eşya ile ilgili olarak “Bulunmuş Eşya Formu” düzenlenir.
- 2.2. İşletme izleklerine uygun olarak kaybolan eşya ile ilgili olarak “Kayıp Eşya Formu” düzenlenir.

**Öğrenme Çıktısı 3: Servis alanını temizletir.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Salonların akşam servis sonu veya sabah servis öncesi ilgili birim tarafından havalandırıldığını kontrol eder.
- 3.2. Masalarda, servis sehpa ve servis arabaları üzerinde kalan kirli malzemelerin bulaşıkhaneye taşındığını kontrol eder.
- 3.3. Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye ve/veya kirlilerin toplandığı bölüme taşındığını kontrol eder.

- 3.4. Temiz tabak ve takımların ilgili birim tarafından yerlerine yerleştirildiğini kontrol eder.  
 3.5. Sandalyelerin ilgili birim tarafından düzenlendiğini kontrol eder.  
 3.6. Salondan çıkarken ışıkların ve prizlerin ilgili birim tarafından kapatıldığını kontrol eder.

**Öğrenme Çıktısı 4: Araç, gereç ve donanımların ilgili birim tarafından temizlendiğini kontrol eder.**

**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Araç-gereç ve donanımların temizleneceği yeri belirler.  
 4.2. Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemelerin ilgili birim tarafından temin edildiğini kontrol eder.  
 4.3. Araç-gereç ve donanımların uygun dezenfektanlarla ilgili birim tarafından temizlendiğini kontrol eder.  
 4.4. Servis takımlarının, tuz ve biberliklerin hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlendiğini kontrol eder.  
 4.5. Araç-gereç ve donanımların ilgili birim tarafından arka plana ve/veya dolaba kaldırıldığını denetler.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav:</b> Bu sınav kapsamında, en az 20 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) Operasyon Sonrası İşlemler Uygulama Sınavı:</b> Operasyon sonrası işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

**EK A5-1: 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 4.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.

**EK A5-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Aylık gerçek gelir-giderleri bütçe ve tahminlerle karşılaştırır.	T1
2	1.2. Gerçek gelir ve giderler ile bütçe karşılaştırmalarını amirine rapor eder.	P1
3	1.3. Maliyet denetçisi aylık raporlarını inceler.	T1, P1
4	1.4. Aylık bütçe raporlarını amirine sunar.	P1
5	1.5. Maliyet değişikliklerini analiz eder.	T1
6	1.6. Maliyet analiz raporlarını amirine sunar.	P1
7	1.7. Bölümün tüm satış ünitelerinin günlük satış raporlarını inceler.	T1, P1
8	1.8. Satış performanslarını değerlendirir.	T1
9	1.9. Personel verimliliği konularında amirine bilgi verir.	T1
10	2.1. Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için "Bulunmuş Eşya Formu" düzenler.	T1
11	2.2. Konuğa ait, konuğun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için "Kayıp Eşya Formu" düzenler.	T1
12	2.3. Kayıp ve bulunmuş eşyaların cinslerine, renklerine, yerlerine, tarihine ve adetlerine göre kayıt altına alındığını denetler.	T1, P1
13	2.4. Kayıp ve bulunmuş eşyaların işletme izleklerine göre depolandığını kontrol eder.	T1, P1
14	3.1. Salonların akşam servis sonu veya sabah servis öncesi ilgili birim tarafından havalandırıldığını kontrol eder.	T1, P1
15	3.2. Masalarda, servis sehпасı ve servis arabaları üzerinde kalan kirli malzemelerin bulaşıkhaneye taşındığını kontrol eder.	T1, P1
16	3.3. Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye ve/veya kirlilerin toplandığı bölüme taşındığını kontrol eder.	T1, P1
17	3.4. Temiz tabak ve takımların ilgili birim tarafından yerlerine yerleştirildiğini kontrol eder.	T1, P1
18	3.5. Sandalyelerin ilgili birim tarafından düzenlendiğini kontrol eder.	T1, P1
19	3.6. Salondan çıkarken ışıkların ve prizlerin ilgili birim tarafından kapatıldığını kontrol eder.	T1, P1
20	4.1. Araç-gereç ve donanımların temizleneceği yeri belirler.	T1
21	4.2. Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemelerin ilgili birim tarafından temin edildiğini kontrol eder.	T1, P1
22	4.3. Araç-gereç ve donanımların uygun dezenfektanlarla ilgili birim tarafından temizlendiğini kontrol eder.	T1, P1
23	4.4. Servis takımlarının, tuz ve biberliklerin hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlendiğini kontrol eder.	T1, P1
24	4.5. Araç-gereç ve donanımların ilgili birim tarafından arka plana ve/veya dolaba kaldırıldığını denetler.	P1



**12UY0095-5/A6 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Periyodik İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A6
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
---	--------------------------

**Öğrenme Çıktısı 1: Sayımları koordine eder.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Muhasebe ile birlikte sayım işlemlerini koordine eder.
- 1.2. İlgili birim tarafından rapor edilen malzeme listeleri ile sayım listesi hazırlar.
- 1.3. Sayım sonuçlarını değerlendirir.
- 1.4. Sayım sonuçlarında ortaya çıkan sapmaları analiz eder.
- 1.5. Sapmalarla ilgili çözüm önerilerini rapor eder.
- 1.6. Hazırladığı sayım listesini bütçe hazırlık çalışmaları için girdi olarak iletir.
- 1.7. Bölümü ile ilgili tüm sayımları gerçekleştirir.

**Öğrenme Çıktısı 2: Bütçe hazırlama çalışmaları yapar.****Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Hazırladığı sayım listesini bir önceki sayım listeleriyle karşılaştırır.
- 2.2. Hazırladığı sayım listesi ile yıllık bütçe oluşturur.
- 2.3. Sorumlu olduğu bölümün aylık verimlilik analizlerini yapar.
- 2.4. Aylık verimlilik oranları ile bütçe maliyet analizlerini karşılaştırır.
- 2.5. Karşılaştırma raporunu neden-sonuç ilişkisi içerisinde ilgili birime rapor eder.
- 2.6. Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini oluşturur.
- 2.7. Yıllık tamir ve bakım bütçesini teknik servise ve amirine rapor eder.
- 2.8. Yıllık gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar.
- 2.9. Yıllık gereksinim listesini üst yönetime sunar.
- 2.10. Üst yönetim tarafından satın almasına karar verilen malzemeleri satın alma bölümüne iletir.
- 2.11. Satın alınmasına karar verilen malzemelerin satın alma işlemlerini satın alma bölümü ile birlikte gerçekleştirir.

**Öğrenme Çıktısı 3: Bölümüne ait araç-gereç ve donanımların bakım ve kalibrasyonlarının ilgili birimler tarafından yapılmasını sağlar.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Bölümde kullanılan tüm araç-gereç ve donanımların bakım, onarım, montaj ve kalibrasyonunun zamanında yapılması için ilgili birimleri görevlendirir.

3.2. Bölümde kullanılan tüm araç-gereç ve donanımların bakım, onarım, montaj ve kalibrasyonunun işletme izleklerine göre yapıldığını kontrol eder.

3.3. Oluşan arızaları ve tamirat gereksinimlerini ilgili birime rapor eder.

#### **Öğrenme Çıktısı 4: Servis depolarını kontrol eder.**

##### **Başarım Ölçütleri**

4.1. Depolardaki malzemelerin transfer işlemlerinin işletme izleklerine göre yapılmasını sağlar.

4.2. Malzemelerin cinslerine ve işletme izleklerine göre depolara yerleştirildiğini kontrol eder.

4.3. Depolardaki malzemelerin ihtiyaca uygun durumda olduğunu kontrol eder.

4.4. Depolardaki malzemelerin kritik stok miktarlarına göre eksiksiz olduğunu kontrol eder.

4.5. Depoların havalandırıldığını ve periyodik olarak temizlendiğini kontrol eder.

#### **Öğrenme Çıktısı 5: Konaklama işletmelerinde kendi bölümü ile ilgili olan alanlarda kat hizmetleri bölümünün çalışmalarına yardımcı olur.**

##### **Başarım Ölçütleri**

5.1. Sorumlu olduğu alanlarda periyodik temizlik ve bakım programlarını ilgili birimlerle birlikte koordine eder.

5.2. İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında ilgili birimlerle işbirliği yapar.

#### **Öğrenme Çıktısı 6: Haşere ile mücadele çalışmalarını kontrol eder.**

##### **Başarım Ölçütleri**

6.1. Haşerelere işletme izleklerine göre müdahale edildiğini kontrol eder.

6.2. Sorumluluğu altındaki alanların hizmet tedarikçisi firma temsilcisi ile birlikte işletme izleklerine göre ilaçlama işlemlerini gerçekleştirir.

6.3. İlaçlanan alanların temizlendiğini kontrol eder.

6.4. İlaçlanan alanların havalandırıldığını kontrol eder.

6.5. İlaçlama yapılan alanlarda kötü kokuların giderildiğini kontrol eder.

6.6. Gerçekleştirilen haşere ile mücadele çalışmalarını ilgili birimlere rapor eder.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, en az 22 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
(P1) Periyodik İşlemler Uygulama Sınavı: Periyodik işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)

10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A6-1: 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 4. 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.

#### EK A6-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1. Muhasebe ile birlikte sayım işlemlerini koordine eder.	P1
2	1.2. İlgili birim tarafından rapor edilen malzeme listeleri ile sayım listesi hazırlar.	T1, P1
3	1.3. Sayım sonuçlarını değerlendirir.	T1
4	1.4. Sayım sonuçlarında ortaya çıkan sapmaları analiz eder.	T1
5	1.5.Sapmalarla ilgili çözüm önerilerini rapor eder.	T1, P1
6	1.6. Hazırladığı sayım listesini bütçe hazırlık çalışmaları için girdi olarak iletir.	P1
7	1.7. Bölümü ile ilgili tüm sayımları gerçekleştirir.	P1
8	2.1. Hazırladığı sayım listesini bir önceki sayım listeleriyle karşılaştırır.	T1
9	2.2.Hazırladığı sayım listesi ile yıllık bütçe oluşturur.	T1
10	2.3. Sorumlu olduğu bölümün aylık verimlilik analizlerini yapar.	T1
11	2.4. Aylık verimlilik oranları ile bütçe maliyet analizlerini karşılaştırır.	T1
12	2.5. Karşılaştırma raporunu neden-sonuç ilişkisi içerisinde ilgili birime rapor eder.	T1, P1
13	2.6. Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini hazırlar.	T1
14	2.7. Yıllık tamir ve bakım bütçesini teknik servise ve amirine rapor eder.	T1, P1
15	2.8. Yıllık gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar.	T1
16	2.9. Yıllık gereksinim listesini üst yönetime sunar.	P1
17	2.10. Üst yönetim tarafından satın almasına karar verilen malzemeleri satın alma bölümüne iletir.	P1
18	2.11. Satın alınmasına karar verilen malzemelerin satın alma işlemlerini satın alma bölümü ile birlikte gerçekleştirir.	P1

19	3.1. Bölümde kullanılan tüm araç-gereç ve donanımların bakım, onarım, montaj ve kalibrasyonunun zamanında yapılması için ilgili birimleri görevlendirir.	P1
20	3.2. Bölümde kullanılan tüm araç-gereç ve donanımların bakım, onarım, montaj ve kalibrasyonunun işletme izleklerine göre yapıldığını kontrol eder.	T1,P1
21	3.3. Oluşan arızaları ve tamirat gereksinimlerini ilgili birime rapor eder.	T1, P1
22	4.1. Depolardaki malzemelerin transfer işlemlerinin işletme izleklerine göre yapılması için astlarını görevlendirir.	P1
23	4.2. Malzemelerin cinslerine ve işletme izleklerine göre depolara yerleştirildiğini kontrol eder.	P1
24	4.3. Depolardaki malzemelerin ihtiyaca uygun durumda olduğunu kontrol eder.	T1, P1
25	4.4. Depolardaki malzemelerin kritik stok miktarlarına göre eksiksiz olduğunu kontrol eder.	T1, P1
26	4.5. Depoların havalandırıldığını ve periyodik olarak temizlendiğini kontrol eder.	T1, P1
27	5.1. Sorumlu olduğu alanlarda periyodik temizlik ve bakım programlarını ilgili birimlerle birlikte koordine eder.	P1
28	5.2. İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında ilgili birimlerle işbirliği yapar.	P1
29	6.1. Haşerelere işletme izleklerine göre müdahale edildiğini kontrol eder.	T1, P1
30	6.2. Sorumluluğu altındaki alanların hizmet tedarikçisi firma temsilcisi ile birlikte işletme izleklerine göre ilaçlama işlemlerini gerçekleştirir.	P1
31	6.3. İlaçlanan alanların temizlendiğini kontrol eder.	T1, P1
32	6.4. İlaçlanan alanların havalandırıldığını kontrol eder.	T1, P1
33	6.5. İlaçlama yapılan alanlarda kötü kokuların giderildiğini kontrol eder.	T1, P1
34	6.6. Gerçekleştirilen haşere ile mücadele çalışmalarını ilgili birimlere rapor eder.	T1, P1

**12UY0095-5/A7 MESLEKİ GELİŞİME İLİŞKİN FAALİYETLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/A7
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0050–5		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1:</b> Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri değerlendirir.</p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1. Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri değerlendirir. 1.2. İşletme içerisindeki yayınlara karar verir. 1.3. İşletme içerisindeki yayınların takip edildiğini kontrol eder. 1.4. Mesleği ile ilgili yenilik ve teknolojik gelişmelere göre işletme izleklerini yeniden organize eder. 1.5. Geliştirdiği işletme izleklerini astlarına açıklar. 1.6. Mesleki ve kişisel gelişimi artırıcı etkinliklere karar verir. 1.7. İşletme içi hizmet içi etkinliklere katılması gerektiğini belirtir. 1.8. Üst yönetimin belirlediği dış etkinliklere (kurs, seminer, fuar v.b.) katılması gerektiğini belirtir. 1.9. İş ile ilgili demoları analiz eder 1.10. Astlarının mesleki eğitimlere ve kişisel gelişimi artırıcı etkinliklere katılımını değerlendirir.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2:</b> İşe yeni başlayan personelin işbaşı eğitim programını organize eder.</p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1. İşe yeni başlayan personelinin bölüme işbaşı (oryantasyon) eğitimini organize eder. 2.2. Personel performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programlarını, metotları ve izlekleri geliştirir. 2.3. Personelinin performans değerlendirme raporlarına göre eğitim analiz eder. 2.4. Eğitim analiz sonuçlarına göre eğitim programlarını planlar. 2.5. Planladığı eğitim programına göre ilgili bölümlerle birlikte eğitimleri organize eder.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>2.1. Oryantasyon (Uyum Eğitimi) : İşe ve işyerine alıştırma eğitimi.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		

<b>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav:</b> Bu sınav kapsamında, en az 15 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %80 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimde uygulama sınavı yapılmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A7-1: 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 4.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, iyi derecede matematik bilgisi, problem çözme yeteneği, yaratıcı düşünme yeteneği, öncelik alabilme becerilerine sahip olunması tavsiye edilir.

#### EK A7-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri değerlendirir.	T1
2	1.2. İşletme içerisindeki yayınlara karar verir.	T1
3	1.3. İşletme içerisindeki yayınların takip edildiğini kontrol eder.	T1
4	1.4. Mesleği ile ilgili yenilik ve teknolojik gelişmelere göre işletme izleklerini yeniden organize eder.	T1
5	1.5. Geliştirdiği işletme izleklerini astlarına açıklar.	T1
6	1.6. Mesleki ve kişisel gelişimi artırıcı etkinliklere karar verir.	T1
7	1.7. İşletme içi hizmetiçi etkinliklere katılması gerektiğini belirtir.	T1

8	1.8. Üst yönetimin belirlediği dış etkinliklere (kurs, seminer, fuar v.b.) katılması gerektiğini belirtir.	T1
9	1.9. İşi ile ilgili demoları analiz eder.	T1
10	1.10. Astlarının mesleki eğitimlere ve kişisel gelişimi artırıcı etkinliklere katılımını değerlendirir.	T1
11	2.1. İşe yeni başlayan personelinin bölüme işbaşı (oryantasyon) organize eder.	T1
12	2.2. Personel performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programlarını, metotları ve izlekleri geliştirir.	T1
13	2.3. Personelinin performans değerlendirme raporlarına göre eğitim analiz eder.	T1
14	2.4. Eğitim analiz sonuçlarına göre eğitim programlarını planlar.	T1
15	2.5. Planladığı eğitim programına göre ilgili bölümlerle birlikte eğitimleri organize eder.	T1

**12UY0095-5/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0095-5/B1
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	-
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Yabancı dilde B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Yabancı dilde B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 5:</u> Yabancı dilde B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</b></p> <p>Yukarıdaki öğrenme çıktılarında belirtilen; dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü anlatım ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin düzeyler; 17 Ekim 2000 tarihinde, dil yeterliliklerinin belirlenmesi için kullanılması kararlaştırılan Avrupa Dil Portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerindeki (A1-C2) arasındaki düzeylerdir.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir. Alternatif olarak B1 yeterlilik birimi ilgili yabancı dilde MYK tarafından yetkilendirilen veya belgeleri tanınan başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış belge ile de ispatlanabilir.
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

**EK [B1]-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

**EK [B1]-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo



## YETERLİLİK EKLERİ

### **EK 1: Yeterlilik Birimleri**

12UY0095-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı  
 12UY0095-5/A2 Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi  
 12UY0095-5/A3 İş Organizasyonu  
 12UY0095-5/A4 Operasyon Yönetimi ve Denetimi  
 12UY0095-5/A5 Operasyon Sonrası İşlemler  
 12UY0095-5/A6 Periyodik İşlemler  
 12UY0095-5/A7 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler  
 12UY0095-5/B1 Yabancı Dil

### **EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**

**AVRUPA DİL PORTFOLYOSU:** Avrupa Konseyi tarafından Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı (The Common European Framework of Reference for Languages) kapsamında hazırlanan bireylerin dil becerilerinin, sertifikalarının, diplomalarının ve değişik dillerde edinilmiş deneyimlerinin bir kayıdır.

**BANQUET:** Ziyafet.

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

**BT:** Bilgi teknolojileri.

**COST CONTROL:** Herhangi bir faaliyetin önceden belirlenen kalitede ve zamanda en az maliyetle başarılması için alınan önlemler, maliyet denetimi.

**COST CONTROLLER:** Maliyet denetimini yapan kişi.

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösteri.

**ÇK:** Çevre koruma.

**DONANIM:** Ekipman.

**ENVANTER:** Malzeme sayısını gösteren liste.

**ESPRESSO:** Basınç altında hazırlanan İtalyan usulü kahve.

**FİRE:** Kayıp, ziyan.

**FLAMBE:** Alkolle alevlendirerek pişirme tekniği.

**FOOD AND BEVERAGE (F&B) SERVICE:** Yiyecek-içecek servisi.

**FORECAST:** Eldeki verilere göre tahmin, öngörü. (Çok değişkenli farklılık analizi tekniği ile yapılır)

**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.

**GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ,** bir organizasyonun gıda güvenliği konusunda kararlılığını gösterir ve gıda güvenliğini tehdit eden tehlikelere karşı gerekli kontrol önlemlerinin organizasyon tarafından alındığını gösteren bir araçtır.

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

**ISCO:** Uluslar arası Standart Meslek Sınıflaması

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliği.

**İŞLETME:** Yiyecek içecek servisi yapılan kar amaçlı kuruluş.

**KALİTE:** Ürün ve hizmetlerin belirlenen standartlara uygun olarak sunulması.

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

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ (KYS) :** 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 toplamı.

**KKD:** Kişisel koruyucu donanımlar.

**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.

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

**MENÜ (YEMEK KARTI):** Yiyecek-içecek listesi.

**MESAİ:** Çalışma süresi.

**MİFLON:** Masa örtüsünün altına serilen kalın, koruyucu örtü.

**OPERASYON:** Yiyecek içecek servisinin planlanan zaman ve mekânda yürütülmesi işlemi.

**ORYANTASYON (UYUM EĞİTİMİ) :** İşe ve işyerine alıştırma eğitimi.

**OTOMASYON:** Otomatik düzeneklerle kendi kendine çalışan sistem.

**PANO:** Bilgi akışı tahtası.

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

**PORTÖR:** Hastalık etkeni mikroorganizmayı kendisinde oluşturmayacak şekilde (bağışıklık kazanmış) taşıyan kişi.

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

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

**PROSEDÜR:** İzlek.

**REEL:** Gerçeklik.

**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.

**TRANS 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.

**ULUSAL MESLEKİ YETERLİLİK:** Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarınca yapılan değerlendirmelerle tespit edilen ve MYK tarafından onaylanarak ulusal yeterlilik çerçevesine yerleştirilen, bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlik.

**ÜNİFORMA:** İş kıyafeti.

**VERY IMPORTANT PERSON (VIP) :** Çok önemli kişi.

**EK 3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirici, Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektöründeki Ulusal Meslek Standardında öngörülen görevleri gerçekleştirebilecek yetkinlikte olmalıdır. Bu kişilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:

- Turizm veya Yiyecek-İçecek alanında en az lisans düzeyinde eğitimini tamamlamış ve yiyecek içecek hizmetleri sektöründe en az 3 yıl deneyime sahip olmak.
- Yükseköğretim Kurumlarının Turizm alanında en az 10 yıl öğretim görevlisi olarak çalışmış olmak,
- Yiyecek içecek sektöründe en az 5 yıl yönetici pozisyonunda çalışmış olmak.

Yabancı dil yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi sırasında görev alacak değerlendiricilerin en az lisans mezunu olması ve Avrupa dil portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre ilgili yabancı dilde aşağıdaki düzeylerde olduğunu belgelemesi gerekmektedir.

- A1 ve A2 seviyelerinin değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az B1 düzeyinde olması,
- B1, B2, C1 seviyelerinin değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması,
- C2 seviyesinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması.