



**ULUSAL YETERLİLİK**

**12UY0093-3**

**SERVİS GÖREVLİSİ**

**SEVİYE 3**

**REVİZYON NO: 01**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## ÖNSÖZ

**Servis Görevlisi (Seviye 3) 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 Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 20.05.2020 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 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.

**12UY0093-3 SERVİS GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Servis Görevlisi
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 5131
<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 20/05/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Bu yeterliliğin amacı, yiyecek içecek sektöründeki servis hizmetinin 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 Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
12UY0093-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı 12UY0093-3/A2 Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi 12UY0093-3/A3 İş Organizasyonu 12UY0093-3/A4 Servis Öncesi İşlemler 12UY0093-3/A5 Servis İşlemleri 12UY0093-3/A6 Sıcak İçecek Servisi 12UY0093-3/A7 Soğuk İçecek Servisi 12UY0093-3/A8 Yiyecek Servisi 12UY0093-3/A9 Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler 12UY0093-3/A10 Periyodik İşlemler 12UY0093-3/A11 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
12UY0093-3/B1Yabancı 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>	
	<p>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 ve A11 birimlerinden gerçekleştirilecektir. 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 birimlerinden gerçekleştirilen uygulama sınavlarını tek tek almaları ve yapılan değerlendirmede o birim için belirlenen ölçütü sağlamaları gerekmektedir.</p> <p>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.</p>	
<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>	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>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,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
<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 Hizmetleri Sektörü
<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

**12UY0093-3/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ FAALİYETLERİ VE ÇEVRE KORUMA  
MEVZUATI YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A1
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</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 20/05/2020-1570
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b>Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma mevzuatlarını ve yöntemlerini yorumlar.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri</b>		
1.1. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma mevzuatı konularını yorumlar.		
1.2. İşyerinde işletme izleklerini İSG ve ÇK mevzuatına göre belirler.		
1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini belirler.		
1.4. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenleri açıklar.		
1.5. İSG koruma ve müdahale araçlarını sınıflar.		
1.6. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerini belirler.		
1.7. İSG uyarı işaret ve levhalarını ayırır.		
1.8. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerini sınıflar.		
1.9. Yangın tüplerinin dolun kayıt tarihlerini izleme yöntemlerini belirler.		
1.10. Tehlikeli durumları belirler.		
1.11. Belirlediği tehlikeli durumları ilgili birime rapor edeceğini açıklar.		
<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:		
25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları		
2872 sayılı Çevre Kanunu		
Yerel Yönetim Talimatları		
1.2: İşletme İzleği: Yönetim sistemi standardının gerekliliklerinin işyerinde nasıl ve kim tarafından karşılanacağına yönelik hazırlanmış olan dokümanlardır. İşin nasıl yapılacağına dair talimatlar, donanımların nasıl kullanılması gerektiği, çalışma yöntemleri, çalışan donanımların kullanım koşulları, sağlığa zararlı maddelerin kullanımının kontrolü işletmenin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki izleklerini oluşturur.		
Yasal Mevzuatlar konu ile ilgili yürürlükteki hukuk kurallarının tümünü ifade eder. Sırası ile anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik ve tebliğ yasal mevzuatları oluşturur.		

1.3: Risk Faktörleri: İnsanların yaralanması, hastalanması, malın, çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek potansiyel kaynak ve durum.  
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: Işıklıandırma, havalandırma, sıcaklık, zemin şartları (zemin tipi, ıslak zemin, aşınmış zemin)  
İnsan Faktörü: Özensizlik, düzensizlik, deneyimsizlik, eğitim eksikliği, dikkat eksikliği.  
1.5: ISG koruma ve müdahale araçları kişisel koruyucu donanımları (KKD) ve yangın söndürme gereçlerini ifade eder.

## **Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risk faktörlerini ve etkilerini açıklar.**

### **Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Çevresel risk faktörlerini belirler.
- 2.2. Çevresel risklerin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılacağını belirtir.
- 2.3. Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanımını yorumlar.
- 2.4. Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini yorumlar.
- 2.5. Çalışma esnasında yapılan uygulamaların çevresel etkilerini tespit eder.
- 2.6. Yapılan uygulamaların çevresel etkilerini rapor edeceğini açıklar.

### **Bağlam:**

- 2.1: Tehlikeli durumlara neden olan çevresel risk faktörleri: Kimyasal ve biyolojik atık kalıntıları, çevreye zararlı maddeler (radyoaktif v.b.)
- 2.2: Doğal kaynaklar: Su, hava, bitki örtüsü, petrol, hayvanlar, madenler.

<b>8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>		
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, en az 17 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'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 performansa 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 Hizmetleri 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 A1-1: 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 mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin 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)

#### Temel 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

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1. İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatı konularını yorumlar.	T1
2	1.2. İşyerinde işletme izleklerini İSG ve ÇK mevzuatına göre belirler.	T1
3	1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini belirler.	T1
4	1.4. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenleri açıklar.	T1
5	1.5. İSG koruma ve müdahale araçlarını sınıflar.	T1
6	1.6. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerini belirler.	T1
7	1.7. İSG uyarı işaret ve levhalarını açıklar.	T1
8	1.8. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerini sınıflar.	T1



9	1.9. Yangın tüplerinin dolun kayıt tarihlerini izleme yöntemlerini belirler.	T1
10	1.10. Tehlikeli durumları belirler.	T1
11	1.11. Belirlediği tehlikeli durumları ilgili birime rapor edeceğini açıklar.	T1
12	2.1. Çevresel risk faktörlerini belirler.	T1
13	2.2.Çevresel risklerin azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılacağını belirtir.	T1
14	2.3.Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanımını yorumlar.	T1
15	2.4.Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini yorumlar.	T1
16	2.5.Çalışma esnasında yapılan uygulamaların çevresel etkilerini tespit eder.	T1
17	2.6. Yapılan uygulamaların çevresel etkilerini rapor edeceğini açıklar.	T1

**12UY0093-3/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>	12UY0093-3/A2
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3

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

**Öğrenme Çıktısı 1: Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri açıklar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1. Gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemine göre sorumluluğundaki işlerle ilgili işletmenin izleklerini açıklar.
- 1.2. Sorumluluğundaki işlerin gıda güvenliğini ve kalitesini belirleyen yasal mevzuatı açıklar.
- 1.3. Sorumluluğundaki işleri gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemi standartları doğrultusunda uygulayacağını açıklar.

**Bağlam:**

- 1.1: Kalite Yönetim Sistemi (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 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 çalışmalarını gıda güvenliği ve kalite standartlarına göre açıklar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1. Araç, gereç ve donanımları gıda güvenliği ve kalite yönetim standartlarına göre kullanır.
- 2.2. Sorumluluğundaki işlerin uygulamasını gıda güvenliği, kalite yönetim sistemi, işletme izlekleri ve talimatlara göre yorumlar.

**Bağlam:**

- 2.2: Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. Kalite, şartlara ilk defada, zamanında ve her defasında uymaktır.

**Öğrenme Çıktısı 3: Konuk memnuniyeti odaklı çalışmanın önemini açıklar.**

<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
3.1. Konuk istek ve şikâyetlerinin ele alınması yöntemlerini yorumlar.		
3.2. Problem çözüme ve şikâyet yönetimi yöntemlerini açıklar.		
3.3. Konuk memnuniyetinin artırılması için sistemin iyileştirilmesine yönelik yaklaşımları açıklar.		
<b>Bağlam:</b>		
3.3: Konuk Memnuniyeti: 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, en az 8 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70 '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 performansa 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 Hizmetleri 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, Servis görevlisi 2.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

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemine göre sorumluluğundaki işlemlerle ilgili işletmenin izleklerini açıklar.	T1
2	1.2. Sorumluluğundaki işlemlerin gıda güvenliğini ve kalitesini belirleyen yasal mevzuatı açıklar.	T1
3	1.3. Sorumluluğundaki işlemleri gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemi standartları doğrultusunda uygulayacağını açıklar.	T1
4	2.1. Araç, gereç ve donanımları gıda güvenliği ve kalite yönetim standartlarına göre kullanır.	T1
5	2.2. Sorumluluğundaki işlemlerin uygulamasını gıda güvenliği, kalite yönetim sistemi, işletme izlekleri ve talimatlara göre yorumlar.	T1
6	3.1. Konuk istek ve şikâyetlerinin ele alınması yöntemlerini yorumlar.	T1
7	3.2. Problem çözme ve şikâyet yönetimi yöntemlerini açıklar.	T1
8	3.3. Konuk memnuniyetinin artırılması için sistemin iyileştirilmesine yönelik yaklaşımları açıklar.	T1

**12UY0093-3/A3 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A3
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</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 20/05/2020-1570
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel hazırlık yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1. Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular. 1.2. Saat ve alyans hariç mücevherat ve takılarını çıkarır. 1.3. İşletmenin belirlediği üniformayı giyer. 1.4. İşletmeye ait aksesuar ve isimlikleri takar.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>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 kabiniinde 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, hapsirme, burun temizleme, yüze, saç ve çığ 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> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Vardiyalar arası koordinasyonu sağlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1. Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında bir üst amirden bilgi alır. 2.2. Bilgi panolarını/iş takip defterini inceler. 2.3. Sorumluluk alanını kontrol eder. 2.4.Sorumluluk alanındaki görevleri belirtir. 2.5. Bir önceki vardiyadan sorumluluk alanındaki görevleri devralır. 2.6. Bir sonraki vardiyaya sorumluluk alanındaki görevleri devreder.</p>		

**Bağlam:**

2.1: Vardiya: Çalışma zaman aralığı.

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

2.3 ve 2.4: 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 iletişimi sağlar.****Başarım Ölçütleri**

3.1.Astların istek ve sorunlarına yetki dâhilinde çözüm üretir.

3.2.Astların istek ve sorunlarını ilgili amire iletir.

3.3.Amirinin talimatlarını astlara iletir.

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

4.1. Astların iş kıyafetlerini ve görünümelerini denetler.

4.2. Astların görevlerini doğru ve zamanında yaptığını kontrol eder.

4.3. Astların geliş gidiş saatlerini denetler.

**Öğrenme Çıktısı 5: Sorumluluğundaki işlerle ilgili faaliyetleri gerçekleştirir.****Başarım Ölçütleri**

5.1. Mesai saatleri içinde düzenlenen toplantılarda hazır bulunur.

5.2. Günlük faaliyetler hakkında gerekli bilgileri alır.

5.3. Servis öncesi ve sonrası programlanan çalışmalarını uygular.

5.4. Üstler tarafından belirlenen, kendi sorumluluğundaki astların görev dağılımlarını yapar.

5.5. Sorumlu olduğu servis alanındaki son denetimleri yapar.

5.6. İş ile ilgili araç ve gereçleri üzerinde hazır bulundurur.

**Bağlam:**

5.2: Günlük faaliyetlerle ilgili bilgiler: Mesai saatleri, hafta tatil günleri, menü, vardiyasındaki rezervasyonlu masalar, geliş saatleri v.b.

5.6: 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 sınav kapsamında, en az 7 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini 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:** 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 70 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 Hizmetleri 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 A3-1: 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 mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin 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. Temel 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

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1. Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.	T1
2	1.2. Saat ve alyans hariç mücevherat ve takılarını çıkarır.	P1
3	1.3. İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.	P1
4	1.4. İşletmeye ait aksesuar ve isimlikleri takar.	P1
5	2.1. Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında bir üst amirden bilgi alır.	P1
6	2.2. Bilgi panolarını/iş takip defterini inceler.	T1, P1
7	2.3. Sorumluluk alanını kontrol eder.	T1, P1
8	2.4.Sorumluluk alanındaki görevleri belirtir.	T1
9	2.5. Bir önceki vardiyadan sorumluluk alanındaki görevleri devralır.	P1
10	2.6. Bir önceki vardiyadan sorumluluk alanındaki görevleri devreder.	P1
11	3.1.Astların istek ve sorunlarına yetki dâhilinde çözüm üretir.	T1, P1

12	3.2.Astların istek ve sorunlarını ilgili amire iletir.	P1
13	3.3.Amirinin talimatlarını astlara iletir.	P1
14	4.1. Astların iş kıyafetlerini ve görünümelerini denetler.	P1
15	4.2. Astların görevlerini doğru ve zamanında yaptığını kontrol eder.	P1
16	4.3. Astların geliş gidiş saatlerini denetler.	P1
17	5.1. Mesai saatleri içinde düzenlenen toplantılarda hazır bulunur.	P1
18	5.2. Günlük faaliyetler hakkında gerekli bilgileri alır.	P1
19	5.3. Servis öncesi ve sonrası programlanan çalışmalarını uygular.	T1, P1
20	5.4. Üstler tarafından belirlenen, kendi sorumluluğundaki astların görev dağılımlarını yapar.	T1, P1
21	5.5. Sorumlu olduğu servis alanındaki son denetimleri yapar.	P1
22	5.6. İş ile ilgili araç ve gereçleri üzerinde hazır bulundurur.	P1



**12UY0093-3/A4 SERVİS ÖNCESİ İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Servis Öncesi İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A4
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3

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

**Öğrenme Çıktısı 1: İşletmedeki yiyecek-içecek servis malzemelerini servise hazırlar.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Servis alanında bulunması gereken menaj ve kuver malzemelerinin temizliğini uygun temizlik malzemeleri ile yapar.
- 1.2. Servis alanında bulunması gereken menaj malzemelerinin yeterli miktarda doldurulmasını sağlar.
- 1.3. Servis malzemelerinin temizliğini yapar.
- 1.4. Servis istasyonlarındaki kuver malzemelerinin yeterli miktarda konulmasını sağlar.
- 1.5. Servis istasyonlarındaki ve servis alanındaki malzemeleri işletme izleklerine göre yerleştirir.

**Bağlam:**

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.

1.4: Servis istasyonu: Servis için gerekli araç ve malzemelerin bulunduğu kapaklı dolap (servant).

**Öğrenme Çıktısı 2: İşletmedeki servis alanını servise hazırlar.****Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Yiyecek-içecek servis alanının temizliğini uygun temizlik malzemeleri ile işletme izleklerine göre yapar.
- 2.2. İşletme izleklerine göre salon ve masa düzenini hazırlar.
- 2.3. Büfeleri servise hazırlar.
- 2.4. Büfelerin servise hazır olduğunu ilgili birime rapor eder.
- 2.5. Servis istasyonunu ve servis arabalarını servise hazırlar.
- 2.6. Ziyafet programı ile ilgili personel bilgi panosunu inceler.
- 2.7. Ziyafet programını takip eder.
- 2.8. Toplantı için kayıt masasını ve masaları hazırlar.
- 2.9. Görsel donanımları yerleştirir.
- 2.10. İlgili birimin hazırladığı örnek kuvere göre masaları yerleştirir.
- 2.11. Yapılacak etkinliğe göre, toplantı salonuna toplantı için gerekli araç ve gereçleri yerleştirir.
- 2.12. Çay-kahve aralarını planlamaya göre gerçekleştirir.
- 2.13. Etkinlik alanının iklimlendirme, ses, görüntü ve aydınlatma sistemini şartlara uygun duruma getirir.

**Bağlam:**

2.13: İklimlendirme donanımları: Klimalar, havalandırma sistemi.

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

- 3.1. Araç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeleri belirler.
- 3.2. Araç-gereç ve donanımların özelliklerine göre uygun temizlik kimyasalları ile temizlenmesini sağlar.
- 3.3. Astları tarafından rapor edilen arızalı araç-gereç ve donanımlar için “Teknik Servis Formu”nu düzenler.
- 3.4. “Teknik Servis Formu”nu ilgili birim(lere)e rapor eder.

**Bağlam:**

3.1: Servis araç-gereç ve donanımları: Servis tepsileri, cam, porselen, metal, servis takımları, buz kovaları, kül tablaları, içecek otomatları, şamdanlar v.b.

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

**Öğrenme Çıktısı 4: Servis sırasında kullanılacak malzemeleri temin eder.****Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Servis sırasında kullanacağı malzemeleri belirler.
- 4.2. Belirlediği malzemelerin temin edildiğini kontrol eder.
- 4.3. Eksik malzemeleri belirler.
- 4.4. Belirlediği eksik malzemelerin temin edildiğini kontrol eder.
- 4.5. Temin edilen malzemeleri temizlenmesini sağlar.
- 4.6. Temizlenen malzemeleri işletme izleklerine göre servis deposuna yerleştirir.

**Bağlam:**

4.1: İşletmenin yapısına göre servis sırasında kullanılan malzemeler: Masa örtüleri, kapak örtüsü, bez peçete, masa örtüsünün koruyucusu, sofraya üstü metal malzemeler, sofraya üstü porselen malzemeler, sofraya üstü cam malzemeler, sofraya 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, masa eteği, servis takımları, sos ve yemek benmarileri, ocaklı servis takımı, ocaklı servis arabası, servis maşaları, yedek servis takımları, tereyağlık.

**Öğrenme Çıktısı 5: Masa düzenini hazırlar.****Başarım Ölçütleri**

- 5.1. İlgili birimin hazırladığı plan doğrultusunda masaları ve sandalyeleri karşılıklı olarak aynı hizada düzenler.
- 5.2. Sorumlu olduğu istasyondaki rezervasyonlu konuk sayısına göre masa ve konuk sayısını eşleştirir.
- 5.3. İstasyonda yedeklenen kumaş malzemelerini servis alanına getirir.
- 5.4. İşletme izleklerine göre masalara koruyucu örtü, masa örtüsü, kapak veya kapak örtüsü serer.
- 5.5. İşletme izleklerine göre sandalye örtülerini giydirir.
- 5.6. Toplantılarda işletme izleklerine göre masa ebadına göre masa eteğini hazırlar.
- 5.7. Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne göre yerleştirir.
- 5.8. İşletme izleklerine ve servis çeşidine göre kullanılan menaj takımlarını ve kuver malzemelerini masaya yerleştirir.

<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 12 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'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) Servis Öncesi İşlemleri Uygulaması:</b> Servis öncesi işlemleri 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 70 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 Hizmetleri 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 A4-1: 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 mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin 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.

#### 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

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1. Servis alanında bulunması gereken menaj ve kuver malzemelerinin temizliğini uygun temizlik malzemeleri ile yapar.	T1, P1
2	1.2. Servis alanında bulunması gereken menaj malzemelerinin yeterli miktarda doldurulmasını sağlar.	P1
3	1.3. Servis malzemelerinin temizliğini yapar.	P1
4	1.4. Servis istasyonlarındaki kuver malzemelerinin yeterli miktarda konulmasını sağlar.	P1
5	1.5. Servis istasyonlarındaki ve servis alanındaki malzemeleri işletme izleklerine göre yerleştirir.	T1, P1
6	2.1. Yiyecek-içecek servis alanının temizliğini uygun temizlik malzemeleri ile işletme izleklerine göre yapar.	P1
7	2.2.İşletme izleklerine göre salon ve masa düzenini hazırlar.	T1, P1
8	2.3. Büfeleri servise hazırlar.	P1
9	2.4. Büfelerin servise hazır olduğunu ilgili birime rapor eder.	P1
10	2.5.Servis istasyonunu ve servis arabalarını servise hazırlar.	P1
11	2.6. Ziyafet programı ile ilgili personel bilgi panosunu inceler.	P1
12	2.7. Ziyafet programını takip eder.	P1
13	2.8. Toplantı için kayıt masasını ve masaları hazırlar.	P1
14	2.9. Görsel donanımları yerleştirir.	P1
15	2.10. İlgili birimin hazırladığı örnek kuvre göre masaları yerleştirir.	T1, P1
16	2.11.Yapılacak etkinliğe göre, toplantı salonuna toplantı için gerekli araç ve gereçleri yerleştirir.	T1, P1
17	2.12. Çay-kahve aralarını planlamaya göre gerçekleştirir.	P1
18	2.13. Etkinlik alanının iklimlendirme, ses, görüntü ve aydınlatma sistemini şartlara uygun duruma getirir.	P1
19	3.1. Araç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeleri belirler.	T1
20	3.2. Araç-gereç ve donanımların özelliklerine göre uygun temizlik kimyasalları ile temizlenmesini sağlar.	P1
21	3.3. Astları tarafından rapor edilen arızalı araç-gereç ve donanımlar için "Teknik Servis Formu"nu düzenler.	P1
22	3.4. "Teknik Servis Formu"nu ilgili birim(lere)e rapor eder.	P1
23	4.1. Servis sırasında kullanacağı malzemeleri belirler.	T1
24	4.2. Belirlediği malzemelerin temin edildiğini kontrol eder.	P1
25	4.3. Eksik malzemeleri belirler.	T1
26	4.4. Belirlediği eksik malzemelerin temin edildiğini kontrol eder.	P1
27	4.5. Temin edilen malzemeleri temizlenmesini sağlar.	P1
28	4.6. Temizlenen malzemeleri işletme izleklerine göre servis deposuna yerleştirir.	P1
29	5.1. İlgili birimin hazırladığı plan doğrultusunda masaları ve sandalyeleri karşılıklı olarak aynı hizada düzenler.	T1, P1
30	5.2. Sorumlu olduğu istasyondaki rezervasyonlu konuk sayısına göre masa ve konuk sayısını eşleştirir.	T1
31	5.3. İstasyonda yedeklenen kumaş malzemelerini servis alanına getirir.	P1

32	5.4. İşletme izleklerine göre masalara koruyucu örtü, masa örtüsü, kapak veya kapak örtüsü serer.	P1
33	5.5. İşletme izleklerine göre sandalye örtülerini giydirir.	P1
34	5.6. Toplantılarda işletme izleklerine göre masa ebadına göre masa eteğini hazırlar.	T1, P1
35	5.7. Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne göre yerleştirir.	T1, P1
36	5.8. İşletme izleklerine ve servis çeşidine göre kullanılan menaj takımlarını ve kuver malzemelerini masaya yerleştirir.	P1

**12UY0093-3/A5 SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Servis İşlemleri
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A5
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</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 20/05/2020-1570
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Konukları karşılar ve yemek kartlarını takdim eder.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1. Konukları güler yüzle selamlayarak karşılar. 1.2. Rezervasyon yaptırmış konukların isimlerini ve kişi sayılarını kontrol eder. 1.3. Rezervasyon yaptırmış konuklara kendilerine ayrılan masaya kadar eşlik eder. 1.4. Rezervasyon yaptırmayan konukları istek ve eğilimlerine göre uygun olan masaya yönlendirir. 1.5. Çocuk ve yaşlı bayanlardan başlayarak, konukların sandalyelerini çekip masaya oturmalarına yardımcı olur. 1.6. Yemek kartlarını açık olarak konuğun sağ tarafından sağ el ile sırasıyla; çocuklar, yaşlılar, bayanlar ve baylara takdim eder. 1.7. Konukların yemek kartlarını inceleyip karar vermesi için masadan uzaklaşarak uygun bir alandan göz ucuyla takip eder.</p> <p><b>Bağlam:</b> 1.6:Yemek kartları: Yiyecek-içecek listesi, menü.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Sipariş alır ve siparişlerin iletilmesini sağlar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1. Masaya en uygun yerden konuklarla yüz yüze gelecek şekilde önce yemeklerin, sonra içeceklerin siparişlerini alır. 2.2. Konuklara sipariş vermelerinde yardımcı olur. 2.3. Yiyecek-içecek siparişlerini saat yönünde tekrar ederek alır. 2.4. Konuk tarafından sorulursa pişme süreleri ve içerikleri hakkında konuğa bilgi verir. 2.5. Siparişleri okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazar ve miktarlarını çeteler. 2.6. Özel istekleri yazar. 2.7. Sipariş fişini işletme izleklerine göre bölümlere ayırır. 2.8. Grup masalarında, konuklara numaralar vererek kroki çizimini yapar. 2.9. Grup masalarında, kroki çizimine göre sipariş fişini doldurarak sipariş alır. 2.10. Masadan ayrılırken konuklara teşekkür eder. 2.11. Konuklara iyi vakit geçirmelerini temenni eder.</p>		

- 2.12. Ayrı ayrı hazırlanan yiyecek siparişlerini mutfağa, içecek siparişlerini bara, birer kopyalarını da kasaya iletir.
- 2.13. Sipariş edilen başlangıç yemeklerinin hazırlanmasını sağlar.
- 2.14. Ana yemeklerin de rezerve edilmesini sağlar.

**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. Su servisini konuğun sağ tarafından yapar.
- 3.2. Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurarak sürahinin ağzında oluşan damlaları siler.
- 3.3. Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde şişenin kapağını açar.
- 3.4. Su doldurma işlemini şişeyi veya sürahiyi bardağa deşdirmeden dudak payı bırakarak yapar.
- 3.5. Ekmeği, ekmek sepetinden veya alternatif kaplardan servis yapar.
- 3.6. Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapar.
- 3.7. Servis bittikten sonra maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara koyar.
- 3.8. Konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.

**Bağlam:**

3.5:Alternatif kaplar: gümüş ve porselen tabakları içerir.

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

**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
- 4.2. Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.
- 4.3. Konukların şikâyetlerini en kısa sürede gidermeye çalışır.
- 4.4. Yaşanan gecikmeler için özür diler.
- 4.5. Konuk şikâyetlerini anında anlaşılır bir biçimde bir üst amire iletir.

**Öğrenme Çıktısı 5: İşletme içerisinde oluşan kazalarla ilgilenir.**

**Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğu ve kendisine zarar vermeden müdahale eder.
- 5.2. Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için işletme izleklerine göre gerekli önlemlerini alır.
- 5.3. Kaza sonucu oluşan problemleri çözer.
- 5.4. Kazaları bir üst amire yazılı ve sözlü olarak rapor eder.
- 5.5. Kırılan malzemenin çeşit ve miktarını tespit eder.
- 5.6. Kırılan malzemeleri “Zayi Raporu”na detaylı bir şekilde yazar.
- 5.7. Onarım gerektiren bir yer varsa ilgili birime sözlü ve yazılı olarak rapor eder.

**Bağlam:**

4.5.Kaza türleri: yangın, yaralanma, kesik, düşme v.b.

4.11.Malzemelerin zayi durumunda olayın nedeni ve zayi miktarının kayıt altına alındığı bildirim formu.

**Öğrenme Çıktısı 6: İş akışında oluşan aksaklıkları bildirir.****Başarım Ölçütleri**

- 6.1. Şüpheli paket, eşya ve kişileri bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) rapor eder.  
 6.2. İnsiyatifi dâhilinde, olağanüstü durumlarda oluşan problemleri giderir.  
 6.3. Oluşan problemleri en kısa sürede bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) bildirir.  
 6.4. Yaralanma veya ölüm durumlarında bir üst amire ve ilgili birimlere derhal haber verir.

**Bağlam:**

5.2: Olağanüstü durumlar: Yangın, deprem, aşırı alkollü müşteri, kavga, gürültü v.b.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) Servis işlemleri uygulaması:</b> Servis işlemleri 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 70 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 Hizmetleri 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, Servis görevlisi 2.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 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. 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

**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.Konukları güler yüzle selamlayarak karşılar.	P1
2	1.2.Rezervasyon yaptırmış konukların isimlerini ve kişi sayılarını kontrol eder.	P1
3	1.3. Rezervasyon yaptırmış konuklara kendilerine ayrılan masaya kadar eşlik eder.	P1
4	1.4. Rezervasyon yaptırmayan konukları istek ve eğilimlerine göre uygun olan masaya yönlendirir.	P1
5	1.5.Çocuk ve yaşlı bayanlardan başlayarak, konukların sandalyelerini çekip masaya oturmalarına yardımcı olur.	P1
6	1.6.Yemek kartlarını açık olarak konuğun sağ tarafından sağ el ile sırasıyla; çocuklar, yaşlılar, bayanlar ve baylara takdim eder.	P1
7	1.7.Konukların yemek kartlarını inceleyip karar vermesi için masadan uzaklaşarak uygun bir alandan göz ucuyla takip eder.	P1
8	2.1. Masaya en uygun yerden konuklarla yüz yüze gelecek şekilde önce yemeklerin, sonra içeceklerin siparişlerini alır.	P1
9	2.2. Konuklara sipariş vermelerinde yardımcı olur.	P1
10	2.3. Yiyecek-içecek siparişlerini saat yönünde tekrar ederek alır.	P1
11	2.4. Konuk tarafından sorulursa pişme süreleri ve içerikleri hakkında konuğa bilgi verir.	P1
12	2.5. Siparişleri okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazar ve miktarlarını çeteler.	P1
13	2.6. Özel istekleri yazar.	P1
14	2.7. Sipariş fişini işletme izleklerine göre bölümlere ayırır.	P1
15	2.8. Grup masalarında, konuklara numaralar vererek kroki çizimini yapar.	P1
16	2.9. Grup masalarında, kroki çizimine göre sipariş fişini doldurarak sipariş alır.	P1
17	2.10. Masadan ayrılırken konuklara teşekkür eder.	P1
18	2.11. Konuklara iyi vakit geçirmelerini temenni eder.	P1
19	2.12. Ayrı ayrı hazırlanan yiyecek siparişlerini mutfağa, içecek siparişlerini bara, birer kopyalarını da kasaya iletir.	P1

20	2.13. Sipariş edilen başlangıç yemeklerinin hazırlanmasını sağlar.	P1
21	2.14. Ana yemeklerin de rezerve edilmesini sağlar.	P1
22	3.1.Su servisini konuğun sağ tarafından yapar.	P1
23	3.2.Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurarak sürahinin ağzında oluşan damlaları siler.	P1
24	3.3.Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde şişenin kapağını açar.	P1
25	3.4.Su doldurma işlemini şişeyi veya sürahiye bardağa değdirmeden dudak payı bırakarak yapar.	P1
26	3.5.Ekmeği, ekmeđ sepetinden veya alternatif kaplardan servis yapar.	P1
27	3.6.Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapar.	P1
28	3.7.Servis bittikten sonra maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara koyar.	P1
29	3.8.Konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.	P1
30	4.1.Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.	P1
31	4.2.Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.	P1
32	4.3.Konukların şikâyetlerini en kısa sürede gidermeye çalışır.	P1
33	4.4.Yaşanan gecikmeler için özür diler.	P1
34	4.5.Konuk şikâyetlerini anında anlaşılır bir biçimde bir üst amire iletir.	P1
35	5.1.Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğa ve kendisine zarar vermeden müdahale eder.	P1
36	5.2.Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için işletme izleklerine göre gerekli önlemlerini alır.	P1
37	5.3.Kaza sonucu oluşan problemleri çözer.	P1
38	5.4.Kazaları bir üst amire yazılı ve sözlü olarak rapor eder.	P1
39	5.5.Kırılan malzemenin çeşit ve miktarını tespit eder.	P1
40	5.6.Kırılan malzemeleri “Zayı Raporu”na detaylı bir şekilde yazar.	P1
41	5.7.Onarım gerektiren bir yer varsa ilgili birime sözlü ve yazılı olarak rapor eder.	P1
42	6.1.Şüpheli paket, eşya ve kişileri bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) bildirir.	P1
43	6.2.İnsiyatifi dâhilinde, olağanüstü durumlarda oluşan problemleri giderir.	P1
44	6.3.Oluşan problemleri en kısa sürede bir üst amire ve ilgili birimlere (güvenlik) bildirir.	P1
45	6.4.Yaralanma veya ölüm durumlarında acil durum talimatlarına göre bir üst amire ve ilgili birimlere derhal haber verir.	P1

**12UY0093-3/A6 SICAK İÇECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Sıcak İçecek Servisi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A6
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3

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

**Öğrenme Çıktısı 1: Demleme usulü veya poşet (siyah ve bitki) çay servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 1.1. Demleme çay servisi için soğuk su ile çayın tozunu alır.
- 1.2. Çay fincanları, bardakları ve potları sıcak tutar.
- 1.3. Kaynar suyu demliğe döker.
- 1.4. Pota kaynar su ilave eder.
- 1.5. Çayın demlenmesi için 10–15 dk. bekler.
- 1.6. Poşet çay servis edilmeden önce sıcak su potunu, şekerliği, isteğe göre tranş limonunu ve süt potunu tepsiye yerleştirir.
- 1.7. Fincan veya bardağa demlenmiş çay veya kaynar suyu dudak payı (1–2 cm.) bırakarak doldurur.
- 1.8. Potta servis edilecekse potun fincanlara temas etmemesini sağlar.
- 1.9. Konuğun sağından servis yapar.

**Bağlam:**

Kullanılan malzemeler: Çay bardağı, çay fincanı, çay kaşığı, çay potu, , çay tabağı, şekerlik, demlik, su kazanı, diğer servis araç-gereçleri.

**Öğrenme Çıktısı 2: Türk kahvesi servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 2.1. Taze çekilmiş kahveyi ağzı kapalı kaptan hazır bulundurur.
- 2.2. Servis edilecek fincan ölçüsüne göre cezveye soğuk su koyar.
- 2.3. Siparişe göre cezveye şeker (şekersiz, az, orta veya çok) koyar.
- 2.4. Kişi sayısına göre kahveyi ilave eder.
- 2.5. Kahveyi kısık ateşte köpürterek pişirir.
- 2.6. Köpüğü fincanlara eşit olarak dağıtır.
- 2.7. İşletme izleklerine göre, ikramlarla birlikte, bir bardak soğuk suyla kahve tepsisini hazırlar.
- 2.8. Konuğun sağından servis yapar.

**Bağlam:**

2.1: 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. 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.

2.2: 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.

2.4: İkramlar: Lokum, çikolata, likör v.b.

### **Öğrenme Çıktısı 3: Filtre kahve servisi yapar.**

#### **Başarım Ölçütleri:**

- 3.1. Filtre kahveyi demler.
- 3.2. Kahve potuna aktarır.
- 3.3. Kahve potundan fincanlara aktarır.
- 3.4. Konukların isteğine göre sıcak sütü, kremayı ve şekeri tepsiye hazırlar.
- 3.5. Konuğun sağından servis yapar.

#### **Bağlam:**

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. Öğütülmüş kahveyi espresso kahve makinesinin haznesine yerleştirir.
- 4.2. Isıtılmış kahve fincanlarını kaşığın altına koyar.
- 4.3.Kahve makinesinin anahtarını açar.
- 4.4. Espresso fincanlarını yarıya kadar doldurur.
- 4.5. Fincanları tepsiye yerleştirir.
- 4.6. Konuğun sağından servis yapar.

#### **Bağlam:**

4.1: Uygulama: Hazır otomatik kahve makinelerinde kullanılan kahvenin miktarı (7 gr./kişi) önceden ayarlanır. Makine haznelere servis öncesi gerekli maddeler (kahve, çikolata tozu) doldurulur ve plastik saplı tamper ile sıkıştırılarak kaşık hazneye yerleştirilir, kapağı kapatılır. 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.

Macchiato, latte macchiato, cappuccino kahve türevleri çeşidine göre, belirli oranlarda süt, süt köpüğü veya krema ilave edilerek hazırlanır.

### **Öğrenme Çıktısı 5: Sıcak çikolata servisi yapar.**

#### **Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. Toz çikolatayı, sütü, fincanları ve potu hazır bulundurur.
- 5.2. Toz çikolata ve sütü pota doldurur.
- 5.3. Karışımı çay kaşığı ile karıştırır.
- 5.4. Hazırlanan karışımı makinenin buharıyla kaynatır.
- 5.5. Konuğun sağından servis yapar.

**Öğrenme Çıktısı 6: Sahlep servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 6.1. Toz sahlepi, sahlep kazanına koyar.
- 6.2. Su ve sütü ekler.
- 6.3. Hazırlanan sahlep karışımını fincana dökerek toz tarçınla süsler.
- 6.4. Konuğun sağından servis yapar.

**Öğrenme Çıktısı 7: French press hazırlar ve servis eder.****Başarım Ölçütleri:**

- 7.1. French press'in cam haznesine kahve koyar.
- 7.2. Kahvenin üzerine fincan sayısı kadar kaynar su ilave eder.
- 7.3. Press kapağını kapatılarak 7-8 dk bekler.
- 7.4. Press kapağını aşağı bastırarak 1-2.dk sonra fincanlara doldurur.
- 7.5. Fincanlara servis yapar.
- 7.6. Konuğun sağından servis yapar.

**Bağlam:**

7.1: Uygulama: Cam hazneye kişi başına 7–8 gr kahve koyulur.

7.2: İsteğe göre sıcak süt ilave edilebilir.

7.3 ve 7.4: Uygulama: Press kapağı kapatıldıktan sonra 7–8 dk beklenecek pres kapağı aşağı doğru bastırılarak 1–2 dk. sonra fincanlara doldurulur.

Kullanılan malzemeler: French press aparatı, kahve fincanı, şekerlik, sütlük.

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

Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Sıcak İçecek Servisi Uygulaması:** Sıcak içecek servis 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 70 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 Hizmetleri 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 2.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 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

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

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Demleme çay servisi için soğuk su ile çayın tozunu alır.	P1
2	1.2. Çay fincanları, bardakları ve potları sıcak tutar.	P1
3	1.3. Kaynar suyu demliğe döker.	P1
4	1.4. Pota kaynar su ilave eder.	P1
5	1.5. Çayın demlenmesi için 10-15 dk. bekler.	P1
6	1.6. Poşet çay servis edilmeden önce sıcak su potunu, şekerliği, isteğe göre tranş limonunu ve süt potunu tepsiye yerleştirir.	P1
7	1.7. Fincan veya bardağa demlenmiş çay veya kaynar suyu dudak payı (1-2 cm.) bırakarak doldurur.	P1
8	1.8. Potta servis edilecekse potun fincanlara temas etmemesini sağlar.	P1
9	1.9. Konuğun sağından servis yapar.	P1
10	2.1. Taze çekilmiş kahveyi ağzı kapalı kaptan hazır bulundurur.	P1
11	2.2. Servis edilecek fincan ölçüsüne göre cezveye soğuk su koyar.	P1

12	2.3. Siparişe göre cezveye şeker (şekersiz, az, orta veya çok) koyar.	P1
13	2.4. Kişi sayısına göre kahveyi ilave eder.	P1
14	2.5. Kahveyi kısık ateşte köpürterek pişirir.	P1
15	2.6. Köpüğü fincanlara eşit olarak dağıtır.	P1
16	2.7. İşletme izleklerine göre, ikramlarla birlikte, bir bardak soğuk suyla kahve tepsisini hazırlar.	P1
17	2.8. Konuğun sağından servis yapar.	P1
18	3.1. Filtre kahveyi demler.	P1
19	3.2. Kahve potuna aktarır.	P1
20	3.3. Kahve potundan fincanlara aktarır.	P1
21	3.4. Konukların isteğine göre sıcak sütü, kremayı ve şekerini tepsiye hazırlar.	P1
22	3.5. Konuğun sağından servis yapar.	
23	4.1. Öğütülmüş kahveyi espresso kahve makinesinin haznesine yerleştirir.	P1
24	4.2. Isıtılmış kahve fincanlarını kaşığı altına koyar.	P1
25	4.3. Kahve makinesinin anahtarını açar.	P1
26	4.4. Espresso fincanlarını yarıya kadar doldurur.	P1
27	4.5. Fincanları tepsiye yerleştirir.	P1
28	4.6. Konuğun sağından servis yapar.	P1
29	5.1. Toz çikolatayı, sütü, fincanları ve potu hazır bulundurur.	P1
30	5.2. Toz çikolata ve sütü pota doldurur.	P1
31	5.3. Karışımı çay kaşığı ile karıştırır.	P1
32	5.4. Hazırlanan karışımı makinenin buharıyla kaynatır.	P1
33	5.5. Konuğun sağından servis yapar.	P1
34	6.1. Toz sahlepi, sahlep kazanına koyar.	P1
35	6.2. Su ve sütü ekler.	P1
36	6.3. Hazırlanan sahlep karışımını fincana dökerek toz tarçınla süsler.	P1
37	6.4. Konuğun sağından servis yapar.	P1
38	7.1. French press'in cam haznesine kahve koyar.	P1
39	7.2. Kahvenin üzerine fincan sayısı kadar kaynar su ilave eder.	P1
40	7.3. Press kapağını kapatarak 7-8 dk bekler.	P1
41	7.4. Press kapağını aşağı bastırarak 1-2.dk sonra fincanlara doldurur.	P1
42	7.5. Fincanlara servis yapar.	P1
43	7.6. Konuğun sağından servis yapar.	P1

**12UY0093-3/A7 SOĞUK İÇECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Soğuk İçecek Servisi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A7
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3

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

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

- 1.1. Şarap şişesinin ve kovasının temiz olmasına dikkat eder.
- 1.2. Şarap şişesini kovaya yerleştirir.
- 1.3. Şarap kovasının içine buz koyar.
- 1.4. Kovanın üzerini servis peçetesi ile örter.
- 1.5. Şarabı eğik olarak, sallanmadan, etiketi görünür şekilde servis peçetesine sararak takdim eder.
- 1.6. Şarabı servis etmek üzere siparişi veren konuktan onay alır.
- 1.7. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyoyu keserek alır.
- 1.8. Köpüklü şarap mantarının telini dikkatli bir şekilde açar.
- 1.9. Şarap mantarını peçete yardımı ile ses çıkartmadan mantarı çıkarır.
- 1.10. Tirbuşon ile mantarı zedelemeyen, kırmadan, mantarı şarabın içerisine düşürmeden sessizce çıkarır.
- 1.11. Şarap şişesinin ağzında mantar kırıntıları kalmışsa temizlemek için şişeyi çevirerek yanındaki yedek bardağa birkaç damla şarap döker.
- 1.12. Siparişi veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurarak şarabı beğendiğine dair onay alır.
- 1.13. Servis önceliğine göre diğer konukların bardaklarına 1/3 oranında şarabı sağ taraftan doldurur.
- 1.14. Siparişi veren konuğun servisini yapar.
- 1.15. Masadan çekilir.
- 1.16. Kalan şarabı buz kovasına koyar.

**Bağlam:**

- 1.2: Uygulama: Pembe, Beyaz ve Köpüklü Şaraplar 8–10 °C'de servis yapılır.
- 1.9: Uygulama: Siparişi veren konuğun onay alınır.

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

- 2.1. Şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirir.
- 2.2. Şarap servisi yaparken şarabın konuğa ve masaya damlamasını önlemek için elinde peçete bulundurur.
- 2.3. Şarabın etiketi görünür şekilde takdim ederek onay alır.



- 2.4. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyoyu keserek alır.
- 2.5. Mantarı zedelemeyen, kırmadan, mantarı şarabın içerisine düşürmeden tirbuşon ile mantarı çıkarır.
- 2.6. Siparişi veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur.
- 2.7. Konuktan onay alır.
- 2.8. Diğer konukların bardaklarına 2/3 oranında şarabı sağ taraftan doldurur.
- 2.9. Siparişi veren konuğun servisini yapar.
- 2.10. Masadan çekilir.
- 2.11. Kalan şarabı sepete koyar.

**Bağlam:**

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

**Öğrenme Çıktısı 3: Bira servisi yapar.****Başarım Ölçütleri**

- 3.1. Bira servisi yapacağı uygun bardağı seçer.
- 3.2. Bira bardağını el ısısı geçmeyecek şekilde, bardağın altına yakın bir yerden tutar.
- 3.3. Birayı konuğun gözü önünde doldurur.
- 3.4. Konuğun isteğine göre köpüklü veya köpüksüz olarak bardakaltlığı ile birlikte sağ taraftan servis yapar.

**Öğrenme Çıktısı 4: Yüksek alkollü içecek servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 4.1. Servis edilecek içeceğin cinsine göre uygun bardağı seçer.
- 4.2. Yüksek alkollü içeceği (cin, votka, tekila v.b.) servis malzemeleri (ince ve düzgün dilimlenmiş tranş limonu, buz v.b.) ile birlikte tepsiye yerleştirir.
- 4.3. Yüksek alkollü içeceklerle birlikte katkı maddelerini (soda, tonik, su, buz v.b.) konuğun önünde servis yapar.
- 4.4. Rakı servisinde konuğun isteğine göre konuğun rakısına önce su, sonra buz ilave eder.

**Öğrenme Çıktısı 5: Alkolsüz içecek servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. Alkolsüz içecekleri bekletmeden konuğun gözü önünde açar.
- 5.2. Alkolsüz içeceği bardağa deşdirmeden ¾ oranında doldurur.
- 5.3. Konuğun sağından servis yapar.
- 5.4. Uygun oranda seyreltilmiş konsantre içecekleri servis yapar.
- 5.5. Konuğun isteğine göre içecekleri, buz ve limon dilimleri ile servis yapar.

**Bağlam:**

5.1. Uygulama: Bira (+6-+8) °C’de servis edilir.

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

Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Soğuk İçecek Servisi Uygulaması:** Soğuk içecek servisi 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 70 puan alması gerekmektedir.

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

-		
<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 Hizmetleri 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 2. 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 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.

### 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

**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. Şarap şişesinin ve kovasının temiz olmasına dikkat eder.	P1
2	1.2. Şarap şişesini kovaya yerleştirir.	P1
3	1.3. Şarap kovasının içine buz koyar.	P1
4	1.4. Kovanın üzerini servis peçetesi ile örter.	P1
5	1.5. Şarabı eğik olarak, sallanmadan, etiketi görünür şekilde servis peçetesine sararak takdim eder.	P1
6	1.6. Şarabı servis etmek üzere siparişi veren konuktan onay alır.	P1
7	1.7. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyoyu keserek alır.	P1
8	1.8. Köpüklü şarap mantarının telini dikkatli bir şekilde açar.	P1
9	1.9. Şarap mantarını peçete yardımı ile ses çıkartmadan mantarı çıkarır.	P1
10	1.10. Tirbuşon ile mantarı zedelemeyen, kırmadan, mantarı şarabın içerisine düşürmeden sessizce çıkarır.	P1
11	1.11. Şarap şişesinin ağzında mantar kırıntıları kalmışsa temizlemek için şişeyi çevirerek yanındaki yedek bardağa birkaç damla şarap döker.	P1
12	1.12. Siparişi veren konunun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurarak şarabı beğendiğine dair onay alır.	P1
13	1.13. Servis önceliğine göre diğer konukların bardaklarına 1/3 oranında şarabı sağ taraftan doldurur.	P1
14	1.14.Siparişi veren konunun servisini yapar.	P1
15	1.15. Masadan çekilir.	P1
16	1.16. Kalan şarabı buz kovasına koyar.	P1
17	2.1.Şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirir.	P1
18	2.2. Şarap servisi yaparken şarabın konuğa ve masaya damlamasını önlemek için elinde peçete bulundurur.	P1
19	2.3. Şarabın etiketi görünür şekilde takdim ederek onay alır.	P1
20	2.4. Tirbuşon ile şarabın ağzındaki folyoyu keserek alır.	P1
21	2.5. Mantarı zedelemeyen, kırmadan, mantarı şarabın içerisine düşürmeden tirbuşon ile mantarı çıkarır.	P1
22	2.6. Siparişi veren konunun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur.	P1
23	2.7. Konuktan onay alır.	P1
24	2.8. Diğer konukların bardaklarına 2/3 oranında şarabı sağ taraftan doldurur.	P1
25	2.9. Siparişi veren konunun servisini yapar.	P1
26	2.10. Masadan çekilir.	P1
27	2.11. Kalan şarabı sepete koyar.	P1
28	3.1. Bira servisi yapacağı uygun bardağı seçer.	P1
29	3.2. Bira bardağını el ısısı geçmeyecek şekilde, bardağın altına yakın bir yerden tutar.	P1
30	3.3. Birayı konunun gözü önünde doldurur.	P1
31	3.4. Konunun isteğine göre köpüklü veya köpüksüz olarak bardakaltlığı ile birlikte sağ taraftan servis yapar.	P1
32	4.1. Servis edilecek içeceğin cinsine göre uygun bardağı seçer.	P1
33	4.2. Yüksek alkollü içeceği (cin, votka, tekila v.b.) servis malzemeleri (ince ve düzgün dilimlenmiş tranş limonu, buz v.b.) ile birlikte tepsiye yerleştirir.	P1
34	4.3. Yüksek alkollü içeceklerle birlikte katkı maddelerini (soda, tonik, su, buz v.b.) konunun önünde servis yapar.	P1

35	4.4. Rakı servisinde konuğun isteğine göre konuğun rakısına önce su, sonra buz ilave eder.	P1
36	5.1. Alkolsüz içecekleri bekletmeden konuğun gözü önünde açar.	P1
37	5.2. Alkolsüz içeceği bardağa değdirmeden $\frac{3}{4}$ oranında doldurur.	P1
38	5.3. Konuğun sağından servis yapar.	P1
39	5.4. Uygun oranda seyreltilmiş konsantre içecekleri servis yapar.	P1
40	5.5. Konuğun isteğine göre içecekleri, buz ve limon dilimleri ile servis yapar.	P1

**12UY0093-3/A8 YİYECEK SERVİSİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yiyecek Servisi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A8
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Başlangıç yiyeceklerinin servisini yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Servisin türüne ve kişi sayısına göre servis takımlarının masaya yemek sırasına göre koyar.</li> <li>1.2. Başlangıç yiyeceklerinin servislerini maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis şeklinde yapar.</li> <li>1.3. Sıcak yiyecek servisini, düz veya ters maşa ile konuğun solundan yapar.</li> <li>1.4. Masaya serpmeye şeklinde konulan yiyecek tabaklarına (çatal, kaşık, maşa) servis takımlarını koyar.</li> <li>1.5. Yiyeceklerle beraber verilecek sos ve garnitürleri konuğun solundan maşa ile servis yapar.</li> <li>1.6. Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.</li> </ol> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>1.5: Garnitür: Küçük kuru ekmek, peynir, limon dilimi</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Çorba servisi yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Çorbanın çeşidine göre çorba potunu, çorba kâsesini ve çorba fincanını hazırlar.</li> <li>2.2. Pottan yapılan serviste kepçeyi potun içinde altlığı ile birlikte konuğun solundan servis yapar.</li> <li>2.3. Kasede yapılan servisi konuğun sağından yapar.</li> <li>2.4. Servis sehpasından servis edilen çorbayı sıcak tutar.</li> <li>2.5. Servis sehpasından servis edilen çorbanın koyulaşmamasını sağlar.</li> <li>2.6. Servis yapıldıktan sonra garnitürü konuğun solundan servis yapar.</li> <li>2.7. Diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.</li> </ol> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Ara sıcak servisi yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Porsiyonlar şeklinde hazırlanmış ara sıcakları konuğun sağından servis yapar.</li> <li>3.2. Servis dağıtım noktalarında hazırlanan ara sıcakları konuğun solundan maşa ile servis yapar.</li> <li>3.3. Konuğun isteğine ve ara sıcakın türüne göre sosları, sosluk içinde konuğun solundan servis yapar.</li> <li>3.4. Diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.</li> </ol>

**Öğrenme Çıktısı 4: Salata servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 4.1.Konuğun soluna koyduğu ekmek tabağını biraz öne alır.
- 4.2.Kâse içinde hazırlanmış salatayı koyar.
- 4.3. Konuğun istediği miktar ve çeşitte sosu salataya ilave eder.
- 4.4. Konuğun solundan servis yapar.
- 4.5. Salata boşlarını ana yemek bitiminde toplar.

**Öğrenme Çıktısı 5: Ana yemek servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir.
- 5.2. Kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.
- 5.3. Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre sosu ve garnitürü konuğun solundan maşa ile servis yapar.
- 5.4. Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler.
- 5.5. Masadaki kullanılmayacak malzemeleri kaldırır.
- 5.6. Masadaki kırıntıları konuğun solundan temiz bir peçete yardımıyla veya aparatlarla konuğu rahatsız etmeden temizler.

**Öğrenme Çıktısı 6: Tatlı ve meyve servisi yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 6.1. Servisin türüne göre tatlı ve meyve takımlarını masaya yerleştirir.
- 6.2. Sıcak ve soğuk tatlıları servis sıcaklıklarını kaybetmeden servis yapar.
- 6.3. Porsiyon olarak hazırlanan tatlı ve meyveleri konuğun sağından servis yapar.
- 6.4. Tatlı ve meyveleri konuğun solundan düz veya ters maşa ile servis yapar.
- 6.5. Sıcak tatlılarda konuğun solundan servis yapar.

**Bağlam:**

Uygulama: Tüm öğrenme çıktıları işletme izlekleri doğrultusunda servis akış sırasına göre gerçekleştirilir.

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

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

Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Yiyecek Servisi Uygulaması:** Yiyecek servisi 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 70 puan alması gerekmektedir.

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

-

**9 YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**

Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)

10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek İçecek Hizmetleri 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 A8-1:** 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 2.seviye düzeyinde yeterlilik belgelerine ya da yeterlilik düzeyine sahip olması tavsiye edilmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin 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

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

**EK A8-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Servisin türüne ve kişi sayısına göre servis takımlarının masaya yemek sırasına göre koyar.	P1
2	1.2. Başlangıç yiyeceklerinin servislerini maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis şeklinde yapar.	P1
3	1.3. Sıcak yiyecek servisini, düz veya ters maşa ile konuğun solundan yapar.	P1
4	1.4. Masaya serpmeye şeklinde konulan yiyecek tabaklarına (çatal, kaşık, maşa) servis takımlarını koyar.	P1
5	1.5. Yiyeceklerle beraber verilecek sos ve garnitürleri konuğun solundan maşa ile servis yapar.	P1
6	1.6. Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.	P1
7	2.1. Çorbanın çeşidine göre çorba potunu, çorba kâsesini ve çorba fincanını hazırlar.	P1
8	2.2. Pottan yapılan serviste kepçeyi potun içinde altlığı ile birlikte konuğun solundan servis yapar.	P1
9	2.3. Kasede yapılan servisi konuğun sağından yapar.	P1
10	2.4. Servis sehпасından servis edilen çorbayı sıcak tutar.	P1
11	2.5. Servis sehпасından servis edilen çorbanın koyulaşmamasını sağlar.	P1
12	2.6. Servis yapıldıktan sonra garnitürü konuğun solundan servis yapar.	P1
13	2.7. Diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.	P1
14	3.1. Porsiyonlar şeklinde hazırlanmış ara sıcakları konuğun sağından servis yapar.	P1
15	3.2. Servis dağıtım noktalarında hazırlanan ara sıcakları konuğun solundan maşa ile servis yapar.	P1
16	3.3. Konuğun isteğine ve ara sıcakın türüne göre sosları, sosluk içinde konuğun solundan servis yapar.	P1
17	3.4. Diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.	P1
18	4.1. Konuğun soluna koyduğu ekmeği tabağını biraz öne alır.	P1
19	4.2. Kâse içinde hazırlanmış salatayı koyar.	P1
20	4.3. Konuğun istediği miktar ve çeşitte sosu salataya ilave eder.	P1
21	4.4. Konuğun solundan servis yapar.	P1
22	4.5. Salata boşlarını ana yemek bitiminde toplar.	P1
23	5.1. Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir.	P1
24	5.2. Kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.	P1
25	5.3. Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre sosu ve garnitürü konuğun solundan maşa ile servis yapar.	P1
26	5.4. Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler.	P1
27	5.5. Masadaki kullanılmayacak malzemeleri kaldırır.	P1
28	5.6. Masadaki kırıntıları konuğun solundan temiz bir peçete yardımıyla veya aparatlarla konuğu rahatsız etmeden temizler.	P1
29	6.1. Servisin türüne göre tatlı ve meyve takımlarını masaya yerleştirir.	P1
30	6.2. Sıcak ve soğuk tatlıları servis sıcaklıklarını kaybetmeden servis yapar.	P1



31	6.3. Porsiyon olarak hazırlanan tatlı ve meyveleri konuğun sağından servis yapar.	P1
32	6.4. Tatlı ve meyveleri konuğun solundan düz veya ters mađa ile servis yapar.	P1
33	6.5. Sıcak tatlılarda konuğun solundan servis yapar.	P1

**12UY0093-3/A9 SERVİS SONRASI VE GÜN/VARDİYA SONU İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A9
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3

**7 ÖĞRENME ÇIKTILARI**

**Öğrenme Çıktısı 1: Hesap pusulasına göre hesap alır.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1.Hesap pusulasındaki verilerin kontrol eder.
- 1.2.İşletme izleklerine göre hesap pusulasının kapanışını yapar.
- 1.3.Ödemeyi yapacak konuğa, hesap pusulasını işletme izleklerine göre sunar.
- 1.4.Hesap pusulasını masaya bırakır.
- 1.5.Konuğun inceleyebilmesi için geride durur.
- 1.6.Ödemeyi alırken konuğa teşekkür eder.
- 1.7.Kredi kartı ödemelerinde konuğun şifre girebilmesi için mobil pos cihazını getirir.
- 1.8.Kredi kartı ile slip üzerindeki bilgileri inceler.
- 1.9.Kasadan alınan fiş/fatura ve para üstünü masaya getirir.
- 1.10.Konuğa teşekkür eder.
- 1.11.Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacaksa konuğun ismini, imzasını ve oda numarasını alarak kontrol eder.

**Bağlam:**

- 1.1. Hesap pusulası verileri: Yiyecek içecek dökümleri, masa numarası, kişi sayısı, tarih.

**Öğrenme Çıktısı 2: Konuğu uğurlar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1. Vestiyerde konuğa ait malzeme varsa getirir.
- 2.2. İşletme çıkışına kadar konuğa eşlik eder.

**Öğrenme Çıktısı 3: Masayı tekrar servise hazırlar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 3.1. Konuğu uğurladıktan sonra konuğun masasını kontrol eder.
- 3.2. Eğer konuğa ait unutulmuş eşya varsa işletmenin izleklerine göre “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.
- 3.3. Gelecek konuklar için masa düzenini yeniden hazırlar.

**Bağlam:**

3.2: Konuğa ait bulunan eşyalar için “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 sağlar.
- 4.2.Masalardaki, servis sehpası ve servis istasyonlarındaki kirli malzemelerin bulaşıkhaneye taşınmasını sağlar.
- 4.3.Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirli malzemelerin toplandığı bölüme taşır.
- 4.4.Temiz tabak ve takımları servis deposuna taşır.
- 4.5.Sandalye ve masaları düzenler.
- 4.6.Gerektiği takdirde salonu kahvaltı için hazırlar.
- 4.7.Salondan çıkmadan önce prizleri kontrol eder.
- 4.8.Açık olan ışıkları kapatır.

**Öğrenme Çıktısı 5: Araç, gereç ve donanımları temizler.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. Temizlenecek araç – gereç ve donanımlarının temizliği için gerekli malzemeyi temin eder.
- 5.2. Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılmasını sağlar.
- 5.3. Araç – gereç ve donanımlarının uygun temizlik kimyasalları ile temizlenmesini sağlar.
- 5.4. Tuzluk ve biberliklerin ilgili birim tarafından boşaltıldığını kontrol eder.
- 5.5. Menaj malzemelerinin hijyen ve sanitasyon kurallarına göre temizlenmesini sağlar.
- 5.6. Araç – gereç ve donanımlarını servis deposuna ve/veya dolaba kaldırılmasını sağlar.

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

**Başarım Ölçütleri:**

- 6.1. Konuğun verdiği hediyeler için ilgili birime başvurarak eşya çıkış formunu düzenler.
- 6.2. İşyerinden konuğun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.

**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. Konuğa ait bulunan eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.
- 7.2. Konuk tarafından bildirilen kayıp eşyalar için “Kayıp Eşya Formu” düzenler.
- 7.3. Bulunan eşyaları cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih ve bulan kişinin adını belirterek ilgili birime teslim eder.

**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.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) Servis Sonrası, Gün/Vardiya Sonu İşlemler Uygulaması:</b> Servis sonrası, gün/vardiya sonu 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 70 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 Hizmetleri 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 A9-1:** 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 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

- 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

**EK A9-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1.Hesap pusulasındaki verileri kontrol eder.	P1
2	1.2.İşletme izleklerine göre hesap pusulasının kapanışını yapar.	P1
3	1.3.Ödemeyi yapacak konuğa, hesap pusulasını işletme izleklerine göre sunar.	P1
4	1.4.Hesap pusulasını masaya bırakır.	P1
5	1.5.Konuğun inceleyebilmesi için geride durur.	P1
6	1.6.Ödemeyi alırken konuğa teşekkür eder.	P1
7	1.7.Kredi kartı ödemelerinde konuğun şifre girebilmesi için mobil pos cihazını getirir.	P1
8	1.8.Kredi kartı ile slip üzerindeki bilgileri inceler.	P1
9	1.9.Kasadan alınan fiş/fatura ve para üstünü masaya getirir.	P1
10	1.10.Konuğa teşekkür eder.	P1
11	1.11.Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacaksa konuğun ismini, imzasını ve oda numarasını alarak kontrol eder.	P1
12	2.1. Vestiyerde konuğa ait malzeme varsa getirir.	P1
13	2.2. İşletme çıkışına kadar konuğa eşlik eder.	P1
14	3.1. Konuğu uğurladıktan sonra konuğun masasını kontrol eder.	P1
15	3.2. Eğer konuğa ait unutulmuş eşya varsa işletmenin izleklerine göre "Bulunmuş Eşya Formu" düzenler.	P1
16	3.3. Gelecek konuklar için masa düzenini yeniden hazırlar.	P1
17	4.1.İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda salonun akşam servisi sonunda veya sabah servisi öncesinde penceresini/havalandırmasını sağlar.	P1
18	4.2.Masalardaki, servis sehpası ve servis istasyonlarındaki kirli malzemelerin bulaşıkhaneye taşınmasını sağlar.	P1
19	4.3.Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirli malzemelerin toplandığı bölüme taşır.	P1
20	4.4.Temiz tabak ve takımları servis deposuna taşır.	P1
21	4.5.Sandalye ve masaları düzenler.	P1
22	4.6.Gerektiği takdirde salonu kahvaltı için hazırlar.	P1
23	4.7.Salondan çıkmadan önce prizleri kontrol eder.	P1

24	4.8.Açık olan ışıkları kapatır.	P1
25	5.1. Temizlenecek araç – gereç ve donanımlarının temizliği için gerekli malzemeyi temin eder.	P1
26	5.2. Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılmasını sağlar.	P1
27	5.3. Araç – gereç ve donanımlarının uygun temizlik kimyasalları ile temizlenmesini sağlar.	P1
28	5.4. Tuzluk ve biberliklerin ilgili birim tarafından boşaltıldığını kontrol eder.	P1
29	5.5. Menaj malzemelerinin hijyen ve sanitasyon kurallarına göre temizlenmesini sağlar.	P1
30	5.6. Araç – gereç ve donanımlarını servis deposuna ve/veya dolaba kaldırılmasını sağlar.	P1
31	6.1. Konuğun verdiği hediyeler için ilgili birime başvurarak eşya çıkış formunu düzenler.	P1
32	6.2. İşyerinden konuğun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.	P1
33	7.1. Konuğa ait bulunan eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.	P1
34	7.2. Konuk tarafından bildirilen kayıp eşyalar için “Kayıp Eşya Formu” düzenler.	P1
35	7.3. Bulunan eşyaları cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih ve bulan kişinin adını belirterek ilgili birime teslim eder.	P1

**12UY0093-3/A10 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Periyodik İşlemler
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A10
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</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 20/05/2020-1570
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Servis alanlarında periyodik temizlik işlemlerinin yapılmasını sağlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1. Periyodik temizlik ve bakım işlemlerinin işletme izleklerine göre yardımcı olması için aslarını görevlendirir.</p> <p>1.2. İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında işletme izleklerine göre görev tanımı dâhilinde ilgili bölümlere yardımcı olunmasını sağlar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılır.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1 Haşerelerin görülmesi durumunda ilgili birime rapor verir.</p> <p>2.2. İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda ve işletme izleklerine göre kendi sorumluluk alanlarını ilaçlama işlemine hazırlar.</p> <p>2.3. Haşerelerin önlenmesi çalışmalarında ilgili birimin talimatlarına ve işletme izleklerine göre müdahale edilmesi için aslarını görevlendirir.</p> <p>2.4. Çalışma alanlarında ilaçlama sonucu oluşan kötü kokuların giderilmesi için ilgili birimi görevlendirir.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Malzeme sayımı yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>3.1. Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka plana taşınması için aslarını görevlendirir.</p> <p>3.2. Tüm araç-gereç ve donanımların sayımını yapar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4: Servis depolarını düzenler.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>4.1. Malzemelerin cinslerine ve işletme izleklerine göre depoya yerleştirilmesi için aslarını görevlendirir.</p> <p>4.2. Depoların temizlenmesi için aslarını görevlendirir.</p> <p>4.3. Depoların havalandırılması için aslarını görevlendirir.</p> <p>4.4. Depoların dezenfekte edilmesi için aslarını görevlendirir.</p> <p>4.5. Depolardaki malzemenin çalışır ve eksiksiz durumda bulundurulmasını sağlar.</p>		

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1) Periyodik İşlemler Uygulaması:</b> 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 70 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 Hizmetleri 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 A10-1:** 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 mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin işsel 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



**EK A10-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo**

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1. Periyodik temizlik ve bakım işlemlerinin işletme izleklerine göre yardımcı olması için astlarını görevlendirir.	P1
2	1.2. İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında işletme izleklerine göre görev tanımı dâhilinde ilgili bölümlere yardımcı olunmasını sağlar.	P1
3	2.1 Haşerelerin görülmesi durumunda ilgili birime rapor verir.	P1
4	2.2. İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda ve işletme izleklerine göre kendi sorumluluk alanlarını ilaçlama işlemine hazırlar.	P1
5	2.3. Haşerelerin önlenmesi çalışmalarında ilgili birimin talimatlarına ve işletme izleklerine göre müdahale edilmesi için astlarını görevlendirir.	P1
6	2.4. Çalışma alanlarında ilaçlama sonucu oluşan kötü kokuların giderilmesi için ilgili birimi görevlendirir.	P1
7	3.1. Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka plana taşınması için astlarını görevlendirir.	P1
8	3.2. Tüm araç-gereç ve donanımların sayımını yapar.	P1
9	4.1. Malzemelerin cinslerine ve işletme izleklerine göre depoya yerleştirilmesi için astlarını görevlendirir.	P1
10	4.2. Depoların temizlenmesi için astlarını görevlendirir.	P1
11	4.3. Depoların havalandırılması için astlarını görevlendirir.	P1
12	4.4. Depoların dezenfekte edilmesi için astlarını görevlendirir.	P1
13	4.5. Depolardaki malzemenin çalışır ve eksiksiz durumda bulundurulmasını sağlar.	P1

**12UY0093-3/A11 MESLEKİ GELİŞİME İLİŞKİN FAALİYETLER YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/A11
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</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 20/05/2020-1570
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri yorumlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1.Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri yorumlar. 1.2.İşletme içerisindeki mesleki gelişimi ile ilgili yayınları yorumlar. 1.3.Mesleki gelişimi ile ilgili öğrendiği yeni bilgiler ile sorumluluğundaki işleri işletme izleklerine göre eşleştirir. 1.4.Mesleki ve kişisel gelişimi artırıcı etkinlikleri belirler.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: İşe yeni başlayan personelin işbaşı eğitim programlarını açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1.İşe yeni alınan personele işletmenin izleklerini ve kalite politikasını açıklar. 2.2.İşe yeni alınan personele kalite el kitabına göre organizasyonu açıklar. 2.3.İşe yeni alınan personele görev tanımına göre iş akışını, izlekleri ve talimatları açıklar. 2.4.İşe yeni alınan personele mesleki gelişimi için işletme izleklerini açıklar.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>2.2:Kalite politikası: Bir kuruluşun yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi. Kalite el kitabı: İşletmelerin kalite politikası, misyon, vizyon, organizasyon yapısı, bölümleri ve fonksiyonlarını özetleyen kitapçık. 2.3:Organizasyon: Ortak bir amaç çerçevesinde kurulmuş, ortak bir çalışma düzenine sahip, kendi verimini yönetebilen toplumsal bir düzen, kuruluş. 2.4:İş akışı: İş kurallarına bağlı olarak kapsamı ve sırası tanımlanmış tekrarlanabilir işler.</p>		
<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 8 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.		
<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 Hizmetleri 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 A11-1: 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 mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

#### Eğitim İçeriği:

Etkili İletişim

Kalite Yönetim Sistemi

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

#### EK A11-2: 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 yorumlar.	T1

2	1.2. İşletme içerisindeki mesleki gelişimi ile ilgili yayınları yorumlar.	T1
3	1.3. Mesleki gelişimi ile ilgili öğrendiği yeni bilgiler ile sorumluluğundaki işleri işletme izleklerine göre eşleştirir.	T1
4	1.4. Mesleki ve kişisel gelişimi artırıcı etkinlikleri belirler.	T1
5	2.1. İşe yeni alınan personele işletmenin izleklerini ve kalite politikasını açıklar.	T1
6	2.2. İşe yeni alınan personele kalite el kitabına göre organizasyonu açıklar.	T1
7	2.3. İşe yeni alınan personele görev tanımına göre iş akışını, izlekleri ve talimatları açıklar.	T1
8	2.4. İşe yeni alınan personele mesleki gelişimi için işletme izleklerini açıklar.	T1

**12UY0093-3/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-3/B1
3	<b>SEVİYE</b>	2
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 20/05/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	-
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b>Öğrenme Çıktısı 1:</b> Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2:</b> Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3:</b> Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 4:</b> Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 5:</b> Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</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 Hizmetleri 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

12UY0093-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı  
 12UY0093-3/A2 Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi  
 12UY0093-3/A3 İş Organizasyonu  
 12UY0093-3/A4 Servis Öncesi İşlemler  
 12UY0093-3/A5 Servis İşlemleri  
 12UY0093-3/A6 Sıcak İçecek Servisi  
 12UY0093-3/A7 Soğuk İçecek Servisi  
 12UY0093-3/A8 Yiyecek Servisi  
 12UY0093-3/A9 Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler  
 12UY0093-3/A10 Periyodik İşlemler  
 12UY0093-3/A11 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler  
 12UY0093-3/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.

**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:** Alkole 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 baskı 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.

**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.

**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 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.

**ORYANTASYON:** İşe alıştırma eğitimi.

**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 ayırtılmış.

**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.

**TAŞIYICI:** Hastalık etkeni mikroorganizmayı kendisinde hastalık belirtileri oluşturmayacak şekilde taşıyan kişi.

**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.

**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.

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

Servis Görevlisi Seviye 3 yeterliliğine sahip bir birey, Bar Görevlisi Seviye 4 ile ortak birimlerin dışında kalan fark birimlerini de alması durumunda Bar Görevlisi Seviye 4 yeterliliğine sahip olabilir.

### **EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

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

- Turizm veya Yiyecek-İçecek alanında en az lisans düzeyinde eğitimini tamamlamış en az 2 yıl sektörde hizmet vermiş olmak,
- Yükseköğretim veya ortaöğretim Kurumlarında yiyecek içecek hizmetleri alanında en az 5 yıl teorik ve uygulamalı eğitimi vermiş olmak.
- Yiyecek içecek servisi alanında en az 3 yıl eğitmen veya 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.