



**SERVİS GÖREVLİSİ**  
**SEVİYE 4**

**REVİZYON NO: 02**

**12UY0093-4**

## GİRİŞ

Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Antalya Ticaret ve Sanayi Odası tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm, Konaklama Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten sonra MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği MYK’nın görevlendirdiği TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği tarafından güncellenmiş ve 29/06/2022 tarih ve 2022/144 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ADİSYON:** Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin ve emtianın cins ve miktarını göstermek amacıyla düzenlenen belge, hesap pusulasını,

**APERATİF:** Yemeklerden önce alınan iştah açıcı içecekler/atıştırma içeceği,

**BAR:** Sıcak, soğuk, alkollü, alkolsüz içeceklerin, kahve türevlerinin, kokteyllerin, aperatiflerin servis edildiği mekânı,

**BARİSTA:** İtalyancada kafelerde kahve ve türevleri hazırlayan ve sunan servis görevlisini,

**BENMARİ:** Sıcak su dolu kap içinde ısıtma veya sıcak tutma tekniğini,

### BİLDİRİMİ ZORUNLU ALERJEN MADDELER:

- Gluten içeren tahıllar: buğday (ör. kılçıksız buğday ve kamut), çavdar, arpa, yulaf veya bunların hibrit türleri ve bunların ürünleri
- Kabuklular (Crustacea) ve bunların ürünleri
- Yumurta ve yumurta ürünleri
- Balık ve balık ürünleri
- Yerfıstığı ve yerfıstığı ürünleri
- Soya fasulyesi ve soya fasulyesi ürünleri
- Süt ve süt ürünleri (laktoz dahil)
- Sert kabuklu meyveler: Badem (*Amygdalus communis* L.), fındık (*Corylus avellana*), ceviz (*Juglans regia*), kaju fıstığı (*Anacardium occidentale*), pıkan cevizi (*Carya illinoensis* (Wangenh.) K. Koch), Brezilya fıstığı (*Bertholletia excelsa*), antep fıstığı (*Pistacia vera*), macadamia fıstığı ve Queensland fıstığı (*Macadamia ternifolia*) ve bunların ürünleri
- Kereviz ve kereviz ürünleri
- Hardal ve hardal ürünleri
- Susam tohumu ve susam tohumu ürünleri
- Kükürt dioksit ve sülfidler (tüetime hazır veya üreticilerin talimatlarına göre hazırlanan ürünler için, toplam SO<sub>2</sub> cinsinden hesaplanan konsantrasyonu 10 mg/kg veya 10 mg/L'den daha fazla olanlar)
- Acı bakla ve acı bakla ürünleri
- Yumuşakçalar ve ürünlerini,

**BİLGİ PANOSU:** Çalışanların vardiya değişimleri, görev paylaşimleri ve haberleşme amacı ile kullandıkları iç iletişim aracını,

**COCKTAIL (KOKTEYL):** Çeşitli içkilerin veya içeceklerin belirli oranlarda karıştırılarak oluşturulan alkollü veya alkolsüz içeceği,

**DEKANTE:** Tortu içeren şarabın dekantasyonunu tutmak için kullanılan kap, karafı,

**DEZENFEKTAN:** Zararlı mikroorganizmaları ve çok dirençli olmayan diğer mikroorganizmaları tahrip eden kimyasal maddeleri,

**DÜZ MAŞA:** Kolay alınabilen garnitürlerin servisini yapmak için kaşığın altta çatalın üstte olduğu ve iç kısımlarının birbirine paralel olduğu tutuş şekli,

**ESPRESSO:** Basınç altında hazırlanan İtalyan usulü kahveyi,

**E-ADİSYON:** Vergi Usul Kanunu gereğince lokanta, pastane, bar, pavyon, gazino ve kafeterya gibi masada servis yapılan, gerçek usulde vergilendirilen hizmet işletmelerinin kullanmasının zorunlu olduğu ve kâğıt ortamında düzenlenen adisyon belgesinin elektronik ortamda düzenlenmiş halini,

**E-ARŞİV FATURA:** Kâğıt ortamında düzenlenmek, muhafaza ve ibraz edilmek zorunluluğu bulunan faturanın, elektronik ortamda düzenlenmesi ve ikinci nüshasının elektronik ortamda muhafaza ve ibraz edilmesine imkân sağlayan uygulamayı,

**E-FATURA:** Veri format ve standardı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen, bir faturada yer alması gereken bilgilerin içerisinde yer aldığı, satıcı ve alıcı arasındaki iletiminin merkezi bir platform (GİB) üzerinden gerçekleştirildiği elektronik bir belgeyi,

**FİNCAN:** Genellikle çay kahve gibi sıcak içecekleri tüketmek için kullanılan kulplu veya kulpsuz kabı,

**FLAMBE:** Misafir masası önünde servis personeli tarafından uygun alkollü içeceklerle alevlendirerek pişirme tekniğini,

**FONDÜ:** Isıya dayanıklı kap içerisindeki sosun ispirto ocağı ile ısıtılarak masa üzerinde pişirilerek veya yiyecek içine batırılarak servis edilmesini,

**FORMLAR:** Kayıt tutma, haberleşme, raporlama gibi işlemler için kullanılan sistemi,

- Teknik Servis Formu: Teknik arızaları bildirmek için kullanılan form
- Temizlik Kontrol Formu (Checklist): Yapılan temizlik işlemlerinin kontrolü için kullanılan form
- Zayi Formu: Zayi olan ürünleri bildirmek için kullanılan form
- Sipariş Formu: Eksik malzemeleri ilgili birimlerden talep etmek için kullanılan form
- Bulunmuş Eşya Formu: Bulunan sahipsiz eşyaların buluntu bilgilerinin yer aldığı form
- Kayıp Eşya Formu: Kayıp olduğu bildirilen eşyaların bilgilerinin bulunduğu form
- Eşya Çıkış Formu: Misafir tarafından bırakılan hediyelerin işletmeden çıkışı için düzenlenen form

**FRENCH PRESS:** Pistonlu kahve baskı aparatını,

**GARNİTÜR:** Ana yemeği tamamlamak, çeşnilemek ve süslemek amacıyla yanında servis edilen yiyecekleri,

**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 aracı,

**GLUTEN:** Buğday içerisinde yer alan ve un öz değerlerini en fazla içeren protein grubunu,

**HİJYEN:** Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümünü,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İKLİMLENDİRME:** Havanın sıcaklığının ve neminin belirli sıcaklıkta ve oranda tutulmasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**İŞLETMENİN YAPISINA GÖRE SERVİS SIRASINDA KULLANILABİLECEK**

**MALZEMELER:** Masa örtüleri, kapak örtüsü, bez peçete, masa örtüsünün koruyucusu, sofranın üstü metal malzemeler, sofranın üstü porselen malzemeler, sofranın üstü cam malzemeler, sofranın üstü diğer servis malzemeleri, ara depolar (koltuk altı) malzeme ofisleri, ana ve yardımcı servanterler (servis istasyonu), servis arabaları, servis tepsi, 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 ve benzerini,

**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 toplamını,

**KALORİ:** Bir gram su sıcaklığının 15,5 derece yerine 16,5 dereceye çıkarılması için kullanılan enerjiyi,

**KARAF:** Şarabın dekantasyon işlemi ve rakı servisinde kullanılan değişik boylardaki cam sürahiyi,

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):** Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**KONSANTRE:** İçime hazır olmayan, sulandırılarak hazırlanan yoğun içeceği,

**KUVER:** Yemek takımlarının yemek yeme usullerine ve menüye (yemek sıralamasına göre) göre masa üzerine yerleştirilmesini,

**LAKTOZ:** Doğada yalnızca sütte bulunan, süt şekeri de denilen bir disakkariti,

**MENAGE (MENAJ):** Konuğun yemek anında, isteğine göre tatlandırmak için yemeğine kattığı maddeleri (tuz, karabiber vb.),

**MENÜ:** Yiyecek ve/veya içecek listesini,

**MISE EN PLACE:** Servis ile alakalı düzen alınmasını,

**MİFLON-MOLTON:** Masanın en altına serilen çuha aba-keçe gibi kumaşlardan yapılmış koruyucu örtüyü,

**ÖDEME YÖNTEMLERİ:** Nakit ödeme, kredi kartı ile ödeme, cepten temassız ödemeyi,

**PANO:** Bilgi akışı tahtasını,

**PORSİYON:** Sağlıklı bir öğünde her yemek çeşidinden alınması gereken miktarı,

**POS CİHAZI:** Kredi kartından işlem yapılabilmesi için kullanılan ödeme noktası cihazını,

**POT:** Çay, kahve gibi sıcak içeceklerin servisinde kullanılan kabı,

**QR MENÜ:** Dijital ortama aktarılmış menüyü,

**REŞO:** Jel veya sıvı yakıtla çalışan, içine ılık su konularak üzerine yiyecek dolu kabın yerleştirilmesi ile yiyeceklerin sıcak kalmasını sağlayan aracı,

**RUNNER:** Kapak örtüsü çeşidini,

**SANİTASYON:** Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulması ve devam ettirilmesini,

**SERVANT (SERVİS İSTASYONU):** Servis personelinin servis boyunca ihtiyaç duyacağı araç ve malzemelerin bulunduğu raflı-çekmeceli dolapları,

**SERVİS ARAÇ-GEREÇ VE DONANIMLARI:** Servis tepsileri, cam, porselen, metal, servis takımları, buz kovaları, kül tablaları, içecek otomatları, şamdanlar ve benzerini,

**SERVİS DEPOSU:** Serviste kullanılan tüm malzemelerin depolandığı arka alanı,

**SERVİS MALZEMELERİ:** Çatal, bıçak, kaşık, tabak, fincan, bardak ve benzerini,

**SERVİS SONRASI İŞLEMLER:** Hesap alma, konuğu uğurlama, masayı bir sonraki servise hazırlamayı,

**SET-UP:** Konukların masada kullanacağı malzemelerin tümünü,

**SEYRELME:** Su katılarak yoğunluğun azaltılması işlemini,

**SİPARİŞ FİŞİ – (Captain Order)** Yiyecek ve içecek siparişlerinin alınıp yazıldığı 3 veya 4 nüshadan oluşan matbu evrakı,

**SKIRT:** Bir tür masa eteğini,

**SLIP:** Pos cihazından yazdırılan ödemenin yapıldığına dair belgeyi,

**SOFT DRINK:** Alkolsüz içeceği,

**SÜMEN:** Hesap götürülürken adisyonun içine konduğu servis malzemesini,

**SÜRAHİ (PITCHER-JUG):** Genelde cam veya plastikten yapılan, içine içecek koymaya yarayan kabı,

**TAMPER:** Toz maddelerin kalıba sığdırılmasını ve seviyelerinin ayarlanması için kullanılan aleti,

**TAŞIYICI:** Hastalık etkeni mikroorganizmayı kendisinde hastalık belirtileri oluşturmayacak şekilde taşıyan kişiyi,

**TEHLİKELİ DURUMLARA NEDEN OLAN ÇEVRESEL RİSK FAKTÖRLERİ:** Kimyasal ve biyolojik atık kalıntıları, çevreye zararlı maddeleri (radyoaktif v.b.),

**TERS MAŞA:** Zor kavranabilen bazı yiyecek veya garnitürlerin servisini yapmak için kaşığın altta çatalın üstte olduğu ve uç kısımlarının birbirine bakar şekilde olduğu tutuş şeklini,

**TİRBUŞON:** Şarap etiketini çıkarmaya ve şarap mantarını şişeden çıkarmak için kullanılan aleti,

**TRANS LİMONU:** İnce dilimlenerek servis edilen limonu,

**VEGAN:** Hayvansal gıda tüketmeyen kişiyi,

**VEJETERYAN:** Et ürünleri tüketmeyen kişiyi,

**ZAYİ:** Kullanılmayacak durumda olanı,

ifade eder,

**12UY0093-4 SERVİS GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Servis Görevlisi
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-4
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 5131 (Garsonlar)
<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 NO</b>	Rev. No: 02
	<b>C) REVİZYON TARİHİ</b>	29.06.2022
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	<p>Servis Görevlisi (Seviye 4) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</li> <li>• Adayların geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</li> <li>• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
<p>Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4  Çiğ Süt Toplama ve Depolama Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 19UMS0718-4</p>		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
<p>12UY0093-4/A1 İSG Faaliyetleri, Çevre Koruma Mevzuatı, Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetimi  12UY0093-4/A2 İş Organizasyonu ve Servis Öncesi İşlemler  12UY0093-4/A3 Servis İşlemleri  12UY0093-4/A4 Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler</p>		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri</b>		
<p>Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.</p>		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<p>Servis Görevlisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2</p>		

yıldır. Yeterlilik birimlerinin bir yeterliliği elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

<b>13 DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ</b>	
Değerlendiricilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Turizm veya yiyecek-içecek hizmetleri alanlarından herhangi birinden lisans mezunu olup ilgili alanda en az bir (1) yıl deneyime sahip olmak.</li> <li>b) Turizm veya yiyecek-içecek hizmetleri alanlarından herhangi birinden ön lisans mezunu olup ilgili alanda en az üç (3) yıl deneyime sahip olmak.</li> <li>c) Yaygın ve örgün eğitim kurumlarında turizm veya yiyecek-içecek hizmetleri alanlarından herhangi birinde eğitmen/öğretmen/öğretim üyesi/öğretim görevlisi olarak en az bir (1) yıl çalışmış olmak.</li> <li>d) Turizm veya yiyecek-içecek sektöründe “yiyecek içecek servisi” alanında hizmet veren işletmelerde en az 3 yıl eğitmen veya yönetici pozisyonunda çalışmış olmak.</li> <li>e) Servis Görevlisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesine veya denk bir belgeye sahip olup en az 7 yıl deneyime sahip olmak.</li> </ul>	
Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart (lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.	
<b>14</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>
	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
<b>15</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>
	-
<b>16</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>
	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü (referans mektubu ile desteklenebilir), sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak) b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
<b>17</b>	<b>MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI</b>
	-
<b>18</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>
	<b>Geliştiren:</b> Antalya Ticaret ve Sanayi Odası <b>Güncelleyen:</b> TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
<b>19</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>
	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi



**12UY0093-4/A1 İSG FAALİYETLERİ, ÇEVRE KORUMA MEVZUATI, GIDA GÜVENLİĞİ VE  
KALİTE YÖNETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İSG Faaliyetleri, Çevre Koruma Mevzuatı, Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetimi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-4/A1
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A) YAYIN TARİHİ</b>	07.11.2012
	<b>B) REVİZYON NO</b>	Rev. No: 02
	<b>C) REVİZYON TARİHİ</b>	29.06.2022
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4 Çiğ Süt Toplama ve Depolama Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 19UMS0718-4
7	<b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: İş süreçlerinde İSG ve çevre koruma risklerini ve önlemlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Çalışma süreçlerindeki olası tehlike ve riskler ile İSG önlemlerini açıklar. 1.2: Acil durumlarda uygun davranış ve önlemleri ayırt eder. 1.3: Çalışma ortamında atıkların bertarafına yönelik yöntem ve prosedürleri açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Sağlık ve hijyeni sağlamaya yönelik kural ve prosedürleri açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Kişisel hijyen ve sağlığını korumaya yönelik önlem ve uygulamaları açıklar. 2.2: Çalışma ortamının hijyen ve sanitasyon kurallarını sağlamaya yönelik önlem ve uygulamaları açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Gıda güvenliği ve kalite gerekliliklerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>3.1: Sorumluluğundaki işlerin gıda güvenliğini ve kalitesini belirleyen yasal mevzuatı açıklar. 3.2: Sorumluluğundaki işleri gıda güvenliği ve kalite gerekliliklerine göre açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 14 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		

Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.

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

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 (iki) yıldır.

<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK [A1]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. İş süreçlerinde İSG, acil durum ve çevre koruma
  - 1.1. İSG talimatları
  - 1.2. Acil durum talimatları
  - 1.3. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
  - 1.4. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
  - 1.5. İş süreçlerinde kullanılan araç, gereç, ekipmanların üzerinde yer alan sağlık ve güvenlik işaretleri
  - 1.6. İş süreçlerinde kullanılan KKD'ler
  - 1.7. İkaz ve uyarı işaretleri
  - 1.8. Güvenlik donanımları
  - 1.9. Risk ve tehlike kavramları
  - 1.10. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler ve işlemlerin uygulanması
  - 1.11. Çalışma ortamındaki kimyasalların muhafaza koşulları
  - 1.12. Çevre koruma talimatları
  - 1.13. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması
  - 1.14. Çevresel tehlike ve riskler ile alınacak önlemler
  - 1.15. Atıklar ve atıkların bertarafına yönelik yöntemler
2. Gıda güvenilirliği ve iş organizasyonu
  - 2.1. HACCP Prensipleri
  - 2.2. Gıda güvenliği mevzuatı
  - 2.3. Genel hijyen kuralları
  - 2.4. İş sürecinde kullanılan rapor ve formlar
  - 2.5. İş süreçlerinde kişisel sağlık ve hijyen önlemleri
  - 2.6. Çalışma ortamının hijyeni
  - 2.7. Sanitasyon kuralları
3. Kalite gereklilikleri
  - 3.1. Kalite hedefleri
  - 3.2. Kalite prosedürleri
  - 3.3 Kalite formları
  - 3.4 İş akışı
4. Misafir memnuniyeti ve şikâyet yönetimi
  - 4.1 Müşteri ile iletişim
  - 4.2 Etkili iletişim
  - 4.3 Müşteri odaklılık
  - 4.4 Müşteri memnuniyeti

4.5 Şikâyet yönetimi

**EK [A1]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Çalışmalar esnasında, iş sağlığı ve güvenliği için gerekli olan kişisel koruyucu donanımları açıklar.	A.2.3	1.1	T1
BG.2	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili talimatları açıklar.	A.1.1	1.1	T1
BG.3	Risk ve tehlike durumlarını ve bu durumlara karşı alınması gereken önlemleri açıklar.	A.2.6 A.1.4	1.1	T1
BG.4	İkaz ve uyarı işaretleri ile levhalarını açıklar.	A.2.3	1.1	T1
BG.5	Acil durumlara karşı alınması gerekli önlemleri açıklar.	A.1.5	1.2	T1
BG.6	Çalışma alanındaki güvenlik donanımlarını açıklar.	A.2.3	1.2	T1
BG.7	Acil durumlar için yapılan tatbikat ve uygulamalarda görev alması ve işletme standartlarına göre yerine getirmesi gereken yasal sorumluluklarını bilir.	A.1.5	1.2	T1
BG.8	Çalışma ortamında ortaya çıkan atıkları ve bu atıkların ayrıştırılmasını açıklar.	B.2.3	1.3	T1
BG.9	Kişisel bakım ve sağlık önlemlerini ve hijyen kurallarını açıklar.	D.1.1	2.1	T1
BG.10	Hijyen kuralları gereği alması gereken önlemleri açıklar.	D.1.1	2.2	T1
BG.11	Çalışma ortamının hijyen ve sanitasyon kurallarını sağlamaya yönelik önlemleri açıklar.	C.1.2	2.2	T1
BG.12	Gıda güvenliği mevzuatını açıklar.	19UMS07 18-4 C.1.1	3.1	T1
BG.13	HACCP Prensiplerini açıklar.	19UMS07 18-4 C.1.1	3.1	T1
BG.14	Sorumluluğundaki işleri gıda güvenliği ve kalite gerekliliklerine göre açıklar.	C.1.2 C.2.4	3.2	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.1 ...				

(\*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.

## 12UY0093-4/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE SERVİS ÖNCESİ İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu ve Servis Öncesi İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-4/A2
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A) YAYIN TARİHİ</b>	07.11.2012
	<b>B) REVİZYON NO</b>	Rev No: 02
	<b>C) REVİZYON TARİHİ</b>	29.06.2022
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4
7	<b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: İş organizasyonu yapar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Vardiyalar arası koordinasyonu sağlar.</p> <p>1.2: Amirinin talimatlarını astlarına iletir.</p> <p>1.3: Astlarını denetler.</p> <p>1.4: Sorumluluğundaki işlerin İSG kurallarına ve kalite gerekliliklerine uygun yapılmasını sağlar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Servis öncesi işlemleri yapar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Servis sırasında kullanılacak malzemeleri temin eder.</p> <p>2.2: Servis alanını ve servis malzemelerini servise hazırlar.</p> <p>2.3: Salondaki faaliyetin türüne göre gerekli hazırlığı yapar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 7 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 2 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
(P1): A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi		

gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

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

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavlarından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK [A2]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. Kalite gereklilikleri
2. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
3. Hijyen ve sanitasyon kuralları
4. İş Organizasyonu
  - 4.1 Vardiyalar arası koordinasyon
  - 4.2 Astların koordinasyonu ve denetimi
  - 4.3 Rezervasyon için gerekli olan bilgiler
  - 4.4 Rezervasyon yöntemleri
5. Servis öncesi işlemler
  - 5.1 Malzeme temin işlemleri
  - 5.2 Servis alanının hazırlığı
  - 5.3 Servis malzemelerinin hazırlığı
  - 5.4 Faaliyet türüne göre salon hazırlık işlemleri
6. Yiyecek- İçecek malzemeleri
  - 6.1 Kuver malzemeleri
  - 6.2 Menaj takımları
  - 6.3 Servis malzemeleri
7. Temizlik malzemeleri
  - 7.1 Kimyasal temizleyiciler
  - 7.2 Dezenfektan kullanımı

### EK [A2]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında bilgi alma ve bir sonraki vardiyaya sorumluluk alanlarındaki görevleri devretmek için kullanılan sistem ve otomasyonları açıklar.	D.2.2 D.2.3	1.1	T1
BG.2	Çalışma ortamının düzen ve tertibinin (Mise en place) adımlarını açıklar.	E.2.1 E.2.2 E.4.5 E.5.6 E.8.2	1.4	T1
BG.3	Rezervasyon için gerekli olan bilgileri açıklar.	D.6.1	1.4	T1
BG.4	Rezervasyon yöntemlerini açıklar.	D.6.3	1.4	T1
BG.5	Servis sırasında kullanılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri açıklar.	E.1.2 E.4.1	2.1	T1
BG.6	Yüzeyle uygun temizlik materyallerini açıklar.	E.1.1 E.1.2	2.2	T1
BG.7	Serviste kullanılacak kumaş malzemeleri listeler.	E.7.1	2.3	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.1	Servis öncesi bilgilendirme toplantılarına katılır.	C.1.2	1.1	P1
BY.2	Amirinin talimatlarını astlarına iletir.	D.3.2	1.2	P1
BY.3	Astlarının iş kıyafetlerini ve görünümelerini kontrol eder.	D.4.1	1.3	P1
BY.4	Astlarının geliş gidiş saatlerini kontrol eder.	D.4.3	1.3	P1
BY.5	Kendi sorumluluğundaki astların görevlerini belirleyerek görev dağılımlarını yapar.	D.5.4 D.5.5	1.4	P1
*BY.6	İş ile ilgili araç ve gereçleri üzerinde hazır bulundurur.	E.1.2	1.4	P1
BY.7	Rezervasyon için gerekli bilgileri alır.	D.6.1	1.4	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.8	Aldığı bilgileri o gün için alınmış diğer rezervasyonlar ile karşılaştırarak müsaitlik durumunu belirler.	D.6.2	1.4	P1
BY.9	Uygun yer var ise özel istekleri de not ederek sözlü tekrarlar rezervasyonu alır.	D.6.3 D.6.4	1.4	P1
BY.10	Belirlediği veya astları tarafından iletilen eksik malzemeleri sipariş formu ile talep eder.	E.4.2 E.4.3	2.1	P1
BY.11	Astları tarafından bildirilen arızalı araç-gereç ve donanımlar için teknik servis formu düzenler.	E.3.4	2.2	P1
BY.12	Servis alanında bulunması gereken kuver ve servis malzemelerinin temizlenmesini sağlar.	E.1.2	2.3	P1
BY.13	Menajların doldurulmasını sağlar.	E.1.1	2.3	P1
BY.14	Servis istasyonlarının eksiklerini belirler.	E.1.3	2.3	P1
BY.15	Servis istasyonlarının eksiklerin giderilmesini sağlar.	E.1.3	2.3	P1
BY.16	Servis alanının uygun temizlik malzemeleri ile temizlendiğini kontrol eder.	E.2.1	2.3	P1
BY.17	İşletme standartlarına göre salon ve masa düzenini yapar.	E.6.1 E.6.3 E.6.4	2.3	P1
BY.18	Büfeyi işletme standartlarına göre servise hazırlar.	E.2.3	2.3	P1
*BY.19	İşletme standartlarına göre örnek kuver hazırlar.	E.8.1	2.3	P1
BY.20	Kullanılacak kumaş malzemeleri servise hazırlar.	E.7.1	2.3	P1
BY.21	Sorumlu olduğu istasyonlardaki rezervasyonlu konuk sayısına göre masa ve konuk sayılarını eşleştirir.	E.6.1 E.6.3 E.6.4	2.3	P1
BY.22	Hazırlanan toplantı/ziyafet çizelgesini personelin görebileceği bir alana asar.	E.2.5	2.3	P1
BY.23	Ziyafetlerde astları için örnek kuver ve masa planı hazırlayarak örnek masa düzenine göre salonun hazırlanmasını sağlar.	E.2.6 E.2.7	2.2	P1
*BY.24	Sorumlu olduğu servis alanlarındaki son kontrolleri yapar.	D.5.6	1.4	P1

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.



**12UY0093-4/A3 SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Servis İşlemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-4/A3
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A) YAYIN TARİHİ</b>	07.11.2012
	<b>B) REVİZYON NO</b>	Rev. No: 02
	<b>C) REVİZYON TARİHİ</b>	29.06.2022
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4		
7	<b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: Konukları karşılayarak masaya yönlendirir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Konukları karşılar.</p> <p>1.2: Konukları masaya yönlendirerek oturmalarına yardımcı olur.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Servisin aksamadan yürütülmesini sağlar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Yiyecek ve içecekleri servise uygun servis edildiğini denetler.</p> <p>2.2: Servisin ve servis alanlarının düzenini kontrol eder.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>3.1: Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.</p> <p>3.2: Konukların istek ve şikâyetlerini amirine bildirir.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 4: İşletme içerisinde oluşan kazalarla ve iş akışındaki aksaklıklarla ilgilenir.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>4.1: İşletme içerisinde oluşan kazalarla ilgilenir.</p> <p>4.2: İş akışında oluşan aksaklıklarla ilgilenir.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
(P1): A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların		

tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

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

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 (iki) yıldır.

<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK [A3]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. Kalite gereklilikleri
2. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
3. Hijyen ve sanitasyon kuralları
4. Konukları yönlendirme işlemleri
5. Yiyecek ve içeceklerin servisinde yapılan kontroller
6. Yiyecek ve içecek servisinde dikkat edilecek ölçütler
7. Servisin ve servis alanlarının düzeni için yapılacak kontroller
8. Servisin ve servis alanlarının düzeninde dikkat edilecek ölçütler
9. Olası kazalar ve kazalar ile ilgili yapılacak işlemler
10. Olağanüstü durumlar ve olağanüstü durumlarda yapılacak işlemler
11. Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Yönetimi
  - 11.1 Müşteri ile İletişim
  - 11.2 Müşteri Odaklılık
  - 11.3 Şikâyet Yönetimi
  - 11.4 Müşteri Memnuniyeti

#### EK [A3]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	-			

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Konukları güler yüzle karşılar.	F.1.1	1.1	P1
BY.2	Rezervasyon yaptırmış olan konukların isim ve kişi sayısı bilgilerini kontrol ederek masalarına kadar eşlik eder.	F.1.2 F.1.3 F.1.4	1.2	P1
BY.3	Rezervasyon yaptırmamış olan konukları istek ve eğilimlerine göre uygun olan masaya yönlendirir.	F.1.2 F.1.3 F.1.4	1.2	P1
BY.4	Çocuk ve yaşlı kadınlardan başlayarak konukların sandalyelerini çekip masaya oturmalarına yardımcı olur.	F.1.5	1.2	P1
BY.5	Servis bitene kadar mutfaktan çıkan yiyecekleri denetler. (tabağın sunum şeklini, porsiyonlarını vb.)	F.7.1	2.1	P1
BY.6	Yiyecek ve/veya içeceklerin çıkış sürelerine göre sipariş takibinin yapıldığını kontrol eder.	F.4.2	2.1	P1
*BY.7	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.	F.8.1	3.1	P1
BY.8	Konukların isteklerini imkanlar dahilinde yerine getirir.	F.8.2	3.1	P1
BY.9	Konukların şikâyetlerini en kısa sürede giderir.	F.1.3	3.1	P1
BY.10	Konukların istek ve şikâyetlerini amirine bildirir.	F.1.5	3.2	P1
BY.11	Kazalara çeşidine göre kazaya müdahale eden yetkili kişiye İSG kuralları dahilinde yardım eder.	F.9.1	4.1	P1
BY.12	Kazaları ilgili birime rapor eder. (Sözlü ve yazılı)	F.9.4	4.1	P1
BY.13	Kaza sonrası zayı olan veya onarım gerektiren ürünleri tespit ederek ilgili formları (zayı formu ve teknik servis formu) doldurur.	F.9.5 F.9.6	4.1	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.14	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, ölüm, yaralanma, şüpheli paket veya eşya vb.) ilgili birime bildirir.	F.10.2	4.2	P1
BY.15	Menü kartlarının açık bir şekilde konukların sağından takdim edildiğini kontrol eder.	F.2.1	2.2	P1
BY.16	Servis görevlisinin, konukların menü kartlarını incelemesi için masadan uzaklaştığını kontrol eder.	F.2.2	2.2	P1
BY.17	Su servisini konuğun sağından yapıldığını kontrol eder.	F.5.1	2.1	P1
BY.18	Suyu bardağa doldururken 1-2 cm dudak payı bırakıldığını kontrol eder.	F.5.4	2.1	P1
BY.19	Ekmeklerin, misafirin sol tarafından servis edildiğini kontrol eder.	F.6.2	2.1	P1
BY.20	Sipariş almak için masada tüm konukların görülebildiği uygun bir alanda durulduğunu kontrol eder.	F.2.2	2.2	P1
BY.21	Alınan siparişlerin tekrar edildiğini kontrol eder.	F.3.2	2.2	P1
BY.22	Siparişlerin işletme standartlarına göre (Sipariş Fişi, Bilgisayarlı Otomasyon gibi) ilgili birimlere iletildiğini kontrol eder.	F.4.1	2.2	P1
BY.23	Çay servisi için servis tepsisinin konuk isteklerine göre hazırlanmasını kontrol eder.	G.1.3	2.1	P1
BY.24	Çay servisinin konuğun sağından yapıldığını kontrol eder.	G.1.5	2.1	P1
BY.25	Kahve servisi için servis tepsisinin konuk isteklerine göre hazırlanmasını kontrol eder.	G.2.2 G.3.2 G.4.4	2.1	P1
BY.26	Kahve servisinin konuğun sağından yapıldığını kontrol eder.	G.2.2 G.3.2 G.4.4	2.1	P1
BY.27	Alkolsüz içeceklerin konuğun önünde açılarak konuğun sağından servis edildiğini kontrol eder.	H.5.2 H.5.3	2.1	P1
BY.28	Şarabın eğik, sallanmadan ve etiketi görünür bir şekilde takdim edilerek konuktan onay alındığını kontrol eder.	H.1.4 H.2.3	2.1	P1
BY.29	Şarabın ağız kısmındaki folyonun konuğun görebileceği bir şekilde tirbuşonun bıçağı ile kesilerek alındığını kontrol eder.	H.1.6 H.2.4	2.1	P1
BY.30	Tirbuşon ile mantarın zedelenmeden, kırılmadan ve şarabın içerisine düşürülmeden sessizce çıkarıldığını kontrol eder.	H.1.7 H.2.5	2.1	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.31	Sipariş veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurularak onay alındığını kontrol eder.	H.1.10 H.2.6	2.1	P1
BY.32	Beyaz ve pembe şarabın kadehin 1/3'ü oranında servis edildiğini kontrol eder.	H.1.11	2.1	P1
BY.33	Kırmızı şarabın kadehin 2/3'ü oranında servis edildiğini kontrol eder.	H.2.7	2.1	P1
BY.34	Köpüklü şarap servisinde mantarın telinin dikkatli bir şekilde açılıp, peçete yardımı ile sessizce çıkarılarak kadehin 1/3'ü oranında servis edildiğini kontrol eder.	H.1.8	2.1	P1
BY.35	Bira servisinin bardağın altına yakın bir yerden tutularak konuğun gözü önünde yapıldığını kontrol eder.	H.3.2 H.3.3	2.1	P1
BY.36	Yüksek alkollü içeceğin konuğun sağından servis edildiğini kontrol eder.	H.4.3	2.1	P1
BY.37	Rakı servisinde konuğun isteğine göre konuğun rakısına önce su, sonra buz ilave edildiğini kontrol eder.	H.4.4	2.1	P1
BY.38	Başlangıç yiyeceklerinin servisinin tabak servisi şeklinde yapıldığında misafirin sağından yapıldığını kontrol eder.	I.1.2	2.1	P1
BY.39	Başlangıç yiyeceklerinin servisinin maşa servisi şeklinde yapıldığında düz veya ters maşa ile konuğun solundan yapıldığını kontrol eder.	I.1.3	2.1	P1
BY.40	Masaya serpmeye şeklinde konulan yiyecek tabaklarına servis takımlarının (çatal, kaşık, maşa) konulduğunu kontrol eder.	I.1.4	2.1	P1
BY.41	Yemek boşlarının konuğun sağından toplandığını kontrol eder.	I.1.6	2.1	P1
BY.42	Tabak ile servis edilen ana yemeklerin konuğun sağından servis edildiğini kontrol eder.	I.5.2	2.1	P1
BY.43	Ana yemek servisinin bitiminde tüm servis boşlarının toplandığını kontrol eder.	I.5.6 I.5.7	2.1	P1

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

## 12UY0093-4/A4 SERVİS SONRASI VE GÜN/VARDİYA SONU İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0093-4/A4
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A) YAYIN TARİHİ</b>	07.11.2012
	<b>B) REVİZYON NO</b>	Rev. No: 02
	<b>C) REVİZYON TARİHİ</b>	29.06.2022
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–3
7	<b>ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Kazanımı 1: Servis sonrası ve vardiya sonu işlemleri uygular.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Hesap pusulasındaki bilgilere göre hesabı alındığını denetler.</p> <p>1.2: Konuğu uğurlar.</p> <p>1.3: Masayı bir sonraki servis için hazırlar.</p> <p>1.4: Salonu bir sonraki vardiyaya hazırlar.</p> <p>1.5: Araç, gereç ve donanımları temizler.</p> <p>1.6: Konuklar tarafından verilen hediyeleri işletme standartlarına uygun olarak kabul eder.</p> <p>1.7: Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme standartlarını uygular.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Servis depolarını sayarak düzenler.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Malzeme sayımı yapar.</p> <p>2.2: Servis depolarını düzenler.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
(P1): A4 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A4-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında		

gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A4-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

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

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 (iki) yıldır.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK [A4]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. Kalite gereklilikleri
2. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
3. Hijyen ve sanitasyon kuralları
4. Servis Materyalleri
  - 4.1 Servis araç-gereç ve donanımları
  - 4.2 Servis malzemeleri
  - 4.3 Kuver ve menaj içerikleri
5. Formlar
  - 5.1 Kayıp eşya formu
  - 5.2 Bulunmuş eşya formu
  - 5.3 Eşya çıkış formu
6. Müşteri Memnuniyeti
  - 6.1 Müşteri odaklılık
  - 6.2 Etkili iletişim
  - 6.3 Müşteri memnuniyeti
7. İş Akışı
8. Periyodik Temizlik ve Bakım Programı Talimatları
  - 8.1 Haşere önleme talimatları
  - 8.2 Bakım talimatları
9. Araç-gereç ve Donanımların Bakım ve Temizliği
10. Masa ve Salon Düzeni
11. Hesap Alma Prosedürleri ve Denetimi
12. Servis sonrası işlemler
13. Vardiya sonu işlemler
14. Hediye kabul standartları
15. Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili standartlar
16. Malzeme sayım işlemleri
17. Servis depolarının düzenlenmesi ile ilgili işlemler

#### EK [A4]-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.1	-			

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Adisyondaki (hesap pusulasındaki) bilgilerin doğruluğunu denetler.	J.1.1	1.1	P1
BY.2	Adisyonu (hesap pusulasını) işletme standartlarına göre (sümen vb. içerisinde) konuğa sunulduğunu denetler.	J.1.3	1.1	P1
BY.3	Kasadan aldığı fiş, fatura ve para üstünü konuğa iletilmesini sağlar.	J.1.7	1.1	P1
BY.4	Konuğa işletme çıkışına kadar eşlik eder.	J.3.1	1.2	P1
BY.5	Konuğu uğurladıktan sonra masadaki unutulmuş eşya durumunun denetlendiğini kontrol eder.	J.3.1 J.3.2 K.4.1	1.2	P1
BY.6	Masayı bir sonraki servis için işletme standartlarına göre hazırlar.	J.3.3	1.3	P1
BY.7	Salonun havalandırılmasını sağlar.	K.1.1	1.4	P1
BY.8	Masa ve sandalyelerin düzenlenmesi sağlar.	K.1.5	1.4	P1
BY.9	Temizlenecek olan araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılacağı alanı belirler.	K.2.2	1.5	P1
BY.10	Temizlenecek olan araç-gereç ve donanımların temizliğinde kullanmak için uygun kimyasalları belirler.	K.2.3	1.5	P1
BY.11	Araç-gereç ve donanımların temizlenmesi sağlar.	K.2.3	1.5	P1
BY.12	Temizlenen araç-gereç ve donanımların ilgili birimlere İSG kuralları dahilinde götürülmesi sağlar.	K.2.5	1.5	P1



No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.13	Konuğun verdiği hediye olması durumunda ilgili birime bildirerek eşya çıkış formu düzenler.	K.3.1	1.6	P1
BY.14	Konuğun verdiği hediye olması durumunda işyerinden ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere eşya çıkış formunu gösterir.	K.3.2	1.6	P1
BY.15	Konuğun bildirdiği kayıp eşyalar için kayıp eşya formu düzenler.	K.4.2	1.7	P1
BY.16	Bulunmuş eşyayı işletme standartlarına göre belirlenen prosedürlere uygun olarak ilgili birim amirine teslim eder.	K.4.3	1.7	P1
BY.17	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemelerinin İSG kuralları dahilinde servis deposuna ya da arka alana taşınmasını sağlar.	L.2.1	2.1	P1
BY.18	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımını amiri ile birlikte yapar.	L.2.2	2.1	P1
BY.19	Depoların temizliği için uygun temizlik malzemelerini belirler.	L.3.2	2.2	P1
BY.20	Depoların uygun temizlik malzemeleri ile temizlenmesini sağlar.	L.3.2	2.2	P1
BY.21	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin işletme standartlarını ve temel İSG kurallarını dikkate alarak depoya yerleştirilmesini sağlar.	L.3.1	2.2	P1
BY.22	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri kontrol eder.	K.1.7	1.4	P1

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

**YETERLİLİK EKLERİ****EK 1: Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

	<b>Adı - Soyadı</b>	<b>Eğitim Bilgileri* (Tarih- Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)</b>	<b>Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)</b>
1.	Ecem ALPTEKİN		2021-.... Turyid - Karar Verici
2.	Cem KAYNAK		2018-.... Msa'nın Restoranı – Restoran Yöneticisi
3.	Vedat DİLBER		2015-.... Turyid – Genel Koordinatör
4.	Şükran YÜREKLİ		2003-.... Turyid – Genel Sekreter
5.	Esra ABAY DANIŞMEND		2010-.... Nişantaşı Brasserie - İşletme Müdürü
6.	Ebru KORALI		1995-2017 Çubuklu Hayal Kahvesi – İşletme Ortağı
7.	Serkan TOP		2008-.... Top Gıda Paz. AŞ (Waffle Stop) Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
8.	Ayhan ÇARIKÇILAR		2002-.... Midpoint Restoran – Kurucu Ortak
9.	Orhan KUTLUCA	2021 - Alanya Meziyet Köseoğlu Meslek Lisesi - Aşçılık Bölümü	2019-.... Lonicea Hotels – Mesleki Eğitim Yöneticisi
10.	Büşra KARAYILAN		2019-.... Servis Görevlisi Değerlendiricisi

*\*Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.*

**EK2: Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar**

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
2. MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
3. MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
4. MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
5. Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
6. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)
7. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)
8. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
9. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
10. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
11. Hak-İş Konfederasyonu
12. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)
13. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
14. Ankara Ticaret Odası (ATO)
15. İstanbul Ticaret Odası (İTO)
16. Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Eğitim Araştırma ve Kültür Vakfı İktisadi İşletmesi Mesleki Sınav ve Sertifika Merkezi
17. Kalitesert Uluslararası Belgelendirme Denetim ve Dış Ticaret Limited Şirketi
18. Çelik Akademi Belgelendirme Eğitim Limited Şirketi
19. Academyworld Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi Limited Şirketi
20. Chef Ali Eğitim Gıda Turizm Mesleki Belgelendirme İnşaat Fotoğrafçılık Ticaret Anonim Şirketi
21. Devrimci Turizm İşçileri Sendikası (DEV.TURİZM-İŞ)
22. Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası (OLEYİS)
23. Turizm, Eğlence ve Hizmet İşçileri Sendikası (TEHİS)
24. Turizm, Eğlence, Konaklama ve Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TEK-İŞ)
25. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
26. Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası (TÜHİS)
27. Turizm Otel Yöneticileri Derneği (TUROYD)
28. Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği (TTYD)
29. Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB)
30. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
31. Tüm Restoran ve Turizmciler Derneği (TÜRES)
32. Mutfak Sanatları Akademisi
33. Usla Uluslararası Servis ve Lezzet Akademisi
34. Arel Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü Meslek Yüksek Okulu
35. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
36. Beykent Üniversitesi
37. Bilgi Üniversitesi
38. Özyeğin Üniversitesi
39. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
40. Ege Üniversitesi
41. Etiler Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
42. İstanbul Kültür Üniversitesi
43. Marmara Üniversitesi
44. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi
45. Ondokuz Mayıs Üniversitesi
46. Edition Hotel

47. Avantgarde Collection
48. Divan Otel
49. Swissotel The Bosphorus
50. Point Hotel
51. Maçakızı Hotel
52. Four Seasons Hotels and Resorts
53. Çırağan Palace Kempinski
54. Dedeman Hotels
55. Holiday Inn İstanbul City
56. Bodrum La Blanche Resort Hotel
57. Novotel
58. Raffles Hotels
59. The Ritz-Carlton
60. Rixos Downtown Antalya
61. Shangri-La Bosphorus
62. Wyndham Grand Levent
63. Wyndham Grand Kalamış
64. BTA Food&Services Group
65. Köşebaşı Ocakbaşı ve Kebap
66. Bisquitte Piazza
67. Banyan Restaurant – Soul Group
68. Healin Foods
69. Midpoint
70. Bay Döner
71. Ulus 29 – D-ream Group
72. Neolokal
73. Beymen Brasserie
74. Big Chefs
75. Ma'na
76. Happy Moon's
77. Sunset
78. 7 Mehmet Restoran
79. Mikla
80. Alcoholoco
81. Develi Restaurant
82. Yengeç Restaurant Urla
83. Grill Polonez
84. Od Urla
85. Sushico
86. Nalia Karadeniz Mutfağı
87. Onbaşılar Kebap
88. Del Mare
89. La Boom
90. Sortie
91. Tavuk Dünyası
92. Huqqa

**EK3: MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**

- Esra LAYIK Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- Şeref KANTOĞLU Milli Eğitim Bakanlığı
- Ferda ÇAKMAKLIOĞLU Kültür ve Turizm Bakanlığı
- Emrah DERELİ Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
- Prof. Dr. Bilgehan GÜLCAN Yükseköğretim Kurulu
- Necip BOZ Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- Arif TAK Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
- Sevil Figen OCAK CİĞİR Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
- Mustafa ÖKSÜZ Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- Erdoğan YILMAZ Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- Burak Çağrı KARAKAYA Mesleki Yeterlilik Kurumu

**EK 4: MYK Yönetim Kurulu Üyeleri**

- Adem CEYLAN, Başkan (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Temsilcisi)
- Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK, Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
- Dr. Recep ALTIN, Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
- Bendevi PALANDÖKEN, Üye (Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
- Dr. Osman YILDIZ, Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
- Celal KOLOĞLU, Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)