



SERVİS GÖREVLİSİ
SEVİYE 2

REVİZYON NO: 02

12UY0093-2

GİRİŞ

Servis Görevlisi (Seviye 2) 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 2) 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/atıştırıcılığı,

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. kılıksız 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 SO₂ 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 şeklini,

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, 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 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 işleminde 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, sulandırarak 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,

12UY0093-2 SERVİS GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Servis Görevlisi
2	REFERANS KODU	12UY0093-2
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 5131 (Garsonlar)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A) YAYIN TARİHİ	07.11.2012
	B) REVİZYON NO	Rev. No: 02
	C) REVİZYON TARİHİ	29.06.2022
8	AMAÇ	<p>Servis Görevlisi (Seviye 2) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
	<p>Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–2 Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4</p>	
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
	Bu yeterliliğin sınavına giriş için herhangi bir şart aranmamaktadır.	
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
	11-a) Zorunlu Birimler	
	<p>12UY0093-2/A1 İSG Faaliyetleri, Çevre Koruma Mevzuatı 12UY0093-2/A2 İş Organizasyonu ve Servis Öncesi İşlemler 12UY0093-2/A3 Servis İşlemleri 12UY0093-2/A4 Gün/Vardiya Sonu İşlemleri</p>	
	11-b) Seçmeli Birimler	
	-	
	11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri	
	Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.	
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
	<p>Servis Görevlisi (Seviye 2) 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</p>	

bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin bir yeterliliği elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyarak olması gerekmektedir.

13	DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ	
Değerlendiricilerin aşağıdaki şartlardan en az birini sağlaması gerekmektedir:		
<p>a) Turizm veya yiyecek-içecek hizmetleri alanlarından herhangi birinden lisans mezunu olup ilgili alanda en az bir (1) yıl deneyime sahip olmak.</p> <p>b) Turizm veya yiyecek-içecek hizmetleri alanlarından herhangi birinden ön lisans mezunu olup ilgili alanda en az üç (3) yıl deneyime sahip olmak.</p> <p>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.</p> <p>d) Turizm veya yiyecek-içecek sektöründe yiyecek içecek servisi alanında hizmet veren işletmelerde en az 3 yıl eğitmen veya yönetici pozisyonunda çalışmış olmak.</p> <p>e) Servis Görevlisi (Seviye 3) veya Servis Görevlisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesine veya denk bir belgeye sahip olup en az 7 yıl deneyime sahip olmak.</p>		
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.		
14	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
15	GÖZETİM SIKLIĞI	-
16	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
17	MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI	Dikey İlerleme: Servis Görevlisi (Seviye 3)
18	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
19	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

12UY0093-2/A1 İSG FAALİYETLERİ VE ÇEVRE KORUMA MEVZUATI

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İSG Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
2	REFERANS KODU	12UY0093-2/A1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	07.11.2012
	B) REVİZYON NO	Rev. No: 02
	C) REVİZYON TARİHİ	29.06.2022
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–2 Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	<p><u>Öğrenme Kazanımı 1: İş süreçlerinde İSG ve çevre koruma risklerini ve önlemlerini açıklar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</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><u>Öğrenme Kazanımı 2: Sağlık ve hijyeni sağlamaya yönelik kural ve prosedürleri açıklar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</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>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) kapalı uçlu sözlü sınav: ¹ A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara her biri eşit puan değerinde en az 11 soruluk kapalı uçlu sözlü sınav uygulanmalıdır. Kapalı uçlu sözlü sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 2 dakika zaman verilir. Kapalı uçlu sözlü sorularla düzenlenmiş sınavda soruların en az %60’ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		

¹ Önceden muhtemel cevapları belirlenmiş soru tipleridir.

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	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. Hijyen kuralları
 - 2.1. Genel hijyen kuralları
 - 2.2. İş süreçlerinde kişisel sağlık ve hijyen önlemleri
 - 2.3. Çalışma ortamının hijyeni
 - 2.4. Sanitasyon kuralları
3. İş organizasyonu
 - 3.1. İş sürecinde kullanılan rapor ve formlar
 - 3.2. 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.2.2	1.1	T1
BG.2	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili talimatları açıklar.	A.1.1 A.1.3	1.1	T1
BG.3	Risk ve tehlikeli durumlara karşı alınması gerekli olan önlemleri açıklar.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	İkaz ve uyarı işaretleri ile levhalarını açıklar.	A.1.1 A.1.3	1.1	T1
BG.5	Acil durumlara karşı alınması gerekli önlemleri açıklar.	A.1.4 A.2.4	1.2	T1
BG.6	Çalışma alanındaki güvenlik donanımlarını açıklar.	A.1.3 A.1.3	1.2	T1
BG.7	Acil durumlar için yapılan tatbikat ve uygulamalarda yapılması gerekenleri açıklar.	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.	C.1.1	2.1	T1
BG.10	Hijyen kuralları gereği alması gereken önlemleri açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.11	Çalışma ortamının hijyen ve sanitasyon kurallarını sağlamaya yönelik uygulamaları açıklar.	C.1.1	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

12UY0093-3/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE SERVİS ÖNCESİ İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Organizasyonu ve Servis Öncesi İşlemler
2	REFERANS KODU	12UY0093-2/A2
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	07.11.2012
	B) REVİZYON NO	Rev. No: 02
	C) REVİZYON TARİHİ	29.06.2022
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–2 Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	<p><u>Öğrenme Kazanımı 1: Vardiya arası iş akışını açıklar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>1.1: Vardiya arası bilgi alma ve vermede kullanacağı sistem ve otomasyonları açıklar. 1.2: Sorumlu olduğu çalışma süreçlerinde organizasyon kurallarını, kayıt tutma kurallarını ve işletme standartlarını açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 2: Servis ön ve arka alanlarının temizliğini yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>2.1: Yüzey özelliklerine göre uygun materyalleri seçerek servis ön ve arka alanlarının temizliğini yapar. 2.2: Uygun kimyasallar ile servis istasyonlarının temizliğini yapar.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 3: Araç-gereç ve donanımların temizliğini yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>3.1: Araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemenin teminini talep eder. 3.2: Araç-gereç ve donanımları özelliklerine göre uygun kimyasalları seçerek temizler. 3.3: Temizlik esnasında tespit edilen arızaları bildirir.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 4: Servis malzemelerini servise hazırlar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>4.1: İlgili birim (amiri) tarafından belirlenen ve temin edilen malzemeleri temizler. 4.2: Serviste kullanılacak tüm malzemeleri servise hazır bir şekilde servis istasyonlarına yerleştirir.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 5: Büfe hazırlığını yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>5.1: Büfenin oluşturulacağı alanı servise hazırlar. 5.2: Büfeleri servise hazır hale getirir.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 6: Temiz kumaş malzemelerin hazırlığını yapar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>6.1: İlgili birimden aldığı temiz masa örtülerini ve peçeteleri servis alanına getirir.</p>

6.2: Servis alanına getirdiği kumaş malzemeleri ilgili istasyonlara yerleştirir.

Öğrenme Kazanımı 7: Zıvafetlerde masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardım eder.

Alt Öğrenme Kazanımları:

7.1: İlgili birim tarafından hazırlanan plan doğrultusunda masaları, sandalyeleri yardım alarak yerleştirir.

7.2: Kullanılacak masa, sandalye ve kumaş malzemeleri belirlenen plan doğrultusunda servise hazırlar.

Öğrenme Kazanımı 8: Masa düzeninin hazırlanmasına yardım eder.

Alt Öğrenme Kazanımları:

8.1: İşletmenin standartlarına göre servis tabağını ve konuk peçetesini masaya yerleştirir.

8.2: Yemek listesine ve işletme standartlarına göre çatal, bıçak, kaşık takımlarının ve kullanılan tüm malzemelerin masaya yerleştirilmesine yardım eder.

Öğrenme Kazanımı 9: Servis istasyonlarını servise hazırlar.

Alt Öğrenme Kazanımları:

9.1: Servis istasyonlarını işletme standartlarına göre servise hazırlar.

9.2: Serviste kullanılacak araç gereçleri ve malzemeleri servis istasyonlarına yerleştirir.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) kapalı uçlu sözlü sınav:² A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara her biri eşit puan değerinde en az 9 soruluk kapalı uçlu sözlü sınav uygulanmalıdır. Kapalı uçlu sözlü sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 2 dakika zaman verilir. Kapalı uçlu sözlü sorularla düzenlenmiş sınavda soruların en az %60’ına doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(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 %70 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 başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.

9

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

Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası
Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran
Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği

² Önceden muhtemel cevapları belirlenmiş soru tipleridir.

10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
-----------	---	--

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
2. Hijyen ve sanitasyon kuralları
3. Servis alanlarının, araç-gereçlerin ve donanımların temizliği
 - 3.1 Temizlik işlemi için uygun materyaller
 - 3.2 Temizlik işlemi gerçekleştirilecek servis alanları, araç-gereçler veya donanımlara göre uygun temizleme yöntemleri
 - 3.3 Temizlik esnasında tespit edilen arızalar
4. Servis malzemelerinin ve büfenin servise hazırlanması
 - 4.1 Servis malzemeleri ve büfede yer alacak malzemeler
 - 4.2 Servis malzemeleri ve büfede yer alacak malzemelerin temizliği
5. Temiz kumaş malzemelerin hazırlığı
6. Ziyafetlerde masa ve sandalyelerin giydirilmesi
 - 6.1 Ziyafetler için alınacak masa ve sandalye düzeni
 - 6.2 Ziyafetlerde kullanılacak masa, sandalye ve kumaş malzemeleri
7. Masa düzeninin hazırlanması
8. Servis istasyonlarının servise hazırlanması
 - 8.1 Servis istasyonlarını için düzenlenen işletme standartları
 - 8.2 Serviste kullanılacak araç-gereç ve malzemeler

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 almak ve bir sonraki vardiyaya sorumluluk alanlarındaki görevleri devretmek için kullanacağı sistem ve otomasyonları açıklar.	C.2.1	1.1	T1
BG.2	Sorumlu olduğu çalışma alanlarını açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.3	Kayıt tutma araçlarının (temizlik takip formu, zayi formu, teknik servis formu, görev takip formu gibi) kullanım amacını açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.4	Uygun materyallerin kullanımını için yüzeyleri özelliklerine göre ayırt eder.	D.2.2	2.1	T1
BG.5	Yüzeylere uygun temizlik materyallerini açıklar.	D.2.2	2.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BG.6	Servis araç-gereç ve donanımlarını açıklar.	D.2.2	3.2	T1
BG.7	Serviste kullanılacak kumaş malzemeleri açıklar.	D.6.2 D.6.3	6.1	T1
BG.8	Masada bulunması gereken malzemeleri açıklar.	D.7.2 D.7.3	8.2	T1
BG.9	Servis istasyonlarında bulunması gereken araç-gereç ve malzemeleri açıklar.	D.3.4 D.3.5 D.8.3	9.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Yüzey temizlikleri esnasında gerekli KKD'leri (eldiven, siperlik) kullanır.	A.2.2	2.1	P1
BY.2	Çalışma alanındaki yüzeylerin yapısına göre uygun renk ve özellikteki bezleri kullanarak alanların tozunu alır.	D.1.1 D.2.2	2.1	P1
BY.3	Uygun temizlik malzemeleri ile salondaki cam ve aynaları İSG kuralları dahilinde siler.	D.1.3	2.1	P1
*BY.4	Yüzey özelliklerine göre uygun temizlik malzemelerini kullanarak servis ön ve arka alanlarını İSG kuralları dahilinde temizler.	D.1.4	2.1	P1
*BY.5	Yüzey özelliklerine göre uygun kimyasallar kullanarak servis istasyonlarının temizliğini yapar.	D.1.2	2.2	P1
BY.6	Araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemenin teminini talep eder.	D.2.1	3.1	P1
BY.7	Servis araç-gereç ve donanımlarının (servis tepsileri, cam, porselen, metal, servis takımları, buz kovaları, kül tablaları, içecek otomatları, şamdanlar v.b.) temizliğini yapar.	D.2.2	3.2	P1
BY.8	Temizlik esnasında tespit edilen arızaları ilgili birime işletmenin belirlediği standartlara göre bildirir.	D.2.2	3.3	P1
BY.9	İlgili birim (amiri) tarafından belirlenen ve temin edilen malzemeleri temizler.	F.2.3	4.1	P1
*BY.10	İşletmenin belirlediği standartlara göre servis istasyonunun kontrolünü yaparak eksik malzemeleri tamamlar.	D.3.4	4.2	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.11	Büfenin oluşturulacağı alanı servise hazırlar.	D.4.1	5.1	P1
BY.12	Büfe örtülerini açarak eteklerini usulüne uygun takar.	D.4.2	5.2	P1
BY.13	İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda büfeyi servise hazırlar.	D.4.4	5.2	P1
BY.14	İlgili birimden aldığı temiz kumaş malzemeleri servis alanına getirir.	D.5.4	6.1	P1
BY.15	Servis alanına getirdiği kumaş malzemeleri ilgili istasyonlara yerleştirir.	D.5.4	6.2	P1
BY.16	İlgili birim tarafından hazırlanan plan doğrultusunda masa ve sandalyeleri yardım alarak yerleştirir.	D.6.2	7.1	P1
BY.17	Masalara koruyucu örtüleri serer.	D.6.3	7.2	P1
*BY.18	İşletme standartlarına göre masa örtülerini serer.	D.6.4	7.2	P1
BY.19	İşletme standartlarına göre kapak örtülerini serer.	D.6.4	7.2	P1
BY.20	İşletme standartlarına göre sandalye örtülerini giydirir.	D.6.5	7.2	P1
BY.21	İşletme standartlarına göre peçeteleri katlar.	D.6.7	7.2	P1
BY.22	İşletmenin standartlarına göre servis tabağını ve konuk peçetesini masaya yerleştirir.	D.7.1	8.1	P1
*BY.23	Yemek listesine göre çatal, bıçak, kaşık takımlarını servis kurallarına uygun şekilde masaya yerleştirir.	D.7.2	8.2	P1
BY.24	İşletme standartlarına göre masada bulunması gereken malzemeleri masaya yerleştirir.	D.7.3	8.2	P1
BY.25	Servis istasyonlarına ürünleri işletme standartlarına göre servise hazırlar.	D.8.1 10UMS 0049-4 C.1.4	9.1	P1
BY.26	Tuz, karabiber, zeytinyağı ve sirkelikleri, karabiber değirmenini ve diğer sos kaplarını doldurur.	D.3.3	9.2	P1
BY.27	Serviste kullanılacak araç gereçleri (çatal, bıçak, kaşık, maşa vb.) servis arabasına yerleştirir.	D.8.3	9.2	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

12UY0093-2/A3 SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Servis İşlemleri
2	REFERANS KODU	12UY0093-2/A3
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	07.11.2012
	B) REVİZYON NO	Rev No: 02
	C) REVİZYON TARİHİ	29.06.2022
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–2 Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4		
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	
<u>Öğrenme Kazanımı 1: Su ve ekmek servisini yapar.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
1.1: İşletme standartlarına göre su servisini yapar.		
1.2: İşletme standartlarına göre ekmek servisini yapar.		
1.3: Servis bittikten sonra konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.		
<u>Öğrenme Kazanımı 2: Siparişlerle ilgilenir.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
2.1: İşletme standartlarına göre ilgili birimden aldığı sipariş fişini gerekli birimlere iletir.		
2.2: İlgili birimin talimatı doğrultusunda masadan alınan diğer siparişlerin takibini yapar.		
2.3: Servis bitiminde ilgili birimin talimatı doğrultusunda kasadan hesap pusulasını alarak ilgili birime getirir.		
<u>Öğrenme Kazanımı 3: Siparisi alınan içecekleri servise hazırlar.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
3.1: İçecek servisi için tepsiye işletme standartlarına göre hazırlar.		
3.2: Konuğun istediği ekstra malzemeler olması durumunda tepsiye ekler.		
3.3: Servisin yapılması için ilgili birime içecek tepsisini iletir.		
<u>Öğrenme Kazanımı 4: Kül tablalarını değiştirir.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
4.1: Kül tablasını standarda uygun olarak değiştirir.		
4.2: Servis bittikten sonra konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.		
<u>Öğrenme Kazanımı 5: Kirli servis malzemelerini bulaşıkhaneye taşır.</u>		
Alt Öğrenme Kazanımları:		
5.1: Kirli malzemeleri servis tepsisine veya servis arabasına yerleştirir.		
5.2: Tepsiyi işletme standartlarına ve İSG kurallarına göre servis arka alanına taşır.		

Öğrenme Kazanımı 6: Servis sırasında oluşan kazalara müdahalede yardım eder.**Alt Öğrenme Kazanımları:**

- 6.1: Kaza çeşidine göre olaya işletme standartları doğrultusunda müdahale ederek ilgili birime bildirir.
6.2: Oluşan kazayı, kaza sonrasında onarım gerektiren durumları ve var ise zayi olan malzemeleri tespit ederek ilgili birime haber verir.

Öğrenme Kazanımı 7: İş akışında oluşan aksaklıkları açıklar.**Alt Öğrenme Kazanımları:**

- 7.1: Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları ve yaralanma veya ölüm durumlarını ilgili birime bildirir.
7.2: Konuğun istek ve şikâyetlerini ilgili birime bildirir.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(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 %70 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.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**EK [A3]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

1. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
2. Hijyen ve sanitasyon kuralları
3. İşletme içerisinde oluşması muhtemel kazalar
4. Kaza durumunda izlenecek adımlar
5. Olağanüstü durumlar ve bu durumlarda yapılacak işlemler
 - 5.1 Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları ve yaralanma veya ölüm durumlarında yapılması gerekenler
 - 5.2 Konuğun istek ve şikâyetlerinin alınması işlemleri

6. Su ve ekmek servisi
 - 6.1 Su servisi için işletme standartları
 - 6.2 Ekmek servisi için işletme standartları
7. Siparişi alınan içeceklerin servise hazırlanması
 - 7.1 İçeceğin yanında istenebilecek ekstra malzemeler
 - 7.2 İçecek servisi için işletme standartları
8. Kirli servis malzemelerinin bulaşıkhaneye taşınması
9. Müşteri memnuniyeti
 - 9.1 Müşteri odaklılık
 - 9.2 Etkili iletişim
 - 9.3 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	Su servisini konuğun sağından yapar.	E.2.1	1.1	P1
BY.2	Suyu bardağa doldururken 1-2 cm dudak payı bırakır.	E.2.4	1.1	P1
BY.3	Su doldurma işlemini konuğun gözü önünde şişe veya sürahiyi bardağa değıdirmeden yapar.	E.2.3 E.2.4	1.1	P1
BY.4	İşletme standartlarına göre ekmek servisini konuğun solundan yapar.	E.3.2 E.3.3	1.2	P1
BY.5	Servis bittikten sonra konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.	E.3.3	1.3	P1
BY.6	İlgili birimden aldığı fişin bir nüshasını mutfağı verir. (otomasyon olmaması halinde)	E.1.1	2.1	P1
BY.7	İlgili birimden aldığı fişin bir nüshasını bara verir. (otomasyon olmaması halinde)	E.1.1	2.1	P1
BY.8	İlgili birimden aldığı fişin bir nüshasını kasaya verir. (otomasyon olmaması halinde)	E.1.1	2.1	P1
BY.9	İlgili birimin talimatı doğrultusunda masadan alınan diğeri siparişlerin takibini yapar.	E.1.3	2.2	P1
BY.10	Servis bitiminde ilgili birimin talebi doğrultusunda kasadan hesap pusulasını alarak ilgili birime getirir.	E.1.4	2.3	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Alt Öğrenme Kazanımı	Değerlendirme Aracı
BY.11	İçecek servisi için tepsiyi işletme standartlarına göre hazırlar.	E.4.1	3.1	P1
BY.12	Konuğun isteği doğrultusunda gerekli ekstra malzemeleri (şeker, süt, krema, tuz, karabiber, limon, buz vb.) temin ederek tepsiye yerleştirir.	E.4.2 E.4.4	3.2	P1
*BY.13	Hazırladığı tepsiyi servis etmesi için ilgili birime İSG kuralları dahilinde taşır.	E.1.2	3.3	P1
BY.14	Kül tablalarını standarda uygun olarak değiştirir.	E.5.1 E.5.2 E.5.3	4.1	P1
BY.15	Servis bittikten sonra konukun başka bir ihtiyacı yoksa masadan çıkar.	E.3.3	4.2	P1
BY.16	Kirli malzemeleri sıyrarak servis arabasına veya servis tepsisine yerleştirir.	E.6.1	5.1	P1
BY.17	Sıyrdığı malzemeleri ebatlarına ve cinslerine göre tepsiye dizer.	E.6.2	5.1	P1
BY.18	Tepsiyi işletme standartlarına ve İSG kurallarına göre servis arka alanına taşır.	E.6.3	5.2	P1
BY.19	Kazalara çeşidine göre kazaya müdahale eden yetkili kişiye İSG kuralları dahilinde yardım eder.	E.7.1	6.1	P1
BY.20	Kazayı ilgili birime sözlü olarak bildirir.	E.7.1	6.1	P1
BY.21	Kaza sonrası zayi olan veya onarım gerektiren ürünleri ilgili birime sözlü olarak bildirir.	E.7.4	6.2	P1
BY.22	Zayi olan ürünlerle alakalı oluşturulacak 'Zayi Raporunu' amiri ile birlikte doldurur.	E.7.3 E.7.4	6.2	P1
BY.23	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, ölüm, yaralanma, şüpheli paket veya eşya vb.) ilgili birime bildirir.	E.8.2	7.1	P1
*BY.24	Konuğun istek ve şikâyetlerini ilgili birime sözlü olarak bildirir.	E.8.4	7.2	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

12UY0093-2/A4 GÜN/VARDİYA SONU İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Gün/Vardiya Sonu İşlemleri
2	REFERANS KODU	12UY0093-2/A4
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A) YAYIN TARİHİ	07.11.2012
	B) REVİZYON NO	Rev. No: 02
	C) REVİZYON TARİHİ	29.06.2022
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–2 Servis Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı – 10UMS0049–4		
7	ÖĞRENME KAZANIMLARI	
<p><u>Öğrenme Kazanımı 1: Salonu bir sonraki gün/vardiyaya hazırlar.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>1.1: Salondaki kirli malzemeleri toplayarak ilgili birime taşır. 1.2: Kirli kumaş malzemeleri toplayarak ilgili birime taşır. 1.3: Salonu bir sonraki servise hazırlar. 1.4: Salondan çıkarken ışıkları, prizleri kontrol ederek kapatılması gereken cihazları İSG kuralları doğrultusunda kapatır.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 2: Kayıp, bulunmuş eşyalar ile konuklar tarafından verilen hediyeler için işletme standartlarını uygular.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>2.1: Konuğun verdiği hediyeler için ilgili birime başvurarak eşya çıkış formunu düzenler. 2.2: İşyerinden konuğun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere eşya çıkış formunu gösterir. 2.3: Bulunmuş eşyayı işletme standartlarına göre belirlenen prosedürlere uygun olarak ilgili birim amirine teslim eder. 2.4: Bulunmuş eşyaya yönelik olarak düzenlenen formu imzalar.</p> <p><u>Öğrenme Kazanımı 3: Servis depolarını düzenler.</u></p> <p>Alt Öğrenme Kazanımları:</p> <p>3.1: Servis depolarını İSG kurallarına uygun olarak yerleştirir. 3.2: Kullanımda olan tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımında ilgili birime yardım eder.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		

(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 %70 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	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Geliştiren: Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Güncelleyen: TURYİD, Turizm Restoran Yatırımcıları ve Gastronomi İşletmeleri Derneği
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	İlk Onay: 07/11/2012 –2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 –2014/53 02 No’lu Revizyon:

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

1. İş sağlığı ve güvenliği kuralları
2. Hijyen ve sanitasyon kuralları
3. Salonun bir sonraki gün/vardiyaya hazırlanması
4. Servis depolarının düzenlenmesi
 - 4.1 Servis depolarının İSG kurallarına uygun olarak yerleştirilmesi
 - 4.2 Kullanımda olan tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımı
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

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	Salondaki tüm kirli servis malzemelerini toplayarak ilgili alana İSG kuralları dahilinde taşır.	F.1.2	1.1	P1
BY.2	Salonu havalandırır.	F.1.1	1.1	P1
BY.3	Salondaki kirli kumaş malzemeleri toplayarak ilgili alana İSG kuralları dahilinde taşır.	D.5.3 F.1.3	1.2	P1
BY.4	Temiz servis malzemelerini ilgili bölümlere İSG kuralları dahilinde taşır.	F.1.4	1.3	P1
BY.5	Masa ve sandalyeleri düzenler.	F.1.5	1.3	P1
BY.6	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri kontrol eder.	F.1.7	1.4	P1
BY.7	Konuğun verdiği hediyeleri ilgili birime bildirir.	F.3.1	2.1	P1
BY.8	İlgili birime eşya çıkış formu düzenler.	F.3.1	2.1	P1
BY.9	İşyerinden konukun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere eşya çıkış formunu gösterir.	F.3.2	2.2	P1
BY.10	Eşya bulunması halinde, eşyanın cinsini, rengini, bulunduğu tarihi ve bulan kişinin adını belirterek amirine teslim eder.	F.4.1	2.3	P1
BY.11	İlgili birimin düzenlediği bulunmuş eşya formunu imzalar.	F.4.2	2.4	P1
BY.12	Servis depolarını uygun temizlik malzemelerini seçerek İSG kurallarına uygun olarak temizler.	G.3.2	3.1	P1
BY.13	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemeleri işletme standartlarına göre depoya yerleştirir.	G.3.1	3.1	P1
BY.14	Kullanımda olan tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımında ilgili birime yardım eder.	G.2.2	3.2	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

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

	Adı – Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih- Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
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)