



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SERVİS GÖREVLİSİ  
SEVİYE 2**

**REVİZYON NO: 01**

**REFERANS KODU / 10UMS0049-2**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 11.09.2015 - 29472 (Mükerrer)**

<b>Meslek</b>	<b>: SERVİS GÖREVLİSİ</b>
<b>Seviye</b>	<b>: 2<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu</b>	<b>: 10UMS0049-2</b>
<b>Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):</b>	<b>T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi</b>	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı</b>	<b>23.02.2010 Tarih ve 2010/11 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar</b>
<b>Resmî Gazete Tarih/Sayı</b>	<b>11/03/2010-27518 (Mükerrer) Rev.01: 11.09.2015-29472 (Mükerrer)</b>
<b>Revizyon No</b>	<b>: 01</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ADİSYON:** Hesap pusulasını,

**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

**BACKGROUND:** Arka planı, ofisi,

**COASTER:** Bardakaltlığını,

**DEKANTASYON:** Şarabın şarap şişesinden karafa aktarılması, tortusundan arındırılması işlemi,

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

**DOILY (DOLİ) :**Kâğıttan yapılmış dantel işlemeli bardak ve tepsi altlığını,

**GEREÇ (MALZEME):** Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

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

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KARAF:** Yıllanmış şarabın dekantasyon işleminde, rakı servisinde kullanılan 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,

**CLOCHE (KLOŞ):** Tabak kapağını,

**MAŞA:** Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracını,

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

**MISE EN PLACE:** Servis öncesi yapılan ön hazırlığı,

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

**MÖNÜ:** Yiyecek listesini,

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

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

**REŞO:** Bir çeşit ısıtıcıyı,

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**RİSK DEĞERLENDİRMESİ:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmaları,

**RUNNER:** Bir çeşit kapak örtüsünü,

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

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

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

**SKIRT:** Bir tür masa eteğini,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>6</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Meslek Tanımı.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler .....</b>	<b>7</b>
<b>2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....</b>	<b>7</b>
<b>2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....</b>	<b>7</b>
<b>2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler .....</b>	<b>8</b>
<b>3. MESLEK PROFİLİ.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3. Bilgi ve Beceriler .....</b>	<b>23</b>
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar .....</b>	<b>23</b>
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....</b>	<b>24</b>

## 1. GİRİŞ

Servis Görevlisi (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Servis Görevlisi (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Servis Görevlisi (Seviye 2) ulusal meslek standardının 01 Nolu Revizyonu, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından yapılmış ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

## 2. MESLEK TANITIMI

### 2.1. Meslek Tanımı

Servis Görevlisi (Seviye 2); İSG ve çevre korumaya yönelik önlemler alarak iş organizasyonu yapan, servis öncesi hazırlık, servis sırasında yapılan işlemler ve gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapan, periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 5131 (Garsonlar)

### 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu

2872 sayılı Çevre Kanunu

4857 sayılı İş Kanunu

506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

Biyolojik Etkenlere Maruziyet Risklerinin Önlenmesi Hakkında Yönetmelik

Çalışanların Gürültü İle İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik

Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Kimyasal Maddelerle Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

\*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

### 2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

\*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

### 2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Servis Görevlisi (Seviye 2) yiyecek ve içecek servisi yapılan özel ve kamuya ait mekânlarda (restoran, kahvaltı salonu, teras, oda servisi, ziyafet salonu, toplantı salonu, lobi, havuz, gece kulübü, diskotek, barlar), lokantalarda, gemilerde, trenlerde ve yatlarda görev yapar. İş

başında mesleğinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyer. Uzun süre ayakta çalışması gerekebilir. Resmi tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tehlikelerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

## **2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler**

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.



### 3. MESLEK PROFİLİ

#### 3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitilerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme prosedürlerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.4	Tehlikeli durumlara karşılaştığında durumun giderilmesi için çalışan temsilcisine, iş güvenliği uzmanına veya işverene rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarına katılmak	B.2.1	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Çalıştığı alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırarak çöp odalarında depolar.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler, rapor eder ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	Kişisel hazırlık yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Mücevherat ve takılarını çıkarır (saat ve alyans hariç).
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini ve varsa işletme logosunu üniformasına takar.
		C.2	Vardiyalar arası iş akışını takip etmek	C.2.1	Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında amirinden bilgi alarak ve bilgi panolarını inceleyerek sorumluluk alanındaki görevleri devralır.
				C.2.2	Devraldığı görevleri yerine getirir ve sorumluluk alanı ile ilgili amirinin belirlediği eksikleri tamamlar.
				C.2.3	Bir sonraki vardiyaya sorumluluk alanlarındaki görevleri devreder.
		C.3	Servis öncesi ve sonrası günlük toplantılara katılmak	C.3.1	Toplantı saatinde hazır bulunur.
				C.3.2	Çalışma sistemiyle ilgili tüm bilgileri (günlük mesai saatlerini, hafta tatil günlerini, hangi garsonla çalışacağını ) öğrenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis öncesi (hazırlık) işlemleri yapmak (devamı var)	D.1	Servis ön ve arka alanlarının temizliğini yapmak	D.1.1	Çalışma alanlarının tozunu alır.
				D.1.2	Servis istasyonunu uygun temizlik malzemesi ile temizler.
				D.1.3	Salondaki cam ve aynaları temizler.
				D.1.4	Servis arka alanlarının temizliğini yaparak düzenler.
		D.2	Araç-gereç ve donanımların temizliğini yapmak	D.2.1	Araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin eder.
				D.2.2	Araç-gereç ve donanımların (servis tepsileri, cam, porselen, metal, servis takımları, buz kovaları, kül tablaları, içecek otomatları, şamdanlar) temizliğini uygun dezenfektanlarla yapar.
				D.2.3	Temizlik esnasında tespit ettiği aksaklık ve arızaları amirine bildirir.
		D.3	Restoran malzemelerini servise hazırlamak	D.3.1	Amirinin belirleyip form ile talep ettiği malzemelerin temin edilmesinde yardımcı olur.
				D.3.2	Temin edilen malzemeleri temizler.
				D.3.3	Tuz, karabiber, zeytinyağı ve sirkelikleri, karabiber değirmenini diğer sos kaplarını doldurur.
				D.3.4	Malzemeleri (çatal, bıçak, kaşık takımları, tabak, fincan, bardak) servis istasyonlarına yerleştirir.
				D.3.5	Serviste kullanılacak kumaş malzemeleri servis istasyonlarına yedekler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis öncesi (hazırlık) işlemleri yapmak (devamı var)	D.4	Büfe hazırlığı yapmak	D.4.1	Gerekliyse büfenin oluşturulacağı salona büfe masalarını taşıyıcı veya taşınmasına yardımcı olur.
				D.4.2	Büfe örtülerini açar ve eteklerini takar.
				D.4.3	İşletmenin standartlarına göre büfe dekorasyonunu yapar.
				D.4.4	Amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda büfede kullanılacak malzemeyi büfeye yerleştirir.
				D.4.5	Servis esnasında büfenin hazırlanmasına yardımcı olur, eksik malzemeleri tamamlar.
		D.5	Kirli kumaş malzemeleri değiştirmek	D.5.1	Kirli masa örtülerindeki kırıntıları temizler.
				D.5.2	Kirli masa örtülerini, peçeteleri kumaş cinsine, rengine göre ayırır ve katlar.
				D.5.3	Kirli masa örtülerinin ve peçetelerinin amiri tarafından sayılmasına ve hepsini bir boha haline getirerek çamaşırhaneye götürülmesine yardımcı olur.
				D.5.4	Temiz masa örtülerini ve peçeteleri restorana götürür.
		D.6	Ziyafetlerde masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olmak (devamı var)	D.6.1	Hazırlanan plan doğrultusunda masaları, sandalyeleri karşılıklı aynı hizada yerleştirir.
				D.6.2	Kumaş malzemeleri temin eder.
				D.6.3	Masalara koruyucu örtüyü yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis öncesi (hazırlık) işlemleri yapmak	D.6	Ziyafetlerde masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olmak	D.6.4	Masa örtüsü ve kapak örtüsünü serer.
				D.6.5	Sandalye örtülerini giydirir.
				D.6.6	Masanın ebadına göre masa eteğini hazırlar, masa eteğinin pilelerini düzeltir.
				D.6.7	Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar.
		D.7	Masa düzeninin hazırlanmasına yardım etmek	D.7.1	İşletmenin standartlarına göre servis tabağını veya konuk peçetesini masaya yerleştirir.
				D.7.2	Yemek listesine göre çatal, bıçak, kaşık takımlarının masaya yerleştirilmesine yardımcı olur.
				D.7.3	Ekmek tabağı, tereyağı bıçağı, su bardağı, tuzluk, biberlik, vazo, şamdanın masaya yerleştirilmesine yardımcı olur.
		D.8	Servis arabalarının servise hazırlanmasına yardım etmek	D.8.1	Servis arabasını temizler.
				D.8.2	Gerekliyse raflara örtü serer.
				D.8.3	Araç-gereci yerleştirir.
				D.8.4	Servise yakın bir zamanda arabadaki ısıtıcıları ve soğutucuları devreye sokar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (devamı var)	E.1	Siparişlerle ilgilenmek	E.1.1	Amirinden aldığı sipariş fişinin birer nüshasını mutfığa, servis bara ve kasaya iletir.
				E.1.2	Mutfak ve servis barda hazırlanan yiyecek ve içecekleri ısı kaybı olmadan servis tepsisine yerleştirir ve servis etmesi için amirine götürür.
				E.1.3	Amirinin talimatı doğrultusunda masadan alınan diğer siparişlerin takibini (mutfak ve bardan) yaparak amirine getirir.
				E.1.4	Amirinin talimatı doğrultusunda kasadan hesap pusulasını alarak amirine getirir.
		E.2	Su servisi yapmak	E.2.1	Su servisini konuğun sağ tarafından yapar.
				E.2.2	Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurur ve sürahi ağzında oluşan damlaları siler.
				E.2.3	Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde pet şişenin kapağını açar.
				E.2.4	Su doldurma işlemini bardağa değdirmeden taşmayacak veya dökülmeyecek şekilde gerekli payı bırakarak yapar.
		E.3	Ekmek servisi yapmak	E.3.1	Ekmeđi, ekmek sepetinde veya diğer alternatif kaplarda (gümüş ve porselen tabaklarda) servis eder.
				E.3.2	Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşaya ile servis eder.
				E.3.3	Servis bittikten sonra maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara (gümüş ve porselen tabaklarda) koyar ve konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (devamı var)	E.4	İçecekleri servise hazırlamak	E.4.1	İşletme standartlarına göre tepsi üzerine temiz örtü veya tepsi altlığı serer.
				E.4.2	Konuğun isteği üzerine tepsiye içeceklerle birlikte sıcak süt potu, krema ve şekerlik koyar.
				E.4.3	Konuğun içecek siparişine göre uygun bardağı seçer.
				E.4.4	Konuğun isteğine göre buz, su, soda, limon, tuz, şeker, karabiber temin eder.
		E.5	Kül tablalarını değiştirmek	E.5.1	Kül tablasının kirli olup olmadığını denetler.
				E.5.2	Temiz kül tablasını kirli kül tablasının üstüne kapatır ve ikisini birlikte alarak masadan çekilir.
				E.5.3	Kirli kül tablasını tepsiye bırakarak temiz kül tablasını masaya yerleştirir.
		E.6	Kirli servis malzemelerini bulaşıkhaneye taşımak	E.6.1	Amirinin servis istasyonuna bıraktığı kirli malzemeleri servis tepsisine veya servis arabasına sıyrarak yerleştirir.
				E.6.2	Tepsiye yerleştirme işlemini malzemenin cinsine ve ebadına göre yapar.
				E.6.3	Tepsiyi İSG kurallarına uygun olarak bulaşıkhaneye taşır.
				E.6.4	Arka ofiste toplanan kirli servis malzemelerini İSG kurallarına uyarak bulaşıkhaneye götürür.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek	E.7	Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenmek	E.7.1	Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğa ve kendisine zarar vermeden müdahale eder ve amirine haber verir.
				E.7.2	Kaza yerini güvenli hale getirmek için gerekli İSG önlemlerinin alınması için amirine yardım eder.
				E.7.3	Kaza sonucu oluşan problemlerin giderilmesine yardım eder.
				E.7.4	Kırılan malzemenin miktar ve çeşidini tespit edip amirine bilgi verir.
				E.7.5	Onarım gerektiren bir yer varsa amirine sözlü olarak bildirir.
		E.8	İş akışında rastladığı aksaklıkları bildirmek	E.8.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri amirine bildirir.
				E.8.2	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü gibi) amirine bildirir.
				E.8.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine haber verir.
				E.8.4	Konuğun istek ve şikâyetlerini amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün /Vardiya sonu işlemleri yürütmek (devamı var)	F.1	Salonu bir sonraki güne/vardiyaya hazırlamak	F.1.1	Restoranı akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere, klima açarak havalandırır.
				F.1.2	Masalarda, servis sehpası ve servis istasyonları üzerinde kalan kirli malzemeleri toplar ve bulaşıkhaneye götürür.
				F.1.3	Kirli kumaş malzemeleri çamaşırhaneye veya kirlilerin toplandığı bölüme götürür.
				F.1.4	Temiz tabak ve takımları servis depolarına götürür.
				F.1.5	Sandalyelerin ve masaların yerleştirilmesini sağlar.
				F.1.6	Gerekliyse salonu kahvaltı için hazırlar.
				F.1.7	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri denetler ve açık olan ışıkları kapatır.
		F.2	Araç-gereç ve donanımları temizlemek	F.2.1	Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin eder.
				F.2.2	Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri belirler.
				F.2.3	Araç-gereç ve donanımları uygun temizlik maddeleriyle temizler.
				F.2.4	Tuz ve karabiber takımlarının içini boşaltıp hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizler ve parlatır.
				F.2.5	Araç-gereç ve donanımları servis deposuna veya dolaplara kaldırır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün /Vardiya sonu işlemleri yürütmek	F.3	Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul etmek	F.3.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenler.
				F.3.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.
		F.4	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili prosedürleri uygulamak	F.4.1	Bulunmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarihi ve bulan kişinin adını belirterek amirine teslim eder.
				F.4.2	Amirinin düzenlediği 'Bulunmuş Eşya Formunu' imzalar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak	G.1	Haşerelerin tespiti ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılmak	G.1.1	Haşerelere amirinden aldığı talimatlara göre müdahale eder.
				G.1.2	İlaçlama yapılmış ise, çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasına yardımcı olur.
				G.1.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
				G.1.4	İşletmenin genelini kapsayan ilaçlama çalışmaları için amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda kendi çalışma alanlarının hazırlanmasına yardımcı olur.
		G.2	Malzeme sayımına yardımcı olmak	G.2.1	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka ofise taşır.
				G.2.2	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımında amirine yardımcı olur.
		G.3	Servis depolarını düzenlemek	G.3.1	Malzemeyi depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun olarak yerleştirir.
				G.3.2	Depoları havalandırır ve temizler.
				G.3.3	Depolardaki malzemenin çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak	H.1	Bireysel mesleki gelişim konusunda çalışmalar yapmak	H.1.1	Mesleği ile ilgili eğitimlere katılır ve aldığı belgeleri muhafaza eder.
				H.1.2	Mesleği ile ilgili yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip eder.
				H.1.3	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Arabalar (kirli çamaşır arabası, meze arabası, sandalye arabası, servis arabası çeşitleri, skirt arabası)
2. Baharatlık
3. Bardakaltlığı
4. Bardak basketleri
5. Bardak çeşitleri
6. Bardak soğutucusu
7. Buz kovası
8. Cezve
9. Çatal, bıçak, kaşık çeşitleri
10. Çiçek çeşitleri
11. Çorba kâsesi altlığı
12. Çöp kovası
13. Çöp poşeti
14. Ekmek sepeti
15. Elektrikli masa süpürgesi
16. Fincan çeşitleri
17. İsimlik
18. Kâğıt havlu
19. Kalem
20. Karaf çeşitleri
21. Kibrit
22. Kumaş malzemeler (bez peçete çeşitleri, kurulama (discard) bezleri, miflon-multon, üniforma, yıkama bezi)
23. Kül tablası
24. Kürdanlık
25. Makineler (buz makinesi, çay - kahve makinesi, ekmek kızartma makinesi, meyve suyu makinesi)
26. Masa ve donanımları (masa arabası, masa eteği, masa farası, masa fırçası, masa mandalı, masa numarası, masa örtüleri, masa üstü bayrakları)
27. Maşa çeşitleri
28. Menaj takımı
29. Mönü kartı
30. Mum çeşitleri
31. Not defteri
32. Peçete çeşitleri,
33. Pot çeşitleri
34. Reşo
35. Sandalye
36. Servant
37. Sirkelik-yağdanlık
38. Sosluk
39. Sürahiler

40. Sütçük
41. Şamdan
42. Şarap ayaklığı
43. Şarap kovası
44. Şarap sepeti
45. Şekerlik
46. Tabak çeşitleri ve donanımları (tabak ısıtıcısı, tabak kapağı-kloş)
47. Takım basketleri
48. Taze karabiber değirmeni
49. Tepsi çeşitleri
50. Vazo

### 3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgi ve becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. El becerisi
4. Farklı kültürlere ilişkin bilgi
5. Genel turizm bilgisi
6. Güçlü koku ve tat alma becerisi
7. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
8. İletişim kurma becerisi
9. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
10. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
11. Kayıt tutma ve not alma becerisi
12. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
13. Mesleki terim bilgisi
14. Stresle baş edebilme becerisi
15. Yabancı dil bilgisi (temel düzeyde)
16. Yöre ve işletmeye ait bilgi

### 3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmalarında planlı, dikkatli ve disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Ekip içinde uyumlu çalışmak
4. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
5. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
6. İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun davranmak
7. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
8. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
9. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
10. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
11. Sorumluluklarını yerine getirmek
12. Stresli durumlarla baş edebilmek

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

Servis Görevlisi (Seviye 2) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 30/12/2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.



## **Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar**

### **1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi:**

Nursin NAMLI, Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
Figen KUNT, Öğretici, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
İsa YAYLA, Uzman Yardımcısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
Sibel AKÇAĞLAYAN, Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
Elif Özkan YERCİ, Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
Murat ÖZEN, Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı  
Abdullah DURMUŞ, Eğitim Koordinatörü, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği  
İsmail TAŞDEMİR, Ofis Müdürü, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

### **2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

Selim ÇİL, Barlar Müdürü, Sheraton Hotel- ANKARA  
Murat KOÇAK, Servis Görevlisi, Metropolitan Hotel- ANKARA  
Hasan SABUNCU, Yiyecek-İçecek Operasyon Yöneticisi, Hilton Hotel- İSTANBUL  
Necdet AYÇİÇEK, Servis Yöneticisi, Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA  
Bülent KOZANOĞLU, Yiyecek-İçecek Oper. Yöneticisi, Belek Kaya Select Hotel Antalya

### **3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar**

1. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
2. Altinyunus Hotel (Çeşme)
3. Ankara Çankaya İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4. Ankara Dedeman Hotel
5. Ankara Hilton Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Ankara Metropolitan Hotel
10. Ankara Sheraton Hotel
11. Ankara Swiss Hotel
12. Ankara Yenimahalle Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
13. Antalya Best Western Hotel
14. Antalya Calista Hotel (Belek)
15. Antalya Dedeman Hotel
16. Antalya Letonia Hotel (Belek)
17. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
18. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
21. Barcelo Premium Eresin Topkapı
22. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
23. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu

24. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
25. Bolu Abant Hotel
26. Bursa Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
27. By Otell
28. Ceylan Intercontinental
29. Conrad International
30. Crowne Plaza İstanbul Old City
31. Çanakkale Akol Hotel
32. Çanakkale Colin Hotel
33. Çeşme Sheraton Hotel
34. Çınar Hotel
35. Çırağan Palace Kempinski
36. Dedeman Hotel İstanbul
37. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
38. Divan Hotel
39. Diyarbakır Klas Hotel
40. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
41. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
42. Erzurum Polat Renaissance Hotel
43. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
44. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
45. Fatsa Yalçın Hotel
46. Four Seasons At The Bosphorus
47. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
48. Gaziantep Grand Hotel
49. Grand Cevahir Hotel
50. Grand Yükseliş Hotel
51. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
52. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
53. Holiday Inn İstanbul City
54. Hyatt Regency
55. İstanbul Çırağan Hotel
56. İstanbul Hilton Hotel
57. İstanbul Laresse Park Hotel
58. İstanbul Marriott Asia Hotel
59. İstanbul Sürmeli Hotel
60. İstanbul Akgün Hotel
61. İzmir Balçova Termal Hotel
62. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
63. İzmir Sheraton Hotel
64. İzmir Swiss Hotel
65. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
66. Kapadokya Lykia Lodge
67. Kapadokya Peri Tower

68. Kaya Ramada Plaza Hotel
69. Klassis Resort Hotel
70. Korumar Hotel (Kuşadası)
71. Kumburgaz Princess Hotel
72. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
73. Legacy Ottoman Hotel
74. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
75. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
76. Mövenpick Hotel İstanbul
77. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
78. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
79. Ordu Belde Hotel
80. Ortaköy Princess Hotel
81. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
82. Polat Renaissance Erzurum Otel
83. Polat Renaissance Hotel
84. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
85. Radisson Sas Bosphorus Hotel
86. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
87. Ramada Plaza İstanbul Hotel
88. Richmond Wellness Sapanca
89. Rize Dedeman Hotel
90. Sapanca Güral Hotel
91. Sapanca Richmand Spa Hotel
92. Sarıkamış Toprak Hotel
93. Sheraton İstanbul Maslak
94. Sunset Beach Hotel
95. Swissotel Ankara
96. Swissotel-The Bosphorus
97. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
98. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıracılık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
99. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
100. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
101. T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
102. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
103. Taksim International Abant
104. Taksim International Mersin
105. The Green Park Bostancı
106. The Green Park Merter
107. The Marmara İstanbul
108. The Plaza Hotel
109. The Ritz Carlton Hotel
110. Trabzon Zorlu Grand Hotel
111. Tuğcan Hotel

112. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
113. Türk Standartları Enstitüsü
114. Türkiye Aşçılar ve Garsonlar Platformu
115. Türkiye Barmenler Derneği
116. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
117. Türkiye Gastronomi Yöneticileri Derneği
118. Türkiye İş Kurumu
119. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
120. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
121. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
122. Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
123. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
124. Türkiye Otelciler Federasyonu
125. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
126. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği
127. Urfa Cevahir Konukevi
128. Urfa Dedeman Hotel

#### 4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Ferda ÇAKMAKLIOĞLU,	Başkan (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Ali RENDAN ,	Başkan Vekili (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Şeref KANTOĞLU,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Esra LAYIK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Doç. Dr. Beykan ÇİZEL,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
İbrahim BİRKAN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Arif TAK,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Habip KARAKUŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Erdoğan YILMAZ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Tansel ÇAPKINCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aylin RAMANLI,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Firuzan SİLAHŞÖR,	Başkan Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Ayşe Gülçin ERTEKİN,	Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

#### 5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Mustafa DEMİR,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)