



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SERVİS YÖNETİCİSİ  
SEVİYE 5**

**REVİZYON NO: 01**

**REFERANS KODU / 10UMS0050-5**

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

<b>Meslek:</b>	<b>SERVİS YÖNETİCİSİ</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>I</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>10UMS0050-5</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 beş (5) olarak belirlenmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**BANQUET:** Ziyafeti,

**BİLGİ PANOSU:** Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

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

**COST CONTROLLER:** Maliyet denetimini yapan kişiyi,

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

**ENVANTER:** Malzeme sayısını gösteren listeyi,

**EŞYA ÇIKIŞ FORMU:** Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

**FİRE:** Kayıp, ziyanı,

**FOOD&BEVERAGE (F&B) SERVICE:** Yiyecek-İçecek Servisini,

**FORECAST:** Tahmin etmeyi, öngörüyü,

**GUERIDON:** Bir çeşit servis arabasını,

**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,

**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,

**KOORDİNASYON:** Uyum ve düzen sağlamayı,

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

**MÖNÜ:** Yemek listesini,

**ORIENTATION (UYUM EĞİTİMİ):** İşe ve işyerine alıştırmaya eğitimi,

**ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ:** İşletme demirbaşlarının ihtiyaç duyan diğer işletmelere verilirken tutulan raporu,

**PERİYODİK:** Belli aralıklarla tekrarlananı,

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

**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,

**REEL:** Gerçekliği,

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

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

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

**VERY IMPORTANT PERSON (VIP):** Çok önemli kişiyi,

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>22</b>
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar .....</b>	<b>23</b>
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME .....</b>	<b>24</b>

## 1. GİRİŞ

Servis Yöneticisi (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki 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 Mesleki 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 Yöneticisi (Seviye 5) 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 Yöneticisi (Seviye 5) ulusal meslek standardınının 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 Yöneticisi (Seviye 5); iş sağlığı ve güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonun yürütülmesine katkıda bulunan, servis alanındaki hizmetlerin planlamasını ve koordinasyonunu yapan, operasyon sonrası işlemler ile periyodik işlemleri yürüten ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 1412 (Restoran Müdürleri)

### 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 ile 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 Yöneticisi (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama ve yeme-içme işletmelerinin tüm yiyecek-içecek birimlerinden ikinci derecede sorumlu olan kişidir. Teknik Servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe (peyzaj), Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Yiyecek-

İçecek Servisi, Mutfak, Satın Alma gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. 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	Eğitilmelere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				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 araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı, kesici ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.5	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere gerekli önlemlerin alınması için ilgili birimlerle koordinasyon içinde çalışır.

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 ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	B.2.1	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
				B.2.3	Astlarının sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırılmalarını denetler.
				B.2.4	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.5	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				B.2.6	İşletmenin çevre yönetim sisteminin konuklara tanıtılmasına yardımcı olur ve bu konuda yardım talep eden konuklarla ilgili amirine bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde Yiyecek-İçecek Servisi yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.5	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir ve öğretir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve denetler.
				C.2.3	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.4	Çalışma ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.5	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir.
				C.2.6	Saptanan hata ve arızaların ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözmek ve maksimum konuk memnuniyeti sağlamak için gerekli tüm önlemleri alır, eğitim ve denetimleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimliğini ve varsa işletme logosunu takar.
		D.2	Astları ile ilgilenmek	D.2.1	Astlarına görev yerlerini söyler ve önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.2.2	İş kıyafetlerini ve görünümelerini denetler.
				D.2.3	Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetler ve yol gösterir.
				D.2.4	Astlarının işyeri kurallarına uymalarını sağlar.
				D.2.5	Astlarının isteklerini üstlerine iletir ve bilgilendirir.
				D.2.6	Personelinin sorunlarına çözümler getirir.
		D.3	İşiyle ilgili hazırlıkları yapmak	D.3.1	Astlarıyla sabah ve akşam toplantıları yapar, amiri tarafından gerçekleştirilen toplantılarda çalışanlarıyla birlikte hazır bulunur.
				D.3.2	Günlük faaliyetler hakkında gerekli bilgileri amirinden alır ve astlarına iletir.
				D.3.3	Dağıtacağı görevleri ve salonu denetleyerek eksiklikleri ve yapılacak işleri belirler.
				D.3.4	Gün içerisinde yapılacak işler hakkında amirinden bilgi alarak ve bilgi panolarını inceleyerek personelinin görev dağılımını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Servis ürünlerinin işletme standartlarına uygun hazırlanmasını denetlemek	D.4.1	Servis ürünlerinin tespit edilmiş olan standartlarda hazırlanıp hazırlanmadığını denetler.
				D.4.2	Sunulan tüm yiyecek ve içeceklerin reçetelendirilmesine ve yemek listesinin planlamalarına ve güncellemesine yardımcı olur.
		D.5	Bölümün işletme malzemelerinin her zaman servise sunulabilecek durum ve miktarda olmasını sağlamak	D.5.1	Bulaşıkhaneye ve çamaşırhaneye müdürü ile koordinasyon içinde olur.
				D.5.2	Malzeme kullanımından doğacak fireleri minimumda tutacak tedbirleri alır.
				D.5.3	Servis esnasında kırılan malzemeler için hasar rapor sistematüğını kurar ve hasar rapor sistematüğının aksamadan işletilmesini sağlar.
				D.5.4	Bölüme ait periyodik sayımların düzenli bir şekilde yapılmasını sağlar.
		D.6	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.6.1	Astının kendi bilgisi dâhilinde diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine ve adetlerine göre kayıtlarını tutar.
				D.6.2	Teslim alırken ödünç verilen demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını astıyla birlikte denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (devamı var)	E.1	Operasyonu denetlemek	E.1.1	Yiyecek-içecek ünitelerinin günlük faaliyetlerini düzenler, amirini ve personelini bilgilendirir.
				E.1.2	Operasyonla ilgili tüm yiyecek-içecek ünitelerinin açılışını ve belirlenen standartlarda işletilmesini sağlar.
				E.1.3	Ziyafet faaliyetlerini ve protokol yemeklerinin servisini denetler.
				E.1.4	Çok önemli konuklarla işletmenin prosedürleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				E.1.5	İşletmede bulunan tüm yiyecek-içecek ünitelerinin servis bitiminde bir sonraki servise hazır şekilde düzenlenerek bırakılmasını sağlar ve denetler.
		E.2	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek (devamı var)	E.2.1	Bölümü ile ilgili teklif ve öneriler üretir ve bunu amirine rapor halinde sunar.
				E.2.2	Rakip analizleri yapar ve önerileri amirine sunar.
				E.2.3	Konuk memnuniyetini artırıcı tedbirler almada amirine yardımcı olur ve astlarını bu konuda yönlendirir.
				E.2.4	Kurumsal ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde amiriyle birlikte çalışır.
				E.2.5	Kendi biriminde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan, terfi, izin durumlarını düzenler.
				E.2.6	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.2.7	İş tanımlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (devamı var)	E.2	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek	E.2.8	Konuk anket formundan elde edilen sonuçlara göre Yiyecek-İçecek servisi ile ilgili yapılması gerekli değişiklik ve düzenlemelerde amirine yardımcı olur.
				E.2.9	İşletme yöneticileri ile toplantılara katılır ve servis bölümü hakkında raporlar düzenler.
		E.3	Servis bölümlerinde uygulanacak servis şekillerini uygulamak	E.3.1	Yiyecek ve içeceklerin tespit edilmiş standartlarda sunumunu sağlar.
				E.3.2	Tespit edilen servis şekillerinin uygulanmasını sağlar ve denetler.
				E.3.3	Gördüğü aksaklıkları çözüm önerileriyle amirine yazılı olarak bildirir ve gerekli önlemleri alır.
		E.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek	E.4.1	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
				E.4.2	Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.
				E.4.3	Konukların şikâyetlerini mümkün olduğunca kısa sürede gidermeye çalışır.
				E.4.4	Konuk şikâyetlerini kısa sürede anlaşılır bir şekilde amirine iletir.
				E.4.5	Şikâyeti olan konuklara özel isteklerinin olup olmadığını sorarak, servis önceliği tanır.
				E.4.6	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak	E.5	İş akışındaki aksaklıkları gidermek	E.5.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birimlere (güvenlik vb.) bildirir.
				E.5.2	İnisiyatifli dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir, gideremediklerini amirine ve ilgili birimlere (güvenlik vb.) bildirir.
				E.5.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine ve ilgili birimlere haber verir.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon sonrası işlemleri yürütmek (devamı var)	F.1	Yiyecek-içecek gelir giderlerini analiz etmek	F.1.1	Aylık gerçek gelir ve giderleri bütçe ve tahminlerle karşılaştırmada amirine yardımcı olur.
				F.1.2	Maliyet denetçisi aylık raporlarını inceler ve rapor halinde amirine sunar.
				F.1.3	Maliyet artış ve azalışlarını analiz eder ve rapor halinde amirine sunar.
				F.1.4	Bölümün tüm satış ünitelerinin günlük satış raporlarını inceler.
				F.1.5	Satış performansları ve personel verimliliği konularında amirine bilgi verir.
		F.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme prosedürlerini uygulamak	F.2.1	Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için "Bulunmuş Eşya Formu" düzenler.
				F.2.2	Konuğa ait, konuğun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için "Kayıp Eşya Formu" düzenler.
				F.2.3	Kayıp ve bulunmuş eşyaların cinslerine, renklerine, yerlerine, tarihine ve adetlerine göre kayıt altına alınıp depolanmasını sağlar.
		F.3	Servis alanlarının temizlenmesini sağlar (devamı var)	F.3.1	Salonların akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere, klima açarak havalandırılmasını sağlar.
				F.3.2	Masalarda, servis sehпасı ve servis arabaları üzerinde kalan kirli malzemeleri toplatır ve bulaşıkhaneye gönderir.
				F.3.3	Kirli kumaş malzemeleri çamaşırhaneye veya kirlilerin toplandığı bölüme götürülmesini sağlar.
				F.3.4	Temiz tabak ve takımların yerlerine getirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon sonrası işlemleri yürütmek	F.3	Servis alanlarının temizlenmesini sağlar	F.3.5	Sandalyelerin düzenlenip düzenlenmediğini denetler.
				F.3.6	Salondan çıkarken ışıkların ve prizlerin kapatılıp kapatılmadığını denetler.
		F.4	Araç-gereç ve donanımların temizlenmesini sağlar	F.4.1	Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin ettirir.
				F.4.2	Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri ayarlar ve astına gösterir.
				F.4.3	Araç-gereç ve donanımların uygun dezenfektanlarla temizlenmesini sağlar.
				F.4.4	Servis takımlarının, tuz ve biberliklerin hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlenip parlatılmasını sağlar.
				F.4.5	Araç-gereç ve donanımların arka plana veya dolaba kaldırılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek (devamı var)	G.1	Sayımları koordine etmek	G.1.1	Muhasebe ile işbirliği sağlar.
				G.1.2	Astlarından aldığı malzeme listelerini bir araya getirir ve sayım listesini hazırlar.
				G.1.3	Sayım sonuçlarını değerlendirip sapmaları analiz eder ve çözüm önerilerini hazırlayarak rapor halinde amirine sunar.
				G.1.4	Hazırladığı sayım listesini amirine vererek bütçe hazırlamada yardımcı olur.
				G.1.5	Bölümü ile ilgili tüm sayımlarda hazır bulunur.
		G.2	Bütçe hazırlamaya katkıda bulunmak	G.2.1	Hazırladığı sayım listesini bir önceki sayım listeleriyle karşılaştırarak, buna göre yıllık bütçesini hazırlar.
				G.2.2	Sorumlu olduğu bölümün aylık karlılık raporlarına göre (kar- zarar)/(planlanan-gerçekleşen) rakamları denetler, neden-sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamaları amirine verir ve ekibini yönlendirir.
				G.2.3	Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini oluşturur, teknik servise ve amirine iletir.
				G.2.4	Gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar ve üst yönetime sunar.
				G.2.5	Gereksinim doğrultusunda belirleyip Satın Alma bölümüne sunduğu malzemelerin alım işlemini Satın Alma bölümü ile birlikte gerçekleştirir.
		G.3	Bölüme ait makine ve aletlerin bakımını yaptırmak	G.3.1	Bölümde kullanılan tüm makine ve aletlerin bakım, onarım ve montajlarının zamanında yapılmasını sağlar ve denetler.
				G.3.2	Arıza ve tamiratlarla ilgili amirine rapor sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.4	Servis depolarını denetlemek	G.4.1	Mal transferlerinin düzenli yapılmasını sağlar.
				G.4.2	Malzemenin depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.4.3	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.
				G.4.4	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve periyodik olarak temizlenip temizlenmediğini denetler.
		G.5	Konaklama işletmelerinde Kat Hizmetleri bölümüne genel temizlik esnasında destek sağlamak	G.5.1	Kat Hizmetleri bölümünün servisle ilgili bölümlerde gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasında destek sağlar.
				G.5.2	İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında Kat Hizmetleri bölümüne destek sağlar.
		G.6	Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmaları yaptırmak	G.6.1	Haşerelere müdahale edilmesini sağlar.
				G.6.2	Haşerelerle ilgili amirini ve ilgili birimleri bilgilendirir.
				G.6.3	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.6.4	İlaçlanan alanların temizlenmesini, havalandırılmasını ve kötü kokuların giderilmesini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				H.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				H.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				H.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				H.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır ve astlarının da katılmasını sağlar.
				H.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve astlarını bu konularda bilgilendirir ve eğitir.
		H.3	Personeline eğitim vermek	H.3.1	İşe yeni başlayan personelinin bölüme uyum eğitimini verir.
				H.3.2	Personel performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programlarını, metotları ve prosedürleri geliştirir ve/veya geliştirme konusunda amirine yardımcı olur.
				H.3.3	Eğitim gereksinimlerini saptayarak personelin işbaşı eğitimlerini verir veya verilmesini sağlar.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar
3. Elektrikli araçlar
4. Hesap makinesi
5. İletişim defteri
6. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
7. Matbu formlar (anket formu, arıza formu, fazla mesai formu, günlük izin formu, hasar tespit formu, kahvaltı, öğle ve akşam yemeği denetim formu, mazeret izin formu, performans değerlendirme formu, rezervasyon kartları, satın alma sipariş formu, stajyer değerlendirme formu, talep formu, vizite çıkış formu, yangın talimatı, yıllık izin formu, ziyafet formu)
8. Ofis malzemeleri
9. Uyarı yazıları
10. VIP malzemeleri
11. Yaka kartı

### 3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve donanım bilgisi
4. Dekorasyon bilgisi
5. El becerisi
6. Farklı kültürlere ilişkin bilgi
7. Gastronomi bilgisi
8. Gramaj ve porsiyon bilgisi
9. Güçlü koku ve tat alma yeteneği
10. Haberleşme araçları bilgisi
11. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
12. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
13. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
14. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
15. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
16. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
17. Mesleki terim bilgisi
18. Organizasyon bilgi ve becerisi
19. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
20. Problem çözme becerisi
21. Protokol bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
23. Yönetim becerisi
24. Zaman yönetimi bilgisi

### 3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranmak
2. Analitik düşünebilmek
3. Araç, gereç ve ekipman kullanımına özen gösterilmesini sağlamak
4. Çalışma ortamında çevre koruma kurallarına uygun davranılmasını sağlamak
5. Çalışma ortamında düzen sağlamak
6. Çalışma ortamında İSG kurallarına uygun davranılmasını sağlamak
7. Çalışma ortamında iş disiplini geliştirmek
8. Çalışmalarında detaylara özen göstermek
9. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
10. Ekip içinde uyumlu çalışmak
11. Görev alanında yetki sınırları içerisinde inisiyatif kullanmak
12. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
13. İletişim kurduğu kişilere güler yüzlü ve nazik davranmak
14. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
15. İşyeri çalışma prensiplerine uygun davranılmasını sağlamak
16. Karşılaşılan sorunları/problemleri hızlı çözümlenebilmek
17. Kaynak kullanımında verimliliğe önem vermek
18. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
19. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
20. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
21. Personelle etkili iletişim kurmak
22. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
23. Sipariş, müşteri ve kalite odaklı çalışmak
24. Uyarı ve eleştirilere açık olmak

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

Servis Yöneticisi (Seviye 5) 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 YERCI, 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 (Çıraklık 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)