



ULUSAL YETERLİLİK

12UY00...-2

SERVİS GÖREVLİSİ

SEVİYE 2

REVİZYON NO: 00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 23.12.2012 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Antalya Ticaret ve Sanayi Odası tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm, Konaklama Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../././2012 tarih ve ... sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

12UY00...-2 SERVİS GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	SERVİS GÖREVLİSİ
2	REFERANS KODU	12UY00..-2
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 5131
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	Bu yeterliliğin amacı, yiyecek içecek sektöründeki servis hizmetinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri tanımlama, ölçme-değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektir.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
A.1. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı		
A.2. İş Organizasyonu		
A.3. Servis Öncesi İşlemler		
A.4. Servis İşlemleri		
A.5. Gün / Vardiya Sonu İşlemleri		
A.6. Periyodik İşlemler		
A.7. Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler		
11-b) Seçmeli Birimler		
B.1. Yabancı Dil		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Yeterliliğin elde edilebilmesi için, birey, teorik ve performans dayalı uygulama sınavlarından oluşan iki bölümlü sınavı almalıdır. Teorik ve uygulamalı sınav ardıl olarak gerçekleştirilecektir. Teorik sınav; A1, A2, A3, A7 birimlerinden gerçekleştirilecektir. Aday, teorik sınavda yer alan soruların en az %50 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu bölümden başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1,5-2 dakika öngörülmekte ve tek oturumda yapılması planlanmaktadır. Performansa dayalı uygulama sınavında adayların başarılı sayılabilmeleri için, A2, A3, A4, A5 ve A6 birimlerinden gerçekleştirilecek uygulama sınavının değerlendirilmesinde kullanılan		

dereceleme ölçekleri^{***} ile yapılan değerlendirmede belirlenen başarıml ölçütü değeri olan %70 oranını sağlamalıdır. Teorik ve performansa dayalı sınav bölümleri birlikte değerlendirilir. Adayın her iki sınavda da başarılı olması durumunda bu yeterlilikten başarılı kabul edilir. Sınavın, teorik ya da performansa dayalı bölümünden veya her iki bölümünden de başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, başarısız olduğu bölümde yer alan birim, birimlerin bazılarında ya da birimlerin tümünden sınava tekrar girebilir. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda, adayın her iki bölümden de sınava girmesi gerekmektedir.

B1 Yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirme yöntemi ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemi ile gerçekleştirilir. B1 Yeterlilik Birimi MYK tarafından tanınan/yetkilendirilen başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış olan yeterlilik birimi başarı belgesi ile ispatlanabilir. B1 yeterlilik birimine ilişkin başarı belgesini ibraz eden adaylara tüm zorunlu birimlerden başarılı olmaları kaydıyla mesleki yeterlilik belgesi düzenlenecektir.

Yabancı dil yeterlilik biriminden başarılı olan adayların belge kapsamında ilgili yabancı dile ilişkin yeterlilik birimi belirtilecektir.

13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belgenin geçerlik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar. Belge, 5 yıl süresince geçerlidir.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	Aday, belgenin geçerlilik süresi içinde sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından bir kez gözetime tabi tutulur. Gözetim şekli belgenin geçerlilik süresi içerisinde bireyden en az bir (1) kez mesleki yetkinlik başarıml raporu istenir.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Belge yenilemede güncel bilgileri kapsayan teorik ve performansa dayalı sınav yapılır.
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

EKLER

* Servis Görevlisi 2 için başvuracak kişilerin eğitim düzeyinin İlkokul/İlköğretim olma ihtimalinin bulunması nedeniyle, çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli ve maddelerin yazı büyüklüğü 16 punto olacak biçimde yapılandırılacaktır.

**Dereceleme ölçekleri, bireylerin ya da nesnelerin herhangi bir özelliğini direk ölçmek için herhangi bir araç bulunmadığında, bu özelliklerin bireylerde ya da nesnelere bulunan derecesini tanımlamak ya da belirlemek için kullanılır. Dereceleme ölçeklerinde, her bir kritere ilişkin performans düzeyi tanımlanabilmekte ve puanlanabilmektedir. Bu durum, kontrol listelerinde mümkün olmadığından, servis görevlisi seviye 2 yeterlik düzeyinde dereceleme ölçekleri kullanılmıştır.

EK 1: Yeterlilik Birimleri

- A.1. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
- A.2. İş Organizasyonu
- A.3. Servis Öncesi İşlemler
- A.4. Servis İşlemleri
- A.5. Gün / Vardiya Sonu İşlemleri
- A.6. Periyodik İşlemler
- A.7. Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
- B1. Yabancı Dil

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ADİSYON: Hesap pusulası.

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesne.

BACKGROUND: Arka planı, ofis.

ÇK: Çevre koruma.

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

GEREÇ (MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeler, materyal.

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması.

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği.

İŞLETME: Yiyecek içecek servisi yapılan kar amaçlı kuruluş.

İZLEK: Sistem ve servis süreçlerini açıklayan prosedürler.

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 cihazlar.

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

MESAI: Çalışma süresi.

MİFLON-MOLTON: Masanın en altına serilen aba-keçe gibi kumaşlardan yapılmış koruyucu örtü.

MENÜ: Yiyecek listesi.

POT: Çay, neskafe gibi sıcak içeceklerin servisinde kullanılan kap.

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşullarının oluşturulması ve devam ettirilmesi.

SERVANT (SERVİS İSTASYONU): Servis personelinin servis boyunca ihtiyaç duyacağı araç ve malzemelerin konulduğu raflı dolaplar.

SET-UP: Konukların masada kullanacağı malzemelerin tümü.

SKIRT: Bir tür masa eteği.

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

ULUSAL MESLEK STANDARDI: Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumları gösteren başarı göstergeleri.

ÜNİFORMA: İş kıyafeti.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**12UY00...-2/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ FAALİYETLERİ VE ÇEVRE KORUMA MEVZUATI
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	

Öğrenme Çıktısı 1: İSG ve Çevre Koruma Mevzuatını açıklar.

Başarım Ölçütleri

- 1.1. İş Sağlığı, Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma (ÇK) Mevzuatı konularını açıklar.
- 1.2. İşyerinde işletme izleklerini İSG ve ÇK mevzuatına göre listeler.
- 1.3. İSG ve ÇK ile ilgili risk faktörlerini açıklar.
- 1.4. İSG ve ÇK ilgili tatbikat (yangın, sel ve deprem vb.) ve uygulamalarda yapılması gerekenleri ifade eder.
- 1.5. İSG koruma ve müdahale araçlarını tanıır.
- 1.6. İSG kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerini listeler.
- 1.7. İSG uyarı işaret ve levhalarını tanıır.
- 1.8. Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemelerini ifade eder.
- 1.9. Yangın tüplerinin dolum kayıt tarihlerini izleme yöntemini açıklar.
- 1.10. Tehlikeli durumları listeler.
- 1.11. Hazırladığı tehlikeli durumlar listesini ilgili birime rapor edeceğini belirtir.

Bağlam:

Uyulması gereken mevzuat:

25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları

2872 sayılı Çevre Kanunu

Yerel Yönetim Talimatları

1.2: İşletme İzleği: Yönetim sistemi standardının gerekliliklerinin işyerinde nasıl ve kim tarafından karşılanacağına yönelik hazırlanmış olan dokümanlardır. İşin nasıl yapılacağına dair talimatlar, donanımların nasıl kullanılması gerektiği, çalışma yöntemleri, çalışan donanımların kullanım koşulları, sağlığa zararlı maddelerin kullanımının kontrolü işletmenin iş sağlığı ve güvenliği konusundaki izleklerini oluşturur.

Yasal Mevzuatlar konu ile ilgili yürürlükteki hukuk kurallarının tümünü ifade eder. Sırası ile anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik ve tebliğ yasal mevzuatları oluşturur.

1.3: Risk Faktörleri: İnsanların yaralanması, hastalanması, malın, çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek potansiyel kaynak ve durumlar. Tehlikeli durumlara neden olan risk faktörleri:

Yapılan İşle İlgili Faktörler: Kullanılan kimyasallar veya sağlığa zararlı maddeler, ekipmanlar, çalışma metodlarının yanlış kullanımı (kaldırma, taşıma v.b.),

Çevresel Faktörler: Işıklıandırma, havalandırma, sıcaklık, zemin şartları (zemin tipi, ıslak zemin, aşınmış

zemin)

İnsan Faktörü: Özensizlik, düzensizlik, deneyimsizlik, eğitim eksikliği, dikkat eksikliği.

1.5: ISG koruma ve müdahale araçları kişisel koruma donanımları (KKD) ve yangın söndürme gereçlerini ifade eder.

Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risklerin azaltılması yöntemlerini tanımlar.

Başarım Ölçütleri

2.1. Risk faktörlerini tanımlar.

2.2. Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik yapılacak çalışmalara katılacağını ifade eder.

2.3. Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanımını açıklar.

2.4. Sorumlu olunan alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırma yöntemlerini ifade eder.

2.5. İşletmede oluşan ve dönüştürülebilen malzemeleri doğru depolama alanlarına taşır.

2.6. Yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini açıklar.

2.7. Yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini ilgili birime rapor edeceğini ifade eder.

Bağlam:

2.3: Doğal kaynaklar: Su, hava, bitki örtüsü, petrol, hayvanlar, madenler.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav[†]: Bu sınav kapsamında, 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %50 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında 18 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Yanıtlar DOĞRU ve YANLIŞ biçiminde değerlendirilecektir. Her bir sorunun puan değeri eşit olup, sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %50'sini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 2 dakika öngörülmektedir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) Uygulama Sınavı: Bu birimde performansa dayalı sınavı yapılmayacaktır.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuyazar oldukları tespit edilecektir. Teorik sınava girecek adaylar istedikleri teorik sınav yöntemini seçebileceklerdir.

Sınavdan başarısız olan aday başarısız olduğu birimden bir yıl içerisinde bir kez daha sınav/sınavlara girebilir. Teorik sınavdan (T1) / (T2) başarılı olma şartı vardır. Teorik sınavdan başarısız olan aday 1 yıl içerisinde başvurması halinde tekrar sınava girebilir.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	

[†] Servis Görevlisi 2 için başvuracak kişilerin eğitim düzeyinin ilköğretim olma ihtimalinin bulunması nedeniyle, çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli olarak yapılandırılmaktadır.

11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	
-----------	---	--

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Yönetim Sistemi konularında temel düzeyde eğitim almış olmaları tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

İş Sağlığı ve Güvenliği

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı (25426 sayılı ve 07.04.2004 tarihli İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları)

Temel Çalışma Mevzuatı

- İş Güvenliği
- 4857 sayılı İş Kanunu

Çevre Yönetim Sistemi

- Doğal Kaynak Kullanımı
- Çevre Etkileri
- Atık Kategorizasyonu
- Çevre Koruma Mevzuatı (2872 sayılı Çevre Kanunu)
- Yerel Yönetim Talimatları

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

12UY00...-2/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Organizasyonu
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A2
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	

Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel bakım ve hijyen kurallarını açıklar.**Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Kişisel bakım ve hijyen kurallarını açıklar.
- 1.2. İşletmenin belirlediği aksesuarlar hariç mücevherat ve takıları çıkarır.
- 1.3. İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
- 1.4. İşletmeye ait isimlik takar.

Bağlam:

1.1: Patojen bakterilerin gıdaya bulaşma riskini önlemek için kişisel temizliğe ve bakım kurallarına uygun davranış geliştirir. İş tanımına uygun temiz iş elbisesini iş alanının dışında bulunan giyinme kabininde giyinir. Tırnaklar temiz ve törpülü olmalıdır. Gıdanın aromasını etkileyecek düzeyde güçlü kokulu parfümler kullanılmaz. Çalışma alanında ve iş elbisesi ile sigara içilmez. El temizliği bakterilerin gıdaya bulaşmasını önlemek amacıyla el yıkama izleğine göre su, sabun ve dezenfektan kullanılarak yapılmalıdır. Her tuvalet kullanımı, öksürme, hapşırma, burun temizleme, yüze, saça ve çığ gıdalarla temas sonrası el temizliği uygun olarak yapılır. Hastalık ve yara durumları bildirilmelidir.

1.2: Saç ve sakal tıraşı iş rolüne uygun olarak yapılmış olmalı, iş rolünün dışında aksesuar, mücevher kullanılmamalıdır.

1.3: İş yerinde sahip olunan iş tanımına uygun kıyafet giyilir. Aksesuar ve isimlik işletmenin kurumsal kimliğini yansıtır.

Öğrenme Çıktısı 2: Vardiyalar arası iş akışını tanımlar.**Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında bir üst amirden bilgi alır.
- 2.2. Bilgi panolarını inceler.
- 2.3. Sorumluluk alanındaki görevleri tanımlar.
- 2.4. Bir sonraki vardiyaya sorumluluk alanlarındaki görevleri listeler.

Bağlam:

2.1: Vardiya: Çalışma zaman aralığı.

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

2.3: Çalışanlar sorumlulukları dâhilinde iş paylaşımına uygun olarak bilgi akışını sağlar, çalışma

arkadaşları ile iletişim kurar, koordinasyon ve işbirliği içinde çalışır, çalışma alanını vardiya sonrası uygun durumda devreder, yapılacak işlerle ilgili olarak bir üst amirinin vereceği talimatlara uyarlar.

Öğrenme Çıktısı 3: İşi ile ilgili toplantılara katılarak bilgi edinir.

Başarım Ölçütleri

- 3.1. Toplantı saatinde ve yerinde hazır bulunması gerektiğini ifade eder.
- 3.2. Günlük ve haftalık çalışma sistemiyle ilgili tüm bilgileri tanımlar.

Bağlam:

- 3.2: Günlük mesai saatleri, hafta tatil günleri, hangi servis görevlisi ile çalışacağı bilgilerini kapsar.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir: (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav[‡]: Bu sınav kapsamında, 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %50 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir. (T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında 18 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Yanıtlar DOĞRU ve YANLIŞ biçiminde değerlendirilecektir. Her bir sorunun puan değeri eşit olup, sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %50'sini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 2 dakika öngörülmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) İş Organizasyonu Uygulaması: İş organizasyonu uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuryazar oldukları tespit edilecektir. Teorik sınava girecek adaylar istedikleri teorik sınav yöntemini seçebileceklerdir. Aday, Teorik (T1/T2) sınavları ile pratik sınavları alacaktır. Aday T1 yada T2 sınavından başarılı olması durumunda ve pratik sınavdan da başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavın, T1 ya da T2 ya da P1 bölümünden veya her iki bölümünden de başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, başarısız olduğu bölümden ya da bölümlerden bir kez daha sınav/sınavlara girebilir. Teorik sınavdan (T1) / (T2) başarılı olma şartı vardır. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda, aday her iki (T1 ya da T2 ve P1) bölümden de sınava girmesi gerekmektedir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

[‡] Servis Görevlisi 2 için başvuracak kişilerin eğitim düzeyinin ilköğretim/ilköğretim olma ihtimalinin bulunması nedeniyle, çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli olarak yapılandırılmaktadır.

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Görev Tanımları

İş Akışı

İletişim Becerileri

Temel Bilgisayar Becerileri

12UY00...-2/A3 SERVİS ÖNCESİ İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Servis Öncesi İşlemler
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A3
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2**7 ÖĞRENME ÇIKTILARI****Öğrenme Çıktısı 1: Servis ön ve arka alanlarının temizliğini yapar.****Başarım Ölçütleri**

- 1.1. Yüzey özelliklerine göre uygun renk ve özellikte bezleri kullanması gerektiğini ifade ederek çalışma alanlarının tozunu alır.
- 1.2. İşletme izleklerine göre, uygun kimyasallar kullanarak servis istasyonunu temizler.
- 1.3. Uygun temizlik malzemelerini listeleterek salondaki cam ve aynaları temizler.
- 1.4. Yüzey özelliklerine göre uygun temizlik malzemelerini kullanarak servis arka alanlarını temizler.

Bağlam:

- 1.4. Servis arka alanı: Servis masalarının bulunduğu alan dışındaki servis istasyonu ve arkasındaki alan.

Öğrenme Çıktısı 2: Araç-gereç ve donanımların temizliğini yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 2.1. Araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi açıklayarak temin eder.
- 2.2. Araç-gereç ve donanımları özelliklerine göre uygun kimyasalları seçerek temizler.
- 2.3. Temizlik esnasında tespit edilen arızaları belirler.
- 2.4. Bozuk araç-gereç ve donanımları ilgili birime “Teknik Servis Formu” ile bildireceğini belirtir.

Bağlam:

- 2.1: Servis araç-gereç ve donanımları: Servis tepsileri, cam, porselen, metal, servis takımları, buz kovaları, kül tablaları, içecek otomatları, şamdanlar v.b.
- 2.4: Bozulan araç-gereç ve donanımlar teknik servis formu kullanılarak bildirilir.

Öğrenme Çıktısı 3: Servis malzemelerini hazırlar.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1. İlgili birim (amiri) tarafından belirlenen malzemeleri temin eder.
- 3.2. Temin ettiği malzemeleri temizler.
- 3.3. Tuz, karabiber, zeytinyağı ve sirkelikleri, karabiber değirmenini ve diğer sos kaplarını doldurur.
- 3.4. Servis malzemelerini servis istasyonlarına yerleştirir.
- 3.5. Serviste kullanılacak kumaş malzemeleri servis istasyonlarına yedekler.

Bağlam:

- 3.1: Servis malzemeleri: Çatal, bıçak, kaşık takımları, tabak, fincan, bardak v.b.

Öğrenme Çıktısı 4: Büfe hazırlığını yapar.**Başarım Ölçütleri**

- 4.1. Büfenin oluşturulacağı salona masaları taşır.
- 4.2. Büfe örtülerini açarak eteklerini takar.
- 4.3. İşletmenin izleklerine göre büfe dekorasyonunu yapar.
- 4.4. İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda büfeyi hazırlar.
- 4.5. Servis sırasında amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda büfeyi düzenler.
- 4.6. Büfede eksilen malzemeleri amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda tamamlar.

Öğrenme Çıktısı 5: Kirli kumaş malzemelerini değiştirir.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1. Kirli masa örtülerini ve peçeteleri kumaş türüne, rengine göre katlar.
- 5.2. Kirli masa örtüleri ve peçeteleri çamaşırhaneye taşır.
- 5.3. İlgili birimden aldığı temiz masa örtülerini ve peçeteleri servis alanına getirir.

Bağlam:

- 5.2: Uygulama: Kirli masa ve örtüleri amiri ile birlikte sayarak çamaşırhaneye taşır.

Öğrenme Çıktısı 6: Ziyafetlerde masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olur.**Başarım Ölçütleri**

- 6.1. İlgili birim tarafından hazırlanan plan doğrultusunda masaları, sandalyeleri karşılıklı ve aynı hizada olacak biçimde yerleştirir.
- 6.2. Kumaş malzemeleri ilgili birimden getirir.
- 6.3. Masalara koruyucu örtüyü serer.
- 6.4. İşletme izleklerine göre masa örtüsü ve kapak örtüsünü serer.
- 6.5. İşletme izleklerine göre sandalye örtülerini giydirir.
- 6.6. Masanın ebadına göre masa eteğini hazırlar.
- 6.7. Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar.

Öğrenme Çıktısı 7: Masa düzeninin hazırlanmasına yardım eder.**Başarım Ölçütleri**

- 7.1. İşletmenin izleklerine göre servis tabağını veya konuk peçetesini masaya yerleştirir.
- 7.2. Yemek listesine göre çatal, bıçak, kaşık takımlarının masaya yerleştirilmesine yardım eder.
- 7.3. İşletme izleklerine göre masada bulunması gereken malzemelerin masaya yerleştirilmesine yardım eder.

Bağlam:

- 7.3: İşletme izleklerine göre masaya yerleştirilecek malzemeler: Ekmek tabağı, tereyağı bıçağı, su bardağı, tuzluk, biberlik, vazo, şamdan.

Öğrenme Çıktısı 8: Servis arabalarının servise hazırlanmasına yardım eder.**Başarım Ölçütleri**

- 8.1. Servis arabasını uygun temizlik malzemeleri ile temizler.
- 8.2. İşletme izleklerine göre raflara örtü serer.
- 8.3. Araç-gereç ve donanımı servis arabasına yerleştirir.
- 8.4. Servise zamanına göre, servis aracındaki ısıtıcı ve soğutucuları çalıştırır.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir: (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav[§]: Bu sınav kapsamında, 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %50 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir. (T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında 18 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Yanıtlar DOĞRU ve YANLIŞ biçiminde değerlendirilecektir. Her bir sorunun puan değeri eşit olup, sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %50'sini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 2 dakika öngörülmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) Servis Öncesi Yapılan İşlemlerin Uygulanması: Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için aşgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuryazar oldukları tespit edilecektir. Teorik sınava girecek adaylar istedikleri teorik sınav yöntemini seçebileceklerdir. Aday, Teorik (T1/T2) sınavları ile pratik sınavları alacaktır. Aday T1 yada T2 sınavından başarılı olması durumunda ve pratik sınavdan da başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavın, T1 ya da T2 ya da P1 bölümünden veya her iki bölümünden de başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, başarısız olduğu bölümden ya da bölümlerden bir kez daha sınav/sınavlara girebilir. Teorik sınavdan (T1) / (T2) başarılı olma şartı vardır. Bir yıldan daha fazla ara verilmesi durumunda, aday her iki (T1 ya da T2 ve P1) bölümden de sınava girmesi gerekmektedir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

[§] Servis Görevlisi 2 için başvuracak kişilerin eğitim düzeyinin ilköğretim olma ihtimalinin bulunması nedeniyle, çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli olarak yapılandırılmaktadır.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

- Temizlik Kimyasalları
- Yüzey Tipleri ve Özellikleri

İş Sağlığı ve Güvenliği

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Servis Araç-Gereç ve Donanımları

Yiyecek İçecek Servis Malzemeleri

Teknik Servis Formu

İletişim Becerileri

12UY00...-2/A4 SERVİS İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Servis İşlemleri
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A4
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Siparişlerle ilgilenir.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. İlgili birimden aldığı sipariş fişin bir nüshasını mutfağa, bir nüshasını servis bara ve bir nüshasını da kasaya iletir.</p> <p>1.2. Mutfak ve servis barda hazırlanan yiyecek ve içecekleri ısı kaybı olmadan servis tepsinde ilgili birime taşır.</p> <p>1.3. İlgili birimin talimatı doğrultusunda masadan alınan diğer siparişlerin takibini (mutfak ve bardan) yaparak ilgili birime getirir.</p> <p>1.4. İlgili birimin talimatı doğrultusunda kasadan hesap pusulasını alarak ilgili birime getirir.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Su ve ekme servisini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Su servisini konuğun sağ tarafından yapar.</p> <p>2.2. Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurarak sürahinin ağzında oluşan damlaları siler.</p> <p>2.3. Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde şişenin kapağını açar.</p> <p>2.4. Su doldurma işlemini şişe, sürahi ve bardağa değdirmeden yapar.</p> <p>2.5. Ekmeđi, ekme sepetinden veya alternatif kaplardan servis yapar.</p> <p>2.6. Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapar.</p> <p>2.7. Maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara koyar.</p> <p>2.8.Servis bittikten sonra konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.</p> <p>Bağlam:</p> <p>2.4: Uygulama: Suyu bardağa doldururken 1-2 cm. dudak payı bırakılır.</p> <p>2.5: Alternatif kaplar: gümüş ve porselen tabakları içerir.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: İçecekleri servise hazırlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. İşletme izleklerine göre tepsi üzerine temiz örtü veya tepsi altlığı serer.</p> <p>3.2. Sıcak içecek servisinde konuğun isteği üzerine tepsiye içeceklerle birlikte sıcak süt potu, krema ve şekerlik koyar.</p> <p>3.3. Konuğun içecek siparişine göre uygun bardağı seçer.</p>		

3.4. Konuğun isteğine göre buz, su, soda, limon, tuz, şeker, karabiber temin eder.

Öğrenme Çıktısı 4: Kirli servis malzemelerini bulaşıkhaneye taşır.

Başarım Ölçütleri

- 4.1. İlgili birimin servis istasyonuna bıraktığı kirli malzemeleri servis tepsisine veya servis arabasına sıyrarak yerleştirir.
- 4.2. Tepsiye yerleştirme işlemini malzemenin cinsine ve ebadına göre yapar.
- 4.3. Tepsiyi işletme izleklerine göre bulaşıkhaneye taşır.
- 4.4. Servis arka alanında toplanan kirli servis malzemelerini işletme izleklerine göre bulaşıkhaneye taşır.

Bağlam:

4.4. Servis arka alanı: Servis masalarının bulunduğu alan dışındaki servis istasyonu ve arkasındaki alan.

Öğrenme Çıktısı 5: Servis sırasında oluşan kazalarda müdahale eder.

Başarım Ölçütleri

- 5.1. Kaza çeşidine göre olaya işletme izlekleri doğrultusunda müdahale eder.
- 5.2. Oluşan kazayı ilgili birime haber verir.
- 5.3. Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için işletme izleklerine göre ilgili birime yardım eder.
- 5.4. Kaza sonucu oluşan problemlerin giderilmesine yardımcı olur.
- 5.5. Kaza sonrasında, onarım gerektiren bir durum oluşmuşsa ilgili birime sözlü olarak rapor verir.

Öğrenme Çıktısı 6: İş akışında oluşan aksaklıkları açıklar.

Başarım Ölçütleri

- 6.1. Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birime sözlü olarak bildirir.
- 6.2. Olağanüstü durumları ilgili birime sözlü olarak bildirir.
- 6.3. Yaralanma veya ölüm durumlarını ilgili birime sözlü olarak bildirir.
- 6.4. Konuğun istek ve şikâyetlerini ilgili birime sözlü olarak bildirir.

Bağlam:

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

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) Servis Sırasında Yapılan İşlemlerin Uygulaması: Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN	

	SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı ve organize çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Etkili İletişim

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Kalite Yönetim Sistemi

- Kalite Kayıtları
 - Zayi Raporu Formu

Temel Bilgisayar Kullanımı

Müşteri Memnuniyeti

- Müşteri ile İletişim
- Müşteri Odaklılık

12UY00...-2/A5 GÜN/VARDIYA SONU İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Gün/Vardiya Sonu İşlemler
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A5
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: Salonu bir sonraki gün/vardiyaya hazırlar.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda salonun akşam servisi sonunda veya sabah servisi öncesinde penceresini/havalandırmasını açar.</p> <p>1.2. Masalardaki, servis sehpa ve servis istasyonlarındaki kirli malzemeleri toplar.</p> <p>1.3. Kirli malzemeleri bulaşıkhaneye taşır.</p> <p>1.4. Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirli malzemelerin toplandığı bölüme taşır.</p> <p>1.5. Temiz tabak ve takımları servis deposuna taşır.</p> <p>1.6. Sandalye ve masaları düzenler.</p> <p>1.7. Gerekli takdirde salonu kahvaltı için hazırlar.</p> <p>1.8. Salondan çıkarken ışıkları, prizleri kontrol eder ve açık olan ışıkları kapatır.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Araç-gereç ve donanımları temizler.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Temizlenecek araç – gereç ve donanımlarının temizliği için gerekli malzemeyi belirlenen yere getirir.</p> <p>2.2. Araç-gereç ve donanımların temizliğini yapar.</p> <p>2.3. Araç – gereç ve donanımları uygun kimyasallar ile temizler.</p> <p>2.4. Tuzluk ve biberlikleri boşaltır.</p> <p>2.5. Tuzluk ve biberlikleri temizler.</p> <p>2.6. Tuzluk ve biberlikleri dezenfekte eder.</p> <p>2.7. Araç – gereç ve donanımları servis deposuna ve/veya dolaba kaldırır.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Konuklar tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun olarak kabul eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. Konuğun verdiği hediyeler için ilgili birime başvurarak eşya çıkış formunu düzenletir.</p> <p>3.2. İşyerinden konuğun verdiği hediye ile ayrılırken kapı çıkışındaki görevlilere eşya çıkış formunu gösterir.</p>		

Bağlam:

3.2. Uygulama: İşletme izleklerine uygun olarak işletmeden eşya çıktığına dair eşya çıkış formu düzenlenir.

Öğrenme Çıktısı 4: Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.**Başarım Ölçütleri**

4.1 Bulunmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarihi ve bulan kişinin adını belirterek amirine teslim eder.

4.2. İlgili birimin düzenlediği, bulunmuş eşya formunu imzalar.

Bağlam:

4.2. Uygulama: İşletmede eşya bulunduğunda işletme izleklerine uygun olarak bulunmuş eşya formu düzenlenir.

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

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) **Gün/Vardiya Sonu İşlemler Uygulama Sınavı:** Gün/vardiya sonu işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER**EK [...]-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

- Temizlik Kimyasalları
- Dezenfektanlar

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Yiyecek Servisinde İş Akışı

Servis Malzemeleri

- Menaj Takımları

Bulunmuş Eşya Formu

Eşya Çıkış Formu

Kayıp Eşya Formu

Araç-gereç ve Donanım Bakım ve Temizlik Talimatları

12UY00...-2/A6 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Periyodik İşlemler
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A6
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: Periyodik temizlik ve bakım işlemlerine yardımcı olur.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Servis alanlarında gerçekleştirilen periyodik temizlik ve bakım işlemlerine yardımcı olur.</p> <p>1.2. İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında ilgili birime yardımcı olur.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılır.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>2.1. Haşerelerin görülmesi durumunda ilgili birime bilgi verir.</p> <p>2.2. İlgili birimden aldığı talimatlar doğrultusunda kendi çalışma alanlarını ilaçlama işlemine hazırlar.</p> <p>2.3. Haşerelerin önlenmesinde ilgili birimin talimatlarına ve işletme izleklerine göre müdahale eder.</p> <p>2.4. Çalışma alanlarında ilaçlama sonucu oluşan kötü kokuları giderir.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Malzeme sayımına yardımcı olur.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>3.1. Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka plana taşır.</p> <p>3.2. Tüm araç-gereç ve donanımların sayımında ilgili birime yardımcı olur.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 4: Servis depolarını düzenler.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>4.1. Malzemeleri cinslerine ve işletme izleklerine göre depoya yerleştirir.</p> <p>4.2. Depoları temizler.</p> <p>4.3. Depoları dezenfekte eder.</p> <p>4.4. Depolardaki malzemenin çalışır ve eksiksiz durumda bulundurur.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		

(P1) Uygulama Sınavı: Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10-20 dakikadır. Adayın uygulamadaki performansı, sınav değerlendirme komitesi üyesi tarafından derecelendirme ölçeği kullanılarak puanlanacaktır. Derecelendirme ölçeğinde, gözlenecek performansa ilişkin her bir gösterge ve bu göstergelerin gerçekleşme durumlarına ilişkin puanlar 0 ile 2 arasında değişecektir. Aday, derecelendirme ölçeğinin tümünden elde edilecek puanın en az %70'ini alması durumunda performansa dayalı sınavdan başarılı sayılacaktır.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın her P1 sınavında başarılı olması durumunda bu birimden başarılı kabul edilir. Sınavda P1 bölümünden başarısız olan aday bir (1) yıl içerisinde başvurması halinde, sınava tekrar girebilir.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir.

Bu yeterliliği alacak kişilerin içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

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

663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)

Hijyen ve Sanitasyon

Etkili İletişim

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

- Acil Durum Talimatları
- Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
- İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı

Periyodik Temizlik ve Bakım Programı Talimatları

- Haşere Önleme ve İlaçlama Talimatları
- Depo Kullanım ve Bakım Talimatları

12UY00...-2/A7 MESLEKİ GELİŞİME İLİŞKİN FAALİYETLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
2	REFERANS KODU	12UY00...-2/A7
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
SERVİS GÖREVLİSİ (SEVİYE 2) ULUSAL MESLEK STANDARDI 10UMS0049-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri ifade eder.</p> <p>Başarım Ölçütleri</p> <p>1.1. Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri ifade eder.</p> <p>1.2. İşletme içerisinde mesleki gelişimi ile ilgili yayınları belirtir.</p> <p>1.3. Mesleki gelişimi ile ilgili öğrenilen bilgileri işletme izleklerine göre listeler.</p> <p>1.4. Mesleki ve kişisel gelişimi artırıcı etkinlikleri tanımlar.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
<p>Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:</p> <p>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav**: Bu sınav kapsamında, 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %50 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmektedir.</p> <p>(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında 18 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Yanıtlar DOĞRU ve YANLIŞ biçiminde değerlendirilecektir. Her bir sorunun puan değeri eşit olup, sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %50'sini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 2 dakika öngörülmektedir.</p>		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) Uygulama Sınavı: Bu birimde performansa dayalı sınav yapılmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Teorik sınavdan (T1) başarılı olma şartı vardır. Teorik sınavdan başarısız olan aday 1 yıl içerisinde başvurması halinde tekrar sınava girebilir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN	

** Servis Görevlisi 2 için başvuracak kişilerin eğitim düzeyinin ilköğretim/ilkokul/ilköğretim olma ihtimalinin bulunması nedeniyle, çoktan seçmeli test sınavı 4 seçenekli olarak yapılandırılmaktadır.

	SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

— Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Bu yeterliliği alacak kişilerin Türkçeyi akıcı ve düzgün konuşuyor olması, iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı, organize ve koordineli çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

Etkili İletişim

12UY00...-2 /B1YABANCI DİL

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yabancı Dil
2	REFERANS KODU	12UY00...-2 /B1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
-		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

—