



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SERVİS GÖREVLİSİ**  
**SEVİYE 2**

**REFERANS KODU/10UMS0049-2**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 11/03/2010-27518 (Mükerrer)**

<b>Meslek</b>	<b>:</b>	<b>SERVİS GÖREVLİSİ</b>
<b>Seviye</b>	<b>:</b>	<b>2<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu</b>	<b>:</b>	<b>10UMS0049-2</b>
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)</b>	<b>:</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>:</b>	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı</b>	<b>:</b>	<b>23.02.2010 Tarih ve 2010/11 Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı</b>	<b>:</b>	<b>11/03/2010-27518 (Mükerrer)</b>
<b>Revizyon No</b>	<b>:</b>	<b>00</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:** Bardakaltılığını,

**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,

**İZLEK:** Prosedürü,

**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,

**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,

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>23</b>
<b>3.3. Bilgi ve Beceriler .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar .....</b>	<b>24</b>
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....</b>	<b>26</b>

## 1. GİRİŞ

Servis Görevlisi (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “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 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.

## 2. MESLEK TANITIMI

### 2.1. Meslek Tanımı

Servis Görevlisi (Seviye 2) konaklama, eğlence ve yeme-içme işletmelerinde, işletme politika ve izlekleri doğrultusunda servis öncesi ve sonrası servis alanlarının ve servis araçlarının temizlik ve düzenini sağlama, salon ve servis araçlarını servis esnasında salon, bar, mutfak, bulaşıkhaneye arasında taşıma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 5131 (Garsonlar)

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

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu  
1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu  
2821 Sayılı Sendikalar Kanunu  
2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu  
2872 Sayılı Çevre Kanunu  
4857 Sayılı İş Kanunu  
5179 Sayılı Gıdaların Üretimi Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun  
5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu  
27417 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği  
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik  
Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik  
Gürültü Yönetmeliği  
KKD Yönetmeliği

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

### 2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu  
İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği  
Mesleki ve Teknik Eğitim 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 gerekir. Güç ve dayanıklılık gerektiren bir meslektir. Resmi tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

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

Bu meslekte çalışan kişilerin portör olmaması gerekmektedir.



### 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.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine 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 durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alır ve amirine 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 faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara 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 (Ön hazırlık) işlemleri yürütmek (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 (Ön hazırlık) işlemleri yürütmek (Devamı var)	D.4	Büfe hazırlığı yapmak	D.4.1	Gerekliyse büfenin oluşturulacağı salona büfe masalarını taşıyıcı veya taşımasına 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 bohça haline getirerek çamaşırhaneye götürülmesine yardımcı olur.
				D.5.4	Temiz masa örtülerini ve peçeteleri restorana götürür.
		D.6	Masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olmak * *(Ziyafetlerde) (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 (Ön hazırlık) işlemleri yürütmek (Devamı var)	D.6	Masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olmak*  *(Ziyafetlerde)	D.6.4	İşletme izleklerine göre 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 mutfağa, 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 dudak payı bırakarak yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	E.3	Ekmek servisi yapmak	E.3.1	Ekmeği, 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 maşa 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.
		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.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	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 uyararak ve işletme izleklerine göre 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 işletme izleklerine göre 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 ise 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 parlattır.
				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 işletme izleklerine 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 izlekleri 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	Kat hizmetleri bölümüne periyodik temizlik esnasında yardımcı olmak*  *(Konaklama işletmelerinde)	G.1.1	Kat Hizmetleri bölümünün servis alanlarında gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasında yardımcı olur.
				G.1.2	İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında Kat Hizmetleri bölümüne yardımcı olur.
		G.2	Haşerelerin tespiti ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılmak	G.2.1	Haşerelere amirinden aldığı talimatlara ve işletme izleklerine göre müdahale eder.
				G.2.2	(İlaçlama yapılmış ise) Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasına yardımcı olur.
				G.2.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
				G.2.4	İşletmenin genelini kapsayan ilaçlama çalışmaları için amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda kendi çalışma alanlarının hazırlanmasına yardımcı olur.
		G.3	Malzeme sayımına yardımcı olmak	G.3.1	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka ofise taşır.
				G.3.2	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin sayımında amirine yardımcı olur.
		G.4	Servis depolarını düzenlemek	G.4.1	Malzemeyi depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun olarak yerleştirir.
				G.4.2	Depoları havalandırır ve temizler.
				G.4.3	Depolardaki malzemenin çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.

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.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				H.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Arabalar (Kirlı 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 faraşı, 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. Sütlük
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. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. El becerisi
3. Farklı kültürlere ait bilgi
4. Genel turizm bilgisi
5. Görsel beceri
6. Güçlü koku ve tat alma yeteneği
7. Hafıza yeteneği
8. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
9. İletişim kurma becerisi
10. İSG bilgisi
11. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Stresle baş edebilme becerisi
14. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)
15. Yöre ve işletmeye ait bilgi

### **3.4. Tutum ve Davranışlar**

1. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
2. Dikkatli olmak
3. Dürüst ve güvenilir olmak
4. Ekip içinde uyumlu çalışmak
5. Enerjik olmak
6. Güler yüzlü olmak
7. Hoş görülü olmak
8. İş disiplinine sahip olmak
9. Kaliteye önem vermek
10. Planlı ve organize olmak
11. Pratik olmak



12. Sabırlı olmak
13. Soğukkanlı olmak
14. Zamanı iyi kullanmak

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

Servis Görevlisi (Seviye 2) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu 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 AYÇIÇEK,	Servis Yöneticisi, Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
Bülent KOZANOĞLU,	Yiyecek-İçecek Operasyon Yöneticisi, Belek Kaya Select Hotel ANTALYA

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

#### **KURUM/KURULUŞLAR**

1. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
2. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
3. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
4. T.C.Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
5. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
7. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
8. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
9. T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
10. Türk Standartları Enstitüsü

11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
12. Türkiye İş Kurumu
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
14. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
15. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
16. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

### **DİĞER (SENDİKA/STK/BİRLİK)**

1. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
2. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
3. Türkiye Aşçılar ve Garsonlar Platformu
4. Türkiye Barmenler Derneği
5. Türkiye Gastronomi Yöneticileri Derneği
6. Türkiye Otelciler Federasyonu
7. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
8. Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
9. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği

### **ÜNİVERSİTE ve OKULLAR:**

1. Ankara Çankaya İMKB Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
4. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
6. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
7. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
8. Bursa Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
9. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
14. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
15. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
16. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu

### **OTELLER**

1. Ankara Dedeman Hotel
2. Ankara Hilton Hotel
3. Ankara Sheraton Hotel
4. Ankara Swiss Hotel
5. Ankara Metropolitan Hotel

6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Kapadokya Peri Tower
10. Kapadokya Lykia Lodge
11. İzmir Swiss Hotel
12. İzmir Balçova Termal Hotel
13. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
14. Altinyunus Hotel (Çeşme)
15. İzmir Sheraton Hotel
16. Çeşme Sheraton Hotel
17. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
18. Korumar Hotel (Kuşadası)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Antalya Best Western Hotel
21. Antalya Dedeman Hotel
22. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
23. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
24. Antalya Calista Hotel (Belek)
25. Antalya Letonia Hotel (Belek)
26. Çanakkale Akol Hotel
27. Çanakkale Colin Hotel
28. Bolu Abant Hotel
29. Diyarbakır Klas Hotel
30. Erzurum Polat Renaissance Hotel
31. Urfa Dedeman Hotel
32. Urfa Cevahir Konukevi
33. Gaziantep Grand Hotel
34. Tuğcan Hotel
35. Trabzon Zorlu Grand Hotel
36. Rize Dedeman Hotel
37. Ordu Belde Hotel
38. Fatsa Yalçın Hotel
39. İstanbul Çırağan Hotel
40. İstanbul Laresse Park Hotel
41. Sapanca Richmand Spa Hotel
42. Sapanca Güral Hotel
43. İstanbul Akgün Hotel
44. Barcelo Premium Eresin Topkapı
45. By Otell
46. Ceylan Intercontinental
47. Crowne Plaza İstanbul Old City
48. Conrad International
49. Çırağan Palace Kempinski

50. Çınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
52. Dedeman Hotel İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Yükseliş Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Sürmeli Hotel
62. İstanbul Hilton Hotel
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess Hotel
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess Hotel
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance Hotel
72. Polat Renaissance Erzurum Otel
73. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel
76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel
78. Swissotel Ankara
79. Swissotel-The Bosphorus
80. Sunset Beach Hotel
81. Taksim International Abant
82. Taksim International Mersin
83. The Green Park Bostancı
84. The Green Park Merter
85. The Marmara İstanbul
86. The Ritz Carlton Hotel
87. The Plaza Hotel

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

Şahap <b>YILMAZ</b> ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh <b>TURAL</b> ,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent <b>ŞİMŞEK</b> ,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda <b>ÇAKMAKLIOĞLU</b> ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan <b>TUNCER</b> ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim <b>AYDIN</b> ,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Murat <b>ÇAKIR</b> ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali <b>RENDAN</b> ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Tevfik <b>GÜNEŞ</b> ,	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Mustafa <b>PAÇAL</b> ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Firuzan <b>SİLAHŞÖR</b> ,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
H.Merve <b>İLKKUTLU AYHAN</b> ,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sinan <b>GERGİN</b> ,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürllüler İdaresi Başkanlığı)

#### 5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram <b>AKBAŞ</b> ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Oğuz <b>BORAT</b> ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Yrd. Doç. Dr. Ömer <b>AÇIKGÖZ</b> ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Yücel <b>ALTUNBAŞAK</b> ,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman <b>YILDIZ</b> ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal <b>KOLOĞLU</b> ,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)