



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SERVİS GÖREVLİSİ
SEVİYE 3**

REFERANS KODU/ 10UMS0049-3

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

Meslek	: SERVİS GÖREVLİSİ
Seviye	: 3¹
Referans Kodu	: 10UMS0049-3
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)	: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	: MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı	: 23.02.2010 Tarih ve 2010/11 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	: 11/03/2010-27518 (Mükerrer)
Revizyon No	: 00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ADİSYON: Hesap pusulasını,

ANTRE: Ana yemek öncesi yenilen yemeği,

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,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

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,

KONSANTRE: İçime hazır olmayan, yoğunluğu fazla olan içecekleri,

KURATON: Çorbalara süs ve lezzet vermek hazırlanan ekmek garnitürünü,

KUVER: Servis takımlarının masa üzerinde yemek sırasına göre yerleştirilmesini; kişi sayısını,

MAŞA: Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracını,

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

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

MİSE EN PLACE: Servis öncesi yapılan ön hazırlığı,

MÖNÜ: Yiyecek listesini,

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

POSTA: Sorumlu olduğu masaların toplamını,

POT: Çorba, çay, kahve vb. içeceklerin servislerinin yapıldığı kabı,

REŞO: Bir çeşit ısıtıcıyı,

REZERVASYON: Otel ve restaurantlarda önceden yer ayrılması işlemini,

RUNNER: Bir tür kapak örtüsü çeşidini,

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulmasını ve devam ettirilmesini,

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

SET-UP: Konukların masada kullanacağı malzemelerin tümünü,

SKİRT: Bir tür masa eteğini,

STEAK: Bifteği, 1-2 cm kalınlığında et dilimini,

TEVZİ (FAYANS): Büyük ebatlarda yuvarlak, oval ve dikdörtgen şekillerinde tabakları; porsiyonlanmış ve porsiyonlanmak üzere salona götürülen yiyecekleri,

TİRBUŞON: Şarap açmada kullanılan bir aracı,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI.....	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ.....	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....	36
3.3. Bilgi ve Beceriler	37
3.4. Tutum ve Davranışlar	38
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	39

1. GİRİŞ

Servis Görevlisi (Seviye 3) 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 3) 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 3), konaklama, eğlence ve yeme-içme işletmelerinde işletme politika ve izlekleri doğrultusunda salon ve masa düzenlemesi, misafir karşılama, yiyecek ve içecek siparişi alma, çeşitli yiyecek ve içecekleri servis etme, hesap alma ve kapama işlemlerini gerçekleştirme 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
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 3) 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 (Devamı var)	A.1	Eğitilere 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 ile ilgili bilgi edinir.
				A.2.2	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.3	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.5	Yangın tüplerinin dolun tarihlerini gözlemleyerek amirini bilgilendirir.
				A.2.6	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	Sorumlu olduğu 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	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin kalite yönetim ve servis standartları eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.2	Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını sağlar.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç, gereç ve sistemin kalite gerekliliklerini öğrenir.
				C.2.2	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygulatır.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.5	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek	C.3.1	Astlarının şikâyet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili üstlerini bilgilendirir.
				C.3.2	Konuk anket formlarını inceler ve konuklardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir, şikâyetlerin sebeplerini araştırır, kendi inisiyatif dâhilindekileri çözer.

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	Mücevherat ve takılarını çıkarır (saat ve alyans hariç).
				D.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				D.1.4	İsimliğini ve varsa işletme logosunu üniformasına takar.
		D.2	Vardiyalar arası koordinasyonu sağlamak	D.2.1	Bir önceki vardiyadan kalan işler hakkında amirinden bilgi alır.
				D.2.2	Bilgi panolarını inceler ve salonu denetleyerek sorumluluk alanındaki görevleri devralır.
				D.2.3	Bir sonraki vardiyaya ileteceği işleri listeleyerek bilgi verir ve sorumluluk alanlarındaki görevleri devreder.
		D.3	Ast ve üstler arasında iletişimi sağlamak	D.3.1	Astların isteklerini üstlerine iletir.
				D.3.2	Üstlerinin direktiflerini astlarına iletir.
				D.3.3	Astlarının şikâyetleriyle ilgili çözüm üretir, çözemediklerini üstlerine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Astlarını denetlemek	D.4.1	Astlarının iş kıyafetlerini ve görünümelerini denetler.
				D.4.2	Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetler.
				D.4.3	Astlarının geliş gidiş saatlerini denetler.
		D.5	İşi ile ilgili hazırlıkları yapmak	D.5.1	Mesai saatleri içinde düzenlenen toplantılarda hazır bulunur.
				D.5.2	Günlük faaliyetler (mesai saatleri, hafta tatil günleri, mönü, postasındaki rezervasyonlu masalar ve geliş saatleri) hakkında gerekli bilgileri alır.
				D.5.3	Servis öncesi ve sonrası programlanan çalışmalarını uygular.
				D.5.4	Üstleri tarafından belirlenen sorumluluğundaki astlarının görev dağılımlarını yapar.
				D.5.5	Sorumlu olduğu masayı alır ve masaların son denetimlerini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis öncesi yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	E.1	Restoran malzemelerini servise hazırlamak	E.1.1	Tuz, biberlik, zeytinyağı, karabiber değirmeni ve sirkelikleri, diğer sos kaplarını temizleyip doldurur veya doldurulmalarını sağlar.
				E.1.2	Serviste kullandığı malzemeleri temizler veya temizletir.
				E.1.3	Servis istasyonlarına çatal, bıçak, kaşık takımlarını, tabak, fincan ve bardak yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E.1.4	Tuz-biberlik, peçete ve masa örtülerini hazırlar veya hazırlatır.
		E.2	Servis alanlarını servise hazırlamak	E.2.1	Salonun taban yüzeyini, pencere, kapı, duvar, masa, sandalye, pirinç ve gümüş malzemelerinin temizliğini yapar veya yaptırır.
				E.2.2	Restoran servise açılmadan önce salon, masa düzenini yapar veya yapılmasını sağlar
				E.2.3	Büfeleri hazırlar veya hazırlanmasını sağlar ve üstüne rapor eder.
				E.2.4	Servis sehpası ve servis arabalarını hazırlar ve hazırlatır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis öncesi yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	E.3	Araç ve donanımların bakımını yapmak	E.3.1	Araç ve donanımlarının temizliği için gerekli malzemeyi temin eder veya edilmesini sağlar.
				E.3.2	Araç ve donanımların temizliğini uygun dezenfektanlarla yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.3.3	Bozulan donanımları tespit ederek "Teknik Servis Formu" doldurur.
				E.3.4	"Teknik Servis Formu"nu ilgililere iletir ve amirine rapor eder.
		E.4	Servis esnasında kullanılacak malzemeleri temin etmek	E.4.1	Servis esnasında kullanacağı eksik malzemeleri tespit eder.
				E.4.2	"Malzeme Talep Formu"nu imzalayarak düzenler ve amirine imzalatır.
				E.4.3	Eksik malzemeleri temin eder veya temin ettirir.
				E.4.4	Temin edilen malzemeleri temizler veya temizletir.
				E.4.5	Temizlenen malzemeleri servis depolarına yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis öncesi yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	E.5	Kirli kumaş malzemeleri değiştirmek	E.5.1	Kirli masa örtülerindeki kırıntıları temizler veya temizletir.
				E.5.2	Kirli masa örtülerini, peçeteleri kumaş cinsine ve rengine göre ayırır veya ayrılmasını sağlar.
				E.5.3	Kirli masa örtülerini ve peçetelerini sayar veya sayılmasını sağlar.
				E.5.4	Kirli kumaşları bir bohça haline getirir ve ilgili birimlere (çamaşırhane) götürür veya götürülmesini sağlar.
				E.5.5	Teslim ettiğine ve teslim aldığına dair tutanağı imzalar.
				E.5.6	Temiz masa örtülerini ve peçeteleri restorana götürür veya götürülmesini sağlar.
		E.6	Masaları yerleştirmek	E.6.1	Sorumlu olduğu masa /istasyondaki rezervasyonlu masayı (kişi sayısı) inceler.
				E.6.2	Restoranın fiziki yapısını ve kullanım alanlarını denetler.
				E.6.3	Konuk sayısına göre masa sayısını belirler.
				E.6.4	Amirinin hazırladığı plan doğrultusunda masaları, sandalyeleri karşılıklı aynı hizada yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis öncesi yapılan işlemleri yürütmek	E.7	Masa ve sandalyeleri giydirmek	E.7.1	Kumaş malzemeleri temin eder veya edilmesini sağlar.
				E.7.2	Masalara koruyucu örtüyü yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E.7.3	Masa örtüsü/kapak/kapak örtüsünü serer veya serilmesini sağlar.
				E.7.4	Sandalye örtülerini giydirebilir veya giydirilmesini sağlar.
				E.7.5	Masanın ebadına göre masa eteğini hazırlar, pilelerini düzeltir veya düzeltilmesini sağlar.
				E.7.6	Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar veya katlanmasını sağlar.
		E.8	Masanın düzenini hazırlamak	E.8.1	İşletmenin standartlarına göre servis tabağını veya konuk peçetesini, ekme tabağını, tereyağı bıçağını, bardakları, konukun yemek anında, isteğine göre tatlandırmak için yemeğine kattığı madde (tuz, karabiber) takımlarını, vazo ve şamdanı masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E.8.2	Yemek listesine göre çatal, bıçak, kaşık takımlarını masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
		E.9	Masaları, servis istasyonlarını ve salonu denetlemek	E.9.1	Masa ve sandalyelerin birbirlerine uyumunu, servis istasyonlarının ve arabaların düzenini denetler.
				E.9.2	Salondaki faaliyet türüne ve özelliğine göre salon aydınlatma ve ses düzenininin, hava şartlarına göre ısıtma ve soğutma donanımlarının denetimini yapar, problem var ise ilgili birimlere ve üstüne bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.1	Konuğu karşılamak *(4. seviye servis görevlisinin olmadığı durumlarda)	F.1.1	Konuğu günün saatine göre güler yüzle selamlayarak karşılar.
				F.1.2	Konuğun masayı rezervasyon yaptırıp yaptırmadığını sorar.
				F.1.3	Konuğa masaya kadar eşlik eder.
				F.1.4	Rezervasyonsuz gelen konuklara masa belirler.
				F.1.5	Konuğun servise hazır masaya oturmasını sağlar.
		F.2	Konuğa yemek kartını takdim etmek	F.2.1	Konuğa yemek kartını açık bir şekilde önce çocuklardan, yaşlılardan ve bayanlardan başlayarak takdim eder.
				F.2.2	Konuğun yemek kartını inceleyip karar vermesini bekler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.3	Sipariş almak	F.3.1	Konukta ihtiyaç ve ilgi uyandırarak kararlarını vermelerinde yardımcı olur.
				F.3.2	Yiyecek-içecek siparişlerini saat yönünde tekrar ederek alır ve eğer isteniyorsa pişme süreleri ve içerikleri hakkında konuğa bilgi verir.
				F.3.3	Siparişleri okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazar ve adedini çizgilerle işaretler.
				F.3.4	Özel istekleri yazar.
				F.3.5	Sipariş fişini bölümlere ayırır.
				F.3.6	Grup masalarında sipariş fişini doldururken konuklara numaralar verir.
				F.3.7	Masadan ayrılırken konuklara iyi vakit geçirmelerini temenni eder.
		F.4	Siparişlerin iletilmesini sağlamak	F.4.1	Yiyecek ve içecek siparişlerini mutfağa, servis bara ve kasaya iletir veya iletilmesini sağlar.
				F.4.2	Başlangıç yemeklerinin hazırlanıp sunulmasını ve diğer yemeklerin rezerve edilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.5	Su servisi yapmak	F.5.1	Su servisini konuğun sağ tarafından yapar veya yapılmasını sağlar.
				F.5.2	Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurur ve sürahi ağzında oluşan damlaları siler veya silinmesini sağlar.
				F.5.3	Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde pet şişenin kapağını açar veya açılmasını sağlar.
				F.5.4	Su doldurma işlemini şişe veya sürahiyi bardağa değdirmeden dudak payı bırakarak yapar veya yapılmasını sağlar.
		F.6	Ekmek servisi yapmak	F.6.1	Ekmeđi, ekmek sepetinde veya diğer alternatif kaplarda (gümüş ve porselen tabaklarda) servis eder veya edilmesini sağlar.
				F.6.2	Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapar veya yapılmasını sağlar.
				F.6.3	Servis bittikten sonra maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara (gümüş ve porselen tabaklarda) koyar veya konulmasını sağlar ve konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.
		F.7	Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenmek	F.7.1	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
				F.7.2	Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.
				F.7.3	Konukların şikâyetlerini kısa sürede gidermeye çalışır. Sorunu çözmede yaşanan gecikmeler için açıklama yaparak özür diler.
				F.7.4	Konuk şikâyetlerini anında anlaşılır bir şekilde amirine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.8	Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenmek	F.8.1	Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğa ve kendisine zarar vermeden müdahale eder.
				F.8.2	Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için gerekli İSG önlemlerini alır.
				F.8.3	Kaza sonucu oluşan problemleri giderir.
				F.8.4	Kazayı anında üstlerine yazılı ve sözlü olarak rapor eder.
				F.8.5	Kırılan malzemenin çeşit ve miktarını tespit edip “Zayi Raporu”na detaylı bir şekilde yazar.
				F.8.6	Onarım gerektiren bir yer varsa ilgililere sözlü ve yazılı olarak rapor eder.
		F.9	İş akışında rastladığı aksaklıkları bildirmek	F.9.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
				F.9.2	İnisiyatifli dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir, gideremediklerini amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
				F.9.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine ve ilgili birimlere haber verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sıcak içecek servisi yapmak (Devamı var)	G.1	Demleme ve poşet çay (siyah, bitki ve meyve çayları) servisi yapmak	G.1.1	Gerekliyse ise çayı demler veya demlenmesini sağlar.
				G.1.2	Çay fincanını, bardağı ve potları sıcak tutar.
				G.1.3	Poşet çayı servis etmeden önce sıcak su potunu, şekerliğini ve konuğun isteğine göre tranş limonu tepsiye hazırlar.
				G.1.4	Demlenmiş çayı/kaynar suyu temiz fincan veya bardakta dudak payı (1-2 cm.) bırakarak hazırlar.
				G.1.5	Potta servis edecekse potun fincanlara temas etmemesini sağlayarak konuğun sağından servisini yapar.
		G.2	Türk kahvesi servisi yapmak	G.2.1	Gerekliyse ise servis edilecek fincan ölçüsüne göre cezveye soğuk su koyup siparişe göre şeker, kahve ilave ederek pişirir.
				G.2.2	İşletme standartlarına göre, ikramlarla (lokum, çikolata, likör) ve bir bardak su ile tepisini hazırlar, konuğun sağından servisini yapar.
		G.3	Filtre kahve servisi yapmak	G.3.1	Gerekliyse ise filtre kahveyi demler ve kahveyi temiz pota veya doğrudan fincanlara alır.
				G.3.2	Konukların isteğine göre süt, krema ve şekeri tepsiye hazırlar ve konuğun sağından servisini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sıcak içecek servisi yapmak	G.4	Geleneksel yöntemle Espresso kahve servisi yapmak	G.4.1	Öğütülmüş 7–8 gr. kahveyi kollu kahve makinesinin kaşığına koyar.
				G.4.2	Kahveyi sıkıştırır ve kaşığı makinenin haznesine yerleştirir.
				G.4.3	Kaşığın altına ısıtılmış fincanı koyarak kahve makinesinin anahtarını açar.
				G.4.4	Espresso fincanını yarısına kadar doldurur tepsisine koyar, konuğun sağından servisini yapar.
		G.5	Sıcak çikolata servisi yapmak	G.5.1	Toz çikolatayı, sütü, fincanı ve potu hazır bulundurur.
				G.5.2	Toz çikolata ve sütü pota doldurur ve çay kaşığı ile karıştırır.
				G.5.3	Hazırlanan karışımı makinenin buharıyla kaynatır ve servisini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Soğuk içecek servisi yapmak (Devamı var)	H.1	Beyaz, pembe köpüklü şarap servisi yapmak	H.1.1	Şarap şişesinin ve kovasının temiz olmasına dikkat eder.
				H.1.2	Şişeyi kovaya yerleştirir ve içine buz koyar.
				H.1.3	Kovanın üzerini servis peçetesi ile örter.
				H.1.4	Şarabı eğik, sallamadan, etiketi görülür bir şekilde servis peçetesine sararak takdim eder.
				H.1.5	Şarabı servis etmek için konuktan onay alır.
				H.1.6	Konuğun görebileceği şekilde tirbuşonun bıçağı ile şarabın ağız kısmındaki folyoyu keserek alır.
				H.1.7	Tirbuşon ile mantarı zedelemeyen, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden sessizce çıkarır.
				H.1.8	Köpüklü şarap mantarının telini dikkatli bir şekilde açıp, peçete yardımı ile ses çıkartmadan yavaşça açar.
				H.1.9	Şarap şişesinin ağzındaki mantar kırıntılarını temizlemek için şişeyi çevirerek yanındaki yedek bardağa birkaç damla şarap döker.
				H.1.10	Sipariş veren konunun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur ve onayını alır.
				H.1.11	Servis önceliğine göre diğer konukların sağından bardaklarına 1/3 oranında şarabı doldurur, sonrasında sipariş veren konunun servisini yapar ve masadan çekilir.
				H.1.12	Kalan şarabı buz kovasına koyar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Soğuk içecek servisi yapmak (Devamı var)	H.2	Kırmızı şarap servisi yapmak	H.2.1	İşletme standartlarına göre şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirir.
				H.2.2	Şarap servisinde şarabın konuğa veya masaya damlamasını engellemek için elinde peçete bulundurur.
				H.2.3	Şarabı etiketi görülür bir şekilde takdim eder ve onayını alır.
				H.2.4	Tirbuşon ile şarabın ağız kısmındaki folyoyu keserek alır.
				H.2.5	Tirbuşon ile mantarı zedelemeyen, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden çıkarır.
				H.2.6	Sipariş veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur ve onayını alır.
				H.2.7	Servis önceliğine göre diğer konukların bardaklarına 2/3 oranında şarabı sağından doldurur, sonrasında sipariş veren konuğun servisini yapar ve masadan çekilir.
				H.2.8	İşletme standardına göre kalan şarabı sepete koyar.
		H.3	Bira servisi yapmak	H.3.1	Servis yapacağı uygun bardağı seçer ve soğutur.
				H.3.2	Bardağı el ısısı bardağa geçmeyecek şekilde altına yakın bir yerden tutar.
				H.3.3	Şişe birayı konuğun gözü önünde doldurur.
				H.3.4	Konuğun isteğine göre köpüklü veya köpüksüz olarak bardakaltığı ile birlikte sağ taraftan servis eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Soğuk içecek servisi yapmak	H.4	Yüksek alkollü içecek servisi yapmak	H.4.1	Servis edeceği içeceğin cinsine göre uygun bardağı seçer.
				H.4.2	Cin, votka, tekila için ince ve düzgün dilimlenmiş limon, buz, temin eder ve tepsisine hazırlar.
				H.4.3	Bardağa konulan içeceği, varsa katkı maddesini (soda, tonik, su) ve buzunu konunun önünde servis eder.
				H.4.4	Rakı servisinde konunun isteğine göre rakısına önce su sonrasında da buz ilave eder.
		H.5	Alkolsüz içecek servisi yapmak	H.5.1	Konunun isteğine göre tuz, şeker, karabiber temin eder veya edilmesini sağlar.
				H.5.2	Alkolsüz içecekleri bekletmeden konunun gözü önünde açar veya açılmasını sağlar.
				H.5.3	Alkolsüz içecekleri konunun sağından bardağa deşdirmeden 3/4 oranında doldurarak servis eder veya edilmesini sağlar.
				H.5.4	İçime hazır olmayan, yoğunluğu fazla olan içecekleri, özelliğine göre uygun oranlarda sulandırarak servis eder veya edilmesini sağlar.
				H.5.5	Konunun isteğine göre içecekleri buz ya da limon dilimi ile servis eder veya edilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek servisi yapmak (Devamı var)	I.1	Başlangıç yiyeceklerinin servisini yapmak	I.1.1	Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir; kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.
				I.1.2	Başlangıç yiyeceklerinin servislerini, maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis şeklinde yapar.
				I.1.3	Başlangıç yiyeceklerini maşa servisi yapıyor ise düz veya ters maşa ile konuğun solundan servis eder.
				I.1.4	Masaya serpmeye şeklinde konulan başlangıç yiyeceklerde konuğun rahat alabilmesi için serpmeye tabaklara servis takımları koyar (kaşık, maşa).
				I.1.5	Başlangıç yiyecekleri ile beraber verilecek sos ve garnitürleri (konuğun isteğine göre) ayrı servis ediyor ise solundan maşa ile servis eder.
				I.1.6	Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.
		I.2	Çorba servisi yapmak (Devamı var)	I.2.1	Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir, kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.
				I.2.2	Çorbanın çeşidine göre çorba potu, çorba kâsesi ve çorba fincanını hazırlar.
				I.2.3	Çorba potunda servis ediliyor ise kepçesi potun içinde, altlığı ile birlikte konuğun solundan yaklaşarak servis eder.
				I.2.4	Çorba kâsesinde servis ediliyor ise konuğun sağından servis eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek servisi yapmak (Devamı var)	I.2	Çorba servisi yapmak	I.2.5	Servis sehpasından servis edilen çorbalarda çorbayı sıcak tutmak için bir ısıtıcı kullanır ve çorbanın koyulaşmamasını sağlar.
				I.2.6	Çorba servisi yapıldıktan sonra çorbanın türüne göre garnitür (küçük kuru ekmek, kaşar peyniri, limon dilimi) servis eder.
				I.2.7	Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.
		I.3	Ara sıcak servisi yapmak	I.3.1	Porsiyonlar şeklinde hazırlanan ara sıcakları konuğun sağından servis yapar.
				I.3.2	Servis tevzilerine hazırlanan ara sıcakları konuğun solundan maşa (düz, ters) ile servis yapar.
				I.3.3	Konuğun isteğine ve ara sıcakın türüne göre sosların servisini sosluk ile konuğun solundan yapar.
				I.3.4	Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.
		I.4	Salata servisi yapmak	I.4.1	Salata kâsesine hazırlanan salataları ekmek tabağını bulunduğu yerden öne alarak ekmek tabağının olduğu yere (soluna) koyar.
				I.4.2	Salataya konuğun istediği miktarda ve çeşitte sos koyar.
				I.4.3	Salata boşlarını ana yemek bitiminde toplar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek servisi yapmak	I.5	Ana yemek servisi yapmak	I.5.1	Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir; kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.
				I.5.2	Servis tevzilerine hazırlanan ana yemekleri konuğun solundan maşa (düz, ters) ile servis eder.
				I.5.3	Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre, sos ve garnitürünü ayrıca servis ediyor ise konuğun solundan maşa ile servis eder.
				I.5.4	Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler. Masada kullanılmayacak malzemeleri kaldırır.
				I.5.5	Masadaki kırıntıları soldan temiz bir peçete yardımı veya aparatlarla konuğu rahatsız etmeden temizler.
		I.6	Tatlı ve meyve servisi yapmak	I.6.1	Servisin türüne göre kuverde değişiklik yapar, gerekirse tamamlar. Tatlı ve meyve takımlarını masaya yerleştirir.
				I.6.2	Sıcak ve soğuk tatlıları ısı derecelerini kaybetmeden servis eder.
				I.6.3	Porsiyon olarak hazırlanan tatlıları ve meyveleri konuğun sağından servis eder.
				I.6.4	Servis tevzisinde hazırlanan tatlıları ve meyveleri konuğun solundan maşa ile (düz, ters) servis eder.
				I.6.5	Sıcak tatlılarda (eğer sosu varsa) konuğun isteğine göre sos servisini solundan yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Servis sonrası işlemleri yürütmek (Devamı var)	J.1	Hesap almak	J.1.1	Hesap pusulasındaki verileri (yiyecek ve içecek dökümlerinin doğruluğunu, masa numarasını, kişi sayısını ve tarihi) denetler.
				J.1.2	İşletme standardına göre hesap pusulasının kapanışını yapar.
				J.1.3	Hesap pusulasını ödeyecek konuğa işletme izleklerine göre sunar.
				J.1.4	Hesap pusulasını masaya bıraktıktan sonra konuğun inceleyebilmesi için geri çekilir.
				J.1.5	Ödemeyi alırken teşekkür eder.
				J.1.6	Kredi kartı ödemelerinde mobil pos cihazını şifre girebilmesi için konuğa getirir, kredi kartı ile slipin üzerindeki bilgileri denetler.
				J.1.7	Kasadan aldığı fiş, fatura ve para üstünü tekrar masaya getirir ve teşekkür eder.
				J.1.8	Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacak ise konuğun ismini, imzasını ve oda numarasını alır, denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Servis sonrası işlemleri Yürütmek	J.2	Konuğu uğurlamak* *(4. seviye servis görevlisinin olmadığı durumlarda)	J.2.1	Konuğa vestiyer malzemesini (varsa) getirir veya getirilmesini sağlar.
				J.2.2	Konuğa restoran çıkışına kadar eşlik eder.
		J.3	Masayı tekrar servise hazırlamak	J.3.1	Konuğu yolcu ettikten sonra masasını denetler veya denetlenmesini sağlar.
				J.3.2	Konuğa ait unutulmuş eşyalarla (varsa) işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir.
				J.3.3	Gelecek konuklar için masanın düzenini hazırlar veya hazırlanmasını sağlar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Gün / Vardiya sonu işlemlerini yürütmek	K.3	Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul etmek	K.3.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenler.
				K.3.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.
		K.4	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili izleri uygulamak	K.4.1	Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.
				K.4.2	Konuğa ait, konunun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için “ Kayıp Eşya Formu” düzenler.
				K.4.3	Bulunmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarihi ve bulan kişinin adını belirterek amirine teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
L	Periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak	L.1	Kat hizmetleri bölümüne periyodik temizlik esnasında yardımcı olmak* *(Konaklama işletmelerinde)	L.1.1	Kat Hizmetleri bölümünün servis alanlarında gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasında yardımcı olur.
				L.1.2	İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım çalışmalarında Kat Hizmetleri bölümüne yardımcı olur.
		L.2	Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılmak	L.2.1	Haşerelere amirinden aldığı talimatlara ve işletme izleklerine göre müdahale eder.
				L.2.2	(İlaçlama yapılmış ise) Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasına yardımcı olur.
				L.2.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
				L.2.4	İşletmenin genelini kapsayan ilaçlama çalışmaları için, amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda kendi çalışma alanlarını hazırlar veya hazırlatır.
		L.3	Malzeme sayımını yapmak* *(4. seviye servis görevlisinin olmadığı durumlarda)	L.3.1	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka plana taşır veya taşınmasını sağlar.
				L.3.2	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin amiri ile birlikte sayımını yapar veya yapılmasını sağlar.
		L.4	Servis depolarını düzenlemek	L.4.1	Malzemeyi depoya, cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				L.4.2	Depoları havalandırır, temizler veya temizletir.
				L.4.3	Depolardaki malzemenin çalışır durumda ve eksiksiz olmasına dikkat eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
M	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	M.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	M.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				M.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				M.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		M.2	Kurs ve seminerlere katılmak	M.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				M.2.2	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				M.2.3	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				M.2.4	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		M.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	M.3.1	İşe yeni alınan personele işinde yardımcı olur.
				M.3.2	İşletme prensiplerini öğretir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Arabalar (kirli çamaşır arabası, meze arabası, sandalye arabası, servis arabası çeşitleri)
2. Baharatlık
3. Bardakaltlığı
4. Bardak basketleri
5. Bardak çeşitleri
6. Bardak soğutucusu
7. Bıçak, çatal ve kaşık çeşitleri
8. Buz kovası
9. Cezve
10. Çiçek çeşitleri
11. Çorba kâsesi altlığı
12. Çöp kovası
13. Çöp poşeti
14. Ekmek sepeti
15. Elektrikli masa süpürgesi
16. Fincan çeşitleri
17. İlk Yardım malzemeleri
18. Kâğıt havlu
19. Kalem
20. Karaf çeşitleri
21. Kibrit
22. Kumaş malzemeler (bez peçeteler, kurulama (discard) bezleri, miflon-molton, üniforma, yıkama bezi)
23. Kül tablası
24. Kürdanlık
25. Makineler (buz makinesi, çay - kahve makinesi, ekmek kızartma makinesi, meyve suyu makinesi)
26. Masa ve donanımları (masa arabası, masa eteği, masa farası, masa fırçası, masa mandalı, masa numarası, masa örtüleri, masa örtü bayrakları)
27. Maşa çeşitleri
28. Matbu formlar (Adisyon, Malzeme Talep Formu, Menü Kartı, Rezervasyon Defteri, Rezervasyon Kartları, Sipariş Alma Fişi, Temizlik Kontrol Çizelgesi)
29. Menaj takımı
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
47. Tabak ısıtıcısı
48. Tabak kapağı (Kloş)
49. Takım basketleri
50. Taze karabiber değirmeni
51. Tepsi çeşitleri
52. Vazo

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. El becerisi
3. Farklı kültürler bilgisi
4. Genel turizm bilgisi
5. Görsel beceri
6. Gramaj ve porsiyon bilgisi
7. Güçlü koku ve tat alma yeteneği
8. Hafıza yeteneği
9. Hesaplama bilgisi
10. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
11. İletişim becerisi
12. İSG bilgisi
13. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
14. Kalite kontrol prensipleri
15. Kayıt tutma bilgisi
16. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
17. Mesleki terim bilgisi
18. Organizasyon becerisi
19. Problem çözme yeteneği
20. Satış ve pazarlama bilgisi
21. Servis yöntemleri bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi (Orta düzeyde)
23. 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. İş disiplinine sahip olmak
8. Kaliteye önem vermek
9. Kararlı olmak
10. Öğrenme ve öğretmeye açık olmak
11. Örnek olmak
12. Planlı ve organize olmak
13. Pratik olmak
14. Problem çözebilmek
15. Sabırlı olmak
16. Soğukkanlı olmak
17. Sorumluluk sahibi olmak
18. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Servis Görevlisi (Seviye 3) 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 YERCİ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Murat ÖZEN,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Abdullah DURMUŞ,	Eğitim Koordinatörü, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
İsmail TAŞDEMİR,	Ofis Müdürü, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Selim ÇİL,	Barlar Müdürü, Sheraton Hotel- ANKARA
Murat KOÇAK,	Servis Görevlisi, Metropolitan Hotel- ANKARA
Hasan SABUNCU,	Yiyecek-İçecek Operasyon Yöneticisi, Hilton Hotel- İSTANBUL
Necdet 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 YILMAZ ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh TURAL ,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent ŞİMŞEK ,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan TUNCER ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim AYDIN ,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Murat ÇAKIR ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali RENDAN ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Tevfik GÜNEŞ ,	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Mustafa PAÇAL ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Firuzan SİLAHŞÖR ,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
H.Merve İLKKUTLU AYHAN ,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sinan GERGİN ,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özurlüler İdaresi Başkanlığı)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

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