



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SERVİS YÖNETİCİSİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 10UMS0050-5

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

Meslek:	SERVİS YÖNETİCİSİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	10UMS0050-5
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 beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BANQUET: Ziyafeti,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

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

COST CONTROLLER: Maliyet denetimini yapan kişiyi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

FİRE: Kayıp, ziyarı,

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

FORECAST: Tahmin etmeyi, öngörüyü,

GUERIDON: Bir çeşit servis arabasını,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İZLEK: Bir amaca ulaşmak için izlenen yolu, yöntemi/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,

KOORDİNASYON: Uyum ve düzen sağlamayı,

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

MÖNÜ: Yemek listesini,

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

PERİYODİK: Belli aralıklarla tekrarlananı,

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

REEL: Gerçekliği,

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulmasını ve devam ettirilmesini,

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

ORIENTATION (UYUM EĞİTİMİ): İşe ve işyerine alıştırma eğitimini,

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

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	22
3.3. Bilgi ve Beceriler	22
3.4. Tutum ve Davranışlar	23
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	24

1. GİRİŞ

Servis Yöneticisi (Seviye 5) 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, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) tarafından hazırlanmıştır.

Servis Yöneticisi (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Servis Yöneticisi (Seviye 5) servis alanındaki hizmetlerin planlamasını ve koordinasyonunu yapan, verdiği görevler ve sorumluluklar doğrultusunda astlarını denetleyip yönlendirerek hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulmasını sağlayan, konuk memnuniyetini ve işletmenin genel bütçesine uygun bütçe hazırlayarak bölümün kârlılığını en yüksek seviyeye çıkaran, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1412 (Restoran Müdürleri)

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 Yöneticisi (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama ve yeme-içme işletmelerinin tüm yiyecek-içecek birimlerinden ikinci derecede sorumlu olan kişidir. Teknik Servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe (peyzaj), Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Yiyecek-İçecek Servisi, Mutfak, Satın Alma gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Uzun süre ayakta çalışması gerekir. 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	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır. İSG hukuku ile ilgili bilgi edinir ve astlarını bilgilendirir.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
				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 araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı, kesici ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.5	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve aldırılmasını sağlar ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
				B.2.3	Astlarının sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırmalarını denetler.
				B.2.4	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.5	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				B.2.6	İşletmenin çevre yönetim sisteminin konuklara tanıtılmasına yardımcı olur. Bu konuda yardım talep eden konuklarla ilgili amirine bilgi verir.

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

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

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.2	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek	E.2.5	Kendi biriminde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan, terfi, izin durumlarını düzenler.
				E.2.6	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.2.7	İş tanımlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				E.2.8	Konuk anket formundan elde edilen sonuçlara göre Yiyecek-İçecek servisi ile ilgili yapılması gerekli değişiklik ve düzenlemelerde amirine yardımcı olur.
				E.2.9	İşletme yöneticileri ile toplantılara katılır ve servis bölümü hakkında raporlar düzenler.
		E.3	Servis bölümlerinde uygulanacak servis şekillerini uygulatmak	E.3.1	Yiyecek ve içeceklerin tespit edilmiş standartlarda sunumunu sağlar.
				E.3.2	Tespit edilen servis şekillerinin uygulanmasını sağlar ve denetler.
				E.3.3	Gördüğü aksaklıkları çözüm önerileriyle amirine yazılı olarak bildirir ve gerekli önlemleri alır.
		E.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek (Devamı var)	E.4.1	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
				E.4.2	Konukların isteklerini işletme izleklerine göre öneriler sunarak yerine getirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak	E.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek	E.4.3	Konukların şikâyetlerini mümkün olduğunca kısa sürede gidermeye çalışır.
				E.4.4	Konuk şikâyetlerini kısa sürede anlaşılır bir şekilde amirine iletir.
				E.4.5	Şikâyeti olan konuklara özel isteklerinin olup olmadığını sorarak, servis önceliği tanır.
				E.4.6	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
		E.5	İş akışındaki aksaklıkları gidermek	E.5.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
				E.5.2	İnisiyatifi dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir, gideremediklerini amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik) bildirir.
				E.5.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında amirine ve ilgili birimlere haber verir.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon sonrası işlemleri yürütmek	F.3	Servis alanlarını temizlemek	F.3.3	Kirli kumaş malzemeleri işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirlilerin toplandığı bölüme götürülmesini sağlar.
				F.3.4	Temiz tabak ve takımların yerlerine getirilmesini sağlar.
				F.3.5	Sandalyelerin düzenlenip düzenlenmediğini denetler.
				F.3.6	Salondan çıkarken ışıkların ve prizlerin kapatılıp kapatılmadığını denetler.
		F.4	Araç-gereç ve donanımları temizlemek	F.4.1	Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin ettirir.
				F.4.2	Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri ayarlar ve astına gösterir.
				F.4.3	Araç-gereç ve donanımların uygun dezenfektanlarla temizlenmesini sağlar.
				F.4.4	Servis takımlarının, tuz ve biberliklerin hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlenip parlatılmasını sağlar.
				F.4.5	Araç-gereç ve donanımların arka plana veya dolaba kaldırılmasını sağlar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.3	Bölüme ait makine ve aletlerin bakımını yaptırmak	G.3.1	Bölümde kullanılan tüm makine ve aletlerin bakım, onarım ve montajlarının zamanında yapılmasını sağlar ve denetler.
				G.3.2	Arıza ve tamiratlarla ilgili amirine rapor sunar.
		G.4	Servis depolarını denetlemek	G.4.1	Mal transferlerinin düzenli yapılmasını sağlar.
				G.4.2	Malzemenin depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.4.3	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.
				G.4.4	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve periyodik olarak temizlenip temizlenmediğini denetler.
		G.5	Kat Hizmetleri bölümüne genel temizlik esnasında destek sağlamak* *(Konaklama işletmelerinde)	G.5.1	Kat Hizmetleri bölümünün servisle ilgili bölümlerde gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasında destek sağlar.
				G.5.2	İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında Kat Hizmetleri bölümüne destek sağlar.
		G.6	Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmaları yaptırmak	G.6.1	Haşerelere işletme izleklerine göre müdahale edilmesini sağlar.
				G.6.2	Haşerelerle ilgili amirini ve ilgili birimleri bilgilendirir.
				G.6.3	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.6.4	İlaçlanan alanların temizlenmesini, havalandırılmasını ve kötü kokuların giderilmesini denetler.

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

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar
3. Elektrikli araçlar
4. Hesap makinesi
5. İletişim defteri
6. Matbu formlar (Anket Formu, Arıza Formu, Fazla Mesai Formu, Günlük İzin Formu, Hasar Tespit Formu, Kahvaltı, Öğle Ve Akşam Yemeği Denetim Formu, Mazeret İzin Formu, Performans Değerlendirme Formu, Rezervasyon Kartları, Satın Alma Sipariş Formu, Stajyer Değerlendirme Formu, Talep Formu, Vizite Çıkış Formu, Yangın Talimatı, Yıllık İzin Formu, Ziyafet Formu)
7. Ofis malzemeleri
8. Telefon
9. Telsiz ve çağrı cihazı
10. Uyarı yazıları
11. VIP malzemeleri
12. Yaka kartı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Dekorasyon bilgisi
4. El becerisi
5. Farklı kültürlere ait bilgi
6. Gastronomi bilgisi
7. Gramaj ve porsiyon bilgisi
8. Görsel beceri
9. Güçlü koku ve tat alma yeteneği
10. Haberleşme araçları bilgisi
11. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
12. İletişim becerisi
13. İSG bilgisi
14. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
15. Kayıt tutma bilgisi
16. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
17. Mesleki terim bilgisi
18. Organizasyon bilgisi
19. Öğrenme ve öğretme becerisi
20. Problem çözme becerisi
21. Protokol bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
23. Yönetim becerisi
24. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Analitik düşünebilmek
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Detaycı olmak
4. Doğru ve dürüst olmak
5. Ekip içinde uyumlu çalışmak
6. Enerjik olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İnisiyatif almak
9. İnsan ilişkilerine özen göstermek
10. İş disiplinine sahip olmak
11. İSG kurallarına uymak
12. Kaliteye önem vermek
13. Kararlı olmak
14. Kişisel hijyenine dikkat etmek
15. Liderlik edebilmek
16. Öğrenme ve öğretme isteği duymak
17. Sabırlı olmak
18. Sır saklamak
19. Soğukkanlı olmak
20. Sorumluluk sahibi olmak

4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Servis Yöneticisi (Seviye 5) 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 AYÇİÇEK ,	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 Otelcililik 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 (Özürllüler 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)