



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SERVİS GÖREVLİSİ

SEVİYE 2

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	SERVİS GÖREVLİSİ (KOMİ)
Seviye	:	2¹
Referans Kodu	:	[.....]
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	:	[... ..] Tarih ve [... ..] Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	:	[...]
Revizyon No	:	00

¹ 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,

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,

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

MAŞA: Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracını,

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

MISE EN PLACE : Servis öncesi yapılan ön hazırlığı,

MÖNÜ: Yiyecek listesini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

RUNNER: Bir çeşit kapak örtüsünü,

SERVANT: Servis personelinin servis boyunca ihtiyaç duyacağı araç ve malzemelerin konulduğu raflı dolapları,

SET-UP: Konuğun masada kullanacağı tüm araç ve gereçleri,

SKIRT: Bir tür masa eteğini,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	5
2. MESLEK TANITIMI.....	6
2.1. Meslek Tanımı.....	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	6
2.4. Meslek ile ilgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler.....	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	25
3.4. Tutum ve Davranışlar	25
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	27

1. GİRİŞ

Servis Görevlisi (Komi) (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 (Komi) (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK..... Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Servis Görevlisi (Komi) (Seviye 2) konaklama ve yeme-içme işletmelerinde standartlara uygun olarak servis alanlarının temizlik ve düzeni ile ilgilenen, servis sırasında garsona yardım eden, işiyle ilgili yeterli bilgi ve beceriye sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5132

ISCED 97: 5123

NACE Rev.2: 56.30

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

5179 Sayılı Gıdaların Üretimi Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun

Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Gürültü Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, 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 diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Servis Görevlisi (Komi) (Seviye 2) yiyecek ve içecek servisi yapılan mekânlarda (restaurant, kahvaltı salonu, teras, oda servisi, ziyafet salonu, toplantı salonu, lobby, havuz, gece kulübü, diskotek, barlar), gemilerde, trenlerde, ve yatlarda görev yapar. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyer. Servis Görevlisi (Komi) (Seviye 2) çalışırken konuklarla birebir ilişki halindedirler. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışan kişinin ağır çalışma şartlarına alışkın olması ve uzun süre ayakta çalışması gerekir.

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.
				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 ayrıştırır ve 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 vb.) öğrenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis Öncesi (Mise En Place) İşlemleri 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 vb.) temizliğini uygun dezenfektanlarla yapar.
				D.2.3	Temizlik esnasında tespit ettiği aksaklık ve arızaları amirine bildirir.
		D.3	Restaurant 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	Menajları, karabiber değirmenini, zeytinyağı ve sirkelikleri, diğer sos kaplarını doldurur.
				D.3.4	Malzemeleri (çatal, bıçak, kaşık takımları, tabak, fincan, bardak v.b) 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 (Mise En Place) İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	D.4	Büfe hazırlığı yapmak	D.4.1	Gerekliyse büfenin oluşturulacağı salona büfe masalarını taşıy veya taşınmasına yardımcı olur.
				D.4.2	Büfe örtülerini açar ve skirtlerini takar.
				D.4.3	İşletmenin standartlarına göre büfe dekorasyonunu (köpük vb.) yapar.
				D.4.4	Amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda büfede kullanılacak malzemeyi büfeye yerleştirir.
				D.4.5	Servis esnasında büfeyi denetleyerek 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 getirilerek çamaşırhaneye götürülmesine yardımcı olur.
				D.5.4	Temiz masa örtülerini ve peçeteleri restoranta götürür.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis Öncesi (Mise En Place) İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	D.6	Masa ve sandalyelerin giydirilmesine yardımcı olmak (ziyafetlerde)	D.6.1	Hazırlanan plan doğrultusunda masaları, sandalyeleri karşılıklı aynı hizada yerleştirir.
				D.6.2	Kumaş malzemeleri temin eder.
				D.6.3	Masalara muflon yerleştirir.
				D.6.4	Masa örtüsünü, kapağını ve/veya runner'ı serer.
				D.6.5	Sandalye örtülerini giydirir.
				D.6.6	Masanın ebadına göre skirt'ü hazırlar, skirt'in pilelerini düzeltir.
				D.6.7	Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar.
		D.7	Masanın set-up'ının hazırlanmasına yardım etmek	D.7.1	İşletmenin standartlarına göre servis tabağını veya konuk peçetesini masaya yerleştirir.
				D.7.2	Mönüye göre çatal, bıçak, kaşık takımlarının masaya yerleştirilmesine yardımcı olur.
				D.7.3	Ekmek tabağı, tereyağı bıçağı, su bardağı, menaj takımları, vazo, şamdan v.b nin masaya yerleştirilmesine yardımcı olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Servis Öncesi (Mise En Place) İşlemleri Yürütmek	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 İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	E.1	Siparişlerle ilgilenmek	E.1.1	Amirinden üç nüsha olarak aldığı sipariş fişinin birer nüshasını mutfaka, servis bara ve kasaya iletir.
				E.1.2	Mutfak ve servis barda hazırlanan yiyecek ve içecekleri ısı derecelerini kaybetmeden 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 adisyonu 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 değıdirmeden dudak payı bırakarak yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri 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 doily (doli) serer.
				E.4.2	Konuğun isteği üzerine tepsiye sıcak içecek potu veya içeceklerle birlikte fincanı / bardağı, sıcak süt potu, krema potu 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 vb. temin eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri 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	Backgroundda toplanan kirli servis malzemelerini İSG kurallarına uyarak ve işletme izleklerine göre bulaşıkhaneye götürür.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri 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 ebadını, markasını, 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 vb.) 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	Servis Sonrasında Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	F.1	Salonu bir sonraki güne/vardiyaya hazırlamak	F.1.1	Restorantı akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere, klima vb. 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 düzenlemesini yapar.
				F.1.6	Gerekliyse ise salonu kahvaltı için hazırlar.
				F.1.7	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri vb. 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 dezenfektanlarla temizler.
				F.2.4	Menaj takımlarının içini boşaltıp hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizler ve parlatır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sonrasında Yapılan İşlemleri 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	Konuğa ait bulduğu ve bulunmuş eşyaları amirine teslim eder.
				F.4.2	Bulunmuş eşyaların cinslerine, bulunduğu yere ve adetlerine göre kaydedip amirine teslim eder.

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.3	Malzeme sayımına yardımcı olmak	G.3.1	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da backgrounda taşır.
				G.3.2	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin amiri tarafından sayımına 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 gelişim etkinliklerine katılmak	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 vb.) katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	H.3.1	İşe yeni alınan personele işinde yardımcı olur.
				H.3.2	İşletme prensiplerini öğretir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Baharatlık
2. Baharat çeşitleri
3. Bardakaltlığı (coaster)
4. Bardak basketleri
5. Bardak çeşitleri
6. Bardak soğutucusu
7. Bez peçete çeşitleri
8. Buz kovanı
9. Buz makinesi
10. Cezve
11. Çatal, bıçak, kaşık çeşitleri
12. Çay - kahve makinesi
13. Çorba kasesi altlığı
14. Çöp kovanı
15. Çöp poşeti
16. Dosya
17. Dosya kâğıdı
18. Ekmek kızartma makinesi
19. Ekmek sepeti
20. Elektrikli masa süpürgesi
21. Fincan çeşitleri
22. İsimlik
23. Kâğıt havlu
24. Kalem
25. Karaf çeşitleri
26. Kibrit
27. Kirli çamaşır arabası
28. Kurulama (Discard) bezleri
29. Kül tablası
30. Kürdanlık
31. Masa
32. Masa arabası

33. Masa eteği (Skirt)
34. Masa farası
35. Masa fırçası
36. Masa mandalı
37. Masa numarası
38. Masa örtüleri
39. Masa üstü bayrakları
40. Maşa çeşitleri
41. Menaj takımı
42. Meyve suyu makinesi
43. Meze arabası
44. Miflon-Molton
45. Menü kartı
46. Not defteri
47. Peçete çeşitleri
48. Pot çeşitleri
49. Puro makası
50. Reşo
51. Rezervasyon kartları
52. Sandalye
53. Sandalye arabası
54. Servant
55. Servis arabası çeşitleri
56. Sirkelik-yağdanlık
57. Skirt arabası
58. Skirt çeşitleri
59. Sosluk
60. Sürahiler
61. Sütçük
62. Şamdan
63. Şarap ayaklığı
64. Şarap kovası
65. Şarap sepeti
66. Şekerlik

67. Tabak çeşitleri
68. Tabak ısıtıcısı
69. Tabak kapağı (Kloş)
70. Tahta kalem
71. Takım basketleri
72. Taze karabiber değirmeni
73. Tepsi çeşitleri
74. Üniforma
75. Vazo
76. Yıkama Bezi

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. El becerisi
3. Görsel beceri
4. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
5. İletişim kurma becerisi
6. İSG bilgisi
7. Malzeme bilgisi
8. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
9. Mesleki terim bilgisi
10. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)
11. Problem çözme yeteneği
12. Stresle baş edebilme becerisi
13. Turizme, yöreye ve otele ait bilgi
14. Ürün ve marka bilgisi
15. Yabancı kültürler bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Dikkatli olmak
4. Dürüst ve güvenilir olmak
5. Ekip ruhuyla çalışmak

6. Enerjik olmak
7. Esnek çalışmaya yatkın olmak
8. Güler yüzlü olmak
9. Hoş görülü olmak
13. İş disiplinine sahip olmak
14. Kaliteye önem vermek
15. Kararlı olmak
16. Planlı ve organize olmak
17. Pratik olmak
18. Sabırlı olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Servis Görevlisi (Komi) (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

Faruk DAŞTANOĞLU, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Yaygın Eğitim Daire Başkanı

Figen KUNT, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Öğretici

İsa YAYLA, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Uzman Yardımcısı

Sibel AKÇAĞLAYAN, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Elif Özkan YERCI, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Murat ÖZEN, , Kültür ve Turizm Bakanlığı- Eğitici

Abdullah DURMUŞ, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği-Eğitim Koordinatörü

İsmail TAŞDEMİR, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği-Ofis Müdürü

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Selim ÇİL Sheraton Hotel- ANKARA

Murat KOÇAK Metropolitan Hotel- ANKARA

Hasan SABUNCU Hilton Hotel-İSTANBUL

Necdet AYÇİÇEK Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Bülent KOZANOĞLU Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUSLAR

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
3. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
4. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
5. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. Yükseköğretim Kurulu
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
9. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
10. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
12. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

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

ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:

1. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
6. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
7. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
8. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
9. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
14. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
15. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
16. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler 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 Confence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel
76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel
78. Swisshotel Ankara
79. Swisshotel-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