



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SERVİS GÖREVLİSİ

SEVİYE 3

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	SERVİS GÖREVLİSİ (GARSON)
Seviye	:	3¹
Referans Kodu	:	[.....]
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)	:	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), 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,

ANTRE: Ana yemek öncesi yenilen yemeği,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

FLAMBE: Yiyeceğin üzerine konyak, rom vb. serperek tutuşturmayı; bu yöntemle hazırlanan yiyecekleri; alevlendirmeyi,

FLAMBE ARABASI: Flambenin yapıldığı aracı,

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

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KONSANTRE: Suyla inceltilmiş yoğun maddeyi,

KRUTON: Çorbalara süs ve lezzet vermek hazırlanan ekmek garnitürünü,

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

MAŞA: Serviste çatal ile kaşığı oluşturduğu servis aracını,

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

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

MİSE EN PLACE: Servis öncesi yapılan ön hazırlığı,

MÖNÜ: Yiyecek listesini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

POSTA: Sorumlu olduğu masaların toplamını,.

POT: Çorba vb. kâsesini,

REŞO: Bir çeşit ısıtıcıyı,

REZERVASYON: Otel ve restaurantlarda önceden yer ayrılması işlemini,

RUNNER: Bir tür kapak örtüsü çeşidini,

SERVANT: 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,

TRANCHE (TRANS): Bütün halde misafir masasına gelen et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip temizlenerek porsiyonlanması işlemini,

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 ilgili 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	47
3.3. Bilgi ve Beceriler	49
3.4. Tutum ve Davranışlar.....	50
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	51

1. GİRİŞ

Servis Görevlisi (Garson) (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 (Garson) (Seviye 3) 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 (Garson) (Seviye 3), salon ve masa düzenlemesi, misafir karşılama, yiyecek ve içecek siparişi alma, özel teknikler kullanarak çeşitli yiyecek ve içecekleri hazırlama ve servis yapma, hesap alma işlemlerini belirli bir süre içerisinde hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5131

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 ilgili 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 (Garson) (Seviye 3) yiyecek ve içecek servisi yapılan özel ve kamuya ait 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 (Garson) (Seviye 3) çalışırken konuklarla birebir ilişki halindedir. 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 (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 (Devamı var)	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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.4	Yanıcı, yakıcı, patlayıcı ve kesici malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.5	Yangın tüplerinin dolum 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.
		B.3	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.3.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.3.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.3.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak (Devamı var)	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 denetler.
				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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Personelle düzenli toplantılar yaparak 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, şikâyetlerin giderilmesi için gerekli önlemleri alır.

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	İş 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 vb.) hakkında gerekli bilgileri alır.
				D.5.3	Servis öncesi ve sonrası çalışmalarını programlar.
				D.5.4	Sorumluluğundaki astlarını ve görevlerini belirler.
				D.5.5	Görevleri astlarına paylaştırır.
				D.5.6	Postasını alır ve postasının son denetimlerini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	E.1	Restaurant malzemelerini servise hazırlamak	E.1.1	Menajları, karabiber değirmenini, zeytinyağı ve sirkelikleri, diğer sos kaplarını temizleyip doldurur veya doldurulmalarını sağlar.
				E.1.2	Serviste kullandığı malzemeler temizler veya temizletir.
				E.1.3	Servis istasyonlarına çatal, bıçak, kaşık takımlarını, tabak, fincan, bardak v.b yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E..1.4	Menaj takımlarını, peçete ve masa örtülerini hazırlar veya hazırlatır.
		E.2	Servis alanlarının temizliğini yapmak	E.2.1	Çalışma alanlarının tozunu alır veya alınmasını sağlar.
				E.2.2	Salondaki cam ve aynaların, masa ve sandalye ayaklarının temizliğini yapar veya temizletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri 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 temizliğinin yapılacağı yeri belirler.
				E.3.3	Araç ve donanımların temizliğini uygun dezenfektanlarla yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.3.4	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Formu “ doldurur.
				E.3.5	“Teknik Servis Formu”nu ilgililere iletir ve amirine rapor eder.
		E.4	Servis esnasında kullanacağı 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 İşlemleri 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 göre ayırır veya ayrılmasını sağlar.
				E.5.3	Kirli masa örtülerini ve peçetelerini sayar veya sayılmasını sağlar.
				E.5.4	Kirlileri bir bohça haline getirir ve ilgili birimlere (çamaşırvhane vb.) götürür veya götürülmesini sağlar.
				E.5.5	Teslim ettiğine ve teslim aldığına dair tutanağı imzalar.
				E.5.6	Temiz masa örtülerini ve peçeteleri restoranta götürür veya götürülmesini sağlar.
		E.6	Masaları yerleştirmek	E.6.1	Postasındaki/istasyonundaki rezervasyonları (kişi sayısı) inceler.
				E.6.2	Restorantın 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 İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	E.7	Masa ve sandalyeleri giydirilmesinde amirine yardımcı olmak (ziyafetlerde)	E.7.1	Kumaş malzemeleri temin eder veya edilmesini sağlar.
				E.7.2	Masalara muflon yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E.7.3	Masa örtüsü/kapak/runner serer veya serilmesini sağlar.
				E.7.4	Sandalye örtülerini giydirir veya giydirilmesini sağlar.
				E.7.5	Masanın ebadına göre skirt'ü hazırlar, skirt'in pilelerini düzeltir veya düzeltilmesini sağlar.
				E.7.6	Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar veya katlanmasını sağlar.
		E.8	Masanın set-up'ını hazırlamak	E.8.1	İşletmenin standartlarına göre servis tabağını veya konuk peçetesini, ekmek tabağı, tereyağı bıçağı, bardaklar, menaj takımları, vazo, şamdan v.b masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				E.8.2	Mönüye göre çatal, bıçak, kaşık takımlarını masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri Yürütmek	E.9	Masaların, servis istasyonlarının ve salonun son denetimini yapmak	E.9.1	Masa ve sandalyelerin birbirlerine uyumunu, servis istasyonlarının ve arabaların düzenini denetler.
				E.9.2	Masanın set-up'ını denetler.
				E.9.3	Salondaki faaliyet türüne ve özelliğine göre salon aydınlatma ve ses düzeninin, hava şartlarına göre ısıtma ve soğutma donanımlarının denetimini yapar, problem var ise ilgili birimlere ve amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	F.1	Konuğu karşılamak *(Kaptanın olmadığı durumlarda)	F.1.1	Konuğu günün saatine göre güler yüzle selamlayarak karşılar.
				F.1.2	Konuğun 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	Su servisi yapmak	F.2.1	Su servisini konunun sağ tarafından yapar veya yapılmasını sağlar.
				F.2.2	Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurur ve sürahi ağzında oluşan damlaları siler veya silinmesini sağlar.
				F.2.3	Şişe ile yapılan su servisinde konunun gözü önünde pet şişenin kapağını açar veya açılmasını sağlar.
				F.2.4	Su doldurma işlemini şişe veya sürahiyi bardağa değdirmeden dudak payı bırakarak yapar veya yapılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	F.3	Konuğa mönü kartını takdim etmek	F.3.1	Konuğa mönüyü açık bir şekilde önce çocuklardan, yaşlılardan ve bayanlardan başlayarak takdim eder.
				F.3.2	Konuğun mönüyü inceleyip karar vermesini bekler.
		F.4	Sipariş almak	F.4.1	Konukta ihtiyaç ve ilgi uyandırarak kararlarını vermelerinde yardımcı olur.
				F.4.2	Yiyecek içecek siparişlerini saat yönünde, tekrar ederek alır ve verdikleri siparişlerin pişme sürelerini mutlaka konuğa bildirir.
				F.4.3	Siparişleri okunaklı ve anlaşılır bir şekilde yazar ve adedini çizgilerle işaretler.
				F.4.4	Özel istekleri yazar.
				F.4.5	Sipariş fişini bölümlere ayırır.
				F.4.6	Grup masalarında sipariş fişini doldururken konuklara numaralar verir.
				F.4.7	Masadan ayrılırken konuklara iyi vakit geçirmelerini temenni eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	F.5	Siparişlerin iletilmesini sağlamak	F.5.1	Yiyecek ve içecek siparişlerini mutfağa, servis bara ve kasaya iletir veya iletilmesini sağlar.
				F.5.2	Başlangıç yemeklerinin hazırlanıp sunulmasını ve diğer yemeklerin rezerve edilmesini sağlar.
		F.6	Ekmek servisi yapmak	F.6.1	Ekmeği, 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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	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.
				F.7.4	Konuk şikâyetlerini anında anlaşılır bir şekilde amirine iletir.
		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 hemen ilgililere sözlü ve yazılı olarak rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Yürütmek	F.9	İş akışında rastladığı aksaklıkları bildirmek	F.9.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik vb.) bildirir.
				F.9.2	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) amirine ve ilgili birimlere (Güvenlik vb.) 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 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 konunun 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 konunun sağından servisini yapar.
		G.2	Türk kahvesi servisi yapmak	G.2.1	Gerekliyse 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 vb) ve bir bardak su ile tepisini hazırlar, konunun sağından servisini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sıcak içecek servisi yapmak (Devamı var)	G.3	Filtre kahve servisi yapmak	G.3.1	Gerekliyse filtre kahveyi demler ve kahveyi temiz pota veya doğrudan fincanlara alır.
				G.3.2	Konukların isteğine göre süt, krema ve şekeri tepsiye hazırlar ve servisini konunun sağından servisini yapar.
		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, konunun 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
G	Sıcak içecek servisi yapmak	G.6	Sıcak kırmızı şarap servisi yapmak	G.6.1	Kaynatma kabının içerisine reçeteye göre malzemeleri koyar ve kaynatır.
				G.6.2	Kaynatılıp süzülen karışıma kırmızı şarap ve brandy ilave eder.
				G.6.3	Kırmızı şarap ilave edilen karışım kaynama noktasına kadar ısıtır ve servisi 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 (Devamı var)	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 zedelemekten, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden sessizce çıkarır.
				H.1.8	Köpüklü şarap mantarının telini dikkatli bir şekilde açıp, peçete yardımı ile ses çıkartmadan yavaşça açar.

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.1.9	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 kovaya koyar.
		H.2	Kırmızı şarap servisi yapmak (Devamı var)	H.2.1	İşletme standartlarına göre şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirir.
				H.2.2	Şarap servisinde şarabın konuga veya masaya damlamasını engellemek için elinde peçete bulundurur.
				H.2.3	Etiketi görülür bir şekilde takdim eder ve onayını alır.
				H.2.4	Tirbuşonun bıçağı ile şarabın ağız kısmındaki folyoyu keserek alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Soğuk içecek servisi yapmak (Devamı var)	H.2	Kırmızı şarap servisi yapmak	H.2.5	Tirbuşon yardımı ile mantarı zedelemeyen, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden çıkarır.
				H.2.6	Sipariş veren konunun 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 konunun 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 konunun gözü önünde doldurur.
				H.3.4	Konunun isteğine göre köpüklü veya köpüksüz olarak bardakaltlığı (coaster) 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 vb. için ince ve düzgün dilimlenmiş limon, buz, lime temin eder ve tepsisine hazırlar.
				H.4.3	Bardağa konulan içeceği, varsa katkı maddesini (soda, tonik, su vb.) buzlu konuğun önünde servis eder.
				H.4.4	Rakı servisinde konunun isteğine göre rakısına önce su sonrasında da buz ilave eder.
		H.5	Alkolsüz İçecek Servisi Yapmak	H.5.1	Konuğun isteğine göre tuz, şeker, karabiber vb. 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 deydirmeden $\frac{3}{4}$ oranında doldurarak servis eder veya edilmesini sağlar.
				H.5.4	Konsantre içecekleri özelliğine göre uygun oranlarda sulandırarak servis eder veya edilmesini sağlar.
				H.5.5	Konuğun 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 (Devamı var)	I.1.1	Servisin türüne göre kuver değişikliği yapar gerekirse tamamlar.
				I.1.2	Başlangıç yiyeceklerinin servislerini, maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis vb. şeklinde yapar.
				I.1.3	Başlangıç yiyeceklerini maşa servisi yapıyor ise düz veya ters maşa ile konuğun solundan servis eder.
				I.1.4	Masaya serpme şeklinde konulan başlangıç yiyeceklerde konuğun rahat alabilmesi için serpme tabaklara servis takımları koyar.(kaşık, maşa vb.)
				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 kuver değişikliği yapar ve gerekirse tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek Servisi Yapmak (Devamı var)	I.2	Çorba servisi yapmak	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.
				I.2.5	Servis sehпасından 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 (kruton, kaşar peyniri, limon dilimi vb.) servis eder.
				I.2.7	Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.
		I.3	Ara sıcak servisi yapmak (Devamı var)	I.3.1	Porsiyonlar şeklinde hazırlanan ara sıcakları konuğun sağından servis yapar.
				I.3.2	Servis tevdilerine hazırlanan ara sıcakları konuğun solundan maşa (düz, ters) ile servis yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek Servisi Yapmak (Devamı var)	I.3	Ara sıcak servisi yapmak	I.3.3	Konuğun isteğine ve ara sıcak türüne göre sosların servisini sosluk ile konukun 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 konukun istediği miktarda ve çeşitte sos koyar.
				I.4.3	Salata boşlarını ana yemek bitiminde toplar.
		I.5	Ana yemek servisi yapmak (Devamı var)	I.5.1	Kuverde gerekli değişikliği yapar (balık takımı, steak bıçağı vb.).
				I.5.2	Porsiyonlar şeklinde hazırlanan ana yemekleri konukun sağından servis eder.
				I.5.3	Servis tevezilerine hazırlanan ana yemekleri konukun solundan maşa (düz, ters) ile servis eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek Servisi Yapmak (Devamı var)	I.5	Ana yemek servisi yapmak	I.5.4	Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre sos ve garnitürünü ayrıca servis ediyor ise konukun solundan maşa ile servis eder.
				I.5.5	Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler. Masada kullanılmayacak (menaj takımları, ekmek tabakları) malzemeleri kaldırır.
				I.5.6	Masadaki kırıntıları soldan temiz bir peçete yardımı veya aparatlarla konuk 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 konuk sağından servis eder.
				I.6.4	Servis tevzisinde hazırlanan tatlıları ve meyveleri konuk solundan maşa ile (düz, ters) servis eder.
				I.6.5	Sıcak tatlılarda (eğer sosu varsa) konuk isteğine göre sos servisini solundan yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek Servisi Yapmak (Devamı var)	I.7	Flambe servisi yapmak	I.7.1	Flambe arabasının temizliğini, kullanılacak araç-gereç ve malzemeleri denetler ve eksiklerini tamamlar.
				I.7.2	Konuğun isteğine göre pişirme derecesini ayarlar.
				I.7.3	Flambe yaparken ocağın istenilen ısıya (harlı ateş) ulaşmasını sağlar.
				I.7.4	Konuğun yanında yanıcı içecekleri (konyak, likör, şarap vb.) ölçü kabına (jigger) belirlenen ölçüde dökerek yemeği pişirir.
				I.7.5	Pişme işlemi bittikten sonra alevlendirmek için üzerine alkol döker (konyak veya yüksek alkollü içki) ve alevlendirme işlemini yapar.
				I.7.6	Sıcak tutması gereken bir madde varsa ayrıca bir ısıtıcı bulundurur.
				I.7.7	Hazırlanan flambeyi tabaklara alarak konukun sağından servis eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Yiyecek Servisi Yapmak	I.8	Fondü servisi yapmak	I.8.1	Yemek siparişine göre malzemeleri ve servis araçlarını hazırlar.
				I.8.2	Fondü takımını masaya getirir ve masanın ortasına yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Servis sonrası işlemleri Yürütmek (Devamı var)	J.1	Hesap almak	J.1.1	Adisyondaki verileri (yiyecek ve içecek dökümlerinin doğruluğunu, masa numarasını, kişi sayısını ve tarihi) denetler.
				J.1.2	İşletme standardına göre adisyon kapanışını yapar.
				J.1.3	Adisyonu ödeyecek konuga işletme izleklerine göre sunar.
				J.1.4	Adisyonu masaya bıraktıktan sonra konğun inceleyebilmesi için geri çekilir.
				J.1.5	Ödemeyi alırken teşekkür eder.
				J.1.6	Kredi kartı ödemelerinde mobil pos cihazını şifre girebilmesi için konuga getirir, kredi kartı ile slipin üzerindeki bilgileri denetler.
				J.1.7	Kasadan aldığı fiş, fatura, para üstü vb. yi tekrar masaya getirir ve teşekkür eder.
				J.1.8	Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacak ise konğun ismi, imzası ve oda numarası alınır, denetlenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Servis sonrası işlemleri Yürütmek	J.2	Konuğu uğurlamak *(kaptanın olmadığı durumlarda)	J.2.1	Konuğa vestiyer malzemesini (varsa) getirir veya getirilmesini sağlar.
				J.2.2	Konuğa restaurant 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 set- up ını hazırlar veya hazırlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Gün / Vardiya Sonu İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	K.1	Salonu temizlemek	K.1.1	Restorantı akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere, klima vb. 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 ise salonu kahvaltı için hazırlar veya hazırlanmasını sağlar.
				K.1.7	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri vb. denetler ve açık olan ışıkları kapatır veya kapatılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Gün / Vardiya Sonu İşlemleri Yürütmek (Devamı var)	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 dezenfektanlarla temizler veya temizlenmesini sağlar.
				K.2.4	Servis ve menaj takımlarının içini boşaltıp hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizler, parlatır veya yaptırır.
				K.2.5	Araç-gereç ve donanımları servis deposuna veya dolaba kaldırır veya kaldırılmasını sağlar.
		K.3	Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul etmek	K.3.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenletir.
				K.3.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
K	Gün / Vardiya Sonu işlemleri yürütmek	K.4	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izlerini 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	Kayıp ve bulunmuş eşyaların cinslerine, renklerine, yerlerine, tarihine ve adetlerine göre kayıt altına alınıp işletme izleklerine göre depolanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
L	Periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak (Devamı var)	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	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	L.3.1	Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da backgrounda taşır veya taşınmasını sağlar.
				L.3.2	Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin amiri ile birlikte sayımını yapar veya yapılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
L	Periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak	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 gelişim etkinliklerine katılmak	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 vb.) 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. Baharatlık
2. Bardakaltılığı (Coaster)
3. Bardak basketleri
4. Bardak çeşitleri
5. Bardak soğutucusu
6. Çorba kâsesi altlığı
7. Bez peçete çeşitleri
8. Bıçak, çatal ve kaşık çeşitleri
9. Buz kovası
10. Buz makinesi
11. Cezve
12. Çay - kahve makinesi
13. Çiçek çeşitleri
14. Çöp kovası
15. Çöp poşeti
16. Ekmek kızartma makinesi
17. Ekmek sepeti
18. Elektrikli masa süpürgesi
19. Fincan çeşitleri
20. Flambe arabası
21. İğne- iplik seti
22. İlk yardım malzemeleri
23. İsimlik
24. Kağıt havlu
25. Kalem
26. Karaf çeşitleri
27. Kibrit
28. Kirli çamaşır arabası
29. Kurulama (Discard) bezleri
30. Kül tablası
31. Kürdan çeşitleri
32. Kürdanlık

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

67. Şarap ayaklığı
68. Şarap kovası
69. Şekerlik
70. Tabak çeşitleri
71. Tabak ısıtıcısı
72. Tabak kapağı (Kloş)
73. Takım basketleri
74. Taze karabiber değirmeni
75. Tepsi çeşitleri
76. Üniforma
77. Vazo
78. Yıkama bezi

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Beslenme bilgisi
3. El becerisi
4. Görsel beceri
5. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
6. İletişim becerisi
7. İSG bilgisi
8. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
9. Kayıt tutma bilgisi
10. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
11. Matematik bilgisi
12. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
13. Yabancı dil bilgisi (Orta düzeyde)
14. Organizasyon becerisi
15. Pişirme yöntemleri bilgisi
16. Satış bilgisi
17. Turizme, yöreye ve işletmeye ait bilgi
18. 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. Enerjik olmak
6. Esnek çalışmaya yatkın olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İş disiplinine sahip olmak
9. Kaliteye önem vermek
10. Kararlı olmak
11. Öğrenme ve öğretmeye açık olmak
12. Örnek olmak
13. Planlı ve organize olmak
14. Pratik olmak
15. Problem çözebilmek
16. Sır saklamak
17. Soğukkanlı olmak
18. Sorumluluk sahibi olmak
19. Ekip ruhu ile çalışmak
20. Yaratıcı olmak
21. Yeniliklere açık olmak
22. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Servis Görevlisi (Garson) (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

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/KURULUŞLAR

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 Otelcililik 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 Confeence & 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