



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SERVİS SORUMLUSU

SEVİYE 4

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	SERVİS SORUMLUSU (KAPTAN)
Seviye	:	4¹
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 dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BACKGROUND: Arka planı, ofisi,

COFFEE BREAK: Toplantılarda hazırlanan hafif yiyecek ve içecekleri atıştırmak için verilen molayı,

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

FLAMBE ARABASI: Flambe hazırlamada/yapmada kullanılan aracı,

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

GUERİDON: Bir çeşit servis arabasını,

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KARAF: İçki sürahisini,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

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

MAŞA: Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracını,

MEETING-MİTING: Servis öncesi toplantıyı,

MENAJ: Konuğun yemek anında, isteğine göre tatlandırmak için yemeğine kattığı maddeleri,

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

MÖNÜ: Yiyecek listesini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

REŞO: Bir çeşit ısıtıcıyı,

REZERVASYON: Otel ve restoranlarda önceden yer ayırılması işlemini,

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

SKİRT: Bir tür masa eteğini,

TİRBUŞON: Şarap açmada kullanılan bir aracı,

ZİYAFET/BANKET (BANQUET) : Belirli sayıdaki bir gruba, belirli bir nedenle verilen toplu yemeği

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yer	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile ilgili Diğer Mevzuat	8
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	25
3.3. Bilgi ve Beceriler	28
3.4. Tutum ve Davranışlar	29
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	30

1. GİRİŞ

Servis Sorumlusu (Kaptan) (Seviye 4) 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 Sorumlusu (Kaptan)] (Seviye 4) 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 Sorumlusu (Kaptan) (Seviye 4) işletme politika ve izlekleri doğrultusunda sorumlu olduğu servis istasyonları ve barlardaki koordinasyonu sağlama ve bölüm içi aktiviteleri işletme standartlarına uygun yürütme konularında Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusuna (Maitre D'Hotel) (Seviye 5) yardımcı olma, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkarma ve koruma, yönetme bilgi ve becerisine sahip 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 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 Sorumlusu (Kaptan) (Seviye 4) konaklama işletmelerinin servis ünitelerinde (restaurant, kahvaltı salonu, teras, oda servisi, ziyafet salonu, toplantı/seminer salonu, lobby, havuz, gece kulübü, diskotek, barlar), lokantalarda, gemilerde, trenlerde ve yatlarda görev yapar. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyer. Servis Sorumlusu (Kaptan) (Seviye 4) 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	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 ve astlarına öğretir.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				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 hukuku ile ilgili astlarını bilgilendirir.
				A.2.2	İSG koruma ve müdahale araç ve gereçlerini (yangın tüpleri, ecza dolabı vb.) uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.3	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve astlarının da giymesini denetler.
				A.2.4	Uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır ve astlarının kullanmasını da denetler.
				A.2.5	Yanıcı, yakıcı, kesici ve patlayıcı malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder ve denetler.
				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 ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		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 ve astlarının da bu şekilde kullanmasını denetler.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırır ve çöp odalarında depolar ve astlarının da bu usullerde çalışmasını denetler.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler, rapor eder ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin kalite yönetim ve servis standartları eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.2	Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını 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.
		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 üniformasını giyer.
				D.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		D.2	Astlarını denetlemek	D.2.1	Astlarının işe geliş-gidiş saatlerini denetler.
				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 uyup uymadıklarını denetler.
		D.3	Vardiyalar arasında koordinasyonu sağlamak	D.3.1	Devralacağı görevleri ve salonu denetleyerek eksiklikleri ve yapılacak işleri belirler.
				D.3.2	Bir önceki vardiyadan yapılacak işler hakkında amirinden bilgi alarak ve bilgi panolarını inceleyerek sorumluluk alanındaki görevleri devralır.
				D.3.3	Devredeceği görevleri liste haline getirir.
				D.3.4	Bir sonraki vardiyaya işler hakkında bilgi vererek sorumluluk alanlarındaki görevleri devreder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş Organizasyonu Yapmak	D.4	İşleyle ilgili hazırlıkları yapmak	D.4.1	Sabah ve akşam toplantılarında hazır bulunur.
				D.4.2	Personelinin meeting de hazır bulunmasını sağlar.
				D.4.3	Personelin genel görünümünü denetler.
				D.4.4	Astlarının görev yerlerini söyler ve önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.4.5	Günlük faaliyetleri (mesai saatleri, mönü, rezervasyonlu masalar ve geliş saatleri vb.) hakkında gerekli bilgileri üstlerinden alır ve astlarına iletir.
				D.4.6	Servis öncesi ve sonrası çalışmalarını programlar.
				D.4.7	VIP konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.4.8	Astların isteklerini üstlerine iletterek astlarını bilgilendirir ve üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir.
		D.5	Rezervasyonları almak *(Rezervasyon görevlisi olmadığı durumlarda)	D.5.1	Rezervasyon için gerekli olan bilgileri (tarih, kişi sayısı, saat, rezervasyon yaptıran kişi ile ilgili bilgiler vb.) alır.
				D.5.2	Aldığı bilgileri o gün için alınmış diğer rezervasyon bilgileriyle karşılaştırır, uygun yer olup olmadığını belirler.
				D.5.3	Uygun yer varsa özel istekleri alır ve rezervasyon defterine kaydeder.
				D.5.4	Kaydedilen bilgileri konunun onayını almak için sözlü olarak tekrarlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	E.1	Restaurant’da kullanılan malzemelerin şirket menfaatleri doğrultusunda kullanımını sağlamak	E.1.1	Bulaşıkhaneye ve çamaşırhane sorumlusu ile koordinasyon içinde çalışarak malzeme kullanımında doğacak fireleri minimumda tutacak tedbirleri alır ve amirine rapor eder.
				E.1.2	Bölüme ait malzemelerin (cam, porselen, gümüş, metal, kumaş vb.) her zaman servise sunulabilecek durumda olmasını sağlar.
				E.1.3	Servis esnasında kırılan malzemeler için hasar raporu düzenleyip raporu amirine sunar.
		E.2	Servis alanlarının servise hazırlığını denetlemek (Devamı var)	E.2.1	Salonun taban yüzeyini, pencere, kapı, duvar, masa, sandalye, pirinç ve gümüş vb. malzemelerinin temizliğini denetler.
				E.2.2	Restaurantlar servise açılmadan önce salon, masa düzenini hazırlatır ve denetler.
				E.2.3	Büfeleri hazırlatır, denetler ve üstüne rapor eder.
				E.2.4	Servant ve servis arabalarının düzenini hazırlatır ve denetler.
				E.2.5	Hazırlanan ziyafet/toplantı vb. çalışma çizelgesini personelin görebileceği (hep aynı) yere asar.
				E.2.6	Ziyafetin çeşidine ve işletmenin izleklerine göre salonu (masa düzeni, sandalye, koltuk vb. yerleştirilmesi ve giydirilmesi vb.) hazırlatır ve denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	E.2	Servis alanlarının servise hazırlığını denetlemek	E.2.7	Kayıt masalarının, görsel ekipmanların (video, projektör, ekran, kürsü, bayrak vb.) yerleştirilmesini sağlar ve denetler.
				E.2.8	Astları için örnek bir kuver hazırlar ve astlarının örnek masaya göre salonun hazırlanmasını sağlar ve denetler.
				E.2.9	Toplantı salonuna toplantı için gerekli araç-gerecin (yazı tahtası, bilgisayar, projektör, ekran, mikrofon, kürsü, bayrak vb.) yerleştirilmesini sağlar ve denetler.
				E.2.10	Masalara (istenmiş ise) su, su bardağı, kalem, not defteri vb. yerleştirilmesini sağlar ve denetler.
				E.2.11	Kararlaştırılan çay, kahve vb. aralarının (coffee break) hazırlığının yapılmasını sağlar ve denetler.
				E.2.12	Salondaki faaliyet türüne ve özelliğine göre salon aydınlatma sistemini, ses düzenini, hava şartlarına göre ısıtma ve soğutma donanımlarını denetler.
				E.2.13	Servis alanlarının servise hazırlığının son denetimini yapar, varsa aksaklıkları giderici tedbirler alır ve amirine rapor eder.
		E.3	Araç ve donanımları temizletmek	E.3.1	Araç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin eder ve ettirir.
				E.3.2	Araç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri ayarlar.
				E.3.3	Araç ve donanımların temizliğini uygun dezenfektanlarla yaptırır ve denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Servis Öncesi Yapılan İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	E.4	Servis esnasında kullanılacak eksik malzemeleri temin etmek	E.4.1	Servis esnasında kullanılacak eksik malzemelerin tespit edilmesini sağlar ve denetler.
				E.4.2	Düzenlenen talep formunu imzalar.
				E.4.3	Eksik malzemelerin teminini sağlar ve denetler.
				E.4.4	Temin edilen malzemeleri temizletir ve denetler.
				E.4.5	Temin edilen malzemelerin servis depolarına yerleştirilmesini sağlar ve denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	F.1	Konuğu karşılamak	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	Konuğun servise hazır masaya oturmasını sağlar.
				F.1.5	Rezervasyonsuz gelen konuklara masa belirler.
		F.2	Servisin aksamadan yürütülmesini sağlamak	F.2.1	Servis bitene kadar mutfaktan çıkan yiyecekleri denetler (tabağa sunum şeklini, porsiyonlarını vb.).
				F.2.2	Yiyeceklerin ısı derecelerini ve kalitelerini kaybetmeden servislerinin yapılmasını sağlar.
				F.2.3	Servis, bar ve bulaşıkhanede bir karışıklık olmamasını sağlar ve servis bitimine kadar sürekli denetler.
				F.2.4	Amiri ve mutfak şefi ile iletişim halinde olur.
				F.2.5	Servisin yemek sıralamasına göre yapılmasını ve boşların toplanmasını denetler.
				F.2.6	Büfeleri ve servisin her aşamasını servis sonuna kadar denetler.
		F.3	Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenmek	F.3.1	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
				F.3.2	Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.
				F.3.3	Konukların şikâyetlerini mümkün olduğunca kısa sürede gidermeye çalışır, çözemediği durumlarda amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	F.4	Servis sırasında meydana gelen kazalarla ilgilenmek	F.4.1	Kaza çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuğa ve kendisine zarar vermeden müdahale eder.
				F.4.2	Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için gerekli İSG önlemlerini alır.
				F.4.3	Kaza sonucu oluşan problemleri giderir.
				F.4.4	Kazayı anında amirine rapor eder.
				F.4.5	Kırılan malzemenin ebadını, çeşidini tespit edip zayi raporuna detaylı bir şekilde yazar.
				F.4.6	Onarım gerektiren bir yer varsa hemen ilgililere sözlü ve yazılı olarak rapor eder.
		F.5	Arıza ve hasarlar ile ilgili izlekleri uygulamak	F.5.1	Arıza ve hasarları denetler.
				F.5.2	Astları tarafından bildirilen ve kendi tespit ettiği arıza ve hasarlar için “Arıza ve Hasar Talep Formu” düzenler.
				F.5.3	Arıza ve hasarın durumuna ve aciliyetine göre ilgili birimi ve/veya amirini bilgilendirir ve gerekiyorsa alanı kullanım dışına (Out of order) alır.
				F.5.4	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				F.5.5	Arızası giderilen alanı ilgili birimlerle (Kat Hizmetleri (konaklama işletmelerinde) , Teknik Servis vb.) birlikte kullanıma açar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Servis Sırasında Yapılan İşlemleri Denetlemek	F.6	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	F.6.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birimlere (Güvenlik vb.) ve amirine bildirir.
				F.6.2	Olağanüstü durumları (yaralanma ve ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili birimlere (Güvenlik vb.) ve amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Gün / Vardiya Sonu İşlemleri Denetlemek (Devamı var)	G.1	Salonları temizletmek	G.1.1	Restoranın akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere, klima vb. açarak havalandırılmasını sağlar ve denetler.
				G.1.2	Masalarda, gueridon ve servanların üzerinde kalan kirli malzemeleri bulaşıkhaneye gönderir ve denetler.
				G.1.3	Kirli kumaş malzemelerin işletme izleklerine göre çamaşırhaneye veya kirlilerin toplandığı bölüme götürülmesini sağlar ve denetler.
				G.1.4	Temiz tabak ve takımların yerlerine getirilmesini sağlar ve denetler.
				G.1.5	Masaların ve sandalyelerin düzenlenmesini sağlar ve denetler.
				G.1.6	Salondan çıkarken ışıkları, prizleri vb. denetler ve açık olanları kapatır veya kapatılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Gün / Vardiya Sonu işlemleri denetlemek	G.2	Araç-gereç ve donanımları temizletmek	G.2.1	Temizlenecek araç-gereç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi ettirir ve denetler.
				G.2.2	Araç-gereç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri ayarlar ve astlarına gösterir.
				G.2.3	Araç-gereç ve donanımların uygun dezenfektanlarla temizlenmesini sağlar ve denetler.
				G.2.4	Servis ve menaj takımlarının içini boşaltıp hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizletir ve denetler.
				G.2.5	Araç-gereç ve donanımların background veya dolaba kaldırılmasını sağlar ve denetler.
		G.3	Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul etmek	G.3.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenletir.
				G.3.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.
		G.4	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	G.4.1	Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için “Bulunmuş Eşya Formu” düzenler.
				G.4.2	Konuğa ait, konunun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için “ Kayıp Eşya Formu” düzenler.
				G.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
H	Periyodik işlemleri Yaptırmak (Devamı var)	H.1	Satın alma deposundan malzeme çekmek	H.1.1	Üstlerinden işletmenin tahmini doluluk oranını öğrenir.
				H.1.2	Yiyecek-İçecek (F&B) bölümü malzeme deposundaki malzeme miktarını denetler.
				H.1.3	Hazırladığı malzeme talep formunu üstlerine imzalatarak depodan malzeme çekilmesini sağlar ve denetler.
		H.2	F&B bölümü depolarını denetlemek	H.2.1	Çekilen malzemeyi Yiyecek-İçecek (F&B) bölümü malzeme deposuna, kullanım yerlerine ve önceliklerine dikkat edilerek yerleştirilmesini sağlar ve denetler.
				H.2.2	Malzemelerin depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				H.2.3	Depoların temizliğini denetler.
				H.2.4	Depolardaki malzemenin sağlam ve eksiksiz olmasını sağlar ve amirine rapor halinde sunar.
				H.2.5	Sık ve sürekli kullanılan malzemelerin rahat ulaşılacakları raflara yerleştirilmesini sağlar
		H.3	Kat hizmetleri bölümüne genel temizlik esnasında yardımcı olmak *(Konaklama işletmelerinde)	H.3.1	Servis alanlarında Kat Hizmetleri bölümünün gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasını sağlar ve denetler.
				H.3.2	İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında ilgili birimlere yardımcı olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olmak	H.4	Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılmak	H.4.1	Gördüğü haşerelere amirinden aldığı talimatlara ve işletme izleklerine göre müdahale eder.
				H.4.2	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
				H.4.3	İlaçlama yapılmadan önce ilaçlama ile ilgili birimlere ve konuklara bilgi verir.
				H.4.4	Sorumluluğu altındaki alanların hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				H.4.5	İlaçlanan alanların temizlenmesini ve havalandırılmasını sağlar ve denetler.
				H.4.6	Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar ve denetler.
		H.5	Envanter Hazırlamak	H.5.1	Astlarıyla birlikte envanter sayımını izlekler doğrultusunda yapar.
				H.5.2	Hazırlanan envanter listelerini toplayıp son hallerini verir ve üstlerine teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	I.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	I.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				I.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				I.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				I.1.4	Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verir.
		I.2	Kurs ve seminerlere katılmak	I.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				I.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				I.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır, astlarının da seminer ve kurslara katılmasını sağlar.
				I.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere katılır.
				I.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		I.3	Personeline eğitim vermek	I.3.1	İşe yeni başlayan personelinin bölüme uyum eğitimi konusunda amirine yardımcı olur.
				I.3.2	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur.
				I.3.3	Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Baharatlık
2. Ajanda
3. Anket formu
4. Arıza formu
5. Bardak altı
6. Bardak altlığı (Coaster)
7. Bardak basketleri
8. Bardak çeşitleri
9. Bardak soğutucusu
10. Bez peçete çeşitleri
11. Bıçak, çatal, kaşık çeşitleri
12. Bilgisayar
13. Buz kovası
14. Buz makinesi
15. Cezve
16. Çay - kahve makinesi
17. Çiçek çeşitleri
18. Çöp kovası
19. Çöp poşeti
20. Ekmek kızartma makinesi
21. Ekmek sepeti
22. Elektrikli araçlar
23. Elektrikli masa süpürgesi
24. Fazla mesai formu
25. Fincan çeşitleri
26. Flambe arabası
27. Günlük izin formu
28. Hasar tespit formu
29. Hesap makinesi
30. İletişim defteri
31. İlk yardım malzemeleri
32. İsimlik

33. Kağıt havlu
34. Kahvaltı kontrol formu
35. Kalem
36. Karaf çeşitleri
37. Kibrit
38. Kloş (sahan kapağı)
39. Kurulama (discard) bezleri
40. Kül tablası
41. Kürdan çeşitleri
42. Kürdanlık
43. Masa
44. Masa arabası
45. Masa eteği (Skirt)
46. Masa farası
47. Masa fırçası
48. Masa mandalı
49. Masa numarası
50. Masa örtüleri
51. Maşa çeşitleri
52. Mazeret izin formu
53. Menaj takımı
54. Meyve suyu makinesi
55. Meze arabası
56. Miflon-molton
57. Mönü kartı
58. Mum çeşitleri
59. Not defteri
60. Ofis malzemeleri
61. Öğle ve akşam yemeği kontrol formu
62. Peçete çeşitleri
63. Performans değerlendirme formu
64. Pot çeşitleri
65. Puro makası
66. Reşo

67. Rezervasyon defteri
68. Rezervasyon kartları
69. Rezerve kartları
70. Sandalye
71. Sandalye arabası
72. Satın alma sipariş formu
73. Servant
74. Servis altlığı
75. Servis arabası çeşitleri
76. Sipariş alma fişi (Captain Order)
77. Sirkelik-yağdanlık
78. Skirt çeşitleri
79. Sos kepçesi
80. Sosluk
81. Sürahiler
82. Sütlük
83. Şamdan
84. Şarap ayaklığı
90. Şarap kovası
91. Şarap sepeti
92. Şekerlik
93. Tabak çeşitleri
94. Tabak ısıtıcısı
95. Takım basketleri
96. Talep formu
97. Taze Karabiber Değirmeni
98. Telefon
99. Telsiz ve çağrı cihazı
100. Tepsi çeşitleri
101. Tereyağlık
102. Tirbuşon
103. Uyarı yazıları
104. Üniforma
105. Vazo

- 106. Yağdanlık
- 107. Yıllık izin formu
- 108. Yumurtalık
- 109. Ziyafet formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

- 1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
- 2. Bar bilgisi
- 3. İletişim becerisi
- 4. İSG önlemleri bilgisi
- 5. Temel matematik bilgisi
- 6. El becerisi
- 7. Görsel beceri
- 8. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
- 9. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
- 10. Kayıt tutma bilgisi
- 11. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
- 12. Mesleki bilgisayar bilgisi
- 13. Mesleki matematik bilgisi
- 14. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
- 15. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
- 16. Mutfak bilgisi
- 17. Organizasyon becerisi
- 18. Öğrenme ve öğretme becerisi
- 19. Problem çözme yeteneği
- 20. Satış bilgisi
- 21. Servis yöntemleri bilgisi
- 22. Standart ölçüler bilgisi
- 23. Turizme, yöreye ve işletmeye ait bilgi
- 24. Yabancı kültürler bilgisi
- 25. Yönetim becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çalışkan olmak
3. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
4. Dikkatli olmak
5. Dürüst ve güvenilir olmak
6. Düzenli olmak
7. Ekip ruhuyla çalışmak
8. Esnek çalışmaya yatkın olmak
9. Güler yüzlü olmak
10. İş disiplinine sahip olmak
11. İş güvenliğine dikkat etmek
12. Kaliteye özen göstermek
13. Kararlı olmak
14. Planlı ve organize olmak
15. Pratik olmak
16. Sabırlı olmak
17. Sır saklamak
18. Soğukkanlı olmak
19. Titiz olmak
20. Üretken olmak
21. Yeniliklere açık olmak
22. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Servis Sorumlusu (Kaptan) (Seviye 4) 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 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 Conference & 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