



ULUSAL MESLEK STANDARDI

YİYECEK- İÇECEK OPERASYON SORUMLUSU

SEVİYE 5

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	YİYECEK-İÇECEK OPERASYON SORUMLUSU (MAITRE D' HOTEL)
Seviye:	5¹
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 beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BANQUET: Ziyafeti,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

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

COST CONTROLLER: Maliyet denetimini yapan kişiyi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

FİRE: Kayıp, ziyarı,

FORECAST: Tahmin etmeyi, öngörüyü,

FOOD&BEVERAGES (F&B) SERVİSİ: Yiyecek-İçecek Servisini,

GUERIDON: Bir çeşit servis arabasını,

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: Bir amaca ulaşmak için izlenen yolu, yöntemi ve prosedürü,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KOORDİNASYON: Uyum ve düzen sağlamayı,

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

MÖNÜ: Yemek listesini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

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

PERİYODİK: Belli aralıklarla tekrarlananı,

REEL: Gerçekliği,

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

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

ifade eder.

TASLAK

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	25
3.3. Bilgi ve Beceriler	25
3.4. Tutum ve Davranışlar	26
4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	28

1. GİRİŞ

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (Maitre D' Hotel) (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) tarafından hazırlanmıştır.

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (Maitre D' Hotel) (Seviye 5) 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

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (Maitre D'Hotel) (Seviye 5) yiyecek ve içecek bölümü içinde, işletme politika ve izlekleri doğrultusunda mutfak ve bulaşıkhaneye ile servis arasındaki koordinasyonu sağlama; servis bölümünün bütçe hedeflerine ulaşılmasında ve bölüm içi aktiviteleri yürütme konularında amirine yardımcı olma; bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygunluğunu denetleyerek konuk memnuniyetini sağlama ve koruma, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5131, 1412

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

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (Maitre D' Hotel) (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama ve yeme-içme işletmelerinin tüm yiyecek-içecek birimlerinden ikinci derecede sorumlu olan kişidir. Teknik Servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe (peyzaj), Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Yiyecek-İçecek servisi, Mutfak, Satın alma gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Haftanın bir günü izinlidirler.

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. İSG hukuku ile ilgili bilgi edinir ve astlarını bilgilendirir.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak (Devamı var)	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.

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.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı, kesici ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.5	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak (Devamı var)	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde Yiyecek-İçecek Servisi yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.5	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir ve öğretir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygulatır ve denetler.
				C.2.3	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.4	Çalışma ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.5	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.

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	Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlemek ve maksimum konuk memnuniyeti sağlamak için gerekli tüm önlemleri alır, eğitim ve denetimleri yapar.

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.1	Operasyonu denetlemek	E.1.1	Yiyecek-içecek ünitelerinin günlük faaliyetlerini düzenler, amirini ve personeli bilgilendirir.
				E.1.2	Operasyonla ilgili tüm yiyecek içecek ünitelerinin açılışını ve belirlenen standartlarda işletilmesini sağlar.
				E.1.3	Operasyon sırasında bulaşıkhaneye bölümünü yönlendirir ve denetler.
				E.1.4	Banquet faaliyetlerini ve protokol yemeklerinin servisini denetler.
				E.1.5	VIP konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				F.1.6	İşletmede bulunan tüm yiyecek-içecek ünitelerinin servis bitiminde bir sonraki servise hazır şekilde düzenlenerek bırakılmasını sağlar ve denetler.
		E.2	Yönetimsel sorumlulukları yerine getirmek (Devamı var)	E.2.1	Bölümü ile ilgili teklif ve öneriler üretir ve bunu amirine rapor halinde sunar.
				E.2.2	Rakip analizleri yapar ve önerileri amirine sunar.
				E.2.3	Konuk memnuniyetini artırıcı tedbirler almada amirine yardımcı olur ve astlarını bu konuda yönlendirir.
				E.2.4	Kurumsal ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde amiriyle birlikte çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.2	Yönetmel sorumlulukları yerine getirmek	E.2.5	Kendi biriminde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan, terfi, izin durumlarını düzenler.
				E.2.6	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.2.7	İş tanımlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				E.2.8	Konuk anket formundan elde edilen sonuçlara göre F&B servisi ile ilgili yapılması gerekli değişiklik ve düzenlemelerde amirine yardımcı olur.
				E.2.9	Otel yöneticileri ile toplantılara katılır ve servis bölümü hakkında raporlar düzenler.
				E.2.10	Amirinin vereceği diğer görevleri yerine getirir.
		E.3	Servis bölümlerinde uygulanacak servis şekillerini uygulatmak	E.3.1	Yiyecek ve içeceklerin tespit edilmiş standartlarda sunumunu sağlar.
				E.3.2	Tespit edilen servis şekillerinin uygulanıp uygulanmadığını denetler.
				E.3.3	Gördüğü aksaklıkları çözüm önerileriyle amirine yazılı olarak bildirir ve gerekli önlemleri alır.
		E.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek (Devamı var)	E.4.1	Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.
				E.4.2	Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak	E.4	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek	E.4.3	Konukların şikâyetlerini mümkün olduğunca kısa sürede gidermeye çalışır.
				E.4.4	Konuk şikâyetlerini kısa sürede anlaşılır bir şekilde amirine iletir.
				E.4.5	Şikâyeti olan konuklara özel isteklerinin olup olmadığını sorarak, servis önceliği tanır.
				E.4.6	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
		E.5	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	E.5.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgililere ve amirine bildirir.
				E.5.2	Olağanüstü durumları (yaralanma ve ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgililere bildirir.

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

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek (Devamı var)	G.3	Bölüme ait makine ve aletlerin bakımını yaptırmak	G.3.1	Bölümde kullanılan tüm makine ve aletlerin bakım, onarım ve montajlarının zamanında yapılmasını sağlar ve denetler.
				G.3.2	Arıza ve tamiratlarla ilgili amirine rapor sunar.
		G.4	Servis depolarını denetlemek	G.4.1	Mal transferlerinin düzenli yapılmasını sağlar.
				G.4.2	Malzemenin depoya cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.4.3	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.
				G.4.4	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve periyodik olarak temizlenip temizlenmediğini denetler.
		G.5	Kat Hizmetleri bölümüne genel temizlik esnasında destek sağlamak *(Konaklama işletmelerinde)	G.5.1	Kat Hizmetleri bölümünün servisle ilgili bölümlerde gerçekleştirdiği periyodik temizlik ve bakım programlarının uygulanmasında destek sağlar.
				G.5.2	İşletmenin genelini kapsayan bakım ve onarım çalışmalarında Kat Hizmetleri bölümüne destek sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.6	Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmaları yaptırmak	G.6.1	Haşerelere işletme izleklerine göre müdahale edilmesini sağlar.
				G.6.2	Haşerelerle ilgili amirini ve ilgili birimleri bilgilendirir.
				G.6.3	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.6.4	İlaçlanan alanların temizlenmesini, havalandırılmasını ve kötü kokuların giderilmesini denetler.

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

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Elektrikli araçlar
6. Fazla mesai formu
7. Günlük izin formu
8. Hasar tespit formu
9. Hesap makinesi
10. İletişim defteri
11. Kahvaltı kontrol formu
12. Mazeret izin formu
13. Ofis malzemeleri
14. Öğle ve akşam yemeği kontrol formu
15. Performans değerlendirme formu
16. Rezerve kartları
17. Satın alma sipariş formu
18. Stajyer değerlendirme formu
19. Talep formu
20. Telefon
21. Telsiz ve çağrı cihazı
22. Uyarı yazıları
23. Yıllık izin formu
24. Ziyafet formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Dekorasyon bilgisi
5. El becerisi
6. Görsel beceri

7. Hijyen bilgisi
8. İletişim becerisi
9. İSG bilgisi
10. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
11. Kalite denetim prensipleri bilgisi
12. Kayıt tutma bilgisi
13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Organizasyon bilgisi
16. Öğretme becerisi
17. Problem çözme becerisi
18. Protokol bilgisi
19. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
20. Yazışma bilgisi
21. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Analitik düşünebilmek
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Detaycı olmak
4. Doğru ve dürüst olmak
5. Ekip ruhuyla çalışmak
6. Enerjik olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İnisiyatif almak
9. İnsan ilişkilerine özen göstermek
10. İş disiplinine sahip olmak
11. İSG kurallarına uymak
12. İşletme politikasına uygun davranmak
13. Kaliteye önem vermek
14. Kararlı olmak
15. Kişisel hijyenine dikkat etmek

16. Liderlik edebilmek
17. Öğrenme isteği duymak
18. Sabırlı olmak
19. Sır saklamak
20. Soğukkanlı olmak
21. Sorumluluk sahibi olmak
22. Yaratıcı olmak
23. Yeniliklere açık olmak

TASLAK

4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (Maitre D'Hotel) (Seviye 5) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

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

TASLAK

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 Otel
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 Conferece & 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

TASLAK