



ULUSAL MESLEK STANDARDI

YİYECEK-İÇECEK OPERASYON SORUMLUSU

SEVİYE 6

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	YİYECEK - İÇECEK OPERASYON SORUMLUSU (F&B MANAGER)
Seviye:	6¹
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 altı (6) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BANKET: Ziyafeti,

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

COST CONTROLLER: Maliyet kontrolünü yapan kişiyi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

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,

KOORDİNASYON: Uyum ve düzen sağlamayı,

MOTİVASYON: Güdülenmeyi,

MÖNÜ: Yemek listesini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

PAR STOCK: İçki listesinde yer alan tüm alkollü, alkolsüz içecekler ile ek malzemelerin marka ve miktarlarına göre barda stoklanmasını,

PERİYODİK: Belli aralıklarla tekrarlananı,

PORSİYON: Herhangi bir yemekten bir kimseye verilen belirli miktarı,

STOK: Yığılımı,

UYUM EĞİTİMİ (ORIENTATION): İşe ve işyerine alıştırmayı eğitimi,

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	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	24
3.4. Tutum ve Davranışlar.....	24
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	26

1. GİRİŞ

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (F&B Manager) (Seviye 6) 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) ve Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) tarafından hazırlanmıştır.

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (F&B Manager) (Seviye 6) 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 (F&B Manager) (Seviye 6) Yiyecek - İçecek Servisi ve Yiyecek Üretimi bölümlerine bağlı personelin koordineli ve uyumlu olarak çalışmalarını sağlama; bölüme ilişkin ileriye dönük planları yapma; maliyet analizlerini çıkarma ve sonuçlarını değerlendirme; bölümün yüksek karlılığını sağlayacak yiyecek ve içecek politikalarını uygulama; konuğa kaliteli servisin sunulabilmesi için yiyecek-içeceklerin satın alınması, hazırlanması ve servis edilmesi safhalarında tüm faaliyetleri denetleme ve 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 (F&B Manager) (Seviye 6) özel ya da kamuya ait konaklama ve yeme-içme işletmelerinin tüm yiyecek içecek birimlerinden sorumlu olan kişidir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Servis Sorumlusu, Halkla İlişkiler Müdürü, Kat Hizmetleri Sorumlusu, Çamaşırhane Müdürü, Ön büro Sorumlusu, Muhasebe Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü, Güvenlik Müdürü, Aşçıbaşı, Satın Alma Müdürü vb. bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. İSG önlemlerini alarak astları ve kendisi için güvenli çalışma ortamlarını yaratmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma ayrıca gece müdürlüğü 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 (Devamı var)	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 giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Personelinin düzenli portör ve diğer sağlık denetimlerini yaptırır.

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.2.5	Rutin olarak F&B ürünlerinin hijyenik uygunluğunun ilgili kurumlarca denetiminin yapılmasında otel doktoru ve/veya gıda mühendisleri ile koordinasyon içinde çalışır.
				A.2.6	Yanıcı, yakıcı, kesici ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.7	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 ayrıştırılmalarını 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 sistemini konuklara tanıtır. Bu konuda yardım talep eden konuklara gerekli desteğin konuk ilişkileri bölümü aracılığıyla verilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak (Devamı var)	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde yiyecek-içecek servisi bölümünün yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	Yönetiminde sağlanan hizmetin kalitesine sahip çıkar ve bu yönde geliştirici önerilerin üretilip uygulanmasını sağlar.
				C.1.3	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.4	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.5	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.6	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
				C.1.7	Kurumsal, ilke, politika ve stratejilerin bölümü içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	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 kendisinin ve astlarının saptadığı hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını koordine eder.
		C.3	Geri bildirim (personel-misafir'den) 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 konuk memnuniyeti sağlamak için gerekli tüm önlemleri alır, eğitim ve denetimlerini yapar.
				C.3.3	Konuklardan gelen anket formlarındaki başarı durumunu düzenli aralıklarla ekibi ile paylaşır. Konuk memnuniyetinin sağlanması için gerekli tüm eğitim ve denetimleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimliğini ve varsa işletme logosunu takar.
		D.2	Astlarını denetlemek	D.2.2	Astlarının iş 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	İş kurallarının kendisine bağlı elemanlar tarafından ihlalinde gerekli uyarıları yapar, disiplin işlemlerini uygular.
				D.2.6	Astlarının kullandığı ürünlerin tüketimini denetler.
		D.3	İşleyle ilgili hazırlıkları yapmak (Devamı var)	D.3.1	Diğer bölüm amirleri, Genel Müdür Yardımcıları ve Genel Müdür ile işletme izlekleri doğrultusunda düzenlenen toplantılara katılır.
				D.3.2	Astlarıyla günde en az bir kez toplantı yapar.
				D.3.3	Görev yerlerini söyler ve önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.3	İşle ilgili hazırlıkları yapmak	D.3.4	Günlük faaliyetleri (mesai saatleri, mönüler, rezervasyonlar, özel durumlar, VIP konuklar vb.) hakkında astına bilgi verir.
				D.3.5	Bölümden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve Genel Müdürenden gelen kararları, talepleri astları ile paylaşır, uygular ve uygulatır.
				D.3.6	Sorumluluğu altındaki tüm görev alanlarını denetler. Sorun varsa ilgili birim amiriyle irtibata geçer.
				D.3.7	Gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar, ilgili birim amirine sunar ve Genel Müdüre rapor eder.
		D.4	Yiyecek ve içecek ürünlerinin işletme standartlarına uygun hazırlanmasını denetlemek	D.4.1	Sunulan tüm yiyecek ve içeceklerin reçetelendirilmesini ve mönü planlamalarını Mutfak Şefi ile birlikte yapar.
				D.4.2	Aşçıbaşı ve Servis sorumlularıyla birlikte mönülerini hazırlar.
				D.4.3	Hazırlanan yiyecek ve içecek ürünlerinin gramaj, lezzet ve hijyen bakımından uygunluğunu denetler.
		D.5	Ödünç eşya defteri kayıtlarını denetlemek	D.5.1	Diğer işletmelerden alınan ya da diğer işletmelere verilen demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarının tutulup tutulmadığını denetler.
				D.5.2	Teslim alınan ödünç verilmiş demirbaşın eksiksiz ve sağlam alınıp alınmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesini sağlamak (Devamı var)	E.1	Operasyonu denetlemek	E.1.2	Sorumluluğu altındaki alanlar için gerekli malzeme ve donanım ihtiyaçlarını ilgili birimler ile koordinasyon içinde belirler.
				E.1.3	Yiyecek, içecek ve diğer F&B ürünlerinin satış fiyatlarını belirler ve Genel Müdüre rapor eder.
				E.1.4	Porsiyon ve büfe miktarının yeterliliğini denetler.
				E.1.5	Bulaşıkhaneye Şefi ile, mutfak, bulaşıkhaneye ve çöp alanlarının temizlik ve hijyen programlarını hazırlayıp, uygulanmasını sağlar.
				E.1.6	Operasyonla ilgili tüm yiyecek-içecek ünitelerinin zamanında ve belirlenen standartlarda açılıp işletilmesini denetler.
				E.1.7	VIP konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
		E.2	Yönetimsel sorumlulukları yerine getirmek (Devamı var)	E.2.1	Sorumluluğu altındaki personelinin seçimi ve işe alınması, görev değişimleri, kariyer planlamaları, terfi, maaş uygulamaları, işten çıkarma vb. işlemlerini gerçekleştirir.
				E.2.2	Tüm yiyecek-içecek ünitelerinin işletme izleklerinde belirtilen standartlarda hizmet vermesini sağlar.
				E.2.3	İşletmedeki tüm yiyecek içecek birimlerindeki servis şekillerini belirler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesini sağlamak (Devamı var)	E.2	Yönetimsel sorumlulukları yerine getirmek	E.2.4	Bölümü ile ilgili ürettiği teklif ve öneriler ile astlarından gelen teklif ve önerileri değerlendirerek rapor halinde ilgili Genel Müdür Yardımcısına ve/veya Genel Müdüre sunar.
				E.2.5	Bölümünün iş tanımlarını oluşturur.
				E.2.6	Astının yaptığı personel performans değerlendirmelerini inceler.
				E.2.7	Personelin motivasyonunu yükseltici, maliyetleri düşürücü ve verimliliği artırıcı önerileri astlarından rapor halinde alır ve uygun gördüğü takdirde uygulanmasını sağlar.
		E.3	Ziyafet, toplantı, restaurant, bar vb. çalışmalarını denetlemek	E.3.1	Ziyafet faaliyetlerini takip eder.
				E.3.2	Satış ve pazarlama bölümü ile koordineli olarak toplantı, kongre yemekleri gibi özel organize yemeklerin satılmasını sağlar.
				E.3.3	Banket anlaşmalarının ve faaliyetlerinin işletmenin saptamış olduğu politikalar doğrultusunda sürdürülmesini denetler.
				E.3.4	Restaurant, bar vb. alanların günlük rutin denetimlerini (Yiyecek-İçecek Satış Raporları, operasyonun gidişatı, düzen ve temizliği vb.) yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesini sağlamak	E.4	Müzisyenleri ve şovları belirlemek	E.4.1	Tesisin tüm yiyecek-içecek ünitelerinde çalışacak olan müzisyenleri ve şovları seçer.
				E.4.2	Müzisyenlerin çalışmalarını ve şovları denetler.
				E.4.3	Konuklardan gelen tepkiler doğrultusunda önlemler alır.
		E.5	Konuk şikâyet ve istekleriyle ilgilenmek	E.5.1	Konukların memnuniyetini artırıcı tedbirler alır, astlarını bu konuda yönlendirir.
				E.5.2	Konuk anket formundan elde edilen sonuçlara göre sorumluluğu altındaki alanlarla ilgili yapılması gerekli değişiklik ve düzenlemeleri yapar. Sonuçlar hakkında Genel Müdüre rapor sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Operasyon sonrası işlemleri denetlemek	F.1	Yiyecek içecek gelir giderlerini analiz etmek	F.1.1	Aylık reel gelir ve giderleri, bütçe ve tahminleri inceler. Maliyet Denetimsi (Cost Controller) aylık raporlarını ve bunlar arasında sapmalar var ise sebeplerini araştırarak çözüm alternatifleri ile Genel Müdüre rapor halinde sunar.
				F.1.2	Maliyet artış ve azalışlarını analiz eder, önlem alır ve Genel Müdüre rapor eder.
				F.1.3	Bölümünün tüm satış ünitelerinin günlük satış raporlarını inceler.
				F.1.4	Satış performansları ve personel verimliliği konularında Genel Müdüre bilgi verir.
		F.2	Satış artırıcı tedbirler almak	F.2.1	Yiyecek-içecek maliyet raporları analizi neticesinde maliyet artış ve satış düşüşlerinin sebeplerini araştırır.
				F.2.2	Satışı artırıcı tedbirleri alır ve bu konudaki verimliliği yüksek tutar.
				F.2.3	Az hareket gören yiyecek-içecek stok ve satış mallarının sürümü için tedbirler alır.
		F.3	Bölüme ait depoları, soğuk odaları vb. denetlemek	F.3.1	Restaurant, bar ve mutfak depolarındaki ünitelerin stok seviyelerini, son kullanım tarihlerini ve depolama tekniklerini denetler.
				F.3.2	Tüm operasyon malzemelerinin bulunduğu depoların düzenini ve temizliğini denetler.
				F.3.3	Tüm operasyon malzemelerinin “par stock” miktarlarının belirlenmesinde, muhasebe bölümü ve Genel Müdür ile koordinasyon içerisinde çalışır.
				F.3.4	Soğuk oda ve derin dondurucuların genel temizliği, hijyeni, stok seviyeleri, ürünlerin muhafaza biçimleri ve ısı derecelerini denetler. *(Bazı işletmelerde)

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.1	Bütçe hazırlamak	G.1.1	Astlarının hazırladığı envanter listelerini (demirbaşlar, kumaş malzemeler vb.) denetler.
				G.1.2	Bir önceki envanter listeleriyle karşılaştırır. Buna göre yıllık bütçesini hazırlar.
				G.1.3	Sorumluluğu altındaki bölümlerin gelir ve giderlerini, günlük, haftalık, aylık, sezonluk ve yıllık istatistikî çalışmalarla gözlemleyip, öngörülen bütçe hedeflerini gerçekleştirmeye çalışır.
				G.1.4	Sorumlu olduğu bölümün aylık karlılık raporlarına göre, (kar- zarar)/ (planlanan-gerçekleşen) rakamları denetler, neden-sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamalar yaparak ekibini yönlendirir ve Genel Müdüre rapor verir.
		G.2	Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek	G.2.1	Periyodik temizlik ve bakım programlarının hazırlanmasını sağlar ve denetler.
				G.2.2	Bölümün genelini kapsayan bakım ve onarım gereksinimlerini belirler. İlgili bölümler tarafından kendi sorumluluğu altındaki alanlarda yapılan tadilat çalışmalarını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek (Devamı var)	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.1.4	Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verir.
		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 (Devamı var)	H.3.1	İşe yeni başlayan personelinin bölüm içi uyum eğitiminin verilmesini sağlar.
				H.3.2	Personelin düzenli aralıklarla iş değerlendirme formlarının şefleri tarafından doldurulmasını sağlar ve gelişimlerini takip eder. Yıllık performans değerlendirmelerini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	H.3	Personeline eğitim vermek	H.3.3	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirir.
				H.3.4	Personelinin işbaşı ve kişisel gelişim eğitimlerinin verilmesini sağlar.
				H.3.5	Astlarını hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliği konularında eğitir ve yönlendirir.
				H.3.6	Kullanılan malzemelerle ilgili personeli bilinçlendirerek malzeme zayiatının en makul seviyede tutulabilmesi için yöntemler geliştirir.
				H.3.7	Personelinin İnsan Kaynakları ve/veya Eğitim Bölümleri tarafından verilen eğitimlere katılmalarını sağlar.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

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

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Dekorasyon bilgisi
4. El becerisi
5. Görsel beceri
6. Haberleşme araçları bilgisi
7. Hijyen bilgisi
8. İletişim becerisi
9. İSG bilgisi
10. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
11. Kalite kontrol 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. Araştırmacı olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Doğru ve dürüst olmak
4. Ekip ruhuyla çalışmak
5. Enerjik olmak
6. Güler yüzlü olmak
7. İnisiyatif almak
8. İnsan ilişkilerine özen göstermek

9. İş disiplinine sahip olmak
10. İSG kurallarına uymak
11. Kaliteye dikkat etmek
12. Kararlı olmak
13. Kişisel hijyenine dikkat etmek
14. Liderlik edebilmek
15. Öğrenme ve öğretme isteği duymak
16. Öngörülü olmak
17. Sabırlı olmak
18. Sır saklamak
19. Soğukkanlı olmak
20. Sorumluluk sahibi olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Yiyecek-İçecek Operasyon Sorumlusu (F&B Manager) (Seviye 6) 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. Altınyunus 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. Swissotel Ankara
79. Swissotel-The Bosphorus
80. Sunset Beach Hotel
81. Taksim International Abant
82. Taksim International Mersin

- 83. The Green Park Bostancı
- 84. The Green Park Merter
- 85. The Marmara İstanbul
- 86. The Ritz Carlton Hotel
- 87. The Plaza Hotel

TASLAK