

## 1. SERTİFİKANIN BAŞLIĞI <sup>(1)</sup>

### Servis Görevlisi Mesleki Yeterlilik Belgesi (Seviye 4)

<sup>(1)</sup> Anadilde yazıldığı şekliyle.

## 2. SERTİFİKA BAŞLIĞININ TERCÜMESİ <sup>(1)</sup>

### Service Attendant (Level 4)

<sup>(1)</sup> Uygunsa yazın. Bu tercümenin yasal bir hükmü yoktur.

## 3. BECERİ VE YETERLİLİKLERİN PROFİLİ

Belge sahibi aşağıda yer alan Yeterlilik Birimlerindeki Öğrenme Çıktılarını yapmaya ehildir:

| BİRİM KODU    | TÜRÜ    | BİRİMLER   |
|---------------|---------|--|
| 12UY0093-4/A1 | ZORUNLU | <b>İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatını ve yöntemlerini analiz eder.</li><li>Çevresel risk faktörlerini ve etkilerini analiz eder.</li></ul>  |
| 12UY0093-4/A2 | ZORUNLU | <b>Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi (KYS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri analiz eder.</li><li>Yapılan çalışmaların gıda güvenliği ve kalitesinin uygunluğu için kontrol izlekleri oluşturur.</li><li>Konuk memnuniyetinin artırılması faaliyetlerini analiz eder.</li></ul>            |
| 12UY0093-4/A3 | ZORUNLU | <b>İş Organizasyonu</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kişisel hazırlık yapar.</li><li>Vardiyalar arası koordinasyonu sağlar.</li><li>Astlar ve üstler arasında iletişim kurar.</li><li>Astlarını denetler.</li><li>Sorumluluk alanındaki faaliyetleri gerçekleştirir.</li></ul>  |
| 12UY0093-4/A4 | ZORUNLU | <b>Servis Öncesi İşlemler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İşletmedeki yiyecek-içecek servis malzemelerini servise hazırlar.</li><li>İşletmedeki servis alanını servise hazırlar.</li><li>Araç-gereç ve donanımların bakımını yapar.</li><li>Servis sırasında kullanılacak malzemelerin temin edilmesini sağlar.</li><li>Masa ve salon düzenini sağlar.</li></ul> |

|                |         |   |
|----------------|---------|---|
| 12UY0093-4/A5  | ZORUNLU | <b>Servis İşlemleri</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Konukları karşılar ve yemek kartlarını takdim eder.</li><li>• Sipariş alır ve siparişlerin iletilmesini sağlar.</li><li>• Su ve ekmek servisini yapar.</li><li>• Servisin aksamadan yürütülmesini sağlar.</li><li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.</li><li>• Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenir.</li><li>• İş akışındaki aksaklıkları bildirir.</li></ul>                                     |
| 12UY0093-4/A6  | ZORUNLU | <b>Sıcak İçecek Servisi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demleme usulü veya poşet (siyah ve bitki) çay servisi yapar.</li><li>• Türk kahvesi servisi yapar.</li><li>• Filtre kahve servisi yapar.</li><li>• Geleneksel yöntem ile espresso kahve servisi yapar.</li><li>• Sıcak çikolata servisi yapar.</li><li>• Sahlep servisi yapar.</li><li>• French press ile hazırlanmış kahve servisi yapar.</li><li>• Sıcak kırmızı şarap servisi yapar.</li></ul>             |
| 12UY0093-4/A7  | ZORUNLU | <b>Soğuk İçecek Servisi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beyaz, pembe ve köpüklü şarap servisi yapar.</li><li>• Kırmızı şarap servisi yapar.</li><li>• Bira servisi yapar.</li><li>• Yüksek alkollü içecek servisi yapar.</li><li>• Alkolsüz içecek servisi yapar.</li></ul>   |
| 12UY0093-4/A8  | ZORUNLU | <b>Yiyecek Servisi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Başlangıç yiyeceklerinin servisini gerçekleştirir.</li><li>• Çorba servisini gerçekleştirir.</li><li>• Ara sıcak servisini gerçekleştirir.</li><li>• Salata servisini gerçekleştirir.</li><li>• Ana yemek servisini yapar.</li><li>• Tatlı ve meyve servisini gerçekleştirir.</li><li>• Alevlendirme (flambe) servisi yapar.</li><li>• Fondü servisi yapar.</li></ul>  |
| 12UY0093-4/A9  | ZORUNLU | <b>Servis Sonrası ve Gün/Vardiya Sonu İşlemler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hesap pusulasına göre hesap alır.</li><li>• Konuğu uğurlar.</li><li>• Masayı tekrar servise hazırlar.</li><li>• Salonu bir sonraki vardiyaya hazırlar.</li><li>• Araç, gereç ve donanımları temizler.</li><li>• Konuklar tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun olarak kabul eder.</li><li>• Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.</li></ul> |
| 12UY0093-4/A10 | ZORUNLU | <b>Periyodik İşlemler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servis alanlarında periyodik temizlik işlemlerini kontrol eder.</li><li>• Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmaları kontrol eder.</li><li>• Malzeme sayımı yapar.</li><li>• Servis depolarının düzenini kontrol eder.</li></ul>   |
| 12UY0093-4/A11 | ZORUNLU | <b>Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mesleği ile ilgili yayınları, yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri analiz eder.</li><li>• İşe yeni başlayan personelin işbaşı eğitim programını analiz eder.</li></ul>   |

|               |         |   |
|---------------|---------|---|
| 12UY0093-4/B1 | SEÇMELİ | <b>Yabancı Dil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</li> <li>• Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</li> <li>• Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</li> <li>• Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</li> <li>• Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</li> </ul> |
|---------------|---------|---|

|  |
|--|
| 4. SERTİFİKA SAHİBİNİN EDİNEBİLECEĞİ MESLEK ÇEŞİTLERİ <sup>(1)</sup> |
| -  |
| ( <sup>1</sup> ) Varsa   |

|   |
|---|
| <p><b>(<sup>1</sup>) Açıklayıcı not</b></p> <p>Bu belge, adı geçen sertifika hakkında ilave bilgi vermek üzere tasarlanmış olup hukuki bir statüsü yoktur. Belgede yer alan tanımlamaların formatlarında aşağıdaki metinler esas alınmıştır: Niteliklerin Şeffaflığı Hakkındaki 3 Aralık 1992 tarih ve 93/C 49/01 Konsey Kararı, Mesleki Eğitim Sertifikalarının Şeffaflığı Hakkındaki 15 Temmuz 1996 tarih ve 96/C 224/04 sayılı Konsey Kararı ve Öğrencilerin, Eğitim Almakta Olanların, Gönüllü Çalışmalarda Bulunanların, Öğretmen ve Eğitimcilerin Topluluk İçinde Hareketliliği Hakkındaki Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 10 Temmuz 2001 tarih ve 2001/613/EC sayılı Tavsiyesi.</p> <p>Daha fazla bilgi için</p> <p><a href="http://europass.cedefop.europa.eu">http://europass.cedefop.europa.eu</a> © Avrupa Toplulukları 2002</p> <p><a href="http://www.europass.gov.tr">http://www.europass.gov.tr</a></p> |
|---|

|  |   |
|--|---|
| <b>5. SERTİFİKANIN RESMİ DAYANAĞI</b>  |   |
| <b>Sertifika veren kurumun adı ve statüsü</b><br>Servis Görevlisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi, Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından ilgili alanda yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları tarafından verilmektedir.<br><br>Kuruluşların listesine aşağıdaki adresten ulaşılabilir.<br><a href="http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/component/yeterlilik_sor/?view=yeterlilik_sor">http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/component/yeterlilik_sor/?view=yeterlilik_sor</a> | <b>Sertifikanın tanınmasını sağlayan ulusal makamın adı ve statüsü</b><br>Mesleki Yeterlilik Kurumu<br>Ziyabey Caddesi 1420. Sokak (Eski 4. Sokak) No:12<br>Balgat-Çankaya/ANKARA<br><a href="http://www.myk.gov.tr">www.myk.gov.tr</a> |
| <b>Sertifikanın (ulusal veya uluslararası) düzeyi</b><br>Seviye 4-Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi<br><br>Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi hakkında ayrıntılı bilgiye aşağıdaki adresten ulaşılabilir.<br><br><a href="http://www.myk.gov.tr/index.php/ayc">http://www.myk.gov.tr/index.php/ayc</a><br><br><a href="http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm">http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm</a>   | <b>Not skalası / Geçme koşulları</b><br>Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından ve seçmeli birim olarak en az bir yabancı dilden başarılı olması gerekmektedir.                            |
| <b>Bir sonraki eğitim/öğretim seviyesine geçme durumu</b><br>-   | <b>Uluslararası anlaşmalar</b><br>-   |

**Yasal Dayanak**

5544 Sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu

**6. SERTİFİKAYI ALMANIN RESMİ YOLLARI**

Bu belge MYK tarafından yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarına başvuran adayların, teorik ve uygulama sınavları sonrasında her bir birimin başarımlarını yerine getirmeleri ve yeterliliği elde etmek için gereken birimlerden başarımlarını sağlamları halinde hak eden adaylar için düzenlenir.

Her bir yeterlilik biriminin başarımlarını şartları ile teorik ve uygulama sınav oranları değişkenlik göstermektedir.

**Giriş koşulları**

Bu ulusal yeterliliğe erişimde bir giriş koşulu bulunmamaktadır.

**Ek bilgi**

Ulusal ve uluslararası meslek standartlarını temel alarak teknik ve mesleki eğitim standartlarının ve yeterliliklerin geliştirilmesi, uygulanması ve bunlara ilişkin akreditasyon, yetkilendirme, denetim, ölçme, değerlendirme ve belgelendirmeye ilişkin kural ve faaliyetleri kapsayan adil, şeffaf ve güvenilir bir sistemdir.

30 Aralık 2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğine göre hazırlanmış olan ulusal yeterliliklerin seviyeleri, Avrupa Birliği tarafından benimsenen yeterlilik esaslarına ve AYÇ'ye uyumludur. AYÇ sekiz ana yeterlilik seviyesinden oluşur ve her bir seviye belli bilgi, beceri ve yetkinlikleri içerir. Genel olarak, seviye ne kadar artarsa, kişiden beklenen bilgi, beceri ve yetkinlikler de bu oranda artmaktadır. İşbu belgenin düzenlendiği 4. Seviye yeterlilikler; "Çalışan çoğunlukla öngörülebilir, ancak değişime tabi olan bir işi yaparken öz- idare kullanır. İş faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için bir miktar sorumluluk olarak diğerlerinin rutin işlerini denetler." şeklinde tanımlanmaktadır.

**Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi dahil daha fazla bilgi için:****Mesleki Yeterlilik Kurumu**

<http://www.myk.gov.tr>

**Europass**

<http://www.europass.gov.tr>