

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

### Servis Yöneticisi Mesleki Yeterlilik Belgesi

(Seviye 5)

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

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

### Service Manager

(Level 5)

<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
12UY0095-5/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 Mevzuatına göre işletme izleklerini oluşturur.</li><li>Çevresel risklerin azaltılmasına yönelik çalışmaları değerlendirir.</li></ul>
12UY0095-5/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 faaliyetlerini değerlendirir.</li><li>Yapılan çalışmaların gıda güvenliğini ve kalitesini kontrol eder.</li><li>Konuk memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmaları değerlendirir.</li></ul>
12UY0095-5/A3	ZORUNLU	<b>İş Organizasyonu</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kişisel hazırlık yapar.</li><li>Astlar ve üstler arasında iletişim kurar.</li><li>Astlarını denetler.</li><li>Sorumluluk alanındaki faaliyetleri geliştirir.</li><li>Servis ürünlerinin işletme izleklerine göre hazırlandığını denetler.</li><li>İşletmede bulunan malzemelerin her zaman servise hazır durumda ve miktarda olduğunu denetler.</li><li>Ödünç eşya kayıt defterini düzenler.</li></ul>
12UY0095-5/A4	ZORUNLU	<b>Operasyonun Yürütülmesi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Operasyonu denetler.</li><li>Yönetmelik sorumlulukları yerine getirir.</li><li>Servis bölümlerinde geçerli olan servis şekillerini değerlendirir.</li><li>Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.</li><li>Servisin aksamadan yürütüldüğünü kontrol eder.</li></ul>
12UY0095-5/A5	ZORUNLU	<b>Operasyon Sonrası İşlemler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Yiyecek içecek gelir-giderlerini analiz eder.</li><li>Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.</li><li>Servis alanını temizler.</li><li>Araç, gereç ve donanımların ilgili birim tarafından temizlendiğini kontrol eder.</li></ul>

12UY0095-5/A6	ZORUNLU	<b>Periyodik İşlemler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sayımları koordine eder.</li> <li>Bütçe hazırlama çalışmaları yapar.</li> <li>Bölümüne ait araç-gereç ve donanımların bakım ve kalibrasyonlarının ilgili birimler tarafından yapılmasını sağlar.</li> <li>Servis depolarını kontrol eder.</li> <li>Konaklama işletmelerinde kendi bölümü ile ilgili olan alanlarda kat hizmetleri bölümünün çalışmalarına yardımcı olur.</li> <li>Konaklama işletmelerinde kendi bölümü ile ilgili olan alanlarda kat hizmetleri bölümünün çalışmalarına yardımcı olur.</li> </ul>
12UY0095-5/A7	ZORUNLU	<b>Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesleği ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri değerlendirir.</li> <li>İşe yeni başlayan personelin işbaşı eğitim programını organize eder.</li> </ul>
12UY0095-5/B1	SEÇMELİ	<b>Yabancı Dil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</li> <li>Yabancı dilde B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</li> <li>Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</li> <li>Yabancı dilde B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</li> <li>Yabancı dilde B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</li> </ul>

#### 4. SERTİFİKA SAHİBİNİN EDİNEBİLECEĞİ MESLEK ÇEŞİTLERİ <sup>(1)</sup>

-

<sup>(1)</sup> Varsa

#### <sup>(1)</sup> Açıklayıcı not

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.

Daha fazla bilgi için

<http://europass.cedefop.europa.eu> © Avrupa Toplulukları 2002

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

#### 5. SERTİFİKANIN RESMİ DAYANAĞI

##### Sertifikayı veren kurumun adı ve statüsü

Servis Yöneticisi (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesi, Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından ilgili alanda yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları tarafından verilmektedir.

Kuruluşların listesine aşağıdaki adresten ulaşılabilir.

[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)

##### Sertifikanın tanınmasını sağlayan ulusal makamın adı ve statüsü

Mesleki Yeterlilik Kurumu

Ziyabey Caddesi 1420. Sokak (Eski 4. Sokak) No:12  
Balgat-Çankaya/ANKARA

[www.myk.gov.tr](http://www.myk.gov.tr)

<b>Sertifikanın (ulusal veya uluslararası) düzeyi</b> Seviye 5- Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi  Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi hakkında ayrıntılı bilgiye aşağıdaki adresten ulaşılabilir.  <a href="http://www.myk.gov.tr/index.php/ayc">http://www.myk.gov.tr/index.php/ayc</a>  <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> 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> -	<b>Uluslararası anlaşmalar</b> -
<b>Yasal Dayanak</b> 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 sağladıkları 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 meslekî 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 5. Seviye yeterlilikler; "Çalışan öngörülemez değişimin bulunduğu iş faaliyetlerini yönetir ve denetler. Kendisinin ve diğerlerinin performansını değerlendirir ve geliştirir." şeklinde tanımlanmaktadır.

**Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi dahil daha fazla bilgi için:**

### Mesleki Yeterlilik Kurumu

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

### Europass

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