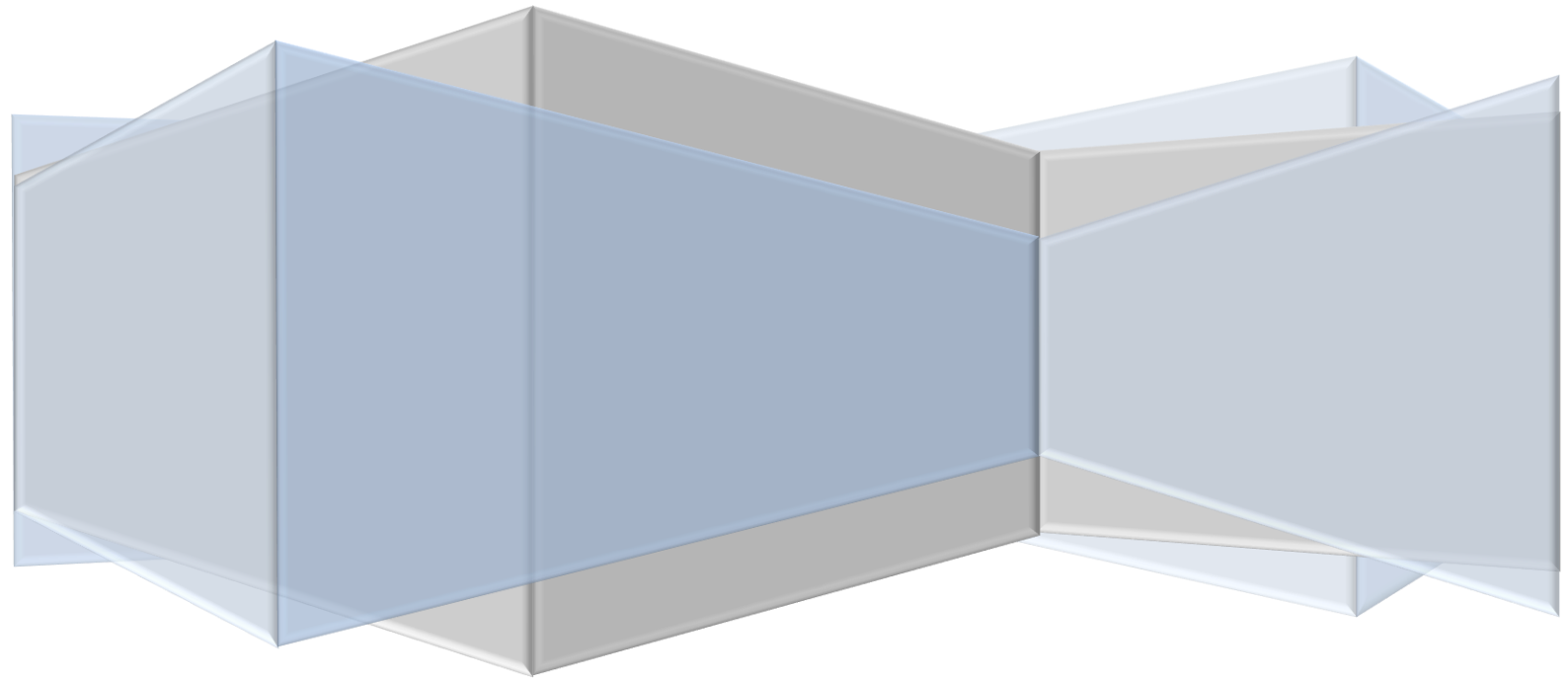


Ulusal Meslek Standartları

SERVİS GÖREVLİSİ

Seviye 4



İçindekiler

1. TEKNİK BİLGİLER	2
2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ.....	3
2.1 Mesleğin Tanımı	3
2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması (ISCO).....	3
2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler.....	3
2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	3
2.5 Mesleğin Diğer Gerekleri.....	3
3. MESLEK PROFİLİ.....	4
3.1 Görev Alanları ve Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	4
Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür	4
Görev Alanı B: Kalite Yönetim Prensiplerini Uygular	6
Görev Alanı C: İş Organizasyonu Yapar	8
Görev Alanı D: Servis öncesi yapılan işlemleri yürütür.....	10
Görev Alanı E: Servis sırasındaki işlemleri yürütür	13
Görev Alanı F: Yiyecek servisi yapar	16
Görev Alanı G: Soğuk içecek servisi yapar.....	19
Görev Alanı H: Sıcak içecek servisi yapar.....	22
Görev Alanı I: Servis/ Vardiya sonu işlemlerini yürütmek.....	25
3.2 Tutum ve Davranışlar	26
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	28
5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER VE ÖNERİLER.....	28
6. EKLER	29
EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR	29
EK B: KATKI KOYANLAR.....	30

1. TEKNİK BİLGİLER

Meslek	<i>Servis Görevlisi</i>
Seviye	4 ¹
Standardın Durumu	<i>Bu Meslek Standardı uyarlanmıştır</i>
Standardın alındığı kurum ve referans numarası	<i>Türkiye Cumhuriyeti, MYK kurumu Referans Kodu: 10UMS0049-4</i>
Standardın revizyonu	<i>Mart 2018</i>
Standardı doğrulayan	<i>Doğrulama bekliyor</i>
Standardı onaylayan kurum	<i>Onay bekliyor</i>
Onay tarihi	<i>Onay bekliyor</i>
Versiyon numarası	1
İlgili yasalar	<ul style="list-style-type: none">• <i>Mesleki-Teknik Öğretim Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Talim ve Terbiye Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Çıraklık ve Meslek Eğitimi Yasası</i>
Bir sonraki revizyon tarihi	<i>Mart 2023</i>

¹Mesleğin yeterlilik seviyesi, EQF (Avrupa Yeterlilik Çerçevesi) sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ

2.1 Mesleğin Tanımı

Servis Görevlisi (Seviye 4), İSG, kalite ve çevre koruma önlemlerini alarak, iş organizasyonu yapan; servis öncesi, servis sırası, servis sonrası ve gün sonunda (vardiya sonu) yapılan işlemleri yürüten; sıcak/soğuk içecek ve yiyecek servisi yapan; sorumlu olduğu servis istasyonları, barlar ve mutfak arasında koordinasyonu sağlayan; servis alanına ilişkin aktivitelerin (düğün, ziyafet, kokteyl gibi) yürütülmesinde Servis Yöneticisi'ne (Seviye 5) yardımcı olan; periyodik işlemlerin yapılmasına yardımcı olan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması (ISCO)

ISCO 08: 5131 (Garsonlar)

2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler

Çalışma hayatını düzenleyen yürürlükteki mevzuat

İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası

Çevre Yasası

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları

Servis Görevlisi (Seviye 4); yiyecek ve içecek servisi yapılan özel ve kamuya ait mekânlarda (restoran, kahvaltı salonu, teras, oda servisi, ziyafet salonu, toplantı salonu, lobi, havuz, gece kulübü, diskotek, bar gibi), gemilerde, trenlerde ve yatlarda görev yapar. İş başında mesleğinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyer. Uzun süre ayakta çalışması gerekebilir. Resmî tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tehlikelerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

2.5 Mesleğin Diğer Gereklere

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekmektedir. Ayrıca, periyodik portör kontrollerini yaptırmaları gerekir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1 Görev Alanları ve Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

A.1 İSG eğitimleri ve tatbikatlarına katılır

- A.1.1** İşyeri içinde ve dışında verilen İSG ve Çevre Koruma yöntemleri ile ilgili eğitimlere katılır.
A.1.2 İşyerinde üstleneceği acil durum görevi konusunda yönergeleri öğrenir ve uygulamasını yapar. Astlarını da bilgilendirir/eğitir.
A.1.3 İlk yardım eğitimi alır, bilgi ve becerilerini periyodik olarak günceller.

A.2 Yasal ve işyerine ait İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kurallarını ve prosedürlerini uygular

- A.2.1** Sorumluluk alanlarında bulunan İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar.
A.2.2 Yapılan çalışmaya uygun olarak iş elbisesini giyer ve Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) kullanır; astlarını da bu konuda denetler.
A.2.3 İş alanında ve çalışma alanında ilgili uyarı işaret ve levhalarına uygun davranır ve astlarının da uymalarını sağlar.
A.2.4 Araç, gereç ve ekipmanı güvenli kullanır ve astlarının da güvenli kullanmalarını sağlamak için denetler.
A.2.5 Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme yönergelerine uygun olarak görev alır.
A.2.6 İşyeri kuralları ve ilgili mevzuat çerçevesinde periyodik **portör** muayenesini yaptırır ve astlarının portör muayenelerinin takibini yapar.
A.2.7 Restoranda ki atıkların İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere, işyerinin atık yönetimi prensiplerine ve çevre sağlığı kurallarına göre depolanmasını sağlar.

A.3 Haşerelerin tespit ve önlenmesine yönelik çalışmalara katılır

- A.3.1** Gördüğü haşerelere amirinden aldığı talimatlara göre müdahale eder.
A.3.2 Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için (ilaçlama yapılmışsa) gerekli önlemlerin alınmasına yardımcı olur.
A.3.3 Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.

A.4 Servis sırasında oluşan kazalara müdahale eder

- A.4.1** Kazayı oluşturan nedeni ortadan kaldırır veya kaldırılmasını sağlar ve olayın büyümemesi için önlem alır.
A.4.2 Kazadan etkilenen kişilere ve unsurlara gerekli ilk müdahaleyi yapar, ilgili birimlere haber verir.

A.5 Çevre koruma yöntemlerini uygular

- A.5.1** Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır ve astlarının da aynı şekilde kullanmasını sağlar.
A.5.2 Çalışma alanından çıkan atıkların güvenli kaldırılmasını/tahliye edilmesini sağlar.
A.5.3 Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin ayrıştırılmasını ve doğru yere iletilmesini sağlar/koordine eder.

A.6 Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarına katılır

- A.6.1** Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
A.6.2 Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
A.6.3 Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Envanter kurtarma bilgisi
3. İletişim becerisi
4. İSG bilgisi
5. İşyeri İSG yönergeleri bilgisi
6. İşyeri acil durum yönergeleri bilgisi gibi)
7. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
8. Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) bilgisi
9. Liderlik becerisi
10. Öğrenme ve kendini geliştirme becerisi
11. Problem çözme becerisi
12. Takım çalışması becerisi
13. Uyarı ve yön levhaları bilgisi
14. Yangın talimatları bilgisi
15. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Ecza dolabı ve ilkyardım malzemeleri
2. İletişim araçları
3. İSG ile ilgili donanımlar
4. Kişisel koruyucu donanımlar (KKD)
5. Manuel yangın alarm tertibatı
6. Ofis malzemeleri
7. Uyarı ve yön levhaları
8. Vardiyalar arası iletişim defteri
9. Yangın söndürme ekipmanı

Görev Alanı B: Kalite Yönetim Prensiplerini Uygular

Görevler

Performans Standartları

B.1
İşyerinde yapılan çalışmaların ve süreçlerin kalitesine katkı koyar

B.1.1 İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde restoran ile ilgili talimatların oluşturulmasına katkı koyar.
B.1.2 İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine ve iletişim toplantılarına katkı koyar; bilgilerini güncel tutar.
B.1.3 Astlarını hizmet kalite gerekleri konusunda bilgilendirir ve eğitir.
B.1.4 Astlarının çalışmalarını belirlenen standartlara göre denetleyip geribildirimde bulunur.
B.1.5 Yapılan işlerin kalite standartlarına uygunluğunu takip edip ilgili kalite raporlarını doldurur.
B.1.6 Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme yönergelerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde sorunların giderilmesini sağlar.

B.2
İşletmede gıda güvenliğini sağlamaya katkı koyar

B.2.1 Kişisel temizlik ve hijyenine gerekli özeni göstererek, portör muayenelerini zamanında yaptırarak, bulaşıcı bir sağlık durumu (grip gibi) olduğunda gerekli tedbirleri alarak ve astlarını da bu konularda denetleyerek işyerinde gıda güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunur.
B.2.2 Servis alanının ve masaların temizlik ve dezenfeksiyonun doğru şekilde yapıldığından emin olur.
B.2.3 Serviste kullanılan tüm malzemelerin ve donanımın temiz olduğundan ve gerekli dezenfeksiyon işleminden geçtiğinden emin olur.
B.2.4 Servis sırasında gıda güvenliği kurallarına uygun olarak çalışır ve servis edilen yiyeceklerin kontamine olmaması için gerekli tüm tedbirleri alır.
B.2.5 Konuklardan arta kalan yemekleri işletmenin prosedürlerine ve gıda güvenliğine uygun olarak bertaraf eder.

B.3
Müşteri memnuniyetini takip eder

B.3.1 Konukların siparişlerini takip ederek, uygun durumlarda masada ziyaret eder ve yemekler hakkında görüşlerini sorar.
B.3.2 Yemekler hakkında daha önceden edinmiş olduğu bilgiyi isteyen misafirlere aktarır ve tavsiyelerde bulunur.
B.3.3 Konukların istek ve şikayetlerini dikkatlice dinleyip en erken zamanda çözmek için gerekirse amiri veya diğer ilgili kişilerle koordineli çalışır.
B.3.4 İşletme prosedürlerine bağlı olarak; varsa konuğa geribildirim formu sunup yiyecekler, servis ve işletme ile ilgili görüşlerini alır; uygun durumlarda müşteri memnuniyetini sözlü olarak takip eder.

B.4
Ekip çalışması sağlar

B.4.1 İşyeri ve iş alanı çalışma sistemi, prosedürleri ve kuralları ile ilgili bilgileri astlarına aktarır.
B.4.2 İletişim toplantıları yapar, yapılan toplantılara katılır ve astlarının da katılmasını sağlar.
B.4.3 Astlarının motivasyonunu artırmak için onlara etkili liderlik yapar ve aynı hedefler doğrultusunda karşılıklı saygı çerçevesinde ekip olarak çalışılmasını sağlar.
B.4.4 Astları ve üstleri arasında iletişimi koordine eder.
B.4.5 Astlarından gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler; kendi yetkisi dışında olan konuları yetkili kişilere iletir.

Görevler

B.5 Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalara katılır

B.6 Astlarına ve diğer çalışanlara mesleki eğitimler verir

Performans Standartları

B.5.1 Kişisel ve kurumsal hedefler doğrultusunda kendi kişisel ve mesleki gelişimi için araştırma yapar; mesleği ile ilgili yayınları, yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri takip eder; kurs, seminer, gezi, gözlem, fuar ve demo gibi etkinliklere katılır.

B.5.2 Konuklardan ve çalışanlardan alınan geribildirimleri (şikayet, öneri, vs.) hizmeti geliştirmek için değerlendirir.

B.5.3 Yeni bilgi ve becerilerini işinde uygulayarak işyerinde hizmetin geliştirilmesine katkı koyar.

B.6.1 Astlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirmeye katkı koyar.

B.6.2 Personelin eğitim gereksinimlerinin saptanması, işbaşı eğitimlerinin hazırlanması ve verilmesine katkı koyar.

B.6.3 İşe yeni başlayan personele oryantasyon yapar (uyum eğitimi verir) veya verilmesine katkı koyar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Araştırma ve öğrenme becerisi (teknolojik gelişmeleri, vs. takip edebilmek için)
3. Depolama teknikleri bilgisi
4. Ekip çalışması becerisi
5. ISO 22000 / HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi bilgisi
6. İletişim becerisi
7. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
8. Liderlik becerisi
9. Problem çözme becerisi
10. Teknoloji becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Bilgisayar vb. cihazlar
2. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı gibi)
3. Kalite Güvence ile ilgili işlem formları ve dokümanları
4. Ofis malzemeleri

Görev Alanı C: İş Organizasyonu Yapar

Görevler

Performans Standartları

C.1

Kişisel hazırlık yapar

- C.1.1 Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
- C.1.2 Mücevherat ve takılarını çıkarır.
- C.1.3 İşletmeyi temsil eden temiz ve ütülenmiş üniformayı/iş kıyafetini giyer.
- C.1.4 Varsa, işletmeye ait isimliğini üniformasına düzgün şekilde takar.
- C.1.5 Varsa önlüğünü takar; konseptte göre gerekirse eldiven takar.
- C.1.6 Bütünüyle temiz ve bakımlı görünmeye özen gösterir.

C.2

İş planlaması yapar

- C.2.1 Mesai saatleri içinde düzenlenen toplantılarda hazır bulunur.
- C.2.2 Bir önceki vardiya sorumlusundan işler hakkında bilgi alır.
- C.2.3 Vardiya ve yapılacak işlerle ilgili bilgi panolarını inceler ve sorumluluk alanındaki görevleri devralır.
- C.2.4 Günlük faaliyetler (mesai saatleri, hafta tatil günleri, mönü, postasındaki rezervasyonlu masalar ve geliş saatleri) hakkında gerekli bilgileri alır.
- C.2.5 Servis öncesi ve sonrası çalışmalarını programlar.
- C.2.6 Sorumlu olduğu masaları alır ve masaların denetimlerini yapar.
- C.2.7 Bir sonraki vardiyaya iletileceği işleri listeleterek bilgi verir ve sorumluluk alanındaki görevleri devreder.

C.3

Ekibini denetler

- C.3.1 Astlarının iş kıyafetlerini, görünümelerini ve kişisel bakımlarının uygunluğunu denetler.
- C.3.2 Astları arasında görev dağılımı yapar ve görevlerin doğru ve zamanında yapılmasını denetler.
- C.3.3 Astlarının işe vaktinde gelip gitmelerini ve iş saatleri dahilinde zamanı etkili kullanmalarını takip eder.
- C.3.4 Astlarının haftalık izin formlarını düzenler ve yetkiliye iletir.
- C.3.5 Astlarının donanımları kullanım talimatlarına uygun olarak kullanmalarını denetler.

C.4

Rezervasyon alır (restoranlar için)

- C.4.1 Rezervasyon için gerekli olan bilgileri (tarih, kişi sayısı, saat, rezervasyon yaptıran kişi ile ilgili bilgiler) alır.
- C.4.2 Aldığı bilgileri o gün için alınmış diğer rezervasyon bilgileriyle karşılaştırır, uygun yer olup olmadığını belirler.
- C.4.3 Uygun yer var ise özel istekleri alır ve rezervasyon defterine kaydeder.
- C.4.4 Kaydedilen bilgileri konuğun onayını almak için sözlü olarak tekrarlar.

C.5

Restoran'ın genel alan temizliğini sağlar

- C.5.1 Restoran'ın temizliğinin İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun olarak yapılmasını sağlar.
- C.5.2 Araç gereç ve donanımların temizliğinin talimatlarda belirtilen temizlik malzemeleri ve yöntemleri kullanılarak yapılmasını sağlar.

C.6

Araç ve donanımların kontrolünü ve temizliğini sağlar

- C.6.1 Araç ve donanımların temizliği için gerekli malzemeyi temin eder veya edilmesini sağlar.
- C.6.2 Araç ve donanımların temizliğinin yapılacağı yeri belirler.
- C.6.3 Araç ve donanımların temizliğini uygun temizlik maddeleriyle yapar veya yapılmasını sağlar.
- C.6.4 Araç-gereç ve donanımları servis deposuna veya dolaba kaldırır veya kaldırılmasını sağlar.
Bozulan donanımları tespit ederek "Teknik Servis Formu" doldurur.
- C.6.5 "Teknik Servis Formu"nu ilgililere iletir ve amirine rapor eder.

Görevler

Performans Standartları

C.7

Malzeme sayımı yapar

C.7.1 Periyodik olarak yapılan malzeme sayımlarına destek verir.

C.7.2 Kullanımda olan ve sayımı yapılacak araç-gereç, donanım ve malzemeleri servis deposuna ya da arka plana taşır veya taşınmasını sağlar.

C.7.3 Tüm araç-gereç, donanım ve malzemelerin amiri ile birlikte sayımını yapar veya yapılmasını sağlar.

C.8

Servis depolarını düzenler

C.8.1 Servis depolarının periyodik düzenlenmesine destek verir.

C.8.2 Malzemeyi depoya, cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

C.8.3 Depoları havalandırır, temizler veya temizlenmesini sağlar.

C.8.4 Depolardaki malzemenin çalışır durumda ve eksiksiz olmasına dikkat eder.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünce becerisi
2. Basit ölçme ve kontrol bilgisi
3. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
4. Çalışma ve kontrol prosedürleri bilgisi
5. Depolama teknikleri bilgisi
6. Donanım ve araçların kullanımı bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Gıda güvenliği ile ilgili kurallar bilgisi
9. İletişim becerisi
10. Maliyet bileşenleri bilgisi
11. Matematiksel beceri
12. Mesleki terim bilgisi
13. Temizlik uygulamalarında İSG prensipleri bilgisi
14. Zamanı iyi kullanabilme becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Bilgisayar
2. Dolap çeşitleri (buzdolabı, derin dondurucular, çelik dolaplar gibi)
3. Gerekli formlar/dokümanlar (adisyon, talep formu, arıza bildirim formu, gıda güvenliği ile ilgili formlar, işlem formları, kullanım talimatları, mönüler, reçeteler, sipariş formu, temizlik kontrol çizelgesi gibi)
4. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı gibi)
5. Kullanım kılavuzları (donanım için)
6. Ofis malzemeleri
7. Temizlik malzemeleri (deterjan ve mikrofiber bezler gibi)
8. Üniforma(gerekliyse önlük, galoş, bone)
9. Vardiya arası iletişim defteri

Görev Alanı D: Servis öncesi yapılan işlemleri yürütür.

Görevler

Performans Standartları

D.1

Servis esnasında kullanılacak malzemeleri temin eder

D.1.1 Servis esnasında kullanacağı eksik malzemeleri tespit eder.

D.1.2 “Malzeme Talep Formu”nu imzalayarak düzenler ve amirine imzalatır.

D.1.3 Eksik malzemeleri temin eder veya temin ettirir.

D.1.4 Temin edilen malzemeleri temizler veya temizlenmesini sağlar.

D.1.5 Serviste kullanılan tuz ve biberliklerin içini boşaltıp hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlenip parlatılmasını sağlar.

D.1.6 Tuz ve biberlik, karabiber değirmeni, zeytinyağı ve sirkelikleri ve diğer sos kaplarını temizleyip doldurur veya doldurulmalarını sağlar.

D.1.7 Temizlenen malzemeleri servis depolarına yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

D.2

Servis takımlarının temizliğini sağlar

D.2.1 Servis takımlarını uygun dezenfektanlarla temizler veya temizlenmesini sağlar.

D.2.2 Takımları çatal, bıçak, kaşık maşa olarak gruplandırarak tüy ve iz bırakmayan bezle (kumaş malzemeyle) siler veya silinmesini sağlar.

D.2.3 Bardağı silmeden önce sirkeli/limonlu sıcak suya batırıp çıkarır.

D.2.4 Bardakları el değmeden ve tüy bırakmayan bezle parlatır veya parlatılmasını sağlar.

D.2.5 Silinen takımları ve bardakları yerleştirir ya da tepsiler içinde kapalı olarak raflara dizer veya dizilmesini sağlar.

D.3

Masa ve sandalyeleri giydirir

D.3.1 Restoranın ve/veya etkinliğin konseptine göre, gerekiyorsa kumaş malzemeleri temin edip veya edilmesini sağlayıp masaları ve sandalyeleri giydirir/giydirilmesini sağlar.

D.3.2 İşletmenin prosedürlerine göre, temiz kumaşları teslim aldığına dair tutanağı imzalar.

D.3.3 Masalara koruyucu örtüyü yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

D.3.4 Masa örtüsü/kapak/kapak örtüsünü (runner) serer veya serilmesini sağlar.

D.3.5 Sandalye örtülerini giydirir veya giydirilmesini sağlar.

D.3.6 Masanın ebadına göre masa eteğini (skirt) hazırlar, pilelerini düzeltir veya düzeltilmesini sağlar.

D.3.7 Peçeteleri hijyen kurallarına ve türüne uygun bir şekilde katlar veya katlanmasını sağlar.

D.4

Kirli kumaş malzemeleri değiştirir

D.4.1 Kirli masa örtülerindeki kırıntıları temizler veya temizlenmesini sağlar.

D.4.2 Kirli masa örtülerini, peçeteleri kumaş cinsine ve rengine göre ayırır veya ayrılmasını sağlar.

D.4.3 Kirli masa örtülerini ve peçetelerini sayar veya sayılmasını sağlar.

D.4.4 Kirli bir bohça haline getirir ve ilgili birimlere (çamaşırhane) götürür veya götürülmesini sağlar.

D.4.5 İşletmenin prosedürlerine göre, kirli kumaşları teslim ettiğine dair tutanağı imzalar.

Görevler

D.5 Servis alanlarının ve masaların düzenini (set-up)yapar

Performans Standartları

- D.5.1** Servis istasyonlarına çatal, bıçak, kaşık takımlarını, tabak, fincan ve bardak yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
- D.5.2** Tuz-biberlik, peçete, küllük(dış mekan), çiçek(menaje takımı) ve masa örtülerini hazırlar veya hazırlatır.
- D.5.3** Masaları, işletmenin veya yapılan etkinliğin konseptine göre düzenler.
- D.5.4** İşletmenin standartlarına göre servis tabağını, konuk peçetesini, ekmek tabağını, tereyağı bıçağını, bardakları, konunun yemek anında, isteğine göre tatlandırmak için yemeğine kattığı madde (tuz, karabiber) takımlarını, vazo ve şamdanı masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
- D.5.5** Yemek listesine göre çatal, bıçak, kaşık takımlarını masaya yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.

D.6 Özel etkinlikler için servis yapılacak salonu hazırlar

- D.6.1** Salonun taban yüzeyini, masa, sandalye, pirinç ve gümüş malzemelerinin temizliğini yapar veya yaptırır
- D.6.2** Restoran servise açılmadan önce salonun masa düzenini yapar veya yapılmasını sağlar.
- D.6.3** Büfeleri hazırlar veya hazırlanmasını sağlar ve üstüne rapor eder.
- D.6.4** Servis sehpa ve servis arabalarını hazırlar ve hazırlatır.
- D.6.5** Hazırlanan etkinlik/toplantı akış çizelgesini personelin görebileceği yere asar.
- D.6.6** Ziyafetin çeşidine göre salonu (masa düzeni, sandalye, koltuk yerleştirilmesi ve giydirilmesi) hazırlar veya hazırlatır.
- D.6.7** Toplantı salonuna toplantı için gerekli araç-gereci (yazı tahtası, bilgisayar, ekran, mikrofon, kürsü, bayrak) yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
- D.6.8** Astları için örnek bir kuver hazırlayarak, örnek masaya göre salonun hazırlanmasını sağlar ve denetler.
- D.6.9** Masalara (istenmiş ise) su, su bardağı, kalem ve not defteri yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
- D.6.10** Kararlaştırılan çay-kahve aralarının hazırlığını yapar veya yapılmasını sağlar.
- D.6.11** Salondaki faaliyet türüne ve özelliğine göre salon aydınlatma sistemini, ses düzenini, hava şartlarına göre ısıtma ve soğutma donanımlarını denetler.
- D.6.12** Servis alanlarının servise hazırlığının son denetimini yapar, varsa aksaklıkları giderici tedbirler alır ve amirine rapor eder.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünce becerisi
2. Basit ölçme ve kontrol bilgisi
3. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
4. Çalışma ve kontrol prosedürleri bilgisi
5. Depolama teknikleri bilgisi
6. Donanım ve araçların kullanımı bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Gıda güvenliği ile ilgili kurallar bilgisi

9. İletişim becerisi
10. Maliyet bileşenleri bilgisi
11. Matematiksel beceri
12. Mesleki terim bilgisi
13. Temizlik uygulamalarında İSG prensipleri bilgisi
14. Zamanı iyi kullanabilme becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Baharat takımları
2. Bardaklar
3. Bilgisayar
4. Bulaşık makinası
5. Dekoratif süsler
6. Dezenfektan malzemeleri (Sirke/Limon gibi)
7. Dolap çeşitleri (buzdolabı, derin dondurucular, çelik dolaplar gibi)
8. Gerekli formlar ve dokümanlar (adisyon, talep formu, arıza bildirim formu, gıda güvenliği ile ilgili formlar, işlem formları, kullanım talimatları, mönüler, reçeteler, sipariş formu, temizlik kontrol çizelgesi gibi)
9. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı gibi)
10. Konserve açacağı
11. Kullanım kılavuzları
12. Ofis malzemeleri
13. Örtüler
14. Servis takımları
15. Servis tepsileri
16. Şarap açacağı
17. Tabaklar
18. Temizlik malzemeleri (deterjan ve mikrofiber bezler)
19. Üniforma(Önlük,galoş,bone.)
20. Üretici firma kılavuzları
21. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı E: Servis sırasındaki işlemleri yürütür

Görevler

Performans Standartları

E.1

Konuğu karşılar ve siparişini alır

E.1.1 Konuğu güler yüzle selamlayarak karşılar.

E.1.2 Konuğun rezervasyon yaptırıp yaptırmadığını öğrenip, rezervasyonu varsa konuga masasına kadar eşlik eder.

E.1.3 Rezervasyonsuz gelen konuklar için masa belirler ve konuga masasına kadar eşlik eder.

E.1.4 Konuğun servise hazır masaya oturmasını sağlar.

E.1.5 Konuklara yiyecek ve içecek listesini (mönüyü) işletme standartlarına göre takdim eder ve incelemeleri için süre tanır.

E.1.6 Gerekirse, konuga öneriler, alternatifler sunar ve içecek seçiminde yardımcı olur.

E.1.7 Siparişi aldıktan sonra tekrar ederek konuğun onayını alır.

E.2

Siparişlerin iletilmesini sağlar

E.2.1 İşletmenin prosedürlerine bağlı olarak; yiyecek ve içecek siparişlerini mutfağa, servis bara ve kasaya iletir veya iletilmesini el terminalleri veya captain order ile sağlar.

E.2.2 Başlangıç yemeklerinin hazırlanıp sunulmasını ve diğer yemeklerin rezerve edilmesini sağlar.

E.3

Servisin aksamadan yürütülmesini sağlar

E.3.1 Servis bitene kadar; mutfaktan çıkan yiyecekleri (tabağa sunum şekli, porsiyon) ve yiyeceklerin gıda güvenliği unsurları göz önünde bulundurularak servis edilmesini denetler

E.3.2 Yiyeceklerin ısı derecelerini ve kalitelerini kaybetmeden servislerini yapar veya yapılmasını sağlar.

E.3.3 Bulaşıkhanede bir karışıklık olmamasını sağlar ve servis bitimine kadar sürekli denetler.

E.3.4 Servisi yemek sıralamasına göre yapar veya yapılmasını ve boşların toplanmasını sağlar.

E.3.5 Büfeleri ve servisin her aşamasını servis sonuna kadar denetler.

E.4

Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenir

E.4.1 Konukların istek ve şikâyetlerini sözlerini kesmeden dinler.

E.4.2 Konukların isteklerini öneriler sunarak yerine getirir.

E.4.3 Konukların şikâyetlerini kısa sürede gidermeye çalışır.

E.4.4 Sorunu çözmede gecikme yaşanması durumunda açıklama yaparak özür diler.

E.4.5 Konuk şikâyetlerini anında anlaşılır bir şekilde amirine iletir.

E.5

Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenir

E.5.1 İş akışındaki kaza/aksaklıkları giderir.

E.5.2 Kaza/aksaklık çeşidine göre olaya en uygun şekilde, konuga ve kendisine zarar vermeden müdahale eder.

E.5.3 Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için gerekli İSG önlemlerini alır.

E.5.4 Kazayı anında üstlerine yazılı ve sözlü olarak rapor eder.

E.5.5 Kırılan malzemenin ebadını, markasını, çeşidini tespit edip zayı raporuna detaylı bir şekilde yazar.

E.5.6 Onarım gerektiren bir yer varsa hemen ilgililere sözlü ve yazılı olarak rapor eder.

E.5.7 Şüpheli paket, eşya ve kişileri amirine ve ilgili birimlere (güvenlik vb.) bildirir.

E.5.8 İnisiyatifli dâhilindeki olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü) giderir, gideremediklerini amirine ve ilgili birimlere

(güvenlik vb.) bildirir.

Görevler

E.5
Servis sırasında oluşan kazalarla ilgilenir
(devam)

Performans Standartları

E.5.9 Yaralanma durumlarında amirine ve ilgili birimlere haber verir.
E.5.10 Çalışma boyunca İSG kurallarına uygun davranır ve kullandığı araç gereç ve ekipmanı kendi denetimi altında tutar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Basit ilk yardım bilgisi
5. Basit ölçme ve kontrol bilgisi
6. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
7. Çalışma ve kontrol prosedürleri bilgisi
8. Donanım ve araçların kullanımını becerisi
9. Ekip çalışması becerisi
10. Ekip içinde çalışma yeteneği
11. El becerisi
12. Elektrikli ve gazlı aletleri bilgisi ve kullanma becerisi
13. Farklı koku ve tatları ayırt edebilme yeteneği
14. Gıda güvenliği ile ilgili kurallar bilgisi
15. Gramaj, porsiyon ve ölçü bilgisi
16. Hijyen bilgisi
17. İletişim yeteneği
18. İSG bilgisi
19. Kalite güvence sistemleri bilgisi
20. Mesleki terim bilgisi
21. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
22. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
23. Temel geometri ve fizik bilgisi
24. Ürün bilgisi
25. Yangın önleme ve yangınla mücadele bilgisi
26. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. El terminali
2. Çeşitli formlar ve dokümanlar
3. İlk yardım dolabı
4. İsimlik
5. Kâğıt havlu
6. Kalem

Ulusal Meslek Standardı: Servis Görevlisi – Seviye 4

7. Makineler (bira makinesi, buz makinesi, bulaşık makinesi, buz kırma makinesi, çay makinesi, kahve makinesi, kahve öğütme makinesi, vb.)
8. Matbu formlar (adisyon, malzeme talep formu, rezervasyon defteri, rezervasyon kartları, sipariş alma fişi, temizlik kontrol çizelgesi, vb.)
9. Ekmek servis takımı
10. Sipariş formu
11. Yangın tüpü
12. Yazar kasa

Görev Alanı F: Yiyecek servisi yapar

Görevler

Performans Standartları

F.1 Ekmek servisi yapar

F.1.1 Restoranın konseptine göre, yemeğin başında ve/veya yemek süresince ekmek servisi yapar.

F.1.2 Ekmeği, ekmek sepetinde veya diğer alternatif kaplarda (gümüş ve porselen tabaklarda) servis eder veya edilmesini sağlar.

F.1.3 Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan düz veya ters maşa ile servis yapar veya yapılmasını sağlar.

F.1.4 Servis bittikten sonra maşayı düzgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara (gümüş ve porselen tabaklarda) koyar veya konulmasını sağlar ve konuğu rahatsız etmeden geri çekilir.

F.1.5 Ekmek servisi yaparken gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

F.2 Başlangıç yiyeceklerinin servisini yapar

F.2.1 Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir; kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.

F.2.2 Başlangıç yiyeceklerinin servislerini, maşa servisi, tabak servisi, arabadan servis şeklinde yapar.

F.2.3 Başlangıç yiyeceklerini maşa servisi yapıyor ise düz veya ters maşa ile konuğun solundan servis eder.

F.2.4 Masaya serpme şeklinde konulan başlangıç yiyeceklerde konuğun rahat alabilmesi için serpme tabaklara servis takımları koyar (kaşık, maşa).

F.2.5 Başlangıç yiyecekleri ile beraber verilecek sos ve garnitürleri (konuğun isteğine göre) ayrı servis ediyor ise solundan uygun servis takımı/maşa ile servis eder.

F.2.6 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

F.2.7 Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.

F.3 Çorba servisi yapar

F.3.1 Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir, kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.

F.3.2 Çorbanın çeşidine göre çorba potu, çorba kâsesi ve çorba fincanını hazırlar.

F.3.3 Çorba potunda servis ediliyor ise kepçesi potun içinde, altlığı ile birlikte konuğun solundan yaklaşarak servis eder.

F.3.4 Çorba kâsesinde servis ediliyor ise konuğun sağından servis eder.

F.3.5 Servis sehпасından servis edilen çorbalarda çorbayı sıcak tutmak için bir ısıtıcı kullanır(reşo) ve çorbanın koyulaşmamasını sağlar.

F.3.6 Çorba servisi yapıldıktan sonra çorbanın türüne göre kuraton,garnitür (küçük kuru ekmek, kaşar peyniri, limon dilimi) servis eder.

F.3.7 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

F.3.8 Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını toplar.

F.4 Ara sıcak servisi yapar

F.4.1 Porsiyonlar şeklinde hazırlanan ara sıcakları konuğun sağından servis yapar.

F.4.2 Servis tevzilerine hazırlanan ara sıcakları konuğun solundan maşa (düz, ters) ile servis yapar.

F.4.3 Konuğun isteğine ve ara sıcakın türüne göre sosların servisini sosluk ile konuğun solundan yapar.

F.4.4 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

F.4.5 Servis bittikten sonra diğer servise geçmeden önce servis boşlarını

toplar.

Görevler

F.5 Salata servisi yapar

- F.5.1** Salata kâsesine hazırlanan salataları ekmek tabağını bulunduğu yerden öne alarak ekmek tabağının olduğu yere (soluna) koyar.
F.5.2 Salataya konuğun istediği miktarda ve çeşitte sos koyar.
F.5.3 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.
F.5.4 Salata boşlarını ana yemek bitiminde toplar.

F.6 Ana yemek servisi yapar

- F.6.1** Yemek siparişine göre malzemeleri ve servis araçlarını hazırlar.
F.6.2 Servisin türüne göre servis takımlarını masaya yemek sırasına göre yerleştirir, kişi sayısına göre gerekli değişiklikleri yapar.
F.6.3 Fondü sipariş edilmişse, fondü takımını güvenli şekilde masaya getirir ve masanın ortasına yerleştirir.
F.6.4 Et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip temizlenmesi ve porsiyonlanması işlemini yapar, yemekleri konukun sağından servis eder.
F.6.5 Servis tepsisine hazırlanan ana yemekleri konukun solundan maşa (düz, ters) ile servis eder.
F.6.6 Konuğun isteğine ve ana yemeğin türüne göre, sos ve garnitürünü ayrıca servis ediyor ise konukun solundan uygun servis takımı/maşa ile servis eder.
F.6.7 Konuk bütün halde gelen et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip temizlenerek porsiyonlanmasını istiyor ise bu işlemi gerçekleştirir.
F.6.8 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.
F.6.9 Masanın toplanmaya hazır olup olmadığını denetler ve masada kullanılmayacak malzemeleri kaldırır.
F.6.10 Masadaki kırıntıları soldan temiz bir peçete yardımı veya aparatlarla konukun rahatsız etmeden temizler.

F.7 Tatlı ve meyve servisi yapar

- F.7.1** Tatlı siparişine göre malzemeleri ve servis araçlarını hazırlar.
F.7.2 Servisin türüne göre kuverde değişiklik yapar, gerekirse tamamlar.
F.7.3 Tatlı ve meyve takımlarını masaya yerleştirir.
F.7.4 Tatlı fondü ile servis yapılacaksa, fondü takımını güvenli şekilde masaya getirir ve masanın ortasına yerleştirir.
F.7.5 Sıcak ve soğuk tatlıları ısı derecelerini kaybetmeden servis eder.
F.7.6 Porsiyon olarak hazırlanan tatlıları ve meyveleri konukun sağından servis eder.
F.7.7 Servis tepsisinde hazırlanan tatlıları ve meyveleri konukun solundan maşa ile (düz, ters) servis eder.
F.7.8 Sıcak tatlılarda (eğer sosu varsa) konukun isteğine göre sos servisini solundan yapar.
F.7.9 Tüm servis boyunca gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Besin saklama bilgisi
3. El becerisi
4. Farklı kültürlere ilişkin bilgi

5. Gıda güvenliği bilgisi
6. Gramaj ve porsiyon bilgisi
7. Güçlü koku ve tat alma becerisi
8. Hesaplama bilgisi
9. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
10. İletişim becerisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
13. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
14. Karar verme becerisi
15. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
16. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
17. Mesleki terim bilgisi
18. Organizasyon becerisi
19. Satış teknikleri bilgisi
20. Servis yöntemleri bilgisi
21. Sunum ve temel servis kuralları bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
23. Yöreye ve işletmeye ait bilgi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Arabalar (Flambe arabası, Meze arabası, Servis arabası çeşitleri)
2. Bıçak, çatal ve kaşık çeşitleri
3. Çiçek çeşitleri
4. Çorba kâsesi altlığı
5. Ekmek sepeti
6. Elektrikli masa süpürgesi
7. Kâğıt havlu
8. Kalem
9. Kibrit
10. Kumaş malzemeler (Bez peçete çeşitleri)
11. Kül tablası
12. Kürdanlık
13. Masa ve donanımları (Masa arabası, Masa eteği, Masa farası, Masa fırçası, Masa mandalı, Masa numarası, Masa örtüleri, Masa bayrakları)
14. Maşa çeşitleri
15. Matbu formlar (Adisyon, Anket formu, Mazeret izin formu, Fazla mesai formu, Mönü kartı, Sipariş alma fişi)
16. Menaj takımı
17. Mum çeşitleri
18. Peçete çeşitleri
19. Sandalye
20. Servant
21. Sirkelik-Yağdanlık
22. Sosluk
23. Tabak çeşitleri
24. Tabak ısıtıcısı
25. Tabak kapağı
26. Takım basketleri
27. Taze karabiber değirmeni
28. Tepsi çeşitleri

Görev Alanı G: Soğuk içecek servisi yapar.

Görevler

Performans Standartları

G.1

Su servisi yapar

G.1.1 Su servisinin konuğun sağ tarafından yapılmasına dikkat eder.

G.1.2 Sürahi ile su servisinde, sol elde peçete bulundurulmasına ve sürahi ağzında oluşan damlaların silinmesine dikkat eder

G.1.3 Şişe ile yapılan su servisinde, su şişesinin konuğun gözü önünde açılmasına dikkat eder.

G.1.4 Su doldurma işlemini şişe veya sürahiye bardağa değıdirmeden dudak payı bırakarak yapar veya yapılmasını sağlar.

G.1.5 Yemek süresince, konuğa su bardağına servisini takip eder.

G.1.6 Su servisi yaparken gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.2

Beyaz, pembe köpüklü şarap servisi yapar

G.2.1 Şarap şişesinin ve kovasının temiz olmasına dikkat eder.

G.2.2 Şişeyi kovaya yerleştirir ve içine buz koyar.

G.2.3 Kovanın üzerini servis peçetesi ile örter.

G.2.4 Şarabı sallamadan, eğik etiketi görünür bir şekilde servis peçetesine sararak takdim eder.

G.2.5 Şarabı servis etmek için konuk ile göz teması kurarak onay alır.

G.2.6 Konuğun görebileceğı şekilde tirbuşonun bıçağı ile şarabın ağız kısmındaki folyoyu keserek alır.

G.2.7 Tirbuşon ile mantarı zedeleden, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden sessizce çıkarır.

G.2.8 Köpüklü şarap mantarının telini dikkatli bir şekilde çıkarıp, peçete yardımı ile ses çıkartmadan yavaşça açar.

G.2.9 Şarap şişesinin ağızındaki mantar kırıntılarını temizlemek için şişeyi çevirerek yanındaki yedek bardağına birkaç damla şarap döker.

G.2.10 Sipariş veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur ve onayını alır.

G.2.11 Konuğun bardağına 1/3 oranında şarabı doldurur ve servisini yapar.

G.2.12 Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.3

Kırmızı şarap servisi yapar

G.3.1 İşletme standartlarına göre şarabı etiketi görülecek şekilde sepete yerleştirir.

G.3.2 Şarap servisinde şarabın konuğa veya bar deskine damlamasını engellemek için elinde peçete bulundurur.

G.3.3 Etiketini görülür bir şekilde takdim eder ve konuğun onayını alır.

G.3.4 Konuğun görebileceğı şekilde tirbuşonun bıçağı ile şarabın ağız kısmındaki folyoyu keserek alır.

G.3.5 Tirbuşon yardımı ile mantarı zedeleden, kırmadan, şarabın içerisine düşürmeden çıkarır.

G.3.6 Şarap şişesinin ağızındaki mantar kırıntılarını temizlemek için şişeyi çevirerek yanındaki yedek bardağına birkaç damla şarap döker.

G.3.7 Sipariş veren konuğun bardağına tatması için bir miktar şarap doldurur ve onayını alır.

G.3.8 Konuğun bardağına 2/3 oranında şarabı doldurur ve servisini yapar. Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.3.9 Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.4
Bira servisi yapar

- G.4.1** Servis yapacağı uygun bardağı seçer ve soğutur.
G.4.2 Bardağın çeşidine göre el ısısı bardağa geçmeyecek şekilde altına yakın bir yerden tutar.
G.4.3 Bira'yı konuğun gözü önünde doldurur.

Görevler

Performans Standartları

G.4
Bira servisi yapar
(devam)

- G.4.4** Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.5
Yüksek alkollü içecek servisi yapar

- G.5.1** Servis edeceği içeceğin cinsine göre uygun bardağı seçer.
G.5.2 Cin, votka, tekila için ince ve düzgün dilimlenmiş limon, buz, lime temin eder.
G.5.3 Ölçü kabı veya akıtıcı kullanarak işletmenin standartlarına göre içkiyi koyar (cin, votka, tekila gibi).
G.5.4 Bardağa koyduğu içeceği, varsa katkı maddesini (soda, tonik, su) ve buzunu konuğun önünde servis eder.
G.5.5 Konyak ve likörü kendi özel bardaklarına 4 cl. ölçüsünde doldurur.
G.5.6 Konuğun isteğine göre rakısına su ve buz ilave eder.
G.5.7 Bardak altlığını bar deskine yerleştirerek servis eder.
G.5.8 Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.6
Alkolsüz içecek servisi yapar

- G.6.1** Soğuk içecekleri bekletmeden konuğun gözü önünde açar veya açılmasını sağlar.
G.6.2 Soğuk içecekleri konuğun sağından bardağa deşdirmeden ¾ oranında doldurarak servis eder.
G.6.3 İçime hazır olmayan, yoğunluğu fazla olan içecekleri, özelliğine göre uygun oranlarda sulandırarak servis eder.
G.6.4 Konuğun isteğine göre içecekleri buz ya da limon dilimi ile servis eder.
G.6.5 Konuğun isteğine göre tuz, şeker, karabiber temin eder.
G.6.6 Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

G.7
Ev yapımı içecek servisi yapar

- G.7.1** İçecek çeşidine göre bardak seçer.
G.7.2 Konuğun isteğine göre içeceğin bulunduğu bardağa buz koyar.
G.7.3 Ev yapımı içecek hazırlarken mutlaka ölçek kullanır.
G.7.4 Konsantre içeceği sulandırmak için su kullanır.
G.7.5 Hazırlanmış içeceğin çeşidine göre süsleme malzemeleri (limon dilimi, portakal dilimi, plastik süsler) kullanır.
G.7.6 Gerekirse yapılan karışıma pipet ve karıştırma çubuğu koyar.
G.7.7 Tüm servis sırasında gıda güvenliği unsurlarını göz önünde bulundurur.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Alkollü içecek hazırlama bilgisi
2. Alkolsüz içecek hazırlama bilgisi
3. Araç, gereç ve donanım bilgisi
4. Besin saklama bilgisi
5. El becerisi
6. Ev yapımı içecek hazırlama bilgisi
7. Farklı kültürlere ilişkin bilgi
8. Genel turizm bilgisi
9. Gıda güvenliği bilgisi

Ulusal Meslek Standardı: Servis Görevlisi – Seviye 4

10. Güçlü koku ve tat alma becerisi
11. Hesaplama bilgisi
12. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
13. İçecek bilgisi
14. İletişim becerisi
15. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
16. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
17. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
18. Karar verme becerisi
19. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
20. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
21. Mesleki terim bilgisi
22. Organizasyon becerisi
23. Satış teknikleri bilgisi
24. Servis yöntemleri bilgisi
25. Sunum ve temel servis kuralları bilgisi
26. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
27. Yöre ve işletmeye ait bilgi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Açacak çeşitleri
2. Akıtıcı
3. Bardak çeşitleri
4. Kadeh çeşitleri
5. Karıştırma çubuğu
6. Makineler (bira makinesi, buz makinesi, bulaşık makinesi, buz kırma makinesi)
7. Ölçek çeşitleri (Jigger, ölçekli akıtıcı)
8. Pipet
9. Şarap ayaklığı
10. Şarap kovası
11. Servis peçetesi
12. Şişe açacağı
13. Şişe tapası
14. Tepsiler
15. Tirbuşon
16. Vakum tapası

Görev Alanı H: Sıcak içecek servisi yapar.

Görevler

Performans Standartları

H.1

Demleme ve poşet çay (siyah, bitki ve meyve çayları) servisi yapar

H.1.1 Suyu kaynama derecesinde hazır bulundurur.

H.1.2 Çay fincanını, bardağı ve potları sıcak tutar.

H.1.3 Demleme çay yapacaksa öncelikle çayı soğuk suyla yıkayarak tozunu alır.

H.1.4 Kaynar suyu çay demliğine döker, en az 10-15 dakika demlenmesini bekler.

H.1.5 Demlenmiş çayı/kaynar suyu temiz fincan veya bardağa, taşmayacak veya dökülmeyecek şekilde gerekli payı bırakarak doldurur.

H.1.6 Potta servis edecekse potun fincanlara temas etmemesini sağlar.

H.1.7 Konuğun isteğine göre süt veya traş limon, taze nane yaprağı gibi malzemelerle servisini yapar.

H.1.8 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

H.2

Türk kahvesi servisi yapar

H.2.1 Taze çekilmiş kahveyi, ağzı kapalı kaptan hazır bulundurur.

H.2.2 Servis edilecek fincan ölçüsüne göre cezveye soğuk su koyup siparişe göre şeker ve kahve ilave eder.

H.2.3 Kahveyi kısık ateşte köpürterek pişirir.

H.2.4 Köpüğü fincanlara eşit dağıtarak doldurur.

H.2.5 İşletme standartlarına göre servisini ikramlarla (lokum, çikolata, likör, vb.) ve bir bardak su ile yapar.

H.2.6 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

H.3

Filtre kahve servisi yapar

H.3.1 Kahveyi ve suyu makineye koyar. Filtre kahvenin demlenmesi için 95 °C lik su kullanır.

H.3.2 Toz kahvenin filtreden geçip hazneye inmesini bekler.

H.3.3 Demlenen kahveyi temiz pota veya doğrudan fincanlara alır.

H.3.4 Konukların isteğine göre süt, krema ve şekeri hazırlar ve servisini yapar.

H.3.5 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

H.4

Geleneksel yöntemle Espresso kahve servisi yapar

H.4.1 Çekirdek kahveyi standardında (kalın) öğütür.

H.4.2 Öğütülmüş 7–8 gr. kahveyi kollu kahve makinesinin kaşığına koyar.

H.4.3 Kahveyi sıkıştırır ve kaşığı makinenin haznesine yerleştirir.

H.4.4 Kaşığın altına ısıtılmış fincanı koyarak kahve makinesinin anahtarını açar.

H.4.5 Espresso fincanını yarısına kadar doldurur ve servisini yapar.

H.4.6 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

H.5

Sıcak çikolata servisi yapar

H.5.1 Kakao tozunun şeker ve/veya tatlandırıcı ile karıştırılması sonucu elde edilen ve kuru madde üzerinden kütlece en az %32 oranında kakao tozu içeren toz çikolatayı, sütü, fincanı ve potu hazır bulundurur.

H.5.2 Toz çikolata (bkz.F.5.1) ve sütü pota doldurur ve çay kaşığı ile karıştırır.

H.5.3 Hazırlanan karışımı makinenin buharıyla kaynatır ve servisini yapar.

H.5.4 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

H.6
Sıcak alkollü içecek
servisi yapar

- H.6.1** Kaynatma kabının içerisine reçeteye göre malzemeleri koyup kaynatır.
H.6.2 Kaynatılıp süzülen karışıma kırmızı şarap ve brandy ilave eder.
H.6.3 Kırmızı şarap ilave edilen karışımı kaynama noktasına kadar ısıtır ve servisini yapar.
H.6.4 Sıcak içeceklerin servisinde İSG ve gıda güvenliğine uygun çalışır.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. El becerisi
3. Gramaj ve porsiyon bilgisi
4. Güçlü koku ve tat alma becerisi
5. Hijyen ve sanitasyon bilgisi
6. İçecek bilgisi
7. İletişim becerisi
8. İSG bilgisi
9. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Karar verme becerisi
12. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Servis yöntemleri bilgisi
16. Sıcak içecek hazırlama bilgisi
17. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
18. Yöre ve işletmeye ait bilgi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Bardak altlığı
2. Bardak basketleri
3. Bardak çeşitleri
4. Çay Fincanı
5. Çay kaşığı
6. Cezve
7. Cezve
8. Çöp kovası
9. Çöp poşeti
10. Demlik
11. Espresso makinası
12. Fatura
13. Fincan çeşitleri
14. Isıtıcı çeşitleri
15. Kâğıt havlu
16. Kahve fincanı
17. Kahve makinası
18. Kalem
19. Karıştırıcı
20. Karıştırma bardağı
21. Kibrit
22. Matbu formlar (adisyon)
23. Pet/Karton bardak
24. Pos cihazı

Ulusal Meslek Standardı: Servis Görevlisi – Seviye 4

25. Pot çeşitleri
26. Şekerlik
27. Su ısıtıcısı
28. Sütük

Görev Alanı I: Servis/ Vardiya sonu işlemlerini yürütmek.

Görevler

Performans Standartları

I.1

Hesap alır

I.1.1 Hesap pusulasındaki verileri (yiyecek ve içecek dökümlerinin doğruluğunu, masa numarasını, kişi sayısını ve tarihi) denetler.

I.1.2 İşletme standardına göre hesap pusulasının kapanışını yapar.

I.1.3 Hesap pusulasını, ödeyecek konuğa sunar veya masaya bırakır ve konuğun inceleyebilmesi için geri çekilir.

I.1.4 Kredi kartı ödemelerinde; mobil pos cihazını şifre girebilmesi için konuğa getirir, kredi kartı ile slipin üzerindeki bilgileri denetler.

I.1.5 Ödemeyi alırken ve sonrasında kasadan aldığı fiş, fatura ve para üstünü masaya geri getirdiğinde müşteriye teşekkür eder, uygun şekilde uğurlar.

I.1.6 Konaklama işletmelerinde hesap odaya yazılacak ise konuğun ismini, imzasını ve oda numarasını alır, denetler.

I.2

Salonu bir sonraki güne/vardiyaya hazırlar

I.2.1 Restoranı akşam servis sonu veya sabah servis öncesi pencere/ klima açarak havalandırır veya havalandırılmasını sağlar.

I.2.2 Masalarda, servis sehpası ve servis istasyonları üzerinde kalan kirli malzemeleri toplar ve bulaşıkhaneye götürür veya götürülmesini sağlar.

I.2.3 Kirli kumaş malzemeleri çamaşırhaneye veya kirlilerin toplandığı bölüme götürür veya götürülmesini sağlar.

I.2.4 Temiz tabak ve takımları servis depolarına götürür veya götürülmesini sağlar.

I.2.5 Sandalyelerin ve masaların düzenlenmesini yapar veya yapılmasını sağlar.

I.2.6 Gerekliyse salonu kahvaltı için hazırlar veya hazırlanmasını sağlar.

I.2.7 Salondan çıkarken ışıkları ve prizleri denetler ve açık olan ışıkları kapatır veya kapatılmasını sağlar.

I.3

Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul eder

I.3.1 Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenletir.

I.3.2 İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.

I.4

Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili prosedürleri uygular

I.4.1 Astlarının veya kendisinin bulduğu konuğa ait eşyalar için "Bulunmuş Eşya Formu" düzenler veya uygun şekilde kayıt altına alır.

I.4.2 Konuğun bizzat bildirdiği konuğa ait kayıp eşyalar için "Kayıp Eşya Formu" düzenler veya uygun şekilde kayıt altına alır.

I.4.3 Bulunmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarihi ve bulan kişinin adını belirterek amirine teslim eder.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Hesaplama bilgisi
2. İletişim becerisi
3. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
4. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
5. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
6. Karar verme becerisi
7. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi

8. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
9. Mesleki terim bilgisi
10. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Matbu formlar (Adisyon,fatura,not defteri)
2. Pos cihazı
3. Yazar kasa
4. Telefon
5. Tabak çeşitleri
6. Sandalye
7. Masa
8. Masa örtüleri
9. Çöp kovaları
10. Çöp poşetleri
11. Dezenfektanlar
12. Eşya çıkış formu
13. Kurulama (Discard) bezleri
14. Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu
15. Eşya çıkış formu
16. Süpürge
17. Teknik Servis Formu
18. Temizlik bezleri ve malzemeleri
19. Zemin temizliği için Paspası

3.2 Tutum ve Davranışlar

Mesleği icra eden kişilerde bulunması gereken önemli bazı özellikler:

1. Amirlerine ve çalışma arkadaşlarına doğru ve zamanında bilgi aktarmak
2. Analitik düşünebilmek
3. Astlarına ve birlikte çalıştığı kişilere örnek olacak şekilde davranmak
4. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
5. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
6. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
9. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
10. Ekip ilişkilerinde işbirliği içinde uyumlu çalışmak
11. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
12. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek, uygulamak ve astlarına aktarmak
13. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
14. Hizmetçi eğitimlere katılma ve mesleki bilgilerini geliştirme konusunda istekli olmak
15. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
16. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
17. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
18. İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere ve gıda güvenliği kurallarına uyarak çalışmak
19. İşyeri çalışma izleklerine uymak
20. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
21. Kaliteye önem vermek
22. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek

Ulusal Meslek Standardı: Servis Görevlisi – Seviye 4

23. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
24. Meslek ahlakına sahip olmak
25. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
26. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
27. Sorumluluğu dâhilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
28. Stresli durumlarla baş edebilmek
29. Verimli ve ekonomik çalışmaya özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Servis Görevlisi (Seviye 4) meslek standardını esas alan yeterliliklere göre belgelendirmenin yapılabilmesi için ölçme ve değerlendirme birçok yöntemin kullanılması hedeflenmiştir. Bu nedenle yazılı ve/veya sözlü, teorik, uygulamalı, proje tabanlı, dosya değerlendirme vb. yöntemler kullanılabilir. Ölçme değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardında belirlenen yeterliliklere göre detaylandırılacaktır. Ölçme ve değerlendirme ile ilgili belgelendirmeye ait işlemler yasa, tüzük, genelge ve emirnamelerle düzenlenir.

5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER VE ÖNERİLER

Ülkemizde Servis görevlisi (Seviye 4) eğitilmiş ve kendini sürekli yenileyen ve geliştiren birisi olmalı. Ayrıca, sektördeki kalitenin artması ve gelişmesi için denetimlerin artması ve eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla, hizmet alanına özel denetim mekanizması geliştirilmeli ve bu denetleme ekibi bağımsız kişilerden oluşturulması gerekmektedir. Diğer bir önemli konu ise Servis görevlileri geçici günlük ihtiyaç giderme olarak düşünülerek bu işte hiç tecrübe sahibi olmayan günlük personel çalıştırmaktan ziyade, daimi servis görevlisi yetiştirilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda mesleki, kişisel ve genel eğitimlerin sıklıkla gerçekleştirilmesi gereklidir.

6. EKLER

EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ADİSYON: Hesap pusulası

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesne

DEKANTASYON: Şarabın şarap şişesinden karafa aktarılması, tortusundan arındırılması işlemi

DEZENFEKTAN: Zararlı mikroorganizmaları ve çok dirençli olmayan diğer mikroorganizmaları tahrip eden kimyasal maddeler

FLAMBE: Yiyeceğin üzerine konyak, rom vb. serpererek tutuşturmak; bu yöntemle hazırlanan yiyecekler; alevlendirme

FLAMBE ARABASI: Flambenin yapıldığı araç

FONDUE (FONDÜ): Erimiş peynir ve erimiş çikolata

GEREÇ (MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeler, materyal,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm giysiler, alet, araç, gereç ve cihazlar

KONSANTRE: İçime hazır olmayan, yoğunluğu fazla olan içecekler

KURATON: Çorbalara süs ve lezzet vermek için hazırlanan ekmek garnitür

KUVER: Servis takımlarının masa üzerinde yemek sırasına göre yerleştirilmesi; kişi sayısı

MAŞA: Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracı

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

MÖNÜ: Yiyecek listesi

PORTÖR: Hastalık etkeni mikroorganizmayı kendisinde hastalık belirtileri oluşturmayacak şekilde taşıyan kişi

POSTA: Servis görevlisinin sorumlu olduğu masaların toplamı

POT: Çorba, çay, kahve vb. içeceklerin servislerinin yapıldığı kap

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimali

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalar

REŞO: Bir çeşit ısıtıcı

REZERVASYON: Otel ve restaurantlarda önceden yer ayrılması işlemi

RUNNER: Bir tür kapak örtüsü çeşidi

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşullarının oluşturulması ve devam ettirilmesi

SERVANT (SERVİS İSTASYONU): Servis personelinin servis boyunca ihtiyaç duyacağı araç ve malzemelerin konulduğu raflı dolaplar

SET-UP: Konukların masada kullanacağı malzemelerin tümü

SKİRT: Bir tür masa eteği

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyeli

TEVZİ (FAYANS): Büyük ebatlarda yuvarlak, oval ve dikdörtgen şekillerinde tabakları; porsiyonlanmış ve porsiyonlanmak üzere salona götürülen yiyecekler

TİRBUŞON: Şarap açmada kullanılan bir araç

EK B: KATKI KOYANLAR

Aşağıda, meslek standardını revize etme çalışmalarına katılan komite üyelerinin ve görüş bildirenlerin isimleri, işletmelerin adı ve görevleri verilmiştir.

Meslek standardını revize eden ‘Servis Görevlisi– Seviye 4’ Meslek Komitesi üyeleri

1. **Abdullah ÖZGEN**, F&B Captan, *Arkın Palm Beach Hotel*
2. **Ayhan GÖÇ**, F&B Captain, *Salamis Bay Conti Hotel*
3. **Derviş AKBELLİ**, Restoran Şefi, *Döner Sermaye Birimi, DAÜ*
4. **Ender DURMUŞCAN**, Servis Görevlisi, *Salamis Bay Conti Hotel*
5. **Engin MAHMUT**, Bar Captain, *Salamis Bay Conti Hotel*
6. **Gülşah KURUM**, F&B Sekreteri, *Salamis Bay Conti Hotel*
7. **Hacı Ahmet SARIKAYA**, Servis Görevlisi, *Salamis Bay Conti Hotel*
8. **Halil KARADAĞ**, Head Barmen, *Salamis Bay Conti Hotel*
9. **Hasan DAŞKIN**, Turizm Fakültesi Servis ve Bar sorumlusu, *DAÜ*
10. **İdris ÖKSÜZ**, F&B Head Waiter, *Salamis Bay Conti Hotel*
11. **Oğuzhan BAYRAKTAR**, Servis Görevlisi, *Salamis Bay Conti Hotel*
12. **Volkan ADIBELLİ**, Servis Görevlisi, *Salamis Bay Conti Hotel*

Meslek standardı için görüş bildirenler.

1. **Koral KARAMANOĞLU**, Öğretim görevlisi, *DAÜ*
2. **Muammer SONGUR**, Uzman ve Danışman, *DAÜ & Rixos Hotels*