

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A4-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu yeterliliği almada zorunlu bir şart aranmamaktadır. Ancak, bu mesleği yapacak kişilerin bulaşıcı hastalık taşıyıcısı olmaması gerekmektedir. Bu yeterliliği alacak kişilerin iletişim becerilerinin ve içsel motivasyonunun yüksek olması, sağlık, güvenlik ve hijyen prensiplerine bağlı, planlı ve organize çalışma alışkanlığına ve iş disiplinine sahip olması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Etkili İletişim
2. 1593 sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu (126 ve 127. Maddeler)
3. 663 sayılı ve 11.10.2011 tarihli KHK (58. Madde)
4. Hijyen ve Sanitasyon
5. Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı
 - Acil Durum Talimatları
 - Tehlike Tanımlama, Risk Belirleme
 - İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı
6. Kalite Yönetim Sistemi
 - Kalite Kayıtları
 - Zayi Raporu Formu
7. Temel Bilgisayar Kullanımı
8. Müşteri Memnuniyeti
 - Müşteri ile İletişim
 - Müşteri Odaklılık

EK A4-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

| | ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ | DEĞERLENDİRME ARACI |
|---|---|------------------------|
| 1 | 1.1. İlgili birimden aldığı sipariş fişin bir nüshasını mutfaka, bir nüshasını servis bara ve bir nüshasını da kasaya iletir. | P1 |
| 2 | 1.2. Mutfak ve servis barda hazırlanan yiyecek ve içecekleri ısı kaybı olmadan servis tepeğinde ilgili birime taşır. | P1 |
| 3 | 1.3. İlgili birimin talimatı doğrultusunda masadan alınan diğer siparişlerin takibini (mutfak ve bardan) yaparak ilgili birime getirir. | P1 |
| 4 | 1.4. İlgili birimin talimatı doğrultusunda kasadan hesap pusulasını alarak ilgili birime getirir. | P1 |
| 5 | 2.1. Su servisini konuğun sağ tarafından yapar. | P1 |
| 6 | 2.2. Sürahi ile su servisinde sol elde peçete bulundurarak sürahinin ağzında oluşan damlaları siler. | P1 |
| 7 | 2.3. Şişe ile yapılan su servisinde konuğun gözü önünde şişenin kapağını açar. | P1 |

| | ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ | DEĞERLENDİRME ARACI |
|----|---|----------------------------|
| 8 | 2.4. Su doldurma işlemini şişe, sürahi ve bardağa değdirmeden yapar. | P1 |
| 9 | 2.5. Ekmeği, ekmeğ sepetinden veya alternatif kaplardan servis yapar. | P1 |
| 10 | 2.6. Ekmekleri kurutmadan, kızarmış ekmekleri ise soğutmadan sol taraftan döz veya ters maşa ile servis yapar. | P1 |
| 11 | 2.7. Maşayı dözgün bir şekilde sepete veya diğer alternatif kaplara koyar. | P1 |
| 12 | 2.8.Servis bittikten sonra konuğu rahatsız etmeden geri çekilir. | P1 |
| 13 | 3.1. İşletme izleklerine göre tepsi üzerine temiz örtü veya tepsi altlığı serer. | P1 |
| 14 | 3.2. Sıcak iğecek servisinde konuğun isteği üzerine tepsiye iğecekle birlikte sıcak süt potu, krema ve şekerlik koyar. | P1 |
| 15 | 3.3. Konuğun iğecek siparişine göre uygun bardağı seğer. | P1 |
| 16 | 3.4. Konuğun isteğine göre buz, su, soda, limon, tuz, şeker, karabiber temin eder. | P1 |
| 17 | 4.1. İlgili birimin servis istasyonuna bıraktığı kirli malzemeleri servis tepsisine veya servis arabasına sıyrarak yerleştirir. | P1 |
| 18 | 4.2. Tepsiye yerleştirme işlemini malzemenin cinsine ve ebadına göre yapar. | P1 |
| 19 | 4.3. Tepsiyi işletme izleklerine göre bulaşıkhaneye taşır. | P1 |
| 20 | 4.4. Servis arka alanında toplanan kirli servis malzemelerini işletme izleklerine göre bulaşıkhaneye taşır. | P1 |
| 21 | 5.1. Kaza çeşidine göre olaya işletme izlekleri doğrultusunda müdahale eder. | P1 |
| 22 | 5.2. Oluşan kazayı ilgili birime haber verir. | P1 |
| 23 | 5.3. Kaza yapılan yeri güvenli hale getirmek için işletme izleklerine göre ilgili birime yardım eder. | P1 |
| 24 | 5.4. Kaza sonucu oluşan problemlerin giderilmesine yardımcı olur. | P1 |
| 25 | 5.5. Kaza sonrasında, onarım gerektiren bir durum oluşmuşsa ilgili birime sözlü olarak rapor verir. | P1 |
| 26 | 6.1. Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgili birime sözlü olarak bildirir. | P1 |
| 27 | 6.2. Olağanüstü durumları ilgili birime sözlü olarak bildirir. | P1 |
| 28 | 6.3. Yaralanma veya ölüm durumlarını ilgili birime sözlü olarak bildirir. | P1 |
| 29 | 6.4. Konuğun istek ve şikâyetlerini ilgili birime sözlü olarak bildirir. | P1 |