

Belgelendirme Programının Adı	12UY0093-2 Rev 01 Servis Görevlisi
Belgelendirme Programının Amacı	Bu yeterliliğin amacı, yiyecek içecek sektöründeki servis hizmetinin gerektirdiği bilgi, beceri, yetkinlikleri tanımlama, ölçme-değerlendirme ve belgelendirme faaliyetlerini gerçekleştirmektir.
Yeterliliğe Kaynak Teşkil Eden Meslek Standardı	10UMS0049-2 Servis Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı
Belgelendirme Kapsamı	Zorunlu Birimler 12UY0093-2/A1 İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma Mevzuatı 12UY0093-2/A2 İş Organizasyonu 12UY0093-2/A3 Servis Öncesi İşlemler 12UY0093-2/A4 Servis İşlemleri 12UY0093-2/A5 Gün/Vardiya Sonu İşlemler 12UY0093-2/A6 Periyodik İşlemler 12UY0093-2/A7 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler
Başvuru İçin Ön Şartlar	Teorik sınava girecek adaylar T1 veya T2 yönteminden istediklerini seçebileceklerdir T2 yöntemini tercih eden ve öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuyazar olduklarının tespit edilmesi gerekmektedir.
Başvuru Sırasında İstenilen Belgeler	- Kimlik fotokopisi (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport veya yasal olarak geçerli başka bir kimlik belgesi) - Sınav ücretinin yatırıldığına dair banka dekontu (veya fotokopisi)

Sınav Türü

12UY0093-2 /A2 İş Sağlığı, Güvenliği Faaliyetleri ve Çevre Koruma

Mevzuatı

Teorik Sınav

Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav Bu sınav kapsamında, en az 18 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında en az 10 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Sınavın toplam süresi 30 dakika olarak öngörülmektedir.

Performans Sınavı

Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır.

12UY0093-2 /A2 İş Organizasyonu

Teorik Sınav

Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav Bu sınav kapsamında, en az 5 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında en az 3 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Sınavın toplam süresi 30 dakika olarak öngörülmektedir.

Performans Sınavı

İş organizasyonu uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.

12UY0093-2 A3 Servis Öncesi İşlemler

Teorik Sınav

Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir:

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, en az 5 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir.

(T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında en az 3 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Her bir sorunun puan değeri eşit olup, sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Sınavın toplam süresi 30 dakika olarak öngörülmektedir.

Performans Sınavı

(P1) Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.

	<p><u>12UY0093-2 A4 Servis İşlemleri</u></p> <p>Teorik Sınav Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.</p> <p>Performans Sınavı (P1) Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.</p> <p><u>12UY0093-2 A5 Gün/Vardiya Sonu İşlemler</u></p> <p>Teorik Sınav Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.</p> <p>Performans Sınavı (P1) Gün/vardiya sonu işlemler uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.</p> <p><u>12UY0093-2 /A6 Periyodik İşlemler</u></p> <p>Teorik Sınav Bu birimde teorik sınav yapılmayacaktır.</p> <p>Performans Sınavı Servis öncesi yapılan işlemlerin uygulaması, örnek olay senaryosuna göre gerçekleştirilecektir. Senaryonun süresi yaklaşık 10–20 dakikadır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi, toplamda 100 tam puan üzerinden en az 70 puan alması gerekmektedir.</p> <p><u>12UY0093-2 /A7 Mesleki Gelişime İlişkin Faaliyetler</u></p> <p>Teorik Sınav Bu birimde aday (T1) veya (T2) teorik sınavlarından istedikleri teorik sınav yöntemini seçeceklerdir: (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında, en az 4 soruluk çoktan seçmeli test sınavı uygulanacaktır. Test 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday, testte yer alan tüm soruların en az %70 oranında doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Soru başına ortalama süre 1–1,5 dakika olarak öngörülmektedir. (T2) Açık uçlu sözlü sınav: Bu sınav kapsamında en az 2 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanacaktır. Sınav 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday sınav sorularının en az %70'ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır. Sınavın toplam süresi 30 dakika olarak öngörülmektedir.</p> <p>Performans Sınavı Bu birimde performans dayalı sınav yapılmayacaktır.</p>
Belge Geçerlilik Süresi	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
Gözetim Sıklığı	----
Sınav Ücreti	Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından onaylanmış ücret tarifemize www.kalitesert.com adresinde yayınlanmaktadır.

Belge Yenilemede Uygulanacak Ölçme Değerlendirme Yöntemi	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirilmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
İtiraz ve Şikayetler	İtiraz ve şikayetler hakkında detaylı bilgiye www.kalitesert.com adresinde yer alan İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürümüzden ulaşılabilir.
Genel ve Özel Şartlar/Notlar	-Sınav ücretinin tamamı sınav öncesi ödenmiş olmalıdır. -Sınavda başarısız olan adayın, başarısız olduğu birimlerin ve bölümlerin sınavına 1 yıl içerisinde, bir sefere mahsus, ücretsiz girme hakkı bulunmaktadır. Tekrar sınavında da başarısız olan adayların birim bazında başvurularında, sınav ücretleri, sınav türüne göre ayrı ayrı tarifede belirtilmiştir.