ULUSAL MESLEK STANDARDI

MYK
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

HIZLI SERVİS (FAST FOOD) RESTORAN ELEMANI (STAFF) SEVİYE 3

REFERANS KODU

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

Meslek:	**Hızlı Servis (FastFood) Restoran Elemanı (Staff)**
Seviye:	**3**[1]
Referans Kodu:	**…….**
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	**TAB Gıda Sanayi ve Ticaret AŞ**
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	**MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi**
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	**…… Tarih ve ……. Sayılı Karar**
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	…
Revizyon No:	…

[1]Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre Seviye 3 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM PLANI: İş yerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dâhil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ATIK: Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan, çevreye atılan veya bırakılan herhangi bir maddeyi,

ATIK KONTROLÜ: Atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, geçici depolanması, ara depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertarafı ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü ve benzeri işlemleri içeren bir yönetim biçimini,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu

FAST FOOD/ HIZLI SERVİS YEMEK: Az zamanda çok sayıda tüketiciye hizmet veren, standart yöntemlerle hazırlanmış besinlerin üretildiği ve satıldığı bir yemek sistemine,

GARNİTÜR: Hızlı servis ürünü yemeğin yanını süslemek ya da tamamlamak için hazırlanan sebze, patates, pilav ve benzeri yiyecekleri,

GIDA GÜVENLİĞİ: Gıdaların, gıda kaynaklı hastalıklara neden olan fiziksel, kimyasal ve biyolojik etkenleri önleyecek şekilde işlenmesi, hazırlanması, depolanması ve son tüketiciye sunulmasını tanımlayan sistem döngüsünü,

HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS) - KRİTİK KONTROL NOKTALARI RİSK ANALİZİ:, Gıdaya özgü standardın en temel noktalardan birisi tehlike risk değerlendirmesinin yapılması ve kritik kontrol noktaları belirlenmesi ve bu tehlikelere karşı önlemler alınmasını,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüne,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL HİJYEN: Birey olarak, kendisinin ve başkasının sağlığına zarar verebilecek şartlardan ve uygulamalardan korunmak için alınan önlemleri,

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

LEZZET VERİCİ: Servis öncesi soslar, baharatlar ve benzeri tamamlayıcı ürünlerin hazırlanmasını,

LOBİ: Hızlı Servis Restoranlarında müşterilerin yeme-içme için kullandığı bölümü,

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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 çalışmaları,

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

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulmasını ve devam ettirilmesini,

SERVİS ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin alındığı ve servis ürünün müşteriye teslim edildiği alanı,

STOK ALANI: Fazla veya tedariki gerekli olan ürünlerin uygun şartlarda saklandığı alanları,

TAVSİYE EDİLEN TÜKETİM TARİHİ (TETT): Ürünlerin üzerinde üreticisi tarafından belirlenen son kullanım tarihini,

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

UYUM EĞİTİMİ: Restoran çalışanlarına mesleki yeterliliklerini geliştirme imkânı veren eğitim programını,

ÜRETİM ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin hazırlandığı (pişirme, kızartma, paketleme ve benzeri) alanı,

VARDİYA: Çalışma zaman aralığını,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 6
2. MESLEK TANITIMI 7
2.1. Meslek Tanımı 7
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri 7
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler 7
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları 7
3. MESLEK PROFİLİ 7
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri 7
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar 8
3.3. Tutum ve Davranışlar 8
Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar 8

1. GİRİŞ

Hızlı Servis (Fastfood) Restoran Elemanı (Staff) (Seviye 3)Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği TAB Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Hızlı Servis (Fastfood) Restoran Elemanı (Staff) (Seviye 3) müşterinin siparişini alan, hızlı servis ürününü (hamburger, pizza, döner, kızarmış tavuk, patates kızartması, ve benzeri) hazırlayarak hızlı servis hizmeti veren ve İSG, çevre, kalite ve sağlık kurallarına uygun olarak yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 9411.01 FastFood Hazırlayıcısı-Hamburger, Tost, Sandviç ve benzeri

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

17/12/2011 tarihli ve 28145 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Gıda Hijyeni Yönetmeliği.
27/12/2011 tarihli ve 28155 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hayvansal Gıdalar İçin Özel Hijyen Kuralları Yönetmeliği.
05/07/2013 tarihli ve 28698 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hijyen Eğitimi Yönetmeliği.
05/04/2018 tarihli ve 30382 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Türk Gıda Kodeksi Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemelere Dair Yönetmelik.

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Hızlı Servis (Fastfood) Restoran Elemanı (Staff) (Seviye 3) yiyecek-içecek sektöründe; hızlı servis (fastfood) ürünlerin hazırlandığı, kapalı mekânlarda ısı ve nem değişimi ile gürültülü olabilecek bir ortamda ve çoğunlukla ayakta çalışır. Görev yapılan yerde diğer elemanlarla beraber Restoran Yöneticisi/Sorumlusu ve benzeri görevlilerin sorumluluğu ve gözetimi altında çalışır. Müşterilerle sürekli iletişim halinde olup gerektiğinde diğer personeller ile de iletişim halindedir. Görev yapılan yere göre tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü çalışma veya fazla çalışma söz konusu olabilir.

Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınmasını gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. İşveren tarafından mesleğe yönelik olarak ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilebilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını uygulamak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
A.1	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	**A.1.1**	İSG kurallarına uygun olarak talimatlar doğrultusunda çalışır.	1. Acil durum talimatları hakkında bilgi 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 3. Atıkların kaynakta doğru ayrılması, geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi 4. Çevre koruma talimatları hakkında bilgi 5. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 6. Çevresel tehlike ve riskler hakkında bilgi 7. Gıda güvenliği ve süreçleri hakkında bilgi 8. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları bilgi ve becerisi 9. İSG talimatları hakkında bilgi 10. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 11. İş süreçlerinde dikkat edilmesi gereken kalite şartları hakkında bilgi 12. İş süreçlerinde gıda hijyeni kuralları bilgi ve uygulama becerisi 13. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama becerisi 14. İş süreçlerinde kullanılan makine ve ekipmanla güvenli çalışma bilgi ve becerisi
		A.1.2	Makine, araç, gereç ve diğer üretim araçlarını talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Çalışma alanında iş süreçlerine göre KKD'leri talimatlarına uygun olarak kullanır.	
		A.1.4	Tehlike, risk ve ramak kala olaylarını amirine bildirir.	
		A.1.5	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.	
		A.1.6	Acil durum planında belirtilen talimatları uygular.	
		A.1.7	İşyerinde karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere/kurumlara iletir.	
A.2	Çevre koruma kurallarına uygun çalışmak	**A.2.1**	Çevresel tehlike oluşturabilecek maddelere karşı talimatlara uygun önlem alır.	
		A.2.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atıkları türüne göre tasnif ederek ilgili atık kontrolü prosedürlerini uygular.	
		A.2.3	Dönüştürülebilen malzemeleri için geri dönüşüm prosedürünü uygular.	
A.3	Kalite yönetim sistemine uygun çalışmak	**A.3.1**	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gereklilikleri prosedürlerini uygular.	

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını uygulamak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		A.3.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.	15. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri hakkında bilgi 16. İşyeri çalışma talimatları bilgisi 17. Kişisel koruyucu donanımların kullanımı ve bakımı bilgi ve becerisi 18. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 19. Meslek hastalıkları bilgisi 20. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi 21. Mesleki terimler bilgisi 22. Ölçme ve kontrol bilgi ve becerisi 23. Risk ve tehlike kavramları hakkında bilgi 24. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler hakkında bilgi
		A.3.3	İş süreçlerinin tamamında kritik kontrol prosedürlerini uygular.	
		A.3.4	İş süreçlerinde verimliliği arttırma çalışmalarına katkı sağlar.	
A.4	Gıda güvenliği ve hijyen kurallarına uygun çalışmak	**A.4.1**	İş süreçlerinde gıda güvenliği ve hijyen kurallarını uygular.	
		A.4.2	Kişisel hijyen kurallarını (iş kıyafeti giyimi, parfüm ve takı kullanmama, açık yara ile çalışmama ve benzeri) prosedürlere göre uygular.	
		A.4.3	Kullanılan araç-gereç ve malzemelerin sanitasyonunu prosedürlere uygun olarak yapar.	
		A.4.4	Çalışma alanlarında (üretim alanı, servis alanı, lobi, depo ve benzeri) hijyen kurallarını prosedürlere göre uygular.	

Görev	**B.**İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
B.1	Gün / Vardiya başlangıcı işlemleri yapmak	**B.1.1**	Gün / vardiya planlama çalışmalarına katılır.	1. Araç, gereç, ekipman ve malzeme koruma ve temizlik bilgisi 2. Bilgi panolarındaki ifadeleri okuma bilgi ve becerisi 3. Ekip toplantılarına katılma becerisi 4. Hızlı servis işlemleri uygulama bilgisi ve becerisi 5. Hızlı servis restoranlarında kullanılan araç, gereç ve ekipman hakkında bilgi 6. Hızlı servis restoranlarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanın fiziksel kontrolü bilgisi 7. Hızlı servis restoranlarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanın seçimi ve kullanımı becerisi 8. Hızlı servis restoranlarında saklama ve depolamaya ilişkin bilgi ve uygulama becerisi 9. Hızlı servis restoranlarında yapılacak kontrollere ilişkin bilgi ve uygulama becerisi 10. Hızlı servis ürünleri muhafazasında uygun sıcaklık bilgisi 11. Hızlı servis ürününü mevzuata uygun olacak şekilde soğutma bilgi ve uygulama becerisi 12. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları bilgi ve becerisi 13. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama becerisi 14. İş süreçlerinde kullanılan makine ve ekipmanla güvenli çalışma bilgi ve becerisi 15. İşyeri çalışma talimatları bilgisi 16. Kasa işlemleri yapma bilgi ve becerisi 17. Kişisel koruyucu donanımların kullanımı ve bakımı bilgi ve becerisi 18. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 19. Mesleki terimler bilgisi
		B.1.2	Amirinden gün / vardiyada yapılacak işlerle ilgili talimatları alır.	
		B.1.3	Bilgi panolarını inceleyerek sorumluluk alanlarını kontrol eder.	
		B.1.4	Görevli olduğu kasanın para kontrolünü yaparak teslim alır.	
		B.1.5	Güne / vardiyaya özel indirimli satışlar ve kampanyalar hakkında bilgi alır.	
B.2	Hızlı Servis Restoranını hizmete hazırlamak	**B.2.1**	Hızlı Servis Restoranının genel temizliğini yapar / yapılmasını sağlar.	
		B.2.2	Hızlı Servis Restoranı lobi alanının düzenini (masa, sandalye ve benzeri) sağlar.	
		B.2.3	Hızlı Servis Restoranı kasa bölgesinin temizliğini ve düzenini sağlar.	
		B.2.4	Hızlı Servis Restoranı üretim alanının prosedürlere göre hijyenini, sanitasyonunu ve düzenini sağlar.	
B.3	Araç gereç ve ekipmanları kullanıma hazır hale getirmek	**B.3.1**	Araç gereç ve ekipmanların prosedürlere göre temizlik ve hijyen durumunu kontrol eder.	
		B.3.2	Pişirici ve ısıtıcı ekipmanları prosedürlerde belirtilen şekilde çalıştırır.	
		B.3.3	Soğutucu ve dondurucu ekipmanların çalışma durumunu prosedüre göre kontrol eder.	
		B.3.4	Üretimde ve serviste kullanılan araç gereçleri kontrol ederek hazırlar.	

Görev	**B.**İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		B.3.5	Kontroller sonrasında arızalı araç gereç ve ekipmanları amirine bildirir.	20. Temizlik malzemeleriyle güvenli çalışma bilgi ve becerisi 21. Vardiyaya hazırlanma bilgi ve becerisi
		B.3.6	Kullanılan araç ve gereçleri hijyenik bir ortamda muhafaza eder.	
B.4	Gün / Vardiya sonu işlemleri yapmak	**B.4.1**	Görevli olduğu kasadaki para kontrolünü yaparak amirine kasa teslimini yapar.	
		B.4.2	Gün / vardiya sonunda tüketime hazır satılmayan ürünleri prosedürlerde belirtilen talimatlara göre imha eder.	
		B.4.3	Pişirici ve ısıtıcı ekipmanları talimatlara göre kapatarak temizliğini yapar.	
		B.4.4	Stok alanında bulunan malzemeleri bir sonraki gün / vardiyada kullanmak üzere soğutucu/dondurucu veya uygun ortamlarda muhafaza eder.	
		B.4.5	Ürün hazırlama, pişirme, kızartma ve tatlandırma işlemlerinde kullanılan araç gereçlere prosedürlerde belirtilen talimatlara göre sanitasyon yapar.	

Görev	**C.**Hızlı Servis hizmeti vermek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
C.1	Müşteriyi karşılamak	**E.1.1**	Kasiyer olarak görevlendirilen personel müşteriyi günün saatine uygun ifade ve güler yüzle selamlayarak karşılar.	1. Hızlı servis ürünü içeriği hakkında bilgi ve müşteriyi bilgilendirme becerisi 2. Hızlı servis ürünü sipariş tepsisini hazırlama becerisi 3. Hızlı servis ürünü siparişi alma bilgi ve becerisi 4. Hızlı servis ürününün hazırlanma süresi hakkında bilgi ve müşteriyi bilgilendirme becerisi 5. Kasa fişi hazırlama bilgi ve becerisi 6. Menüler hakkında bilgi verme becerisi 7. Müşteriyi karşılama bilgi ve becerisi 8. Müşteriyi uğurlama bilgi ve becerisi 9. Satış artırıcı teknikler hakkında bilgi ve uygulama becerisi 10. Siparişe göre içecek hazırlama bilgi ve becerisi 11. Ürün bedeli tahsilatı bilgi ve uygulama becerisi
		E.1.2	Müşteriye menüler hakkında açık bir şekilde bilgi verir.	
		E.1.3	Satış artırıcı önerili satışlar yapar.	
		E.1.4	Müşteri menüleri inceleyip karar vermesini bekler.	
C.2	Müşterinin siparişini almak	**E.2.1**	Müşteriye önerili satışlar ile ihtiyaç ve ilgi uyandırarak kararlarını vermelerinde yardımcı olur.	
		E.2.2	Müşteriye siparişin hazırlanma süresi ve içeriği hakkında bilgi verir.	
		E.2.3	Müşterinin özel isteklerini sipariş detayına ekler.	
		E.2.4	Müşterinin siparişini tekrar ederek siparişi teyit eder.	
		E.2.5	Kasa fişini keserek ürün bedelini nakit/kredi kartı ve benzeri ile tahsil eder.	
		E.2.6	Yiyecek ve içecek siparişlerini üretim alanına iletir veya iletilmesini sağlar.	
C.3	Müşterinin siparişini teslim etmek	**E.3.1**	Sipariş tepsisini hazırlar.	
		E.3.2	Tepsiye gerekli malzemeleri (peçete, pipet ve benzeri) yerleştirir.	
		E.3.3	Müşterinin istediği içeceği hazırlar.	
		E.3.4	Sipariş ürünü kontrol edip servis tepsisine koyarak müşteriye teslim eder.	
		E.3.5	Müşteriyi günün saatine uygun ifade ve güler yüzle uğurlar.	

Görev	**D.**Hızlı Servis Ürününü Hazırlamak

İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
D.1	Hızlı servis ürünü için ön hazırlık yapmak	**D.1.1**	Stoktaki malzemelerin üretim planına göre miktarını kontrol eder.	1. Depodaki malzemelerin tavsiye edilen tüketim tarihlerini kontrol etme bilgi ve becerisi 2. Hızlı servis ürününü servis etme becerisi 3. Hızlı servis ürününü yöntem ve tekniğine göre bekletme bilgi ve becerisi 4. Hızlı servis ürününü yöntem ve tekniğine göre ısıtma bilgi ve becerisi 5. Hızlı servis ürününü yöntem ve tekniğine göre kızartma bilgi ve becerisi 6. Hızlı servis ürününü yöntem ve tekniğine göre pişirme bilgi ve becerisi 7. Pişirici ve ürün bekletme ünitesini çalıştırma bilgi ve becerisi 8. Salata ve garnitür hazırlama bilgi ve becerisi 9. Soğutucuların çalışma sıcaklıkları bilgisi 10. Soğutucuların çalışma sıcaklıklarını kontrol etme becerisi 11. Üretim planı okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi 12. Üretim planına göre stok kontrolü yapma becerisi
		D.1.2	Stoktaki tespit edilen eksik malzemeleri talimatlara göre temin eder.	
		D.1.3	Temin edilen malzemelerin; miktarını, türünü ve tavsiye edilen tüketim tarihini (TETT) kontrol ederek stok alanına alır.	
		D.1.4	Pişirici ve ısıtıcı/ bekletme ünitesinin prosedürde belirtilen sıcaklıkta çalışmasını sağlar.	
		D.1.5	Ürüne eklenecek veya yanında servis edilecek olan lezzet vericileri prosedürde belirtilen şekilde hazırlar.	
		D.1.6	Soğutucu ve dondurucuların çalışma sıcaklıklarını kontrol altında tutar.	
		D.1.7	Ambalajı açılmış ve kullanım süresi dolmuş ürünleri prosedürlerde belirtilen talimatlara göre imha eder.	
D.2	Hızlı servis ürününü siparişe göre servise hazırlamak	**D.2.1**	Ürünü uygun ısıtıcı veya pişirici ekipmanla (ızgara, tava, fırın, ocak ve benzeri.) ile prosedürlerde belirtilen talimatlara göre pişirir.	
		D.2.2	Ürünü kızartma ünitesinde prosedürlerde belirtilen talimatlara göre kızartır.	
		D.2.3	Çıkan ürünleri bekletme ünitesine alarak sipariş yoğunluğuna göre yeni ürün hazırlar.	
		D.2.4	Ürüne prosedürlerde belirlenen tür, çeşit ve miktarda lezzet vericiler katar.	
		D.2.5	Ürünün servis şekline göre, ekmek, pide, lavaş ve benzeri yiyecekleri prosedürlerde belirtilen talimatlara göre ısıtır/pişirir.	
		D.2.6	Ürünü prosedürlerde belirlenen ambalaj malzemesi ile paketler.	
		D.2.7	Salata veya garnitür siparişlerini prosedürlerde belirtilen talimatlara göre hazırlar.	
		D.2.8	Prosedürde belirtilen servis şekline uygun malzemeyle (kağıt/karton paket, tabak, servis tablası/tepsisi ve benzeri) ürünü bekletme ünitesine alır.	
		D.2.9	Kasa bölgesinde görevli personele siparişin hazır olduğunu sesli veya görsel olarak bildirir.	
		D.2.10	Kasa bölgesinde görevli personele siparişin hazır olduğunu sesli veya görsel olarak bildirir.	

Görev	**E.**Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
E.1	Kişisel mesleki gelişim çalışmalarına katılmak	**E.1.1**	Mesleği ile ilgili uyum eğitimlerine katılır.	1. Mesleğe ilişkin terimler bilgisi 2. Mesleki eğitimlere katılma becerisi 3. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
		E.1.2	Mesleğindeki gelişmeleri takip eder.	
		E.1.3	Mesleği ile ilgili bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Çelik dolap ve tezgahlar
2. Elektrikli donanımlar (aspiratör, blender/karıştırıcı, davlumbaz, ızgaralar, ekmek kesme makinesi, fırın çeşitleri, fritöz/kızartıcılar, meyve sıkıcılar, mutfak robotu ve benzeri)
3. Et ve et ürünleri
4. Hamur ürünleri
5. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı ve benzeri)
6. İSG ile ilgili donanımlar (ecza dolabı, yangın talimatları, yangın tüpleri, uyarı levhaları)
7. Kasa ekipmanları (Yazar kasa, pos cihazı ve benzeri)
8. Kişisel koruyucu donanımlar (iş elbisesi, bone, eldiven, galoş, kep, maske ve benzeri)
9. Lezzet vericiler
10. Matbu formlar (arıza bildirim formu, gıda güvenliği ile ilgili formlar, işlem formları, kullanım talimatları, menüler, restoran personeli organizasyon şeması, ve benzeri
11. Mutfak araç, gereç ve donanımları (açacak, bardak çeşitleri, basınçlı benmari, bıçak çeşitleri, çalışma tahtası, çalışma tezgâhı, çatal çeşitleri, elek, fırçalar, huni, kaşık çeşitleri, kazanlar, kepçe çeşitleri, kevgir, küvet çeşitleri, masat, maşa, merdane, mutfak terazisi, ocak çeşitleri, oklava, ölçü kapları, rende, süzgeç, soyacak çeşitleri, tava, tencere, tepsi çeşitleri, zırh ve benzeri)
12. Sebze ve meyveler
13. Sıcak ve soğuk içecekler
14. Soğutucu ve dondurucu dolaplar
15. Tatlı çeşitleri

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarla baş etmek
2. Araç, gereç ve ekipman kullanımına özen göstermek
3. Çalışma ortamında kendisinin ve ekibinin emniyetini gözetmek
4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Ekip içinde uyumlu çalışmak
7. Gıda güvenliği kurallarına uymaya özen göstermek
8. Hijyen kurallarına uymaya özen göstermek
9. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymaya özen göstermek
10. Kaynak kullanımında verimli olmaya özen göstermek
11. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
12. Kritik kontrol noktalarının takibinde dikkatli ve detaycı olmak
13. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
14. Mesleki olarak kendini geliştirmeye önem vermek
15. Risklere karşı öngörülü ve duyarlı olmak
16. Süreç ve kalite odaklı çalışmak
17. Uyarı ve eleştirilere açık olmak
18. Zamanı verimli kullanmak

Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar

© Meslekî Yeterlilik Kurumu, 20..

1. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Lütfi SEYREKEL	1992 - Uludağ Üniv. Turizm İşl. Ve Otelcilik Y.O. (Lisans)	1998 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Koordinatörü
2.	Burcu ERDEMİR	2007 – KTÜ / Biyoloji	2010 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Müdürü
3.	Ayşe ERDEM	2004 - Uludağ Üniversitesi Çalışma Ekonomisi Endüstri İlişkileri (Lisans)	2015 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Kıdemli Müdürü 2005 – 2015 / Hızlı Servis Restoranları Sektöründeki İşletmeler
4.	Ebru AKARTUNA	1996 - Lise	1997 - Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Müdürü
5.	Özgür BEKTAŞ	2000 - Anadolu Üniversitesi-İşletme Yönetimi Ve Organizasyon (Lisans)	2004 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Operasyon Standartları Müdürü
6.	Günay HASDEMİR	1991 - Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fak. /Aile Ekonomisi ve Beslenme	2017 – Devam ediyor. Haliç Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 2013 – 2017 Sakarya Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 1996 – 2012 MEB / Öğretmen
7.	Şahin SERİM	1986 - Hacettepe Üniversitesi - İstatistik	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / Müdür 2011 – 2016 HAK-İŞ MEYEB / İşletme Müdürü 1992 – 2016 HAK-İŞ Konfederasyonu / Sosyal Diyalog Uzmanı

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
8.	Mehmet PANCAR	1999 - DPÜ Simav Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı
9.	Mehmet POLAT	1998 – Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı

**Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.*

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

4. MYK Yönetim Kurulu

ULUSAL MESLEK STANDARDI

MYK
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

HIZLI SERVİS (FAST FOOD)
RESTORAN SORUMLUSU (SUPERVISOR)
SEVİYE 4

REFERANS KODU

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

Meslek:	**Hızlı Servis (Fast Food) Restoran Sorumlusu (Supervisor)**
Seviye:	**4**[2]
Referans Kodu:	**…….**
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	**TAB Gıda Sanayi ve Ticaret AŞ**
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	**MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi**
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	**…… Tarih ve ……. Sayılı Karar**
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	…
Revizyon No:	…

[2]Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre Seviye 4 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM PLANI: İş yerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dâhil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ATIK: Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan, çevreye atılan veya bırakılan herhangi bir maddeyi,

ATIK KONTROLÜ: Atığın kaynağında azaltılması, özelliğine göre ayrılması, toplanması, geçici depolanması, ara depolanması, geri kazanılması, taşınması, bertarafı ve bertaraf işlemleri sonrası kontrolü ve benzeri işlemleri içeren bir yönetim biçimini,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu

FAST FOOD/ HIZLI SERVİS YEMEK: Az zamanda çok sayıda tüketiciye hizmet veren, standart yöntemlerle hazırlanmış besinlerin üretildiği ve satıldığı bir yemek sistemine,

GIDA GÜVENLİĞİ: Gıdaların, gıda kaynaklı hastalıklara neden olan fiziksel, kimyasal ve biyolojik etkenleri önleyecek şekilde işlenmesi, hazırlanması, depolanması ve son tüketiciye sunulmasını tanımlayan sistem döngüsünü,

HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS) - KRİTİK KONTROL NOKTALARI RİSK ANALİZİ: Gıdaya özgü standardın en temel noktalardan birisi tehlike risk değerlendirmesinin yapılması ve kritik kontrol noktaları belirlenmesi ve bu tehlikelere karşı önlemler alınmasını,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüne,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL HİJYEN: Birey olarak, kendisinin ve başkasının sağlığına zarar verebilecek şartlardan ve uygulamalardan korunmak için alınan önlemleri,

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

LOBİ: Hızlı Servis Restoranlarında müşterilerin yeme-içme için kullandığı bölümü,

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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 çalışmaları,

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

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulmasını ve devam ettirilmesini,

SERVİS ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin alındığı ve servis ürünün müşteriye teslim edildiği alanı,

STOK ALANI: Fazla veya tedariki gerekli olan ürünlerin uygun şartlarda saklandığı alanları,

TAVSİYE EDİLEN TÜKETİM TARİHİ (TETT): Ürünlerin üzerinde üreticisi tarafından belirlenen son kullanım tarihini,

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

UYUM EĞİTİMİ: Restoran çalışanlarına mesleki yeterliliklerini geliştirme imkânı veren eğitim programını,

ÜRETİM ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin hazırlandığı (pişirme, kızartma, paketleme ve benzeri) alanı,

VARDİYA: Çalışma zaman aralığını,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 6
2. MESLEK TANITIMI 7
2.1. Meslek Tanımı 7
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri 7
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler 7
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları 7
3. MESLEK PROFİLİ 7
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri 7
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar 8
3.3. Tutum ve Davranışlar 8
Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar 8

2. GİRİŞ

Hızlı Servis (Fast food) Restoran Sorumlusu (Supervisor) (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği TAB Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

3. MESLEK TANITIMI

3.1. Meslek Tanımı

Hızlı Servis (Fast food) Sorumlusu (Supervisor) (Seviye 4); hızlı servis ürünü (hamburger, pizza, döner, kızarmış tavuk, patates kızartması, ve benzeri) siparişin alınması, hazırlanması ve servis edilmesi süreçlerini standartlara uygun olarak organize eden, yürüten ve gerekli kontrolleri yapan, İSG, çevre, kalite ve sağlık kurallarına uygun olmasını sağlama bilgi ve becerisine sahip kişidir.

3.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 9411.01 Fastfood Hazırlayıcısı-Hamburger, Tost, Sandviç ve benzeri

3.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

17/12/2011 tarihli ve 28145 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Gıda Hijyeni Yönetmeliği.
27/12/2011 tarihli ve 28155 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hayvansal Gıdalar İçinÖzel Hijyen Kuralları Yönetmeliği.
05/07/2013 tarihli ve 28698 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hijyen Eğitimi Yönetmeliği.
05/04/2018 tarihli ve 30382 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Türk Gıda Kodeksi Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemelere Dair Yönetmelik.

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

3.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Hızlı Servis (Fastfood) Restoran Sorumlusu (Supervisor) (Seviye 4) yiyecek-içecek sektöründe; hızlı servis (fast food) ürünlerin hazırlandığı, kapalı mekânlarda ısı ve nem değişimi ile gürültülü olabilecek bir ortamda ve çoğunlukla ayakta çalışır. Görev yapılan yerde elemanların işlerinin planlanması, yürütülmesi ve kontrolünü gerçekleştirirken Restoran Yöneticisinin sorumluluğu ve gözetimi altında çalışır. Müşterilerle sürekli iletişim halinde olup gerektiğinde diğer personeller ile birlikte stok, satın alma, teknik servis ve temizlik görevlileri ile de iletişim halindedir. Görev yapılan yere göre tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü çalışma veya fazla çalışma söz konusu olabilir.

Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınmasını gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. İşveren tarafından mesleğe yönelik olarak ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilebilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

4. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını uygulamak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
A.1	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	**A.1.1**	İSG kurallarına uygun olarak talimatlar doğrultusunda çalışır.	25. Acil durum talimatları hakkında bilgi 26. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 27. Atıkların kaynakta doğru ayrılması, geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi 28. Çevre koruma talimatları hakkında bilgi 29. Çevre koruma talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 30. Çevresel tehlike ve riskler hakkında bilgi 31. Gıda güvenliği ve süreçleri hakkında bilgi 32. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları bilgi ve becerisi 33. İSG talimatları hakkında bilgi 34. İSG talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 35. İş süreçlerinde dikkat edilmesi gereken kalite şartları hakkında bilgi 36. İş süreçlerinde gıda hijyeni kuralları bilgi ve uygulama becerisi 37. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama becerisi 38. İş süreçlerinde kullanılan makine ve ekipmanla güvenli çalışma bilgi ve becerisi 39. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri hakkında bilgi
		A.1.2	Makine, araç, gereç ve diğer üretim araçlarını talimatlara uygun şekilde kullanır.	
		A.1.3	Çalışma alanında iş süreçlerine göre KKD'leri talimatlarına uygun olarak kullanır.	
		A.1.4	Tehlike, risk ve ramak kala olaylarını amirine bildirir.	
		A.1.5	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.	
		A.1.6	Acil durum planında belirtilen talimatları uygular.	
		A.1.7	İşyerinde karşılaştığı acil durumları ilgili kişilere/kurumlara iletir.	
A.2	Çevre koruma kurallarına uygun çalışmak	**A.2.1**	Çevresel tehlike oluşturabilecek maddelere karşı talimatlara uygun önlem alır.	
		A.2.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan atıkları türüne göre tasnif ederek ilgili atık kontrolü prosedürlerini uygular.	
		A.2.3	Dönüştürülebilen malzemeler için geri dönüşüm prosedürünü uygular.	
A.3	Kalite yönetim sistemine uygun çalışmak	**A.3.1**	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gereklilikleri prosedürlerini uygular.	

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını uygulamak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		A.3.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.	40. İşyeri çalışma talimatları bilgisi 41. Kişisel koruyucu donanımların kullanımı ve bakımı bilgi ve becerisi 42. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 43. Meslek hastalıkları bilgisi 44. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi 45. Mesleki terimler bilgisi 46. Ölçme ve kontrol bilgi ve becerisi 47. Risk ve tehlike kavramları hakkında bilgi 48. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler hakkında bilgi
		A.3.3	İş süreçlerinin tamamında kritik kontrol prosedürlerini uygular.	
		A.3.4	İş süreçlerinde verimliliği arttırma çalışmalarına katkı sağlar.	
A.4	Gıda güvenliği ve hijyen kurallarına uygun çalışmak	**A.4.1**	İş süreçlerinde gıda güvenliği ve hijyeni kurallarını uygular.	
		A.4.2	Kişisel hijyen kurallarını (iş kıyafeti giyimi, parfüm ve takı kullanmama, açık yara ile çalışmama ve benzeri) prosedürlere göre uygular.	
		A.4.3	Kullanılan araç-gereç ve malzemelerin sanitasyonunu prosedürlere uygun olarak yapar.	
		A.4.4	Çalışma alanlarında (üretim alanı, servis alanı, lobi, depo ve benzeri) hijyen kurallarını prosedürlere göre uygular.	

Görev	**B.**İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
B.1	Hızlı Servis Restoranı açılış ve kapanış işlemlerini yapmak	**B.1.1**	Gün / vardiya planlaması yaparak amirine onaylatır.	22. Araç, gereç, ekipman ve malzeme kontrolü bilgi ve becerisi 23. Bilgi panolarını hazırlama bilgi ve becerisi 24. Ekip toplantıları organize etme becerisi 25. Gıda mevzuatı bilgisi 26. Hızlı servis işlemleri uygulama bilgisi ve becerisi 27. Hızlı servis restoranlarında kullanılan araç, gereç ve ekipman hakkında bilgi 28. Hızlı servis restoranlarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanın fiziksel kontrolü bilgisi 29. Hızlı servis restoranlarında saklama ve depolamaya ilişkin bilgi ve uygulama becerisi 30. Hızlı servis restoranlarında yapılacak kontrollere ilişkin bilgi ve uygulama becerisi 31. Hızlı servis ürünleri muhafazasında uygun sıcaklık kontrol bilgi ve becerisi 32. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları bilgi ve becerisi 33. İş organizasyonu yapma bilgi ve becerisi 34. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama becerisi 35. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri hakkında bilgi 36. İşyeri çalışma talimatları hazırlama bilgisi 37. Kasa işlemleri hakkında bilgi ve beceri 38. Kişisel koruyucu donanımların kullanımı ve kontrolü bilgi ve becerisi 39. Satış artırıcı yöntem ve teknikler uygulama bilgi ve becerisi 40. Vardiya planı hazırlama bilgi ve becerisi
		B.1.2	İlgili personele gün / vardiya planına göre yapılacak işlerle ilgili talimatları verir.	
		B.1.3	Bilgi panolarının içeriklerini güncelleştirerek düzenler.	
		B.1.4	Görevlendirdiği kasa personeline kasanın para kontrolünü yaparak teslim eder.	
		B.1.5	Güne / vardiyaya özel indirimli satışlar ve kampanyalar hakkında bilgi verir.	
		B.1.6	Görevli kasa personelinden kasa hesabı kontrolünü yaparak teslim alır.	
		B.1.7	Gün / vardiya sonunda tüketime hazır satılmayan ürünleri prosedürlerde belirtilen talimatlara göre imha edilmesini sağlar.	
		B.1.8	Kullanılan tüm araç, gereç ve ekipmanların ilgili personel tarafından temizliğini ve sanitasyonunu yaptırır.	
		B.1.9	Stok alanında bulunan malzemelerin prosedürlerde belirtilen talimatlara göre muhafaza edilmesini sağlar.	
B.2	Hızlı Servis Restoranını hizmete hazırlamak	**B.2.1**	Hızlı Servis Restoranının genel temizliğinin yapılmasını sağlar.	
		B.2.2	Hızlı Servis Restoranı lobi alanının düzenli olmasını (masa, sandalye ve benzeri) sağlar.	
		B.2.3	Hızlı Servis Restoranı kasa bölgesinin temizliğini ve düzenini kontrol ederek varsa uygunsuzlukların giderilmesini sağlar..	
		B.2.4	Hızlı Servis Restoranı üretim alanının prosedürlere göre hijyenini, sanitasyonunu ve düzenini kontrol ederek varsa uygunsuzlukların giderilmesini sağlar.	

Görev	**B.**İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		B.2.5	Araç gereç ve ekipmanların prosedürlere göre temizlik ve hijyen durumunu prosedürlere göre kontrol ederek uygunluğunu onaylar.	
		B.2.6	Pişirici ve ısıtıcı ekipmanları prosedürlerde belirtilen şekilde çalışmasını kontrol eder	
		B.2.7	Soğutucu ve dondurucu ekipmanların çalışma durumunu prosedüre göre kontrol eder.	
		B.2.8	Üretimde ve serviste kullanılan araç gereçleri prosedürlere göre kontrol ederek uygunluğunu onaylar.	
		B.2.9	Arızalı araç gereç ve ekipmanları ilgili birime bildirir.	
		B.2.10	Kullanılan araç ve gereçleri hijyenik bir ortamda muhafaza edilmesini sağlar.	

Görev	**C.**Hızlı Servis hizmetini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
C.1	Servis bölgesi faaliyetlerini yürütmek	**C.1.1**	Kasa personelinin müşterilerle ilişkilerini prosedürlere göre takip ederek müşteri ilişkilerinin kalitesini yükseltir.	1. Müşteri ilişkileri bilgi ve uygulama becerisi 2. Müşteri şikayet ve talepleri değerlendirme bilgi ve becerisi 3. Üretim planları hazırlama bilgi ve becerisi 4. Üretim hizmetlerini kontrol etme bilgi ve becerisi 5. Servis hizmetlerini kontrol etme bilgi ve becerisi 6. Personel görevlendirme bilgi ve becerisi 7. Kritik kontrol noktaları bilgisi 8. Kritik kontrol noktalarını kontrol etme bilgi ve becerisi
		C.1.2	Kasa personelini işletmeye veya ürüne göre satış yöntem ve teknikleri konusunda bilgilendirir.	
		C.1.3	Kasa personelinin uygun satış teknik ve yöntemlerini uyguladığını kontrol ederek denetler	
		C.1.4	Müşteri yoğunluğuna göre vardiya planını revize eder.	
		C.1.5	Müşterilerden gelecek olan şikayet ve talepleri değerlendirerek sorumluluğundaki konularla ilgili olanları çözüme kavuşturur.	
		C.1.6	Sorumluluğunda olmayan şikayet ve talepleri ilgili birimlere iletir.	
C.2	Üretim bölgesi faaliyetlerini yürütmek	**C.2.1**	Gün / vardiyadaki satış tahminlerini yaparak üretim planlarını hazırlar.	
		C.2.2	Üretim planlarına göre gerekli malzemeleri prosedürlerde belirtilen talimatlara göre üretim bölgesinde stoklanmasını sağlar.	
		C.2.3	Üretim planlarına göre ilgili personellerin görev dağılımını yapar.	
		C.2.4	Hızlı servis ürünlerinin prosedürlerde belirtilen talimatlara göre üretilmesini sağlar.	
		C.2.5	Hızlı servis ürünlerinin prosedürlerde belirtilen talimatlara göre servis edilmesini sağlar.	
		C.2.6	Hızlı servis ürünü üretimi süreçlerinde kritik kontrol noktalarını prosedürlere göre kontrol ederek takip eder.	

Görev	**D.**Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
D.1	Kişisel mesleki gelişim çalışmalarına katılmak	**D.1.1**	Mesleği ile ilgili uyum eğitimlerine katılım sağlar.	1. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 2. Mesleki eğitim verme bilgi ve becerisi 3. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi 4. Mesleki terimler bilgisi
		D.1.2	Sektör ve mesleğindeki gelişmeleri takip eder.	
D.2	Astlarına ve diğer çalışanlara mesleki eğitimler vermek	**D.2.1**	Mesleği ile ilgili bilgi ve deneyimlerini astlarına ve diğer çalışan kişilere aktarır.	
		D.2.2	Mesleğiyle ilgili uyum eğitimleri verir.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

16. Çelik dolap ve tezgahlar
17. Elektrikli donanımlar (aspiratör, blender/karıştırıcı, davlumbaz, ızgaralar, ekmek kesme makinesi, fırın çeşitleri, fritöz/kızartıcılar, meyve sıkıcılar, mutfak robotu ve benzeri)
18. Et ve et ürünleri
19. Hamur ürünleri
20. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı ve benzeri)
21. İSG ile ilgili donanımlar (ecza dolabı, yangın talimatları, yangın tüpleri, uyarı levhaları)
22. Kasa ekipmanları (Yazar kasa, pos cihazı ve benzeri)
23. Kişisel koruyucu donanımlar (iş elbisesi, bone, eldiven, galoş, kep, maske ve benzeri)
24. Lezzet vericiler
25. Matbu formlar (arıza bildirim formu, gıda güvenliği ile ilgili formlar, işlem formları, kullanım talimatları, menüler, restoran personeli organizasyon şeması, ve benzeri)
26. Mutfak araç, gereç ve donanımları (açacak, bardak çeşitleri, basınçlı benmari, bıçak çeşitleri, çalışma tahtası, çalışma tezgâhı, çatal çeşitleri, elek, fırçalar, huni, kaşık çeşitleri, kazanlar, kepçe çeşitleri, kevgir, küvet çeşitleri, masat, maşa, merdane, mutfak terazisi, ocak çeşitleri, oklava, ölçü kapları, rende, süzgeç, soyacak çeşitleri, tava, tencere, tepsi çeşitleri, zırh ve benzeri)
27. Sebze ve meyveler
28. Sıcak ve soğuk içecekler
29. Soğutucu ve dondurucu dolaplar
30. Tatlı çeşitleri

3.3. Tutum ve Davranışlar

19. Acil ve stresli durumlarla baş etmek
20. Araç, gereç ve ekipman kullanımına özen göstermek
21. Çalışma ortamında kendisinin ve ekibinin emniyetini gözetmek
22. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
23. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
24. Ekip içinde uyumlu çalışmak
25. Gıda güvenliği kurallarına uymaya özen göstermek
26. Hijyen kurallarına uymaya özen göstermek
27. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymaya özen göstermek
28. Kaynak kullanımında verimli olmaya özen göstermek
29. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
30. Kritik kontrol noktalarının takibinde dikkatli ve detaycı olmak
31. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
32. Mesleki olarak kendini geliştirmeye önem vermek
33. Risklere karşı öngörülü ve duyarlı olmak
34. Süreç ve kalite odaklı çalışmak
35. Uyarı ve eleştirilere açık olmak
36. Zamanı verimli kullanmak

© Meslekî Yeterlilik Kurumu, 20..

Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar

5. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Lütfi SEYREKEL	1992 - Uludağ Üniv. Turizm İşl. Ve Otelcilik Y.O. (Lisans)	1998 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Koordinatörü
2.	Burcu ERDEMİR	2007 – KTÜ / Biyoloji	2010 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Müdürü
3.	Ayşe ERDEM	2004 - Uludağ Üniversitesi Çalışma Ekonomisi Endüstri İlişkileri (Lisans)	2015 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Kıdemli Müdürü 2005 – 2015 / Hızlı Servis Restoranları Sektöründeki İşletmeler
4.	Ebru AKARTUNA	1996 - Lise	1997 - Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Müdürü
5.	Özgür BEKTAŞ	2000 - Anadolu Üniversitesi-İşletme Yönetimi Ve Organizasyon (Lisans)	2004 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Operasyon Standartları Müdürü
6.	Günay HASDEMİR	1991 - Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fak. /Aile Ekonomisi ve Beslenme	2017 – Devam ediyor. Haliç Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 2013 – 2017 Sakarya Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 1996 – 2012 MEB / Öğretmen
7.	Şahin SERİM	1986 - Hacettepe Üniversitesi - İstatistik	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / Müdür 2011 – 2016 HAK-İŞ MEYEB / İşletme Müdürü 1992 – 2016 HAK-İŞ Konfederasyonu / Sosyal Diyalog Uzmanı

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
8.	Mehmet PANCAR	1999 - DPÜ Simav Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı
9.	Mehmet POLAT	1998 – Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı

**Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.*

6. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

7. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

8. MYK Yönetim Kurulu

ULUSAL MESLEK STANDARDI

MYK
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

HIZLI SERVİS (FAST FOOD) RESTORAN YÖNETİCİSİ (MANAGER) SEVİYE 5

REFERANS KODU

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

Meslek:	**Hızlı Servis (Fast Food) Restoran Yöneticisi (Manager)**
Seviye:	**5**[3]
Referans Kodu:	**…….**
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	**TAB Gıda Sanayi ve Ticaret AŞ**
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	**MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi**
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	**…… Tarih ve ……. Sayılı Karar**
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	…
Revizyon No:	…

[3]Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre Seviye 5 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM PLANI: İş yerlerinde meydana gelebilecek acil durumlarda yapılacak iş ve işlemler dâhil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı planı,

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ATIK: Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan, çevreye atılan veya bırakılan herhangi bir maddeyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu

FAST FOOD/ HIZLI SERVİS YEMEK: Az zamanda çok sayıda tüketiciye hizmet veren, standart yöntemlerle hazırlanmış besinlerin üretildiği ve satıldığı bir yemek sistemine,

GIDA GÜVENLİĞİ: Gıdaların, gıda kaynaklı hastalıklara neden olan fiziksel, kimyasal ve biyolojik etkenleri önleyecek şekilde işlenmesi, hazırlanması, depolanması ve son tüketiciye sunulmasını tanımlayan sistem döngüsünü,

HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS) - KRİTİK KONTROL NOKTALARI RİSK ANALİZİ:Gıdaya özgü standardın en temel noktalardan birisi tehlike risk değerlendirmesinin yapılması ve kritik kontrol noktaları belirlenmesi ve bu tehlikelere karşı önlemler alınmasını,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüne,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL HİJYEN: Birey olarak, kendisinin ve başkasının sağlığına zarar verebilecek şartlardan ve uygulamalardan korunmak için alınan önlemleri,

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

RAMAK KALA OLAY: İş yerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı,

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 çalışmaları,

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

SANİTASYON: Hijyen ve sağlık koşulların oluşturulmasını ve devam ettirilmesini,

SERVİS ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin alındığı ve servis ürünün müşteriye teslim edildiği alanı,

STOK ALANI: Fazla veya tedariki gerekli olan ürünlerin uygun şartlarda saklandığı alanları,

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

UYUM EĞİTİMİ: Restoran çalışanlarına mesleki yeterliliklerini geliştirme imkânı veren eğitim programını,

ÜRETİM ALANI: Hızlı Servis Restoranlarında müşterinin siparişinin hazırlandığı (pişirme, kızartma, paketleme vb.) alanı,

VARDİYA: Çalışma zaman aralığını,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 6
2. MESLEK TANITIMI 7
2.1. Meslek Tanımı 7
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri 7
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler 7
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları 7
3. MESLEK PROFİLİ 7
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri 7
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar 8
3.3. Tutum ve Davranışlar 8
Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar 8

3. GİRİŞ

Hızlı Servis (Fast food) Restoran Yöneticisi (Manager) (Seviye 5)Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği TAB Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş. tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

4. MESLEK TANITIMI

4.1. Meslek Tanımı

Hızlı Servis (Fast food) Yöneticisi (Manager) (Seviye 5): Hızlı servis (fast food) restoranının operasyonel süreçlerini; İSG, çevre, kalite ve sağlık kuralları standartlarına uygun olarak iş organizasyonu planını yapan, yöneten, kontrol ve denetim faaliyetlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

4.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1412 Restoran Müdürleri

4.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

17/12/2011 tarihli ve 28145 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Gıda Hijyeni Yönetmeliği.
27/12/2011 tarihli ve 28155 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hayvansal Gıdalar İçin Özel Hijyen Kuralları Yönetmeliği.
05/07/2013 tarihli ve 28698 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Hijyen Eğitimi Yönetmeliği.
05/04/2018 tarihli ve 30382 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Türk Gıda Kodeksi Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemelere Dair Yönetmelik.

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

4.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Hızlı Servis (Fast food) Yöneticisi (Manager) (Seviye 5) yiyecek-içecek sektöründe; hızlı servis (fastfood) ürünlerin hazırlandığı ve servis edildiği tüm birimlerden sorumlu kişidir. Genel Müdür, Bölge Müdürü veya İşletme Sahibiyle iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Görev yapılan yere göre tatil günlerinde çalışma veya fazla çalışma söz konusu olabilir.

Mesleğin icrası esnasında kaza ve yaralanma riskine karşı gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini alarak, astları ve kendisi için güvenli çalışma ortamı sağlamalıdır.

5. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
A.1	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	**A.1.1**	İSG konusundaki tüm eğitim ve toplantılara katılır.	1. Acil durum talimatları hakkında bilgi 2. Acil durum talimatlarının iş süreçlerinde uygulanması becerisi 3. Acil durum tatbikatı düzenleme becerisi 4. Atıkların kaynakta doğru ayrılması, geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi 5. Çevre koruma talimatları hakkında bilgi 6. Çevresel tehlike ve riskler hakkında bilgi 7. Gıda güvenliği ve süreçleri bilgi ve kontrol etme becerisi 8. Hızlı servis restoranı kritik kontrol noktaları bilgi ve kontrol etme becerisi 9. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları bilgi ve kontrol etme becerisi 10. İSG kuralları ve talimatlarına göre denetleme becerisi 11. İSG kuralları ve talimatları hakkında bilgi 12. İş süreçlerinde dikkat edilmesi gereken kalite şartları hakkında bilgi 13. İş süreçlerinde kayıt tutma ve raporlama becerisi 14. İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların giderilme yöntemleri hakkında bilgi
		A.1.2	İSG kuralları hakkında astlarını bilgilendirerek uygulamalarını denetler.	
		A.1.3	Araç, gereç ve ekipmanların İSG kurallarına uygun olarak kullanılmasını denetler.	
		A.1.4	Personelin iş süreçlerine göre KKD kullanımını denetler.	
		A.1.5	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.	
		A.1.6	Acil durum planına göre astlarının görev dağılımını yapar.	
		A.1.7	İşyerinde acil durum tatbikatı yaparak personeli bilinçlendirir.	
A.2	Çevre koruma kurallarının uygulanmasını sağlamak	**A.2.1**	İş süreçlerinde ortaya çıkabilecek olası çevresel tehlike ve risklere karşı belirlenen önlemlerin uygulanmasını sağlar.	
		A.2.2	İş süreçlerinde ortaya çıkan tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre bertaraf edilmesini sağlar.	
		A.2.3	Dönüştürülebilen malzemeleri geri dönüşümü için ilgili birimlerle gönderilmesini sağlar.	
A.3	Kalite yönetim sisteminin uygulanmasını sağlamak	**A.3.1**	İş süreçlerinin kalite, yönetim ve üretim prosedürlerine uygun olarak yapılmasını sağlar.	

Görev	**A.**İş sağlığı ve güvenliği (İSG), çevre koruma önlemleri ve kalite yönetim sistemleri kurallarını yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		A.3.2	İş süreçlerini kritik kontrol prosedürlerine göre denetler.	15. İş süreçlerinde verimliliği artırma bilgi ve becerisi 16. İşyeri çalışma talimatları bilgisi 17. Kişisel koruyucu donanımların kullanımı bilgi ve becerisi 18. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 19. Meslek hastalıkları bilgisi 20. Ölçme ve kontrol bilgi ve becerisi 21. Risk değerlendirmesi çalışmaları hakkında bilgi 22. Risk ve tehlike kavramları hakkında bilgi 23. Risk ve tehlikelere karşı yapılacak işlemler hakkında bilgi
		A.3.3	İş süreçlerinde verimliliği arttırmak için görüş ve önerileri değerlendirir.	
A.4	Gıda güvenliği ve hijyen kurallarına uygun çalışılmasını sağlamak	**A.4.1**	İş süreçlerinde gıda güvenliği ve hijyeni kurallarının uygulanmasını denetler.	
		A.4.2	Personelin kişisel bakımı ve hijyen kurallarına uymasını denetler.	
		A.4.3	Araç-gereç ve malzemelerin sanitasyonunun prosedürlere uygun olarak yapılmasını kontrol ederek denetler	
		A.4.4	İşletme genelinin hijyen kurallarına uygunluğunu denetler.	

Görev	**B.**İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
B.1	Hızlı Servis Restoranı açılış ve kapanış işlemlerini organize etmek	**B.1.1**	Gün / vardiya planlarını kontrol ederek onaylar.	1. Araç ve ekipmanların bakım ve onarımıyla ilgili süreçler hakkında bilgi 2. Bilgi panoları düzenleme bilgi ve becerisi 3. Gün/vardiya planı hakkında bilgi 4. Hızlı Servis Restoranı açılış işlemleri prosedürü hakkında bilgi 5. Hızlı Servis Restoranı açılış ve kapanış işlemlerini organize etme becerisi 6. Hızlı Servis Restoranı kapanış işlemleri prosedürü hakkında bilgi 7. Hızlı Servis Restoranında kullanılan araç, gereç ve ekipmanların prosedürlere göre hazırlanması hakkında bilgi ve kontrol etme becerisi 8. Hızlı servis ürünlerinin stoklanması prosedürü hakkında bilgi 9. İşe göre personel görevlendirme bilgi ve becerisi 10. Satış artırıcı yöntem ve teknikler hakkında bilgi ve uygulama becerisi 11. Tedarikçiden malzeme temin etme bilgi ve uygulama becerisi
		B.1.2	Restoran sorumlusuna gün içerisinde yapılacak işlerle ilgili talimatları verir.	
		B.1.3	Hızlı Servis Restoranı açılış işlemlerinin prosedürlerde belirtilen talimatlara göre yapılmasını sağlar.	
		B.1.4	Kullanılacak araç, gereç ve ekipmanların prosedürlerde belirtilen talimatlara göre hazırlandığını denetleyerek varsa uygunsuzlukların giderilmesini sağlar.	
		B.1.5	Hızlı servis ürünlerinin stoklanmasını ilgili prosedürlerde belirtilen talimatlara göre denetler.	
		B.1.6	Hızlı Servis Restoranı kapanış işlemlerini prosedürlerde belirtilen talimatlara göre yapılmasını sağlar.	
B.2	Hızlı Servis Restoranı hizmetleri işlemlerini organize etmek	**B.2.1**	Güne / vardiyaya özel indirimli satışlar ve kampanyalar hakkında restoran sorumlusunu bilgilendirir.	
		B.2.2	Bilgi panolarının içeriklerini kontrol ederek gerekli düzenlemeleri yapar.	
		B.2.3	Üretim ve servis alanları arasındaki iş yoğunluğuna göre personel görevlendirmesi yapar.	
		B.2.4	Hızlı servis ürünlerini stok durumlarına göre ilgili tedarikçilerden temin eder.	
		B.2.5	İşletmede ihtiyaç duyulan araç, gereç ve ekipmanları ilgili tedarikçilerden temin eder.	
		B.2.6	Araç ve ekipmanların bakım ve onarımıyla ilgili süreçleri yürütür.	

Görev	**C.**Hızlı Servis Restoranı operasyonunu yönetmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
C.1	Personel işlemlerini yürütmek	**C.1.1**	İşletme kapasitesine göre personel kadro planlamasını yapar.	1. Çalışma mevzuatı bilgisi 2. Düzenleyici/Önleyici faaliyetler hakkında bilgi ve beceri 3. Hızlı servis restoran ürünleri pazarlama aktiviteleri düzenleme bilgi ve becerisi 4. Hızlı servis restoranlarıyla ilgili kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi 5. Hızlı servis restoranlarıyla ilgili yasal mevzuat bilgisi 6. Kar-zarar ve maliyet analizi bilgi ve uygulama becerisi 7. Müşteri memnuniyetini sağlama hakkında bilgi ve beceri 8. Pazarlama ve satış planı hazırlama bilgi ve becerisi 9. Personel alımı süreçleri bilgi ve becerisi 10. Personel kadro planlaması bilgi ve becerisi 11. Personel performansı değerlendirme bilgi ve becerisi 12. Personel puantaj kaydı oluşturma bilgi ve becerisi 13. Satış artırıcı faaliyet planı hazırlama bilgi ve becerisi 14. Satış raporları bilgisi 15. Satış raporları hazırlama bilgi ve becerisi
		C.1.2	Personel kadro planına göre personel alımı süreçlerini yürütür.	
		C.1.3	Personelin çalışma mevzuata uygun belgeleri temin etmesini sağlar.	
		C.1.4	Personelin performansını talimatlara göre değerlendirir.	
		C.1.5	Personel performans değerlendirmesine göre kariyer planlaması, ödül ve ceza işlemlerini yürütür.	
		C.1.6	Personelin çalışma saatleri ve izinlerini planlar.	
		C.1.7	Personelin iş devam durumlarını takip ederek puantaj kayıtlarını oluşturur.	
		C.1.8	Personel maaş/ücretlerinin düzenlenmesi için puantaj kayıtlarını ilgili birime gönderir.	
C.2	Raporlama ve analiz yapmak	**C.2.1**	Restoran sorumlusundan aldığı bilgilere göre saatlik/günlük/aylık ve benzeri satış raporları hazırlar.	
		C.2.2	Satış rakamlarına göre restoranın hedeflerini belirleyerek pazarlama ve satış planlarını hazırlar.	
		C.2.3	Satış raporlardaki verilere göre kar-zarar ve maliyet analizi yaparak ilgili birime/amirine bildirir.	
		C.2.4	İlgili birim/amirinden alacağı talimata göre satış artırıcı faaliyet planı hazırlar.	
		C.2.5	Satış artırıcı faaliyet planına göre pazarlama aktiviteleri düzenler.	
C.3	İlgili kurum ve kuruluşlarla ilişkileri yürütmek	**C.3.1**	İlgili kamu kurum/kuruluşlarının tüm denetimlerinde gerekli çalışmaları yapar.	

Görev	**C.**Hızlı Servis Restoranı operasyonunu yönetmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
		C.3.2	Yasal mevzuata göre zorunlu olan belge/sertifika ve eğitimlerin alınmasını ve takibini sağlar.	
C.4	Müşteri memnuniyetini sağlamak	**C.4.1**	Müşteri şikayet, öneri ve taleplerini alır.	
		C.4.2	Şikayet konusuna göre gerekli düzenleyici/önleyici faaliyetleri yapar.	
		C.4.3	Öneri ve talepleri yetkisi dahilinde olanları değerlendirerek uygulamaya koyar.	
		C.4.4	Yetkisi dahilinde olmayan şikayet, öneri ve talepleri üst birim/amirine bildirir.	

Görev	**D.**Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
D.1	Mesleğiyle ilgili yayınları takip etmek	**D.1.1**	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.	1. Hizmet içi eğitim planlama bilgisi 2. Hizmet içi eğitim verme bilgi ve becerisi 3. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi 4. Mesleki eğitim verme bilgi ve becerisi 5. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi 6. Mesleki terimler bilgisi
		D.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.	
D.2	Kişisel mesleki gelişim çalışmalarına katılmak	**D.2.1**	Mesleği ile ilgili eğitimlere katılır.	
		D.2.2	Sektör ve mesleğindeki gelişmeleri takip eder.	
D.3	Astlarına ve diğer çalışanlara mesleki eğitimler vermek	**D.3.1**	Mesleği ile ilgili bilgi ve deneyimlerini astlarına ve birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
		D.3.2	İşe yeni başlayan personelin uyum eğitimlerini verir.	
		D.3.3	İşiyle ilgili hizmet içi eğitimler planlar veya verir.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

31. İletişim araçları (telsiz, telefon, çağrı cihazı ve benzeri)
32. İSG ile ilgili donanımlar (yangın talimatları, yangın tüpleri, uyarı levhaları vs.)
33. Bilgisayar
34. Kişisel koruyucu donanımlar (bone, galoş, iş elbisesi vb.)
35. Matbu formlar (arıza bildirim formu, gıda güvenliği ile ilgili formlar, işlem formları, kullanım talimatları, personeli organizasyon şeması, personel izin formu, personel takip formu, satış raporları ve planlar, sipariş formu vs.)
36. Ofis malzemeleri

3.3. Tutum ve Davranışlar

37. Acil ve stresli durumlarla baş etmek
38. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
39. Çalışma koşullarının gizlilik kurallarına uymak
40. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada etkili tutum ve davranışlara sahip olmak
41. Çalışma ortamında kendisinin ve ekibinin emniyetini gözetmek
42. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
43. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
44. Ekip içinde uyumlu çalışmak
45. Gıda güvenliği kurallarına uymaya özen göstermek
46. Hijyen kurallarına uymaya özen göstermek
47. İşyerinde ilgili kişilerden, zamanında bilgi almak ve aktarmak
48. Kaynak kullanımında verimli olmaya özen göstermek
49. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
50. Kritik kontrol noktalarının takibinde dikkatli ve detaycı olmak
51. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
52. Mesleki olarak kendini geliştirmeye önem vermek
53. Risklere karşı öngörülü ve duyarlı olmak
54. Sorumlu olduğu çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerini teşvik etmek
55. Süreç ve kalite odaklı çalışmak
56. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
57. Uyarı ve eleştirilere açık olmak
58. Zamanı verimli kullanmak

Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar

9. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Lütfi SEYREKEL	1992 - Uludağ Üniv. Turizm İşl. Ve Otelcilik Y.O. (Lisans)	1998 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Koordinatörü
2.	Burcu ERDEMİR	2007 – KTÜ / Biyoloji	2010 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / İnsan Kaynakları Müdürü
3.	Ayşe ERDEM	2004 - Uludağ Üniversitesi Çalışma Ekonomisi Endüstri İlişkileri (Lisans)	2015 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Kıdemli Müdürü 2005 – 2015 / Hızlı Servis Restoranları Sektöründeki İşletmeler
4.	Ebru AKARTUNA	1996 - Lise	1997 - Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Eğitim ve Marka Standartları Müdürü
5.	Özgür BEKTAŞ	2000 - Anadolu Üniversitesi-İşletme Yönetimi Ve Organizasyon (Lisans)	2004 – Devam ediyor. TAB Gıda San. Ve Tic. A.Ş. / Operasyon Standartları Müdürü
6.	Günay HASDEMİR	1991 - Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fak. /Aile Ekonomisi ve Beslenme	2017 – Devam ediyor. Haliç Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 2013 – 2017 Sakarya Üniversitesi / Öğretim Görevlisi 1996 – 2012 MEB / Öğretmen
7	Şahin SERİM	1986 - Hacettepe Üniversitesi - İstatistik	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / Müdür 2011 – 2016 HAK-İŞ MEYEB / İşletme Müdürü 1992 – 2016 HAK-İŞ Konfederasyonu / Sosyal Diyalog Uzmanı
8	Mehmet PANCAR	1999 - DPÜ Simav Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
9	Mehmet POLAT	1998 – Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Makine Öğretmenliği	2016 - Devam ediyor. FourLine Danışmanlık Ltd.Şti. / UMS ve UY Hazırlama Uzmanı 2010 - Devam ediyor. MYK Sektör Komiteleri / Teknik Uzman - UMS ve UY Hazırlama Uzmanı

**Yalnızca meslekle ilgili olan eğitim/deneyim bilgilerine yer verilecektir.*

10. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

11. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

12. MYK Yönetim Kurulu