

HORECA SEKTÖRÜ İÇİN ULUSLARARASI ORTAKLIK
DENEYİMİNE DAYALI GEÇERLİLİK VE SERTİFİKASYON
MODELLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ





İÇİNDEKİLER

GİRİŞ.....	3
TASDIK VE BELGELENDİRME MODELLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALIZI.....	6
HORECA4VET PROJESİNİN ORTAK ÖĞRENME KAZANIMLARI.....	8
Yeterlilik 1: TAT YARATMAK VE YEMEK SÜSLEMEK.....	8
Yeterlilik 2. MUTFAK ÇALIŞMA YÖNETİMİ.....	13
Yeterlilik 3. HORECA ENDÜSTRİSİNDE YÖNETİM.....	16
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	19

GİRİŞ

Otel, restoran ve catering sektörü (HORECA) Avrupa ekonomisinde önemli bir hizmet sektörüdür ve son yıllarda güçlü bir şekilde büyümüştür. Avrupa Birliği'nin ekonomik sektörleri sınıflayan ve Uluslararası Standart Endüstriyel Sınıflandırmanın 55. Bölümüne (ISIC Rev. 3NACE)³ göre Avrupa Birliği NACE sistemi Rev. 1'de H bölümünde tanımlanmıştır. Şunları içerir:

- restoranlı veya restoransız otel ve moteller
- kamp alanları ve diğer kısa süreli konaklamalar
- gençlik yurtları ve dağ sığınakları
- karavan alanları da dahil olmak üzere kamp alanları
- konaklama yerlerinin diğer temini
- restoranlar
- barlar
- kantinler ve catering.

Sektör ağırlıklı olarak restoran ve barlardan oluşmaktadır. İkisi birlikte, 2001 yılında cironun yaklaşık üçte ikisini ve işlerin % 75'ini oluşturmuşlardır. EWCS 2010'a göre¹, HORECA sektöründe genel eğitim seviyesi tüm EU27 ekonomisine göre daha düşük olmaya devam etmektedir.

HORECA endüstrisi içindeki sektör, ekonomik ve sosyal hedeflerin desteklenmesinde, kırsal ve bölgesel ekonominin desteklenmesinde kilit rol oynamaktadır. Sektör ayrıca özellikle gençler arasında nitelikli iş gücü bulmakta zorlandığı görülmektedir. Sektördeki sosyal ortaklar, bu durumu eğitim ve öğretimle ilgili sorunların yanı sıra sektörün işveren olarak çekiciliği ile ilgili konulara bağlamaktadır. Uzun çalışma saatleri, mevsimlik, yarı zamanlı ve geçici çalışma şartları çalışanların istihdam için ekonominin başka alanlarında iş aramalarına yol açmaktadır.

Otel ve restoranlarda çalışan çoğu işçi, "orta" veya "lise"ye karşılık gelen bir eğitim düzeyine sahiptir ve bu grup, AB27'nin genel işgücünden daha kalabalıktır.

İkincisinin önemi farklı ülkelerde farklı olsa da, Avrupa'da kırsal ile şehir arasındaki zenginlik düzeyleri arasındaki farkların büyük olduğu ve bu nedenle otel ve gastronominin katkısının önemli olduğu ülkeler vardır. Hizmet sağlayıcılar yüksek rekabet nedeniyle, toplam talebi ve daha spesifik olarak gerçek fiyat değişikliklerini etkileyen ekonomideki değişikliklere özellikle duyarlıdır.

Aynı zamanda ücretler ve hammaddeler (tarım ürünleri) gibi değişken maliyetler de sektördeki önemli maliyet kalemleridir. Bu durumda, hava durumu ve bunun hasat üzerindeki etkisi, ücret değişiklikleri, ücret maliyetleri ve diğer ekonomik faktörler gibi dış etkenlere bağlı olarak maliyetlerin önemli ölçüde artabileceği veya düşebileceği anlamına gelmektedir.



Doğrudan bir işveren olarak HORECA sektörü, Avrupa'da istihdam yaratılmasını desteklemede temel bir rol oynamaktadır. Yüksek nitelikli işlerden düşük nitelikli işlere kadar veya işgücü piyasasına yeni giren veya geri dönen insanlar için "Çığır Açan", çeşitli beceriler gerektiren iş imkanları sağlar: Modern turizm, turizm destinasyonları arasında kalite ve fiyatlar açısından artan rekabetin yanı sıra sunulan turistik hizmetlerin artan çeşitliliğinde kendini göstermektedir.

Sektör, Avrupa'daki en büyük göçmen işçi işverenidir. İş piyasasına katılımın zor olabileceği birçok gruba, diğer görevleri yerine getirirken veya ilgilenirken iş bulmalarına olanak sağlayan esnek istihdam imkanı sunar. Bu, işgücü piyasasının daha esnek hale gelmesi, değişen ekonomik koşullara daha iyi ve daha hızlı uyum sağlaması sayesinde çalışanların hareketliliğini ve aktif katılımını artırır.

HORECA pazarı çok çekici ve popüler bir sektördür, ancak giderek daha çeşitli yetkinlik ve nitelikler gerektirmektedir. Zayıflık olarak görülen veya sektöre yönelik tehditler olarak tanımlanan faktör ve koşullar, işletmelerde istihdam edilen personelden beklenen yetkinlikler ile okul, üniversite ve özel eğitim kurumu mezunlarının nitelikleri arasında çok az ilişki olduğunu göstermektedir.

Mevcut yeterlilik programları, akreditasyon yapıları ve eğitim teşvikleri, Mesleki Eğitim ve Öğretim eğitmenleri için yeterlilik standartlarını kapsamamaktadır. Yeterlilikleri işgücü piyasasının ihtiyaçları ve uygulamalarıyla eşleştirme ve uyarlama ihtiyacı, yeterlilik çerçevelerinin oluşturulmasının ve Avrupa Birliği'nde sektör konseylerinin oluşturulmasının ana nedeni haline gelmiştir.

HoReCa4VET projesi çalışanların yetkinliklerinin otel ve catering endüstrisindeki işletmecilerin mevcut ihtiyaçlarına göre uyarlanması için 3 yetkinliğin geliştirilmesi gerektiği varsayımına dayanmaktadır.

HCB 2018 araştırmasına göre¹, işletmelerin %75'i ihtiyaçlarına uygun aday bulmakta sorun yaşadıklarını, işverenlerin %30'u ise pazarda beklentilerini karşılayan eğitim teklifleri olmadığı için çalışanlarının gelişimine yatırım yapmadığını söylemektedir.

Araştırma ayrıca, işverenlerin çalışanların mesleki gelişimine yatırım yapmakla ilgilenmeme nedenlerinin şunlar olduğunu göstermektedir:

- işgücü piyasasında cazip eğitim tekliflerinin olmaması,
- bunları kıyaslama ve doğru seçimi yapamama (eğitim katılımcıları tarafından hangi bilgi ve becerilerin kazanılacağı belirlenmesi);
- katılımcıların eğitim teklifinde sunulan yeterlilikleri elde edeceklerine dair herhangi bir garantinin olmaması.

HORECA endüstrisi, hem ürünlerin kalitesi ve parametreleri hem de personelin profesyonelliği açısından çok talepkar bir sektördür. Bu nedenle, sektördeki kuruluşlar, piyasayı izleme ve ardından ortaya çıkan herhangi bir uyumsuzluğa hızlı yanıt verme ile ilgili faaliyetleri yerine getirirler. Pazarda önemli bir oyuncu olmak için değişiklikleri takip etmeniz ve teklifinizi özellikle insan kaynakları açısından ihtiyaçlarına göre uyarmanız gerektiği ilkesi sektöre hakimdir. Sorun aynı zamanda eğitim sırasında hangi becerilerin kazanıldığı hakkında bilgi eksikliği olması ve bunların dış bir kurum tarafından onaylanmaması ile de ilgilidir.

Özellikle personel yetkinlikleri açısından işgücü piyasası ihtiyaçlarına göre değişiklik ve uyarlamaların sürekli olarak takip edilmesi gerekmektedir. Mesleki pratik beceri ve deneyim eksikliği, potansiyel bir iş adayı olmaya izin vermez, sıklıkla pratik mesleki görevleri yerine getirmek için yetersiz hazırlıklar yapılmasına neden olur.



HORECA iş gücü pazarı çok çekici ve popüler bir sektördür, ancak giderek daha çeşitli yetkinlik ve nitelikler gerektirmektedir. Zayıflıklar veya sektöre yönelik tehditler olarak tanımlanan faktör ve koşullar, işletmelerde istihdam edilen personelin yetkinlik ihtiyaçları ile okul, üniversite ve özel eğitim işletmeleri mezunlarının nitelikleri arasında çok az ilişki olduğunu göstermektedir.

Yeterlilikleri işgücü piyasasının ihtiyaçları ve uygulamalarıyla eşleştirme ve uyarlama ihtiyacı, yeterlilik çerçevelerinin oluşturulmasının ve Avrupa Birliği'nde sektör konseylerinin oluşturulmasının ana nedenidir.

Ortakların ülkelerinde yürütülen araştırmalar, işverenlerin çalışanların mesleki gelişimine yatırım yapmakla ilgilenmemelerinin sebeplerinin şu şekilde olduğunu göstermektedir:

- işgücü piyasasında cazip eğitim tekliflerinin olmaması,
- bunları kıyaslama ve doğru seçimi yapamama (eğitim katılımcıları tarafından hangi bilgi ve becerilerin kazanılacağına belirlenmesi);
- katılımcıların eğitim teklifinde sunulan yeterlilikleri elde edebileceklerine dair herhangi bir garantinin olmaması.

Sorun aynı zamanda eğitim sırasında kazanılan beceriler hakkında bilgi eksikliği ve bunların dış bir kurum tarafından onaylanmaması ile de alakalıdır. Sektörde, pazarda önemli bir oyuncu olmak için değişiklikleri takip etmeniz ve teklifinizi özellikle insan kaynakları açısından ihtiyaçlarına göre uyarlamanız gerektiği ilkesi hakimdir.

Ancak, mesleki pratik beceri ve deneyim eksikliği, başvuranların potansiyel iş adayı olarak kabul edilmesine izin vermemektedir. Ek olarak, pratik mesleki görevleri yerine getirmek için yeterli hazırlığa sahip olmayan teknik mezunlar da büyük bir atıl iş gücü oluşturmaktadır. Mesleki (örgün) eğitim hala çok genel ve teorik olduğundan istihdamı engellemektedir.

Uzmanlara göre, yürütülen araştırmada belirlenen işgücü piyasasının ihtiyaçlarına yanıt olduklarından, gelişmiş piyasa nitelikleri, örgün ve yaygın eğitimde kazanılan becerileri tamamlayacaktır. Onaylanmış nitelikler, işverenlere nitelikli personel sağlayacak ve çalışanların uygun pozisyonlarda istihdam edilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracaktır.

HoReCa4VET projesinde geliştirilen nitelikler, yaygın eğitim ve okul dışı eğitim kapsamında öğrenme çıktıları edinmiş kişiler için onaylama ve sertifikasyon prosedürünün yürütülmesini mümkün kılacaktır. Profesyonel iş hayatında terfi almak için gerekli bir başlangıç noktası da sunabilirler.



ONAYLAMA VE SERTİFİKASYON MODELLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

HoReCa4VET projesinin temel amacı, onaylama ve sertifikasyon işlemlerinin e-platform modeli üzerinden gerçekleştirilmesi amacıyla eğitim materyallerinin hazırlanması ve ders materyallerinin ve eğitim paketlerinin geliştirilmesidir. Onaylama ve yeterlilik belgelendirme prosedürel çözümlerinin geliştirilmesi, projenin yenilikçi yönünü ortaya çıkaracaktır.

Amaç, Avrupa Yeterlilikler Çerçevesine¹ uygun onaylama ve sertifikasyon modelleri geliştirerek ve uygulayarak HORECA endüstrisinde örgün, yaygın ve okul dışı nitelikteki yaşam boyu öğrenmeye erişimi artırmaktır.

Fikri Çıktı 1'in amacı, mevcut eğitim materyallerinin, yönetmeliklerin, iş tanımlarının, onaylama ve sertifikasyon sürecinin mevcut araçlarına ilişkin yeterlilik standartlarının doğrulanmasına dayalı olarak ortak ülkelerdeki fiili durumun analizine dayalı onaylama ve sertifikasyon modellerinin tanımlanmasıdır.

Projede geliştirilen onaylama ve belgelendirme ile onaylama ve belgelendirmeyi gerçekleştiren kuruluşlar için gerekliliklerin belirlenmesi, çeşitli kurumların onaylama yapmasına olanak sağlayacaktır. Gereksinimlerin geçerli olacağı durumlar:

- yeterlilikler için gerekli öğrenme çıktılarını doğrulamak için kullanılan onaylama yöntemleri yanında aynı zamanda (gerekirse) öğrenme çıktılarını belirlemek ve belgelemek;
- insan kaynakları, yani onaylamayı gerçekleştirecek kişiler için yeterlilik gereksinimleri;
- Onaylamanın gerçekleştirilme şekli ve ayrıca uygun onaylama için gerekli örgütsel ve maddi koşullar.

Gereksinimler, doğrulamaları tasarlayan ve yürüten kurumlar ve kişiler ile nitelikler için başvuran kişiler için ek yönergelerle desteklenebilir.

Ortaklıklar, HORECA sektöründe Mesleki Eğitim ve Öğretim öğretmenlerinin gereksinimlerinin onaylanması ve sertifikalandırılması modelleri/sistemleri geliştirmeye çalışacaktır.

Önerilen nitelikler, öğrencilere HORECA endüstrisinden 3 meslek için ek mesleki beceriler sunmaya ilişkin eğitim sistemi politikası ile uyumludur (1. Tatlar ve yemek süsleme. 2. Mutfak iş yönetimi. 3. HORECA endüstrisinde yönetim) ve sonraki aşamalarda onaylama ve sertifikasyon yöntemlerini belirlemek için temel oluştururlar.

Geliştirilecek onaylama ve sertifikasyon modeli, gelecekteki kursların ve eğitim programlarının geliştirilmesi için gerekli materyal olacak ve yeterlilikleri geliştirmek ve elde etmek ve onaylamak isteyenler için bir beceri kataloğunun yanı sıra, okul dışı eğitimde onaylanabilecek yetenekleri belirleyecektir. Projenin hedef grubu, ağırlıklı olarak HORECA'da eğitim yürüten veya yürütmekle ilgilenen kişileri içermektedir. Ek olarak, Mesleki Eğitim ve Öğretim kurumları, işletmelerin çalışanları, mesleki niteliklerin ve yeterliliklerin geliştirilmesi, onaylanması ve tasdik edilmesi ile uğraşan kurumların çalışanları, sektörel ve yerel hükümet kuruluşları, İK uzmanları, profesyonel ve kişisel danışmanlardan oluşan hedef grup, yüksek kaliteli öğrenme imkanlarını genişletecektir.



Yeni çözümler, yaşam boyu öğrenme sürecini olumlu yönde etkileyecek, yeterlilik ve nitelik seviyesini yükseltecek ve ayrıca eğitim kalitesinin iyileştirilmesi ve öğrencilerin yaratıcılığının ve yenilikçiliğinin geliştirilmesi ile bağlantılı mesleki eğitimi ekonomik ve sosyal ihtiyaçlar ve işgücü piyasasının gereksinimleriyle daha iyi eşleştirme, yetişkin öğrenimini yaygınlaştırma ve yetişkin eğitimi sosyo-ekonomik ihtiyaçlarla daha iyi eşleştirme, ulusal yeterlilikler sistemini ve doğrulama sistemini geliştirme yönündeki AB stratejilerinde belirtilen müdahalelere karşılık gelecektir.



HORECA 4VET PROJESİ İÇİN ORTAK ÖĞRENME ÇIKTILARI

Ulusal raporlar baz alınarak, 3 Yeterlilik için ortak öğrenme çıktıları seçilmiştir:

1. Tat yaratma ve yemek süsleme
2. Mutfak iş yönetimi
3. HORECA sektöründe yönetim

Öğrenme çıktıları ayrıca tüm Ortakların ülkelerinde seçilen yararlanıcılar (150 katılımcı/şirket) tarafından da değerlendirilmiştir.

YETERLİLİK 1. TAT YARATMA VE YEMEK SÜSLEME

Polonya, Makedonya, Türkiye, Güney Kıbrıs Rum Yönetimi ve İspanya'da aynı veya benzer nitelikler şunlardır:

- Garson.
- Restoran şefi veya Baş garson.
- Bir restoran sektöründe veya salonda şef yardımcısı.
- Yemek Hazırlama ve Pişirme.
- Mutfak Teknisyeni.
- Aşçı - yeterlilik: Yemek hazırlama ve servis etme.
- Yemek ve yemek teknisyeni - yeterlilik: Yemek hazırlama ve servis etme ve/veya Beslenme ve yemek hizmetleri organizasyonu.
- Pastacılık - aşçı - yeterlilik: Pastacılık ürünlerinin hazırlanması ve süslenmesi (yaygın eğitim)
- Pastane şefi.
- Şekerleme ve şekerleme üretiminde uzman çalışan.
- Kakao ve çikolata ürünlerinde uzman çalışan.
- Usta Şekerlemeci.
- Genel olarak pastane şefi.
- Pasta süsleme şefi.

- İkram teknisyeni- yeterlilik: Yemek hazırlama ve servis etme ve/veya Beslenme ve catering hizmetlerinin organizasyonu.
- Yiyecek ve İçecek Sunumu.
- Servis Görevlisi - seviye 2, 3 ve 4.

Ulusal Raporların analizleri, tüm ülkeler veya en az ikisi için, Yeterlilik 1. Tat yaratma ve Yemek Süsleme için ortak Öğrenme Çıktıları ve Doğrulama Kriterleri aşağıda sunulan tabloda derlenmiştir. Ülkeler arasındaki farklılıklar küçüktür ve bu nihai belgeye dahil edilmemiştir.

YETERLİLİK 1: TAT YARATMA VE YEMEK SÜSLEME

Yeterlilik 1 için yaklaşık iş gücü [s] 200s'dir.

0. Öğrenme çıktıları seti: Tat yaratmak

Öğrenme Çıktısı	İş Alanı/ Yetenek Birimi	Onaylama Kriteri
Ürünlerin ön işleme, ısı işleme ve depolanması için koşullara bağlı olarak uygun ekipmanı seçer	Mutfak ekipman ve aletlerini kullanır	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bıçak takımlarını (hazırlanan yemekler açısından) güvenli bir şekilde seçer ve kullanır. ■ Seçilmiş mutfaka göre profesyonelce doğrama ve servis yapar ■ Yiyeceklerin hazırlanması için gerekli makine, cihaz ve ekipmanları kullanır. ■ Ham, yarı pişmiş ve nihai hazırlanmış yemeklerin saklanması ve paketlenmesi için doğru yöntem ve ekipmanları uygulayarak, gelecekte veya daha sonra uygun koşullarda tüketilmesini sağlar.
Yemekleri istenilen servis veya siparişe göre hazırlar		<ul style="list-style-type: none"> ■ Kabul edilen siparişe göre hazırlanan yemeklerin kalitesini ve miktarını takip eder. ■ Lezzet ve sağlık değerleri bağlamında hazırlanan yemeklerin saklama ve nakliye araç ve yöntemlerini seçer
Belirli bir mutfak kültürüne özgü yemekleri ve mutfak yeniliklerini bağımsız olarak hazırlar	Temel tedarik, ön işleme ve mutfak saklama işlemlerini gerçekleştirir	<ul style="list-style-type: none"> ■ Belirli bir mutfak kültürüne özgü tarifleri açıklar ve sunar ■ Belirli bir mutfak kültürü bağlamında yemek hazırlama ile ilgili avantaj ve dezavantajları sunar. ■ Tariflerde veya satışta kullanılmak üzere farklı mutfak ürünleri hazırlar ve diğer ön işleme çalışmalarını yürütür. ■ Yemeklerde yaygın olarak kullanılan ham, yarı işlenmiş önceden hazırlanmış olarak kullanılan ürünleri paketler, muhafaza eder ve onarır ■ Piyasadaki ürünlerin mevcudiyetini dikkate alır, örn. mevsimlik ürünler, taze balık vb. ■ Seçilen mutfaka bağlı olarak yemek hazırlamanın ekonomik yönünü analiz eder (verilen lezzet aralığına, hazırlama süresine, ürünlerin bulunabilirliğine, ürünlerin fiyatına göre)
Belirli bir mutfağın karakteristik yemeklerini hazırlar	Pişmiş yemekler, fırınlanmış ve ızgara etleri hazırlar.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Etlere besin kayıplarının en aza indiren ısı işlem prosedürleri uygular; ■ Et yemeklerinin hazırlanmasında modern trendleri kullanarak etin hazırlanmasında otlar ve baharatlar, fonlar ve soslar kullanır ■ Etin tazeliğini ve kalitesini belirler ■ Farklı et türlerinin kavurma sıcaklığını bilir ■ Çiğ, pişmiş ve kavrulmuş eti kesmeyi bilir

	Balık, yengeç ve deniz ürünlerinin ısıtma işlemlerini pratikte uygular	<ul style="list-style-type: none"> ■ Balık, yengeç ve deniz ürünlerinin tazeliğini belirler ■ Balık, yengeç ve deniz ürünlerini temizlemek için farklı yollar kullanır ■ Balık, yengeç ve deniz ürünlerinin hazırlanmasında fon ve soslar kullanır ■ Tatlı su ve deniz balıklarının ve yengeç türlerini ayırt eder. ■ Deniz ürünleri türlerini bilir ■ Balık, yengeç ve deniz ürünlerinden et hazırlamak için otlar ve baharatlar kullanır ■ Besin değerini korurken en uygun ısıtma işleminin nasıl seçileceğini bilir ■ Balık, yengeç ve deniz ürünleri türlerinin enerji ve besin değerini bilir
	Çorbalar, güveçler ve hamur işleri hazırlar	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gıdanın maksimum besin değerini korumak için kullanılan prosedürleri uygular. ■ Otları ve baharatları tanıyarak ve bunları nasıl doğru kullanacağını bilir ■ Çorbalar, güveçler ve hamur işleri için katkı maddeleri hazırlamayı bilir ■ Her bir yemeğin bileşimini bilir ■ Çorba, çorba katkı malzemesi, güveç ve hamur işi yapımına uygun gıda ürünlerini bilir. ■ Farklı türdeki çorba katkı maddelerinin ısıtma işlem prosedürlerini bilir ■ Kullanılmayan gıdaların saklama ve kullanım ilkelerine uyar. ■ Yiyecek/tabakların dekoratif olarak işlenmesi için çalışma araç ve gereçlerini bilir
	Basit soğuk ve sıcak mezeler hazırlar	<ul style="list-style-type: none"> ■ Knows the composition of individual - special dishes ■ Knows the principles of storage and use of unused food ■ Gerekirse yiyecekleri ısıtır; ■ Ürünleri soğutur; ■ Gıda ürünlerinin dekoratif işlenmesi için çalışma araç ve gereçlerini bilir ■ Gıda ürünlerini birleştirme kurallarını bilir ■ Uyumlu bir yemek için temel gıda takviyelerini kullanır ■ Erişte pişirir ■ Tek bir tabak - özel yemeklerin bileşimini bilir ■ Kullanılmayan gıdaların saklama ve kullanım ilkelerini bilir
	Salatalar hazırlar	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salata soslarını hazırlar; ■ Salatalar hazırlar ■ Farklı salata türlerinden açık büfe hazırlar ■ Gıdaların besin değerini korumak için farklı gıda ürünlerinin uygun ısıtma işlemlerini seçer ■ Sebzeleri meyvelerle birleştirir; ■ Salataları sosla nasıl birleştireceğini bilir ■ Salataları taze tutmak için nasıl saklayacağını bilir.
	Sebze yemekleri - vejeteryan yemekleri hazırlar	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gerekirse yiyecekleri ısıtır ■ Sebze yemeklerinin bileşimini bilir ■ Gıda ürünlerinin dekoratif işlenmesi için çalışma araç ve gereçlerini bilir ■ Gıdanın maksimum besin değerini korumak için prosedürleri bilir ■ Soğuk ve sıcak mezeler gibi sebze yemeklerini nasıl hazırlayacağını bilir ■ Günlük beslenmede sebzelerin önemini kavrar; ■ Farklı sebze üretim türlerini bilir - eko, organik

Gastronomi ve yemek pişirme trendlerini takip eder	Yemek pişirmede gastronomik trendleri bilir ve uygular	<ul style="list-style-type: none"> Belirli bir mutfak kültüründe bulunan gıda ürünlerini birleştirme denemeleri yapar. Yükselen trendler doğrultusunda yeni yemekler hazırlar örn. sağlıklı yiyecekler Beceri ve bilgi geliştirme kararlılığını gösterir İş ve endüstrideki trendlere göre kendisini günceller. Farklı hazırlama ve pişirme teknikleri hakkında pratik yaparak ve düşünerek yeni malzemeleri ve yemekleri test eder Kişiyeye özel ve toplu siparişler kapsamında damak tadına önem vererek, belirli tariflere göre yemek hazırlar. Menülerin işletme ve müşteri ihtiyaçlarına göre gözden geçirilmesine ve güncellenmesine katkıda bulunur.
Müşterilerin önünde yemeklerin hazırlanması ve bitirilmesi ile ilgili kural ve teknikleri uygular ve bunlara riayet eder.	Restoran hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> Özel restoran hizmetlerinin kurulmasına ilişkin çalışma talimatlarını anlar ve uygular
Belirli bir mutfak kültüründe yemek servisi ile ilgili gerekli aksesuarları değişen koşullarda kullanır.	Belirli bir mutfak kültüründe, değişen koşullar altında yemek servisi ile ilgili mutfakta bulunan farklı aletleri, araçları ve envanteri ayırt eder ve kullanır.	<ul style="list-style-type: none"> Sunulan yemek için tabak takımı/çatal bıçak takımı seçimini belirler. Bıçakların temizliğini, keskinliğini ve uygun saklama durumunu kontrol eder. Servise ve sunulan yemeğe uygun bir renk düzeni seçer Sipariş veya servis için gerekli mutfak eşyalarının miktarını ve kalitesini belirler ve doğrular
Yemekleri süsleme ve servis etme tekniğini seçer	Özel sofralardan (badem ezmesi, hurma, nuga, ticino veya grijaz ve ayrıca şeker ve çikolata, karamel) dekoratif öğeler hazırlar.	<ul style="list-style-type: none"> Özel sofralarla şekillendirme ve süsleme tekniklerini bilir Yenilebilir ve yenmez öğelerden/nesnelere dekoratif öğeler yapar. Tüm sofralardaki ürünleri şekillendirir ve süsler (badem ezmesi, nuga, ticino veya grijaz) Açık ve koyu karamel ürünleri oluşturma tekniklerini bilir (demleme, çekme, üfleme, kırma, kroket, şekerleme ve karamelizeasyon) Peçete, sebze, meyve vb. malzemelerden hazırlanmış öğeler ve oymalar kullanarak dekoratif düzenlemeler oluşturur.
Tabakları süslerken koyulaştırmak ve jöle yapmak için kullanılan malzemeleri yorumlar.		<ul style="list-style-type: none"> Verilen yemekleri koyulaştıran ve jöle kıvamına getiren malzemelerin hazırlanma yollarını yorumlar ve birleştirir Koyulaştırma ve jelleşme için kullanılan ürünleri menşesine ve uygulama yöntemine göre ayırt eder.
Hazır yemeklerde dekor sanatı olarak kullanılan sos ve terbiyelerin uygulamalarını yorumlar ve algılar.		<ul style="list-style-type: none"> Yemekleri süslemek için kullanılan sosların ve terbiyelerin ayırımı ve türlerini açıklar. Doku, renk, görünüm ve tada göre farklı sos ve terbiye türlerini ayırt eder. Ürünler ve hazırlama tekniğine göre sosları ve sosları sınıflandırır ve açıklar. Hazır yemekler için sos ve sosların nasıl muhafaza edileceğini ve saklanacağını ve gerekli ısı derecesini bilir. Soğuk büfede sos ve sosların kullanımını gösterir Çeşitli ürünlerden, baharatlardan, alkolden, doğal renklere vb. soslar ve terbiyeler hazırlamak için tarifleri yorumlar.

Çeşitli kesme yöntemleri kullanarak meyve ve sebze oymacılığı yapar	Meyve ve sebze oyma tekniklerini bilir	<ul style="list-style-type: none"> Sebzelerden, meyvelerden, çiçeklerden vb. bağımsız olarak süslemeler oluşturur. Meyve ve sebzelerin farklı oyma ve kesme türlerini ayırt eder Farklı durumlar için sebze ve meyvelerden dekor ürünleri yapar Yiyecek içecek sektöründeki çeşitli durumlar ve etkinlikler için sebze ve meyvelerle oyma tekniğini uygular
Büfe dekorasyon tekniğini bilir	Büfe süsleme	<ul style="list-style-type: none"> Yiyecek dağıtmak için "şefin yemek pişirmeye başlamadan önce ihtiyacı olan tüm malzeme ve gereçlerin hazırlığı" yeri hazırlamayı bilir; Hazırlama, bitirme ve serviste alet, bıçak ve ekipmanı uygun şekilde kullanır. Kanep ve kokteylleri ihtiyaca göre dekore eder ve servis eder Servis edilen yemeğin, bekletme ve servis için uygun sıcaklıkta olmasını sağlar. Misafir memnuniyetini artırmak için faaliyetleri analiz eder
Yemekleri uygun tabaklarda servis ve teslim eder	Tabakta yemek hazırlama ve sunumu	<ul style="list-style-type: none"> Bir tabakta tek tek yemekler servis ederken kuralları ve kombinasyonları bilir Normlara göre porsiyonlar hazırlar Yemekleri nasıl soğutacağını veya ısıtacağını bilir Yemek servisi yapar Yiyecekleri sipariş bazında teslim eder Mutfakta hazırlanan yemeği doğru doğru miktarda taşır. Yiyecek teslimatını kaydeder
Tabaktaki renkleri ve tabakların düzenini oluşturur		<ul style="list-style-type: none"> Hazır yemeklerde dekoratif unsurların işlem ve şekillerini ayırt eder. Yemekleri süslerken uygun süslemeler kullanır; Garnitürleri sunar ve yerleştirir Tabakları süsler Yemeği sanatsal değere göre teşhir eder. Hazır yemeklerden kendi mekansal kompozisyonlarını yaratır
Servis tabaklarının sırasını düzenler		<ul style="list-style-type: none"> Yemekleri servis edecek kişiyi seçer ve doğrular (çorbalar, salatalar, tatlılar, vb.) Bireysel yemeklerin servis edilmesi ve masa dekorasyonunun zamanlamasını ekiple birlikte ayarlar Yemekleri besleyici özelliklerini koruyarak servis eder (sıcak, taze vb.)
Mutfakta profesyonel görevleri yerine getirirken temizlik ve kişisel hijyeni korur		<ul style="list-style-type: none"> İşyerinde kişisel hijyen ve düzen/tertip ile ilgili kuralları uygular. Profesyonel işler/yemek hazırlamak için kullanılan makineleri ve cihazları yıkar, temizler ve dezenfekte eder Mücevher, parfüm ve kozmetik ürünlerini işyeri kurallarına göre kullanır. Düzenli sağlık kontrollerinden alınan sağlık sertifikasını alır.
Ortaya çıkan durumlara özellikle dikkat ederek işyerinde güvenli çalışma kurallarını uygular		<ul style="list-style-type: none"> Ekipmanı kullanım kılavuzuna göre çalıştırır İşyerinde güvenlik kurallarına riayet eder (ısıtma, soğutma vb. ile ilgili) Koruyucu giysi giyer Sihhi hijyen düzenlemelerini uygular Yangından korunma yönetmeliklerini bilir
Çevre koruma kurallarına uymak		<ul style="list-style-type: none"> Atıkları ayırır: kağıt, cam, plastik, alüminyum, yemek atıkları; Atıkları depolar: kağıt, cam, plastik, yemek atıkları, kullanılmış yağ vb. Atıkların ayrıştırılmasını denetler (örn. kullanılmış yağlar, yemek artıkları vb.) Atık gıdanın miktarı ve/veya kalitesi açısından kayıplar meydana gelirse müdahale eder Atık ve çöpü en aza indirmek için miktarları izler Üretilen atık miktarları için düzeltici planlar uygular

<p>Bir catering şirketinde hijyen gerekliliklerini uygular</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Mevzuatı ve yöntemlerini analiz eder ■ Çevresel riskleri azaltma yöntemlerini analiz eder ■ Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri analiz eder. ■ Bulaşık, makine ve ekipmanları temizleme, yıkama ve dezenfekte etme ilkelerini uygular. ■ Kimyasal preparatların saklama koşullarına uyar, Hataları doğru şekilde ele alır. ■ Gıda dağıtımında genel hijyen standartlarını ve HACCP'yi kullanır
--	--	--

YETERLİLİK 2. MUTFAK İŞ YÖNETİMİ

Polonya, Makedonya, Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Türkiye ve İspanya'da aynı veya benzer nitelikler şunlardır:

- Uzman Aşçı, Makedon Kalifikasyon Çerçevesinin 5. seviyesi
- Aşçılık Teknisyeni, Makedonya Yeterlilik Çerçevesinin 4. Seviyesi
- Makedonya Yeterlilik Çerçevesi Gastronomi, Beslenme ve Diyetetik Yöneticisi seviye 6/A
- Şef (Seviye 4 Türk QF)
- Aşçı, Polonya Yeterlilik Çerçevesinin 3. seviyesi
- Yemek ve İkram Servis Teknisyeni, Polonya Yeterlilik Çerçevesinin 4. Seviyesi
- Mutfak Yönetimi ve Üretimi, seviye 3 İspanyol QF
- Restoran ve İkram Yönetimi, seviye 3 İspanyol QF
- Restoranlarda ve Yemek Hizmetlerinde Süreç Yönetimi, seviye 3 İspanyol QF

Yeterlilik 2: Mutfak iş yönetimi

Yeterlilik 2 için yaklaşık iş yükü [saat] 200 saattir

1. Öğrenme çıktıları seti: Mutfak ekibinin çalışmalarını organize etme

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
<p>Ekibin çalışmalarını planlar</p>	<p>İşyeri planlaması ve organizasyonu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Çalışanların gelişim beklentilerini ve karşılaştıkları sorunları tanımlar ■ Çalışanların kariyer gelişimi beklentilerini ve sorunlarını çalışanlarla tartışır ■ Belirli bakış açıları kullanarak çalışanların sorunlarını çözmek için her çalışana tavsiyede bulunur ve destek sağlar ■ Kriz durumlarında ekibin organizasyonun bozulmaması için için kriz durumlarındaki eylemleri yönetir ■ Diğer departmanlarla işbirliği yapar ■ Çalışan motivasyonunu artırma yöntemlerini uygular

İşe alımdan sorumlu kişilerle (amir, mal sahibi vb.) işbirliği yapar		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Akılcı yönetim ilkelerine uygun olarak görevleri yerine getirecek çalışan talebini belirler. ▪ Çalışanları işe almaya ve işten çıkarmaya karar veren kişi için gerekçe sunar ▪ İş tanımlarının hazırlanmasına yardımcı olur ▪ Adayların belirlenmiş kriterlere göre işi yapmaya uygunluğunu değerlendirir ▪ Adayları, uyarlanmış kriterlere göre görevleri yerine getirmeye uygunluk açısından değerlendirir ▪ Eşit muamele ve ayrımcılık yapmama ile ilgili yasal gereklilikleri uygular
Ekip amaçlarını ve görevlerini tanımlar		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verilen görevleri yerine getirecek kişileri seçme kurallarını açıklar ▪ Ekip tarafından gerçekleştirilecek görevleri yerine getirirken uygun ve uygun olmayan iletişim örneklerini gösterir ▪ Yapıcı ekip önerilerini dikkate alır, işbirliğine açıktır, kararlar alır. ▪ Gıda üretimi için gerekli belgeleri doğrular ▪ İş arkadaşlarıyla iletişim kurmanın ilkelerini açıklar ve kültür ve etik ilkelerine bağlı kalmanın önemini açıklar.
Bireysel görevleri gerçekleştirimin yollarını tanımlar		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mutfaktaki görevleri yerine getirmek için gereken personel yeterliliklerini belirler. ▪ Amaçlanan hedeflere ulaşmak için yetki devreder ▪ Stresle başa çıkarak, zaman baskısı altında çalışır ▪ Rekabet edilen piyasalara ilişkin verileri analiz eder ▪ İş tanımlarını çalışanlara sunar ▪ Çalışanlarla birlikte, tek tabak yemeklerinin bölünmesini ve hazırlanma yöntemlerini doğrular ▪ Çalışılabilir bir iş takvimi ve programı hazırlar
İçeceklerin, ham ve yarı hazır ürünlerin, kullanıma hazır mutfak ürünlerinin ve diğer malzemelerin tedarik süreçleri, kabulü ve depolanması konusunda işbirliği yapar		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siparişi verir ve gerekli ürünleri temin eder ▪ Çalışma şekline ve sistemine bağlı olarak mutfakta iş görevlerini ve personel programını düzenler. ▪ Yemek hazırlama standart ve normlarını bilir ▪ Gıda stoklarını kontrol eder, bitmek üzere olan stokları bildirir, süresi dolan gıdalara öncelik verir ▪ Üretim süreçleri ile ilgili bütçe oluşturur
İyi ve etkili iş ilişkileri oluşturma ve sürdürme	Takım Çalışması	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tüm çalışma gruplarıyla iyi ilişkiler kurar ▪ İyi iş çıkaran herkese karşı her zaman kibar ve arkadaş canlısıdır ▪ Grup çalışmalarına ve toplantılara yaratıcı bir şekilde katılır ve memnuniyetle başkalarına yardım eder ve yardım ister ▪ Çalışanları cesaretlendirir ve destekler
Ekibin çalışmalarını izler ve değerlendirir	Performansın değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yiyecek ve içeceklerin hazırlanması ve sevkiyatı açısından gerçekleştirilen görevlerle ilgili olarak çalışanların bireysel performansını ve ilerlemesini izler ve değerlendirir. ▪ Belirlenen hedeflere göre ekip faaliyetlerini ve ilerlemeyi izler ve değerlendirir ▪ Çalışanları belirlenen kural ve kriterlere göre değerlendirir ▪ Meslekte ilerlemeleri ve öğrenmeleri için çalışanlara ve genç aşçılara eğitsel davranır ▪ Faaliyet takvimine uygun olarak öğrenme çıktılarının uygulanma derecesini değerlendirir

Gastronomik teklifler tasarlar	Hizmet ve ürünlerin tanıtımı ve satışı	<ul style="list-style-type: none"> Yapılan işle ve tüketilen malzemeyle ilgili iş dokümantasyonu ve hesaplamalarını hazırlar İsrafı en aza indirecek şekilde çalışarak başkalarına örnek olur Müşterilerle siparişleri görüşür, ihtiyaca göre listedeki yemeklerden menü teklifi verir Şirketin değerlerine ve kültürüne uygun davranır
--------------------------------	--	---

2. Öğrenme çıktıları seti: Müşteri ile iletişim

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
Profesyonel müşteri hizmetinin unsurlarını niteler		<ul style="list-style-type: none"> Hizmet verilen müşterilerin özgünlüğünü tanımlar Müşteri memnuniyeti oluşturmaya odaklıdır Kurumun imajını oluşturan unsurları ve farkındalık oluşturan unsurları seçer. En yüksek müşteri hizmetleri standartlarını uygular Modern iletişim araçlarını nasıl kullanacağını bilir
„Zor müşteri” tanımlar ve analiz eder		<ul style="list-style-type: none"> Zor bir müşteriyle başa çıkma yollarını niteler Şikayetleri ele alma ilkelerini hem müşteriye hem de iş arkadaşlarına uygular
Zor durumlarla başa çıkma tekniklerini tanımlar		Müşteriyle temas halinde zor durumlarla başa çıkma yöntemlerini uygular Zor durumlarda duygularıyla baş eder ve çatışma durumlarında kontrollüdür
Müşteri ile görüşme yapar	<ul style="list-style-type: none"> Müşterinin açıklamalarını aktif olarak dinler Müşteri hizmetlerinde sorulan sorulara cevap verir Şüpheli, tartışmalı veya sorunlu konuları netleştirir 	<ul style="list-style-type: none"> Müşterinin açıklamalarını aktif olarak dinler Müşteri hizmetlerinde sorulan sorulara cevap verir Şüpheli, tartışmalı veya sorunlu konuları netleştirir
Kendine ve müşterinin sınırlarına saygı duyan tutum takınır		<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerle çatışma durumlarını çözmeye kendinden emin bir tutum sergiler. Norm limitleri dahilinde “Müşteri her zaman haklıdır”, „müşteri her zaman en iyisini bilir”, „müşteriye her şey mübahdır”

3. Öğrenme çıktıları seti: Kurum içi eğitim organizasyonu (mutfakta)

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
Ekip içindeki eğitim ihtiyaçlarını belirler ve analiz eder	Personele rehberlik ve eğitim	<ul style="list-style-type: none"> Mutfakın çalışma kalitesini izler ve değerlendirir ve kabul edilen standartlara uygun olup olmadığını kontrol eder. Çalışanlara mesleki gelişim projeleri önerir. Bireysel ve grup eğitimi için teklifler geliştirir
Tespit edilen düzensizlikleri düzeltir		<ul style="list-style-type: none"> Her bir değerlendirmenin adil ve geçerli olmasını sağlamak için stajyer değerlendirme yöntemlerini gözden geçirir Diğer eğitimlerle (uzmanlar, ustalar, yemek pişirme meraklıları) kapsamlı ve sistemli bir şekilde işbirliği yapar.

Eğitim hazırlar ve yürütür		<ul style="list-style-type: none"> Belirlenen konularda sunumlar hazırlar ve yürütür Optimum öğrenme koşullarını destekleyecek alıştırmaları yapmak için bir iş ortamı hazırlar Amaca, katılımcıların yeteneklerine, ekipmana, uygun alıştırmaları sağlık ve güvenlik ve yangından korunma yönetmeliklerine uygun yöntemlerle yapar. Faaliyetlere dahil kişilerin uygun düzeyde katılımını sağlar Kişilerarası iletişim ilkelerine uygun olarak grup katılımcılarıyla iletişim kurar.
		<ul style="list-style-type: none"> Bilgileri açık ve anlaşılır bir şekilde sunar, katılımcı grubunun düzeyine uygun bir dil kullanır Astlarına performansları ile ilgili geri bildirimde bulunabilir.
Kabul edilen öğrenme çıktılarını kontrol etmek için değerlendirme kriterlerini ve yöntemlerini uygular		<ul style="list-style-type: none"> Öğrenim sonuçları hakkında kursiyerlere sürekli geri bildirim sağlar Eğitimin kalitesi ve etkinliği hakkında kursiyerlerden geri bildirim toplar ve analiz eder Eğitim grubu gelişiminin her aşamasında grup sürecini yönetir Öğrenme hedeflerine ulaşmak için gerekli olduğu ölçüde katılımcı grubun entegrasyonunu sağlar Katılımcıların ihtiyaçlarına esnek bir şekilde yanıt vermek için eğitim yürütme yöntem ve tekniklerini değiştirir Çatışma durumlarını gruba ve eğitim sürecine zarar vermeden çözer
İşyerinde güvenliği sağlar	Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlar	<ul style="list-style-type: none"> İşyerinde doğru prosedürleri takip ederek olası tehlikeleri fark eder ve doğru kişiye bildirir. İşyerinde kişisel eşyalara ekipmanlara veya diğer eşyalara zarar verebilecek veya kaybolmasına yol açabilecek kişilerin varlığını derhal sorumlu kişiye bildirir.

YETERLİLİK 3. HORECA SEKTÖRÜNDE YÖNETİM

1. Öğrenme çıktıları seti: Bir tesiste (mutfak-otel) çalışan ekibini yönetmek

Polonya, Makedonya, Kuzey Kıbrıs Rum Yönetimi, Türkiye ve İspanya'da aynı veya benzer nitelikler şunlardır:

- Otel ve İkram Yönetiminde Resmi Yüksek Lisans Derecesi (seviye 7 QF İspanya)
- HORECA endüstrisinde yönetici PQF 6 (Polonya)
- Makedonya Yeterlilik Çerçevesinin 5/B seviyesi şef uzmanı
- Makedonya Yeterlilik Çerçevesinin 6/A seviyesinden mezun olan Otel ve Restoran yöneticisi
- Makedonya Yeterlilik Çerçevesi Gastronomi, Beslenme ve Diyetetik Yöneticisi seviye 6/A
- Makedonya Yeterlilik Çerçevesi hizmet sektöründe yönetici seviyesi 6/A
- "Restoran yöneticisi" olarak servis müdürü, Seviye 5 Türkiye QF
- Konaklama ve Turizm Müdürü

Yaklaşık iş yükü [saat] 200 saattir

1. Öğrenme çıktıları seti: Bir tesiste (mutfak-otel) çalışan ekibini yönetmek

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
Mutfak ve otelin işleyişi için gerekli gıda ürünleri ve diğer ürünlerin depo yönetimini organize eder ve denetler		<ul style="list-style-type: none"> Mutfak ve otel operasyonları için siparişlerin miktarını ve kalitesini izler Gıda saklama prosedürlerini takip eder Yiyecek ve içecek tüketim sistemini kontrol eder Kalite ve envanter kontrolünü gerçekleştirir Lojistik kontrol: süreç analizi ve dokümantasyon ve üretkenlik değerlendirmesi yapar
Atık yönetimini organize eder ve denetler		<ul style="list-style-type: none"> Mutfakta ve otelde akılcı bir atık yönetimi planı uygular Mutfakta ve otelde akılcı atık yönetimi sürecini düzeltir Atık yönetimi yönetmeliklerine uyar
Mutfağın ve otelin mevcut işleyişini sağlar		<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerle iletişim kurar Düzenlenen partileri ve etkinlikleri denetler Mutfağın, holün ve otelin işleyişini denetler Mutfak ve oteldeki ekipman ve tesislerin çalışmasını izler Mesleği ile ilgili her türlü yayın, yenilik ve teknolojik gelişmeleri değerlendirir.
Mutfak ve otelcilik alanında görgü kuralları ile satış görüşmeleri yapar.		<ul style="list-style-type: none"> Teslimat şartlarını müzakere eder ve tedarikçilerle sözleşmeler yapar Belirli bir zaman dilimi içinde bir tedarik planı üretir Otel ve mutfağın işletilmesi için gıda ve diğer ürünlerin ve gerekli kaynakların tedarikini organize eder (örneğin temizlik maddeleri)
İşletmenin mevzuata uygun olarak çalışmasını sağlar	Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlar	<ul style="list-style-type: none"> Sağlık ve güvenlik ile yangından korunma kurallarını uygular Mülkiyet koruma ilkelerini uygular Çevre koruma yönetmeliklerini uygular HACCP sisteminin ilkelerine uyar Restoran alanındaki hijyen seviyesini izler

2. Öğrenme çıktıları seti: Müşteri ile iletişim

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
Profesyonel müşteri hizmetinin unsurlarını niteler	İş İletişimi	<ul style="list-style-type: none"> Hizmet edilen müşterilerin belirleyici özelliklerini tanımlar Müşteri memnuniyeti oluşturmaya odaklanır Kurumun imajını ve farkındalığını oluşturan unsurları seçer. En yüksek müşteri hizmetleri standartlarını uygular Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme, konuşma, yazma, okuma becerilerine sahiptir
Zor durumlarla başa çıkma tekniklerini tanımlar		<ul style="list-style-type: none"> Müşteriyle temas halindeyken zor durumlarla başa çıkma yöntemlerini uygular Duyguları zorlayıcı durumlarla baş eder ve çatışma durumlarında kendini kontrol eder
Kendisinin ve müşterinin sınırlarına saygı duyarken kararlı tutumunu korur		<ul style="list-style-type: none"> Müşterilerle olan çatışma durumlarını çözmede kararlı bir tutum sergiler. „Müşteri velinimetir”, „Müşteri her zaman haklıdır, müşteri istediğini yapmakta özgürdür” ilkelerine norm limitleri dahilinde uyulmasını denetler.

3. Öğrenme çıktıları seti: Tesis pazarlaması (mutfak-otel)

Öğrenme Çıktıları	İş Alanı/Beceri birimi	Onaylama Kriteri
Tanıtım ve reklam faaliyetlerini planlar	Müşterilerde Olumlu İmaj Oluşturma	<ul style="list-style-type: none"> ■ Müşteri ihtiyaçlarını belirler ■ İletişim stratejisi geliştirir ■ Akılcı yönetim ilkesine uygun olarak mutfak / otel için tanıtım faaliyetleri planı geliştirir. ■ Mutfaka ve otel sunumuna uygun tanıtım aktivitelerini seçer ■ Mutfak ve otel imajını oluşturacak faaliyetleri planlar ■ Çevrimiçi iletişimi ve sosyal medyayı teşvik etmek için yeni teknolojileri ve medyayı kullanır ■ Promosyon faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek için araçlar ve teknikler uygular
Tanıtım ve pazarlama faaliyetlerini organize eder		<ul style="list-style-type: none"> ■ Müşterilerin ihtiyaçlarına ve koşullara göre uyarlanmış bir menü geliştirir ■ Promosyon araçlarını kullanır ■ Otelin itibarını artırmaya yönelik pazarlama faaliyetleri yürütür
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Özel etkinlikler düzenler ■ Spesyalitelerin ve otelin konaklama imkanlarının tanıtılmasında yerel medya ile işbirliği yapar
Mali operasyonları yürütür		<ul style="list-style-type: none"> ■ Sunulan hizmetler (indirimler, indirimler, kartlar vb.) için fiyatlandırma politikasını belirler. ■ Bütçe hazırlama çalışmaları yapar ■ Günlük ciroyu izler ■ Masrafları izler ■ Yiyecek ve içecek gelir ve giderlerini analiz eder ■ Promosyon ve reklam faaliyetlerinin etkinliğini analiz eder ■ Mali kayıtların tutulmasını ve kamu harçlarının ödenmesini denetler



SONUÇ VE ÖNERİLER

Karşılaştırmalı analiz her bir ortak ülkede mevcut olan onaylama ve sertifikasyon yöntem ve araçlarına dayanmaktadır. Araştırmanın konusu, onaylama ve sertifikasyon sürecinin yürürlükteki araçlarına ilişkin mevcut eğitim materyallerinin, yönetmeliklerin vb. dayalı olarak ortak olan ülkelerdeki fiili durumun analiziydi.

Mevcut yeterlilik planları, akreditasyon yapıları ve eğitim teşvikleri, HORECA sektöründeki Mesleki Eğitim ve Öğretim eğitmenleri için yeterlilik standartlarını kapsamamaktadır.

Yürütülen anketler ve anketlerin analizinden elde edilen veriler, ortaklığın doğrulama ve sertifikasyon modeli için uygun gereksinimleri geliştirdiğinin yanı sıra geliştirilen öğrenme çıktılarının paydaşların ihtiyaçları ile uyumlu olduğuna işaret etmektedir.

Ayrıca araştırma, işverenlerin çalışanların mesleki gelişimine yatırım yapmakta isteksiz olma nedenlerinin şunlar olduğunu göstermektedir:

- işgücü piyasasında cazip eğitim tekliflerinin olmaması,
- eğitim tekliflerini kıyaslama ve doğru seçimi yapamama (eğitim sonunda katılımcıların hangi bilgi ve becerilerin kazanılacağına bilinmemesi);
- katılımcıların eğitimin vaat ettiği yeterlilikleri elde edebileceklerine dair herhangi bir garantinin olmaması.

Sorun aynı zamanda eğitim sırasında kazanılan beceriler hakkında bilgi eksikliği ve bunların dış bir kuruluş tarafından onaylanmaması ile de ilgilidir.

Mesleki pratik beceri ve deneyim eksikliği, işe başvuranların potansiyel iş adayları olarak görülmesini engellemektedir.

Her 3 yeterlilik için geliştirilen öğrenme çıktıları, yürütülen araştırmada belirlenen işgücü piyasasının ihtiyaçlarına yanıt olduklarından örgün ve yaygın eğitimde kazanılan becerileri tamamlayacaktır. Teyit edilen nitelikler, işverenlere nitelikli personel sağlayacak ve çalışanların uygun pozisyonlarda istihdam edilmesini sağlayacak ve kolaylaştıracaktır.

Geliştirilen öğrenme çıktıları, katılımcıları HoReCa sektörüne aktif katılımcı olarak tanıtmak ve hazırlamak için tasarlanmıştır. Bu projenin temel amacı, turizm ve konaklama endüstrisinin çalışanlarının eğitimi ve gelişimi için teşvik etmek ve yaşam boyu eğitim yaklaşımını benimsemelerini cesaretlendirmektir.

Geliştirilen nitelikler, yaygın eğitim ve okul dışı öğrenme kapsamında öğrenme çıktıları edinen kişiler için onaylama ve sertifikasyon prosedürlerinin yürütülmesini mümkün kılacaktır. Profesyonel iş hayatında terfi almak için gerekli bir başlangıç noktası da olabilir.