

P YASA ARA TIRMA FORMU

Tarih: 15.08.2025

Sıra No	Kaleminin Adı ve Kısa Açıklaması	Birimi	Miktarı	Teklif Edilen Birim Fiyat	Tutar
1	Servis ili kileri ve Misafir li kileri Yönetimi (e itim)	Götürü	1,00		
TOPLAM (KDV Hariç)					

Ad SOYAD/Unvan-(Ka e)
mzası

TEKNİK VE İDARİ ŞARTNAME

(Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Hizmetleri ve Misafir İlişkileri Yönetimi)

Madde 1. Tanımlar:

Bu şartnamede geçen ibarelerden;

Ajans: Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansını,

Yararlanıcı: Kalkınma Ajansının Teknik Destek Programı kapsamında Ajanstan destek almaya hak kazanan gerçek veya tüzel kişileri,

İstekli: Mal veya hizmet alımı veya yapım işleri için teklif veren gerçek veya tüzel kişileri,

Yüklenici: Hizmet alımı işine teklif veren gerçek veya tüzel kişileri veya bunların oluşturdukları ortak girişimleri ifade eder.

Madde 2. Amaç ve Kapsam:

Teknik Destek Programı ile; TRA1 Düzey 2 Bölgesi'ndeki yerel yönetimlerin başta planlama çalışmaları ile bölge plan ve programlarını uygulayıcı veya yerel kalkınma kapasitesini artırıcı faaliyetlerinin yanı sıra Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 7/A maddesinde belirtilen başvuru sahiplerinin yerel ve bölgesel kalkınmaya katkıda bulunabilecek çalışmaları için, mevcut imkanları çerçevesinde kendi personeli eliyle ya da hizmet alımı yoluyla; eğitim verme, program ve proje hazırlanmasına katkı sağlama, geçici uzman personel görevlendirme, danışmanlık sağlama, lobi faaliyetleri ve uluslararası ilişkiler kurma gibi kurumsal nitelikli ve kapasite geliştirici teknik destek hizmetleri sağlamak amaçlanmaktadır.

Projede, Bölgedeki yiyecek içecek işletmelerinde nitelikli insan kaynağı oluşturmak, hizmet standartlarını yükseltmek ve misafir memnuniyetini artırarak işletmelerin rekabet gücünü artırmak amaçlanmaktadır. Bu kapsamda garsonluk, baristalık, komilik gibi servis görevlerinde görev alan personelin mesleki yeterliliklerini geliştirmek için hijyen, sunum, protokol kuralları, menü bilgisi, servis teknikleri alanlarında eğitimler gerçekleştirilecektir. Ayrıca misafir ilişkileri yönetimi becerilerini geliştirmek için misafir karşılama, şikâyet yönetimi, etkili iletişim, beden dili kullanımı ve kurumsal kimlik ve misafir sadakati oluşturma yöntemleri konularında eğitimler gerçekleştirilecektir.

Bölgedeki yiyecek içecek işletmelerinin sürdürülebilir gelişimini destekleyerek hem işletmelerin ekonomik yapısını güçlendirmek hem de bireylerin mesleki gelişimini ve istihdamını artırmak amaçlanmaktadır.

Bu teknik ve idari şartnamenin kapsamı, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı 2025 Yılı Teknik Destek Programı 3. Dönemi (Mayıs-Haziran) kapsamında sunulan **“Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Hizmetleri ve Misafir İlişkileri Yönetimi”** isimli teknik destek projesi için Madde 9’da belirtilen teknik esaslara uygun hizmetin satın alınmasıdır.

Madde 3. Satın Alımı Yapılacak İşin Adı:

Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı 2025 Yılı Teknik Destek Programı 3. Dönemi (Mayıs-Haziran) kapsamında sunulan **“Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Hizmetleri ve Misafir İlişkileri Yönetimi”** başlıklı projeye ilişkin Hizmet Alımı İşi

Madde 4. Satın Alımı Yapacak Kurumun Adı ve Adresi:

Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı,

Adres :Lalapaşa Mh. Şehit Hurşit Yeşilyurt Sk. No:1 25100Yakutiye/ERZURUM

Tel : (442) 235 61 11-12

Faks : (442) 235 61 14

E-posta: suat.colak@kudaka.gov.tr info@kudaka.gov.tr

Madde 5. Yüklenicinin genel sorumlulukları:

Yüklenici, işleri gereken özen ve ihtimamı göstererek planlayacak, projelendirecek (sözleşmede öngörüldüğü şekilde), yürütecek, tamamlayacak ve işlerde olabilecek kusurları sözleşme hükümlerine uygun olarak giderecektir.

Yüklenici, işin görülmesi sırasında ilgili mevzuatın izin vermediği insan, hayvan ve çevre sağlığına zarar verici nitelikte malzeme kullanamaz veya yöntem uygulayamaz.

Yüklenici, bu Teknik ve İdari Şartnamede öngörülen yükümlülük ve yasakları ihlâl ederek idareye veya üçüncü kişilere verdiği zarardan dolayı bizzat sorumludur.

Yüklenici, işi Ajans ile yapacağı sözleşmede belirlenen süre içerisinde tamamlamak zorundadır. Aksi durumda Ajansa sözleşme bedeli kadar tutarda tazminat ödemeyi kabul eder.

Hizmet alımı kapsamındaki her türlü fikri mülkiyet hakkı yararlanıcı ve Ajansa aittir.

Hizmet işinin eksik veya hatalı yapılması durumunda iş kapsamında yükleniciye herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Hatalı veya eksik iş, yararlanıcı tarafından Ajansa sunulacak olan nihai rapor dikkate alınarak Ajans tarafından belirlenecektir.

Yüklenicinin hizmet işini yürütmek ile yükümlü personelinin özlük hakları, sağlık işleri, yiyecek ve içecek hakları, her türlü ödeme ve tazminatı, iş güvenliği tedbirlerinden yüklenici sorumludur. Bu konularda yüklenici ve çalışanları Ajanstan hak talep edemez.

Hizmet alımı kapsamında, aynı iş için alternatif teklif sunulamaz. Alternatif teklif içeren teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

Hizmet alımı kapsamında verilecek eğitim veya danışmanlık hizmetleri, teklif ekinde özgeçmişleri verilen ve teklifte isimleri belirtilen uzmanlar tarafından yürütülecektir. Eğitim veya danışmanlık hizmeti sunacak olan uzmanlar uygulama sürecinde değiştirilemeyecektir. Hizmet sağlayıcı herhangi bir sebeple, taahhüt ettiği hizmeti beklenen nitelikte ve Ajans tarafından belirlenen süre içerisinde sunamaması ve projenin destekleniş amacının istenilen düzeyde gerçekleşmeyeceğinin Ajans tarafından değerlendirildiği durumlarda, hizmete ilişkin sözleşme Ajans tarafından tek taraflı feshedilecektir. Bu durumda istekli veya yüklenici, Ajansa teklif bedelinin (KDV hariç) % 20'si tutarında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Projeyi akamete uğratacak mücbir sebeplerin ortaya çıkması durumunda ise sözleşme herhangi bir cezai yaptırım uygulanmaksızın Ajans tarafından feshedilebilir. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 6. Tekliflerin Değerlendirilmesi:

Ajans, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi değildir. Mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir. İhalenin tamamen veya kısmen iptal edilmesi nedeniyle isteklilerce Ajanstan herhangi bir hak talebinde bulunulamaz. Tekliflerin değerlendirilmesi sürecinde teklifler mali açıdan ve verilecek hizmetin niteliği açısından değerlendirilecek olup verilen tekliflerde eğitim veya hizmeti verecek personelin niteliği firmanın daha önceki referansları dikkate alınacaktır.

Bu teknik şartname kapsamında hizmet verecek eğitmen(ler)de/danışman(lar)da olması gereken özel şartlar şunlardır:

- Danışmanlar üniversitelerin turizm işletmeciliği lisans bölümünden mezun olmalı ve belgelendirmelidir.
- Danışmaların ilgili alanda akademik çalışmalarda görev almış olmalıdır.
- Lisans mezunu danışmanlar ilgili alanda doktora derecesine sahip olmalıdır.
- Danışmanların beş yıldızlı otel işletmelerinde yönetici pozisyonunda görev almış olması tercih sebebi olacaktır.

Bu teknik şartname kapsamında yüklenici firmada olması gereken özel şartlar şunlardır:

- Benzer konularda çalışmalar yapmış olmak ve bunu belgelendirmek
- En az üç yıldır faaliyet gösteriyor olmak

Madde 7. Satın Alım İşinin Uygulama Süresi:

2025 Yılı içerisinde, Madde 9’da belirtilen teknik esaslara uygun olarak isteklinin teklifinde belirteceği tarihlerde hizmet alımı yapılacaktır. **Hizmetin uygulaması her halükarda yüklenici ile sözleşme imzalandıktan sonraki 6 (altı) ay içerisinde olmalıdır.**

Madde 8. Teklif Verme Yeri ve Geçerlilik Süresi:

Tekliflerin verilme yeri, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı, Lalapaşa Mh. Şehit Hurşit Yeşilyurt Sk. No:1 25100Yakutiye/ERZURUM adresidir.

Teklifler Ajansa elden teslim edileceği gibi, posta veya faks yoluyla da gönderilebilir.

Tekliflerin geçerlilik süresi en az **30 (otuz) gün** olmalıdır.

İstekliler; ayrıca oda faaliyet belgesi, ticaret sicil gazetesi ve yetkiliye ait imza sirküsü fotokopilerini teklif zarfında bulundurmaktadır.

Madde 9. Sağlanacak Hizmetin Teknik Esasları:

Yükleniciye, vereceği danışmanlık hizmeti dışında ilave bir ödeme yapılmayacaktır. Teknik destek faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli projenin yazımı/çizimi sırasında ihtiyaç duyulan her tür yazılımsal ve donanımsal ekipman ve diğer gereklilikler yüklenici firma tarafından sağlanacaktır. Her türlü ulaşım, ibate, iâşe masrafları ve her türlü vergi, resim ve harç giderleri yüklenicinin kendi sorumluluğundadır.

Hizmetin Cinsi: “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Hizmetleri ve Misafir İlişkileri Yönetimi” konusunda eğitim hizmetinin alınması.

Hizmetin Niteliği:

Bu proje kapsamında, yiyecek içecek sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışanlar ile sektörde istihdam edilmek isteyen bireylere yönelik olarak, servis hizmetleri ve misafir ilişkileri yönetimi konularında yüz yüze eğitim hizmeti sunulacaktır. Eğitimler, Erzurum ilinde gerçekleştirilecektir. Amaç, katılımcıların sektörel bilgi ve becerilerini artırarak bölgedeki hizmet kalitesinin yükseltilmesine ve istihdam olanaklarının genişletilmesine katkı sağlamaktır.

Eğitim sürecinde, teorik ve uygulamalı içerikler bir arada sunulacak; rol oynama, grup çalışmaları, örnek olay analizleri ve gerçek senaryo simülasyonları gibi yöntemlerle eğitimler desteklenecektir.

Eğitim için gerekli olan kırtasiye malzemeleri, proje kapsamında imzalanacak hizmet alımı sözleşmesi bütçesinin %5’ni aşmayacak şekilde proje bütçesi kapsamında temin edilebilir.

Eğitimin gerçekleştirilmesinde gerekli ekipmanlar firma tarafından hazır bulundurulacak olup danışmanlar ders için gerekli ekipmanları yanında getirmelidir. Eğitimlerin sonunda katılımcılara katılım belgesi verilecektir.

Eğitim müfredatı aşağıda yer almaktadır:

1- Servis hizmetlerinde temel bilgiler (8 saat)

- * Yiyecek-içecek servisi, kapsamı ve önemi
- * Yiyecek içecek işletmelerinin sınıflandırılması
- * Yiyecek ve içecek bölümünün organizasyonu
- * Servis personelinin görev tanımları
- * Yiyecek içecek işletmelerinde münferit rezervasyon
- * Yiyecek içecek servisinde ön hazırlık
- * Servis öncesi meeting ve kuralları
- * Masa üstü servis takımları (metal, porselen ve cam)

2- Profesyonel sunum teknikleri ve uygulamalı servis eğitimi (16 saat)

- * Masaların misafirler için hazırlanması ve kuver açma
- * Konuklara yiyecek içecek servis hizmeti aşamaları
- * Klasik usullerde servis yöntemleri
- * Fransız usulde servis
- * İngiliz usulde servis
- * Amerikan usulde servis
- * Rus usulde servis
- * Banket hizmetleri, yönetimi ve servisi
- * Protokol servisi
- * Organizasyonlarda kullanılan servis teknikleri

3- Hijyen ve sanitasyon kuralları (8 saat)

- * Hijyen ve sanitasyon kavramları
- * Yiyecek içecek servisinde hijyen sanitasyonun önemi

- * Vücut temizliği
- * Üniforma temizliği ve üniforma giyme
- * Servis personelinin üzerinde bulundurması gereken malzemeler
- * Yiyeceklerin hijyeni
- * Çalışma ortamında hijyen
- * Bulaşık yıkama ve çöpleri atma

4- İletişim ve misafir ilişkileri yönetimi (8 saat)

- * İletişim süreci öğeleri ve ikna edici iletişim
- * Turizmde misafirlerle iletişim
- * Kültürlerarası iletişim ve turizm
- * Turizmde dijital ve mobil iletişim
- * Misafir ile ilgili temel kavramların tanımlanması
- * Misafir ilişkileri yönetiminin önemi, amaçları ve işletmeler için faydaları
- * Misafir tatmini, tatminin gelişmesinde etkili olan unsurlar tatmin olmuş misafir davranışları
- * Misafir sadakatının gelişmesinde etkili olan unsurlar misafir sadakatının önemi
- * Misafir şikâyetleri, şikâyet yönetim süreçleri turizm işletmelerinden şikâyet örnekleri kriz yönetimi ve çözüm geliştirme
- * Misafir memnuniyetini ölçme yöntemleri

Madde 10. İşin Teslimi ve Şartları

Yararlanıcı tarafından yüklenicinin hizmet uygulamasının geciktirilmesi durumunda bu gecikme işin bir kısmının veya tamamının zamanında bitirilmesini etkilerse işin süresi, gecikmeyi karşılayacak şekilde işin ilgili kısmı veya tamamı için uzatılır. Yüklenici bu nedenle sözleşme bedelinin artırılmasını veya sözleşmede öngörülenler dışında kendisine bir ödemede bulunulmasını isteyemez.

Yüklenicinin iş için görevlendirdiği uzman veya personel, üstlenmiş olduğu işin devamı süresince işin başından ayrılamaz. Bu uzman(lar) veya personel(ler)in ayrılmasını gerektiren mücbir sebeplerde Ajansın ve Yararlanıcının onaylayacağı başka bir uzmanın görevlendirilmesi ile iş tamamlanacaktır. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 11. Ödeme Şekli ve Ödeme Evrakına Eklenecek Belgeler:

Ödemeler, yararlanıcı kurum/kuruluş tarafından düzenlenen nihai rapor da değerlendirmeye alınarak, Ajans tarafından belirlenen **hak ediş tutarı ve hak edişe uygun düzenlenmiş faturalara istinaden yapılacaktır.** Hizmet sözleşmesinde belirlenen tutar ile ajans tarafından belirlenen hak ediş oranının çarpımı sonucunda bulunacak olan tutar, ödemeye esas olan tutar olacaktır. Ajans tarafından belirlenen hak ediş oranı yükleniciye bildirildikten sonra, hizmet işine istinaden fatura tanzim edilecektir.

Bu hizmet alımı kapsamında yapılacak danışmanlık hizmeti Erzurum ili sınırları içerisinde (*yüz yüze*) gerçekleştirilecektir.

Yararlanıcılar, teknik destek faaliyetinin tamamlanmasını müteakip en geç 1 ay içerisinde faaliyetin değerlendirmesinin yapıldığı nihai raporu Ajansa sunacaklardır. Nihai raporun onaylanması sonrasında ödeme, firma tarafından fatura (9/10 tevkifat uygulanacaktır) ve borcu yoktur yazılarının Ajansa teslim edilmesini müteakip yüklenicinin bildireceği banka hesabına hizmet bedeli transfer edilmek suretiyle gerçekleştirilecektir.