



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü

YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ



Her Hakkı T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı'na Aittir.

İLETİŐİM:

İsmet İnönü Bulvarı No:5 Kat: 9-10 Emek/ANKARA
Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı Tel: (0.312) 212 74 39

BASKI

HAZAR REKLAM

Kazım Karabekir Cad. Kùltür Çarşısı No:714-15-56-57

İskitler/ANKARA

Tel:0.312. 341 22 06-07

ISBN:978-975-17-3465-5

ANKARA – KASIM 2009

ÖNSÖZ

Bu kitap Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünce yapılan araştırmalar sonucunda konaklama ve yeme-içme sektöründe tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda sektör çalışanlarına faydalı olacağı düşünülerek servis görevlileri (garson, komi) ve barmen/barmaid'in bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü

İÇİNDEKİLER

1. YİYECEK - İÇECEK BÖLÜMÜNÜN TANIMI, AMACI, İŞLETMEDEKİ YERİ, ÖNEMİ VE ORGANİZASYONU.....	1
2. SERVİS GÖREVLİLERİNİN NİTELİKLERİ, GÖREVLERİ VE SORUMLULUKLARI	5
3. YİYECEK&İÇECEK BÖLÜMÜNDE HİJYEN VE SANİTASYON	10
4. SERVİSTE KULLANILAN MALZEMELER	12
5. TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ.....	19
6. SERVİSE HAZIRLIK.....	22
7. KUVER ÇEŞİTLERİ	27
8. SERVİS USULLERİ	29
9. ZİYAFET / BANKET MASALARI VE SERVİSLERİ	33
10. MÖNÜ ÇEŞİTLERİ VE TANZİMİ	40
11. KONUĞA SERVİS.....	43
12. KONUK MASASINDA YEMEKLERİN HAZIRLANMASI.....	48
13. KAHVALTI ÇEŞİTLERİ VE ODA SERVİSİ.....	50
14. İÇECEKLER VE İÇECEK SERVİSİ	54
15. BAR BİLGİSİ	63
SÖZLÜK	68
KAYNAKÇA.....	71

1. YİYECEK - İÇECEK BÖLÜMÜNÜN TANIMI, AMACI, İŞLETMEDEKİ YERİ, ÖNEMİ VE ORGANİZASYONU

1.1. YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ BÖLÜMÜNÜN TANIMI VE AMACI

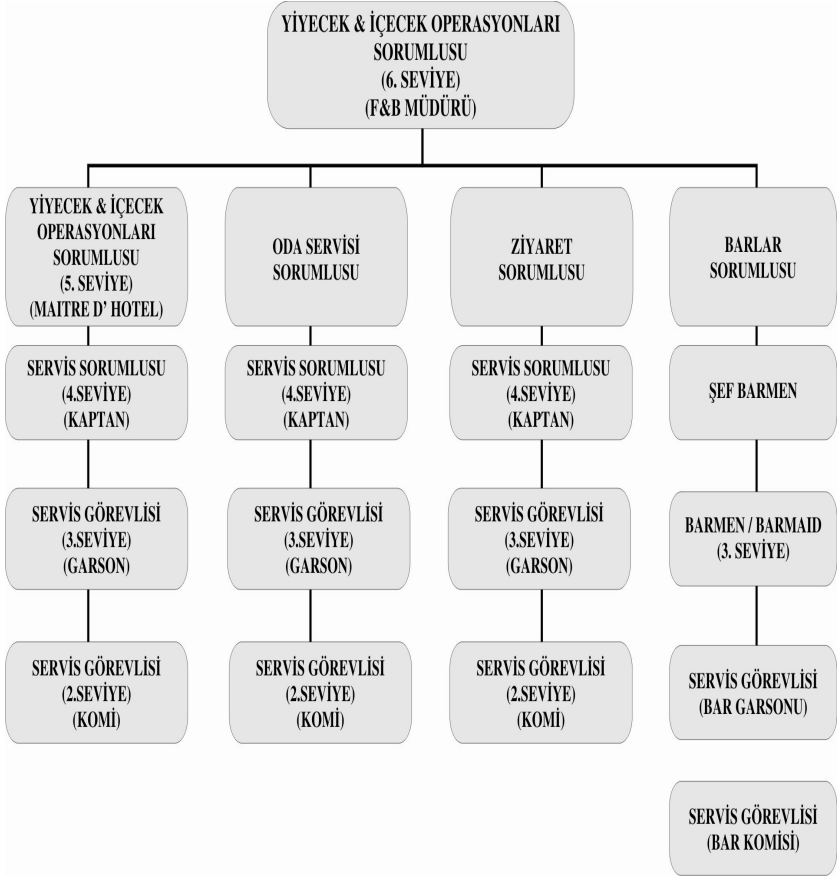
Yiyecek – içecek bölümü, konaklama işletmelerinin çeşitli restoranlarında, banket salonlarında, barlarında vb. konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, korunmasını ve depolarda saklanmasını sağlayan ve konukların her türlü yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayan bölümdür.

Yiyecek ve İçecek Servisinin Amacı



- . Konukların arzu ettikleri yiyecek ve içecekleri belirli kurallar dâhilinde sunmak,
- . Konuklara sıcak ve samimi bir ortam yaratarak, kendilerini psikolojik ve sosyolojik yönden rahat hissetmelerini sağlamak,
- . Konukların memnuniyet ve devamlılığını sağlayıp satışları artırarak işletmeye, dolayısıyla personele mümkün olan en yüksek geliri sağlamak.

YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ BÖLÜMÜNÜN ORGANİZASYON ŞEMASI



1.2. YİYECEK – İÇECEK BÖLÜMÜNÜN ÖNEMİ

Otel işletmelerinde oda gelirinden sonra % 25-50 arası payla en fazla gelir getiren bölüm yiyecek ve içecek bölümüdür. Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler; çok çeşitli ve güç olmasının yanı sıra bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir.

➤ **KONUK YÖNÜNDEN ÖNEMİ**

Konuklar; beslenme, dinlenme, eğlenme gibi nedenlerle konaklama işletmelerini tercih ederler. Yiyecek ve içecek servisi bölümü konukların olumlu ya da olumsuz etkilendikleri önemli bölümlerden biridir. Bu bölümde konukların memnun ayrılmasını sağlamak için dinlendirici, eğlenceli ve kaliteli hizmet sunulmalı, değişik program ve aktiviteler yapılmalıdır.

➤ **PERSONEL YÖNÜNDEN ÖNEMİ**

Yiyecek ve içecek servisi görevlileri meslek ile ilgili temel bilgi ve teknikleri çok iyi bilmelidirler. Güler yüz, nazik karşılama, kibar bir sunuş tarzı başarı için gerekli ilk adımlardır.

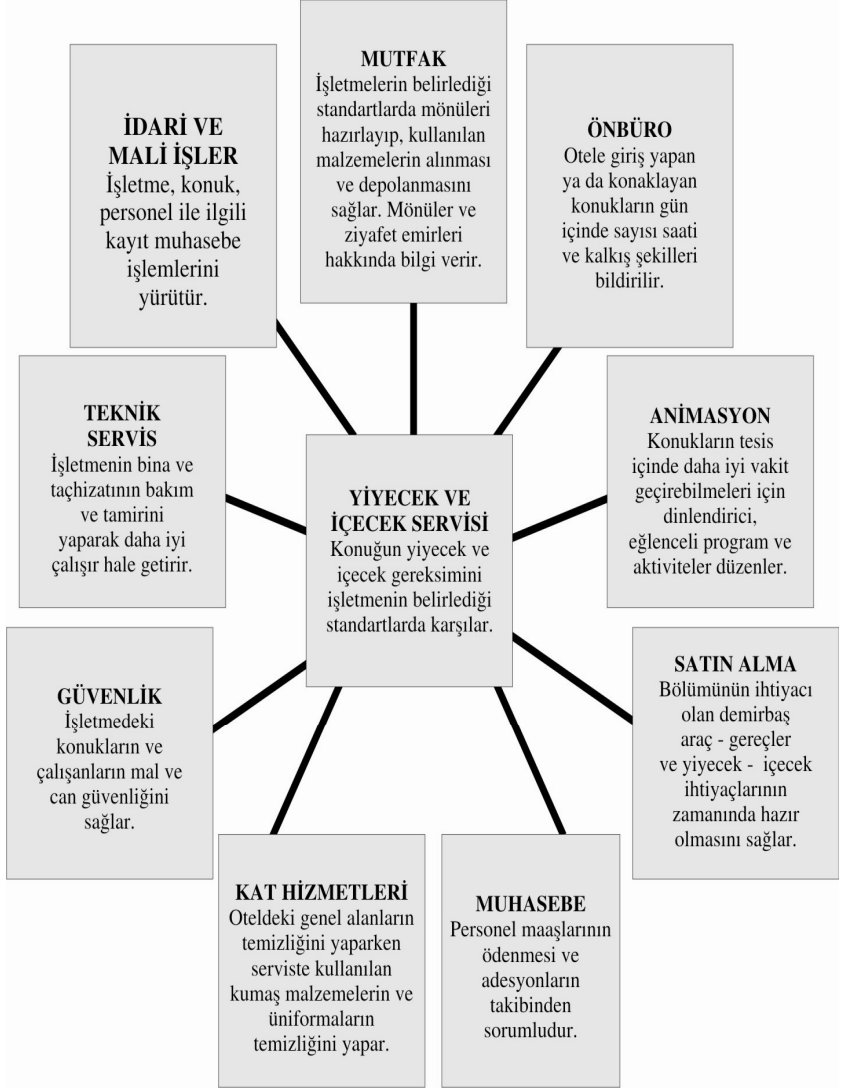
İşinin gerektirdiği disiplin ve sorumlulukları bilen, takım ruhu ve iyi ilişkiler içinde çalışan servis görevlisi, işletme tarafından takdir edilir ve

➤ **İŞLETME YÖNÜNDEN ÖNEMİ**

İşletmeler kar amacıyla çalışan müesseselerdir. Konuğun memnuniyeti ve devamlılığı satışları artırır. Sunulan hizmetin zamanında ve istenilen kalitede olması için servis görevlilerinin takım ruhu ve iyi ilişkiler içinde çalışmaları gerekmektedir. Bu çalışma sistemi işletmenin olumlu yönde tanıtımını ve karlılığını sağlayacaktır.

1.3. YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİNİN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİLERİ

İşletmede bulunan tüm bölümler bir zincirin halkaları gibidir. Birinin başarısı diğerini olumlu yönde etkileyeceği gibi başarısızlığı da tüm bölümleri olumsuz yönde etkiler. Yiyecek ve içecek servisi çalışanları diğer bölümlerle iyi ilişkiler kurmalı ve takım ruhu ile uyumlu çalışmalıdır. Bu şekilde kaliteli hizmet sunulurken konuğun işletmeden memnun ayrılması sağlanmış olacaktır.



2. SERVİS GÖREVLİLERİNİN NİTELİKLERİ, GÖREVLERİ VE SORUMLULUKLARI

2.1. YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ GÖREVLİLERİNİN NİTELİKLERİ

Yiyecek ve içecek servis görevlileri konuklarla devamlı yüz yüze çalışırlar. Bu yüzden gerek fiziki açıdan, gerekse bilgi ve beceri açısından bazı özelliklere sahip olmalıdırlar.

Yiyecek ve İçecek Servisi Görevlisi;

- Çalışkan olmalıdır,
- Çevre korumaya karşı duyarlı olmalıdır,
- Detaycı olmalıdır,
- Dikkatli olmalıdır,
- Doğru ve dürüst olmalıdır,
- Ekip ruhuyla çalışmalıdır,
- Enerjik olmalıdır,
- Güler yüzlü olmalıdır,
- İnisiyatif almalıdır,
- İnsan ilişkilerine özen göstermelidir,
- İş disiplinine sahip olmalıdır,
- İş güvenliğine dikkat etmelidir,
- İşletme politikasına uygun davranmalıdır,
- Kaliteye dikkat etmelidir,
- Kararlı olmalıdır,
- Kişisel hijyenine dikkat etmelidir,
- Öğrenme ve gelişme isteği duymalıdır,
- Öngörülü olmalıdır,
- Sabırlı olmalıdır,
- Sır saklamalıdır,
- Soğukkanlı olmalıdır,
- Sorumluluk sahibi olmalıdır,
- Yeniliklere açık olmalıdır,
- Zamanı iyi kullanmalıdır,
- En az bir yabancı dil bilmelidir.

2.2. SERVİS GÖREVLİLERİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Yiyecek ve içecek servisi bölümünde çalışan personelin yapılanması, otelin büyüklüğüne ve sunulan hizmete göre farklılıklar göstermektedir. Genel olarak ele alırsak restoran personeli ve bar personeli adı altında iki grupta incelenebilir.

YİYECEK & İÇECEK OPERASYONLARI SORUMLUSU (6. SEVİYE) (F&B MÜDÜRÜ):

Yiyecek ve İçecek Bölümüne bağlı personelin koordineli ve uyumlu olarak çalışmasını sağlar. Bölümün yüksek kârlılığını sağlayacak yiyecek ve içecek politikalarını uygular. Misafire kaliteli servisin sunulabilmesi için yiyecek-içecek, satın alma ve servis safhalarında tüm faaliyetleri yönlendirir, yönetir ve denetler.

Kendi bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun verilmesini sağlayan, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkaran ve koruyan, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

YİYECEK & İÇECEK OPERASYONLARI SORUMLUSU (5. SEVİYE) (MAITRE D'HOTEL):

Yiyecek ve içecek bölümü içinde, işletme politika ve izlekleri doğrultusunda mutfak ve bulaşıkhaneye ile servis arasındaki koordinasyonu sağlama; servis bölümünün bütçe hedeflerine ulaşılmasında ve bölüm içi aktiviteleri yürütme konularında amirine yardımcı olma; bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygunluğunu denetleyerek konuk memnuniyetini sağlama ve koruma; yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

SERVİS SORUMLUSU (4. SEVİYE) (CAPTAIN):

İşletme politika ve izlekleri doğrultusunda sorumlu olduğu restoran postaları (servis istasyonları) ve barlardaki koordinasyonu sağlama ve bölüm içi aktiviteleri yürütme konularında Yiyecek & İçecek Operasyonları Sorumlusuna (Seviye 5) (Maitre d'hotel) yardımcı olma, kendi bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun verilmesini sağlama, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkarma, koruma ve yönetme bilgi ve becerilerine sahip kişidir.

SERVİS GÖREVLİSİ (3. SEVİYE) (GARSON):

Servis Görevlisi (Garson) (Seviye 3), salon ve masa düzenlemesi, misafir karşılama, yiyecek ve içecek siparişi alma, özel teknikler kullanarak çeşitli yiyecek ve içecekleri hazırlama ve servis yapma, hesap alma işlemlerini kendi başına ve belirli bir süre içerisinde hazırlama bilgi ve becerisine sahip kişidir.

Görev ve Sorumlulukları:

- Mise en place (servis öncesi ön hazırlık) çalışmasını yapar.
- Ast ve üstler arasında iletişimi sağlar.

- Yardımcı elemanların görev dağılımını yapar veya denetler.
- Yardımcı elemanların kıyafetlerini denetler.
- Yardımcı elemanların görevlerini eksiksiz, doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetler.
- Restoran malzemelerini servise hazırlar veya denetler
- Servis alanlarının temizliğini yapar.
- Araç ve donanımlarının temizliğini yapar, arızaları ilgililere bildirir.
- Servis esnasında kullanılacak malzemelerin teminini sağlar.
- Masa set-up'ını hazırlar.
- Günlük servis öncesi toplantılara katılır.
- Servis sırasında yapılan işlemleri yürütür.
- Konukların istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
- Restoran malzemelerinin kullanımında azami özen gösterir.
- Konuklara işletme standartlarına ve izleklerine göre yiyecek ve içecek servisi yapar.
- Konukların Restoranda unuttukları değerli eşyaları kaptana iletir.
- Konuklar ile olumsuz diyaloga girmekten kaçınır.
- Konuklara, işletme ve kendisi ile ilgili özel sorunları anlatmaktan kaçınır.
- İşletme ile ilgili izleklere uyar.
- Kendisine tebliğ edilen tüm talimatlara uyar.
- Mesleği ile ilgili yayınları takip eder.
- Kurs ve seminerlere katılır.

SERVİS GÖREVLİSİ (2. SEVİYE) (KOMİ):

Konaklama ve yeme-içme işletmelerinde standartlara uygun olarak servis alanlarının temizlik ve düzeni ile ilgilenen, servis sırasında garsona yardım eden, işiyle ilgili yeterli bilgi ve beceriye sahip kişidir.

Görev ve Sorumlulukları:

- İş öncesi kişisel temizlik, bakım ve hazırlık yapar.
- Restoran malzemelerini servise hazırlar.
- Servis dolaplarını servise hazırlar.
- Servis alanlarının temizliğini yapar.
- Araç ve donanımların temizliğini yapar.
- Servis esnasında garsonun ve kendisinin kullanacağı malzemeleri temin eder.

- Kirli örtü ve peçeteleri değiştirir.
- Garsonun talimatı üzerine masaları ve sandalyeleri yerleştirir.
- Masa set-up'ını (masada bulunan malzemelerin tümü) hazırlar.
- Servis arabalarını servise hazırlar.
- Günlük servis öncesi toplantılara katılır.
- Sipariş fişlerini gerekli yerlere iletir.
- Alınan siparişleri amirine getirir.
- Kirli servis malzemelerini bulaşıkhaneye taşır.
- Salonları temizler.
- Servis alanlarını bir sonraki güne hazırlar.
- Mesleği ile ilgili yayınları takip eder.
- Kurs ve seminerlere katılır.

ZİYAFET/BANQUET MÜDÜRÜ:

Otelde yapılacak olan tüm ziyafetleri, davetleri, toplantı ve kongreleri organize edip yönetme ve ilgili bölümlerle koordine edip yazılı olarak duyurma, satış bölümü ile işbirliği içinde çalışarak işletmenin davet ve ziyafetlere yönelik satışını yapma, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

BARMEN/BARMAID:

Barda alkollü ve alkolsüz sıcak ve soğuk içecekleri hazırlama ve bunlarla birlikte sunulan atıştırmalık yiyecekleri konuklara sunma, barı düzenleme bilgi, becerisine sahip kişidir. Bar şefine karşı sorumludur.

Görev ve Sorumlulukları:

- Barın düzenli bir şekilde açılışından sorumludur.
- Barın temizliğini yapar.
- Barın eksiklerini ve stoklarını denetler ve depodan malzemeleri çeker.
- Gerekli günlük malzemeleri hazırlar.
- İçki dolaplarını düzenler, denetler.
- Bar setlerini hazırlar.
- Konukların siparişlerini alır ve içki siparişlerini reçetelerine uygun olarak hazırlar.
- Siparişler için onay alma, kapama ve ödeme işlemlerini yapar.
- Kirlenen bardakları makinede yıkar, siler ve yerleştirir.
- Her zaman görünümüne ve üniformasının temiz ve düzenli olmasına dikkat eder.

BAR KOMİSİ

Barın servise hazırlanması, temizliği ve barmanın verdiği tüm işlerin yapılmasından sorumlu bar görevlisidir. En az bir lisansı anlayabilmelidir.

2.3. YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ GÖREVLİLERİNİN KIYAFETİ VE YANINDA BULUNMASI GEREKEN ARAÇLAR

Konaklama işletmelerinde çalışan görevliler işletmenin belirlediği standartlara uygun renk ve modelde kıyafet giyerler. Bu kıyafetlere “üniforma” denir. İşletme çalışanlarına kimin hangi kademede ve bölümde olduğunu göstermek için üniforma giydirir.

Yiyecek ve içecek servisi bölümünde kademelerin çokluğu değişik üniformaların kullanılmasını gerektirir. Üniformalar seçilirken işletmenin bulunduğu coğrafi koşullar, işletmenin oluşturduğu imaj, otelin standardı, maddi koşullar vb. etkili olmaktadır.

Servis Görevlilerinin Kıyafetinde Dikkat Etmesi Gereken Noktalar;

- Üniformalar temiz ve ütülü olmalı, kirlendiklerinde temizleriyle değiştirilmelidir.
- Beraberlerinde bulundurulması gereken araçlar ceplerde şişkinlik yapmayacak şekilde taşınmalıdır.
- Ayakkabılar lastik tabanlı, alçak topuklu, boyalı ve temiz olmalıdır.
- Dolaplar temiz olmalı ve temiz bir takım dolapta yedek olarak hazır bulundurulmalıdır.
- Kıyafet ve görünümle ilgili ihtiyaç duyabilecek tüm eşyalar (iğne-iplik, ayakkabı boyası, şampuan, vb.) dolapta hazır bulundurulmalıdır.

Servis Görevlilerinin Yanında Bulundurması Gereken Araçlar;

Kibrit: Konuğun sigarasını yakmak için servis görevlisinin yanında bir kutu kibrit bulunmalıdır. Konuğun sigarasını yakarken çakmak kullanılmamalıdır.

Kalem: Alınan siparişleri kaydetmede kullanılır. Basmalı tükenmez kalem tercih edilir.

Sipariş Fişi: Konukların vermiş olduğu siparişleri kaydetmek için kullanılan küçük defterdir. Her sayfa kolaylık olması açısından form olarak düzenlenmiştir. Genellikle iki veya üç nüshadan oluşur. (Nüşhaların aralarına karbon kâğıdı konularak kullanılır.)

Servis Peçetesi: Sıcak olan tabakları tutmak, tepsiyi üzerine koymak için kullanılır. Kullanılmadığı zamanlar sol kol üzerine asılı tutulur. Asla cebe

konulmamalıdır. Son yıllarda servis görevlileri garson peçetesini yanlarında taşımamakta sadece sıcak bir şey servis ettikleri zaman geçici olarak yanlarına almaktadırlar.

Tirbuşon: Şarap vb. içecekleri açmada kullanılan bir araçtır. Helezon burgusu vardır. Üzerinde küçük bir bıçak bulunur.

Tarak: Servis görevlisi saç dağınık şekilde konukların önüne çıkmamalıdır. Saç dağıldığında lavaboya gidip hemen taranmalı, bu asla konuk önünde yapılmamalıdır.

Mendil: Hapşırma ve terlemelerde kullanılmak üzere her zaman servis görevlisinin üzerinde bulunmalıdır.

Servis görevlileri yukarıda sayılan tüm bu araçları, ihtiyaç duydukları zaman üzerlerinde taşırlar. Şarap açmakla görevli olmayanlar tirbuşon, sipariş almayanlar da sipariş fişi taşımamalıdır. Kalem taşınması da ihtiyaca göre değişmektedir.

3. YIYECEK&İÇECEK BÖLÜMÜNDE HİJYEN VE SANİTASYON

3.1. YIYECEK VE İÇECEK BÖLÜMÜNDE HİJYEN VE SANİTASYONUN ÖNEMİ

Yiyecek ve içecek hizmetlerinden faydalanan konukların sağlığının korunması servis ve mutfak bölümünde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasıyla mümkündür. Yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına büyük önem verilmelidir.

Hijyen: Sağlığı korumak ve desteklemektir. Sağlık için gerekli koşulların sağlanması ve sürdürülmesi için öngörülen uygulamalardır.

Sanitasyon: Sözlük anlamı, temizlik ve dezenfektasyonun birlikte yapılmasıdır. Sanitasyon, araç ve gereç üzerinde bulunan sağlığa zararlı mikroorganizmaların güvenli bir düzeye düşürülmesini sağlamak üzere ısı ya da kimyasal madde kullanılmasını gerektiren süreçtir.

3.2. PERSONELİN KİŞİSEL HİJYENDE DİKKAT ETMESİ GEREKEN ÖZELLİKLER:

- Vücut temizliğine dikkat etmelidir.
- El ve ayak temizliğine ve bakımına dikkat etmelidir.
- Saç bakımı ve temizliğine dikkat etmelidir.
- Ağız ve burun temizliğine dikkat etmelidir.
- Fiziki sağlığına ve cilt bakımına dikkat etmelidir.

- Aşırı makyaj yapmamalı, çalışırken alyans ve saat hariç tüm takılarını çıkarmalıdır.
- Üniforması ve kullandığı eşyalar temiz olmalıdır.

3.3. SERVİS ALANLARINDA HİJYEN

- Servis görevlileri tarafından yapılması gereken temizlik işleri yapılmalıdır.
- Zeminler her zaman temiz ve kuru tutulmalıdır.
- Kullanılan araçlar yıkandıktan sonra kimyasal maddelerle ya da yüksek ısıdaki suda (90 C) durularak bakteriler öldürülmelidir.
- Yıkanan araç-gereçler nemli bırakılmayıp kurulanmalıdır.
- Çöpler ayrıştırılarak güvenli bir şekilde çöp kovalarına kaldırılmalıdır.
- Araç ve malzemeler düzenli bir şekilde yerleştirilmelidir.
- Araç ve malzemeler taşınırken uygun yerlerinden tutulmalı, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmalıdır.
- Çatlamış ve kenarı kırılmış malzemeler kullanılmamalıdır.
- Bakterilerin bir yerden bir yere taşınmaması için zararlı hayvan ve haşereler imha edilmeli ve çoğalmaları için elverişli olan ortamlar yok edilmelidir.
- Kullanılacak olan masa ve tezgâhların üzeri temiz olmalı, temizlikte asla kirli bez kullanılmamalıdır.

3.4. GIDA HİJYENİ

- Yiyecek-içecekler, bakterilerin çoğalmasına elverişli olan +7C+63C arasındaki sıcaklıkta tutulmamalıdır.
- Mutfakta ve barda hazırlanan yiyecek ve içecekler, anında konuğa ulaştırılarak bakterilerin çoğalması önlenmelidir.
- Soğuk gıdalar servis anına kadar soğuk bir ortamda bulundurulmalıdır.
- Sıcak gıdalar servis anına kadar +63C üzerindeki ısıda saklanmalıdır.
- Dökülmüş veya artık yiyecekler bakteri taşıyıcı hayvan ve haşerelerin üremelerini engellemek için hemen temizlenmelidir.
- Her yiyecek ve içecek için ayrı servis takımı kullanılarak, varsa bakterilerin birinden diğerine geçmesi önlenmelidir.
- Konuğun yemeyip bıraktığı ekmeğe gibi yiyecekler başka bir konuğa servis edilmemelidir.

- Yiyecekler ve içecekler çıplak elle tutulmayıp mutlaka maşa, servis peçetesi veya uygun bir araçla tutularak servis edilmelidir.

4. SERVİSTE KULLANILAN MALZEMELER

4.1. CAM MALZEMELER

Yiyecek ve içecek servisinde cam malzemeler; bardaklar, sürahiler, karaflar, kâseler, kulplu bardak vb. olarak yer almaktadır. Cam malzemeler kalite açısından düz cam ve kristal olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kristal malzemeler kaliteli camdan yapıldığı için özel durumlarda kullanılmakta temizliği zor ve pahalı olduğundan daha çok büyük işletmelerde bulunmaktadır. Düz cam, temizliği kolay ve ucuz olduğu için işletmeler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Düz camların traşlanmasıyla kristal şekli verilmiş kesme camlar içeceğin rengini değiştirdiğinden tercih edilmemektedir.

BARDAKLAR: Konaklama işletmelerinde ayaklı, ayaksız ve kulplu bardaklar kullanılmaktadır. Yiyecek ve içecek servisinde kullanılacak bardak seçiminde kalite, gövde kısmının kalınlığı vb. göz önünde bulundurulması gereken noktalardır.

- Şarap Bardakları
- Su Bardakları
- Şampanya Bardakları
- Bira Bardakları
- Brandy (Konyak) Bardakları
- Likör Bardakları
- Sherry ve Porto Bardakları
- Kokteyl Bardakları
- On the Rocks Bardakları
- Long Drink Bardakları

Bardakların Kullanılmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Piyasada kolay bulunabilir modeller tercih edilmelidir.
- Uzun ayaklı ve çok kalın olanlar kullanılmamalıdır.
- Çatlak ve kırılmalara karşı gerekli önlemler alınmalı, çatlamış, kenarı kırılmış bardaklar kullanılmamalıdır.
- Bardaklar alınır, taşınır ve bırakılırken uygun şekilde tutulmalıdır.
- Bardaklar servanlara, raflara veya tepsilere düzgün bir şekilde ters olarak yerleştirilmeli, üst üste konulmamalıdır.
- Kullanılacak bardaklar amacına uygun seçilmeli, amaç dışı kullanılmamalıdır.
- Bardaklarla ilgili envanter tutulmalıdır.
- Depoya kaldırılırken, bardaklar kutularına konulmalıdır.

SÜRAHİLER VE KARAFLAR: Alkollü ve alkolsüz içeceklerin mutfaktan veya bardan alınıp, konuklara sunulmasında kullanılmaktadır. Genellikle kulpludur. Çeşitli boylarda olabilirler. Küçük boy olanları ülkemizde rakı servisinde kullanılırken, büyük boy olanları su, buzlu su, meyve suyu vb. içeceklerde kullanılır. Şarapların süzülmesinde kullanılan sürahiyi de (dekanter) bu guruba dâhil edebiliriz. Kulp kısımlarının kalınlığı ve kalitesi denetlenmelidir. Hijyen kurallarına uygun bir şekilde kullanılmalıdır.

KÂSELER: Daha çok yiyecek servisinde kullanılmakta ancak dayanıklı olmadıklarından metal ve porselenler kadar tercih edilmemektedirler. Bazı işletmelerde komposto, çorba, sütlü tatlı servislerinde ve parmak yıkama kabı (finger bowl) olarak da kullanılmaktadırlar.

KUP BARDAĞI: Üzerinde duracağı bir taban, kalın bir ayak ve yiyeceğin konduğu yayvan şampanya bardağını andıran geniş hazne kısmından oluşur. Dondurma, meyve kokteylleri, tatlılar, deniz mahsulü kokteylleri vb. yiyeceklerin servisinde kullanılmaktadır. Kup bardaklarının sap kısımlarının kalınlığı ve kalitesi denetlenmelidir. Hijyen kurallarına uygun olarak ayak kısmından tutularak servis edilmelidir.

DİĞER CAM MALZEMELER: Vazolar, şamdanlar, küllükler, menaj kapları, sos şişeleri ve kapları olarak sınıflandırabiliriz. İşletmenin büyüklüğüne ve standartlarına göre boy ve modelleri değişmektedir.

4.2. PORSELEN MALZEMELER

Konaklama işletmelerinde en fazla kullanılan malzemelerdendir. Beyaz altın olarak da tanımlanan porselen, seramik endüstrisinin en değerli ürünlerindedir. Temiz görünüşleri, kir tutmamaları, kolay temizlenebilmeleri, çizilme ve aşınmaya karşı dayanıklı olmaları nedeniyle daha çok tercih edilmektedirler.

TABAKLAR: Konağın hizmetine sunulan tabak ve kaplar şekil olarak dörde ayrılır.

Porselen Malzemelerin Sınıflandırılması

- **Düz Tabaklar:** Fazla derinliği olmayan yuvarlak ve oval şekilde olan tabaklardır. Düz tabaklar kullanıldıkları yiyeceklerin özelliklerine göre büyüklük açısından çeşitlilik gösterirler.
 - Servis Tabağı (Show plate)
 - Ana yemek Tabağı
 - Antre Tabağı (Ordövr)

- Salata-Tatlı Tabağı
- Ekmek Tabağı
- Oval Izgara Tabağı
- **Çukur Tabaklar:** Sulu yiyeceklerin servisinde kullanılan tabaklardır. Alt tabak üzerinde taşınır ve servis edilirler. Bazı işletmelerde iki değişik boy tabak yerine çorba tabağı, her iki yiyecek için de kullanılmaktadır.
- **Kâseler:** Daha çok yiyecek servisinde kullanılmaktadır. Sütlaç, puding, krem şokola, çorba, komposto vb. yiyecekler kâselerde servis edilmektedir. Kâseler de çukur tabaklar gibi alt tabakla birlikte kullanılmaktadır. Kâseler; çorba kâsesi, komposto kâsesi, konsome kâsesi diye çeşitlere ayrılmaktadır.
- **Konsome fincanlar:** Konsomelerin servisinde kullanılan tek kulplu, alt tabakları ile birlikte takım halinde kullanılan fincanlardır.

SERVİS KAPLARI: Yiyeceklerin mutfaktan alınıp restoranda servis edilmesinde kullanılan tabaklardır. Kullanım alanlarına göre ebat ve boyları değişiklik göstermektedir. Servis kapları şekil ve kullanım alanları açısından Fayans (büyük tabak), Turenler ve Sosiyerler olarak üçe ayrılırlar:

- **Fayanslar:** Büyük ebatlarda yuvarlak, oval ve dikdörtgen şeklinde tabaklardır. Yiyeceklerin mutfaktan alınıp, porsiyonlanmış olarak ve porsiyonlanmak üzere restorana götürülmesinde kullanılırlar. Konuğun tabağına servis fayans üzerinden yapılır.
- **Turenler:** Sulu yiyeceklerin servisinde kullanılmaktadır. Büyük kâse şeklinde çukur kaplardır. Küçük boyları da vardır. Büyük turenler “ çorba potu ”, “ çorba servis kabı ” gibi adlarda verilmektedir. Bazıları kapalıdır.
- **Sosiyerler:** Akıcı sosların, konuğa servisinde kullanılırlar. Kulpları ve ağız kısımları vardır. Alt tabak üzerinde taşınırlar. Ayaklı veya ayaksız çeşitleri vardır. Sosluk olarak da bilinirler.

POTLAR: Kahve, çay gibi sıcak içeceklerin servisinde kullanılan kaplardır. Süt, krema, sıcak su potları da vardır. Büyüklük ve şekilleri kullanım amacına göre değişmektedir. Çay, kahve potları kapaklı, diğer potlar kapaksızdır.

FİNCANLAR: Çay, kahve, kakao gibi içecekler fincanlarda verilmektedir. Alt tabaklar üzerinde takım halinde servis edilmelidir. Tek kulpludur. Servis edildikleri içeceğe göre değişik hacimleri vardır. İşletmelerde çay fincanı, kahve fincanı, kahvaltı fincanı, Türk kahvesi fincanı olarak kullanılmaktadır.

MENAJ TAKIMLARI: Yemeğe tat vermek amacıyla kullanılan tuz, karabiber, ketçap, hardal, acı biber sosu, sirke, zeytinyağı vb. maddelere menaj denir. Bu tatlandırıcıların sunumunda kullanılan takımlara da menaj kapları veya takımları denir. Menaj takımlarına rende peynir gibi garnitürlerin sunulduğu kaplar ve şeker kabı da dâhil edilebilir.

DİĞER PORSELEN MALZEMELER: Kül tablası, vazo, peçetelik, şamdan, yumurtalık, kürdanlık ve tereyağlık olarak sınıflandırılabilir. İşletmenin büyüklüğüne ve standartlarına göre boy ve modelleri değişmektedir.

Porselen Malzemelerin Kullanımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar:

- Kırılmalara karşı önlemler alınmalı üst üste konulmamalıdır.
- Kırık ve çatlak malzemeler denetlenmeli, konuk hizmetinden çıkarılmalıdır.
- Birbirine şekilde uygun olmayan tabaklar üst üste konulmamalıdır.
- Her takımın kendi alt tabağı ve kapağı kullanılmalıdır.
- Porselen malzemeler amaç dışı kullanılmamalıdır, çalınmalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır.
- Fırına konacak tabaklar ısıya dayanıklı olmalıdır.

4.3. METAL MALZEMELER

Konukların kullandığı çatal, kaşık ve bıçaklar; serviste elemanların kullandığı, kepçe, maşa, tepsi, sosiyerler vb. işletmede en çok kullanılan metal malzemelerdir.

İşletmenin standartlarına uygun ve diğer malzemelerle uyumlu olmalıdır. Restoranlarda kullanılan çatal, kaşık ve bıçaklar günümüzde genellikle “ **Krom-Nikel** ” ve “ **Krom-Çelik** ” malzemeden yapılmaktadır. Çok lüks birinci sınıf restoranlar, nadiren gümüş ya da altın kaplama takımlar kullanmaktadırlar.

METAL MALZEMELERİN ÇEŞİTLERİ

- Yemek Takımları,
- Servis Takımları,
- Tepsiler,
- Yemek Kapları,
- Menaj Takımları,
- Diğer Metal Malzemeler.

YEMEK TAKIMLARI: Yemek takımları konuk tarafından kullanılan çatal, kaşık, bıçak ve bazı yemeklerde kullanılan özel takımlardan oluşur.

Çatal, Kaşık ve Bıçakların Sınıflandırılması;

- Büyük Boy Takımlar
- Orta Boy Takımlar
- Küçük Boy Takımlar
- Balık Çatal-Bıçağı
- Pasta Çatalı
- Dondurma Kaşığı
- Mısır Koçanı Tutacağı
- Salyangoz Pensi ve Çatalı
- Istakoz Pensi ve Çatalı
- İstiridye Çatalı
- Ceviz Kıracağı
- Üzüm Makası
- Kuşkonmaz Maşası
- Meyve Çatal ve Bıçağı
- Çay Kaşığı
- Kahve Kaşığı

SERVİS TAKIMLARI: Servis görevlilerinin, konuğa yemek servisi yaparken kullandıkları takımlardır.

- Kepeçler
- Maşalar
- Tranş Çatal ve Bıçağı
- Masat
- Salata Servis Takımı
- Pasta Spatülü

TEPSİLER: İşletmelerde tepsiler şekil ve fonksiyonlarına göre plastik, ağaç ve metal olmak üzere üçe ayrılırlar. Metal olanlar genellikle paslanmaz çelik veya gümüştür. Restorana yiyeceklerin getirilmesinde, boşların kaldırılmasında dikdörtgen şeklindeki büyük tepsiler kullanılırken, içeceklerin getirilmesi ve boşların kaldırılıp götürülmesinde yuvarlak, kare ve dikdörtgen küçük tepsiler kullanılmaktadır.

YEMEK KAPLARI: Servis görevlileri ve konuk tarafından kullanılan metal kaplardır.

- Servis tabağı (Show Plate)
- Çorba Potları
- Salyangoz Tavası
- Sosluklar
- Çeşitli Kâseler
- Küp Bardakları
- Limonluk
- Potlar
- Tereyağlık
- Yumurtalık
- Kloş (Cloche)

MENAJ TAKIMLARI: Tuz, karabiber, ketçap, hardal, sirke, zeytinyağı vb. maddelerin sunumunda kullanılan takımlardır. Konaklama işletmelerinde cam ve porselen menaj takımlarına göre metal menaj takımları daha az tercih edilmektedir.

DİĞER METAL MALZEMELER: Flambe tavaları, rešo, buzluk, şarap kovaları, şamdan, vazo, kül tablası vb. olarak sınıflandırılabilir. İşletmenin büyüklüğüne ve standartlarına göre boy ve modelleri değişmektedir.

Metal Malzemelerin Kullanımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar:

- Metal malzemelerin çalınma ve kaybolmalarına karşı gerekli tedbirler alınmalıdır.
- Metal malzemeler amaç dışı kullanılmamalıdır.
- Gümüş ve altın malzemeler asit içeren yiyeceklerde kullanılmamalıdır.
- Temiz metal malzemeleri taşıırken ve alıp bırakırken hijyen kurallarına dikkat edilmelidir.

4.4. KUMAŞ MALZEMELER

Kumaş malzemeler keten, pamuklu, yünlü, sentetik ve bunların karışımı olan kumaşlardan yapılır. Kumaş malzemeleri restorandaki kullanım yerlerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırabiliriz;

MASA ÖRTÜLERİ

- Miflon-Multon-Alt Örtü
- Masa Örtüsü
- Kapak örtüsü

PEÇETELER

- Çay Peçetesi
- Yemek Peçetesi
- Garson Peçetesi

PERDELER

MASA ETEKLERİ SKÖRTLER

RAF ÖRTÜLERİ

TEMİZLİK VE KURULAMA BEZLERİ

ÜNİFORMALAR

Kumaş Malzemelerin Kullanımında Dikkat Edilecek Noktalar;

- Kumaş malzemeler amaç dışı kullanılmamalıdır.
- Kullanılmış malzemeler tekrar katlanmamalıdır.
- Yeterli yedek stok yapılmalıdır.
- Depolamada tozlanmaya karşı tedbir alınmalıdır.
- Kumaş malzemeler eskidiğinde yenileriyle değiştirilmelidir.
- Stok dönüşümü sağlanmalıdır.

4.5. DİĞER RESTORAN MALZEMELERİ

- Servant (servis istasyonu)
- Gueridon (servis sehпасı)
- Flambe arabası
- Ordövr arabası
- Tranş arabası
- Salata arabası
- Tatlı arabası
- İçki arabası
- Kahve arabası

4.6. SICAK TUTMA ÜNİTELERİ

Rechaud (Reşo):

- Yemeği tabağında sıcak tutmaya yarayan, dökümden yapılmış bir ısıtıcı, bir çeşit ocaktır.
- Sıvı yakıtlı veya katı yakıtlı olanları vardır. Ancak genellikle elektrikle ısıtılırlar.
- Oda servisinde kullanılan, plaka reşo denilen bir çeşidi daha vardır.
- Tabak altlarına konduklarında, bir müddet yemeğin soğumasına engel olurlar.

Chafing Dish:

- Chafer (şeyfir) adıyla da bilinen bir ısıtıcıdır.
- Altındakinin içinde su olan üst üste iki kaptan ve ana gövdeyi ısıtan ısı kaynağından oluşur.
- Daha çok açık büfelerde, ayakta resepsiyon türü toplantılarda kullanılır.
- Oval, kare, yuvarlak çeşitleri de vardır.

Fondue (Fondü):

- Bu takım altta reşo türü ısıtıcı ve üstünde fondü tavaından oluşur.
- Ayrıca bu takıma has uzun çatallar bulunur.

Bain Marie (Benmari):

- Yemeğin konuk tarafından alındığı yerlerde ve açık büfelerde görülür.
- Chafing dish sisteminin aynısı olup, daha geniş boyutlusudur.
- Tezgâhlarda su havuzları bulunur. Bu su ısıtılır, sıcak su üzerine küvetler yerleştirilir.
- Bain marie yemek boyunca yiyeceği sıcak tutarak soğumasını ve bozulmasını engeller.

5. TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

5.1. KONUĞUN SAĞINDAN VE SOLUNDAN YAKLAŞMA

- Yan yana sohbet eden konuklar arasına girilmemeli, ancak yaklaşma imkânı olmazsa, konuklardan izin istenerek rahatsızlık vermeden bu iş yapılmalıdır.
- Konuğu rahatsız edecek kadar yaklaşılmamalı, arada bir mesafe bırakılmalıdır.
- Sağ taraftan sağ ayak, sol taraftan sol ayak ileriye atılarak yaklaşılmalıdır.

5.2. ELDE TABAK TAŞIMA

- Dolu tabakların taşınmasında parmaklar yiyeceklerle kesinlikle temas etmemelidir.
- Dolu tabaklar eğilmeden, düz, yatay ve emniyetli bir şekilde tutularak taşınmalıdır.
- Sıcak tabakların eli yakmaması için servis peçetesi kullanılmalıdır.
- Çorba tabakları ve kâseler mutlaka bir alt tabak üzerine konarak taşınmalıdır.
- Tabaklar masaya ekmek ve salata tabakları hariç konuğun sağından konulmalıdır.
- Tabaklar masaya dikkatli, yavaş ve ses çıkartmadan konulmalıdır.

5.3. KİRLİ TABAKLARIN TOPLANMASI

- Tabakları toplamak için konukların yemeği bitirdiğinden emin olunmalıdır. Bunu anlamak için tabak üzerine, çatal, kaşık ve bıçağın konulma şekline dikkat edilmelidir.
- Boşlar masadan konuğu rahatsız etmeden, izin istenerek alınmalı ve tabakların üzerindeki artıkları sıyırma işlemi konukların göremeyeceği bir şekilde yapılmalıdır.
- Ekmek tabağı, salata tabağı gibi tamamen solda olan tabaklar konuğun solundan, diğerleri sağından alınmalıdır. Yaklaşma imkânı olmazsa konuklardan izin istenerek alınmalıdır.
- Bir defada taşınabilecek kadar tabak kaldırılmalıdır. Yemek artığı çok olduğunda daha az tabak toplanıp servis istasyonuna götürülmelidir. Aynı şekilde tabak toplama işlemine devam edilmelidir.
- Toplanan tabaklar servis istasyonuna, taşınacağı tepsiye ve en son bulaşık tezgâhına aynı cinsler üst üste tasnif edilmiş olarak konulmalı ve tabakları toplanırken, tasnif anında servis istasyonuna veya tepsiye konulurken kesinlikle gürtülmelidir.

5.4. TEPİ İLE TAŞIMA

- Tepsi, sol el üzerinde, dengeli bir şekilde taşınmalıdır.
- Üzerindekilerin kaymaması için, tepsi üzerine bir kumaş peçete veya kâğıt peçete konulmalıdır.
- Tepsiye konan malzemelerde ağır ve uzun olanlar tepsi ortasına, diğerleri dengeli bir şekilde bunların dışına konulmalıdır.
- Sıcak içecek potlarının ağız ve kulpları vücuttan uzağa, sürahi, fincan, sosluk vb. tepsinin dışına taşmayacak şekilde konulmalıdır.
- Ağır tepsiler gerektiğinde diz çökerek kaldırılmalı veya indirilmelidir.
- Tepsiden konuğa servis yapılması düşünülüyorsa el ile tepsi arasına (tepsinin kolay döndürülmesi için) katlanmış bir peçete konulmalıdır.
- Tepsi ile taşımada, hafif ve küçük tepsiler parmaklar üzerinde, orta ağırlıkta olanlar avuç ve kol üzerinde, çok ağır olanlar da avuç ve kol üzerinde ancak diğer elle desteklenerek taşınmalıdır.
- Tepsi elde taşınırken hareket halinde dengeyi bozacağı için kesinlikle vücuda yaslanarak taşınmamalı, göğüs veya omuz hizasında taşınmalıdır.

5.5. ELDE AYAKLI BARDAK TAŞIMA

- Bardaklar elde sadece servise hazırlık anında taşınmalı, konukların bulunduğu ortamlarda bardaklar mutlaka tepsi veya servis tabağı üzerinde taşınmalıdır,
- Alma, taşıma ve bırakma esnasında bardakların birbirine çarpıp kırılmamasına dikkat edilmelidir,
- Taşınabileceğinden fazla bardak taşınmamalıdır.

5.6. SU SERVİSİ

- Su servisi konuğun sağ tarafından yapılmalıdır.
- Su servisi yapılırken peçete sol elde taşınmalı, bir konuktan diğerine geçerken sürahi ağzından akan sular silinmelidir.
- Servis edilecek su yeterince soğuk veya konuğun isteğine uygun bir ısıda olmalıdır.
- Şişe ile yapılan su servislerinde cam şişe folyosu veya plastik şişe kapağı konuğun gözü önünde açılmalıdır.
- Sürahi ile yapılan serviste veya şişe ile yapılan serviste sürahi ya da şişe bardağa değdirilmeden, dudak payı bırakılarak doldurulmalıdır.

5.7. EKMEK SERVİSİ

- Ekmekler ekmek sepetlerinden, sepet yoksa servis tabaklarından servis edilir.
- Ekmek tabağı konuğun solunda olduğu için ekmek servisi sol taraftan yapılır.
- Servis görevlisi, sol elindeki ekmek sepetini ekmek tabağının kenarına yaklaştırarak servis için uygun pozisyonda tutmalıdır.
- Ekmek, cinsine göre düz veya ters maşa ile tutulup ekmek tabağına servis edilmelidir.
- Servis bittikten sonra maşa düzeltilip sepete konulmalı ve uygun şekilde geri çekilmelidir.

5.8. MAŞA SERVİSİ

- Maşa ile servis yaparken, yiyeceklerin şekillerinin bozulmamasına özen gösterilmelidir.

- Dilimler halindeki yiyecekler (ekmek, biftek vb), düz maşa ile küresel şekilli yiyecekler ise (patates, köfte vb), ters maşa ile servis edilmelidir.
- Maşa ile taşındığında parçalanıp düşecek kadar geniş olan yiyecekler (örn. omletler) iki parçaya ayrılıp tek tek iki çatallı maşa ile tabağa konulup, tabakta tekrar birleştirilmelidir.
- Çok geniş olan tek parçalar (örn. tek porsiyonluk balık ve filetosu) iki çatalla tutulan maşa yardımıyla servis edilmelidir.
- Soslu yiyeceklerin sulu sos kısmı, sadece maşanın kaşığı kullanarak servis edilirken, püre türü yiyecekler kaşıkla alınıp, tabağa çatalla kaşıktan sıyrılarak konulmalıdır.

5.9. KIRINTILARI TEMİZLEME

- Ana yemekten sonra, tatlı servisinden önce yapılmalıdır.
- Kullanılan peçete temiz olmalıdır.
- Mümkün olduğunca konuk rahatsız edilmekten kaçınılmalıdır.

5.10. KÜL TABLASI DEĞİŞTİRME

- İçinde sönmüş sigara bulunan kül tablası, üzerine temiz bir kül tablası kapatılarak en kısa zamanda değiştirilmelidir.
- Üzerinde halen yanan bir sigara varsa, konuğa “ Kül tablasını değiştirebilir miyim efendim? ” diyerek konuğun yanan sigarayı alması sağlanmalıdır.
- Kül tablasının değiştirilmesinde konuklar rahatsız edilmemeli ve kazaya karşı tedbir alınmalıdır.
- Kül tablasındaki kül ve sönmüş sigaralar, mutlaka yanıcı olmayan bir çöp kovasına dökülmelidir.

6. SERVİSE HAZIRLIK

6.1. MENAJ TAKIMLARININ SERVİSE HAZIRLANMASI

Menaj takımları masada ve servis istasyonlarında her an kullanılmaya hazır halde bulundurulmalıdır.

Menajların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Menaj malzemeleri kullanılmadıkları zaman uygun ortamlarda depolanmalıdır.
- Menaj malzemeleri servis öncesinde temizlenip parlatıldıktan sonra içleri doldurularak servise hazır hale getirilmelidir.
- Kuver açılırken menaj malzemelerinden sadece tuzluk ve biberlik masaya konulmalı, diğerleri konuğun isteği üzerine veya sunulan yemeğe göre masaya getirilmelidir.
- Menaj malzemeleri içerdikleri asitli maddelerden dolayı kaplarını çabuk kirlendirir, bu yüzden kaplar periyodik olarak temizlenmelidir.
- Yıkılarak temizlenen menaj takımları tüy ve leke bırakmayan kumaş malzeme ile kurulmalı, nemli iken doldurulmamalıdır

6.2. SERVANTLARIN (SERVİS İSTASYONU) SERVİSE HAZIRLANMASI

SERVANT: Servis anında personelin bazı ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla restoran düzenine uygun bir bölümde bulunan dolaplı, çekmeceli ve gerekiyorsa raflı ara depolardır.

SERVANT ÇEŞİTLERİ

- Ana servan
- Posta servanti
- Gueridon (servis sehpa)
- Geçici servan

Servantların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Servantlar ilgili istasyona yakın ve uygun bir yerde ve genel isteklere cevap verebilecek bir kapasitede olmalıdır.
- Bir iş yerindeki bütün servanlarda araç ve gereç yerleştirme planı aynı olmalıdır.
- Servantlar her zaman temiz ve düzenli tutulmalıdır.
- Konulduğu yerde göze hoş görünmeli diğer mobilyalarla uyum sağlamalıdır.

6.3. SERVİS ARABALARININ SERVİSE HAZIRLANMASI

- Servis arabasına araç ve gereç yerleştirmeden önce araba temizlenip parlatılmalıdır.
- Yakıtlı çalışan ısıtıcı kullanılıyorsa, gerekli yakıt ikmali yapılmalı, ocak kısmı temizlenmeli varsa fitil elden geçirilmelidir.
- Soğuk ve sıcak küvetler varsa bunlar servise yakın bir zamanda hazırlanmalıdır.
- Soğutuculara buz yatak, sıcak olanlara sıcak su konmalı ve varsa ısıtıcı hazırlanmalıdır.
- Servis arabalarını gidiş yönüne çekerek değil iterek götürülmelidir.

6.4. PEÇETELER VE PEÇETE KATLAMA ŞEKİLLERİ

Peçeteler; servisin ön hazırlık ve sonrasında hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun bir şekilde sunumunun gerçekleştirilmesinde kullanılan, konukların da herhangi bir şey yerken, içerken üzerlerinin kirlenmemesi için kullandıkları kumaş malzemelerdir.

KULLANILDIKLARI YERLERE GÖRE PEÇETE ÇEŞİTLERİ

- **Çay Peçetesi:** Konukların çay ve kahvaltıda kullandıkları peçeteleridir. Çay peçetelerinin en uygun boyutları 30-40cm dir. Kullanımı pek yaygın değildir.
- **Yemek Peçetesi:** Konukların öğlen ve akşam yemeklerinde kullandıkları kumaş peçetelerdir. Yemek peçetelerinin en uygun boyutları 55-60cm dir,
- **Garson Peçetesi:** Servis görevlilerinin ön hazırlık ve sunumunda kullandıkları kumaş peçetelerdir. Garson peçetelerinin en uygun boyutları 60-60cm'dir.

PEÇETELERİN KATLANMASI

İşletmelerin tercihlerine göre renk ve boyutları değişmektedir. Peçete katlamada kullanım yeri, amacı ve boyutları çok önemlidir. Kullanım yeri ve amacına göre değişik şekillerde peçete katlama yapılmaktadır. Son yıllarda konaklama işletmelerinde konuk hijyenine çok önem verildiği için, kullanılan peçetelerin katlama şekillerinde, elle çok fazla temas edilmeden yapılan basit katlama şekilleri tercih edilmektedir. Bu katlama şekillerini;

İki basamaklı merdiven, üç basamaklı merdiven, çadır, mendil, yelpaze, kelebek, piyade kasketi, zambak vb. olarak sıralayabiliriz.

Peçete Katlanmada Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Katlanacak peçete uygun boyutlarda, temiz ve yıpranmamış olmalıdır.
- Peçete katlama hijyen kurallarına uygun olarak temiz ellerle, temiz bir yerde yapılmalıdır.
- Peçeteler düzgün görünmesi ve kolay şekil verilebilmesi için kolalı ve ütülü olmalıdır.
- Katlama şekline göre uygun boyutlarda olmalıdır.
- Kullanılmış peçeteler tekrar katlanıp kullanılmamalıdır.
- Peçeteler amacının dışında kullanılmamalıdır.

6.5. MASA PLANLAMASI

Restoranda servis öncesi yapılan ön hazırlıklardan biri de masaların yerleştirilmesidir. Yerleştirme düzeni iyi yapıldığında, kabul edilecek konuk sayısı artabilir. Böyle bir düzenleme işletmenin gelirini artıracak, servisi kolaylaştıracaktır.

Masa Yerleşim Planlamasının Yapılması;

- Alınan rezervasyonlar incelenmelidir.
- Önceden belirlenen salon planı üzerine masalar yerleştirilmelidir.
- Planın uygulanabilirliği denetlenmelidir.
- Masalar hazırlanan plana göre yerleştirilmelidir.

Masa Yerleşim Planında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Masaların planı yapılırken grupların sayıları, özel istekler, biliniyorsa grup yapılarına (genç, yaşlı, aile vb.) dikkat edilmelidir.
- Masaların planı yapılırken, restoranın planı üzerinde çalışmalı, bu plan üzerinde girişler, direkler, servis yolları, servanların bulunduğu yerler, pencereler, dans pisti, kasanın kapladığı alan ebatları ile gösterilmelidir.
- Masaların planı yapılırken kişi sayısına göre, hangi ebatlarda masa gerektiğine dikkat edilmelidir.
- Masaların planı yapılırken, masa kenarından itibaren kişi başına kullanım alanı, masada bir kişi için geçiş alanlarının genişliği gibi konular bilinmeli ve planda bunlar düşünülerek yerleştirme yapılmalıdır.

6.6. MASA ÖRTÜLERİNİN SERİLMESİ

Masalar değişik boylarda ve şekillerde oldukları için örtü serme tekniklerinde de farklılıklar görülür. Ayrıca servis öncesi yapılan örtü serme işlemiyle, servis anında serme arasında farklılıklar vardır.

Masalara Örtü Sermede Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Masa örtüsü sermeden önce masanın dengede olup olmadığı denetlenmeli, gerekiyorsa dengelenmelidir.
- Masa boyutlarına uygun, yırtık ve kirli olmayan bir örtü, müflon ve kapak örtüsü seçilmelidir.
- Örtülerin açılımı, masaya yerleştirilmesi ve düzeltilmesi anında eller temiz olmalıdır.
- Serilen masa örtüsünün ütü izlerinin köşeli masalarda kenarla paralel, orta çizgisinin de masayı ortalayacak biçimde olmasına dikkat edilmelidir.
- Ziyafet masaları ve uzun masalarda bir örtü diğerinin üzerine gelecek şekilde kapının aksi istikametinde örtülmelidir.

6.7. MASALARIN SERVİSE HAZIRLANMASI

Restoranı servise hazırlarken yapılacak işlerden biri de masaların servise hazırlanmasıdır. Amaç servis anında işlerin kolaylaştırılmasıdır. Servisi kolaylaştırmak için yapılan tüm ön hazırlıklara, konuğun yemek yerken kullanacağı malzemelerin düzenli ve eksiksiz bir şekilde masa üzerinde bulunmasına “mise en place”(mizan plas) adı verilir.

Masaların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Kuver açmaya başlamadan önce masalar yerleştirilmiş, örtüler serilmiş ve sandalyeler örtü eteklerine temas edecek şekilde yerlerine konulmuş olmalıdır.
- Servis tabağı (veya ekmek tabağının konulacağı boş alan) sandalyeyi tam ortalayacak bir şekilde, masa kenarından bir parmak kadar içeriye ve varsa amblemi saat 12:00’yi gösterir pozisyonda konulmalıdır.
- Yemekte kullanılacak çatal-kaşık-bıçak takımları (tatlı takımları hariç) servis tabağının her iki tarafına, sağ elle kullanılanlar sağa, sol elle kullanılanlar sola gelecek ve sapları masa kenarından bir parmak kadar

içeride, çatalların uçları yukarıya, bıçakların yüzeyleri sola, servis tabağına bakacak şekilde konulmalıdır.

- A'la Carte servis için açılan kuverde, konuğun alacağı yemek belli olmadığı için, ilk olarak alabileceği düşünülen takımlar konulmalıdır.
- Table d'hote servis kuverinde, konuğun alacağı yemek önceden belli olduğu için ilk kullanılacak takımlar en dışta, son kullanılacaklar ise en içte kalacak şekilde olmalıdır.
- Table'd hote ve ziyafetlerde bir problemle karşılaşmamak için amir tarafından bir kuver hazırlanarak servis görevlisine gösterilmelidir.

7. KUVER ÇEŞİTLERİ

7.1. KUVER AÇMA

Ekmek tabağı ve bazen servis tabağı, çatal, kaşık, bıçak takımları, özel yemek takımları, bardaklar, menaj takımları, peçetelerin düzenli ve eksiksiz bir şekilde, her konuk için hazırlanmış şekline “ kuver ” denir.

Kuver Açmada Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Kuver düzgün bir şekilde yerleştirilmiş olmalıdır.
- Her kuver için belirli bir alan ayrılmalıdır.
- Kuver yerleştirme sistemli bir şekilde yapılmalıdır.
- Kuver açmada bir problem olmaması için gerekiyorsa bir örnek kuver hazırlanmalıdır.

7.2. A'LA CARTE KUVERİ

A'la carte, Fransızca bir kelime olup kart usulü, karta göre anlamına gelir. A'la carte servisi de karta göre servis anlamına gelmekte, buna basit kuver de denilmektedir. Bu kuverde bulunan malzemeler;

- Multon ve masa örtüsü,
- Servis tabağı ve peçete (veya yalnız peçete),
- Büyük çatal ve bıçak,
- Ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı,
- Su ve şarap bardağı,
- Menaj ve vazo.

7.3. TABLE D’HOTE KUVERİ

Table d’hote kuveri günün belli saatlerinde bir grup konuğa yapılan servistir. Table d’hote ev sahibinin masası anlamındadır. Servis edilecek yemek önceden belli olduğu için kuver ona göre hazırlanır.

Servis başladığı zaman görevliler, sadece yemek ve içki servisiyle uğraşırlar. Kuver hazırlamak için zaman kaybetmezler. Bu kuverde bulunan malzemeler;

- Multon ve masa örtüsü,
- Kuver tabağı ve peçete (veya peçete),
- Yemeğe uygun takım (çatal, bıçak ve kaşıklar),
- Su bardağı,
- Ekmek tabağı,
- Menaj ve vazo.

7.4. ZİYAFET / BANKET KUVERİ

Günümüzde konaklama işletmeleri sadece kendi konuklarına yatak ve yemek veren işletmeler olmaktan çıkmıştır. Geniş balo, çay, toplantı ve konferans salonlarıyla herkese hitap eden işletmeler haline gelmişlerdir.

Ziyafetler otele fazla gelir getiren faaliyetlerdir. Çünkü belli bir alana, diğer servis yerlerine kıyasla daha fazla konuk almak mümkündür. Böylece birim alandan en iyi faydalanma imkânı doğar. Ziyafet oteldeki a’la carte yemeklere göre daha ekonomiktir. Ziyafetlerde personelden tasarruf edilir. Bir garson ziyafette a’la carte servisine kıyasla daha fazla konuğa hizmet edebilir. Servis malzemeleri daha basit ve pratiktir. Satın almada bazı avantajları vardır. Önceden alınmış bir siparişe göre lüzumlu alınır ve alınan her şey kullanılıp değerlendirilir.

7.5. BÜFE KUVERİ

Büfe usulü servis, protokol toplantılarında, defile kutlama günleri, jübileler, özel tanışma ve tanıtma toplantıları, kalabalık grupların ağırlanması için düzenlenen toplantılar için son derece uygundur. Konuklara rahat hareket olanağı sağlar. Ayakta verilen büfe servislerinde birim alanlarında daha fazla konuğa yemek verilebilir. Az sayıda görevli ile büyük gruplara yemek verme imkânı sağlar.

BÜFE ÇEŞİTLERİ

Büfe servisi İsveç'ten diğer ülkelere yayılmıştır. İsveç iklim olarak soğuk, coğrafi olarak da bir deniz ülkesi olduğu için, soğuk büfe usulü serviste, soğuk balık çeşitleri diğer yemeklere hâkimdir.

- Gala Büfesi,
- Brunch Büfesi,
- Kahvaltı Büfesi,
- Ordövr Büfesi,
- Dessert Büfesi,
- Gösteri Büfesi.

8. SERVİS USULLERİ

8.1. SERVİS USULLERİNİN ORTAYA ÇIKIŞI

Yemek yeme ve servis usulleri, ülkelerin tarih boyunca yaşadıkları coğrafi bölgeler, çevre, din ve kültür v.b özelliklere göre şekillenmiştir. Bazı ülkelerde çok kullanılıp yaygınlaşmış ve uluslararası düzeye ulaşmış servis usulleri o ülkelere sahiplenilmiş ve dünyaca kabul edilerek geniş bir uygulama alanı bulmuştur.

Servis Usullerinin Seçiminde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- İşletme seçmiş olduğu servis usulleri doğrultusunda servisi gerçekleştirmelidir.
- İşletme servis usullerini seçerken, işletmenin çeşidini, gelen konuğun özelliklerini, masalardaki müşteri devir sayısını, sunulan mönü çeşidini, verilecek yemeğin fiyatını, işletmenin bulunduğu yöreyi, personelin bilgisini, mevcut servis araç ve gereçlerini dikkate almalıdır.

8.2. MASA SERVİSİ

Yiyecek ve içeceklerin servis görevlisi tarafından tabak, tepsi veya servis arabaları ile konuğun oturduğu masaya kadar getirilip, boşlarının yine servis görevlisi tarafından kaldırıldığı bir servis çeşididir.

MASADA YAPILAN SERVİS USULLERİ

FRANSIZ SERVİSİ

Konuğun solundan sunulan tepsi veya fayansta bulunan yiyeceği servis takımları ile kendisinin almasıdır. Konuk Fransız servisini bilmiyorsa servis görevlisi konuğa yardımcı olmalıdır.

Fransız Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Tepsi veya fayansa içindeki yemek çeşit ve özelliklerine göre yeterli sayıda çatal, kaşık ve servis takımları konulmalıdır.
- Masadaki servis sırasına dikkat edilerek konuğun solundan uygun şekilde yaklaşılmalıdır.
- Tepsi veya fayans konuğun yemeği dökmeden kendi tabağına aktarabileceği bir pozisyonda tutulmalıdır.
- Konuk, yemek, garnitür ve sosları aldıktan sonra servis görevlisi emniyetli bir şekilde geri çekilmelidir.
- Diğer konuğa geçerken servis takımları düzeltilmelidir.
- Sıradaki ikinci konuğa, son olarak ev sahibine servis yapılmalıdır.

İNGİLİZ SERVİSİ

Fransız servisinde olduğu gibi yiyeceklerin tepside getirilip, servis görevlisi tarafından konuğun solundan servis edilmesidir. Ziyafetlerde çok tercih edilen servis usulüdür.

İngiliz Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Tepsi veya fayanstaki yemeklerin çeşidine göre yanlarına çatal ve kaşık takımları konulmalıdır.
- Tepsi veya fayans sol ele alınarak masaya götürülmelidir.
- Masadaki servis sırasına dikkat edilerek, servis edilecek konuğun solundan yaklaşılmalıdır.
- Servis görevlisi, tepsi veya fayanstaki yemeği konuğun tabağına aktarabileceği bir pozisyonda tutmalıdır.
- Çatal ve kaşık maşa gibi tutularak yemekler konuğun tabağına dökülmeden aktarılmalıdır.
- Servis görevlisi, yemek aktarımından sonra çatal ve kaşıkları düzgün bir şekilde yerlerine koyup geri çekilmelidir.
- Sıradaki ikinci konuğa, en son olarak ta ev sahibine aynı şekilde servis yapılmalıdır.

GUERIDON (SERVİS SEHPASI) SERVİSİ

Yiyeceğin konuk önünde porsiyonlanarak veya hazırlanarak servis edilmesidir. Yiyecekler servis arabası, tepsi veya fayans üzerinde getirilir ve konuğa takdim edildikten sonra masa kenarındaki servis sehпасına konulur. Servis konuğun sağından yapılabileceği gibi sol tarafından da

yapılabilmektedir. Bu nedenle Gueridon servis kimilerince Rus, kimilerince İngiliz servisine benzetilmektedir.

Gueridon Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Tepsi veya fayansta hazırlanan yemek masaya getirilmelidir.
- Konuklara takdim edilirken servis için onay alınmalıdır.
- Yiyecek çiğ ise pişirilerek hazırlanmalı, pişmiş ise gerekli porsiyonlama ve tabak düzenlemesi yapılmalıdır.
- Konukların sağından tabaklara maşa ile servis edilmelidir.

RUS SERVİSİ

Yiyeceğin porsiyonlanıp tepsi veya fayanslarda hazırlanarak masanın ortasına yerleştirilmesidir. Servis tabaklarına porsiyonlanmış olarak konmuş yiyeceklerin Fransız servisine benzer şekilde konuğa sunulmasına da Rus servisi diyenler vardır.

Rus Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Yemekler porsiyonlanmış ve yeniden düzenlenmiş olarak tepsi veya fayanslarda salona getirilmelidir.
- Masaya bırakılıp konuğun rahat bir şekilde alması sağlanmalıdır.
- Gerektiğinde servis görevlisi servise yardımcı olmalıdır.

AMERİKAN SERVİSİ

Birer porsiyon halinde tabağa hazırlanan yiyeceğin konuğun sol tarafından servis edilmesine “ Amerikan servisi ” denir. Tabaklar mutfakta hazırlandığı için servis görevlisinin sunumunu kolaylaştırır. Tabaklar, işletmenin standartlarına göre açık ve özel kaplarla kapatılarak servis edilir.

Amerikan Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Tabaklar, tepsi üzerinde veya daha önce öğretildiği gibi sol ele iki, üç tabak gerekli ise sağ ele de bir tabak alarak salona getirilmelidir.
- Tabaklar tepsi ile getiriliyor ise tepsiyi servanta bıraktıktan sonra servis görevlisi tabakları ele alıp, konuğun masasına götürmelidir.
- Servis sırasına göre konuğun solundan uygun şekilde yaklaşılmalıdır.
- Tabaklar sağ elle, konuğun sağından masaya konulup aynı yönden kaldırılmalıdır.
- İçkiler sağdan servis edilmeli ve boşlar aynı şekilde sağdan alınmalıdır.

- Uygun bir şekilde geri çekilerek ikinci konuğa ve en sonda ev sahibine aynı şekilde servis yapılmalıdır.

TABAK SERVİSİ

Birer porsiyon halinde tabağa hazırlanan yiyeceğin konuğun sağ tarafından servis edilmesidir.

Tabak Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Tabaklara konmuş yemekler tepsi üzerinde veya daha önce öğretildiği gibi sol ele iki, üç tabak gerekli ise sağ ele de bir tabak alarak salona getirilmelidir.
- Tabaklar tepsi ile getiriliyor ise tepsiyi, servanta bıraktıktan sonra servis görevlisi tabakları ele alıp, konuğun masasına götürmelidir.
- Servis sırasına göre konuğun sağından uygun şekilde yaklaşılmalıdır.
- Tabaklar sağ elle, konuğun sağından masaya konulup aynı yönden kaldırılmalıdır.
- Uygun bir şekilde geri çekilerek ikinci konuğa ve en sonda ev sahibine aynı şekilde servis yapılmalıdır.

TÜRK USULÜ SERVİS

Soğuk mezelerin tepsi veya servis arabasıyla masaya getirilip, konuğun takdimine sunulduktan sonra seçilen mezelerin masaya konulmasıdır. Konuklar masadaki tabaklardan kendi tabaklarına alırlar. Konuk isterse servis görevlisi yardımcı olmalıdır.

Türk Usulü Serviste Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Konukların önlerine soğuk tabak konulmalıdır.
- Soğuk meze türü yemekleri tepsi veya servis arabasıyla mutfaktan getirilip konuğun takdimine sunulmalıdır.
- Konuk onayladıktan sonra soğuk mezeler masaya konulmalıdır.
- Sırası geldiğinde masada soğuk yemekler olsa da sıcak yemeğin servisi yapılmalıdır.

8.3. BÜFE SERVİSİ

Yemeklerin yan yana dizilmiş masalar üzerinde sergilendiği, konuk tarafından seçildikten sonra alınıp masaya götürüldüğü veya servis görevlisi tarafından masaya getirildiği ve boşların toplandığı bir servis usulüdür.

Büfe Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Büfenin başında tabak, servis takımları, ekmek ve peçete bulunmalıdır.
- Aynı tür ve renkteki yiyecekler uygun aralıklarla konulmalıdır.
- Büfenin ortasına gösterişli süs, çiçek vb. konulmalıdır.
- Salata sosları salataların yanına, yemekle verilecek sos ve garnitürler de yemeğin yanına veya önüne uygun bir şekilde konulmalıdır.
- Küçük servis kapları öne büyük kaplar arkaya konulmalıdır.
- Dekorasyon malzemeleri büfenin arkasına doğru yemekleri kapatmayacak ve servisi aksatmayacak şekilde konulmalıdır.

8.4. SELF SERVİS

Konuğun yemeğini bir tezgâhtan tepsilere konulmuş olarak veya tabaklara konulmuş yemekleri tepsisi üzerine alarak masasına götürdüğü ve boşlarının servis elemanı tarafından veya kendisi tarafından kaldırıldığı bir servis usulüdür.

9. ZİYAFET / BANKET MASALARI VE SERVİSLERİ

9.1. ZİYAFETİN ANLAM VE ÖNEMİ

Ziyafet; sosyal nitelikli, belirli bir amaca yönelik, belirli sayıda bir gruba sunulan yemek demektir. Ülkemizde ziyafet Fransızcıdan gelen “Banquette” (banket) adı ile de bilinmektedir.

Lüks oteller yiyecek ve içecek gelirlerinin önemli bir kısmını ziyafet gelirlerinden elde etmektedir. Ziyafetler işletme için gelir ve reklam unsuru olarak zamanla daha çok önem kazanmaktadır. Bu nedenle büyük işletmelerde sadece ziyafetten sorumlu bir bölüm bulunmaktadır. Ziyafet bölümünün başında ziyafet müdürü bulunurken bu bölümden sorumlu Maitre d’hotel, sekreter, ziyafet salonlarına yetecek kadar servis personeli de bulunmaktadır.

9.2. ZİYAFET REZERVASYONU

Ziyafetlerde önceden rezervasyon yapılmalıdır. Rezervasyonu yaptıracak kişi faks, telefon, telgraf, mektup vb. kullanarak rezervasyon yaptırabileceği gibi bizzat gelerek de yaptırabilir. Ziyafet rezervasyonu yaptırılırken herhangi bir problemle karşılaşmamak için “Ziyafet rezervasyon formu ” doldurulup, son olarak da yazılı anlaşma yapılmalıdır.

Ziyafet Rezervasyonunda Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Para veya hizmet olarak değerlendirilecek her türlü olasılık konuşulmalıdır.
- Ziyafet veren kişi ile görüşmeyi kolaylaştırmak için çeşitli fiyatlarda mnler hazırlanmalıdır.
- Ziyafet salonları ve masa planları hakkında önceden hazırlık yapılarak, konuğa bilgi verilmelidir.
- Rezervasyon görüşmelerinde konuşulan ve karar verilen noktaları kaydedebilmek için rezervasyon formları kullanılmalıdır.
- Ziyafet rezervasyonu yazılı anlaşma haline getirilmelidir.
- Ziyafet sahibine tavsiyelerde bulunurken baskı şekline dnştirlmemelidir.

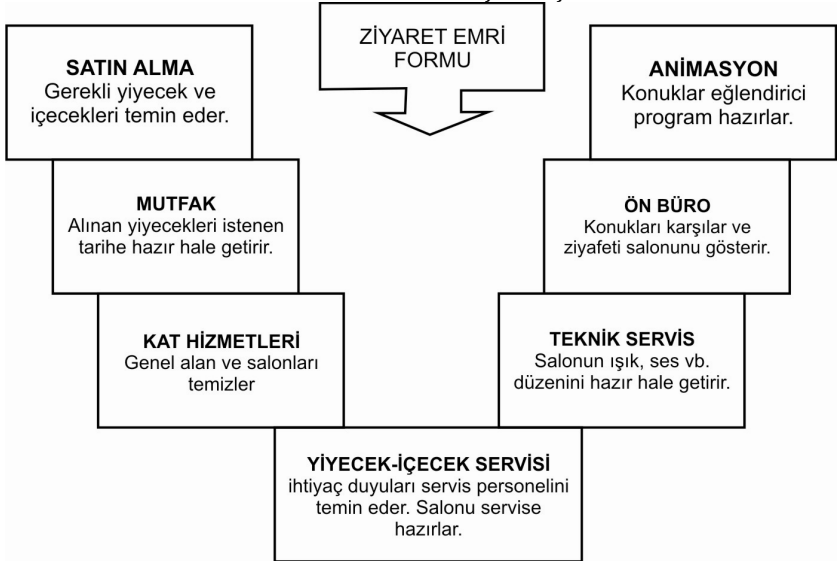
Ziyafet Rezervasyon Formu

İşletmenin Adı		Yetkili Kişinin İsmi		Tarih:	
Tarih		Düzenleme (Düğün-Nişan-Düğün Günü)			
Düzenleyici					
Siparişin Kim Tarafından Verildiği			Telefon		
Ödeyecek Kişinin Adresi					
Sipariş Verenin Telefonu		Yazışmalı Olarak		Sözlü Olarak	
Bilgi Alma Köşesi					
Ödeme Şekli					
Katılacak Kişi Sayısı		Oda	Zaman	Oturma Düzeni	
Konferansa katılacak kişi sayısı		Oda	Zaman	Beyaz/Yeşil	
Aperatif alacak kişi sayısı		Oda	Zaman	Bar	
Yemek alacak kişi sayısı		Oda	Zaman	Masa No	
İçecek Sırası			Masa Düzeni		
İçecek Konferansta İçileceklir			Mönü		
Yemek Öncesi İçilecekler					
Yemekte İçilecekler					
Yemekten Sonra İçilecekler					
Not			Tutar		
Mönü Kartları.....		FotoğrafZaman.....		
Mönü Kartları.....		Müzik		
.....		Dans		
Dekorasyon		Kırmızı Halı		
Şamdan		Mikrofon		
Sigara Baa		Radyum		
Konuşma		Projektör		
Konuşma Kürsüsü.....		Tuval		
Gardrop		Yazı Tahtası		

Ziyafet Rezervasyonu Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Alınır;

- Konuk görüşmeye gelmeden gerekli materyal hazırlanmalıdır.
- Konuk karşılanmalı, adı, soyadı öğrenilip rezervasyon formuna kaydedilmelidir.
- Ziyafet türü belirlenmelidir.
- Ziyafet tarihi, saati ve yemek alacak kişi sayısı belirlenmelidir.
- Konuğun istekleri, ödeme gücü belirlenip tavsiye ve öneriler bu doğrultuda yapılmalıdır.
- Belirlenen şartlarda kişi başı fiyatı pazarlığı yapılmalıdır.
- Özel istekler çiçekler, özel orkestra vb. belirlenmelidir.
- Ödemenin ne şekilde yapılacağı belirlenmelidir.
- Rezervasyon formunda kesinleşen konular bir sözleşme haline getirilmelidir.
- Sözleşme metninin bir kopyası işletmede kalırken bir kopya da konuğa verilmelidir.
- Konuk uygun şekilde uğurlandıktan sonra gerekli hazırlıklar yapılmalı ziyafet emri formu doldurulup ilgili bölümlere gönderilmelidir.

ZİYAFET EMRİ İŞ AKIŞI



9.3. ZİYAFET MÖNÜLERİ

Ziyafet mönüleri, Table d' Hote mөнünün tüm özelliklerini taşımaktadır. Ziyafet mөнülerindeki yemek seçiminde, istenilmeyen durum ve problemlerle karşılaşmamak için dikkatli olunmalıdır. Ziyafetin amacı, konukların özellikleri, ödeme şekli vb. dikkate alınarak çeşitli mөнüler hazırlanabilir. Ziyafet mөнüleri en az dört çeşit yemekten meydana gelir. Aşağıda basit bir ziyafet mөнüsü örneği yer almaktadır.

- Soğuk ordövr Zengin ordövr tabağı
- Sıcak ordövr Sigara böreği-Mitite köfte
- Ana yemek Meksika usulü biftek
- Dessert Krem karamel

Ziyafet Mөнüsü Hazırlarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Ziyafet mөнülerindeki yemekler önceden hazırlanıp bekletilebilen türden olmalıdır.
- Ziyafet mөнüsündeki yemekler ziyafet servisine uygun olmalıdır.
- Konuk mөнüyü kendisi hazırlıyor ise yapımı zor olan veya mümkün olmayan yemekler konusunda bilgilendirilmelidir.
- Tavsiye edilecek mөнü ziyafetin verildiği zamana uygun olmalıdır.
- Mөнü kartının kalitesi, yazı karakteri, düzeni vb. amaca uygun olmalıdır.
- Ziyafetin türü belirlenmelidir.
- Ziyafete gelecek konukların özellikleri genç, yaşlı, dini inanış, vejetaryen vb. belirlenmelidir.
- Ziyafetin verileceği mevsim dikkate alınmalıdır.
- Ziyafet zamanı ve servis şekli belirlenmelidir.
- Mutfak personelinin neleri yapabileceği belirlenmelidir.
- Mutfak donanımı ile neler yapılabilir belirlenmelidir.
- Hangi yemeklerin ziyafet servisine uygun olduğu belirlenmelidir.

9.4. ZİYAFET HAZIRLIKLARI

Ziyafetlerde Masa Oturma Düzeni

Ziyafetin türü masalarda oturma düzenini belirler. Oturma düzeni aile davetlerinde, resmi / protokol yemeklerde, düğün ve nişan törenlerinde farklılık gösterir.

- Baş masada kaç kişinin oturacağı belirlenmelidir.
- Konukların önem sırası belirlenmelidir.

- Alınan veriler doğrultusunda konuklar önem sıralarına, cinsiyetlerine göre yerleştirilmelidir.
- Bayların, bayanların veya eşlerin yan yana gelip gelmediği, masa uçlarında bayan olup olmadığı denetlenmeli, bir problem varsa düzeltilmelidir.

Resmi/Protokol yemeklerde oturma düzeni;

- Katılacak konuk sayısı belirlenmelidir.
- İstenen masa düzeni belirlenmelidir.
- Şeref konuğunun ev sahiplerine göre derecesi belirlenmelidir.
- Baş masada kaç kişinin oturacağı belirlenmelidir.
- Konukların önem sırası belirlenmelidir.
- Masa kollarının kaç tane olacağı, kolların iki yönlü kullanılıp kullanılmayacağı, uçların kullanılıp kullanılmayacağı belirlenmelidir.
- Yukarıdaki veriler doğrultusunda oturma düzeni oluşturulmalıdır.
- Yan yana gelen eşler, baylar, bayanlar veya uca gelen bayan olup olmadığı denetlenmeli, problem varsa düzeltilmelidir.

Protokol Servisinde, Servis Görevlilerinin Dikkat Etmesi Gereken Kurallar;

- Ziyafetlerde resmi protokollerde garson altı kişiye veya en fazla sekiz kişiye servis yapılmalıdır.
- Komi servis yapmamalıdır, sadece mutfak ile salon bağlantısını temin etmelidir.
- Sommelier/Şarap garsonu en fazla 16 kişiye içki servisi yapılmalıdır.
- Protokol masasında şarap daha önceden marka olarak tespit edilmiş ise tadılması için kimseye takdim edilmemeli ve protokol sırasına göre servis yapılmalıdır.
- Maitre d'hotel ziyafet masasının baş tarafında, masaya üç metre uzaklıkta durmalı ve sadece başıyla işaret etmek suretiyle servisi yönetmelidir.
- Servis görevlisi servise başladıktan sonra, tek sıra halinde ellerinde yemeklerle gelip, masadaki servis yerlerine geçmeli, işaret aldıktan servise aynı anda başlamalıdır.
- Protokol ziyafetinde sessizlik çok önemlidir.
- Servis görevlisi aynı renkte üniforma giymeli ve beyaz eldiven kullanmalıdır.

- Devlet Başkanları ve hanımları protokol masasında bulunuyorsa, iki yedek garson görevlendirilmeli ve masada görevli garsonlarla karşılıklı olarak dördü birden aynı anda Devlet Başkanlarına ve eşlerine servis yapmalıdır. Servisin sonuna kadar bu uygulama aynı şekilde devam etmelidir.
- Devlet Başkanlarının ve eşlerinin servisi aynı anda yapıldıktan sonra, iki yedek garson servisten çekilmeli ve masanın asıl görevli garsonları önce bayanlara ve sonra beylere servis yapılmalıdır.
- Protokol masada bütün konuklar yemeğini bitirmeden boşlar alınmamalıdır. Maitre d’hotel’in işaretini aldıktan sonra boşlar toplanmalıdır.
- İkinci yemeğin servisi aynı şekilde yapılmalıdır. Boşlar yine aynı şekilde toplanmalı ve bu uygulama yemek sonuna kadar böyle devam etmelidir.
- Ana yemek garnitürleri mutlaka ayrı servis edilmelidir. Fransız servis usulü uygulanıyorsa ana yemek garnitürle getirilmeli ve konukların rahat bir şekilde kendi tabaklarına aktarabilmeleri sağlanmalıdır.
- Konuklar gitmeden içki bardakları ve kahve boşları kaldırılmamalıdır.

SALONUN HAZIRLIĞI

Salonun planı çıkarılmalı ve çok büyük bir titizlikle hazırlanmalıdır. Salonun hazırlığı aşağıdaki işlem basamakları izlenerek yapılmalıdır.

- Görev dağılımı yapılmalıdır.
- Araç ve gereçler, malzemeler temizlenip parlatılmalıdır.
- Salonun temizliği denetlenmelidir.
- Masalar önceden hazırlanan salon ve masa yerleşim planında olduğu gibi yapılmalıdır.
- Masa örtüleri işletmenin standartlarına uygun şekilde serilmelidir.
- Sandalyeler planda belirtilen yerlerine yerleştirilmelidir.
- Mönüye göre masalara kuver yerleştirilmelidir.
- Oturma yerlerinin planına göre konuk numaraları konulmalıdır.
- Dekoratif amaçlı süs bitkileri, vazo vb. yerleştirilmelidir.
- Işık, ses düzeni vb. hazırlıklar teknik servis tarafından yapılmalıdır.
- Gerekliyse hediye yeri düzenlenmelidir.
- Salon planına uygun olarak pasta, dans ve orkestra yerleri düzenlenmelidir.
- Büfe servisi için gerekli alan planlanmalı ve sunuma hazır hale getirilmelidir.
- Gerekliyse yemekten önce ve büfe usulü ziyafetlerde bar kurulmalıdır.

- Mevsime göre klimalar çalıştırılıp salon istenen ısıya getirilmelidir.
- Büfe usulü ziyafetlerde büfedeki ısıtıcılar çalıştırılıp, servis edilecek sıcak yemekler servise az bir süre kala yerlerine konulmalıdır.
- Son hazırlıklar denetlenmeli ve konukları karşılamak için hazır beklenmelidir.

10. MÖNÜ ÇEŞİTLERİ VE TANZİMİ

10.1. MÖNÜ VE ÇEŞİTLERİ

Mönü Fransızca kökenli bir kelimedir “ küçük ”, “ az ” anlamlarına gelmektedir. İşletmelerde “ yiyecek ve içecek listesi ” anlamında kullanılmaktadır.

➤ **KLASİK MÖNÜ**

Klasik mönüde yiyecekler belirli bir sıralamada yazılır ve konuklar yemeklerini genellikle belirli bir sırada yerler. Bu sıralama “klasik mönü” adı verilen bir sistem temel alınarak yapılır. Klasik mönü, yüzyılların yemek yeme deneyimlerinin Fransızlar tarafından derlenip daha düzenli bir hale getirilmesiyle ortaya çıkmıştır.

➤ **MODERN MÖNÜ**

Klasik mönüden esinlenerek daha basit hale getirilmiş mönüdür. Listedeki yemek grup sayısı 6–7 ye indirilmiştir.

KLASİK MÖNÜ

- 1- Ordövrler
- 2- Çorbalar
- 3- Hamur işleri ve yumurtalar
- 4- Balıklar
- 5- Antreler
- 6- Releveler
- 7- Sorbeler
- 8- Rotiler
- 9- Salatalar
- 10- Sebzeler
- 11- Tatlılar
- 12- Savoriler
- 13- Peynirler
- 14- Meyveler

MODERN MÖNÜ

- 1- Ordövrler
- 2- Çorbalar
- 3- Hamur işleri ve yumurtalar
- 4- Balıklar
- 5- Ana yemek (Antre, releve, rotiler)
- 6- Salatalar
- 7- Tatlı ve Meyveler

➤ **TABLE D'HOTE MÖNÜ**

Belli sayıda yemekten oluşan bir mөnüdür.

- Table d'hote mөnүde konuk, işletmenin önceden belirlemiş olduğu belirli sayıdaki yemeği alır.
- Öğün başlangıç yemeği, ana yemek ve tatlı şeklinde sıralanır. Alternatif hiç yoktur veya azdır.
- Bütün yemekler belirlenmiş bir saatte, yemek öncesinde pişirilip hazırlanmış olur.
- Konuklar yedikleri yemeklerin karşılığında önceden belirlenen tek bir fiyat öderler.
- Table d'hote mөnüler kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinde görülür. Belli başlı diğer uygulama yerleri ziyafetler, büfeler, çay mөnülerini vb. olabilir.

➤ **A LA CARTE (ALAKART) MÖNÜ**

Table d'hote mөnүden daha kapsamlıdır ve konuğun yemek seçme avantajını vardır.

- İşletmenin sunduğu yemekler belli yemek grupları altında toplanmıştır. Sipariş alındıktan sonra, siparişte istenilenler doğrultusunda hazırlanır.
- Yenilen her yemek ayrı fiyatlardadır, konuklar sipariş ettikleri yemeklerin, fiyatlarının toplamını öderler.
- A la carte mөnüler genellikle yüksek maliyetli ve özel yemeklerden oluşur.
- A la carte mөnü ile çalışan yerlerde konukların hangi yemeği tercih edeceğinin önceden bilinmemesi yiyecek maddelerinin ön hazırlığında ve maliyet hesaplarında problem yaratabilir.

Servis edildiği zamana göre de mөnülerini sınıflayabiliriz;

➤ **KAHVARTI MÖNÜSÜ**

Kahvaltıda verilen mөnüdür. Kahvaltı malzemeleri ve sıcak içeceklerden oluşur.

➤ **ÖĞLEN MÖNÜSÜ**

Öğle saatlerinde verilen ve hafif yemeklerden oluşan mөnüdür.

➤ **BRUNCH MÖNÜSÜ**

İngilizce’de kahvaltı anlamına gelen “ Breakfast ” ile öğle yemeği anlamına gelen “ Lunch ” kelimelerinin bir araya getirilmesiyle oluşmuştur. Kahvaltı ve öğle yemeği arasında alınan ve her ikisinin özelliğini taşıyan yiyecek ve içeceklerden oluşan mөnüdür.

➤ **AKŞAM MÖNÜSÜ**

Akşam verilen ve ağır yemeklerden oluşan mөnüdür.

➤ **SUPPER MÖNÜSÜ**

Gece geç saatlerde verilen yemeklerden oluşan mөnüdür.

➤ **İKİNDİ ÇAYI MÖNÜSÜ**

Öğle, akşam yemekleri arasında verilen, kahvaltı ve hafif yiyeceklerden oluşan mөnüdür.

➤ **HİGH TEA MÖNÜSÜ**

İkinci çayı mөnüsünün geliştirilmiş halidir.

İşletme türüne göre mөnüleri aşağıdaki gibi sınıflayabiliriz;

➤ **ODA SERVİSİ MÖNÜSÜ**

Odalara verilebilecek yemeklerden oluşan ve oda servis görevlisi tarafından servis yapılan mөnüdür.

➤ **CAFE MÖNÜSÜ**

Kafelerde verilen yiyeceklerden oluşan mөnüdür.

➤ **BANKET MÖNÜSÜ**

Ziyafet mөnüsü de denilen çok kalabalık gruplara verilen ve önceden belirlenen mөnüdür.

➤ **PERİYODİK MÖNÜ**

Belli bir süre için, her gün değişen günlük mөnülerden oluşan ve bu süre sonunda tekrar ilk günkü mөnü ile başlayıp tekrar eden sisteme denir.

➤ **GÜNLÜK MÖNÜ**

Günlük olarak yemekleri değişen, fakat fiyatı sabit tutulan mөnüdür.

10.2. MÖNÜ KARTLARI

Konuklara sunulan yiyecek ve içeceklerin adları ne şekilde hazırlandıkları, hangi garnitürler ve sosla verildikleri, yemeğin fiyatı, hatta bazılarında porsiyonun gramajı gibi bilgilerin yazılı olduğu kartlara “ mönü kartları ” denir.

Mönü Kartları Hazırlanırken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Mönüler kaliteli bir kâğıda ya da kartona yazılmalıdır.
- Açıklamalar yeterli ve kısa olmalıdır.
- Konukların anlayabileceği ifadeler ve dil kullanılmalıdır.
- Fiyatların üzerinde konuğu şüphelendirici bir değişiklik yapılmamalıdır.
- Mönüler temiz tutulmalı, eski mönüler yenilenmelidir.
- Mönü kartlarındaki fiyatlara katma değer vergisi ve servis ücreti dahil olup olmadığı belirtilmelidir.

10.3. MÖNÜ TANZİMİ

- Mönü oluşturmada klasik mönü sıralaması dikkate alınmalıdır.
- Zamana ve Mevsim özelliklerine dikkat edilmelidir.
- Öncelikle ana yemekler belirlenmelidir.
- Benzer yemeklerin tekrarından kaçınılmalıdır.
- Yemeklerin renk uyumuna ve kıvamına dikkat edilmelidir.
- Mutfağın kapasitesi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Değişik pişirme usulleri kullanılmalıdır.
- Mönülerin kimler için hazırlandığına dikkat edilmelidir.

11. KONUĞA SERVİS

11.1. KONUĞU KARŞILAMA VE MASA TAKDİMİ

- Konuk günün saatine göre, biliniyorsa ilk adı veya soyadı ile bilinmiyorsa “ Beyefendi, hanımefendi ” diye hitap edilecek karşılanmalıdır.
- Göz kontağı kurulmalı, güler yüzle karşılanmalı ve hareketler abartılmamalıdır.
- Konuklara masaya kadar eşlik edilmelidir.

- Rezervasyonlu çalışılıyorsa konuğun rezervasyon yaptırıp yaptırmadığı öğrenilmelidir.
- Rezervasyonsuz gelmişlerse ve salonda rezervasyonsuz boş yer varsa konuklar bekletilmeden masaya alınmalıdır.
- Rezervasyonsuz gelen konukların özelliklerine göre masa belirlenmeli, bar veya lobide bekleyeceklerse inceleyebilmeleri için mn verilmelidir.
- Gelen konuklar asla temizliği bitmemiş, hazırlanmamış masaya oturtulmamalıdır.
- Masaya oturma anında konukların sandalyeleri çekilerek oturmalarına yardımcı olunmalıdır.
- Konukları, sipariş alacak servis görevlisi ile tanıştırmalıdır.
- Konukların tanıştırılmasından sonra servis görevlisi konukları içten ve kibar konuşmalar ve hareketlerle selamlamalıdır.
- Karşılıyan kişi masadan ayrılırken konuklara, iyi vakit geçirmelerini temenni etmelidir.

11.2. MN KARTI TAKDİMİ VE SİPARİş ALMA

MN TAKDİMİ

- Servis görevlisi, kurallara uygun olarak mn kartını takdim etmeli, konuklara aperatif alıp almayacaklarını sormalıdır.
- Mn kartını, ilk sayfalarını açarak konuğun sağ tarafından önce bayanlara sonra beylere vermelidir.
- Masadan ayrılarak konukların yemek seçmeleri için zaman tanınmalıdır.

SİPARİş ALMA

Sipariş Alırken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Sipariş alınırken, servis görevlisinin yüzü konuğa dönük olmalı ve göz kontağı kurulmalıdır.
- Sipariş veren konuğun arkasında durulmamalıdır.
- Konuğun zerine, masaya veya sandalyeye eğilmemelidir.
- Tavsiyelerde bulunmak ve soruları cevaplandırmak için hazır olunmalıdır.
- Tavsiye istemediğini belirten bir ifade varsa kesinlikle ısrarcı olunmamalıdır.

- Mönü dışı bir istek olduğunda konuğa “ Mutfağa sormam gerekir ” denilmelidir.
- Özel istekler (az pişmiş, soğansız vb.) yemek adının yanına kaydedilmelidir.
- Konuğa yapılan tekliflerde cevabı evet veya hayır olmayan sorular yönetilmelidir.
- Konuğun siparişi bittiğinde, sipariş fişine kaydedilenler sözlü olarak tekrarlanmalı ve konuğun onaylaması sağlanmalıdır.

Sipariş Fişi Doldurulurken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Sipariş fişi okunaklı bir şekilde yazılmalıdır.
- İşletmedeki yemek adları için kısaltmalar yapıyorsa bu kısaltmalar ilgili diğer personel tarafından bilinmelidir ve anlaşılır olmalıdır.
- Sipariş fişleri doldurulurken yemekteki sıralamaya dikkat edilmeli, yiyecek ve içecekler bölümlere ayrılmalıdır.
- Kalabalık gruplarda siparişlerin, doğru konuklara verilebilmesi için sipariş sahibi bilinmeli ve numara verilmelidir.
- Sipariş alındıktan sonra, işletmedeki sistem doğrultusunda, sipariş fişi kopyaları ilgili yerlere ulaştırılmalıdır.

11.3. YEMEK SÜRESİNCE SERVİS

Yemek Süresince Servis Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Konuk masaya oturur oturmaz, mum varsa yakılmalıdır.
- İçecek ve mönü kartları sunulmalıdır.
- Ekmek, su, tereyağı servisi yapılmalıdır.
- Varsa aperatif siparişleri alınmalıdır.
- Aperatif en kısa sürede servis edilmelidir.
- İçecek siparişi alınmalı ve sipariş doğrultusunda kullanılacak bardaklar konulmalıdır.
- İçeceğe erken başlanıyorsa servisi yapılmalıdır.
- Yemek siparişi alınmalı, gerekiyorsa kuverde değişiklik ve ilaveler yapılmalıdır.
- İlk yemek servisi yapılmalıdır.
- Yemeğin bittiğini belirten işaretler takip edilmeli, aynı masadaki kişilerin hepsinin yemeği bitmeden boşlar kaldırılmamalı ya da konuğun izni alındıktan sonra kaldırılmalıdır.

- İlk yemeğin boşları kaldırıldıktan sonra, ikinci yemeğin takımları hazırlanmalı ve servis usulüne göre yemeğin servisi yapılmalıdır.
- Yemeğin servisinde belirli bir sıra izlenmeli ve üçüncü, dördüncü yemeklerde de mutfaktan çıkışından itibaren bu sraya dikkat edilmelidir. Gerekliyse el yıkama tası “ Fingerbowl ” ve artık tabağı “ deşet ” ilave edilmelidir.
- Garnitür ve soslar ayrıca servis ediliyorsa yemek esnasında verilmelidir.
- Sıcak yemekler sıcak, soğuk yemekler soğuk tabakta verilmelidir.
- Ana yemek bittikten sonra kırıntılar süpürülmelidir.
- Tatlı siparişi alınmalı, takımları hazırlanmalı, servis usulüne göre servisi yapılmalı ve boşlar kaldırılmalıdır.
- Kahve ve likör servisi yapılmalıdır.
- Yemek bittiğinde ve konuklar hesap istediğinde, hesap çıkarılıp sunulmalıdır.

11.4. HESAP ALMA İŞLEMLERİ

Hesap alma son ana kadar yapılmamalıdır. Hesap istendiğinde veya konukların yemeklerini bitirdikleri ve başka bir şey talep etmeyecekleri anlaşıldığında hesap çıkarılıp, sunulmalıdır. Konuklar hesabı restoranlarda nakit, şahsi çek, seyahat çeki, kredi kartı ve hesap pusulası imzalayarak öderler. Hesap kaydetme elle “ manuel ” veya bilgisayar sistemi ile yapılmaktadır.

Kasiyerin Kullandığı Manuel Bir Sistemde Kayıt Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

1. **Sipariş fişini kaydetme;** Sipariş fişlerinin kaydedildiği forma “ **Hesap pusulası** ” adı verilir. Hesap pusulasının diğer bir adı da “ **Adisyon** ” dur. İki nüshadan oluşur, bir şey kaydetmeden araya karbon kâğıdı konulmalıdır. Adisyon resmi bir evraktır. Restoranlarda sürekli olarak masa da olmalıdır.
2. **İkinci siparişi kaydetme;** Aynı masa da ekstra bir yemek, yemek sonrası tatlı, kahve, likör vb. siparişler için ayrı ayrı sipariş fişleri düzenlenip getirilebilir. İkinci ve takip eden sipariş fişlerine servis diliyle “ilave, ek” anlamına gelen “ **suiwant** ” veya “ **en suite** ” yazılır. Hesap pusulası üzerinde bir değişiklik olacaksa veya pusula tamamen iptal edilecekse

restoran yöneticisinin haberdar edilmesi gerekir. İptal restoran yöneticisinin onayıyla yapılmalıdır.

Hesap Alma İşlemi Aşağıdaki Basamaklar İzlenerek Yapılır;

- Sipariş fişleri ile hesap pusulası karşılaştırılmalıdır.
- Yemek fiyatları kaydedilmelidir.
- Yemek fiyatı yemek adeti ile çarpılarak tutar hesaplanmalıdır.
- Muhasebe kayıtları ve istatistik bilgiler için yiyecek ve içeceklerin tutarları ayrı hesaplanmalıdır.
- Yiyecek ve içecek tutarları toplanıp toplam sütununa yazılmalı ve KDV'leri hesaplanıp toplanarak KDV bölümüne yazılmalıdır.
- Varsa servis ücreti yiyecek ve içecek toplamının yüzdesi olarak servis hanesine kaydedilmelidir.
- Genel toplam hesaplanmalıdır.
- Hesaplar denetlenmelidir.
- Konuğa hesap pusulası işletmenin standardına göre sunulmalıdır.

Hesap Pusulası Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

1. Hesap son defa denetlenmelidir.
2. Masaya işletmenin standardına uygun bir şekilde götürülmelidir.
3. Konuğun sağından masaya bırakılmalıdır.
4. Konuğun hesap pusulasını incelemesi beklenmelidir.
5. Hesap pusulası alınarak kasaya geri götürülmelidir

11.5. KONUK İLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLERİ İLE İLGİLENME

Yiyecek ve içecek bölümünde konuğun restorana girişinden ayrılışına kadar tüm ikili ilişkiler servis personeli tarafından yürütülür. Servis personelinin konuk üzerinde yaratacağı olumlu etki, işletmeye karşı iyi bir fikir oluştururken yapacağı hatalarda olumsuz etki bırakır. Bu nedenle servis personeli işletmesini en iyi şekilde temsil etmeli karşılaştığı bazı problemleri kolaylıkla çözebilir. Çözümlemeyecek problemler varsa üstlerine aktarmalıdır.

Konuk Şikâyetlerinin Çözülmesinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Konuşma ve tavırlar ile konuğa önem verildiği hissettirilmelidir.
- Konuğa nazik davranılmalı ve kendisine hizmet etmekten gurur duyulduğu hissi verilmelidir.

- Çocuklu grupların, çocuk sandalyesi vb. özel istekleri yerine getirilmelidir.
- Konukların vücut dili ve davranışları gözlenmelidir.
- Konukların konuşmalarını bölmeyecek bir şekilde servis sunulmalıdır.
- Acelesi olan konuklara çabuk hazırlanan yemekler tavsiye edilmelidir.
- Konuk şikâyetleri dikkate alınmalı, bir problem varsa çözülmelidir.
- Engelli konuklar ulaşılması kolay bir masaya ve servis görevlilerinin kolayca görebilecekleri uygun yerlere oturtulmalıdır.
- Yabancı konuklarla yavaş ve anlaşılır bir dille konuşulmalıdır.
- Herhangi bir kaza veya dökülme durumunda gereken işlemler yapılmalıdır.

12. KONUK MASASINDA YEMEKLERİN HAZIRLANMASI

Eğlenme ve hoş vakit geçirme isteği göz önünde bulunduran konaklama işletmeleri satış ve pazarlamayı da artırmak amacıyla konukları yemek yerken eğlendirmeyi hedeflemişlerdir. Bu nedenle bazı yemeklerin pişirilmesi, porsiyonlanması, salataların hazırlanması işlemleri işletmelerde şov şeklinde yapıp sunulmaktadır.

Konuklar yedikleri yemeklerin hangi malzemelerle ve nasıl hazırlandığını seyretmektedir. Bu gösteri tarzındaki sunuş diğer konuklarında dikkatini çekmekte ve talepleri artırmaktadır. Konuğun masasında yemeklerin hazırlanması ve servisi değişik şekillerde yapılabilir. Bunların başında flambeler gelir.

FLAMBELER

Flambeler, konuk önünde, ateş üzerinde yapılmaları nedeniyle çalışanların güvenlik, hijyen konularında dikkatli olmalarını gerektirir.

Yemeklerin tadını ve kokusunu güzelleştirmek için alkollü içeceklerle alevlendirilerek pişirme işlemi yapılırken;

- Misafirlerin zevkle seyredeceği bir gösteri yapılmış olur,
- Misafirlere gösterilen ilgi artırılmış olur,
- Diğer misafirlerin dikkatli flambe yapılan masaya çekilerek etkilenmelerini sağlayarak satış artırılmış olur.

Pepper Steak Flambe Hazırlamak Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

1. Sipariş alındıktan sonra araba ve gerekli malzemeler hazırlanmalıdır.

İki Kişilik Pepper Steak Servisi İçin Gereken Malzemeler;

- İki adet 200 gr.lık bonfile
- 10 el. Krema
- 12 el. Dana fondu (etsuyu)
- 50 gr tereyağı
- 2 el. Brandy
- 4 el. Kırmızı şarap
- 2 çorba kaşığı kıyılmış biber ve tuz

Arabada Kullanılan Gerekli Araç-Gereçler;

- Çatal, kaşıktan oluşan maşa
- Kuvere konulacak yemek takımları
- Isıtıcı
- Gloche
- Servis tabakları

2. Biftekler karabiberlerin içine konulup karıştırılmalıdır.
3. Tavada tereyağının bir kısmı kızdırılmalıdır.
4. Biftekler tavada kızartılmalıdır.
5. Biftekler piştikten sonra brandy dökülerek alevlendirilmelidir.
6. Biftekler tabağa alınmalıdır.
7. Tavaya kırmızı şarap ilave edilmelidir.
8. Şarabın suyunun çok az çektirilmesi yeterlidir.
9. Dana fondu ilave edilmelidir.
10. Krema ilave edilmelidir.
11. Tereyağının kalanı ilave edilmelidir.
12. Tuz ilave edilmelidir.
13. Biftekleri tavaya tekrar yerleştirip, sos içinde pişirmek gerekir.
14. Biftekler, konuğa servis edilecek tabaklara konulmalıdır.
15. Garnitürler ve tavadaki sos, tabağa ilave edilmelidir.
16. Konuğun sağından servis yapılmalıdır.

Flambe Yapımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Servise başlamadan önce araba denetlenmeli varsa eksiklikler tamamlanmalıdır.
- Flambe arabası çekilerek değil, itilerek götürülmelidir.
- Sipariş alınırken et yemeklerinde etin pişme derecesi de sorulmalıdır.
- Alevlendirme için tava yeteri kadar ısıtılmış kızdırılmış olmalıdır.
- Alevlendirmede kullanılan içecekler ateşten uzakta tutulmalı ve içecek tavaya şişeden dökülmelidir.
- Arabada ayrıca bir ısıtıcı, reşo ve tabakların üzerine gloche vb. örtmek için bulundurulmalıdır.

- Flambe arabası perdelerine yakın veya yanıcı eşyaların bulunduğu yerlerde kullanılmamalıdır.
- Etlere tavada kızartılırken sadece bir defa alt-üst edilmelidir.
- Bazı yiyecekler zamandan kazanmak için mutfaktan yarı pişmiş getirilmelidir.

13. KAHVALTI ÇEŞİTLERİ VE ODA SERVİSİ

13.1. KAHVALTININ ANLAMI VE ÖNEMİ

Kahvaltı, sabah alınan günün en önemli öğünüdür. Kahvaltı günümüze dek büyük değişikliklere uğrayarak kahvaltı münülerini zengin ve daha hafif hale getirmiştir. Örneğin bazı kahvaltı münülerinde eskiden ızgara ve soğuk etler kahvaltılarda yer alırken son zamanlarda daha hafif yiyecekler tercih edilmektedir. İngiltere ve Amerika’da halen pişmiş yiyecek görülürken Avrupa kıtasında tercih edilmediğinden ortadan kalkmaktadır.

13.2. KAHVALTI MÜNÜLERİ

CONTİNENTAL / KONTİNENTAL KAHVALTI

- | | |
|---|--------------------|
| - Sıcak içecekler çay, kahve, kakao vb. | - Bal, reçel, |
| - Tereyağı, | - Ekmek çeşitleri. |

İNGİLİZ USULÜ KAHVALTI

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| - Sıcak içecekler, sütlü çay, kahve, | - Kahvaltı sosisleri, |
| - Meyve veya sebze suyu, | - Yumurta çeşitleri, |
| - Tereyağı, | - Soğuk etler, |
| - Reçel, bal, marmelat, | - Balıklar, |
| - Ekmek çeşitleri, | - Cerealler. |

AMERİKAN USULÜ KAHVALTI

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| - Sıcak içecekler kahve, çay, kakao, | - Ekmek çeşitleri, |
| - Soğuk içecekler buzlu su, | - Balık çeşitleri, |
| komposto, meyve ve sebze suları, | - Et çeşitleri, |
| - Taze meyveler, | - Yumurta ve omlet çeşitleri, |
| - Soğuk etler jambon, sosis, | - Pancakeler (tarçımlı, |
| - Tereyağı, | limonlu, portakallı) |
| - Bal, reçel, marmelat, | - Cerealler. |

TÜRK USULÜ KAHVALTI

- Sıcak içeceklerden çay çeşitleri (sade, limonlu, meyve, bitki vb.)
- Tereyağı,
- Reçel, bal,
- Peynir çeşitleri,
- Zeytin çeşitleri,
- Kızarmış ekmek,
- Salatalık, domates,
- Yumurta çeşitleri,
- Soğuk etler (jambon, salam vb.)

13.3. KAHVALTI SERVİSİ

Kahvaltı servisine başlamadan önce ön hazırlıklar tamamlanmalıdır. Sabah yapılacak hazırlıklar aşağıdaki gibidir.

Kahvaltı Ofisinde Yapılacak Hazırlıklar

- Kahve suyu hazırlanmalı,
- Çay hazırlanmalı,
- Ekmek kuzartma makinesi hazırlanmalı,
- Ekmek dilimlemeli, rol ekmekleri servise hazırlanmalı,
- Krosan, yağlı yumurtalı çörek vb. ekmekleri hazırlanmalı,
- Sıkma meyve suları veya konsantre içecekleri hazırlanmalı,
- Çekme tereyağı kullanılıyorsa hazırlanmalıdır.

Restoranda Yapılacak Hazırlıklar

- Kuverlere akşamdan örtülmüş örtüleri kaldırmalı,
- Konulmamışsa peçeteler hazırlanıp konulmalıdır,
- Masalara süt, reçel, bal, tereyağ hazırlanmalıdır,
- Masaya konulmamışsa şeker konulmalıdır,
- Gerekiyorsa akşamdan konulan fincanlar düzeltilmelidir.

Servantta Yapılacak Hazırlıklar

- Sıkılmış meyve suları konulmalıdır,
- Tereyağı, reçel, bal, soğuk süt, krema konulmalıdır,
- Hardal ve gerekli soslar konulmalıdır.

Tüm hazırlıklar tamamlandıktan ve denetlendikten sonra konuklar kahvaltı servisi için beklenmeye başlanır.

Kahvaltı Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Konuk oturur oturmaz en kısa zamanda kendisiyle ilgilenilmelidir.
- Yiyecek ve içecekler soğumadan konuğa ulaştırılmalıdır.
- Siparişe göre masadaki eksiklikler tamamlanmalıdır.
- Yiyecek ve içecekleri taşımada güvenliğe dikkat edilmelidir.
- Kızarmış ekmekler üst üste konulmamalı veya iyice sarılmalıdır.

13.4. KAHVALTI BÜFESİ

Kahvaltı servis çeşitlerinden biri de büfe servisedir. Daha çok tatil yöresindeki işletmelerde çok fazla servis elemanına gereksinim duyulmaması, son yıllarda yaygın bir şekilde uygulanmasını sağlamıştır. Yiyecek ve içecekler, peynir çeşitleri, bal, reçel, tereyağı, çay, kahve ve ekmek olmakla birlikte kuru üzüm, badem, kuru kayısı, yoğurt bulunduranlar da vardır.

Türk tipi büfe kahvaltılarında ise batıda görülmeyen domates, salatalık, beyaz peynir, zeytin çeşitleri vb. birçok değişik yiyecekleri de görmek mümkündür.

Kahvaltı büfesinin faydaları;

- Personelden önemli ölçüde tasarruf sağlar,
- Servis çabuklaşır,
- Konuklara yiyecek ve içecek seçme olanağı verir,
- Mutfak çalışmalarını kolaylaştırır.

Kahvaltı büfesinin sakıncaları;

- Salonda fazla konuk trafiği olur,
- Gürültü nedeniyle bazı konuklar rahatsız olabilir,
- Kuvvetli kahvaltı yapan konuklar öğlen yemeğinden vazgeçebilirler,
- Fazla takım gerektirir,
- Yiyecek israflarına neden olabilir.

13.5. ODA SERVİSİ

Oda servisi; konukların yiyecek ve içeceklerini odalarında servis eden bölümdür. Oda servisi bazı otellerde gece yarısına kadar, bazı otellerde sadece kahvaltı servisinde, bazılarında ise 24 saat hizmet verir. Oda servisi personelinin organizasyonu otelin büyüklüğüne, çalışma süresine ve servis kalitesine göre değişiklik göstermektedir. Küçük şehir içi otellerinde ve

motellerde genellikle oda servisi yoktur. Büyük işletmelerde ise bu bölüm, müdür ve çok sayıda personeli ile oldukça kalabalık bir bölümdür.

Oda servisinde siparişler; odalardan gelen mönü kartı veya telefonla alınır ve değerlendirilmesi yapılır.

Odalardan Mönü Kartıyla Gelen Siparişlerin Değerlendirilmesi;

Oda kapılarından toplanan mönü kartları, oda servisi büfesine indirildikten sonra değerlendirilir ve sabah belirli bir saatte servis edilir. Hazırlıklar konuğun istekleri dikkate alınarak yapılmalıdır. Sabah şiftinde kartlara hazırlanmış sipariş fişi veya hesap pusulaları ilgili servis görevlisine dağıtılır. İlgili servis görevlisi sipariş fişlerine göre tepsi ve arabasında son hazırlıkları yaparak konuklara servisini saatinde yapar.

Oda Servisinde Telefonla Sipariş Alma Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Çalan telefon açılırken günün saatine göre “ günaydın, iyi günler, iyi akşamlar ” diye hitap edilmelidir.
- “ Size nasıl yardımcı olabilirim ” diye sorulmalıdır.
- Sipariş fişine ilk bilgiler yazılmalıdır.
- Siparişler kaydedilmelidir.
- Detaylar kaydedilmelidir.
- Konuk karasız kaldığında yardımcı olmalıdır.
- Satış teknikleri kullanılmalıdır.
- Servis zamanı öğrenilmelidir.
- Konuğa tekrar edip onaylatılmalıdır.
- Telefonu teşekkür ederek kapatmalıdır.
- Gönderilecek garsonun adı kaydedilmelidir.

ODADA SERVİS

Tepsiyi veya arabayı odanın kapısına kadar getiren garson odada servisi aşağıdaki işlem basamaklarını izleyerek gerçekleştirir.

- Hesap pusulasındaki kapı numarası ile oda numarası karşılaştırılmalıdır.
- Odada konuğun olmadığı bilinse bile kapı çalınmadan girilmemelidir,
- Kapı içerideki konuğun duyabileceği bir sesle vurulmalıdır,
- Kapı çalındıktan sonra konuğun cevaplaması beklenmelidir,
- İçeriye girerken günün saatine göre “ iyi günler ” vb. hitap edilmelidir.
- Konuğun isteğine göre servis arabası oda ortasına, pencere kenarına veya yatağa yakın bir yere konulmalıdır.
- Gerekiyorsa ve isteniyorsa bazı servisler yapılmalıdır.

- Başka bir ihtiyaç olup olmadığı sorulmalıdır.
- Hesap pusulası imzalatılmalıdır.
- Konuğa “ afiyet olsun ” denilerek odadan çıkılmalıdır.
- Hesap pusulası sipariş alıcısına (Order taker) verilmelidir.

14. İÇECEKLER VE İÇECEK SERVİSİ

14.1. İÇECEK ÇEŞİTLERİ

İçecekler birçok çeşide ayrılır ve değişik şekillerde sınıflamalarla karşılaşılr. Genel olarak aşağıdaki gibi sınıflandırılırlar.

❖Servis edildikleri ısıya göre

1. Sıcak içecekler
2. Soğuk içecekler

❖Alkol durumuna göre

1. Alkolsüz içecekler
2. Alkollü içecekler

❖Yapılışına göre içecekler

1. Mayalı içecekler
2. Damıtık içecekler

❖İçindeki alkol oranına göre içecekler

1. Hafif alkollü içecekler
2. Yüksek alkollü içecekler

Bu sınıflamalara bakıldığında birbirleriyle iç içe olduklarını görülür. Bütün olarak inceleyecek olursak aşağıdaki gibi bir sınıflama daha yapılabilir.

❖Sıcak içecekler

❖Alkolsüz içecekler

❖Alkollü içecekler

❖Yüksek alkollü içecekler

14.2. SICAK İÇECEKLER VE SERVİSİ

Otellerde en fazla tüketilen içecekler sıcak içeceklerdir. Büyük bir çoğunluğu alkolsüzdür fakat alkollü ikram edilenleri de vardır. Alkolsüz olarak ikram edilenler;

- ❖ Çay çeşitleri,
- ❖ Kahve çeşitleri,
- ❖ Diğer sıcak içecekler,
 - Kakao,
 - Süt,

- Sıcak çikolata,
- Sahlep vb.

Alkollü ikram edilenler genellikle kahve çeşitleriyle verilirler. En çok bilinenleri aşağıdaki gibidir;

- Irish coffee,
- Gaelic coffee,
- Calpyso coffee,
- Calibbeen coffee,
- German coffee vb.

❖ ÇAY ÇEŞİTLERİ VE SERVİSİ

Dünyada birçok çay çeşidi olmasına rağmen Çin, Seylan, Hint ve Rus çay çeşitleri en çok bilinen ve servis edilen çay çeşitleridir. Ülkemizde de demleme yöntemi Rus çayına benzemesine rağmen kendine özel hazırlama ve servis şekli vardır.

ÇAYLARIN HAZIRLANMASI

Çayların hazırlanmasına “ Demleme ” adı verilir. Bütün çay çeşitlerinde demleme işlemi birbirine benzer özellik taşımaktadır. Son yıllarda özel olarak yapılmış çay makineleri de kullanılmaktadır.

Çaylar Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Demlenir;

- Demlik veya potlar içi boş iken su kazanının üzerine konularak ısıtılmalıdır.
- Çay ve su demliğe konulmalıdır.
- Demleme için batıda 5 dakika yeterli görülürken ülkemizde 10-15 dakika beklenmelidir.
- Servis yapılmalıdır.

ÇAY SERVİSİ

Çay servisi; Türk çayı servisi, klasik çay servisi, süzölmüş çay servisi, poşet çay servisi vb. değişik şekillerde yapılmaktadır.

Süzölmüş Çay Servisi Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Tepsi üzerine örtü serilmelidir.
- Tepsi üzerine gerekli malzemeler yerleştirilmelidir,
- Tepsi servanta götürölmelidir,
- Masada gerekli hazırlıklar yapılmalıdır,
- Potlar servise hazırlanmalıdır,
- Şeker servisi yapılmalıdır,
- Çay servisi yapılmalıdır,
- İsteğe göre sıcak su ve süt servisi yapılmalıdır,
- Servis bittikten sonra potlar masaya konulmuş altlık veya servanta bırakılmalıdır.

❖ KAHVE ÇEŞİTLERİ VE SERVİSİ

Kahveler servise sunulabilecek hale gelmesi için birçok işlemden geçerler. Geçirmiş olduğu işlem aşamalarına, hazırlanışına ve servisine göre birçok kahve çeşidinden söz edilebilir. Otellerde sunulan belli başlı kahve çeşitleri;

- Filtre kahve
- Espresso kahve
- Cappucino kahve
- Mocca kahve
- Türk kahvesi
- İntant kahve
- Kafeinsiz kahve vb.

Kahvenin hazırlanması ve servisi değişik şekillerde yapılabilir. Lüks işletmelerde genellikle klasik yöntem kullanılır. Bu yöntemde potun tabanının tepsi ile teması kesilmeden, potlar eğilerek kahve ve süt servisleri yapılır. Tepsinin dengesinin bozulmadan servisin yapılabilmesi için biraz deneyim gerekir. Diğer bir yöntem ise potun kaldırılarak kahve fincanına servisi şeklindedir.

Filtre Kahve Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Kahve siparişi alındıktan sonra masa üzerinde yemekte kullanılan kirlı tabak ve takımlar kaldırılmalıdır.
- Masadaki kırıntılar temizlenmelidir.
- Masaya konulmamışsa fincanlar ve kül tablası konulmalıdır.
- Tepsi üzerine örtü örtülmeli, üzerine kahve potu, sıcak süt potu, gerekiyorsa krema potu ve şekerlik konularak servise hazır hale getirilmelidir.
- Serviste öncelik açısından yaş, cinsiyet vb. dikkat edilmeli ve konuğun sağından servis edilmelidir.
- Konuğun istekleri dikkate alınmalı ve süt, şeker vb. isteyip istemediği sorulmalıdır.
- Kahve potu fincanla temas ettirilmemeli, fincanlar 1–2 cm aşağısına, dudak payı denilen kısma dikkat edilerek doldurulmalıdır.
- Tepsi çevrilerek uygun pozisyona getirilip sırasıyla süt ve şeker servisi yapılmalıdır.
- Şeker konulduktan sonra fincan konuğun sağından servis edilmelidir.
- Tüm konuklara servis yapıldıktan sonra “ Afiyet olsun ” denilerek geri çekilmeli ve tepsi servanta götürölüp potlar bir ısıtıcı üzerine konulmalıdır.

❖ DİĞER SICAK İÇECEKLER VE SERVİSİ

Çay, kahve çeşitleri dışında ıhlamur, adaçayı, kekik vb. gibi içecekler de sıcak suda demlenerek hazırlanır. Bir de meyve özlerinden yapılan sıcak suya karıştırıldıklarında hemen içilebilen elma, portakal, limon vb. sıcak içecekler vardır. Kakao, sahlepe ise meyve özlerine göre biraz farklı içeceklerdir. Hazırlanış ve servisleri kahvelere benzer. Fincanda servis edilirler. Süt çok amaçlı kullanılmaktadır. Kahve, çay ve kakao ile birlikte verilebildiği gibi tek de tercih edilmektedir.

14.3. ALKOLSÜZ İÇECEKLER VE SERVİSİ

Alkolsüz içecek; sıcak içecekler alkolsüz olmasına rağmen soğuk içeceklere verilen isimdir. İşletmelerde servis edilen içeceklerin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bardak veya şişede servis edilirler. Alkolsüz içecekler;

- Kaynak suları
- Maden suları ve sodalar
- Pastörize meyve suları
- Konsantre meyve suları
- Meşrubatlar
- Ayran vb.

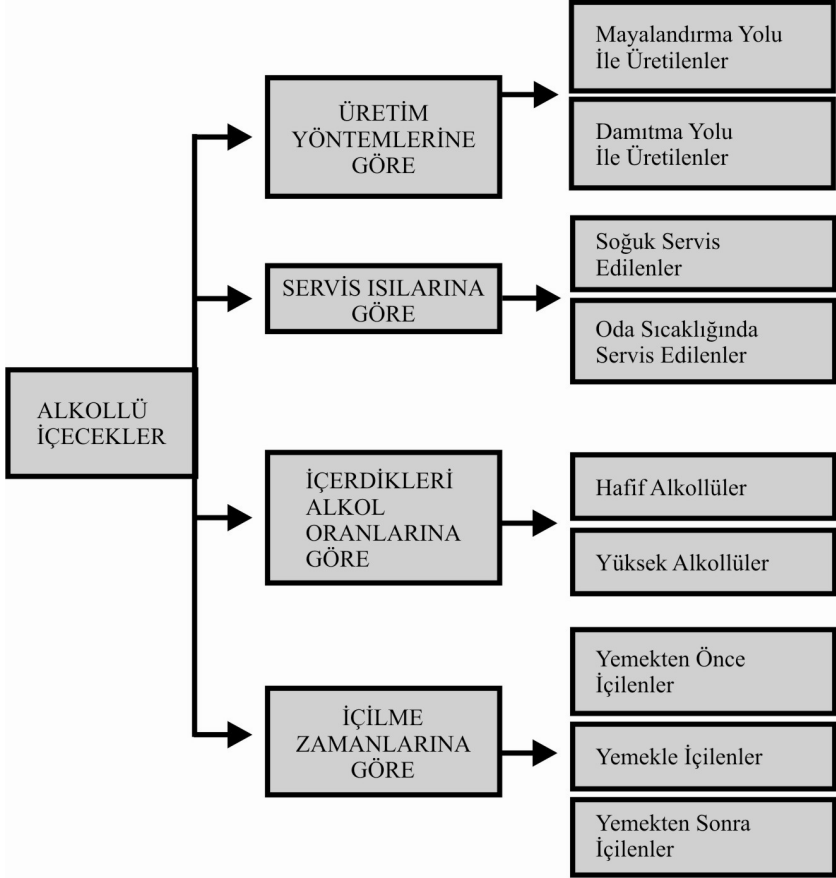
Şişede Maden Suyu veya Sodaların Servisi Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Tepsi hazırlanmalıdır.
- Tepsi masaya götürülmelidir.
- Bardak masaya, konuğun sağına, uygun bir yere konulmalıdır.
- Şişe konuğun göreceği şekilde gazoz açacağı kullanılarak açılmalıdır.
- İçecek konuğun sağından uygun şekilde bardağa doldurulmalıdır.
- Doldurma işlemi tamamlandıktan sonra şişede içecek kalmış ise konuğun sağ ilerisine veya rahat alabileceği bir yere konulmalıdır.
- “ Afiyet olsun ” denilip uzaklaşılmalıdır.

Meyve Suyunun Bardakta Servisi Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Meyve suyu bardağı hazırlanmalıdır.
- Bardak tepsiye yerleştirilmelidir.
- Konuğun sağ tarafından masaya konulmalıdır.
- İsteğe göre tuz, şeker, karabiber vb. uygun yerlere konulmalıdır.
- “ Afiyet olsun ” denilip uzaklaşılmalıdır.

14.4. ALKOLLÜ İÇECEKLER VE SERVİSİ



BİRA

Bira, şerbetçiotu katılmış arpa malta şirasının bira mayası ile fermantasyona uğratılmasından elde edilen ve içerisinde erir halde karbondioksit gazı bulunan kendine özgü normal renk, koku ve tatta berrak, tortusuz ve hacmen % 3–8 arasında alkol içeren hafif alkollü içkidir. Biralara, üretimde kullanılan tekniğe göre mayalanmalarında uygulanan metot farklılığından ikiye ayrılırlar. Üstten mayalanmaya “ Ale ”, alttan mayalanmaya “ Lager ” adı verilir. Bu iki tür bira da kendi içlerinde pastörize edilmiş ve pastörize edilmemiş biralara olmak üzere de ikiye ayrılırlar.

BİRA ÇEŞİTLERİ

Alkol oranına göre

- Alkolüz bira
- Düşük Alkollü bira
- Yüksek Alkollü bira

Renklerine göre

- Açık renkli bira (Lager)
- Koyu renkli bira (Ale)

Bira Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Biralara belirli bir ısıda 6–7 C servis edilmelidir.
- Biralara buz atılmamalı, soğutulmuş bardakta servis edilmelidir.
- Bira servisi fazla köpürtülmeden yapılmalıdır.
- Biralara daha çok baharatlı yemeklerle önerilmelidir.

ŞARAP

Şarap yalnız olgunluğa ulaşmış taze üzüm veya şirasının fermantasyonu ile elde edilen alkollü bir içkidir.

Şaraplar Değişik Şekillerde Sınıflandırılırlar;

İçim kalitesi açısından sınıflandırılması,

- Sofra şarapları
- Kalite şaraplar

Üretim yöntemlerine göre sınıflandırılması,

- Beyaz şaraplar
- Kırmızı şaraplar
- Pembe (Roze) şaraplar

İçerdikleri şeker miktarına göre sınıflandırılması,

- Sek şaraplar
- Tatlı şaraplar
- Dömisek şaraplar
- Likör şaraplar

Yaşlarına göre sınıflandırılması,

- Genç şaraplar
- Yıllanmış veya eski şaraplar

Köpüklerine göre sınıflandırılması,

- Doğal köpüren şaraplar
- Suni köpüren şaraplar
- Şampanyalar

ŞARAP SERVİSİ

Şaraplardan pembe şaraplar 8–12°C, beyaz şaraplar 6–10°C, kırmızı şaraplar 14–20°C arasında servis edilirler. Kırmızı şaraplardan sofraya şarabı 14–16°C, yıllanmış eski şaraplar 16–20°C arasında servis edilirler.

Şarap Servisi Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Şişe temizlenip kurulanmalıdır.
- Katlanmış peçeteyle sol elle alınmalıdır.
- Şarap şişesi sağ ele, etiketi görülecek şekilde alınmalıdır.
- Sipariş veren konukun sağına uygun bir şekilde yaklaşılmalıdır.
- Şarap bardağına uygun bir şekilde doldurulmalıdır.
- Şişe, sağa ve sola çevrilerek son kalan damla damlatılmadan geri çekilmelidir ve peçeteyle silinmelidir.
- Konukun tatması beklenmemelidir.
- Onay alındıktan sonra servis önceliği sırasına uygun olarak şarap bardağı 2/3 oranında doldurulmalıdır,
- Servis, tattırma işleminde olduğu gibi yapıp farklı olarak 2/3 oranında doldurulmalıdır,
- Diğer konuklara saat yönünde ve servisteki öncelik sırasına dikkat edilerek servise devam edilmelidir.

YÜKSEK ALKOLLÜ İÇECEKLER VE SERVİSİ

RAKİ % 45–50 alkol

Üzüm sumasının anason tohumu ve bu tohumlardan elde edilen saf anason esansı ile damıtılmasıyla yapılan Türk içkisidir. Damıtmadan sonra 2–6 ay kadar süre fiçilerde dinlendirilir.

Rakı servisi

Sade olarak içilebildiği gibi çoğu zaman içine su ilave edilerek de içilir. Rakı yanında su veya soda ile silindirik long drink tipi bardaklarda servis edilir.

ROM - RUM % 40 ve üzeri alkol

Şeker üretimi için yetiştirilen şeker kamışı sıkılıp, şekerli suyu alındıktan sonra geride kalan melas tekrar sulandırılarak sıkılıp, şekerli sıvının fermantasyonu gerçekleştikten sonra damıtılmasıyla elde edilir. Karayip Adaları ve Güney Amerika ülkelerinin çoğunda yapılmaktadır.

Başlıca Light Rum (daha ağır yapılı, hoş kokulu, renksiz olan) ve Dark Rum (koyu renkli olan) olarak iki şekilde imal edilirler.

Rom Servisi

Çeşitli alkolsüz içeceklerle karıştırılıp servis edilirler. Romun yanında daha çok kola tercih edilir. Çeşitli kokteyl yapımında da kullanılır.

CİN % 40–47 alkol

Ardıç ağacının nohut büyüklüğündeki meyvelerinden yapılır. Üretimde kullanılan alkolün bazıları hububatlardan bazıları da şeker kamışı melasından veya başka bitkilerden elde edilirler. Damıtıldıktan sonra sulandırılarak istenilen alkol seviyesine düşürülür. Anavatani İngiltere'dir.

Cin servisi

Genellikle Tonic water denilen içinde kinin olan bir tür gazozla buz ve limon dilimi ilave edildikten sonra karışım yapılarak servis edilir. Çeşitli alkollü ve alkolsüz içeceklerle birlikte kokteyl yapılarak da servis edilirler.

VOTKA % 35–80 alkol

Çeşitli tahıllar ve patatesten yapıldığı gibi ayrıca birçok meyve ile çeşnilendirilmiş olanları ve bitkilerle karıştırılıp, hatta uzun zaman bekletilenleri bile vardır.

Votka koku ve yapıldığı bitkinin tüm özelliklerinden arındırılmış saf alkoldür ve saf bir özelliğe gelinceye kadar yeniden damıtılıp ince kum süzgeçlerinden geçirilerek arındırılır. Ana vatani Rusya ve Polonya'dır. Smirnoff, Finlandiya, Stolichnaya, Wyborowa en çok bilinen votka çeşitleridir.

Votka Servisi

Çok soğuk ve sade servis edildiği gibi çeşitli alkolsüz ve alkollü içeceklerle karıştırılarak kokteyl şeklinde servis edilirler.

VİSKİ % 40–60 alkol

Arpa, mısır, çavdar, yulaf vb. tahılların mayalanma işleminden sonra damıtılmasıyla elde edilir. Viskinin vatani İskoçya'dır. En çok bilinen viski de İskoçya viskisidir. İrlanda viskisi % 40, Amerikan % 40–50, Kanada % 40–60 alkol oranlarında ve daha çok üretilirler.

Viski servisi

Genellikle su ve sodalı su ile tercih edilirler. İskoçlar hiç su koymazlar ve yemekten sonra konyak yerine içerler. Çeşitli meşrubatlarla birlikte kokteyl olarak da içilirler.

KONYAK - BRANDY % 40 alkol

Konyak veya kanyak olarak bilinen bu içki aslında Avrupa ülkelerinde “ Brandy ” olarak bilinir. Brandy şarabın damıtılması ile elde edilen bir içkidir. Konyak; Fransa'nın Cognac kasabasını çevreleyen bağlarda yetiştirilen üzümünden üretilip elde edilen brandy'e verilen bir addır.

Bunların dışında “ Armagnac ” adında da Fransızların çok değerli bir Brandysi daha vardır. Kokusu keskindir.

Konyak servisi

Yemeklerden sonra dijestif olarak içilebildiği gibi yemeklerden önce de çeşitli meşrubat veya sodalı su ile de servis edilir. Kaliteli konyak / brandyler sade olarak balon veya uzun lale bardaklarda servis edilirler.

TEKİLA % 40 alkol

Kaktüse benzer “ Mezkal ” bitkisinin iç göbek kısmından, şeker de atılıp fermentasyon ve daha sonra damıtılma işlemi ile elde edilir.

Üç yıl meşe fiçılarda dinlendirildikten sonra şişelenerek pazarlanır. Beyaz ve altın renginde olmak üzere iki türde imal edilmektedir.

Tekila servisi

Tuz ve limonla birlikte servis edilir. Ayrıca sıcak domates suyu da tercih edilmektedir. Kokteyl yapımında da kullanılır.

LİKÖR % 15–45 alkol

Çeşitli meyve ve bitkilerle, alkol, şeker şurubu ilavesi katılarak aromalandırılmış ve tatlandırılmış içkilerdir. Çok çeşitli likörler vardır. Likörler elde edildikleri meyve ve bitkilere göre nane, portakal, turunc, vişne, ahududu vb. olarak sınıflandırılır. Bazıları ise tek bir meyveye bağlı kalmaz.

Likör servisi

Likörlerde yemekten sonra hazmettirici dijestif olarak içilen içeceklerdir. Tek başına içildiğinde küçük bardaklarda servis edilir. Kahve ile birlikte sade servis edildiği gibi bazı likörler talaş buzla da servis edilir. Bu şekilde servis edilen içeceğe “ Frappe ” denir. Kokteyl ve yemek yapımında

kullanılabilir. Brandy servisinde olduğu gibi hazır olarak bardağında getirilir veya arabadan servis edilir.

Yüksek Alkollü İçeceklerde Dikkat Edilmesi Gereken Önemli Noktalar;

- Yüksek alkollü içecekler pahalı içecekler olduğundan depolanma işlemine dikkat edilmelidir.
- Hırsızlığa karşı gerekli önlemler alınmalıdır.
- Servis usulüne uygun bir şekilde ve tam ölçülerinde servis edilmelidir.
- Menü kartlarında belirtilen marka içkiler servis edilmelidir.

15. BAR BİLGİSİ

15.1. BARIN TANIMI VE ÇEŞİTLERİ

Bar; sıcak içeceklerin, alkollü, alkolsüz, yüksek alkollü içeceklerin ve bu içeceklerin karıştırılması ile hazırlanan kokteyllerin satıldığı yerlerdir. Büyük işletmelerde barları konuklara doğrudan satış yapan barlar ve konukların görmediği servis bar olarak iki temel gruba ayırabiliriz. Servis bar ofislerde olup yiyecek ve içecek birimine hizmet veren bölümdür. Doğrudan satış yapan barlar ise aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir;

- | | | |
|-----------------|----------------|----------------|
| ✓ Amerikan Bar, | ✓ Servis Bar | ✓ Vitamin Bar, |
| ✓ Snack Bar, | ✓ Dispens Bar, | ✓ Pool Bar vb. |
| ✓ Restoran Bar, | ✓ Dans Bar, | |
| ✓ Lobby Bar, | ✓ Disco Bar, | |

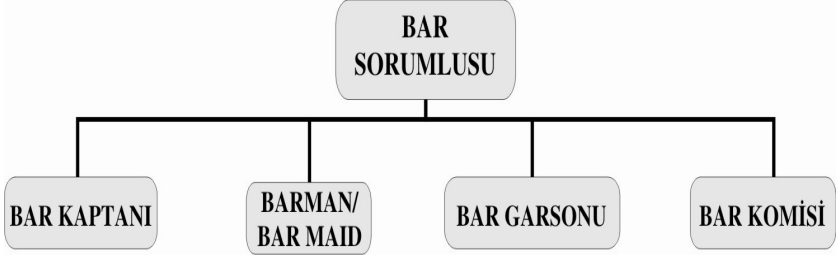
15.2. BAR GÖREVLİLERİ

Her işletmede olduğu gibi bar işletmelerinde veya bir otelin barlarında çalışan görevlilerde bir takım özelliklerin bulunması gerekir. Bu özellikler, bilgi ve beceriler çalışanların işletmedeki meslek seviyelerine göre farklılıklar gösterir. Her seviyedeki personelden bazı özelliklere, bilgilere, beceri, tutum ve davranışlara sahip olmaları istenir.

BAR GÖREVLİLERİNDE BULUNMASI GEREKEN NİTELİKLER

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| • Çalışkan olmak | • Dikkatli olmak |
| • Çevre korumaya karşı duyarlı olmak | • Düzenli olmak |
| • Detaylara özen göstermek | • Doğru ve Dürüst olmak |
| | • Empati kurabilmek |

- Güler yüzlü olmak
- İş disiplinine sahip olmak
- İş güvenliğine dikkat etmek
- Kaliteye dikkat etmek
- Kararlı olmak
- Planlı ve organize olmak
- Pratik olmak
- Sabırlı olmak
- Sır saklamak
- Soğukkanlı olmak
- Sorumluluk sahibi olmak
- Yeniliklere açık olmak
- Zamanı iyi kullanmak



Bar Supervisor / Bar Sorumlusu

İşletmedeki tüm barların işleyiş ve yönetiminden sorumlu personel olup en az iki lisan bilmelidir.

Bar Kaptanı

İşletmede bulunan bir bardan sorumlu ve Bar şefinin asistanı olarak görev yapan bar personeldir. En az 1–2 lisan bilmelidir.

Barman / Barmaid

İçkileri, karışımları ve hazırlamasını iyi bilen, bir bardan sorumlu bar görevlisidir. En az bir lisan bilmelidir.

Bar Garsonu

İçkileri ve servisini iyi bilen bar görevlisi olup en az bir lisan bilmelidir.

Bar Komisi

Barın servise hazırlanması, temizliği ve Barman'ın verdiği tüm işlerin yapılmasından sorumlu bar görevlisidir. En az bir lisanı anlayabilmelidir.

15.3. BAR ARAÇ-GEREÇLERİ

Barlarda birçok değişik araç - gereç ve malzemeler kullanılır. Bazıları;

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| ✓ Shaker | ✓ Şişe askıları |
| ✓ Mixing glass | ✓ Buz bıçağı |
| ✓ Mixer | ✓ Buz öğütme makinesi |
| ✓ Blender | ✓ Şişe ağızlığı |
| ✓ Bar süzgeci | ✓ Tirbuşon ve gazoz açacakları |
| ✓ Bar kaşığı | ✓ Kesme tahtası ve bar bıçağı |
| ✓ Bar ölçekleri (Shut, Jigger) | ✓ Şampanya kovası |
| ✓ Otomatik ölçekler | |

Barlarda kullanılan bu temel araç ve gereçlerin dışında yardımcı olarak kullanılan, dekoratif, süsleme, saklama, temizleme ve doküman olarak kullanılan araç ve gereçlerde vardır.

Bar Araç - Gereçlerin Bakımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Temiz tutulmalıdır.
- Amaç dışı kullanılmamalıdır.
- Elektrikli araç ve gereçler dikkatli kullanılmalıdır.
- Soğutucuların ısıları kontrol edilmelidir.
- Kırılmalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır.

15.4. BARIN AÇILIŞINDA VE KAPANIŞINDA YAPILACAK İŞLER BARIN AÇILIŞINDA YAPILMASI GEREKEN İŞLER

- Zemin temizliği denetlenmelidir.
- Bar tezgâhının ve bankosunun temizliği yapılmalıdır.
- Örtü ve peçeteler denetlenmeli, gerekirse yenileriyle değiştirilmelidir.
- Elektrikli araçlar kontrol edilmelidir.
- Bardaklar çeşit, sayı ve temizlik açısından denetlenmelidir.
- İçecek stoku denetlenmeli ve eksik olanlar tamamlanmalıdır.
- Günlük olarak kullanılacak yiyecek-içecek malzemeleri ilgili yerlerinden alınıp uygun şekilde depolanmalıdır.
- Şişelerin raflarda ve belirli bir düzende olmasına dikkat edilmelidir.
- Barda kullanılacak malzemelerin tazeliği denetlenmelidir.

- Süsleme malzemeleri, meyve sular ve garnitürler önceden hazırlanmalıdır.
- Araç, gereç ve malzemeler yerlerinde kontrol edilmelidir.
- Buzlar, buz kovalar ve buz maşas servise hazır hale getirilmelidir.
- Klimalar denetlenmelidir,
- Sipariş fişi, adisyon, kasa fişi rulosu vb. hazır hale getirilmelidir.
- Kasa denetlenmelidir.
- Aılışa beş dakika kala her ihtiyaa cevap verecek şekilde hazır olunmalı ve son denetimler yapılmalıdır.

BARIN KAPANIşINDA YAPILMASI GEREKEN İşLER

- Kullanılan şişeler kontrol edilip yerlerine kaldırılmalıdır.
- Artan süsleme, çerez ve garnitürleri uygun şekilde kaldırılıp saklanmalıdır.
- Araç-gereçler temizlenerek yerlerine kaldırılmalıdır.
- Salon havalandırılmalı, masa ve sandalyeler yerlerine konulmalıdır.
- Bar tezgâh temizlenmelidir.
- Kapatılması gereken elektrikli aletler kapatılmalıdır.
- Kasa ile ilgili işlemler ve kasa raporu yapılmalıdır.
- Son denetimler yapılıp, ışıklar kapatılmalıdır.

15.5. KOKTEYLİN TANIMI VE HAZIRLAMA TEKNİKLERİ

Karştırılarak yapılan içeceklere kokteyl içecekler adı verilmektedir. İki veya daha fazla alkollü içki veya bunlara ilave edilmiş meyve sular, likör vb. ile yapılmış bir karışımdır.

Kokteyl Yapma Teknikleri

1. Bardağında kokteyl yapma,
2. Mixing glass'ta karıştırarak kokteyl yapma,
3. Shaker'da veya mixer'de kokteyl yapma,
4. Blender'da kokteyl yapma.

15.6. KOKTEYL HAZIRLAMA

Kokteyl Hazırlarken;

- İçeceğin reçetesi,
- İçeceğin hazırlama şekli,

- İeeğin hazırlama aşamaları,
- Uygun buz kullanımı iyi planlanmalıdır.

Kokteyl Malzemelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Eksik malzemeler tamamlanmalıdır.
- Malzemeler uygun ortamlarda depolanmalıdır.
- alınmaya karşı tedbir alınmalıdır.
- Taze meyve suları konsantreye tercih edilmelidir.
- Meyve ve yiyecekler amaca uygun olarak seçilmelidir.
- Bozulabilir ve niteliği kaybolan maddeler ihtiyaçtan fazla hazırlanmamalıdır.
- Bardaklar gereğinden fazla sslenmemelidir.

Kokteyl Yapımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Short drinklerde iri, long drinklerde küçük buz parçaları kullanılmalıdır.
- Kokteylli yaparken n hazırlığı iyi yapılmış olmalıdır.
- Kokteyl yaparken reçetedeki ölçülere uyulmalıdır.
- Soğuk içecekler soğuk, sıcak içecekler sıcak bardakla servis edilmelidir.
- Kullanılan bardak ve araç-gereçler temiz olmalıdır.
- Yumurta doğrudan kokteyl malzemeleri içine kırılmamalıdır.
- alkalama ve karıştırma işlemi ölçülü yapılmalıdır.
- Buz daima temiz ve berrak olmalıdır.

SÖZLÜK

-A-

A la Carte: Siparişin mөнüden seçilerek verilmesi

Adisyon: Hesap pusulası

All-inclusive: Her şey dâhil

Aperatif: Yemeklerden önce alınan iştah açıcı içecekler

-B-

Bain marie: Altındakinin içinde su olan üst üste iki kaptan ve ana gövdeyi ısıtan ısı kaynağından oluşan ısıtıcı

Banquet (Banket): Belirli sayıdaki bir gruba, belirli bir nedenle verilen toplu yemek

Brunch Mönü: Kahvaltı ve öğle yemeği arasında verilen, her iki öğünün de yiyeceklerini kapsayan mөнü

Buke: Şarap yapımıcısının istemi doğrultusunda, üretim süreç ve yöntemleri ile eskitmeye bağlı olarak oluşan tat ve kokulara verilen isim

-C-

Captain Order: Sipariş fişi

Cereal: Hububat, tahıl

Chafing Dish: Altındakinin içinde su olan üst üste iki kaptan ve ana gövdeyi ısıtan ısı kaynağından oluşan ısıtıcı

Cloche: Yemeğe toz, böcek vb. girmemesi ve ısısının kaybolmaması için kullanılan çan şeklinde kapak

Continental: Sıcak servisi olmayan hafif kahvaltı

-D-

Degustasyon: Bir şarabın özelliklerinin ifade edilebilmesi için tadılmasına degustasyon denir. Görsel, koku ve tad duyularının tamamının bileşimi ile oluşan genel intiba

Dekantasyon: Kırmızı şarapların servisten önce havalandırılması işlemi. Süzme, tortusundan ayırma

Dessert: Tatlı

Deşet Tabağı: Kemik artık tabağı

Digestive: Yemek sonrası alınan hazmettirici içecekler

-E-F-

Fermantasyon: Şıranın şaraba dönüştüğü doğal kimyasal reaksiyon, mayalanma

Flambe: Misafir önünde alevli şekilde yapılan et ya da tatlı yiyecekler

Frape: Soğutulmuş, dondurulmuş

-G-H-

Garnitür: Yemek yanında verilen sebze, meyve parçaları vb. tamamlayıcı yiyecekler

Gueridon: Konuk masasının yanında bulunan yardımcı servis sehpası

Hors D'oeuvre: Ordövr tabağı

-K-L-

Kav: Şarapların olgunlaşması için bekletildikleri sabit ısı, serin ve sakin yer

Kuver: Servis takımlarının masa üzerinde yemek sırasına göre yerleştirilmesi

Lobby: Otellerin resepsiyonu civarında bulunan bekleme ve dinlenme salonu

-M-

Main course: Ana yemek

Maitre D'Hotel: Restoran yönetiminden sorumlu en üst düzey servis elemanı

Maşa: Serviste çatal ile kaşığın oluşturduğu servis aracı

Menaj: Konuğun yemek anında, isteğine göre tatlandırmak için yemeğine kattığı maddelere verilen ad (tuz, karabiber vb.)

Mise en place (miz an plas): Servis öncesi ön hazırlık

Mönü: Yiyecek listesi

Müflon-Multon: Masanın en altına serilen aba-keçe gibi kumaşlardan yapılmış örtü

-O-P-R-

Order taker: Oda servisi sipariş alıcısı.

PUB: Çok hafif yiyecek ve alkollü içeceklerin servis edildiği işletmeler.

Reşo: Yemeği tabağında sıcak tutmaya yarayan dökümden yapılmış ısıtıcı.

Rezervasyon: Önceden yer ayırtma işlemi.

-S-

Salmander: Bir tür üstten ısıtma aracı

Savori: Peynirli ve baharatlı küçük yiyecekler

Servant: Servis personelinin servis boyunca ihtiyaç duyacağı araç ve malzemelerin bulunduğu raflı dolaplar

Shift: Vardiya

Showplate: Servis(gösteri) tabağı

Skirt: Masanın görünen ön kısımları ve yan kısımlarını kapatan masa etekleri

Sommelier: Şarap konusunda uzman servis elemanı

Sorbe: Ana malzemesini meyve suyu veya meyve püresinin oluşturduğu ve içine şeker şurubu, likör, şampanya veya meyve çayı eklenerek soğuk tüketilen bir içecek

Stewarding: Bulaşıkhaneye

Supper Mönü: Gecenin ilerleyen saatinde verilen, hafif yiyeceklerden oluşan mönü

-T-

Table D'hone: Kısaltılmış belli sayıda oluşan mönü

Tirbuşon: Şarap açmada kullanılan bir araç

Tranche (Trans): Bütün halde misafir masasına gelen et, tavuk, balık, av hayvanları yemeklerinin kesilip temizlenerek porsiyonlama işi, dilim

Turen: Çorba potu

-V-W-

Wine list: Şarap listesi

KAYNAKÇA

BAMUNUGE, Holly ve David KARET, Servicraft, **Food and Beverage Service**, Macmillan Education Ltd. London

DAVIS, Bernard ve Sally STONE, **Food and Beverage Management**, WilliamHeinemann Ltd. London

FULLER, John, **Modern Restaurant Service**, Hutchinson & Co. Ltd, London

FULLER, John, **The Waiter**, Hutchinson & Co. Ltd, London

GÜREL, Mehmet ve Gülal, **Servis ve Bar**, MEB Yayınları, 554, Ankara

HOUSTON, Joseph ve Neil GLENESK, **The Professional Service of Food and Beverage**, BT Batsford Ltd. London

İLBAN, Mengü, **Yiyecek ve İçecek Kontrolü**, Doğan Kardeş Matbaacılık San. A.Ş., İstanbul

KENBER, Marion ve William Mc CURRACH, Mastercraft 2, **Health, Hygiene and Safety in the Hotel and Catering Industry**, Macmillan Education Ltd, London

KUTBAY, Orhan, **Servis Sanatı ve Yemek Sanatı Bilgileri**, İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul

YILMAZ, Etem ve Dursun GÖKDAĞ, **Konaklama Tesislerinde Servis ve Bar Hizmetleri**, Anadolu Üniversitesi Yaygın eğitim Merkezi Yayınları

YİYECEK&İÇECEK SERVİSİ ÖĞRETMEN EL KİTABI, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, ILO, Ankara

YİYECEK&İÇECEK SERVİSİ ÖĞRENCİ EL KİTABI, T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, ILO, Ankara