ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

SERVİS TEKNİKLERİ

TURİZM FAKÜLTESİ

Öğr. Gör. Erkan DENK

2021-2022

TURİZM FAKÜLTESİ

YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜ ve ÖNEMİ

İnsanoğlu doğası gereği beslenmek zorundadır. Her toplum ve ülkenin, bulunduğu coğrafi yapı ve iklime, yaşam alışkanlıklarına, dini inançlarına, gelenek ve göreneklerine göre, beslenme tercihleri ve şekilleri değişiklik göstermektedir. Yiyecek-içecek tüketimindeki bu farklılıklar toplumlar hakkında önemli bilgiler vermektedir. Yemek kültürü, bir toplumun içinde yaşadığı ortamı yansıtan bir olgu olup, kuşaktan kuşağa aktarılan kültürel bir mirastır. Yemek kültürü aynı zamanda o kentin, yörenin ve ülkenin turizmini etkileyen önemli bir parametredir. Günümüzde yerli ve yabancı turistlerin, tatil anlayışı sadece deniz, kum ve güneşten ibaret olmayıp, değişik yemekleri ve ürünleri tatma arzuları ile ilgili olmaya başlamıştır. Konukların turizm ve seyahat faaliyetine sadece tarihi turistik mekan ve yerleri görme amacıyla değil aynı zamanda değişik yemek kültürlerini tanımak için de katıldıkları görülmektedir.

Bir konaklama işletmesinde yiyecek-içecek bölümü, konukların yiyecek içecek (beslenme) ihtiyacını karşılayan bölüm olup, tarladan sofraya, yiyecek ve içecek maddelerinin tüketime uygun şekilde satın alınmasından; depolanmasına, hijyenik koşullarda hazırlanıp yenilebilir şekle getirilmesine ve konuğa ikram edilmesine kadar olan tüm hizmetlerden sorumludur. Bu bakımdan gerek bağımsız, gerekse de konaklama işletmelerinde bulunan restoranlar, pastaneler, barlar, büfeler, banket salonları, diskolar, gece kulüpleri gibi yiyecek ve içecek üretilen, ikramı yapılan tüm alanlar yiyecek içecek bölümü içerisinde yer almaktadır.

Yiyecek ve içecek hizmetlerinin aslında güç ve sorumluluk isteyen işler kabul edilmesi, organizasyonun önemini arttırmaktadır. Bu noktada hizmetlerin istenilen kalitede yürütülebilmesi, oluşturulacak organizasyon yapısına, istihdam edilecek personelin bilgi, becerisine ve yönetim politikalarının etkin biçimde uygulanmasına bağlı bulunmaktadır.

Konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek operasyonları, otel gelirleri içerisinde oda gelirlerinden sonra ikinci sırada yer almakta ve gelen konukların zihinlerinde olumlu/olumsuz imaj sağlamada da etkisinin çok büyük olduğu görülmektedir. Oluşturulan bu imaj da ise yiyecek ve içeceklerin kalitesiyle birlikte servis kalitesi de büyük önem taşımaktadır. Yiyecek ve içecek ne kadar kaliteli olursa olsun eğer servis yeterli düzeyde değilse müşterinin olumsuz imaj algılamasına neden olacağı söylenebilir.

Genellikle konaklama işletmeleri içerisinde hizmet veren yiyecek ve içecek işletmeleri, çalışma alanı dışında bağımsız olarak da faaliyetlerini sürdürmektedirler. Türkiye'de üç yıldızlı otel statüsünden itibaren konaklama işletmeleri içerisinde zorunlu olarak yiyecek ve içecek hizmetinin verilmesi gerekmektedir. Ancak konaklama işletmelerinin çoğunluğu en azından kahvaltı sunabilecek bir yeme-içme mekanı bulundurmaya özen göstermektedir.

Otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra %25-40 arası payla en fazla gelir getiren ikinci bölümün yiyecek ve içecek bölümünün olduğunu belirtmiştik. Belirtilen aralığın (25-40) bu kadar değişken olmasının temel nedenleri içinde işletmelerin türleri, kaliteleri ve konaklama şekilleri etki etmektedir. Bu bölümde sunulan hizmetler, çok çeşitli, güç ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Üretilen yiyecek ve içeceklerin konuklara sunulması hem işletmenin imajı hem de kalitesini ortaya koymaktadır. Bu yüzden servis aşaması da yiyecek ve içeceklerin üretilmesi kadar önem arz etmektedir.

Konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek hizmeti bir bölüm olarak faaliyet göstermekte ve konukların yiyecek ve içecek ihtiyaçları sabah, öğle ve akşam yemekleri ile çeşitli barlar, banket ve oda servisi gibi birimlerle karşılanmaktadır. Yiyecek ve içecek servisi işletmenin vitrin kısmı olduğu için konukla bire bir etkileşim içerisinde olmaktadır. Bu yönden bakıldığında servis işletmenin saygınlığını arttırdığı gibi aynı oranda saygınlığını da zedeleyebilmektedir.

YİYECEKİÇECEKİŞLETMELERİNİNSINIFLANDIRILMASI

Dünyada ve Türkiye'de turizm olayını oluşturan, geliştiren ve turizm olgusuna yön veren turizm işletmeleridir. ***Turizm İşletmesi: "Kar elde etmek için, turistik ihtiyaçların karşılanması amacıyla, üretim faktörlerini bir araya getirerek, turistik mal ve hizmetleri ekonomik bir şekilde üreten, pazarlayan ve sonuçta ülke ekonomisine katma değer yaratan ekonomik birimlerdir."*** Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren turizm işletmelerini altı grupta toplayabiliriz:

- Konaklama işletmeleri
- ***Yiyecek-İçecek işletmeleri***
- Ulaştırma İşletmeleri
- Seyahat İşletmeleri
- Rekreasyon İşletmeleri
- Diğer İşletmeler (Yan hizmet işletmeleri, hediyelik eşya satan işletmeler gibi)

Yiyecek-içecek işletmeleri, konaklama işletmeleri bünyesinde ve turizm pazarında bağımsız olarak faaliyet gösteren önemli bir turizm işletmesidir.
Yiyecek-içecek hizmetleri, otellerin en aktif, en canlı ve en hareketli bölümlerin başında gelmektedir. Beş yıldızlı bir otele gelen konuklar, ön büroda giriş (check-in) işlemlerini bir-iki dakikada yaptırdıktan sonra odasına yerleşmekte; restoran ve bar gibi yiyecek-içecek bölümlerinde ise, tüm gününü servis elemanlarıyla birlikte geçirmektedir. Yiyecek-içecek işletmeleri ister konaklama işletmeleri içinde, isterse bağımsız olarak faaliyetlerini sürdürsünler; ağırladıkları konukların sağlıklı beslenmelerini rastgele değil, günümüzün hijyen ve sanitasyon kurallarına bağlı kalarak sürdürmelidirler. Öte yandan, kendi konularıyla ilgili gelişmekte olan teknolojiyi göz önünde bulundurarak kaliteli hizmetleri daha ucuza üretip pazarlayabilmenin yollarını arayıp bulmak zorundadırlar. Yoksa giderek küreselleşen dünyada uluslararası pazar rekabetinde ayakta kalabilmek giderek güçleşmektedir. Gittikçe büyüyen bu dev sektör, sadece ABD'de 835 binden fazla yiyecek ve içecek işletmesi ile 10 milyondan fazla kişiyi istihdam etmektedir. Yine ABD'de yapılan bir araştırmada, çalışan nüfusun %30'dan fazlası hayatının bir kesiminde yiyecek ve içecek sektöründe çalıştığı belirlenmiştir.
Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de yerli ve yabancı girişimciler; otel, restoran ve cafe gibi yiyecek-içecek işletmeleri yatırımlarına devam etmektedirler. Yiyecek-içecek işletmelerinin sınıflandırılması ülkelere göre değişiklik gösterse de temel özellikler bakımından bu sınıflandırmalar birbirine benzemektedir. Sınıflandırmada kıtalar arası farklılıklar ortaya çıkabilmektedir (Amerika, Afrika Avrupa ve Asya kıtası gibi); Avrupa Birliği gibi aynı birlik içinde yer alan ülkelerde sınıflandırma konusunda ortak bir takım özellikler olabilmektedir. Uygulamada ise, yiyecek-içecek işletmeleri daha çok Kültür ve Turizm Bakanlığı yerine Belediyelere bağlı olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Daha açık bir ifadeyle genel olarak, yiyecek-içecek işletmeleri yasal açıdan sınıflandırmaya bağlı olarak faaliyet gösterirler.

1. Yasal Açıdan Sınıflandırma
• Turizm İşletme Belgeli Yiyecek-İçecek İşletmeleri
- Birinci Sınıf Restoranlar
- İkinci Sınıf Restoranlar
• Belediye Belgeli Yiyecek-İçecek İşletmeleri

2. Yapılanmalarına Göre Restoranlar (Bulunduğu Yere Göre Yapılanan Yiyecek-İçecek İşletmeleri)
• Otel Restoranları
• Bağımsız Restoranlar
• Kurum Restoranları (Üniversite ve Hastane)
• Hava Alanları, İstasyon ve Otogar Restoranları
• Ulaşım Araçları Restoranları (Gemi ve Tren)
• Üyelerine Hizmet Sunan Restoranlar (Kulüp ve Dernek Restoranları gibi)
• Endüstriyel İşletmelerde Yapılanan Restoranlar
• Alışveriş Merkezlerinde Yapılanan Restoranlar (Food Halls, Food Courts)

3. Servis Şekillerine Göre Restoranlar (Sunduğu Hizmet Çeşidine Göre Restoranlar)
• Alakart Restoranlar (Menüler daha kapsamlı, yemek çeşidi daha çok, fiyatları daha yüksektir ve yemekler misafirlerin siparişlerinden sonra hazırlanmaktadır. Servis süresi daha uzundur ve nitelikli personele ihtiyaç vardır)
• Tabldot Restoranlar (Düşük maliyet avantajına odaklı, sınırlı çeşitte 3-4 çeşit yemek ve tek fiyat uygulamaya çalışırlar. Önceden hazırlanan yemekler servis edildiği için fazla personele de ihtiyaç duyulmamaktadır)
• Self-Servis/Fast Food Restoranlar (Kısa sürede hazırlanıp, hızlı servis edilen yiyecekler sunulur ve müşteri devir hızı yüksektir)

4. Büyüklüklerine Göre Restoranlar
• Küçük Restoranlar (0-50 kuver sayısı)
• Orta Büyüklükte Restoranlar (50-100 kuver sayısı)
• Büyük Restoranlar (100 ve üzeri kuver sayısı)

5. Diğer Restoranlar
• Etnik Restoranlar (Türk, Fransız, Çin, Japon, İtalyan gibi)
• Spesiyal Restoranlar (Köfteciler, Kebapçılar, Pizzacılar, Lahmacuncu ve Pideciler gibi)
• Aile Restoranları
• Bar ve Cafeler
• Kokteyl ve Ziyafet Hizmeti Sunan Restoranlar (Outside Catering ve Party Catering gibi)
• Toplu Yemek Servisi Sunan Restoranlar (Yemek Fabrikaları gibi)

Yiyecek-içecek işletmelerinin sınıflandırılmasını yaptıktan ve büyüklüğüne ilişkin örnekler verdikten sonra, çeşitli tanımlamalarını yapmamız mümkündür. "İnsanların kendi konutları dışında değişik nedenlerle yaptıkları geçici

seyahatlerde ve konaklamalarda yeme içme gibi en zaruri ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla mal ve hizmet karşılığında kar elde etmek için kurulmuş işletmeler" olarak tanımlanabilir. Farklı bir tanımda ise, "içecek ve yiyeceklerin temin edildiği yerlerdir" şeklindedir. Bir diğerinde ise, "Tabldot, alakart veya özel türde yemek ve bu yemeklere uygun servisleri ile yeme-içme ihtiyacını karşılayan turizm tesisleridir" olarak tanımlanmıştır. En basit anlatımla yiyecek-içecek işletmeleri; ***insanların yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan ve kâr amacıyla kurulmuş ticari işletmelerdir.***

Daha önceden belirttiğimiz gibi, bu işletmeler konaklama işletmeleri içinde yer aldığı gibi, konaklama işletmelerinden bağımsız olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı ya da Belediyelerin izniyle de açılabilmektedir.

Konaklama işletmeleri içinde ya da bağımsız olarak faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, tüm yiyecek-içecek hizmetleri ile ilgili ürünlerin satın alınması, depolanması, hazırlanması ve servise sunulmasından sorumlu işletmelerdir. Daha çok beş yıldızlı otellerde tüm birimleriyle organize olan yiyecek-içecek bölümü; otelin çeşitli salonlarında, lobby'de, yüzme havuzunda, sağlık merkezinde, terasta, bahçede, disko ve gece kulübünde ve konuk odalarında onların gereksinim duyduğu her türlü yiyecek ve içeceğin servisi ile ilgili hizmetleri kapsamaktadır. Bu nedenle, beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek birimleri, ilk aşamada restoran ve bar hizmetleri gibi algılanmakla birlikte, kapsam bakımından çok daha geniş bir alana yayılmaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, en son 21.06.2005 tarihinde yayınlanan; **"Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğinde"** ***Lokantaları şu şekilde tanımlamıştır: Tabldot, alakart veya özel yemek ve bu yemeklere uygun servisler ile yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir.***

Lokantalar ikinci ve birinci sınıf olarak sınıflandırılırlar.

Lokantaların sınıflandırılmalarında Yönetmelikte belirlenen nitelikler kadar işletmenin dekorasyonu, hizmet standardı, yemeklerin kalite ve sunuş özellikleri de dikkate alınır.

Lokantalarda canlı yemek müziği, çevreyi ve konuğu rahatsız etmeksizin yapılabilir. Türk mutfağına yönelik hizmet verilmesi halinde Türk kahvesi ve çayı geleneksel usullere uygun biçimde hazırlanarak sunulmaktadır. İkinci sınıf lokantaların yemek salonu kapasitesi en az 50 kişiliktir. Birinci sınıf lokantaların toplam kapasitesi en az 150 kişilik olup, en az 50 kişilik bir ana salon düzenlenmesi şartı ile kapasitenin kalan kısmı ayrı salon olarak düzenlenebilir. Salon kapasiteleri; konukların yerleşiminin rahat bir şekilde sağlanması koşuluyla, konuğa hizmet verilen alanların kişi başına 1,2 m²'ye bölünmesiyle hesaplanır. Salonlar mutfak ile doğrudan bağlantılı veya servis mutfağı bulunacak şekilde düzenlenir. Ancak aynı kattaki salonlar için fonksiyonel düzenleme sağlanması kaydıyla tek bir servis mutfağı veya mutfak bağlantısı yeterli görülebilir. Mutfak için ayrılan alan, kapasiteye yeterli hizmet verilebilmesine imkân sağlayacak şekilde düzenlenmesi şartıyla; ikinci sınıf lokantalarda konuğa yemek hizmeti verilen salonun %25'inden daha küçük, birinci sınıf lokantalarda ise, %25 alan şartı aranmaksızın, 50 m²den küçük olamaz. Hazırlama, pişirme, servis ofisi, servis bankosu bulaşık bölümleri ve mutfak fonksiyonlarını yerine getiren diğer alanlar bu alana dâhildir.

İkinci sınıf lokantalar aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar. Aşağıda belirtilen mahaller, bulunduğu tesiste lokantanın işleyişine de hizmet verecek şekilde bulunuyorsa, ayrı bir şart aranmaz (En az 50 kişilik salon):

• Tüm lokanta birimlerinin uygun malzeme ile tefriş ve dekore edilerek aydınlatılması,
• İdare odası,
• Kadın ve erkek için ayrı müşteri tuvaletleri,
• Personel için soyunma yerleri ile lavabo, duş ve tuvaleti,
• Malzeme deposu,
• Soğuk dolap veya içerden açılabilen soğuk saklama deposu,
• Mutfakta (Servis salonunun %25'inden küçük olamaz);
- Kuzine,
- Tesiste verilen yiyecek türlerine uygun hazırlık yerleri,
- Servis takımları için kapasiteye yeterli bulaşık makinesi,
• Salon ve servis birimleri ayrı katlarda ise servis merdiveni veya servis asansörü.

Birinci sınıf lokantalar; ikinci sınıf lokantalar için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesislerdir (En az 150 kişilik salon):

• Giriş holü,
• Servis alanları ile bağlantılı ayrı servis girişi,
• Bankolu vestiyer,
• Müzik yayını,
• Havalandırma ve klima sistemi,
• Mutfakta (50 m² den küçük olamaz);
- Fırın,
- Yemekleri ve tabakları sıcak saklama teçhizatı,
- Tatlı ve pasta hazırlık yerleri,
• Sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinden en az beşer adedinin yer aldığı menü.

Turizm Bakanlığının yönetmeliğini incelediğimizde, yönetmelik turistik belgeli bir restoran (Kültür ve Turizm Bakanlığı "Restoran" kelimesini "Lokanta" olarak ifade etmektedir) açmak isteyen girişimcilere yol göstermek ve onlara yardımcı olmak için, her sınıfta bulunması gereken özellikleri tek tek belirtmiştir. Fakat şehir merkezinde açılan restoranlara baktığımız zaman çoğunluğu belediyeye bağlı olarak hizmet vermektedir. Bu işletmeler, mahalli belediyelerin belirlediği kurallar içinde her bölgenin özel ve genel şartlarına göre sınıflandırmaya tabi tutulmakta olup denetimleri belediyeler tarafından yapılmakta ve fiyatları da piyasa koşulları doğrultusunda belediyeler tarafından belirlenmektedir.

OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK-İÇECEK ALANLARI

Otellerin sınıflarına göre misafirlerine verdikleri servis hizmet yerleri ve kalitesi değişiklik gösterebilmektedir. Bu bölümler:

Restoran: Otelde yiyecek ve içecek servisi yapılan en lüks servis bölümüdür. Restoranda her gün değişen bir veya birkaç menü ile yiyecekler ve içecekler servis edilir. Bilgi ve beceri yönünden en iyi personel burada çalışır ve en iyi servis de burada yapılır. Restoran otelin manzara bakımından en güzel yerinde, havadar, iyi dekore edilmiş, bir barla bağlantılı yemek salonudur. Yerler halı veya kıymetli malzeme ile kaplanmıştır. Masalar misafirin dikkatini çekecek seyir noktalarına göre dizilir. Restoran barı, restorana içecek servisi yapılan bir birimdir. Servis kapısı, mutfak ve ofislere bağlantı sağlar. Aynı zamanda küçük otel işletmelerinde veya oda kahvaltı hizmeti sunan işletmelerin "*kahvaltı salonu*" da bu kapsamda değerlendirilebilir. Özellikle sabah 07:00/10:00 saatleri arası kahvaltı hizmetini genelde açık büfe olarak bu salonda verirler.

***Barlar*:** Misafirlerin alkollü veya alkolsüz içecek ihtiyaçlarını karşılayan yerlerdir. Buralarda sadece içecek değil, barın cinsine göre cips, kuruyemiş, sandviç, kuru pasta servisi de yapılabilmektedir. Sadece bar bankosundan içecek servisi verebileceği gibi bankosuna bar taburesi veya bar sandalyesi konularak, barın etrafına yine masa ve sandalye konumlandırılarak servis görevlileri tarafından sunumun yapılabildiği barlar bulunmaktadır. Bulundukları yerlere göre barlar; snack bar, lobi bar, restoran bar, servis bar, disko bar, pool bar, beach bar, vb. gibi isimler almaktadır.

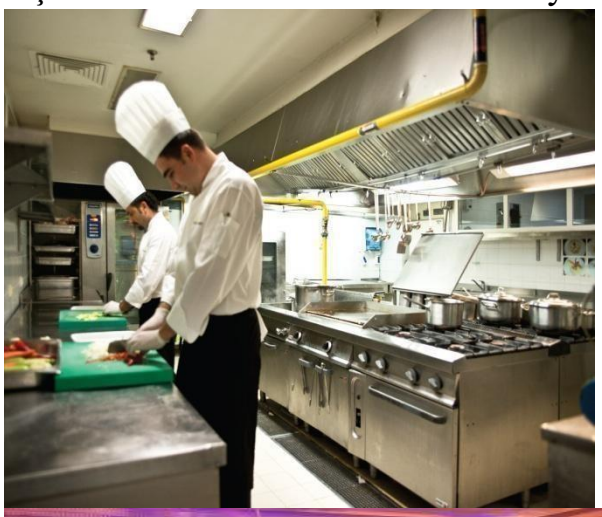
Ziyafet Salonu*:** Büyük otel işletmelerinde otelde konaklayan veya konaklamayıp dışarıdan hizmet talep eden misafirleri zaman zaman bir araya getirmek, onların nişan, düğün, konser, konferans ya da özel günlerinin kutlamalarının yapıldığı geniş salondur. Genelde bölünebilme özelliğine de sahip olabilirler. Ziyafet salonunun girişinde misafirlerin toplandığı, ziyafetten önce kokteyllerin verildiği bir bölüm de bulunur. Buraya ***fuaye denir. Ziyafet salonundaki organizasyonlar ziyafet ya da banket bölümü tarafından yapılır. Çeşitli toplantılara imkan sağlayabilir ve misafir sayısına göre masa yerleştirme planları oluşturulmuştur. Misafirlerin kalabalık olması ve aynı anda herkese aynı yiyecek ve içeceklerin servis edilme zorunluluğu ile burada daha pratik ve çabuk çalışmayı gerektiren menüler tercih edilir. Bu yüzden ziyafet salonlarında tabak ya da maşa servisi uygulanır.

Konferans Salonu: Otelin gürültüsüz yerlerinde çeşitli büyüklükte oda veya salonlarıdır. Buralarda çeşitli iş adamları, dernekler, şirketler toplantılar düzenleyerek bilgi alışverişinde bulunur. Konferans salonları da ziyafet bölümüne bağlıdır ve buralarda da servis hizmeti yürütülür. Salonda konferansın gereğine göre hazırlanmış masa ve sandalyeler bulunur, masa üzerine bloknot, kalem, varsa başka dokümanlar konur. Üzerine su, su bardağı, meşrubat, kuru pasta, vb. yerleştirilir. Başka bir standa yine kahve-çay servisi için makine, bardak ve fincanlar da konulabilir. Mikrofon ve ses teşkilatı, yazı tahtası, kürsü veya slayt için gerekli donanımlar hazırlanır.

Oda Servisi: Otelde konaklayan misafirlerin odalarında kahvaltı, yiyecek ve içecek almak isteyen misafirlerin isteklerinin karşılandığı servis bölümüdür. Diğer servis bölümleri günün belli saatlerinde hizmet verdikleri halde oda servisi 24 saat misafirlerin hizmetindedir. Kendine has bir büfesi ve barı, ofisi, personeli ve servis tepsileri, arabaları vardır. Bütün araçlar servise hazır bulundurulur.

Disko: Genellikle orkestra, canlı müzik ya da dj performansının sergilendiği, müzik yayını yapılan eğlence yeridir. Yeterli büyüklükte pisti, barı ve oturma düzeni mevcuttur. Alkollü–alkolsüz içecekler, kuruyemiş, cips servisi yapılır. Çatı katı, bodrum veya sahil kesimindeki otel işletmelerinde de açık hava olarak konumlanabilir. Ses sistemi ve ışıklandırmaları özeldir.

Mutfak: Yiyecek maddelerini işleyerek yemek haline getiren ve servis görevlilerinin en fazla işbirliği yaptığı bölümdür. Restoran ve mutfağın hazırlıkları açısından ön bürodan gelen forecast (tahminleme) raporu olduğu kadar çıkışlar da son derece önemlidir. Günlük olarak yapılan bu bilgilendirmenin dışında geleceği görebilmek için ileriye dönük rezervasyon bilgilendirmeleri, özel konuklara yapılacak ikramlar için oda numaraları, kişi adedi ve ikramın çeşidini gösteren ikram formu ve buna benzer bilgilendirme ilişkileri ön büro bölümü ile birlikte yürütülür.



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK ve İÇECEK BÖLÜMÜNÜN ORGANİZASYONU

Konaklama işletmeleri içinde yer alan yiyecek-içecek bölümleri; konaklama işletmesinin kuruluş yerine, büyüklüğüne, personel sayısı ve niteliğine, işletmenin sahiplik durumuna, yöneticilerin bilgilerine ve becerilerine göre farklılık göstermektedir. Yiyecek-içecek bölümünde yürütülen işlemler; çok çeşitli, oldukça karmaşık ve bir o kadar da sorumluluk yükleyen eylemlerden oluşmaktadır. Belirlenen menü planlamasına göre; yiyecek ve içeceklerin satın alınması, teslim alınması, depolanması, ön hazırlığının yapılması, yemeklerin pişirilmesi ve servise sunulması gibi işlemler yerine getirilir. Yiyecek-içecek bölümünde çalışan elemanlar, konuklar tarafından sürekli olarak izlenmektedir. Bu nedenle çalışan personel yiyecek-içecekle ilgili tüm konularda bilgili, becerikli ve titiz bir çalışma sergilemelidir. Başarılı ve kusursuz bir servisin gerçekleşmesi için restoran ve barlarda ön hazırlık çok iyi yapılmalı, serviste kullanılan araç-gereçler ve malzemelerin bakım ve temizliği servis başlamadan önce mükemmel bir şekilde yerine getirilmelidir. Servis sırasında kullanılan tabak, bardak, çatal, kaşık, bıçak ve peçete gibi yedek malzemelerin; ketçap, mayonez, hardal, zeytinyağı, sirke, limon ve çeşitli sosların eksiksiz ve kusursuz olarak hazır bulundurulması sağlanmalıdır.

Yiyecek ve içecek servisinin planlanması, birbirine benzer olan işlerin bir bölümde toplanması; işleri yerine getirecek kişilerin görev, yetki ve sorumlulukları ile sınırlarının saptanması, iş akışının sağlanması; kişiler ve bölümler arası koordinasyonun yerine getirilmesi gibi işlemler, yiyecek içecek bölümünün kendi içinde örgütlenmesi olarak ifade edilebilir. Öte yandan, iş bölümü ve uzmanlaşmayı gerekli kılan başarılı bir yiyecek-içecek servisi, personelin kendi içinde kademelendirilmesi ile gerçekleştirilebilir. Böylece servis ve bar personeli bilgi ve becerisine, yaptığı işe ve mesleki eğitimine göre unvan alır. Yiyecek-içecek bölümünde çalışan her personel, görev alanına giren işleri yerinde ve zamanında yerine getirmeli ve böylece farklı bölümler tarafından yürütülen hizmetlerin birleşmesiyle de kaliteli bir yiyecek ve içecek servisi sunulmuş olur. Yiyecek ve içecek bölümü temel olarak; mutfak, ziyafet, bar ve yiyecek-içecek servisi olarak sınıflandırılmaktadır. Biz servis ve bar bölümünü ele alacağız.

Beş yıldızlı büyük ölçekli bir otelde Yiyecek-İçecek Departmanı organizasyon yapısı aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Food and Beverage Manager (Yiyecek İçecek Müdürü)
- Asistan Food and Beverage Manager (Yiyecek İçecek Müdür Yardımcısı)

<u>Restoran Bölümü</u>:

- Maitre d„Hotel(RestoranlarMüdürü)
- Head Waiter (Servis Şefi)
- Captain (Kaptan)
- Waiter /ess (Servis Elemanı)
- Comi (Servis Elaman Yardımcısı)
- Apprentice (Stajyer)

<u>Bar Bölümü</u>:

- Bar Müdürü (Bar Supervisor)
- Barlar Şefi (Bar Captain)
- Barmen/Barmaid
- Bar Boy

YİYECEK İÇECEK MÜDÜRÜ (F&B MANAGER)

⇩⇩⇩⇩⇩

YİYECEK İÇECEK MÜDÜR YRD. (Asst. F&B Manager)

⇔⇔ ⇔⇔ ⇔ ⇔⇔

RESTORAN BÖLÜMÜ	***BAR BÖLÜMÜ***
MAITRE D'HOTEL	**BAR MÜDÜRÜ**
⇩	⇩
HEAD WAITER (Servis Şefi)	**BARLAR ŞEFİ**
⇩	⇩
CAPTAİN (Kaptan)	**BARMEN/BARMAID**
⇩	⇩
WAITER/ESS (Garson)	**BAR BOY /GIRL**
⇩	⇩
COMİ/İESS (Komi)	**STAJYER**
⇩	
STAJYER	

Otelin genel müdürüne karşı doğrudan sorumlu olan yiyecek-içecek müdürü; yiyecek-içecek bölümünde yürütülen menü planlama, satın alma, depolama, hazırlık, yiyecek ve içeceklerin üretimi, servisi gibi tüm işleri planlar, organize eder ve otelin önceden belirlenen hedef ve politikalarına göre maksimum karın elde edilmesi için çalışır. Beş yıldızlı büyük otellerde yiyecek-içecek hizmeti 24 saat sürdüğü için, yiyecek-içecek müdür yardımcısı kendisine yardımcı olur ve yiyecek içecek müdürü, yardımcısına bazı operasyonların sorumluluğunu verebilir (banket, cost-control, satınalma, pazar araştırması gibi).

Otel orta büyüklükte ve bir restoranı varsa, restoranlar müdürü kadrosuna ihtiyaç yoktur. Tek bir restoranın sorumluluğu servis şefine (Head Waiter) bırakılır. 80-100 Kuver sayısına sahip bir restoranda kaptanlık kadrosuna gerek yoktur. Bu tip restoranlar 4-5 postadan oluşur ve her postanın sorumlusu servis elemanıdır (Waiter/ess). Kendisine bağlı servis eleman yardımcısı ile birlikte postasının servisini başarıyla yürütmeye çalışır. Apprentice (stajyer) de turizm ve otelcilik eğitimini yapan öğrenciler arasından seçilir ve servis ofisinde yapılması gereken işleri yürütürler.

Sonuç olarak, otellerin yiyecek-içecek bölümünde servis personelinin derecelendirilmesi; otelin büyüklüğüne ve oteldeki yiyecek-içecek birimlerinin sayısına göre değişiklik gösterir. Organizasyonlarda yapılar çok farklı olsa bile, başarılı organizasyon için ortak nokta; bütün sınıflandırma bölümlerinin yiyecek ve içecek bölümünün hem kendi alt birimleri arasında hem de ilgisi bulunan diğer birimler/departmanlar ile koordinasyon ve işbirliğinin sağlanmasıdır.

SERVİS PERSONELİNİN GÖREV TANIMLARI

Yiyecek içecek işletmelerinde görev tanımlarını belirlemeden önce işletmenin misyonu ve vizyonu ile işletmenin (kurum) kültürü belirlenmelidir. İşletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için yeterli sayıda elamanın işe alınması eğitilmesi ve motive edilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, yetki ve sorumluluklar ile işe alınan elamanların hangi görevleri üstleneceği ve görev tanımları açıkça belirlenmelidir.

Bir yiyecek-içecek işletmesinde konuklar tarafından sipariş edilen yemeğin malzemesi, pişirilmesi kadar sunumu da büyük önem taşımaktadır. Sunumun uygun yapılabilmesi için servis personelinin mesleki bilgisi, tutum ve davranışları, görünümü de önemlidir. Servis personeli mutfakla, diğer servis personeliyle ve konuklarıyla ilişkilerinde güvenilir olması, dış görünümüne ve beden temizliğine özen göstermesi, güler yüzlü ve kibar olması, mesleki bilgilere sahip olması, mesleğini icra ederken iletişimini doğru kurması gerekmektedir. Örneğin kadın konuklar ile karşılaşıldığında kadın konuk elini uzatmadan elini uzatmaması ve tokalaşmaya kalkışmaması, meslektaşları ile ve konuklar ile "Siz", ismini biliyorsa "Bey" veya "Hanım" şeklinde hitap kullanmalı, iş arkadaşlarına karşı da kibarlığı elden bırakmamalıdır. Servis personelinin özellik ve görevlerini daha detaylı inceleyecek olursak;

- **Food and Beverage Manager (Yiyecek&İçecekMüdürü)**

Yiyecek-içecek müdürü genellikle dört ve beş yıldızlı otellerde yiyecek-içecek bölümüyle ilgili tüm operasyonlardan sorumlu üst düzey yöneticidir. Bağımsız birinci sınıf restoranlarda yiyecek-içecek müdürünün görevini restoran müdürü üstlenir. Orta büyüklükteki otellerde ise; servis, banket, oda servisi ve bar hizmetlerinden **"Maître d"hôtel**" sorumludur. Yiyecek-içecek müdürü; otel genel müdürü ya da otel genel müdür yardımcısına karşı sorumludur. Otel genel müdürlüğü tarafından belirlenen stratejiler, hedefler ve politikalara göre yiyecek-içecek bölümünün organizasyonunu yaparak yönetir. ***En önemli görevi, yiyecek-içecek gelirlerini arttırmak; gereksiz gider ve israfları azaltmak ve kaçakları önleyerek yiyecek-içecek bölümünün verimliliğini yükseltmektir.*** Bunun için, yiyecek-içecek bölümünde personel sayısını optimum düzeyde tutmalı ve yiyecek-içecek bölümünde önemli bir gider kalemi olan personel maliyetlerini kontrol altına almalıdır. Diğer yandan, yiyecek-içecek bölümünün bir başka önemli gider kalemi olan hammadde ve malzeme maliyetlerini önceden belirlenen standartlarda tutmaya çalışmalıdır. Yiyecek içecek müdürü, otoriter bir kişiliğe sahip ve problemler karşısında hızlı karar alabilen bir lider olmalıdır.

Görevleri:

• Yiyecek-içecek bölümünün çalışma prensiplerini, standartlarını ve kurallarını belirlemek,

• Yiyecek-içecek bölümünün bütçesini hazırlayarak genel müdürün onayına sunmak,

• Personel müdürüyle iş birliği yaparak, yiyecek-içecek bölümünün kısa ve uzun vadeli personel planlamasını yapmak; kendisine bağlı personeli işe almak ve diğer alt personelin (mutfak ve servis elemanları gibi) işe alınmasını onaylamak,
• Yiyecek-içecek bölümünde çalışan personelin terfi, puan ve izin durumlarını düzenlemek,
• İlgili bölüm şefleriyle (restoran, bar, mutfak gibi) birlikte menü planlamasını yaparak yemek ve içki kartlarını hazırlamak,
• Kendisine bağlı bölümlerde (restoran, bar, mutfak, oda servisi, ziyafet gibi) bölüm sorumlularıyla birlikte çalışma koşullarını ve programları belirlemek,
• Yiyecek-içecek bölümüne alınacak ekipman, araç ve gereçlerin satın alınmasında ilgili bölümlerle iş birliği yapmak,
• Otelin üst düzey yöneticileriyle toplantılara katılmak, onların istek ve direktiflerini bölüm personeline aktarmak; bölümüyle ilgili çalışmalar hakkında üst yönetime raporlar hazırlayarak sunmak,
• Yiyecek-içecek bölümünün satış ve maliyetle ilgili raporlarını sürekli izleyerek takip etmek,
• Bölümüyle ilgili restoran, bar ve ziyafet satışlarını arttırmak için pazarlama bölümüyle işbirliği yapmak,
• Bölümünde hijyen ve güvenlik standartlarını oluşturarak uygulanmasını sağlamak,
• Bölümüyle ilgili gelişmeleri takip etmek, yiyecek-içecek fuarlarına katılarak bu konuda gelişen teknolojiyi izlemek
•Belirli aralıklarla personelle toplantılar yaparak onların görüşlerini almaktır.
Yiyecek-içecek müdürü, bölümünde çalışan personelin işini isteyerek, severek, güler yüzle ve etkili bir şekilde çalışabilmesini sağlamalı, ekip ruhunu yaratabilmeli ve personelin önceden belirlenen hedeflere ulaşabilmesi için onları motive etmelidir. Arzulanan bir durum olmamakla birlikte bölümler arasında uyuşmazlık çıktığında, problemleri çözen ve yol gösteren bir lider olmalıdır.
Aynı zamanda, turizm pazarını ve pazardaki değişimleri günlük izlemeli, rakip işletmelerin ürün, fiyat, satış ve pazarlama politikalarını yakından takip etmelidir. Belirli aralıklarla müşterileri ziyaret etmeli ve onlarla ilişkilerini sıcak tutmalıdır.

- **RESTORAN BÖLÜMÜ**
- **Maitre-d Hotel (Restoranlar Müdürü)**

Servis alanındaki hizmetlerin planlanması ve koordinasyonunu yapan, verdiği görevler ve sorumluluklar doğrultusunda astlarını denetleyip yönlendirerek hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulmasını sağlayan, konuk memnuniyetini ve işletmenin genel bütçesine uygun olarak karlılığı en yüksek seviyeye çıkaran, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir. Genel olarak yiyecek ve içecek müdürüne bağlıdır.

Görevleri:

Restoranlarda hizmet verilen kahvaltı, öğle ve akşam yemeği gibi organizasyonların ve servislerinin yüksek kalitede yürütülmesinin sağlanmak,

analitik düşünebilmek, çevre korumaya karşı duyarlı olmak, doğru ve dürüst olmak, ekip içinde uyumlu çalışmak, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymak, kaliteye önem vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşteri şikayetlerini takip etmek, öğrenme ve öğretme isteği duymak, hijyen ve sanitasyon kurallarını uygulamak, farklı kültürleri bilmek, sabırlı olmak ve sır saklamak görevleri arasında sayılabilir.

- **Head Waiter (Servis Şefi)**

Servis şefi beş yıldızlı büyük ölçekli otellerde, restoranlar müdürüne bağlı olarak çalışır. Çalıştığı restoranın tüm servisinden sorumlu, orta düzeyde yönetici konumunda bir işgörendir. Beş yıldızlı şehir otellerinde yer alan 80-100 kişilik alakart bir restoran, 4-5 postadan oluşmaktadır ve bu postalarda çalışan servis eleman ve yardımcıları servis şefine bağlı olarak görev yapmaktadır.

Görevleri:

• Kendisine bağlı servis eleman ve yardımcılarının, yiyecek-içecek müdürlüğü tarafından belirlenen ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmasını sağlamak,
• Yiyecek-içecek müdürü ve restoranlar müdürünün vereceği görevleri yerine getirmek,
• İyi bir mutfak ve servis bilgisine sahip olmak,
• Servis personelini, otelin genel çalışma prensipleri ve servis kuralları konusunda eğitmek,
• İnsan psikolojisini, insanları motive etmesini ve yönetmesini bilmek,
• Giyimi ve davranışlarıyla personeline örnek olmak,
• Güler yüzlü, sakin (çabuk sinirlenmeyen), eğitici ve otoriter olmak,
• Mesleği ile ilgili en az iki yabancı dil bilmek,
• Kuvvetli bir belleğe ve isabetli kararlar alabilen yeteneğe sahip olmak,
• Servis personeli arasında iş bölümü yapmak, personelin haftalık çalışma programını düzenlemek, yıllık izinlerini planlamak ve restoranlar müdürünün onayına sunmak,
• Servis personelinin kasiyer, bar ve mutfak ile olan ilişkilerini düzenlemek ve bu konuda bağlı bulunduğu restoranlar müdürü ile işbirliği yapmak,
• Servis başlamadan önce meeting (küçük toplantı) yaparak, günün menüsü hakkında bilgiler vermek, VIP konuklar konusunda açıklamalarda bulunmak ve servis personelinin kıyafet ve temizliğini (saç, yüz ve el temizliği gibi) kontrol etmek,
• Restorana gelen rezervasyonları almak,
• Servis sırasında konuklarıyla sürekli iletişim halinde olmak, yemek ve servis ile ilgili memnuniyetlerini sormak,
• Konuklar restorandan ayrılırken, onları güler yüzle uğurlamak,
• Restoranlar müdürü ve diğer servis şefleri ile birlikte tip (bahşiş) puanlarını belirlemek ve tiplerin dağıtımını organize etmek,
• Üstlerine çalışmalar hakkında bilgi vermek ve gerektiğinde rapor hazırlamak,
• Satışların arttırılması için servis personelini motive etmek,

• Bölümünde bulunan ekipmanların, araç ve gereçlerin kontrolünü yapmak; belirli aralıklarla malzemelerin (Tepsi, tabak, bardak, çatal, kaşık, bıçak gibi) sayımını yaptırmak,
• Bölümüyle ilgili sarf malzemelerin (peçete, pipet, kürdan gibi) stok kontrolünü takip etmek ve sipariş vermek,
• Terfi edecek personelin raporlarını hazırlayarak üstlerine iletmek,
• Menü değişikliği sırasında; satışı az ya da fazla beğenilmeyen yemekler konusunda üstlerine bilgiler vermek,
• Servisin yoğun olduğu saatlerde, sıkışan personele yardımcı olmak,
• Yönetim kurulu başkanı ve üyeleri ile genel müdür gibi üst düzey yöneticilerin yemeklerini organize etmek ve servisiyle yakından ilgilenmek,
• Restoranın servis öncesi ve servis sonrası yapılacak işlerini planlamak, organize etmek ve kontrol etmektir.

Çalıştığı restoranda işletmeyi temsil eden servis şefi, servisle ilgili tüm işlerden sorumludur. ***Temel görevi, ekibinin performansını sürekli olarak yüksek tutarak, servisin kusursuz olarak işlemesini sağlamaktır.*** Restoranda yemekler lezzetli ve servis kusursuz ise; ağızdan ağza reklam yoluyla restoranın müşterileri sürekli artar ve bundan işletme kadar, çalışan servis personeli de kazançlı çıkar. Lezzetli yemeklerin iyi bir servisle sunulması tip (bahşiş) gelirlerinin artışını sağlar; servis personeli maaş gelirine katkı sağlayan tip ile mutlu olur; mutlu insan da her zaman özveriyle ve severek çalışır.

- **Captain (Kaptan)**

Konaklama, eğlence ve yiyecek-içecek işletmelerinde işletme politikaları doğrultusunda salon ve masa düzenlemesi, misafir karşılama, rezervasyon alma, yiyecek ve içecek siparişi alma, özel teknikler kullanarak çeşitli yiyecek ve içecekleri servise hazırlama ve servis yapma, sorumlu olduğu servis istasyonları, barlar ve mutfak arasında koordinasyonu sağlama, servis alanına ilişkin aktivitelerin (düğün, ziyafet, kokteyl, vb. gibi) yürütülmesinde yardımcı olma, hesap alma ve kapama işlemlerini gerçekleştirme bilgi ve becerisine sahip kişidir. Ülkemizde şef garson yardımcısı olarak da adlandırılmaktadır.

Görevleri:

• Çalışan servis görevlilerinin (garson-komi) postalarını (garsonun baktığı restoran bölümü ve masalar) dağıtmak, vardiyalarını aksatmadan çalışmalarını sağlamak.
• Servisin akışının takip ederek, gerekirse diğer garsonlar gibi posta alarak servise girmek.
• Menü kalemlerini ve spesiyalleri bilmek, seçilen yiyeceği tamamlayacak şarapları tavsiye etmek.
• Şef garson ve restoran müdürü ile birlikte iş üzerinde eğitim programlarının hazırlanmasını ve yürütülmesini sağlamak.

- **Waiter-ess (Servis Elemanı)**

Servis elemanı tercihen "Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi" ya da "Meslek Yüksekokullarının" turizm bölümünü bitirmiş, erkek ise askerlik görevini tamamlamış, otelcilik mesleğinde yükselmeyi kendine hedef edinmiş ve mesleğini seven bir kişi olmalıdır. Servis elemanı olmadan önce, eğitimi sırasında değişik otellerde staj yapmış ve eğitimini tamamladıktan sonra en az beş yıldızlı büyük otellerde 2-3 yıl servis eleman yardımcısı olarak çalışmış olmalıdır. ***Servisin koordinasyonundan ve müşteriye sunulacak servisin kalitesinden sorumludurlar.*** Servis elemanı yardımcısıyla birlikte 4-5 masadan (15-25 kişi) oluşan bir postanın alakart servisini başarıyla yürütebilecek bilgi ve tecrübeye sahip olmalıdır. Değişik servis çeşitlerini (Fransız, İngiliz, Amerikan ve Rus servisi gibi) başarıyla uygulayabilmeli, konuk masasında et yemeklerini tranş edebilmeli; balıkların ayıklanması ve flambe servisini rahatlıkla yapabilmelidir. En az bir iki dilde (İngilizce, Almanca, Rusça) sipariş alabilmeli; yabancı konukların yemek siparişleri sırasında istek ve arzularını anlayıp, onlara yemeklerin yapılışı ve özellikleri hakkında bilgi verebilmelidir. Servis elemanı, yiyecek-içecek satışlarıyla ilgili incelikleri yerinde ve zamanında kullanabilmeli, kendisinin aynı zamanda bir satış elemanı olduğunu unutmamalıdır. Görev anında asla sigara içmemeli ve sakız çiğnememelidir.

Görevleri:

• Yiyecek içecek müdürlüğünce belirlenmiş ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmak,

• Çalışmış olduğu postanın servise hazırlanmasından, servisinden ve sürekli olarak temiz ve bakımlı tutulmasından sorumlu olmak,

• Rezervasyonlar konusunda bilgi sahibi olmak, gerekli bilgileri servis şefinden almak ve değişiklik varsa bunları yerine getirmek,

• Ekip çalışmasına inanmak ve iş arkadaşlarının yoğun zamanlarında onlara yardım etmek,

• Restoranda, servis ofisinde ve mutfakta hijyen ve sanitasyon kurallarına uymak,

• Konukların siparişlerini işletmenin çalışma prensiplerine göre almak,

• Çalıştığı restoranın menüsünü çok iyi tanımak; yemeklerin nasıl ve hangi malzeme ve pişirme usulü ile hazırlandığını çok iyi bilmek,

• Yerli ve yabancı içkileri tanımak, servisini ve uygun olduğu yemekleri bilmek,

• Menü dışı istekleri uygun dille özür dileyerek geri çevirmek, onun yerine restoranın kendine özgü (spesiyal) yemeklerini tavsiye etmek ve gerekirse bu konuda servis şefinden yardım istemek,

• Konuklardan gelen yemeklerle ilgili (garnitürler ve pişme dereceleri gibi) özel istekleri mutfağa sözlü olarak açıklamak,

• Konuklarla olan ilişkilerde dürüst ve açık sözlü olmak,

• Aynı masanın farklı siparişlerini aynı anda servis edebilmek, bunun için yardımcısı aracılığıyla mutfakla sürekli iletişim içinde olmak,

• Servis akışını görgü kurallarına göre "**Güler Yüzlü ve Tatlı Dilli**"yürütmek,

• Resmi yemek servisleri ile ilgili protokol kurallarını bilmek,
• Giyimi ve davranışlarıyla yardımcısına örnek olmak,
• Konuklarla asla tartışmamak, zor durumda kalırsa servis şefinden yardım istemek,
• Servis eleman yardımcılarını eğitmek, onlara yardımcı olmak ve onların yaptığı işleri kontrol etmek,
• Otelin üst yönetiminde çalışan kişileri tanımak ve onların yeme-içme alışkanlıklarını bilmek,
• Konukların hesaplarını hazırlamak, konukları postasında güler yüzle karşıladığı gibi, güler yüzle uğurlamak ve bu sırada konuklara yardımcı olmak (Sandalyelerini çekmek, palto ve mantolarını tutmak gibi),
• Servis şefi tarafından yapılan toplantılara katılmak, menüde değişiklik varsa not almak; anlamadığı ve bilmediği konuları şefine sormak ve kendisini sürekli olarak geliştirmek,
• Restoranda servis sona erdikten sonra, iş arkadaşlarıyla birlikte restoranın düzenini sağlamak; restoranda hijyeni sağlayabilmek için kirli tabak, bardak ve takım bırakmamak, tüm yiyecek ve içecek artıklarını restoranlardan uzaklaştırmaktır.

Görevli olduğu postanın servisini yardımcısıyla birlikte yürüten servis elemanı, konuklarıyla iyi bir iletişim kurarak onları memnun etmelidir. Onları memnun edebilmek için, konuklarını yakından tanımalı; yeme-içme alışkanlıkları ile özel isteklerini aklında tutabilmelidir. **Örneğin,** konuğun kahveyi az şekerli mi ya da orta şekerli mi içtiğini belleğine kaydetmeli, ikinci ya da üçüncü gelişinde sormadan kahve servisini yapabilmelidir. ***Restoran yönetiminde önemli olan devamlı ve sadık müşteriler yaratabilmektir. Bunun için konukların zevk ve tercihleri iyi bilinmeli, onların istek ve arzularını mükemmel şekilde yerine getirmeli ve servisin kalitesini aynı standartta devam ettirebilmelidir.*** Restoranın başarısı, iyi bir ekip çalışmasının oluşturulmasına bağlı bulunmaktadır.

- **Comi-iess (Servis Elaman Yardımcısı)**

Servis eleman yardımcısı, "Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi" ya da "Meslek Yüksekokullarının" turizm bölümünden mezun olmuş; mesleğini seven; fiziki yapısı bu mesleğe uygun; mesleki el becerisi olan, yetenekli, düzgün bir konuşma dili kullanabilen ve genel kültür seviyesine sahip genç bay/bayan elemanlardan seçilen kişidir. Servis eleman yardımcısı aynı zamanda disiplinli bir çalışma ortamını kabul edebilen, insanları seven ve çalışma arkadaşlarıyla iyi geçinebilen, amirlerini (üstlerini) iyi dinleyen ve onlara saygı gösteren bir kişiliğe sahip olmalıdır. ***Servis eleman yardımcısı, servis süresince servis elemanına aktif olarak yardım eder ve restoranın temizliği konusunda müşteri tatmini sağlamaya çalışır.***

Görevleri:

•Yiyecek-içecek müdürlüğünce belirlenmiş ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmak,

• İnsan psikolojisi ve insan ilişkileri konusunda bilgi sahibi olmak,
• Çalıştığı restoranın menüsünü tanımak, satışa sunulan yemeklerin yapılış ve servisleri hakkında bilgi ve beceri sahibi olmak,
• Restoranın servise hazırlanmasına yardımcı olmak,
• Çalıştığı istasyonun (postanın) servantını servise hazırlamak, gerektiğinde servis sırasında takviye etmek,
• Servis sırasında yemek tabaklarını restorana taşımak,
• Kirli yemek tabaklarını ve içki bardaklarını bulaşıkhaneye taşımak,
• Restorandan ayrılan konukların masalarını temizlemek ve gerekirse yeniden kuver açmak,
• Servis sırasında küllükleri değiştirmek,
• Servis sırasında; stajyerlerin servis ofisindeki çalışmalarına yardımcı olmak,
• Servis öncesi toplantılara (meeting) katılmak, servisle ilgili bilgiler edinmek, araştırmak ve kendisini sürekli olarak geliştirmek,
• Servis sonrası servis ofisinin temizliğini yapmak ve düzenini sağlamak,
• Servis bitiminde kirli örtü, kapak ve peçeteleri çamaşırhaneye götürüp, temizlerini getirmek,
• Servis elemanının olmadığı durumlarda, onun yerini doldurmak,
• İçkilerin yapılışı, özellikleri ve servisi hakkında bilgi sahibi olmaktır.

Servis eleman yardımcısı mesleğini seven; araştırıcı ve kendisini geliştirici bir çaba içinde olan ve bir yabancı dili öğrenmeyi amaç edinmiş elemandır. Amacı mesleğinde yükselmek, kısa sürede servis elemanı olmaktır; bu süre onun yeteneğine, çalışkanlığına ve üstlerinin verdiği görevleri başarıyla yerine getirmesine bağlıdır.

- **Stajyer (Apprentice)**

Yiyecek-içecek servisi çok çeşitli konularda bilgi ve beceri sahibi olmayı gerektiren bir iştir. Dünyadaki gelişmelere paralel olarak turizm ve yiyecek-içecek konusunda da yeni gelişmeler olmakta ve bu mesleğe yeni bilgiler eklenmektedir. Bir meslek kolu olan turizm ve onun alt bölümü olan servis, bar ve mutfak gibi konular Turizm ve Otelcilik Meslek Liseleri, Meslek Yüksek Okullarının turizm ve otelcilik bölümleri ile lisans düzeyindeki fakülte veya yüksekokullarda teorik ve uygulamalı olarak verilmektedir. Okullarda bu mesleğin teorik bilgilerini alan öğrenciler, staj dönemlerinde öğrendikleri teorik bilgilerin uygulamalarını yapmakta ve el becerileri ile mesleki yeteneklerini geliştirmektedirler. Stajyer; genç, sağlıklı ve uygun bir fiziki yapıya sahip olmalı ve aynı zamanda öğrenme arzusu içinde olmalıdır.

Stajyerlik (Apprentice) görevi servis personelinin derecelendirilmesinde ilk basamakta yer almaktadır; öğrenciler eğitimleri döneminde bu görevi başarıyla yürütebilirlerse, eğitimlerini tamamladıklarında mesleğe bir üst basamaktan devam etme şansı elde edebilirler.

Görevleri:

• İşletmenin çalışma kurallarını tanımak ve öğrenmek,

• Serviste kullanılan araç ve gereçleri tanımak ve onların nerede, nasıl ve hangi amaçla kullanıldığını kavramak,
• Eğitim toplantılarına katılmak, mesleği ile ilgili bilgileri öğrenme arzusu içinde olmak ve bilmediği konuları üstlerine sormak,
• Serviste kullanılan her türlü araç ve gereçlerin (Tabaklar, bardaklar, takımlar vb.) temizliğini öğrenmek,
• Servis ofisinin düzeni hakkında bilgi sahibiolmak,
• Gerektiğinde servis eleman yardımcıları ile birlikte servis öncesi ve servis sonrası çalışmalara katılmak, hangi işlerin yapıldığınıöğrenmek,
• Servis ile ilgili beceriler kazanmak, tepsilerin, tabakların ve içkilerin taşınmasıyla ilgili pratik çalışmalar yapmak,
• Üstlerinin verdiği görevleri yerine getirmek ve iş arkadaşlarına karşı saygılı olmaktır.

Stajyer öğrenci, turizm mesleğine yeni başlamış genç ve tecrübesiz personeldir. Ancak son yıllarda giderek gelişmekte olan turizm sektöründe oteller için son derece önemli bir personeldir. Ülkemizin eğitilmiş insan gücüne ihtiyacı çoktur. Stajyerlerin çalışma sırasında yaptıkları hatalar hoş görüyle karşılanmalı; bu konuda yöneticiler anlayışlı davranmalıdır. Çünkü onlar gençtir ve mesleğin başındadırlar. Araştırmalar göstermiştir ki, mesleğe yeni başlayan birçok genç, yöneticilerin hatalı davranışlarından dolayı bu meslekten soğumakta ve başka alanlara yönelmektedir. Öte yandan stajyerler de işe dört elle sarılmalı, yiyecek-içecek bölümünde yapılan işleri çok iyi izlemeli, yapılan işler konusunda uygun zamanlarda sorular sormalıdır.

Stajyer işini sevmiyor, işini küçümsüyor ve gurur meselesi yapıyorsa; asla bu işi sonuna kadar götüremez; kendine yeni bir yol arar ve faklı bir mesleğe yönelir. Mesleğinde üst kademelere gelmiş kişilerin öz geçmişlerine baktığımızda; zamanında onların çok çalıştığı, sabırlı ve fedakâr oldukları ve işinin ayrıntılarını çok iyi bildikleri görülebilir. Bir otelde bir yiyecek-içecek müdürü ve genel müdür vardır, fakat onlarca servis elemanı ve yüzlerce otel personelinin çalıştığı unutulmamalıdır.

➢ BAR BÖLÜMÜ

• Bar Müdürü (Bar Supervisor)

Bir yiyecek ve içecek işletmesinin veya otel işletmesinin bütün barlarının faaliyetlerini belirleyen, organize eden, yönlendiren, kontrol eden ve denetleyen bar biriminin en üst seviyesindeki yöneticisidir. Yiyecek ve içecek müdürüne doğrudan bağlı ve sorumludur.

Görevleri:

• Barda satılacak olan içkilerin cinslerini, kokteyllerin formüllerini (reçetelerini) hazırlamak ve servis şeklini belirlemek (garnitürleme ve süsleme).
• Bar stoklarını belirlemek ve denetlemek.
• Bar maliyetlerini kontrol etmek.
• Bar personelinin çalışmalarını denetlemek.
• Konuk şikâyetleriyle ilgilenmek ve çözüm yollarını araştırmak.

• Personelin çalışma saatlerini, izinlerini düzenlemek ve terfi önerilerinde bulunmak.
• Personelin eğitimi için programlar hazırlamak ve yürütülmesini sağlamak
• İçecek menülerini hazırlamak.
• Bar bölümüyle ilgili bütçe hazırlamak.

- **Barlar Şefi (Bar Captain)**

Bar bölümünde bar müdürüne karşı sorumlu, yönetici pozisyonunda bir personeldir.

Görevleri:

• Gerekli tüm alkollü ve alkolsüz içkilerin depolardan çekilerek servise hazır hale getirilmesini sağlamak.
• Çalışma saatlerine göre personelin iş çizelgesini hazırlamak.
• Tüm barların yedek içki stoğu ile birlikte servise hazır durumda bulunmalarını sağlamak.
• Genel içki tüketim miktarı hakkında günlük rapor tutmak.
• İçki maliyetlerini düşürmek.
• İçkilerin porsiyon miktarları doğrultusunda kullanıldığından emin olmak.
• Personelin, temizlik ve güvenlik kurallarına uygun olarak çalışmasını sağlamak.
• Bar müdürünün istediği rapor ve istatistikleri hazırlamak ve sunmak.
• Departmana personel alımı konusunda bar müdürüne öneride bulunmak.

- **Barmen / Barmaid**

Herhangi bir barda içkileri hazırlayan, barı düzenleyen ve konuklara hizmet veren personeldir. Bar şefine karşı sorumludur.

Görevleri:

• Barın düzenli bir şekilde açılışından sorumludur,
• Barın eksiklerini ve stoklarını kontrol eder, eksikleri tamamlar,
• Konukları her zaman sıcak ve profesyonel bir şekilde karşılar, çok hızlı ve özenli bir şekilde servislerini yapar,
• Her zaman görünümüne, üniformasının temiz ve düzenli olmasına dikkat eder,
• Bardaki tüm malzemelerin temizliğinden, düzeninden ve özenli bir şekilde kullanılmasından sorumludur,
• İçki siparişlerinin hızlı ve reçetelerine uygun olarak hazırlanmasını sağlar.
• Konukların yiyecek siparişlerinin alınması ve servisini sağlar,
• Temiz bir iş ahlakı içerisinde sağlık ve güvenlik kurallarına uymak,
• Nakit veya kredili ödeme işlemlerini doğru bir şekilde uygulamak.

Ayrıca bar bölümünde barmene yakın ya da aynı seviyede olan bir diğer görevli "bar waiterr-ess / bar garsonu" da görev alabilmektedir. Barlarda bar bankosu dışına yapılan içki servisinden sorumlu olan ve masaları düzenleyen, makul ölçülerde bar ile ilgili başka işleri de yapan, idari açıdan barmene veya barlar şefine bağlı kimsedir.

- **Bar Komisi (Bar Boy/Girl)**

Barda yeni çalışmaya başlamış genç ve tecrübesiz personeldir. Hiyerarşik açıdan bar departmanında en alt sırada yer alır.

Görevleri:

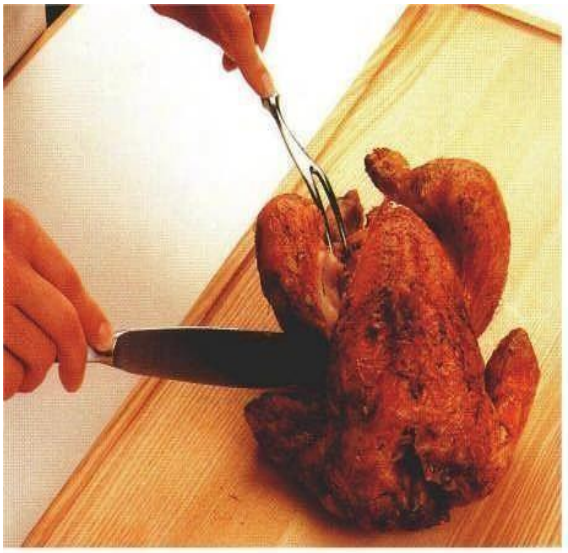
• Eksilen içki ve malzemeleri gerekli yerlerden getirmek.
• Barı ve salonu temizlemek.
• Bardakları ve diğer malzemeleri temizlemek.
• Servis sırasında barmene yardımcı olmak.
• Düzenlenen eğitim programlarına katılarak, elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışmak.
• Üstlerinin verdiği diğer görevleri yerine getirmek.
• Sağlıklı ve uygun bir fiziki yapıya sahip olmak.
• İşini sevmek ve hevesli olmak.
• İşiyle ilgili bir ön eğitim almış olmak.
• Üstlerine karşı itaatkâr olmak.

DİĞER SERVİS PERSONELLERİ

Konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek bölümünün derecelendirilmesinde genellikle doğrudan görev almayan, fakat bazı işletmeler tarafından görev verilen ve yiyecek-içecek servisine yardımcı olan veya destekleyen servis elemanları da bulunmaktadır. Bunların her birisi normal servis bilgisi ve deneyiminin yanında ilgili özel alan konusunda da yeterli birikime sahip olmalıdırlar. Bu elemanlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

***Tranşör (Trancheur)**

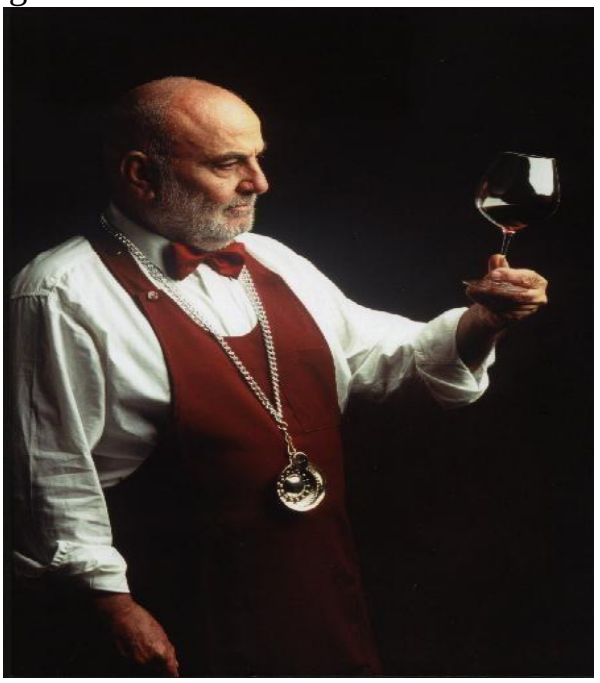
Daha çok lüks Fransız mutfağı ağırlıklı çalışan restoranlarda servis şefi ile servis elemanı arasında kaptan düzeyinde çalışan bir personeldir. Mutfakta bütün olarak pişirilmiş ve müşteri masasına getirilmiş et, tavuk ve av hayvanlarından hazırlanan yemekleri müşteri önünde kesip porsiyonlayarak servis eden bir elemandır. Etlerin, müşterilerin önünde kesip porsiyonlanması büyük bir tecrübe ve beceriyi gerektirir. Bu nedenle etlerin, tavukların ve av hayvanlarının yapılarını, anatomilerini ve diğer özelliklerini çok iyi bilmesi gerekir. Ayrıca çok dikkatli, titiz ve temiz çalışmalıdır. Tranşör, kesim işini hızlı yapabilmeli ve etler soğumadan sıcak olarak hızlı bir şekilde servis edebilmelidir. Tranşör, etleri kesip porsiyonladıktan sonra, servis eleman yardımcısı tarafından servis edilir. Tranşör aynı zamanda bir gösteri adamıdır (Show men). Bu nedenle fiziki yapısı ve giyimi son derece düzgün olmalıdır. Genellikle etlerin kesimi sırasında müşterilerin soruları olabileceği için güzel konuşan ve soruları basit, fakat etkileyici şekilde yanıtlayabilen kişi olmalıdır.



***Someliye (Sommelier, Wine Buttler)**

Birinci sınıf lüks alakart restoranlarda, ziyafet salonlarında konukların içkilerini ve özellikle şaraplarını servis etmekle görevli personeldir. Konuklara içkilerin ve şarapların özellikleri ve hangi yiyeceklerle uyum sağladıkları hakkında bilgiler vermektedir. Someliye önce kendi ülkesinin şarap bölgelerini, üzüm cinslerini, şarapların hangi cins üzümlerden ve nasıl yapıldığını çok iyi bilmelidir. Şarapların tanıtımı, takdimi, şarap şişesinin açılması, şarabın tattırılması ve servisi konusunda çok becerikli olmalıdır. Daha önce servis eleman yardımcısı ve servis elemanı olarak çalışmış olmalıdır. Someliye, kaptan ya da servis şefi seviyesinde bir servis personelidir. Giyimleri diğer servis personelinden farklıdır, sakal bırakabilirler.

Kıyafetleri genellikle siyah pantolon üzeri, beyaz gömlek ve bordo yelek ile papyondan oluşur. Boyunlarında şarap mahzenini sembolize eden bir anahtar, şarabın kontrolünü yapabilmeleri için de özellikle gümüşten yapılmış şarap tası taşırlar. Yabancı konuklarla iletişim kurabilmeleri için de birkaç dili rahatlıkla konuşabilmelidirler.



Son yıllarda ülkemize yabancı ülkelerin de (İtalya, Fransa, Kaliforniya bölgesi gibi) şarapları girmeye başlamıştır. Someliye, yabancı şarapların hangi bölgenin şarapları olduğunu, üretim yılını, hangi üzüm cinsinden yapıldığını, şarabın yapısını (sek ya da dömi sek) ve aromaları konusunda bilgi sahibi olmalı ve bu konuda konukları bilgilendirebilmelidir.

***Kahveci Güzeli (Coffee Girl)**

Türk kahvesi dünya içki kültürüne rakıdan sonra adını yazdıran ve oldukça tanınan bir içecektir. Özellikle turistik bölgelerde Türk kahvesinin aslına uygun ve geleneksel kıyafetlerle sunulması sevindiricidir. Kahveci güzelleri genellikle otellerin lobisinde özel kahve arabasıyla dolaşarak Türk Kahvesini pişirerek servis eden bir servis elemanıdır. Kahveci güzeli daha önceden servis elemanı yardımcısı olarak çalışmış olmalıdır. Fiziki yapısı düzgün, güzel konuşabilen, güler yüzlü, tatlı dilli, sempatik ve cana yakın olmalıdır. Kahveci güzeli ülkemizde genellikle çalıştığı bölgenin folklorik kıyafetlerini giymekte ve Türk Kahvesini geleneksel olarak yabancı konuklara servis etmektedir. Özellikle yabancı konuklar, Türk kahvesine büyük ilgi göstermektedirler ve bundan dolayı bu servis personeli en az bir yabancı dili rahatça konuşabilmelidir.

SERVİSİN ANLAMI, KAPSAMI VE ÖNEMİ

Servis, kelime olarak hizmet ve yardım anlamlarına gelmektedir. Genel anlamda servis, herhangi bir ihtiyacın giderilmesi için yapılan çalışmaların tümünü ifade eder. Restoranda servis ise; misafirlerin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan hizmetleri kapsamakta olup üretilen mal ve hizmetin konuğa sunulmasındaki son aşamayı ifade etmektedir. Buradan yola çıkarsak **yiyecek ve içecek servisi**; ***"misafirlerin arzuladığı yiyecek ve içecekleri belirli kurallar dahilinde onlara sunmak, sosyal ve psikolojik durumlarına göre davranarak onları memnun etmek ve işletmeye mümkün olan en yüksek geliri sağlama meslek ve sanatıdır***" şeklinde ifade edilebilir.

Kapsamı: Yiyecek ve içecek servisi genel anlamda servisin bir parçası olmasına rağmen yine de geniş kapsamlıdır. Yiyecek içecek servisi birçok aktivite, özellik ve prosedür içeren ayrı bir uzmanlık alanı olarak değerlendirilmektedir. Bu açıdan aşağıdaki konular doğrultusunda değerlendirilebilir. Bunlar;

- ✓ Servis yerlerinin temizliği, çalışma sistemi ve zamanlarının öğrenilmesi,
- ✓ Servis araç-gereçleri ile bunların kullanılma yerlerinin ve zamanlarının bilinmesi,
- ✓ Yemeklerin yapılışında kullanılan malzemeler, yapım ve pişirme şekilleri, hangi gruba girdikleri, ne zaman ve nasıl servis edildikleri,
- ✓ İçkilerin yapılışında kullanılan maddeler, yapım şekilleri, servis sıcaklıkları, servis şekilleri ve zamanları,
- ✓ Misafirlerin yemek ve içki konusundaki zevklerinin öğrenilmesi, sosyal ve psikolojik durumlarının bilinmesi ve buna göre davranılması,
- ✓ Menü düzenlenmesi, güzel konuşma, satış yöntemlerinin öğrenilmesi ve uygulanması, vb. şeklinde açıklanabilir.

Önemi: Bu kapsam doğrultusunda bakıldığında yiyecek ve içecek servisi üç taraflı bir ilişki içerisinde bulunmaktadır. Bu taraflardan birisi misafir/konuk, diğeri işletme, üçüncüsü de işgören/servis personelidir. Her üç taraf için de yiyecek ve içecek servisi büyük önem taşımaktadır.

Misafir açısından önemlidir çünkü; gelişen hayat standardı, görgü ve bilgilerin artması yaşantıları da değişime yöneltmektedir. İnsanlar nezih salonlarda güzel yemekler yemek ve eğlenmek istemektedirler. Öğle yemeği araları ve akşam yemekleri insanların sosyal çalışmalarını, ilişkilerini yoğunlaştırmaktadır. Sosyal, ekonomik ve önemli konular çoğunlukla bu yemeklerde gündeme getirilmektedir. Bu konuşmalarda iyi bir yiyecek ve içecek servisi de önem arz etmektedir. Ayrıca misafir ödediği ücretin karşılığını güzel yemek ve içecek için değil aynı zamanda iyi bir hizmet alarak da memnun olmak istemektedir. Lezzetli yemeklerle sunulan kusursuz, güler yüzlü hizmet misafirlerin işletmeden memnun ayrılmasını sağlar.

İşletme açısından; en büyük önem gelir sağlamaktır. Hizmet esasında konukları tatmin edecek ürün ve hizmet üretme çabaları ile birlikte işletmenin sürekliliğini sağlayabilmesi için karlılık amaçlarının da gözetilmesi zorunluluktur. Misafirler

bir bölümde yaşadığı memnuniyeti diğer bölümlerde de yaşamak isterler. Bu nedenle diğer birimlerde de harcama yapmaları söz konusu olur. Servisin temiz, hızlı ve kaliteli olması insanların tercihlerini olumlu yönde etkiler. Memnun ayrılan her misafir aynı zamanda işletmenin bedavadan reklamını yapan kişilerdir. Bu yüzden her müşterinin işletmeden memnun ayrılması önemli bir konudur. İşletmenin başarısı iyi bir servise bağlıdır.

Personel açısından; işletme ile çalışma koşulu ön plana çıkmaktadır. Yiyecek ve içecek servisi yapan personel anahtar konumdadır. Servis görevlileri konuklara karşı işletmeyi temsil ederler ve kurmuş oldukları iletişim doğrultusunda memnuniyetlerine olumlu ya da olumsuz etkide bulunabilmektedirler. Bazı personeller maaşla, bazıları yüzde ile çalışmaktadır. Satışlardaki artış işletme tarafından, kusursuz bir hizmet de misafirler tarafından servis personeline ödüllendirme olarak olumlu yansır. Alınan bahşiş ve yüzdelerde ekonomik olarak çalışanları etkiler. Servis personeli işini ne kadar iyi ve düzenli yaparsa, belirlenen kurallara ne kadar uyarsa şef ve yöneticileri tarafında fark edilmesi ve terfi edebilmesi o derece kolaylaşacaktır. Başarısız bir servis personeli ise, işletmede uzun süre varlığını sürdüremez ve işi bırakmak ya da işinden uzaklaştırılmak zorunda kalacaktır.

YİYECEK ve İÇECEK BÖLÜMÜNÜN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİĞER DEPARTMANLARLA İLİŞKİSİ

Yiyecek içecek bölümü genel olarak bakıldığında bir tesisin bütün departmanları ile işbirliği halindedir. Restoran ve mutfağın hazırlıkları açısından ***ön bürodan*** gelen forecast gerekli olduğu kadar çıkışlarda da son derece önemlidir. Günlük olarak yapılan bu bilgilendirmenin dışında geleceği görebilmek için ileriye dönük rezervasyon bilgilendirmeleri, özel konuklara yapılacak ikramlar için oda numarasını, kişi sayısını ve ikramın çeşidini gösteren ikram formu ve buna benzer iş ilişkileri bilgilendirme ve değerlendirme ilişkileri ön büro bölümünde yer alır. Ayrıca konaklama türlerine ilişkin (Oda Kahvaltı-Yarım pansiyon-Tam pansiyon vb) konuk listeleri hem elektronik ortamda hem de yazılı raporlar halinde yiyecek ve içecek bölümüne iletilmesi gerekir ki, adisyon ve hesap işlemleri etkin ve verimli olarak yapılabilsin.

Teknik servis bölümünde bozulan ekipmanların tamir ve bakımı amacıyla süren iş ilişkilerinde tamir bakım formu düzenleyen departman amiri, arızayı teknik servise haber vererek en kısa zamanda arızanın giderilmesini sağlar. Arızanın tamir edilmesi sonucunda tamir sonuç raporunu imzalayarak iş birliğini sürdürür.

Kat hizmetleri departmanı ile oda servis hizmetleri açısından süren bir iş ilişkisi bulunmaktadır. Odalara yapılan servis malzemelerinin bulaşıkları ve boşlarının toplanması için bilgi alışverişi düzeyindedir. Restoran, bar ve ziyafet salonlarında hafif temizlik işleri servis personeli tarafından yerine getirilirken kat hizmetleri çalışanları halı ve duvar, zemin gibi daha ağır özellikli temizlik konularıyla da ilgilenir. Temizlik konusunda her iki departmanın da servis alanlarıyla ilgili yetki ve sorumlulukları detaylı bir şekilde önceden

belirlenmelidir. Böylece karışıklıkların ve sorunların önüne geçilmiş olur. Ayrıca ***animasyon*** departmanı, konukların tesis içinde daha iyi vakit geçirebilmeleri için dinlendirici, eğlenceli program ve aktiviteler düzenler. Gerçekleştirmiş olduğu etkinlik ve aktiviteler sonucu ödül olarak bazı kokteyl, içki veya içecekler verilmektedir. Bunların organize edilmesinde iki departman arasındaki iletişim önem arz etmektedir. ***İnsan kaynakları*** birimi ile de yiyecek ve içecek personeli işlemleri (işe başlama, işten ayrılma, işe devam etme, terfi etme, vb.) için iki departman sürekli ilişki içerisinde bulunmaktadır.

Yiyecek ve içecek bölümünün ayrıca kendi içerisindeki farklı departmanlarla da iş ilişkisi bulunmaktadır. Mutfak bölümünün servis bölümü ile servis bölümünün bulaşıkhane ile bar bölümünün servis bölümü ile ziyafet/banket bölümünün diğer bölümlerle oldukça kapsamlı bir iş birliği vardır. Her birim ayrı ayrı görev ve sorumluluğa sahip olsalar da tam bir ekip çalışması içerisinde olmalıdır.

İdeal her servis elemanı, bir psikolog gibi insanın davranışlarını iyi tahlil edebilmelidir. Zira hizmet insana yapılmaktadır. İnsan davranışlarını iyi tanımak sureti ile hizmet ettiği müşterinin kişiliği, kültür seviyesi ve o andaki ruh durumu hakkında fikir yürütebilir. Bu da servis elemanına daima avantaj sağlar.

Bir dekoratörün mesleğinde gösterdiği incelik ve titizliği servis elemanı da servis esnasında gösterebilmelidir. Tabağa yerleştirilen bir yemeğin önce göze sonra mideye hitap etmesi gerektiğini daima aklında tutmalıdır.

Bir diplomat gibi konuşabilmeli ve bir operatör gibi el becerisine sahip olmalıdır. Nasıl ki bir operatör insan anatomisini bilmeden ve el becerisini kazanmadan ameliyat yapamazsa, servis elemanı da servis edeceği yemeğin ya da porsiyonlayacağı hayvanın anatomisini bilmeden ve el becerisi kazanmadan müşteri önüne bütün olarak getirilen yiyeceklerin tranşını yapamaz.

YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÖN HAZIRLIK

Servis sunan yiyecek-içecek işletmelerinde/birimlerinde müşterilerin tatmin olması, sunulan somut ürünlerin tam olmasının yanı sıra, büyük ölçüde sunulan hizmetin kalitesine bağlıdır. Buralarda sunulan hizmet "*servis*" olarak adlandırılmaktadır. Bir işletme ya da birimde iyi bir servis sunulabilmesi, işletmenin fiziki şartlarına, çalışanlarının performansına, serviste kullanılan araç-gereç ve ekipmanların tam ve kullanıma uygun olmasına bağlıdır. Serviste kullanılan ekipmanların eksik olması veya yedeklerinin hazır bulundurulmaması durumunda misafire hizmet hatası olarak yansıyacak ve memnuniyetsizlik ortaya çıkacaktır. Yeterli hazırlığın yapılmaması ile ortaya çıkan hatanın giderilmesi için fazladan personele veya emeğe ihtiyaç duyulacak, verimliliği de olumsuz etkileyecektir. Belirtilen hatalar ile karşılaşmamak için yiyecek-içecek işletmelerinde/birimlerinde hazırlığın kusursuz yapılması büyük önem taşımaktadır.

Fransızcadan dilimize geçen ve gastronomi dilinde aynı isimle kullanılan "*Mise en Place*" kelimesi Türkçede, ön hazırlık olarak açıklanmaktadır. Servise hazırlık konusu servis alanının düzenlenmesinden, temizliğinden; masaların, sandalyelerin hazırlanmasına; servantların hazırlanmasından, kuverlerin atılmasına, hatta misafirlerin tümü yerleşmeden bazı ilk yiyeceklerin masaya yerleştirilmesine kadar geniş bir süreci kapsamaktadır.

Örneğin kahvaltı için şekerliğin masaya konulması işin bir parçasıyken, akşam yemeği için tatlandırıcıların yerleştirilmesi söz konusu olur. Bir otelin yiyecek-içecek birimi olarak sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeği aynı salonda servis edilen açık büfe restoranı ele alırsak, servislerde kullanılan metal takımlar, seramik ve cam malzemeler sürekli olarak temiz tutulmalı, dikkatli taşınmalı ve istiflenmelidir. Başka bir ifadeyle, sürekli kullanımda olan bu malzemelerin aynı süreklilikte temizliği, bakımı ve uygun alanlarda muhafaza edilmesi gerekir. Bu durum, restorana gelen her konuk için aynı standartta ve temizlik koşullarında servisin sunulmasını sağlar. Ayrıca bir meşrubatın misafir tarafından sıcak bulunması durumunda, servantta buz bulundurulması sorunun hemen çözümüne katkı sağlayacak örneklerdendir.

Yiyecek-içecek işletmelerinde ön hazırlığın diğer bir temel amacı da, restorandaki servis akışının bir sistem içinde düzenli, aksamadan ve kusursuz olarak yürütülmesini sağlamaktır. Servis sırasında konuklara hiçbir zaman "Beyefendi/Hanımefendi kusura bakmayın yeterli bardağımız yok! Bardaklar henüz bulaşık makinesinde ve çıkar çıkmaz içeceğinizi getireceğim" gibi ifadeleri kullanılmamalıdır. Servis sırasında her şey mükemmel olmak zorundadır. Bunun için yiyecek-içecek işletmelerinde/birimlerinde hazırlık iyi planlanmalı, organizasyonu iyi yapılmalı ve sürekli olarak her aşamada kontrol edilmelidir. Servis hazırlığı, misafirin göremediği arka alandan (backround) başlayıp, misafirin görebildiği (servis yapılan salon, büfe, servant, vb.) alanlardaki yapılan işlemleri kapsamaktadır.

➢ SERVİS OFİSİNDE ÖN HAZIRLIK

Servis ofisi, genellikle mutfak ile restoran arasında bulunan ve serviste kullanılan araç-gereçler ile malzemelerin düzenli bir şekilde temizlenerek istiflendiği ve restoranın **"Back Ofisi"** olarak tanımlandığı bir alandır. Servis ofisinin restoran ile mutfak arasında bulunmasının faydalarından birisi mutfaktan gelen seslerin restorana ulaşmasının önlemesidir. Bu konum aynı zamanda, mutfak bulaşıkhanesinden temizlenmiş olarak gelen servis malzemelerinin (tabak, çatal kaşık, bıçak, bardak, tepsi gibi) düzenli bir şekilde yerleştirilmesinde güvenli ve kolay bir şekilde restorana taşınmasında önemli bir rol oynar. Servis ofisinin yeri iyi planlanır ve organizasyonu başarıyla yapılabilirse, restoranın ana bir servantı gibi çalışarak restorandaki servis akışının kusursuz olarak faaliyetine devam etmesi sağlanabilir. Bu çalışma aynı zamanda servis elemanlarının yapacakları işleri kolaylaştırması açısından da önem taşımaktadır. Servis ofisinde ön hazırlık aşamasında yapılan işler şu şekilde özetlenebilir:

- Tabakların, metal malzemelerin (çatal, kaşık, bıçak, şarap kovası gibi), cam malzemelerin (bardak, sürahi, karaf gibi) temizlenerek yerleştirilmesi,
- Servis tepsilerinin temizlenerek yerleştirilmesi,
- Reşoların (sıcak tutucu) temizlenmesi ve çalıştırılarak denenmesi,
- Servis sırasında kullanılan arabaların (servis, flambe, pasta, kahve, ordövr arabaları, vb) temizlenmesi ve servise hazır hale getirilmesi,
- Küllük, peçetelik, kürdanlık, mumluk ve vazo gibi malzemelerin temizlenmesi ve servise hazırlanması,
- Menaj takımlarının (tuzluk, biberlik, zeytinyağlık, sirkelik, hardal, mayonez ve ketçap soslukları, vb) temizlenmesi, doldurulması ve servisehazırlanması,
- Çamaşırhaneden ya da temizlik firmasından gelen molton, masa örtüsü, kapak ve peçete gibi malzemelerin ilgili bölümlere yerleştirilmesi,
- Kumaş peçetelerin katlanması gibi çalışmaları kapsamaktadır.

Bir yiyecek-içecek işletmesinde/biriminde bulaşıkhane genel olarak iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım, mutfakta kullanılan tencere, tava, kepçe ile kevgir gibi malzemelerin yıkandığı ve "**kara bulaşıkhane**" olarak adlandırılan alandır. İkinci kısım ise serviste kullanılan malzemelerin (tabak, tepsi, çatal, kaşık ve bardak, vb) yıkandığı yer olup "**servis bulaşıkhanesi"** olarak açıklanmaktadır. Mutfakta kullanılan malzemeler ile serviste kullanılan malzemeler birbirinden ayrı yerlerde yıkanmalıdır. Servis bulaşıkhanesi, servis ofisi ile mutfak arasında bir yerde konumlandırılmalıdır. Bardaklar ise servis bar ya da restoranın barında yer alan bardak yıkama makinesinde yıkanmalıdır ve yıkandıktan sonra yerlerine yerleştirilmelidir. Yemek tabakları ile çatal, kaşık ve bıçak takımları bulaşık makinesinde yıkandıktan sonra özel taşıma araçlarıyla servis ofisine nakledilmeli ve hemen yerlerine yerleştirilmelidir (Hijyenik açıdan kirli malzeme ile temiz malzemenin bir arada bulundurulmaması gerektiği unutulmamalıdır). Servis ofisinde genellikle stajyer öğrenciler ve servis eleman

yardımcıları (komi) görev yapmaktadır. İşlerin çok yoğun olduğu günlerde, servis elemanları da servis ofisindeki işlere yardımcı olur. Restoran yönetiminin başarısı her zaman için ekip çalışmasına bağlıdır. Servis ofisindeki işler servis şefi tarafından planlanır ve organize edilirken ofisteki çalışmaların sorumluluğu tecrübeli bir servis eleman yardımcısına bırakılabilir. Ancak, servis ofisindeki çalışmalar sürekli olarak servis şefi tarafından kontrol edilmelidir.

➢ RESTORANDA ÖN HAZIRLIK

Restoranda ön hazırlık çalışmaları temizlikle başlar ve günün sonunda akşam servisi tamamlandıktan sonra tüm servis malzemeleri toplanarak biter. Masa üzerindeki kuver malzemeleri servis ofisine taşınır, sandalyelerin üzerindeki ekmek kırıntıları temizlenir. Restoranın zeminine uygun araç (süpürge-fırça, vb) ile temizlenir. Süpürme işlemi bittikten sonra restoranın zemini uygun temizlik malzemesiyle paspas yapılmalıdır. Bu arada restoranın havalandırılması ve kötü kokuların restorandan dışarıya çıkarılması için pencereler açılmalıdır. Günümüzde otel restoranlarının temizliğinin kat hizmetleri birimi tarafından yapılması daha doğru bir uygulama olarak kabul edilmektedir. Çünkü yiyecek-içecek servisi yapan personelin, kirli ortamlarla uğraşması hijyen açısından soru işaretleri yaratabilir. Bağımsız restoranlarda temizlik işi taşeron temizlik şirketlerine bırakılabilir ya da temizlik işi için dönüşümlü olarak bir ya da iki personele sorumluluk yüklenebilir. O hafta temizlik işleriyle uğraşanların, servis ofisinde veya restoranda çalışmaları uygun olmayabilir. Restoranda akşam servisinden sonra genel temizlik mutlaka yapılmalı, ortamda hiçbir yemek artığı, kirli tabak, bardak ve metal takım bırakılmamalı aynı zamanda tüm servis malzemeleri temizlenerek servis ofisindeki yerlerine yerleştirilmelidir. Kirli masa örtüleri, kapaklar ve peçeteler yıkanmak üzere çamaşırhaneye götürülmelidir.

Sabah iş başı yapan servis personeli kendi arasında iş bölümü yaparak restoranı öğle servisi için hazırlamaya başlar. Akşam kapanışta yapılan genel temizliğin devamı olarak, kapı ve pencerelerin, pencere önlerinin, aydınlatma sistemlerinin resim ve aksesuar gibi malzemelerin temizliği yapılır. Bu tür temizlik işlemleri çevrenin ve ortamın kirlenme durumuna göre, günlük, haftalık ve aylık periyodik olarak planlanarak bir program dâhilinde yürütülür. Örneğin, şehir merkezinde ana caddede yer alan restoranın temizlik programı ile ormanlık alanda ve şehir merkezinden uzak bir restoranın temizlik programı doğal olarak farklı olacaktır. Restorandaki masa ve sandalyelerin ayakları nemli bir bezle silinip kurulandıktan sonra restoranın yerleşim planına göre yerleştirirler. Masalar restoranda yerleştirilirken aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Büyük masalar mümkün olduğu kadar pencere kenarlarına yerleştirilmelidir.
- Masalar aynı sırada ve birbirleri ile simetrik olarak yerleştirilmelidir.
- Masaların arasındaki mesafe müşterilerin ve servis elemanlarının geçişini engellemeyecek biçimde planlanmalıdır.

• İki kişilik kare masalar duvar yanına ya da restoranın en sakin kısmına, dikdörtgen masalar cam kenarlarına ve manzaraya bakan alanlara, yuvarlak masalar ise restoranın orta alanlarına yerleştirilmelidir.
• Restoranın ve servis ofisinin giriş kapısının önüne masa yerleştirilmemelidir.
• Masa ve sandalyelerin yerleştirilmesi tamamlandıktan sonra masa örtüleri, runner veya kapaklar serilir ve sırasıyla standartlara uygun olarak tabla kısmına servis malzemeleri ve takımlar konulur.

-Kullanım Yerlerine Göre Masa Çeşitleri-

- **Metal tablalı masalar**

Yemek masaları ayak ve tabla olmak üzere iki kısımdan oluşur. Üzerinde yemek yenilen kısmına tabla denir. Metal masaların tablaları ve ayakları sac veya profil gibi metal maddeden yapılmıştır. Kare, dikdörtgen ve yuvarlak olmak üzere değişik şekilleri mevcuttur. Bazı metal tablalı masalar, alüminyum alaşımdan yapılmıştır ve taşınması kolaydır. Bu masalar pastane, kafelerde ve otellerin bahçe servis bölümlerinde, dış mekanlarda kullanılır.

- **Ağaç tablalı masalar**

Ağaç masalar, çeşitli cins ve malzemeden elde edilen tahta, sunta, kontrplak gibi maddelerden yapılır ve formika, ceviz gibi maddelerle kaplanır. Bunun yanında kıymetli ağaçlardan (Tik) yapılmış tablalı olanları da mevcuttur. Tablası ve ayakları tamamen ahşaptan olan masalar, genellikle kaliteli restoranlarda ve otellerin klasik alakart restoranlarında kullanılır. Tablaları ahşap, ayakları metalden olan masalar da işletmenin özelliklerine göre restoranda, ziyafet, düğün gibi faaliyetlerin düzenlendiği salonlarda kullanılır. Kare, dikdörtgen, yuvarlak ve yarım ay gibi değişik şekilleri vardır. Özelliğine göre dış mekanda da kullanılabilir.

- **Verzalit tablalı masalar**

Verzalit, yongalanmış odunların ince talaş hâline getirilerek tutkal ve kimyevi maddeler ile karıştırılıp basınç ve sıcaklıkla şekil verilerek dekor kâğıtları ile yüzeylerinin kaplanması ile oluşturulan üründür. Verzalit tablalı masalar, renk, desen, ebat, şekil çeşitliliği, hijyenik ve kolay temizlenebilir olmasından dolayı otel, restoran, kafe, pastane gibi işletmelerde çoğunlukla tercih edilir. Yıpranmaz, uzun ömürlü ve neme dayanıklıdır. Otel işletmelerinin özellikle plaj barlarında, snack barlarında kullandığı masalardır.

- **Plastik masalar**

Poliüretan gibi dayanıklı plastikten yapılmış masadır. Diğer masalara göre daha hafif ve portatiftir. Kare, dikdörtgen ve yuvarlak modelleri vardır. Ekonomikliği, kolay temizlenebilirliği, taşınabilmesi ve depolanması nedeniyle turizm işletmelerinde havuz ve plajdaki servis alanlarında yoğunlukla kullanılmaktadır.

- **Banquet (Banket) masaları**

Banquet, Fransızca ziyafet ve şölen anlamına gelmektedir. Otelcilikte düğün, nişan, gala yemekleri, balo gibi ziyafetlere banquet servisi ve bu servisin yapıldığı salonlardaki masalara da banquet masaları denir. Genellikle ahşap tablalı ve metal ayaklı olur. Değişik şekil ve boyutları sayesinde salonda daha fazla konuk ağırlama ve istenilen salon düzenini oluşturma imkânı sağlar. Dikdörtgen, kare, yuvarlak, yarım ay, çeyrek ay ve bistro çeşitleri bulunur. Katlanabilir ayakları sayesinde kolayca depolanabilir. Ziyafet şekline ve konukların isteklerine göre salona taşınır ve hazırlanır.

Masaların Temizliği

Masaların temizlik ve bakımları yapıldıkları malzemeye göre değişir. Bütün masalar aynı şekilde ve aynı temizlik maddeleri ile temizlenemez. Aksi takdirde malzemeye zarar verebilir. Masalarda molton (alt örtü) ve örtü kullanıldığı için tabla kısımları pek kirlenmez. Ayak kısımları yoğunlukla kirlenir, yemek dökülmeleri olabilir. Temizleme işlemine geçmeden önce personelin hijyen kurallarına uyması gereklidir. Bunun için önlük, eldiven gibi malzemeleri kullanmalıdır.

Metal masalar, nemli bir bezle silinir ve kurulanır. Yemek artıkları, yağ ve diğer katı kirler için sıcak deterjanlı bez ile silinmeli ve sonra kurulanmalıdır. Kurulanmayan metal kısımlar paslanır. Metalin özelliğine göre koal gibi malzemelerle ihtiyaç duyuldukça parlatılabilir.

Ağaç masalar, güzel görünmeleri için cilalanmıştır. Nemli bezlerle silinip kurulanır. İnatçı kirler ve lekeler deterjanlı bezle silinip kurulanmalıdır. Aşınan masalar mutlaka cilalatılmalıdır.

Verzalit ve plastik masalar, deterjanlı bezle ya da süngerle silinip temiz kuru bir bezle kurulanır. Tablası ahşap, ayakları metal banquet masalar da nemli bezle silinip mutlaka kurulanmalıdır.

Temizlik bittikten sonra kontrol edilir ve üzerlerine kullanılıyorsa molton konur. Örtüleri serilir. Daha sonra kuverleri açılır.

Masa Örtülerinin Serilmesi ve Toplanması

Masa örtülerinin servis öncesi ve sonrası masaların üzerine serilmesi, servisten sonra toplanması ve katlanması bir düzen ve sistem içinde yapılmalıdır. Konaklama işletmeleri içinde yer alan restoranların masa örtüleri genellikle kendi çamaşırhanelerinde yıkandığından, masa örtülerinin ütülenmesi ve katlanması konusunda işbirliğine gidilmelidir. Masa örtüleri dışarıda özel çamaşırhaneler ya da temizlik firmaları tarafından yıkanıyorsa bu işbirliği onlarla da yapılabilir.

Masa örtüleri ve kapaklar, servis ofisindeki dolaplara sırt kısmı ön tarafa gelecek şekilde düzenli olarak yerleştirilmelidir.

Masa örtülerinin üzerine serilen kapakları katlarken üst üste iki kez katlamaya gerek yoktur.

Masa örtülerinde olduğu gibi kapakların üzerinde yer alan ütü çizgileri, kapakların eşit ve düzgün bir şekilde serilmesine ve masa kenarından eşit oranda sarkıtılmasına yardımcı olur. Bu çizgiler masayı tam ortasından eşit parçalara böldüğü için kuver tabağının yerleştirilmesinde de yol göstericidir.

Servis sonrası kirli örtüler toplandıktan sonra düzgün bir şekilde katlanarak beşli ya da onlu bohçalar yapılarak bir tutanakla çamaşırhaneye teslim edilmesi gerekir. Burada temel kural; teslim edilen kirli örtü kadar temiz örtü teslim almak ve servis ofisindeki raflarına düzgün bir şekilde yerleştirmektir.

Masalardan sonra sandalyeler için temizlik yapılır ve düzen alınır. Sandalye çeşitlerine değinecek olursak;

-Sandalye Çeşitleri

- **Metal**

Sandalyeler iskelet, oturak ve arkalık olmak üzere üç bölümden meydana gelir. Oturak kısmının yerden yüksekliği 42-45 cm, arkalığının uzunluğu 82-85 cm ve oturak kısmı ise 38x40 cm ölçülere sahiptir. Metal sandalyeler değişik ürün yelpazesine sahiptir. Bütünüyle alüminyum alaşımdan yapılmış olanları, iskelet kısımları profil gibi metal malzemeden olup oturak ve arkalıkları verzalit veya sunta üzeri kumaş kaplı olanları mevcuttur. Alüminyum alaşımdan yapılmış olanlar, çeşitli kafe ve pastanelerde kullanılır. Verzalit oturaklı ve arkalıklı olanlar daha dayanıklı olup personel yemekhanelerinde yoğunlukla kullanılır. Kumaş kaplı olanlar ise özellikle banketlerde, ana restoranlarda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır.

- **Ahşap**

İskelet ve oturak kısımlarının tamamı ağaç malzemeden yapılan sandalyelerdir. Ayrıca oturak ile arkalıkları sunta üzeri kumaş veya deri kaplamalı olanları da vardır. Restoranların kalitelerine göre kullanılan çeşitleri değişiklik gösterir. Örneğin, ormanlık bölgedeki bir restoranda doğanın havasını yansıtmak için tamamıyla ahşap sandalyeler kullanılırken klasik restoranlarda kadife kumaş kaplı ya da deri kaplı olanları kullanılabilir.

- **Plastik**

Dayanıklı plastik malzemeden yapılmış sandalyedir. Çok değişik şekil ve renkleri mevcuttur. Kenarları kollu, koltuk şeklinde olanları da vardır. Ekonomikliği, dayanıklılığı, kolay depolanmaları ve temizliği nedenleriyle turizm işletmelerinin havuz ve plaj gibi servis alanlarında, personel yemekhanelerinde, bazı dinlenme tesislerinde ve öğrenci yurtları yemekhanelerinde yoğunlukla kullanılmaktadır.

- **Kumaş Kaplı**

Bu sandalyelerin oturak ve arkalık kısımları kadife, yanmaz saten gibi kumaşlarla kaplanmıştır. İskelet kısımları ahşap veya profil gibi metal malzemeden yapılmışlardır. Kaliteli restoranlarda parlak kadife kumaşlı ve ahşap iskeletli olanları ortama kattıkları hoş bir görünümden dolayı kullanılmaktadır. Bunların koltuk tipli olanları toplantı salonlarında veya lobi gibi servis alanlarında kullanılır. Metal iskeletli olanlar ise genellikle otellerin banket salonlarında kullanılır.

Sandalyeleri Temizleme

Sandalyelerin temizlikleri masalarda olduğu gibi yapıldıkları malzemeye göre değişir. Yanlış temizlik malzemesi kullanıldığında sandalyenin dış yüzeyine zarar verebilir. Temizliğe başlamadan önce personel hijyen kurallarına uymalı ve kişisel önlemlerini almalıdır.

Metal sandalyelerin iskelet, oturak ve arkalıkları nemli bezle silinip kurulanır. Aşırı kirlenmelerde sabunlu sıcak suyla ıslatılmış bezle silinir. Sonra mutlaka kurulanmalıdır. Aksi hâlde paslanır.

Ahşap, aşırı sudan zarar görür. Cilaları kabarıp dökülür. Hafif nemli bezle silinerek kurulanmalıdır. İhtiyaç duyuldukça bozulan yüzeyleri verniklenmelidir.
Plastik sandalyeler, deterjanlı su ve süngerle silinebilir. Daha sonra kuru bir bezle kurulanır.
Kumaş kaplı sandalyeler, kumaşın ve üzerindeki lekelerin çeşidine göre temizleme metotları değişir. Lekesiz olanlar yumuşak bir fırça ile fırçalanarak veya elektrik süpürgesi ile temizlenir. Silinebilir kumaşlar, sabunlu ılık suyla ıslatılıp sıkılmış bir bezle silinerek temizlenir.

-SERVANTLARIN SERVİSE HAZIRLANMASI-

Servis hizmeti çok farklı araç ve gereçler ile gerçekleştirilen bir hizmettir. Serviste kullanılan servantlar; restoranın çalışma istasyonlarında (posta) görevli olan servis eleman ve yardımcısının servis sırasında çalışmalarını kolaylaştıran bir yedek malzeme dolabıdır. Servis boyunca servis personelinin ihtiyaç duyacağı; tabak, çatal, kaşık, bıçak, kapak, peçete ve menaj takımı gibi çeşitli yedek malzemeler geçici olarak servantlara yerleştirilir. Böylece servis sırasında servis malzemelerine ihtiyaç olduğunda servis ofisine gidilmesine gerek kalmaz. Bundan dolayı, servantlar ilgili postaya yakın ve uygun bir yere yerleştirilmelidir. Servant hazırlanırken yapılan servisin türü, servis alanının kapasitesi, menünün içeriği ve müşteri devir hızı göz önünde mutlaka bulundurulmalıdır. Servantlar her zaman; düzenli, temiz ve göze hoş görünmeli ve restoranın diğer mobilyaları ile uyum içerisinde olmalıdır. Servantların yerleşim planı önceden belirlenmeli, hangi malzemenin nerede, ne miktarda ve nasıl yerleştirileceğine karar verilmeli ve ilgili personel bu konuda eğitilerek yerleştirmede bir standart ve devamlılık sağlanmalıdır.

Genellikle servantların alt kısmında bulunan kapaklı raflara yedek masa örtüsü, kapak ve peçeteler ile yedek kuver tabakları ve bardaklar; çekmecelere ise yedek çatal, kaşık ve bıçak takımları yerleştirilir. Servantın üst kısmına ise müşterilerin servis sırasında ihtiyaç duyacağı küllük, kürdanlık, biber değirmeni, hardal, ketçap, mayonez, tabasco ve worchestershire sosu gibi menaj takımında yer alan malzemeler konulur. Menüde müşterilerin masasında hazırlanarak servis edilen yemekler varsa, ilave küçük masa (geridon) ve bununla ilgili olarak sıcak tutucuların (reşoların) hazırlığı önceden yapılmalıdır. İlave küçük masanın temizliği yapılarak üzerine masa örtüleriyle aynı renk ve desende temiz bir örtü serilmelidir. Bu kadar çok araç-gerecin tek bir servantta ve tek bir noktada bulundurulması güç olacağından farklı servant türleri ortaya çıkmıştır. Servis alanının büyüklüğü, servisin türü ve amacına göre farklı tür servantlardan kaç taneye ihtiyaç duyulacağı değişkenlik gösterebilir. Servant türleri; "Ana Servant, Posta Servant ve Gueridon" olmak üzere üçe ayrılır.

Servant Çeşitlerive Özellikleri

- **Ana Servant**

Servant, servis sırasında personelin servis takımı ihtiyaçlarını karşılamak üzere kullanılan ara depodur. ***Ana servant***, çeşitli servis takımları, masa örtüleri ve peçeteleri için bölümleri bulunan, restoranın tüm servis malzemelerinin düzenli olduğu bir dolaptır. Genellikle yemek masası yüksekliğindedir. Ana servantlar restoranların uygun bir yerine yerleştirilerek sabit dururlar.

Ana servantın alt katında uygun büyüklükte, kapaklı ve içi raflı dolap vardır. Dolabın yanında önü açık veya camlı raflı bir bölüm bulunabilir. Buralarda temiz masa örtüleri ve peçeteler bulunur. Çekmecelerde boyutlarına göre sıralanmış çatal, bıçak ve kaşık takımları yer alır. Raflarda ise menaj takımları, vazolar, küllükler, bardaklar, fincanlar, ekmek sepetleri, şekerlikler vb. araçlar bulunur.

- **Posta Servantı**

Posta, servis elemanının servis sırasında sorumlu olduğu masalar grubudur. Posta servantı da büyük restoranlarda servis esnasında karışıklığa meydan vermeden zamanın iyi kullanılmasını ve ana servantın yetmediği durumlarda destek sağlamak amacı ile kullanılan servant çeşididir. Ana servanta göre daha küçüktür. Her posta için ayrı veya birkaç postaya bir servant şeklinde kullanılabilir. Salondaki masa planına ve salonun mimari yapısına göre uygun olan yerlere yerleştirilir. Bu nedenle sütun arkaları, duvar dipleri veya köşeler yerleştirilmesi için uygun yerlerdir. Dolaplı veya raflı kısımları olduğu gibi tekerlekli olan posta servantları da vardır. Servis esnasında servis personelinin acil ihtiyaç duyduğu yedek malzemeler yer alır.

- **Gueridon (Masa servantı)**

Servis sırasında misafir masasında gerekli fakat masada fazla yer kaplaması istenmeyen malzemelerin konulması, servis edilecek olanların ise zamanı gelene kadar bekletilmesi için kullanılan küçük masa veya arabadır. Misafir masasına bitişik kullanılır. Tekerlekli veya tekerleksiz modelleri vardır. Kaliteli işletmelerde dört veya altı kişilik masalar için bir masa servantı kullanılır.

Servantların Temizliği

Servantlar, servis elemanın çalışma masasıdır. Çalışma masaları temiz ve düzenli olan servis elemanları daha başarılıdırlar. Servantlar genellikle ahşap malzemeden yani mobilyadan yapılır. Temizlik için ahşap özelliğine uygun araç gereçler seçilmelidir. Bazı ana servantlar üzerinde ekmek de kesildiği için ekmek kırıntıları olabilir. Bunlar önce küçük fırçalar ve faraşlarla alınır. Raf ve gözlerdeki örtü veya peçeteler kaldırıldıktan sonra nemli bezle silinir. Daha sonra kurulanır. Yemek yağları dökülen yüzeyler, deterjanlı suyla ıslatılmış bezle silinip kurulanır. Dolap kapakları ve çekmecelerin tutacakları sık kullanıldıklarından cilaları zamanla aşınır. Bunlar ihtiyaç duyuldukça cilalanmalı ve yenilenmelidir.

Servanta Konulacak Malzemeler

Ana ve posta servantlarına konulacak malzeme sayıları, restoran ve posta kapasitesi ile doğru orantılı olarak artar veya azalır. Masa servantında ise sadece yanında bulunan veya yakınlık gösterdiği masa kapasitelerine yeterli yedek bardak, çatal, bıçak, tabak, küllük gibi malzemeler yer alır. Genel olarak servantlarda bulunması gereken malzemeler şunlardır:

- ✓ Restoranda kullanılan çeşitli boylarda masa örtüleri
- ✓ Çeşitli boylarda kapak örtüleri, dollyler (Kağıt kaydırmaz peçete)
- ✓ Kullanıma hazır kumaş ve kâğıt peçeteler
- ✓ Menaj takımları, kürdanlıklar, kül tablaları ve şamdanlar
- ✓ Yeteri kadar sürahi, bardak çeşitleri, şekerlik, fincanlar ve şeker maşaları
- ✓ Çeşitli boylarda servis tepsileri
- ✓ Her cinsten yeteri kadar metal servis takımları
- ✓ İhtiyacı karşılayacak farklı boylarda tabaklar
- ✓ Masa üzerine dökülen kırıntılar için küçük fırçalar ve faraşlar
- ✓ Buz ve şarap kovaları, maşaları
- ✓ Isıtıcılar, reşolar
- ✓ Menü ve içki kartları

-MASALARIN KONUKLAR İÇİN HAZIRLANMASI-

Servis ofisinde ön hazırlık çalışmaları genellikle servis eleman yardımcıları tarafından yürütülmektedir. Tabaklar, bardaklar ve metal takımlar temizlenip yerleştirildikten sonra, servis arabalarıyla restorana taşınmaktadır. Restoran dört-sekiz masadan oluşan postalara ayrılır ve her postanın sorumlusu olan servis personeli, masaların konuklara hazırlanması için çalışmalara başlar.

Kuver (Couvert)

Restoranın temizliği tamamlandıktan sonra, sıra müşteri masalarındaki son hazırlıklara gelir. Restoranda müşterilerin yemek yerken ihtiyaç duydukları malzemeler bir düzen dahilinde masalara yerleştirilir. Avrupa'daki yiyecek-içecek işletmelerinde "**kuver açmak**" deyimiyle ifade edilen bu işlem, Amerikan literatüründe "**set-up**" olarak geçmektedir. Kuver, Fransızca "yiyecek-içecek servisinden önce masaya serilen örtü" anlamına gelen "couvert" sözcüğünden türemiştir. Zaman içerisinde örtünün yanı sıra servis esnasında masada yiyecek tüketiminde kullanılan çatal, bıçak, kaşık, bardak, menaj, şamdan, kül tablası, vazo, vb gibi tüm malzemeleri kapsayan bir anlam kazanmıştır. Müşterilerin masalarda yemek yerken kullanacakları malzemeler kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeklerinde farklı olabilmektedir. Bu sebeple bir serviste hangi yemeklerin sipariş edileceğinin önceden bilinmesinin zorluğundan dolayı bazı servis malzemeleri daha önceden masalara yerleştirilir.

Sipariş noktasında değişmesi gereken servis malzemeleri varsa bu işlem yerine getirilir ya da eksikler tamamlanarak servise hazır hale getirilir. Bununla birlikte ziyafet yemeklerinde menü önceden bilindiği için gerekli malzemelerin masalara yerleştirilmesi daha kolay olmaktadır. Kuveri oluşturan servis malzemeleri ile takımlarının bir kural dâhilinde masaya yerleştirilmesine "kuver açmak" adı verilir ve bu terim Türk mutfağı geleneğinde sofrayı kurmak veya sofrayı hazırlamak şeklinde açıklanır. Genel olarak kuver; *menüdeki yiyecek ve içeceklerin tüketiminde kullanılacak malzemelerin servisten önce veya servis esnasında masaya belirli bir düzen ile yerleştirilmesidir.*

Servis başlamadan önce kuver açmanın faydaları şöyle sıralanabilir:

- ✓ Restorana ve masalara güzel bir görünüm kazandırır.
- ✓ Servise hazır olan masalar önceden belirlenmiş olur.
- ✓ Konuklar masalara oturduktan sonra rahatsız edilmemiş olur.
- ✓ Servis sırasında servis elemanlarına kolaylık sağlar.

Sofra takımı olarak da tanımlanan kuver aşağıdaki malzemelerden oluşur:

- ✓ Molton, masa örtüsü ve kapak
- ✓ Peçete
- ✓ Çeşitli tabaklar
- ✓ Çatal, kaşık ve bıçaklar
- ✓ Çeşitli bardaklar
- ✓ Menaj takımı

Yukarıda sıralanan servis malzemelerinden başka, masalara yerleştirilen vazo, şamdan ve küllük gibi malzemelerin kuver içinde yer almadığı görülmektedir. Bunlar, kuver malzemeleriyle birlikte masanın güzel görünmesini ve restoranın atmosferine artı değer kazandırmasını sağlayan malzemelerdir. Geçmiş dönemlerde kuver açarken her masaya küllük yerleştirilirken günümüzde restoranlarda sigara içilmesinin yasaklanmasından dolayı masalara küllük yerleştirilmediği de görülebilir. İlerideki konularda kuver konusunu daha detaylı inceleyeceğiz.

KUVER

Salonda temizlik ve düzenleme çalışmalarından sonra, müşteri masalarının hazırlanmasına sıra gelir. Bu hazırlık servis şekline, yiyeceklerin çeşitlerine, servis yapma özelliklerine ve restoranın sınıfına göre değişir. Bu masa hazırlama işlemine, "servis açma" veya "kuver açma" denir.

Kuver; yemek yenecek masa üzerinde kullanılacak malzemelerin servisten önce veya servis esnasında belirli bir düzen ile yerleştirilmesidir. Fransızca "yiyecek-içecek servisinden önce masaya serilen örtü" anlamına gelmektedir.

Kuver şu malzemelerden meydana gelir:

- Molton ve masa örtüsü, kapak
- Peçete,
- Çeşitli tabaklar,
- Çatal, kaşık, bıçak gibi çeşitli metal takımlar,
- Çeşitli bardaklar ve
- Menaj.

Misafirlerin yemekte kullanacağı servis araç ve gereçleri masaya belli bir sistem dahilinde konur. Molton ve masa örtüsü örtüldükten sonra her kuver için 65-80 cm yer ayrılarak menaj takımları uygun bir şekilde konulduktan sonra servis tabağı yoksa peçete konulur. Servis tabağı veya peçetenin sağına bıçaklar ve çorba kaşığı, sol tarafına da çatallar yerleştirilir. Bıçakların keskin kısımları servis tabağı veya peçeteye dönük olarak konulur. Tatlı ve meyve takımları servis tabağı veya peçetenin bir-iki parmak ilerisine konulur. Ekmek tabağı tereyağı bıçağı ile birlikte kuverin soluna konur. Bardaklar kuverin sağına bıçakların uç ileri kısmına yerleştirilir. Kuver açmada iki sistem uygulanır:

a) Bir servis elemanı, bir istasyondaki tüm kuverleri açar. (Masaya konacak tabak, metal takımlar, bardaklar, menaj takımları, vb.)

b) Her servis elemanı tüm masalardaki malzemelerin bir kısmını koyar. Örneğin; bir personel örtüleri açar. Başka bir personel tabakları masaya koyar. Bir diğer personel metal takımları ilave eder. Örneklerden de anlaşılabileceği gibi, kuveri meydana getiren bütün malzemelerin masaya konması, birtakım kurallara bağlıdır. Bu kurallara uyulmazsa kuver hazırlamaktan beklenen fayda sağlanamaz. Kuver türleri yapılan servisin menü türüne ve tüketilecek yiyecek-içeceğin türüne göre değişiklik gösterebilmektedir.

KUVER ÇEŞİTLERİ

1- Tabldot Kuver

Tabldot servis günün belli saatlerinde bir grup misafire yapılan servistir. Servis edilecek yemekler önceden belli olduğu için kuver servisten uzunca bir zaman önce masaya yerleştirilebilir. Önemli olan menüde bulunan yiyecek ve içeceklerin yenilmesinde, kullanılacak tüm masa üstü takımların eksiksiz konulmasıdır. Takımların konulması verilen servis hizmetinin usulüne göre,

yiyecek servinsin sırasına göre değişiklik gösterebilir. İngiliz, Amerikan ve Fransız servisine göre çatallar servis tabağının ya da peçetenin soluna, bıçak ve kaşıklar sağına; tatlı takımları ise üst tarafa yerleştirilir. Bardaklar ise en içte yer alan bıçağın hizasından başlanarak; su, kırmızı şarap, beyaz şarap bardağı olarak yakından uzağa doğru 45º açıyla sağa doğru sıralanır. Kuverde ilk olarak menajlar masaya yerleştirilir. Menajlar yerleştirilirken tuzluk ve karabiberliklerin dolulukları mutlaka kontrol edilmelidir.

Menajdan sonra ilk olarak servis tabağı masaya yerleştirilir. Sandalyeyi tam ortalayarak masanın iki parmak kadar içerisine doğru yerleştirilir. Servis tabağından sonraki her malzeme servis tabağı merkez alınarak yerleştirilir. Çatal, Bıçak ve kaşıklar yerleştirilirken en içte yer alacak takımlardan başlanır. Bu sayede dokunma ve çarpmalar ile kuverin simetrisinin bozulma ihtimali en aza indirilir.

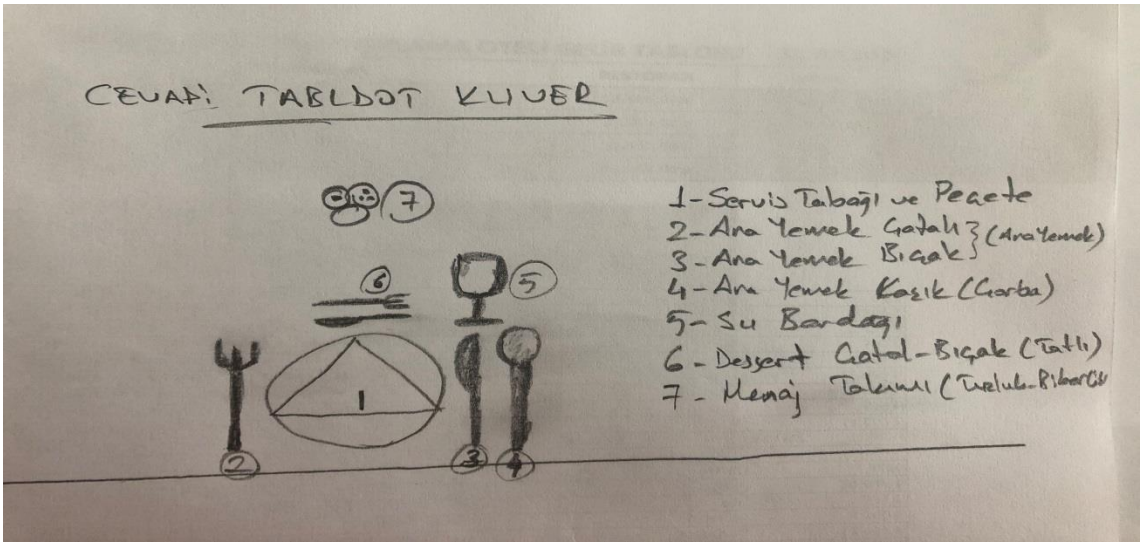
Servis öncesi hazırlanan tabldot kuverde Şunlar bulunur:

- Molton ve masa örtüsü,
- Servis tabağı, peçete,
- Ana yemek çatal, kaşık ve bıçağı,
- Desert çatal ve bıçağı
- Su bardağı
- Menaj takımları

➢ **İşletmeye Sağladığı Yararlar**

- Zamandan tasarruf edilir.
- Mutfak ve servis personelinden tasarruf edilir.
- Malzeme satın almada kolaylık sağlar.
- Yemek maliyetlerinde düşüş sağlar

Tabldot usulü çalışan restoranlarda, birden fazla menü olabilir. Konuklar bu menüden istediklerini seçebilir. Bu seçime göre kuverde değişiklik yapılabilir.



1- Servis Tabağı ve Peçete
2- Büyük Çatal
3-Büyük Bıçak
4-Çorba Kaşığı
5- Su Bardağı
6- Menaj Takımları
7- Tatlı Çatal ve Bıçak (Tatlı Kaşığı)

Menüde çorba olursa kaşık kullanılır. Ordövr varsa kaşık yerine ordövr bıçak ve sol tarafa da ordövr çatalı ilave edilir.

2- Alakart Kuver

Menüsü önceden belli olmayan, misafirden sipariş alındıktan sonra hazırlanan yemekleri yiyebilmek için gerekli olan masa üstü servis takımlarının kullanım sırası ve kolaylığına göre yerleştirilmesine **alakart kuver** denir. Misafirlerin yiyecek ve içecek siparişlerini kendilerine sunulan menü kartından oluşturmalarına dayalı bir servis sistemidir. Alakart servsite müşterinin ne sipariş vereceği öngörülemeyeceği için, müşteri masasına atılacak kuver son derce basit ve ana yemeklerin tüketiminde kullanılacak malzemeleri kapsamaktadır.

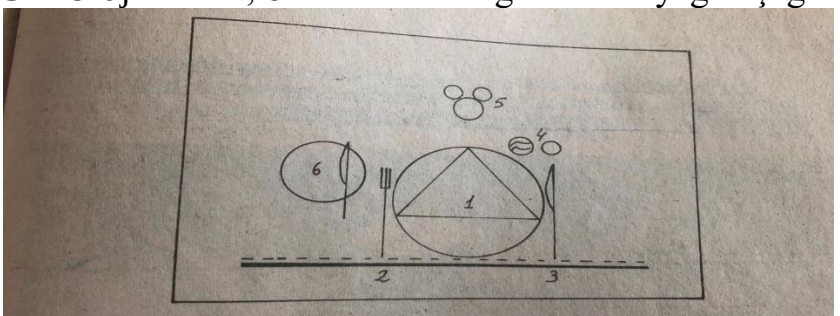
Servis öncesi alakart kuverde, Şu malzemeler bulunur:

- Molton ve masa örtüsü,
- Servis tabağı, peçete,
- Ana yemek bıçağı,
- Ana yemek çatalı,
- Ekmek tabağı,
- Tereyağı bıçağı,
- Su ve şarap bardağı,
- Menaj

Görüldüğü gibi alakart serviste konuğun yiyecek ve içecek isteği, yemek sonuna kadar kademe kademe öğreniliyor. Bu nedenle her kademede siparişe göre kuver hazırlamak gerekir. Ancak servis sırasında sıkışıklığı önlemek, konuğa salonun hazır olduğunu göstermek ve personele zaman kazandırmak için servisten önce kuverleri hazırlamak gerekir. Bu kuver, sadece ana yemek için gerekli olan servis hazırlığıdır. Siparişi alınan diğer yemeklerin servis takımları ilaveler yapılarak kuver tamamlanır. Restoranda içki servisi de yapılıyorsa daha önceki tecrübeler göz önünde bulundurularak en çok tercih edilen içkiye uygun bardaklarda kuvere yerleştirilir. Bu bardaklar su ve şarap bardaklarıdır. Siparişler mutfak ve barda hazırlanırken servis elemanı bu siparişler doğrultusunda kuverde gerekli ekleme veya çıkarmaları yapar.

1- Servis Tabağı ve Peçete, **2-** Büyük Çatal, **3-**Büyük Bıçak, **4-**Su ve Şarap Bardakları**,**

5-Menaj Takımı, **6-** Ekmek Tabağı ve Tere yağ Bıçağı.



Şekil 24: Alakart servis kuveri. 1. Servis tabağı ve peçete 2. Büyük çatal 3. Büyük bıçak 4. Şarap ve su bardakları 5. Menaj ve kül tablası 6. Ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı.

Menüden seçilen yemek, tatlı ve meyve çeşitlerine göre kuvere metal servis takımları ilave edilir.

ODA SERVİSİ ve OFİSİNİ DÜZENLEMEK

Oda servisi; konukların siparişlerine göre yiyecek ve içecekleri en kısa ve en çabuk şekilde **konuk odalarına** ulaştırmak ve odalarında servisini yapmak ile görevli servis departmanıdır.

Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi konuklara siparişlerini çabuk ulaştırmak için oda servis ofisi mutfak ile iç içe veya hemen yanında bulunması gerekmektedir. Konuklara hızlı servis yapabilmesi için oda servis ofisi, servis asansörü ve merdivene yakın bir konumda bulunmalıdır.

Oda servis ofisi diğer ofislere göre daha büyüktür. Çünkü oda servis ofisinde çok sayıda kahvaltı tepsisinin, kahvaltı ve yemek servisinde kullanılan servis arabalarının, diğer servis malzemelerinin hazır bulunmasıgerekmektedir.

Oda servis ofisinin uygun yerlerine raflar yapılmıştır. Bu raflar normalden daha fazla aralıklı olmalıdır. Genel olarak bu raflara konulan tepsilerin içine kahvaltı malzemeleri hazır olarak tutulur.

Ofisin durumuna göre raflar duvara monte edilmiş veya tekerlekli olabilir. Kahvaltı için tepsiler akşamdan hazırlanır, sabah ayrıca hazırlamak için zaman kaybedilmemelidir. Oda servisinde takımların, peçetelerin, servis araç ve gereçlerinin, şampanya kovalarının, bardakların ve diğer gerekli malzemelerin konulduğu raflarda her an görülebilecek konumda olmalıdır. Ayrıca ekmek dolabı, meşrubat dolabı ve kahvaltılık dolabı da göz önünde olmalıdır. Servis arabaları ofis içinde bir köşede veya asansöre yakın koridor arasında dizilmiş alarak durur.

Oda servisi ofisinin mutfak kısmında bir banko bulunur. Bu banko servis için kullanılır. Kahvaltılıklar bu bankoda hazırlanır. Bankoda dizili olan tepsilerde kahvaltılıklar sırayla dizilir ve tepsiler buradan kolayca alınarak servis arabasına yerleştirilir. Ayrıca bankonun köşesinde çay ve kahve makinesi bulunur. Sıcak

içecekler sipariş alındıktan sonra buradan kolayca hazırlanabilir.
Oda servisinde sipariş alıcı ofisin içinde ve camla kaplı bir bölümde olmalıdır. Böylece servis sırasında ve yiyeceklerin hazırlanması çalışmalarında meydana gelecek gürültüden rahatsız olmaz ve konuklarla telefonla konuşurken bu gürültülerin konukların odasına kadar gitmesini önlemiş olur. Ayrıca bu camlı bölme sayesinde sipariş alıcı mutfağı ve servis hazırlığı çalışmalarını kolayca görebilir. Konu ile ilgili sorulara anında cevap verme imkanını da bulur.
Ofisin içinde oda servis şefinin odası veya masası bulunmalıdır. Oda servis şefi bulunduğu yerden mutfak ve servis kapısını ve sipariş alıcıyı rahatça görebilmelidir. Oda servis şefi sipariş alıcıyla aynı odada da bulunabilir.

Oda Servisinin İşlevi

Oda servisinde, servisin yapıldığı satış yerleri odalardır. Yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı alanlar açısından çok farklı sistem görülmektedir. Bazı işletmelerde yiyecekler ana mutfaktan sağlanırken, bazılarının sadece oda servisi için ayrı mutfakları ve ayrı büfeleri vardır. İçecekler genellikle servis bardan sağlanır. Servis elemanları sipariş aldıkları yiyecek ve içecekleri servis için ayrılmış servis asansörlerini kullanarak odalara götürüp servis yaparlar.
Bazı otellerde ise her katta küçük ofisler vardır. Bu ofislerde servis elemanının sıcak içecek ve bazı basit yiyecekleri hazırlamasına imkan veren çeşitli malzemeler bulunur. Kolay bir sipariş olduğunda hemen o kattaki ofisten servis yapma imkanı olur. Burada hazırlanması mümkün olmayan yiyecekler ise ana mutfaktan temin edilir. Bunun için hemen oda servis ofisindeki sipariş alıcıya bilgi verilerek mutfaktan hazırlanması sağlanır. Bazı büyük otellerde oda servisi için sadece yiyeceklerin taşınabildiği küçük asansörler de bulunmaktadır. Mutfakta hazırlanan yiyecekler katta bekleyen servis elemanı tarafından alınarak konuklara servis edilir. Böylece kısa zamanda servis edilmiş olur.
Oda servisi 24 saat hizmet verir. Bundan dolayı burada çalışan personel 3 vardiya olarak çalışır. Özellikle oda servisi, kahvaltı saatlerinde çok yoğun çalışır. Konuklar öğle ve akşam yemeğinden çok odalarına kahvaltı servisi isterler. Bunun için kahvaltı saatlerinde servis asansörleri oda servisine tahsis edilir. Oda servisinde fiyatlar diğer servis departmanlarına göre daha pahalıdır. Buna rağmen kâr oranı düşüktür. Oda servisi otelin verdiği bir hizmet gibi görülmelidir. İyi bir oda servisi olan oteller diğer otellere göre daha çok konuk memnuniyeti sağlayabilmektedir.

Oda Servis Personeli

Oda servisi bölümünde, servisin hazırlanmasından konuk odasına kadar servisi hiçbir eksikliği kabul etmeyen bir özelliği vardır. Diğer servis departmanlarında hataları düzeltmek, eksikleri gidermek daha kolay ve daha az zamanda yapılabilir fakat oda servisi böyle değildir. En küçük eksiklikte dahi tamamlanması dakikalar alabilir. Bundan dolayı oda servis personeli son derece

önemlidir. Bu bölümde çalışacak personel pratik zekâlı, dürüst ve çalışkan olmalıdır.

- **Oda Servis Şefi**

Oda servisi yönetiminden, personelinden, yiyecek ve içecek müdürüne karşı sorumlu olan üst düzeydeki servis elamanıdır. Oda servis şefi genellikle sabah vardiyasında çalışır. Akşam vardiyasında ise asistanı, gece vardiyasında da en kıdemli garson görev yapar.

Özellikleri

- Sağlıklı ve düzgün bir fiziki yapıya sahip olmak,
- Görevinin gerektirdiği servis bilgisine sahip olmak,
- Yiyeceklerin ve içeceklerin özelliklerini ve hazırlanma sürelerini bilmek,
- En az iki yabancı dil bilmek,
- Görgü ve protokol kurallarını bilmek,
- İş hukukunu ve insan çalıştırma tekniklerini bilmek,
- Sır saklayabilmek,
- Sağlam karakterli ve dürüst olmak,
- İyi yönleriyle çalıştırdığı personele örnek olmak.
- Otoriter bir idareci ve eğitimci olmak.

Görevleri

- Yanında çalıştırdığı personeli eğitmek,
- Tesis yöneticileri ile personel arasındaki ilişkiyi düzenlemek,
- Personelin kılık, kıyafet ve çalışmalarını denetlemek,
- Hizmetin kusursuz ve zamanında yapılması için gerekli önlemleri almak,
- Oda servis ile mutfak ve kat hizmetleri departmanları arasındaki ilişkileri düzenlemek, iletişimi kusursuz sağlamak,
- Eksilen veya ihtiyaç duyulan malzemelerin depodan çıkarılmasını sağlamak veya satın alma birimi ile işbirliği yaparak teminini sağlamaktır.

- **Oda Servis Garsonu**

Konuk odalarında yiyecek içecek servisi yapan servis elemanıdır. Özel durumlar dışında konuk odalarında yalnız çalışır.

Özellikleri

- Sağlıklı ve düzgün fizik yapısı olmak,
- Sır saklayabilmek
- Güvenilir ve sağlam karakterli olmak,
- Görevinin gerektirdiği servis bilgisine sahip olmak,
- Görgü ve protokol kurallarını bilmek,
- En az iki yabancı dil bilmek.

Görevleri

- Konuk odalarına yiyecek ve içecek servisi yapmak,
- Konuklara servis ettiği yiyecek ve içeceklere göre adisyon imzalatmak,
- İmzalattığı adisyonları ilgili birimlere iletmek,
- Gerektiğinde konuk odalarındaki boşları toplamak,
- Alt kademedeki personeli denetlemek ve yol göstermek,
- Gerektiğinde ofis çalışmalarını (hazırlık) yapmaktır.

- **Oda Servis Komisi**

Oda servisinde çalışan tecrübesiz, genç servis elemanıdır.

Özellikleri

- Sağlıklı ve düzgün fizik yapısı olmak,
- Sağlam karakterli ve dürüst olmak,
- Sır saklamasını bilmek,
- Meslek sevgisi ve öğrenme isteği olmak,
- Servis araç ve gereçlerini rahat taşıyabilmek,
- En az bir yabancı dilin mesleki terimlerini bilmek,

Görevleri

- Oda servis ofisinde malzeme temizliği yapmak,
- Servis tepsi ve arabalarını hazırlamak,
- Depolardan şefinin isteğine göre malzeme çıkarmak,
- Peçete katlamak,
- Konuk odalarındaki boşları toplamak,
- Gerektiğinde şefiyle birlikte konuk odalarında servis yapmaktır.

➢ **Sipariş Alıcı (Order Taker)**

Oda servis ofisinde, odalardan telefonla gelen siparişleri alan, gece toplanan sipariş formlarını servis sırasına göre sıraya koyarak zamanında servis edilmeleri için ilgili birim ve kişilere ulaştıran personeldir.

Özellikleri

- Zamanı iyi kullanabilmek ve güçlü bir hafızaya sahip olmak,
- Diksiyonu düzgün olmak ve güzel konuşabilmek,
- Yiyecek ve içeceklerin hazırlanış sürelerini bilmek,
- İkna kabiliyetine sahip olmak,
- En az iki yabancı dil bilmektir.

Görevleri

- Telefonla verilen siparişleri not etmek,
- Adisyon açmak,
- Adisyonları ve kahvaltı sipariş formlarını servis sırasına göre sıralamak,
- Siparişleri zamanında ilgililere bildirmektir.

Odada Servis İçin Yapılan Hazırlıklar

✓ **Kahvaltı Tepsilerini Hazırlamak**

Oda servis personeli boş zamanında, özellikle akşamları, ertesi sabah kahvaltıda kullanılacak tepsileri hazırlar. Tepsiler ofisteki raflarda veya servantlar üzerine istif edilmelerine göre değişik şekillerde hazırlanır.

Tepsiler hazırlanırken; önce kahvaltı tepsisine uygun büyüklükte örtü açılır (kağıt örtü de kullanılabilir). Daha sonra kahvaltı tabağı, metal servis takımları, peçete, fincan tabağı ve tereyağı reçel için küçük tabaklar yerleştirilir. Hazırlanan tepsiler üst üste konarak yarı hazır hale getirilir.

Tekerlekli veya sabit raflarda ise; kahvaltı tepsisine uygun örtü serilir, bir ya da iki kişilik için kuver hazırlanır (fincan ve meyve suyu bardakları kapalı olmalıdır). Menaj, şekerlik, tereyağı ve reçel kapları konur, ambalajlı reçel ve ballar tabaklarına yerleştirilir. Servis saatinde sadece tereyağı, ekmek, meyve suyu ve kahvaltı içecekleri, sıcak servis edilecek yiyecekler (yumurta veya omlet çeşitleri, pankek) ilave edilerek servise çıkılır.

- ✓ **Oda Servis Arabasının Hazırlanması**

Oda servisinde kullanılan arabalar restoranda kullanılan servis arabalarından farklıdır. Bunlar genellikle yuvarlak masa şekline dönüşebilen kanatlı arabalardır. Ofise girip çıkarken, taşınma esnasında, asansörde ve konuk odalarına girerken kanatlar kapalı olur. Böylece daha rahat taşınır. Konuk odasına girdikten sonra kanatlar açılarak yuvarlak masa haline dönüştürülür.

- ✓ **Kahvaltı Servisi İçin Oda Servisi Arabasını Hazırlamak**

Akşam servisinden sonra arabaların örtüleri değiştirilir. Yanlarındaki açılıp kapanan kanatları indirilir. Yuvarlak kenarlarına karşılıklı olarak iki kuver hazırlanır. Arabalar daha çok Amerikan kahvaltı ve açık büfeler için hazırlanır. Continental kahvaltılar için genellikle tepsiler kullanılır. Araba üzerine kahvaltı tabakları, metal servis takımları, peçeteler, menaj, meyve suyu bardakları, fincanlar, şekerlik uygun bir şekilde yerleştirilir. Fincanlar ve bardaklar kapalı olarak servis arabasına konulmalıdır.

Hazırlanan arabalar ofis ile servis asansörü arasındaki koridora dizilir. Sabah servisi başlamadan önce mutlaka çiçek konulmalıdır. Kahvaltı için reçel, bal arabadaki yerlerine konulur. Böylece siparişe uygun hale getirilir. Sipariş

pusulasına göre servis elemanı arabayı alarak banko boyunca ilerleyerek pusulada yazılı olan yiyecek ve içecekleri tamamlayarak servise çıkar.

- ✓ **Arabaların Öğle ve Akşam Yemekleri İçin Hazırlanması**

Oda servis arabalarının öğle ve akşam yemeklerine hazırlanması kahvaltı servisinden sonra yapılır. Oda servis şefi en son kahvaltının ne zaman yapılacağını bilir. Bu bilgiye göre artan servis arabalarını öğlen ve akşam servisi için hazırlamaya başlar. Kahvaltı servisinde kullanılan arabalar toplandıktan sonra bu arabalarda hazırlıklar başlar.

Oda servis arabaları öğle ve akşam yemeği için hazırlanırken öncelikle örtüsü değiştirilir ve gerekirse kapak örtüsü de açılabilir. Her araba için iki kişilik alakart kuveri hazırlanır.

Hazırlanan arabalar uygun şekilde dizilerek bekletilir. Sipariş alındıktan sonra mutfak hazırlıklarını yaparken oda servis garsonu kuverde siparişe göre gerekli değişiklikleri yapar. Çiçekler kontrol edilir. Eklenmesi gereken malzemeleri (bardak, tabak, çatal, bıçak gibi) tamamladıktan sonra gerekirse reşolar yakılır ve servis arabası tam olarak servise hazır hale getirilir.

Yiyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi

Ekmek Dolabı: Oda servisi için hazırlanan ekmek dolabı günlük temizliği yapıldıktan sonra ekmekler bütün ve dik olarak dolaba yerleştirilir. Ekmek dolabı oda servis ofisinin yakınında ve ekmek kesme makinesinin yanında olmalıdır. Ekmek dolabı camlı, kapaklı ve hijyenik olmalıdır. Oda servisi için bazı otellerde ayrı bir ekmek dolabı olmayabilir. Bu durumlarda ekmekler restoran için kullanılan ekmek dolabından alınır.

Meşrubat Dolabı: Oda servisi için kullanılan meşrubat dolapları dikey veya tezgah altı şeklinde olabilir. Bu dolaplar için içecekler talep fişi ile depodan alınır. Bu fiş oda servis şefi tarafından düzenlenir. Depodan çıkan meşrubatlar dolabın fiziki durumuna göre yatık veya dik olarak yerleştirilir. Yerleştirme işleminde dikkat edilecek en önemli husus; meşrubatların cinslerine ve büyüklüklerine göre ayrı ayrı dizilmesidir. Dolaplarda oda servisinde satışta olan içeceklerin hepsinden bulundurulmalıdır.

Kahvaltı Dolabı: Oda servisi için kullanılan kahvaltı dolabı, soğutmalı olmalıdır. Bu dolaba kahvaltılık yiyecekler, kesilmiş ve porsiyonlanmış olarak, cinslerine göre ayrı ayrı dolap içerisindeki raflara dizilmelidir. Kahvaltı dolabı günlük temizliği yapılarak noksanlar tespit edilmeli ve tamamlanmalıdır.

-SERVİS ÖNCESİ MEETİNG ve KURALLARI-

Restoran işletmeciliğinde, servis hazırlıkları bölümünde, masaların düzeni, masa örtüsünün açılması, servise hazır hale getirilmesi, servant ve menajların düzeni, müşterilerin karşılanması ve siparişlerin alınması işlemleri önemlidir. Çünkü burada satacağımız yemekleri, içecekleri ve ürünleri teşhir eder ve misafirin beğenisine sunarız. Nasıl bir tezgahtar mağazaya giren müşteriyi davranışı ve sunuşuyla etkilemeye çalışıyorsa, bizde davranışımız, görünüşümüz, düzenimiz ve tavsiyelerimiz ile satıcı rolü oynarız. Bireysel olarak bu işlemleri yapsak da başarı bir ekip işidir. Bu yüzden mutlaka ekip arasında iletişim çok yönlü ve düzgün bir şekilde sağlanmalıdır.

Özellikle servis departmanı bu noktada öğünlerden önce ekip olarak küçük görüşmeler ve tartışmalar gerçekleştirir.

Her servis öncesi; Head Waiter veya Captain tarafından düzenlenen bu küçük toplantılarda aşağıdaki konular işlenir:

* Büfe veya menü içeriği hakkında detaylı bilgi,
* Bir önceki serviste yapılan hatalar,
* Oteldeki misafir sayısı ve özellikleri,
* Personelin, kılık, kıyafet ve kişisel hijyen kontrolü,
* Eğer varsa, özel rezervasyonlar hakkında bilgi,
* Çalışma istasyonları (posta) dağıtılır,
* Çalışma grupları belirlenir,
* Bir kere, servis standardı, uygulamalı olarak gösterilir,
* Misafir ilişkileri konusunda, personel, eğitilir ve motiveedilir.

-MASA ÜSTÜ SERVİS TAKIMLARI-

METAL SERVİS TAKIMLARI

Yiyecek ve içecek işletmelerinde servisi daha özenli bir şekilde yapmak, sunulan ürünleri daha sıcak olarak ve şekli bozulmadan servis edebilmek için çeşitli materyallerden yapılmış servis malzemeleri kullanılmaktadır. Kalifiye bir personelin en önemli özelliklerinden biri de çalıştığı araç gereci iyi tanımasıdır. Bu malzemeler genel olarak, metal, porselen, cam, kumaş ve sıcak tutma üniteleri olmak üzere çeşitli başlıklar altında toplanabilmektedir.

Sözünü edeceğimiz aletlerin ne zaman ve nerede ortaya çıktığına dair açık bir bilgiye rastlayabilmek çok zordur. Söylenenler genellikle çift dişli et çatalının bunlar içinde en eskisi olduğudur. Bunun dışındakilerin tümü en azından 15.yüzyıl civarında İtalya'da ortaya çıkmış olabileceği yönünde kanıtlar vardır. Rönesans döneminin servis sanatına katkısı büyük olmuştur. Servis takımlarının evrimi yakın dönemlere kadar devam etmiştir. Mesela bugün çok yaygın olarak kullanılan balık çatalı ve bıçağı, 1789 öncesine dayanan Fransız asillerinin aile takımlarında bulunmaz; çünkü o zamanlar böyle bir servis takımı mevcut değildi. Öte yandan, bu çeşitlilik biraz da işin fantezisi olarak kabul edilebilir. Değişik yiyecekler için farklı servis takımlarının kullanılması servise şüphesiz bir renk, yapılan işe bir incelik katmaktadır. Ama buna rağmen bazılarının mesela salata servisi veya makarna servisi için kullanılan takımların bir kolaylık sağladığı da söylenebilir. Bütün bu servis takımlarının çoğuna klasik bir üslubu benimsemiş restoranda rastlamak da güç olabilmektedir. Buralarda uygulanan klasik servis stilinde bütün bu işler, yüzyıllardır maşa tabir edilen bir yemek çatalı ve kaşığı ile yapılmaktadır. Buna karşılık daha sıcak ve ev atmosferini yansıtmak isteyen restoranlar bu tür takımları kullanmakta bir sakınca görmemektedir. Yemeklere gerçekten renk katan bu servis takımlarını kısaca yakından tanıyalım.

İşletmelerde genellikle kolay saklanabilmeleri, kolay tedarik edilebilmeleri ve günlük kullanım için uygun olmalarından dolayı metal takımlar tercih edilir. Takım sözcüğü servis hizmetlerinde, bir işin yapılmasında birlikte kullanılan paslanmaz araçları ifade eder. Konukların kullandığı çatal, kaşık ve bıçaklar; serviste çalışanların kullandıkları, kepçe, maşa, tepsi, sosiyerler, menaj takımları, yemek kapları, vb. işletmelerde en çok kullanılan metal malzemelerdir. Masa üzerinde, servis sırasında misafirler tarafından kullanılan metal servis takımları ise şu şekildedir:

➢ ANA YEMEK TAKIMLARI

Ana (asıl) yemek olarak adlandırılan et sote, ızgara piliç, kuzu pirzola, döner kebap, dana madalyon, ızgara köfte vb gibi yemeklerin servisinde kullanılan çatal, bıçak ve kaşıktır. Misafirler tarafından kullanılan en büyük boy metal servis takımlarıdır.

***Ana Yemek Çatalı*:** Normal 4 taraklı çataldır. 19-24 cm büyüklüğündedir. Sofra üstü çatal çeşitlerinin en büyük olanıdır. Her türlü ana yemek servisi için kullanılır. Menü çatalı, yemek çatalı olarak da adlandırılmaktadır. Servis personeli tarafından ise servis maşası (büyük boy çatal ve kaşığın tek elle tutuş şekli) olarak yemek kaşığı ile birlikte kullanılmaktadır.

Ana Yemek Bıçağı: Normal ana yemek bıçağıdır. Yaklaşık 21-22 cm büyüklüğündedir. Sıcak etlerin kesilmesinde ve diğer ana yemek çeşitlerinde kullanılır. Ağızları eti kolayca kesebilmesi için hafifçe keskin, testere biçimindedir. Sofra üstü bıçak çeşitlerinin en büyük olanıdır. Menü bıçağı, yemek bıçağı olarak da adlandırılmaktadır. Yemek çatalı ile birlikte omlet çeşitlerinin, etli sebze yemeklerinin, jambon, salam, sosis çeşitleri, ızgara et ve tavuk, kuzu but, döner, haşlamalar, her türlü av etlerinin servisinde misafir tarafından kullanılan takımdır.

Ana Yemek Kaşığı: Özellikle çorba servisinde kullanılan büyük boy kaşıktır. Çorba kaşığı olarak da adlandırılır. 19-24 cm büyüklüğündedir. Misafir tarafından kullanıldığı yerler; çorbalar, nohut, mercimek gibi sulu yemekler, kahvaltıda kornflex (hububatlı kahvaltı yiyeceği) servisidir. Servis personeli tarafından kullanıldığı yerler ise; pürelerin servisi, küçük taneli veya küçük doğranmış sebzelerin servisi, pilav çeşitlerinin servisi, vb.‟dir.

- **ANTRE (Ordövr) TAKIMLARI**

Antre (giriş/başlangıç) yemeği olarak yenilen soğuk mezeler, krepler vb. yiyeceklerin servisinde kullanılan çatal, bıçak ve kaşıktır. Ordövr takımı olarak da isimlendirilmektedir.

Antre Çatalı: 17-19 cm büyüklüğünde ana yemek çatalının bir boy küçüğüdür. Bütün sıcak veya soğuk başlangıç yemeklerinde kullanılır. Misafir tarafından kullanıldığı yerler; ana yemekle beraber verilen salatalarda tek başına; porsiyonluk güveçler, ordövr tabakları, peynirler, füme (dumanda pişirme) balıklar da antre bıçağı ile birlikte misafir tarafından kullanılır.

Antre Bıçağı: 20-22 cm büyüklüğünde ana yemekten önce alınabilecek, bıçakla yenilebilen her türlü başlangıç yemeklerinde kullanılır. Ana yemek bıçağının bir boy küçük olanıdır. Kahvaltı servisinde tek başına; porsiyonluk güveçler, ordövr tabakları, peynirler, füme balıklar da antre çatalı ile birlikte misafir tarafından kullanılır.

Antre Kaşığı: İşletmeler tarafından pek tercih edilmemesine rağmen et suyu, konsome, komposto, mısır gevreği gibi yiyeceklerin servisinde kullanılan yemek kaşığının bir boy küçük modelidir. 18-22 cm boyutlarındadır.

- **DESSERT TAKIMLARI (TATLI VE MEYVE TAKIMI)**

Her türlü tatlı ve meyve servisinde kullanılan çatal, bıçak ve kaşıktır.

Dessert (Küçük) Çatal: Antre çatalının biraz daha küçüğüdür. Dört taraklıdır, üç taraklı olan modelleri de mevcuttur. Yaklaşık 15-17 cm büyüklüğündedir. Kremalı pastalar hariç yiyeceğin özelliğine göre tüm tatlı ve kesilip soyulan elma, armut, karpuz vb. meyve servislerinde kullanılabilir.

***Dessert (Küçük) Bıçak*:** Antre bıçağının küçüğüdür. Yaklaşık 17-19 cm büyüklüğündedir. Misafirin yemeği esnasında bıçağın gerekli olduğu her türlü

tatlı ve meyve servisinde kullanılan bıçak türüdür. Tatlı, meyve ve bazen ordövr servisinde de kullanılabilir.

***Dessert (Tatlı) Kaşığı*:** Çorba kaşığının biraz küçüğüdür. Yaklaşık 17-18 cm'dir. Kaşığa gereksinim duyulan tatlı ve meyve, bazen dondurma servislerinde kullanılır. Misafir tarafından kullanıldığı yerler: pudingler, kremler vb.dir.

- **BALIK TAKIMI**

Her türlü balık çeşidinde ve yemeğinde kullanılan bıçak ve çatal modelidir.
***Balık Çatalı*:** Dört taraklı, yaklaşık 18-19 cm büyüklüğünde bir çataldır. Antre çatalı ile aynı boydadır. Balığın derisi ve diğer kısımları ile kılçıklarını kolay ayıklayabilmek amacıyla orta oluk daha içeridedir. Bütün halde hazırlanan balıkların servisinde kullanılır.

***Balık Bıçağı*:** Yaklaşık 19-20 cm büyüklüğünde, kenarları keskin olmayan ve palet şeklinde uç kısmı sivri bir bıçaktır. Balık çeşitlerinin ve yemeklerinin yenmesi sırasında kolay parçalanması ve temizlenmesi için yapılmıştır. Palet şekli balık filetolarını (etini) ayıklamak sivri uç ise kılçıkları çıkarmak amacıyla kullanılır.

- **TRANCHE TAKIMI**

Tranche; kısaca büyük parça etlerin misafir masasının önünde servis personeli tarafından kesilip, temizlenerek parçalara ayrılması ve porsiyonlanmasıdır. Bu işlem için özel çatal, bıçak ve kesim tahtası kullanılmaktadır.

***Tranche Çatalı*:** Tranche çalışmalarında kullanılan ana yemek çatalından daha büyük iki uzun ve sivri dişli bir çataldır. 24-25 cm büyüklüğündedir. Özellikle tranche işlemi sırasında etlerin kaymasını engellemek amacıyla kullanılır.

***Tranche Bıçağı*:** Bütün haldeki etleri kesip parçalamakta kullanılır. Çatalı ile aynı boyutlardadır. Ancak diğer bıçak modellerine göre büyük ve dekoratif saplı bir bıçak modelidir. Uzun sırtı ince ve oldukça keskin bir bıçaktır.

Tranche Tahtası: Tranche yapılacak etlerin üzerine konduğu, kenarları oluklu kesim tahtasıdır.

- **SERVİS TAKIMLARI**

***Yemek Servis Çatalı - Yemek Servis Kaşığı*:** Misafirlere yemeklerin servis edilmesi amacıyla kullanılan ya da açık büfe servisinde büfeden misafirlerin kendi porsiyonlarını belirlemede yardımcı olan yaklaşık 22-30 cm büyüklüğünde çatal, kaşıktır. Servis personeli tarafından et, balık, tavuk yemeklerinin ve yanında servis edilen garnitürleri salon içerisinde misafir tabağına porsiyonlayarak servis etmek için de kullanılır. Ana yemek takımından bir boy büyük takımlardır.

***Sos Kaşığı*:** Diğer bir adı da Sos Kepçesidir. Genellikle servis personeli tarafından sos servis etmede kullanılır. Boyu ortalama 17 cm olan ve yemeğin yanında verilen akıcı kıvamlı sosları servis etmekte kullanılır. Çukur kısmı biraz yayvanca olan küçük boy kepçedir.

***Pasta Maşası*:** Pastayı bozmadan kavrayabilecek geniş ağızlı makas şeklinde bir maşadır. Boyları ortalama 21-23 cm arasında değişir. Pastaların tatlıların ve turtaların servisinde de kullanılan araçlardandır.

***Turta Spatulası*:** Pasta servis paleti olarak da adlandırılır. Mala biçimli bir palettir ve bazı modellerinde bir tarafı biraz daha keskindir.

Dilimlenen pastaların servisinde de kullanılır.

- **PEYNİR SERVİS TAKIMI**

***Peynir Bıçağı*:** Palet biçiminde yaklaşık büyük bıçak boyunda, fakat ondan biraz daha geniş ağızlı ve kalınca saplı bir bıçaktır. Bazı modeller de çatalı andıran iki diş vardır. Kalıp peynirleri kesip porsiyonlamak için kullanılır.

***Peynir Servis Tahtası*:** Şeffaf plastik veya cam kapaklı yuvarlak ya da dikdörtgen bir tahtadır. Tahtanın kenarları camın oturacağı şekilde oyuktur. Kapağı yarım küre şeklindedir. Üzerinde peynir porsiyonlamak, kesmek için kullanılır.

➢ DİĞER METAL MALZEMELER

Reşo: Yemekleri sıcak tutmaya yarayan, paslanmaz kromdan yapılan bir araçtır. Alttan reşo yakıtı yakılarak ya da elektrikli olarak üretilen, iç bölmesindeki suyun sıcak kalmasını sağlayarak aynı zamanda içine konulan yemeklerin de sıcaklığını muhafaza etmesine imkan yaratan toplu tüketimlerde de yoğun olarak kullanılan bir malzemedir.

Tepsiler; restoranlarda şekil ve kullanış fonksiyonları ayrı olmakla birlikte yapıldıkları madde açısından plastik, ağaç, porselen ve metal tepsiler olmak üzere çeşitlendirilir. Metal olanlar genellikle paslanmaz çelik ya da gümüş yapımdır. Tepsiler konuğa servis edilecek yiyeceklerin, içeceklerin götürülmesinde ve boşalan yiyecek ve içecek kaplarının kaldırılmasında da kullanılır.

***Tereyağı Bıçağı*:** Misafire servis edilen porsiyonluk tereyağının misafir tarafından kesilip sürülmesi için kullanılan bıçak modelidir. İki şekilde tereyağı bıçağı vardır. Biri palet şeklindedir, diğeri küçük bıçağın küçüğüdür. Şekil olarak havyar bıçağını da andırır. 16-17 cm büyüklüğündedir. İşletmeler tarafından dessert takımının bıçağı da tereyağı bıçağı olarakkullanılmaktadır.

***Buz Maşası*:** Yaklaşık 15-16 cm uzunluğunda ağız kısmı tırtırlı misafirlerin ve servis personelinin içki ve su servisinde buz koymak için kullandığı maşadır.

***Pasta Çatalı*:** Üç dişli ve sol tarafındaki dişi daha geniştir. Yaklaşık 15-17 cm büyüklüğündedir. Özellikle kremalı pastaların servisinde kullanılır. Tek dişin kalın olmasının nedeni çatal pastaya batırıldığı zaman pasta çataldan düşmemesi, daha iyi kavraması ve pasta dilimini bıçak kullanmadan porsiyonlamak içindir. Misafir tarafından kullanıldığı yerler; meyveli turtalar, rulo pastalar, çeşitli yaş pastalardır.

***Dondurma Kaşığı*:** Tatlı kaşığı büyüklüğünde, ağız kısmı düz ve altı yassıdır, kürek şeklinde ve 14-16 cm ebatlarında bir kaşıktır. Bulunmaması durumunda yerine tatlı kaşığı da kullanılabilir.

***Maşalar*:** salata ve spagetti servisinde, ızgaralarda kullanılan metal araçlardır.

Spagetti **Izgara** **Salata**

***Tavuk Makası*:** Piliç kesme makası olarak da adlandırılır. En çok aile sofralarında piliç kesmek için kullanılır. Servis personeli tarafından bütün olarak hazırlanmış kanatlı hayvanların pişirildikten sonra misafirlerin önünde parçalanarak porsiyonlanmasında kullanılan özel bir makastır. 23-25 cm uzunluğunda yarım ay şeklinde ve ucu sivridir.

***Ekmek Bıçağı*:** 25-30 cm uzunluğunda uzun ve ağzı tırtırlı bütün haldeki ekmekleri kesmek için servis personeli/konuk tarafından kullanılan büyük bıçaktır.

Kahve Kaşığı: 13-14 cm ebatlarında neskafe ve filtre kahve servisinde kullanılan kaşıktır.

***Çay Kaşığı*:** Normal çay kaşığı, yaklaşık 13-14 cm dir. Bunun dışında 8-10 cm ebatlarında cam çay bardakları için de kullanılan çay kaşıkları mevcuttur. Çay servisinde kullanılır.

Metal Servis Takımlarını Temizleme Yöntemleri

Her gün yerine göre birçok kimse tarafından kullanılan ve kirlenen takımların temizlenmesi ve daima temiz tutulması gerekir. Bu iş, kullanılan servis takımlarının yıkanıp silinmesi ve kapalı yerlerde istif edilmesi ile mümkün olur. Temizleme işlemine geçmeden önce; takımların bulaşıkhaneye bir düzen içerisinde bırakılması; kullanılan kirli takımların yemek artıklarından ayrılarak bir sepet veya kapta toplanması gereklidir. Karışık ve düzensiz olarak takımların bulaşıkhaneye bırakılması, yemek artıklarıyla birlilikte takımların da çöpe atılmasına neden olabilir. Ayrılıp toplanan takımlar çok kirli ise deterjanlı sıcak suda yemek artıklarının tamamen ayrılması için bir süre bekletilmelidir. Yumurtalı bulaşıklarda deterjanlı su soğuk olmalıdır. Kirli takımlar sabunlu ve sıcak su ile yıkanır. Durulamanın sıcak su ile yapılmasında fayda vardır. Küçük işletmelerde bulaşık yıkama işlemi elle yapılır. Büyük otellerde ve bağımsız işletmelerde yıkama bulaşık makineleri ile yapılır. Bulaşık takımları önce bir tabaka halinde (yatık vaziyette) tel sepetlere konarak sıcak su ile duş yaptırılır, sonrada makineye verilir. Makine haznesindeki deterjanlı su, bir iki defa takımlar üzerine basınçla fışkırtılır. Durulama bölümüne geldiği zaman sıcak su ile durulanır.

METAL SERVİS TAKIMLARININ KURULANMASI

Elle veya bulaşık makinesi ile yıkanan takımların üzerindeki su damlacıkları kendi halinde kurumadan silinip kurulanmalıdır. Kendi halinde kurumaya bırakılan takımlar üzerinde su lekesi kalır. Takımları silmek için özel takım ve tabak silme bezleri kullanılır. Bardak bezleri ile takım bezleri kesinlikle birbirine karıştırılmamalıdır.

Silinen her takım ayrı bir kap veya tepsiye konur. Silme sırasında kaşık ve çatalların ağzı yukarıya, bıçakların keskin tarafı sola bakacak şekilde tutulmalıdır. Bu tutuş şekli çatal veya kaşıkların içinin iyi silinmesini, bıçağın sola bakması da el ya da bezin kesilmesini önler. Günümüzde bu işlem gelişen teknoloji ile yerini yavaş yavaş çatal-bıçak silme makinelerine bırakmaktadır.

METAL SERVİS TAKIMLARININ DÜZENLİ OLARAK YERLEŞTİRİLMESİ

Misafir masalarının kuveri için hazırlanan takımlar servantların özel gözlerinde, çekmecelerinde veya özel takım kutularına istif edilerek saklanır. Servis sırasında gerektikçe buradan alınarak kullanılır. Silme sırasında ayrı kaplara veya tepsilere konan takımların her cinsi bir çekmece veya göze dizilir. Takımların istifleme işi, çekmece veya gözün en dip tarafından başlanır ve sapları öne gelecek şekilde dizilir. Çatal ve kaşıkların çukur kısımları sola

bakacak şekilde dizilmelidir. Birinci sıra dolunca biraz geriden ve aynı şekilde ikinci ve sonraki sıralar dizilir. Bıçaklar üst üste sapları geride ve keskin tarafları sola bakacak şekilde dizilir. Yıkanan servis takımlarına silindikten sonra çıplak elle mümkün olduğu kadar az dokunulmalıdır. Kaşık ve çatalların ağza girecek kısımları ile bıçakların ağız kısımlarına hiç dokunulmamalıdır. Aksi halde takımların bu kısımlarında parmak izleri kalır ve hijyen kurallarına uyulmamış olur. Çatal ve kaşıkların ince boğumlarından, bıçakların ise saplarından tutulmalıdır. Gümüş takımların yıkanması ve silinmesi paslanmaz çelik takımlar gibidir. Ancak gümüş takımları yıkarken, silerken veya istif ederken daha dikkatli davranılmalı ve fazla sürtünmeleri ve düşmeleri önlenmelidir.

Soğuk Büfe Görüntüsü

PORSELEN SERVİS TAKIMLARI

*TABAKLAR

İyi bir yemeğin değeri içinde servis edilen tabak ile ortaya çıkar. Yemek servisinde kullanılan tabaklar, servis edilecek yemeğin cinsine göre değişik boylarda ve şekillerde olurlar. Yurdumuzda plastik, metal, seramik ve porselen tabaklar üretilmektedir. Plastik, metal ve seramik yemek tabakları, kaliteli bir servis için elverişli değildir. Plastik çabuk çizilir ve mikrop tutar. Metal tabaklar hem pahalı hem de çabuk çizilir. Ayrıca parmak izlerini de çok gösterir. Metal tabakları uzun süre sıcak tutmak mümkün değildir. Seramik tabaklar çabuk kırılır ve hantal olur. Bu sebeplerden dolayı servise en elverişli tabaklar porselen tabaklardır. Tabaklar işletmenin cinsine ve kalitesine uygun olmalıdır. Kabartma desenler ve fazla desenli modeller kullanışlı değildir. Mümkün olduğunca sade ve beyaz rengin hakim olduğu modeller tercih edilmelidir.

Porselen malzemeler, yiyecek-içecek işletmelerinde kullanılan araç-gereçler ve malzemeler arasında bardaklarla birlikte en titiz ve özenle seçilmesi gereken malzemelerin başında gelmektedir. Masanın güzel görünümü, restoranla ve mobilyalarla uyumlu porselen malzemelerin iyi ve başarılı seçimine bağlıdır.

TABAK ÇEŞİTLERİ

Tabakları şekillerine göre düz tabaklar, çukur tabaklar, kaseler ve fincanlar, yuvarlak ve oval tabaklar - kaplar olarak sınıflandırabiliriz.

- **DÜZ TABAKLAR;**

Servis Tabağı: Salonun dekoruna uygun, genel görüntü için masanın üzerine önceden konan, dekoratif fonksiyonu da olan tabaktır. İçerisinde herhangi bir yemeğin servis edilmemesi gereken bir tabaktır. Diğer bir adı da gösteri tabağı (show plate) dır. Gösteri tabağı, masadaki kuverin daha görkemli olmasını sağlayarak servis edilecek yiyeceklerin servisleri arasında misafirin önündeki kuverin ortasının boş kalmasını engeller. Genellikle porselen modelleri tercih edilir. Ancak gümüşten, altın ve yaldızlı metallerden yapılan modelleri de vardır**. 30 cm çapındadır**. Masa üzerine konulan en büyük düz tabak modelidir.

<u>Ana Yemek Tabağı</u>: Et sote, ızgara piliç, kuzu pirzola, döner kebap, ızgara köfte, vb. ana yemek olarak kabul edilen yiyeceklerin servisinde kullanılır. Mutfakta hazırlanan sıcak yemeklerin servis edilmesi amacıyla kullanılan **24-25 cm çapında** düz tabaktır.

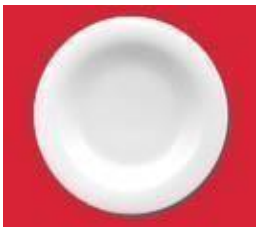
<u>Ordövr Tabağı</u>: Karışık ordövr, zeytin yağlı enginar, imam bayıldı, karışık peynir çeşitleri, arnavut ciğeri, sigara böreği vb. yiyeceklerin servisinde kullanılan tabaklardır. Antre tabağı, soğuk/sıcak başlangıç tabağı olarak da adlandırılır. **Çapı 21-23 cm dir**. Mutfakta sıcak/soğuk hazırlanan antre yemeklerin servis edilmesi amacıyla kullanılan tabak modelidir.

<u>Dessert Tabağı</u>: Tatlı tabağı, yemek tabağından küçük düz tabaklardır. **Çapı 18-19 cm dir.** Pastanede hazırlanan tatlı veya meyvelerin servis edilmesi amacıyla kullanılan tabak modelidir.

<u>Ekmek Tabağı</u>: 16-17 cm çapın da olup serviste kullanılan en küçük düz tabaktır. Servis tabağı gibi kuvere önceden yerleştirilir. Ekmek ve tereyağı servisi sırasında misafirlerin sol tarafına ekmek ile birlikte bırakılır.

- **ÇUKUR TABAKLAR;** genellikle derinlikleri 3 cm olan tabaklardır.

<u>Çorba Tabağı</u>: 20-24 cm çapında çukur tabaktır. Çorbaların servisinde kullanılan bir modeldir. Diğer bir ismi de çukur tabaktır. Çorbalar bu tabak dışında kasede de servis edilebilir.



<u>Yemek Tabağı</u>: 19-20 cm çapında bir tabaktır. Sulu yemeklerin servisinde kullanılır. Genellikle lüks işletmelerde kullanılmamaktadır. Kuzu haşlama, etli yaprak sarma, kuru fasulye, nohut, mercimek gibi soslu/sulu yemekler bu tabaklarda servis edilir.

<u>Spagetti Tabağı</u>: Spagetti (İtalyan spesiyal makarna türü) servisinde kullanılan düz bir model olup, ordövr tabağı büyüklüğünde bir tabaktır. **Çapı 21-23 cm** dir.

- **KASELER VE FİNCANLAR**

Bu bölümde anlatılan tüm kaseler ve fincanlar servis sırasında altlarına uygun büyüklükte altlık konularak misafire servis yapılır. Altlıkların düz tabaklardan ayrılan özelliği üzerine konulan kase veya fincanın kaymaması için bir kase veya fincanın altı çapında çıkıntının bulunmasıdır. Porselen veya camdan imal edilen modeller kullanımda çoğunlukla tercih edilmektedir.

Komposto veya Çorba Kasesi: Gövdesi yukarı doğru genişleyen kulpsuz kasedir. Gövdesi lale şeklinde olan modelleri de vardır. Genel olarak içlerine 20-25 cl sıvı alacak şekildedirler. Tüm kompostoların servisinde altlığı ile birlikte kullanılan servis kasesidir.

Konsome Kasesi: Konsome, Fransız mutfağının çorba türünde berrak et suyundan hazırlanan bir yemek çeşididir. Çift kulplu olan bu kaseden çorba kaşıkla içilebileceği gibi kulplardan tutularak kaşık kullanmadan da içilebilir. Konsome kasesine ilaveten servis esnasında tüm kaselerde olduğu gibi altlık kullanılır. İçerisine 25 cl sıvı alabilme özelliği vardır. Komposto veya çorba kasesinden ayrılan en önemli özelliği kulplarının olmasıdır.

Çay ve Kahve Fincanı: Kahve, neskafe, filtre kahve ve çay servisinde kullanılan tek kulplu fincan çeşididir. 15 cm çapında altlığı ile birlikte kullanılır. Ülkemizde çay klasik cam bardağında servis edilir. Ancak uluslararası servis şekillerinde çay, fincanda servis edilmektedir. İçerisine 12-20 cl sıvıalabilir.

Espresso Fincanı: Espresso, İtalyanlara ait bir tür sert filtre kahvedir. Özel makinesinde hazırlanır. Makineden özel fincanına filtre edilen kahve misafire servis edilir. Türk kahvesi fincanını andırmasına rağmen Türk kahvesi fincanından daha ince, silindirik, kısa ve hacim olarak daha fazla sıvı alan (7-10 cl) bir fincandır. Altlığı ile birlikte servis edilir.

Türk Kahve Fincanı: Türk kahvesinin kendisine ve özelliğine has bir fincandır. Türk kahvesi pişirilerek servis edilen özel bir kahve olması nedeniyle fincanı diğer fincan modellerinden farklıdır. Kendi fincan altlığı ile birlikte serviste kullanılır. Kısa boyda ve tek saplı bir fincandır. En küçük fincan modelidir.

Potlar: Servis alanlarında çay kahve veya sıcak su servisinde kullanılan porselen malzemelerdir. Demlik olarak da kullanılan potların alüminyum ve paslanmaz çelik modelleri de vardır. Filtre kahve ve sıcak su servisinde büyük hacimli, geniş gövdeli, yüksek potlar kullanılırken, çay servisi için demlik olarak daha oval ve alçak potlar kullanılır. Kişi sayısına göre büyük, orta ve küçük boylarda olabilir. Kapaklı ve kulplu servis malzemeleridir. Bu potlara ilaveten en ufak boyda genellikle kapaksız olarak dizayn edilmiş potlar süt servisinde kullanılır. Kahve yanında süt almak isteyen misafirlere servis için kullanılan porselen malzemelerdir. Ayrıca çorba servisinde kullanılan çorba potları da (turren) mevcuttur.

Tabakların Düzenli Olarak Yerleştirilmesi

Tabaklar en çok yerleştirme ve silinip, kurulanıp temizlenmesi sırasında kırılırlar. Tabakların kenarları küçük bir dikkatsizlikte çarpma sonucu kırılır ve kullanılmaz hale gelir. Bunu önlemek için:

b. Tabaklar yerleştirme sırasında gerektiğinden fazla üst üste yığılmamalıdır.
c. Değişik büyüklükte tabaklar karışık olarak üst üste konulmamalıdır.
d. İçerisinde yemek artıkları ve çatal, bıçak bulunan bir tabağın üzerine başka bir tabak konulmamalıdır.
e. Tabak kenarları, fincan ve benzeri kapların sapları tepsi kenarından taşmamalıdır, fazlası üst üste konmamalıdır.
f. Çorba kasesi, fincan, çaydanlık, pot gibi kaplardan iki veya üç tanesi üst üste konmalı, daha fazlası üst üste konmamalıdır.

Bunların dışında tabakları daha uzun süre kullanabilmek için tabak dolaplarına dizerken yüksek sütunlar yapılmamalı, aynı cins tabaklar üst üste konulmalıdır. Tabaklar reşo veya raflara dizilirken her cins tabaktan bir sütunun öne gelmesine dikkat edilmelidir. Böylece ilk sırada her cins tabak bulunur ve arka sıradan tabak almanın meydana getireceği kazalar önlenmiş olur. Tabaklar bütün dolap, raf ve reşolara aynı sistemle dizilmelidir. Bir dolapta büyük tabaklar solda, diğerleri de boylarına göre sağa doğru küçülerek dizilmişse, diğer tabaklar da aynı şekilde dizilmelidir. Tabakların birbirleriyle veya başka malzemelerle sürtünmeleri, üzerlerindeki sır tabakasının çizilmesine ve parlaklıklarının kaybolmasına sebep olur. Sır tabakası çizilen tabaklar kötü bir görünüm alırlar ve sağlığa da zararlı olurlar. Bu yüzden tabaklarla kaseler, bardaklar ve gümüş kaplar arasına peçete konulmalıdır. Tabak kırılmalarının bir başka sebebi de yüksek sıcaklıktır. Özel tabaklar dışındaki tabaklar yüksek sıcaklığa fazla dayanamazlar. Bu sebeple fırına, ocak üzerine konmamalıdır, ısıtılmaları gerekiyorsa sadece tabak reşolarında ısıtılmalıdır. Çorba ve yemek tabakları sıcak bulunmaları için tabak reşolarına dizilmeli salata, tatlı, meyve tabakları da normal dolaplara dizilmelidir.

MENAJ TAKIMLARI

Menaj takımları, misafirlerin yemeklere istedikleri tadı vermeleri için kullandıkları tuz, karabiber, kırmızıbiber, ketçap, acıbiber sosu, hardal gibi maddelerin konduğu kaplardır. Kürdanlık, vazo, şamdanlar vb. malzemeler de bu gruba girer. Yemeğe tat bakımından bir katkısı olmasa da kuver de masaya yerleştirilen ve dekorasyon ile kuveri bütünleyen malzemelerdir. Bu malzemelerin temizliğine özel önem gösterilmelidir. Kimyasal maddeler ile temizlik yapılacak veya bazı kısımları parlatılacaksa içindeki malzemeye kimyasalın bulaşmaması için mutlaka iyice yıkanmalı, düzgünce kurutulmalı ve her servisten önce kontrolleri yapılmalıdır.

Genellikle kuverde misafirlerin en çok kullandığı ve kuveri görünüm ve işlevsellik açısından tamamlayan malzemeler masaya yerleştirilir. İhtiyaca göre bunlarda değişiklik yapılması söz konusu olabilir.

Tuzluk ve Biberlikler: Tuz ve karabiber; ağzı delikli, bir kapakla kapanan özel tuzluk ve karabiberlik ile masaya konulur. Servisten önce ağızları açılarak içindeki tuz, karabiber kontrol edilir, gerekliyse içi doldurulur. Delikler kontrol edilir tıkalı ise bir kürdan yardımıyla açılır. Yine her servisten önce mutlaka nemli bir bez ile silinir. Çok kirli ise içi boşaltılarak yıkanır. Yıkama sonrası içi tamamen kurumadan doldurulmaz. Özellikle tuzun kullanım esnasında da rutubetlenmesini engellemek amacıyla birkaç adet pirinç tanesi içine konabilir.

Kullanımda genellikle porselenden yapılanlar tercih edilse de cam, ahşap, metal veya gümüş kaplama modelleri de vardır. Gümüşten olanların temizliğinde gümüş cilası yerine sodalı su tercih edilmelidir. Çünkü cila kimyasal bir maddedir. Delikleri tıkayarak içine girmesine neden olabilir. Şekil olarak tuzluk ve karabiberlik aynı biçimde yapılır. Tuzluk olarak üzerinde fazla delik olanı karabiberlik olarak da az delik olanı tercih edilir. Tuzun çabuk nemlenmesinden kaynaklanan bu neden günümüz kullanımında tam tersi bir durum almıştır. Tuzların iyotlu olması ve çabuk nem almamasından dolayı tuzun bir noktaya dökülerek kullanılması; karabiberin serpilerek kullanımı nedeniyle çok delikli olan modeller karabiber az delikli olanlar tuz için kullanılabilmektedir.

Şamdan: Özellikle akşam yemeklerinde özelliğine göre mum ile kullanılan masa üstü servis dekoratif malzemelerindendir. İşletmenin sınıfına ve dekorasyon özelliğine göre değişik şekillerde ve yapılarda olabilir. Her yemekten sonra üzerinde kalan yarım mumlar çıkartılarak sıcak su ile temizlikleri yapılır ve kurulanır. Servisten önce mumlar takılırken dik olarak konumlandırmaya özen gösterilmelidir. Çünkü eğik takılan mumlar akarak masa örtüsünün yanmasına veya kirlenmesine neden olabilir.

Vazo: Yemek masasına dekoratif bir görüntü katmak amacıyla kullanılan çiçeklerin konulduğu kaplardır. Porselen, cam gibi birçok malzemeden imal edilen modelleri vardır. Salonun ve yemeğin özelliğine ve atmosferine göre değişik model, renk ve yapıda olabilirler. İçerisine canlı veya cansız çiçek konulabilecek özelliktedir. Masaya konulacak vazolarda, masa üzerinde fazla yer kaplamamasına ve içerisindeki çiçeğin yaprak veya parçalarının masaya düşmemesine, eğer içinde sıvı varsa bunun dökülmesini engelleyecek yapıda olmasına dikkat edilmelidir. Her servisten sonra içindeki çiçekler çıkartılıp gerekiyorsa yıkanıp, silinerek temizlikleri yapılmalıdır.

Kül Tablası: Sigara içen misafirlerin küllerini boşaltmaları amacıyla kullanılan malzemelerdir. Servis malzemeleri içinde en sık ve çok kullanılan malzemedir. İşletmenin şekline ve dekorasyon özelliklerine göre değişik model ve yapıdadırlar. Porselen, metal, ahşap ve camdan yapılan modelleri işletmeler tarafından daha kullanışlı bulunmaktadır. Kullanıldığı alana göre üstü kapalı veya açık modelleri de mevcuttur. Temizlikleri diğer servis malzemelerinde olduğu gibi elde yıkayarak veya makinelerde sepet içine yerleştirmek sureti ile yapılır. Kapalı modeller, yıkama esnasında içinde su birikmemesi veya kalmaması için mutlaka açık bir şekilde yıkanmalıdır. Yıkama işleminden sonra

içinde kesinlikle su veya ıslaklık kalmamasına özen gösterilmesi gereklidir. Günümüzde yasal düzenleme ile kapalı alanlarda sigara içilmesi yasaklanmıştır.

Hardal Kabı: Kullanıma hazır hardalın servis edilmesinde kullanılan kaptır. Küçük bir kaşıkla ve altlık ile birlikte misafire verilir. Her servisten önce mutlaka boşaltılıp sıcak su ile temizlenmeli ve tekrar doldurulmalıdır. Çünkü hardal bir iki saat içinde hava ile teması sonucu kuruyup hoş olmayan bir görünüme bürünür. Genellikle küçük porselen veya metal kaseler şeklinde olan hardal kaplarının gümüş olanları da mevcuttur. Gümüş hardal kaplarının temizliği diğer gümüşlerin temizliğinde olduğu gibi yapılır.

Ketçap ve Sos Şişeleri: Ketçap genellikle işletmelerde hardal kabında anlatıldığı biçimde porselen veya gümüş küçük kase içinde bir kaşık ve altlığı ile servis edilir. Ayrıca özel olarak şişeyi andıran kendi kaplarında da kullanılmaktadır. Cam veya metal olarak kullanılan sos şişeleri, ufak sürahiyi andıran kapların dışında acı biber sosu gibi soslar kendi orijinal şişe veya kaplarında da servis edilebilir. Sos şişeleri de servis esnasında ufak bir tabak üzerine konarak servis edilir. İçleri her servisten önce kontrol edilmeli eksik ise tamamlanmalıdır.

Zeytinyağı ve Sirkelikler: Zeytinyağı ve sirkeyi misafir masasında servis etmek için kullanılan sos şişelerinin benzeridir. Ancak onlardan hacim ve ebat olarak daha büyük servis malzemeleridir. Bunlara ufak sürahi de diyebiliriz. Her servisten önce boşaltılıp yıkanır. Kurulandıktan sonra tekrar doldurulur. Bir önceki yağ ve sirke tekrar konulacaksa bir tülbent veya çok ince süzgeç ile süzülmesi gerekir.

Kürdanlıklar: Değişik malzeme (plastik, tahta vb.) ve şekillerde yapılan kürdanların konulduğu kaplardır. Kulpsuz uzunca fincanı andırır. Kürdanlığın nemli bez ile temizliği yapıldıktan sonra içi yeteri miktarda kürdanla doldurulur. Kürdanın özel bir koruması yok ise (kağıt veya plastik içinde) üzerleri temiz bir peçete ile kapatılması gereklidir.

CAM MALZEMELER

***Bardaklar**

Bardaklar sıvıların görünüşünü ve içimini bir kat daha güzelleştiren servis araçlarıdır. Değişik materyallerden üretilmiş bardaklar da olmasına rağmen saydamlığı ile içeceğin rengini tam göstermesi, ince olduğundan ısısını değiştirmemesi, kibarlığı ve hoş görünüşü ile göze hitap etmesi, kolay çizilip bozulmadığından sağlıklı, hijyenik olması ve miktar olarak eksilmesi durumunda çabuk temin edilebilmesinden dolayı işletmeler tarafından cam olanları tercih edilir.

Cam bardaklar akıntı ve boya maddelerinin ilavesi ile 1450 derece özel fırınlarda KUVARS kumunun eritilmesi ile elde edilir. Elde edilen eriğe; cam borusuna üfleme veya makinelerde şekil verilir. Gravürlerle işlenerek flor eriğine batırılarak parlak hale getirilir.

Bardağın değeri; tiz sesinden, çeper kalınlığından, renginden, içindeki hava kabarcıklarından ve ışığı kırma kabiliyetinden anlaşılabilir. Camın tabi rengi koyulaştıkça ve kabarcıkları arttıkça kalitesi düşer.

Kuverde Bulunan Bardakların Genel Özellikleri

Cam inceliği, saydamlığı ve kibarlığı sebebiyle her zaman tercih edilmiştir. İmalatçıların sürekli yeni model ve dizaynlar üretmelerine rağmen bardakları ayaklı (balon) ve ayaksız (silindir) bardaklar olarak iki ana grupta toplayabiliriz. Kuver de kullanılan cam bardaklar da misafirin; içinde servis edilecek içeceğin tadını, kokusunu ve sıcaklığını hissedebileceği modelde olmasına; büyüklük olarak içeceğin servis porsiyonuna uygunluğuna, rengini natürel olarak gösterecek saydamlığa sahip olmasına dikkat edilmelidir.

Su Bardağı

Ayaklı balon bardaklar veya düz ayaksız bardaklardır. İçlerine 250-365 cl sıvı alabilecek hacimdedir. İçindeki suyun kolayca içilebileceği gövde yapısına sahiptir. Ayaksız modellerde gövde ile ağız genişliği genelde eşittir.

Kırmızı Şarap Bardağı

Ayaklı balon bardaklardır. Su bardağının bir küçük boyudur. Ağız kısmı gövdeye göre daralır. Servisi yapılan şarabın kokusunu toplayıp misafirin hissetmesi için, porsiyon olarak servis edilen, kırmızı şarabın ısısını

değiştirmeyecek şekilde olup 150-250 cl sıvı alabilecek hacimdedir. Servis edilen şarabın rengini aynen yansıtacak saydamlıkta olmalıdır.

Beyaz Şarap Bardağı

Kırmızı şarap bardağının bir boy küçüğüdür. İçerisine 120-150 cl sıvı alabilir. Beyaz ve roze (pembe) şarapların servisinde kullanılır. Kırmızı şarap bardağında olduğu gibi porsiyon olarak servis edilen şarabın ısısını değiştirmeyecek şekilde ve şarabın rengini aynen yansıtacak saydamlıkta olmalıdır

Köpüklü Şarap Bardağı

Ayaklı, geniş ağızlı veya kase biçimli ya da Flüt; ince, uzun ve ayaklı şeklinde olan bardaklardır. Köpüklü şarap ve şampanya servisinde kullanılır. Köpüklü şarap veya şampanyanın köpürmesinden dolayı prensip olarak uzun gövdeli bardaklar tercih edilir. Modellere göre hacmi değişmesine ve şampanya veya köpüklü şarabın soğuk içilmesi gerekmesine rağmen hacim olarak 180-250 cl sıvı alabilecek kapasitededir.

***Şampanya Flüt:** Bir ayak üzerine ince, uzun ve ortası hafifçe dar bir silindir şeklinde olan bardaklardır.

***Şampanya Cup:** Gövdesi kase şeklinde geniş ağızlı ve fazla yüksek olmayan bardaklardır.

Bardak Yıkama

Bardaklar bardak yıkama makinesi ile yıkanır. Makine ile yıkamada bu kurallara uyulmalı; yağlı, sütlü, yumurtalı bardaklar sona bırakılmalıdır. Makine ile yıkamada mümkünse bardaklar ayrı bir makinede yıkanmalı veya tabaklardan önce yıkanmalıdır. Aksi halde yağlı suyla yıkanan bardaklar silme sırasında parlamaz. Yıkama için makine hazırlandıktan sonra bardaklar kendi özel yıkama basketlerine içlerindeki artık boşaltıldıktan sona baş aşağı konur. Makineye basket yerleştirilir. Yıkama işleminden sonra sularının tam olarak süzülmesi için yıkama tezgahının bir tarafında bekletilir.

Bardakların Kurulanması

Yıkanıp suları süzülen bardakların kurulanmasında, suyu kolay emen, hav bırakmayan keten veya keten-pamuk karışımı bardak kurulama bezleri kullanılmalıdır.

a) Ayaklı bardakların silinip parlatılması

1-Silme bezini sol ele yerleştirme: Bunun için silme bezi avuç içi yukarıya dönük sol elin içine, uzun tarafı sağa sarkacak şekilde yerleştirilmelidir.

2-Silinecek ayaklı bardağı sağ ele alma: Silinecek bardak sap kısmından tutularak sağ ele alınmalı, ışığa tutarak çatlak, Kırık olup olmadığı, tekrar temizlemek gerekip gerekmediği kontrol edilmelidir. Özellikle ruj lekesinin kalıp kalmadığına bakılmalıdır. Kırık, çatlak veya kirli olanlar ayrılmalıdır.

3-Sol ele yerleştirme: Kontrolde bir sorunla karşılaşılmamışsa bardağın taban kısmı sol el avuç içine, peçete üzerine yerleştirilmelidir. Sol el parmakları ve peçete ile kavranmalıdır.

4-Silme bezini içine doldurma: Bardağın büyüklüğüne göre, sağa sarkan silme bezinin bir kısmı, bardağın hazne kısminin içine doldurulmalıdır

5-Sağ elle bardağı tutma: Sağ elle, silme bezi üzerinden, başparmak bardağın içine gelecek, diğer parmaklar dışa gelecek şekilde bardağın yan yüzeyi kavranmalıdır.

6-Hazne kısmını silme: Bardağı tabanından sol el ile sağa doğru döndürerek hazne kısmı silinmelidir. Bu işi yaparken sağ elle tabana doğru fazla kuvvet uygulamamalı veya bardağın dönmesini engelleyecek kadar sıkı tutulmamalıdır. Bu yapılmadığı takdirde

bardak kırılıp kazaya neden olabilir.
7- Bardağın sap kısmını silme: Bez tekrar sağa sarkıtılmalı ve bez üzerinden sağ elle bardak sapı silinmelidir.
8-Kontrol etme: Bardağı ışığa doğru tutarak, temizlenip temizlenmediği kontrol edilmelidir. Temizlenmemiş ise yıkanmak. Üzere ayrılmalıdır. Temiz ise temizlerin kısmına konulmalıdır.
b) Ayaksız Bardakların Silinip Parlatılması
l-Silme bezini sol ele yerleştirme: Silme bezi avuç içi yukarıya dönük sol elin içine, uzun tarafı sağa sarkacak şekilde yerleştirilmelidir.
2-Bardağı sağ ele alma: Bardak sağ ele alınmalı, kırık, çatlak veya temiz olup olmadığı kontrol edilip gerekiyorsa ayrılmalıdır.
3-Bardağı sol ele yerleştirme: Bardağı, tabanı sol avuç içine gelecek şekilde silme bezi üzerine yerleştirmeli ve sol el parmaklarıyla silme bezi üzerinden kavramalıdır.
4-Silme bezini bardağın içine doldurma: Sağ tarafa sarkan bez ucu, bardağın içine doldurulmalıdır. Ayaksız bardaklar derin oldukları için başparmağın bardak dibine kadar ulaşması mümkün değildir. Bu yüzden içine bez doldurarak uzanılamayan kısımların silinmesi sağlanmalıdır.
5-Sağ elle bardağı tutma: Ayaklı bardakta olduğu gibi bardak başparmak içeride, diğer parmaklar dışarıda olacak şekilde kavranmalıdır.
6-Bardağı silme: Bardak, tabanından sol elle döndürülerek silinmelidir.
7-Taban kısmım silme: Parmakların yetişmediği durumlarda silinememiş olan dış yüzey ve taban bez ile silinmelidir.
8-Kontrol etme: Bardak ışığa doğru tutularak temizlenip temizlenmediği kontrol edilmelidir. Temizlenmemiş ise yıkanmak üzere ayrılmalıdır. Temizlenmiş ise temizlerin yanma konulmalıdır.
Not: Kulplu bardakların kaselerin ve karafların silinmesi daha önce gördüğünüz fincan pot ve kaselerin silinmesi gibidir. Büyük olan sürahiler de özelliklerine uygun olarak çıplak el değmeden silinmelidir.
BARDAKLARIN KULLANILMASINDA DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR
Her şeyden önce işletmenin amacına uygun bardaklar seçilmiş olmalıdır. Burada dikkat edilecek noktaları şu şekilde sıralayabiliriz:
Bardaklar piyasada kolay bulunabilir modellerden seçilmelidir: İşletme çok fazla fantezi modellere gitmemelidir. Bunlar seçilirse belirli sayıda kırılma olduğunda restoranın tümüne aynı modelden verilemeyeceği için elde kalanlar da kullanılamayacaktır. Diğer taraftan piyasada bulunabilen bir modelin eksikleri kolayca tamamlanabilecektir.
Bardaklar uzun ayaklı olmamalıdır: Çok uzun ayaklı bardaklar dengesiz olurlar. Dengesiz bardakların tepsilerde taşınması çok zordur. Çabuk devrildiklerinden, hem dökülmelere hem de yanlarındakilere çarparak kırılmalara yol açarlar. Gerek yıkamada gerekse depolanmada aynı olumsuzluklar görülür. Özellikle banketlerde, masada çok bardak olacağı için kazalara karşı kısa ayaklı modeller tercih edilmelidir.
Bardaklar çok kalın olmamalıdır: Bardaklar bazı özel amaçlı olanların dışında kalın olmamalıdır. Zarif bir şarabın kalın bir bardak içinde sunulması şarabın zarafetini olumsuz etkiler. Diğer taraftan hardaldan kullanırken dikkat edilecek noktalar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

Bardakların kırılmasına karşı gerekli önlemler alınmalıdır: Bardaklar taşınırken ve bir yere konurken, kesinlikle diğer bardaklara ve çevreye çarptırılmamalıdır. Bardakların kaymaması için tepsiler üzerine peçete yayılmalıdır.

Bardaklar alınırken ve konurken uygun şekilde tutulmalıdır: Servis elemanı konuğun ağzına gelecek yüzeylere ve içkinin konulduğu iç yüzeylere dokunmamalıdır. Ayaklı bardaklar ayak kısmından, kulplu bardaklar kulpundan, ayaksız bardaklar tabana yakın kısmından tutulmalıdır. Bardaklar kesinlikle içlerine parmak sokularak taşınmamalıdır.

Çatlamış, kenarı kırılmış bardaklar asla kullanılmamalıdır: Çatlaklarında bakteri taşıyabilecekleri ve kırık yüzeyleri konuğun ağzım keserek kazaya neden olabileceği için bu tür bardaklar hemen kullanımdan çıkarılmalıdır.

Bardaklar üst üste konmamalıdır: Kazalara ve kırılmalara neden olabileceği için bardaklar iç içe veya üst üste konulmamalıdır.

Bardaklar düzgün bir şekilde yerleştirilmelidir: Bardaklar servantlara ve raflara tasnif edilmiş olarak, arkadan öne doğru sıralar halinde konulmalıdır. Bu diziliş yerini bulma da ve yerinden alma da kolaylık sağlayacaktır.

Kullanılacak bardaklar amacına uygun seçilmelidir: Bira, limonata, kola gibi susuzluk giderici içeceklerin bardakları bu amacı sağlayacak kadar büyük seçilmelidir. Diğer yandan ısınmadan bitmesini düşündüğümüz beyaz şarap gibi içeceklerin bardağı da küçük olmalıdır.

Bardaklar amaç dışı kullanılmamalıdır: Bardaklar amaçtan dışında, örneğin buz küreği olarak kullanılmamalıdır.

Şimdi de bardakların depolanmasında dikkat edilecek noktaları inceleyelim.

Bardaklarla ilgili döküm tutulmalıdır: Kullanımdaki bardaklar takip edilmeli, iş yoğunluğunun arttığı veya ziyafet gibi durumlarda verilen bardaklar kayıtla verilmeli ve iş bittiğinde kayıtla teslim alınmalıdır. Bunun dışında zaman zaman sayımlar yapılarak kayıplar kaydedilmelidir.

Bardaklar raflarda ters olarak tutulmalıdır: Yıkanıp silinmiş bardaklar raflarda, tasnif edilmiş olarak saklanmalıdır. Ağız kısımlarının kirlenmemesi ve zarar görmemesi için raflara kağıt veya bezler serilmelidir. Bardaklar bunların üzerine ters çevrili olarak konulmalıdır. Düz olarak konulduklarında ise üstleri tozlanmaya karşı örtülmelidir.

Depoya kaldırılan bardaklar kutularına konulmalıdır: Ara sıra kullanıma çıkarılan, sonra depoya dönen bardaklar kendi kutularına konulmalıdır. Sık sık açıp bakmak yerine, kutular üzerine bardak tipi ve adedi yazılmalıdır. Böylece kırılmalar önemli oranda azaltılmış olur.

MENÜ TAKDİMİ

Konuklar masalarına yerleştirildikten sonra, servis personeli masanın konumuna göre uygun taraftan, kadınlardan başlayarak ve ilk sayfaları açık bir şekilde menü kartlarını takdim eder.

Konuklara menü kartları takdim edildikten sonra seçimlerini yapabilmeleri için zaman tanınır (Tanınan zamanın belli bir süresi yoktur. Bu esnada servis görevlisi müşterilerin başında beklemez. Müşterilerle göz temasını kaybetmeden çağrılmayı bekler. Beklerken, restoranın içerisinde varsa kuver eksikleri, servant düzeni ile ilgilenir).

Menü Kartı

Menü, bir öğünde yeme sırasına göre listelenmiş ve birbiriyle uyumlu yemekler grubudur. Yemekleri önceden belirlenmiş sabit fiyatlı menülere "Table d'hote", listedeki yiyecek ve içecek seçeneklerinden misafirin tercihlerine göre oluşturulan menüye de "ala carte" menü ismi verilir. Table d'hote menülerinde ala carte menüler gibi misafirlerin yiyecek tercihinde bulunma imkanı sınırlıdır ya da yoktur denilebilir. Ala carte menülerde işletmenin listelediği yemeklerden misafirler tercihleri doğrultusunda kişisel menüler oluştururlar. Menüler restoranlar için yemek ve fiyat listesinin çok ötesinde stil ve konsepti yansıtma görevi de yaparlar. Bir menü acele ile yazılacak basitlikte bir şey değildir, çok daha fazla dikkat ve özen gösterilmesi gereken bir pazarlama aracıdır.

Restoranlar, paraya çevirmek için yiyecek ve içecekleri hazırlayıp, servisini yapan perakende satış işletmeleridir. Basit anlamda restoranlarda, içerisinde yiyecek-içecek çeşitlerinin yanı sıra fiyatlarının da bulunduğu ve sipariş alma esnasında konukların seçimlerini yapmak için kullandıkları listelere menü kartı adı verilir.

Menü kartlarında, bir restoranda servis edilen yiyecekler klasik menüdeki sıraya göre sistemli bir şekilde yazılır. Table d'hote menüler, içeriği önceden belirlenmiş ve belirli sabit fiyattan servis edilen yiyecek ve içeceklerden oluşup kağıda veya tahtaya yazılabilir. Ala carte menü kartları işletmenin satışa sunduğu yemekler ve fiyatlarının belirtildiği listelerdir.

İçecekler için de ayrı bir menü kartı hazırlanabileceği gibi ala carte menü kartının bir bölümü içecek menü kartı olarak düzenlenebilir. Bu menülerin dışında işletmenin herhangi bir bölümünde veya günün herhangi bir öğününde servis edilen yiyecek ve içecekleri bildiren menü kartları da vardır. Örneğin: oda servisi menü kartı, havuz bar menü kartı, lobby bar menü kartı, roof bar menü kartı gibi.

Menü Kartlarının Yapısı

Yiyecek ve içecek işletmelerinde kalite göstergelerinden birisi de menü kartlarıdır. Kaliteli servis yapılan restoranlarda menüler, tabela halinde restoran dışında veya camekânda konukların bilgisine sunulmaz veya sözle menü ifade edilmez. Bu işlemler için menü kartı kullanılmaktadır. Kaliteli malzeme ve titizlik gösterilerek hazırlanmış menü kartı, gelen konuğa verilen önemi ifade

ettiği gibi, içeriğiyle de konuğun restoranda satışa sunulan yiyecek ve içecek hakkında öğrenmek istedikleri her konuya cevap verir nitelikte olmalıdır.

Menü Kartının Genel Özellikleri Şunlardır*:*

- Menü kartı kaliteli kağıt, karton malzemelerden yapılmalı, gerekirse ciltli bir kapak içerisine konmalıdır.
- Yiyecekler klasik menüdeki sıraya göre yazılmalıdır.
- Yemekler ve içecekler hakkında eksiksiz bilgiler verilmelidir.
- Yazılar kolay okunur karakterde ve büyüklükte olmalıdır.
- Daima temiz ve bakımlı olmalıdır.

Restoranda sunulan yiyecek içecek hizmetleri tek veya az sayıda ürünü ifade ediyor ise menü kartları da bu amaca yönelik hazırlanmalıdır. Deniz ürünleri ağırlıklı hizmet veren restoran, menü kartı hazırlarken balık veya diğer deniz ürünlerinin resmedildiği bir dış kapak ve iç düzenleme, sadece av etleri ağırlıklı hizmet veren bir restoran ise av hayvan resimleri veya avcı benzeri resim ve ifadelerin ağırlıkta olduğu bir menü kartı hazırlama yolunu seçmelidir.

Mevsimsel hizmet farklılığına giden restoranlar menü kartı hazırlarken kaliteden ödün vermeden pratik yöntemler kullanılmalıdır. Dış kapak sabit tutulup içerik kısmının takılıp çıkartılabilen kaliteli kağıt veya kartondan tutulması hem maliyeti azaltacak, hem de işletme sürekli yeni menü kartı hazırlamak için zaman ve emek harcamayacaktır.

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte farklı yaklaşımlar da karşımıza çıkmaktadır. Fast food ya da self servis hizmet veren yiyecek ve içecek işletmeleri genellikle zamandan tasarruf etmek amacıyla menü panoları kullanmaktadır. Aynı zamanda dijital ekranlar (LCD-Liquid Crystal Display-Sıvı Kristal Ekran) zincir restoran işletmelerinde, hem menüdeki güncellemeleri kolaylıkla yapabilme, hem de menüyü istedikleri öğünlere göre düzenleyebilme imkanı vermektedir. İşletmeler bu ekranları, işletme ile ilgili fotoğraf, video ve duyuruları yayınlayabildiği, birer reklam tanıtım alanı olarak da kullanmaktadır. Hayatın çok yoğun olarak yaşandığı büyük şehirlerde (New York, İstanbul, Londra, vb.) işletmeler hazırlık ve servisten zaman kazanmak için online/e-menüler kullanmaktadır. Günümüzde akıllı telefonlar, dokunmatik ekranlı masalar ve tabletler arcılığı ile konuklar sipariş verebilmektedir.

Dijital, tablet ve online menü örnekleri

KLASİK USÜLLERDE SERVİS

Dünya üzerinde milyonlarca insan çeşitli amaçlarla yer değiştirir. Bulundukları şehrin veya ülkelerinin dışına çıkarlar. Böylece farklı kültür ve medeniyetleri tanıma fırsatı bulurlar. Eski uygarlıkları, doğal ve kültürel harikaları, dini merkezleri ziyaret ederler. Spor, sağlık, dinlenme, merak, iş gezileri ve daha birçok sebeple turizm faaliyetlerine katılırlar. Bu süre zarfında yeme, içme, konaklama gibi ihtiyaçlarına turizm tesisleri cevap verir. Her ülkede farklı yemekler ve içecekler sunulur.

Yemek ve içmek karşılanması zorunlu temel gereksinimlerdir. İlk insanlar, yaban hayvanları, kabuksuz meyve ve ham besinlerle yaşamlarını sürdürmüşlerdir. Sonraları insanların yerleşik hayata geçmeye, tarlada çalışmaya, hayvanları evcilleştirmeye başlaması ve ateşin bulunması ile pişirme yöntemleri geliştirilmeye başlandı. En eski uygarlıklar olan Çin, Hitit ve Mezopotamya ile mutfak kültürü de gelişme göstermiştir.

Aslına bakarsanız her ülkenin kendine has yiyecek ve içecek kültürü vardır. Dünya mutfakları coğrafi konuma, iklime, ekonomiye, dini inanışlara göre farlılık gösterir. Ama hazırlanan bu yemeklerin sunuş biçimlerinin ortak bir paydada toplanması ve bir standardın olması servis hizmetleri açısından büyük değer ve önem taşır.

Yemeklerin tadı kadar sunuş biçimi de önemlidir. Servis kelime anlamı olarak konuklara yiyecek ve içeceklerin servis personeli tarafından, uygun takımlarla ve belirli bir servis metodunun kurallarına göre sunma sanatıdır. Daha geniş anlamda servis, misafirlerin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını belirli kurallar dahilinde yerine getirmek, sıcak ve samimi ortamda onları, psikolojik ve sosyolojik yönden tatmin ederek rahatlatmak ve profesyonelce çalışarak işletme ile personele mümkün olan en yüksek geliri sağlama meslek ve sanatıdır. Servis ne kadar kaliteli ve iyi olursa konukların tatmini, memnuniyeti ve buna paralel olarak işletmenin karlılık oranı da o derece yüksek olur. Servisin bir ahenk içerisinde göze hoş gelecek bir biçimde gerçekleştirilmesi, bu konuda yetenekli ve bilgili personel tarafından sunumu çok önemlidir. Mutfakta hazırlanan yemeklerin günümüzde dört farklı klasik servis usulüne göre konuk masasına sunumu gerçekleştirilebilir. Bu klasik servis usulleri üst sınıf yiyecek ve içecek işletmelerinde, alakart restoranlarda ya da şehir otellerinde yoğun bir biçimde uygulanmaktadır. Sahil otellerinde daha çok "Her Şey Dahil" açık büfe hizmet verildiği için sadece alakart restoranlarında bu servis usullerini görmemiz mümkün olabilir. Bunlar; Fransız, İngiliz, Rus ve Amerikan servis usulleridir.

1.YİYECEKLERİFRANSIZUSULDESERVİSYAPMAK

Fransız Servisinin Özellikleri

Bu servis usulü uzun bir süredir Fransa'da ve tüm dünyada birinci sınıf veya De Luxe restoranlarda uygulanmaktadır. Resmi davet ve yemeklerinde, iş yemeklerinde ziyafetlerde uygulanan bir servis şeklidir. Fransız servisi için bilgili ve yetenekli servis personeli gerektirir. Fransız servisinde yemeğin porsiyonlarını konuk kendisi belirler. Başka bir deyişle kendi tabağını kendisi hazırlar. Bu yüzden konukların da bu servis hakkında bir parça bilgi sahibi olması gerekmektedir. Servisi Captain ile Waiter-ess(servis görevlisi) yapar. Bu servis usulü ülkemizde "maşa servisi",

dünyada ise “silver service” olarak isimlendirilir. Yemeklerin mutfaktan getirilmesi, misafirlere takdimi ve servisi zamanında ve usulüne uygun olarak yapılmazsa bütün servis aksar. Fransız usulü serviste, bütün servislerde olduğu gibi önce içecek ve ekmek servisi yapılır. Sıcak yemekler için sıcak, soğuk yemekler için soğuk boş tabaklar yemeğin servisinden önce misafirlere sağ taraftan servis edilir. Servis tabağına, çorba potuna ya da aynaya hazırlanmış olan yemeği garson sol eliyle konuğun solundan yemek tabağına uzatır. Konuk dağıtım tabağındaki servis kaşık ve çatalı veya maşası ile yemeğini arzu ettiği kadar alır ve tabağına koyar. Diğer misafirlere de servis yapılırken servis tabağı ya da aynadaki yiyeceklerin düzgün olmasına ve servis takımlarının/maşanın ara sıra değiştirilmesine, saplarının misafire dönük şekilde konulmasına dikkat edilmelidir. Servis anında personelin görünümü, sol ayak hafif önde, bel hafif eğik ve sağ el dirsek ten kırılarak bele kavuşacak şekildedir. Yemeğin taşındığı sol el ve kol masaya dokunmamalı, servis kapları misafirlerin omuz hizalarının üstünden masaya uzatılmalı, yemek tabağının kenarından bir iki cm. kadar içeride tutulmalıdır. Yemeğini kendisi almayan ya da alamayacak durumda (yaşlı, hasta, engelli, vb.) olan misafire servis personeli servis yapar. Boşlar ise sağ taraftan kaldırılır.

Fransız Servis Kuveri

Bu usulde yemeğin menüsü belli ise konuklar salona gelmeden önce hazırlıklar tamamlanır ve başlangıç yemeğinin tabağı masa kuverine eklenir. Alakart menülerde ise kuver basit kuver olarak açılır. Başlangıç yemeği maşa veya tureen (çorba servis potu) ile servis edilecek bir yemek ise kuvere tabağı yerleştirilir.

Fransız Servisi Yapılacak Yemeklerin Özellikleri

Denilir ki; “Fransızların yemek hakkında kimseden öğrenecekleri bir şey yoktur.
Bunun için kendi yemeklerini kendileri alırlar. Fransız servisinde her türlü çorba, soğuk ve sıcak ordövrler; et ve sebze yemekleri rahatlıkla servis edilebilir.

Servise hazır kuver örneği

Maşa Servisi

Maşa; aynı boy kaşık ve çatalın sağ el ile tutulup yiyecek servisi yapmaya yarayan servis aracıdır. Çoğunlukla büyük kaşık ve büyük çatal kullanılır. Konuk çatalı sol eline kaşığı da sağ eline alarak yemeği, kayık tabaktan kendi tabağına alır. Personelin servisi kendisinin yapması gerektiği hallerde kaşık ve çatalı üç şekilde tutarak maşa yapar. Bunlar:

***Düz Maşa Tutuşu**

Kaşığın altta çatalın üstte olduğu her iki takımın da iç kısımlarının birbirine paralel olduğu tutuş biçimidir. Kolay alınabilen yemeklerin, garnitürlerin ve sosların servisinde kullanılabilir. Dilimler halindeki yiyecekler (ekmek, biftek vb.) düz maşa tutuşu ile servis edilir.

Düz maşa

***Bitişik Maşa Tutuşu**

Kaşığın solda çatalın sağda olduğu iç kısımlarının yukarı baktığı tutuş biçimidir. Pilav, küçük taneli veya küçük doğranmış sebzeler ve sote yemeklerin servisinde kullanılabilir. Çok geniş olan tek parçalar (Bütün balık veya fileto balık, sote yemekler vb.) bitişik maşa tutuşu ile servis edilir.

Bitişik maşa

***Ters Maşa Tutuşu**

Kaşığın altta çatalın üstte olduğu; iç kısımlarının birbirine baktığı tutuş biçimidir. Kayık tabaktan alınması güç, tek ve büyük parçalı yemekler, dolmalar ve ekmek servisinde kullanılabilir. Küresel şekilli yiyecekler (patates, köfte, dolmalar vb.) ters maşa tutuşu ile servis edilir.

Tureen ile çorba servisi

Yemeğin maşa servisi için misafire sunumu

Yemeğin misafir tarafından yemek tabağına alınması

Yemeğin servis elemanı tarafından maşa servisi

2.YİYECEKLERİ İNGİLİZ USULDESERVİS YAPMAK

İngiliz Servisinin Özellikler

İngiliz servisi; genel olarak mutfakta hazırlanmış, porsiyonlanmış yemeklerin "gueridon" (Geridon-İlave küçük masa) üzerine tabaklara belirli bir düzen içerisinde yerleştirilmesi, buradan konuk masasına servisidir. Bu servis için misafir masalarının yanına küçük servis masası ilave edilir ya da servis arabası kullanılır. Bu servis şekli İngiliz aile sofrasından Avrupa"ya oradan da dünyaya yayılmıştır.

Yetenekli bilgili ve tecrübeli personel gerektirir. İngiliz servisinde bütün olarak pişirilen et yemekleri misafirin önünde porsiyonlanır, balıklar ayıklanır, salatalar müşteri önünde hazırlanır, flambe (alevlendirme) yemekleri ve tatlılarda da porsiyonlamayı ve tabak içi yerleşimini servis elemanı kendisi yapar. Özellikle kaliteli alakart restoranlarda uygulanır. Yemeğin servisi uzun zaman aldığı için ziyafetlere ve kalabalık grupların servisine uygun değildir. Servis personeli konuk masasında fazla vakit geçirir. Yemek mutfaktan çıktıktan sonra her şey konuğun gözü önünde, masasının yanında hazırlanır.

Gueridon Üzerinden Maşa Servisi

Gueridon üzerinde porsiyonlara ayrılmış olan yemekler sağ elde tutulan büyük kaşık ve sol elde tutulan büyük çatal vasıtasıyla servis kabından alınıp yemek tabağına yerleştirilir. Bunun yanında yemek takımlarından daha büyük boyda olan servis takımları da kullanılabilir.

İngilizler centilmen olduklarını söyler ve her konuğun kendi kendilerine alacakları her yemek servisi esnasında, servis kaşık ve çatalını dağıtım tabağına bırakırken ses çıkartır. Bu sese mani olmak için "yemeği tabağa servis personeli koymalıdır" derler.

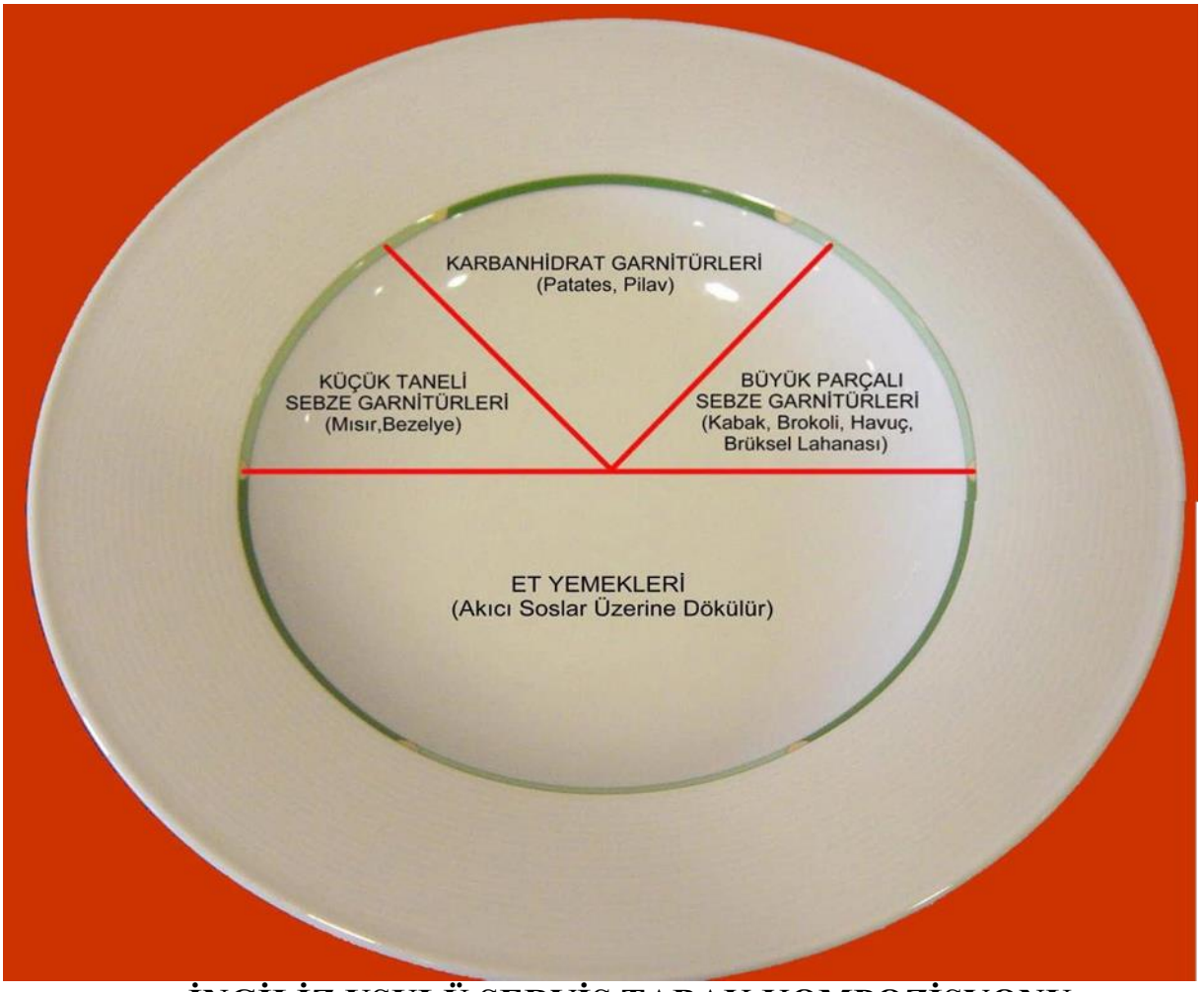
İngiliz Servisi Yapılacak Yemeklerin Özellikleri

İngilizler servis sırasında çıkan tabak ve çatal seslerinden rahatsız oldukları için bu işi servis personeline bırakmıştır. Servis personeli tüm servisi gerçekleştirir misafir servise müdahale etmez.

Hemen hemen tüm yemekler, İngiliz servisi yapılabilir. Misafir masasında servis edilecek yemeklerin sıcak olmasına özen gösterilmelidir. Porsiyonlanması yapılacak yemeklerin eklem yerleri gibi noktalarının servis personeli tarafından çok iyi bilinmesi ve tecrübeli kişiler tarafından yapılması gerekmektedir. Özellikle bütün olarak fırında pişen tavuk, hindi, domuz yavrusu budu, şatobiryan, balık buğulama gibi yemeklerden oluşur.

Yemeğin ve Garnitürlerin Tabaktaki Dizaynı

Çatal ile kolay alınabilecek, taneli ve bıçakla kesilebilecek olan garnitürler tabağın sağ tarafına; hafif akıcı soslar ise çatalın üzerine bıçak yardımıyla alınır. Karbonhidrat garnitürleri etin hemen üst kısmına; tabak ambleminin altına yerleştirilir. Akıcı soslar da etin üzerine dökülür. Yemekler servis kurallarına göre misafirin sağ tarafından servis edilir, boşlar ise yine sağ taraftan alınır.



İNGİLİZ USULÜ SERVİS TABAK KOMPOZİSYONU

Gueridonda yemek hazırlanması

Gueridonda çorbanın tabağa konulması

Geuridon servisinde tabağın masaya konulması

Geridonda salata hazırlanması ve balık ayıklanması

3.YİYECEKLERİ RUS USULÜ SERVİS YAPMAK

Rus Servisi Yapılacak Masaların Hazırlanması

Rus servisi, çoğunlukla canlı müzik yapılan ziyafetlerde uygulanan ve menünün daha önceden belli olduğu bir servis usulüdür. Ayrıca bu servis yöntemi için çok sayıda ve birbiriyle uyumlu çalışan, tecrübeli personele ihtiyaç vardır. Servis bir ahenk içinde, aynı anda ve seri bir şekilde gerçekleşmelidir. Rus servisinin en önemli özelliği ana yemeklerin garnitür ve sosları ile aynı servis tabağına güzel bir dekorla yerleştirilmesidir. Bir diğer özelliği de ana yemek tabağının tek tek misafirlere gösteriminin (sunumunun) yapılmasıdır. Bu nedenle Rus servisine "show servis" de denilmektedir. Masalar hazırlanırken menüye göre servisi yapılacak beyaz şarap veya köpüklü şaraplar soğukluğunu koruyacak şekilde masalara yerleştirilir.

Rus Servisi Yapılacak Yemeklerin Özellikleri

Ruslar mideden önce gözü tatmin etmek için yemek sanatını görmek isterler. Çarlık Rusya'sından itibaren büyük ziyafetlerde kümes hayvanları, av hayvanları, küçükbaş hayvanlar orkestra eşliğinde servis edilir (kuzu, ördek, kaz, balık, dana budu, vb.). Hazırlanan yemek önceden bütün olarak ve süslü biçimde konuklara gösterilir daha sonra servis edilir.

Başlangıç Yemeklerinin Servisi

Rus servisinde salatalar, ordövrler, mezeler misafirler salona gelmeden önce masalara yerleştirilir. Konuklar oturduklarında ordövr tabaklarına maşalarla soğukları alırlar. Menüde çorba var ise; çorbalar masaya gelmeden önce ordövrler ve boş, kirli tabaklar masadan kaldırılır. Tepsiler üzerinde gelen çorba kaseleri tüm salonda aynı anda misafirlere sağdan sunulur.

Ana Yemeğin Sunumu

Ana Yemeğin Salona Getirilmesi

Ana yemek salona gelmeden önce masa üzeri temizlenir ve ana yemeğe uygun bir hale getirilir. Rus servisi diğer servis usulleri gibi sakin ve sessiz bir ortamda geçmez. Aksine bu servis usulünde bir show ve aksiyon vardır. Ana yemek salona gelmeden önce dans grupları tarafından bir gösteri düzenlenebilir. Daha sonra orkestra yemek müziği çalar, ışıklar söner, tepsiler üzerinde garnitürlendirilmiş ve soslanmış yemekleri taşıyan servis elemanları bir sıra dahilinde yemek salonunu dolaşırlar. Daha sonra masalara gidilerek konuklara yemeklerinin prezantasyonu yapılır. Eğer yemek çok özel ise porsiyonlanmadan önce kısa bir süreliğine de olsa masaya bırakılır ve konukların izlemesi sağlanır. Rus servisinde ana yemeğin sunumu önemlidir.

Ana Yemeğin Salonda Porsiyonlanması

Ana yemek misafirlere sunulmadan önce mutfakta porsiyonlaması yapılmış ve bir bütün görünümü verilerek servis kabı içersine yerleştirilmiştir. Özellikle et yemekleri mutfakta parçalanmış, fazlalıkları alınmış ve servis tepsisine yerleştirilmiştir. Servis elemanı salonda misafirlerin göz zevkine hitap ederek dolaştırılmış olan yemeği tabaklara porsiyonlamak amacıyla gueridon üzerine alır.

Porsiyonlanan Ana Yemeğin Misafirlere Sunulması

Porsiyonlanan ana yemek iki şekilde misafirlere sunulabilir. Bunlardan birincisi, porsiyonlama işleminden sonra yemek; tabaklara alınır ve garson yardımcısı tarafından misafirlerin sağ tarafından İngiliz servisi gibi sunulur. Diğeri ise daha basit ve hızlıdır. Ana yemeğin salonda prezentasyonu bittikten sonra gueridon üzerine alınır. Burada bozulmuş ise görünüşleri düzeltilir. Etrafına kişi sayısı kadar maşa ters olarak bırakılır. Konuklar kendileri tepsinin üzerinden yiyecekleri tabaklarına alır. Servisini yapamayacak durumda olanlar ile yapmak istemeyenlerin servisini servis personeli (waiter-ess) kendisi yapar. Bu işlemler Fransız servisindeki gibi misafirin sol tarafından gerçekleştirilir. Temiz tabaklar sağdan konulur, boş tabaklar sağdan alınır ve içecek servisleri tüm servis usullerinde olduğu gibi sağ taraftan gerçekleştirilir.

Ana yemeğin sunumu

Servisi yapılmış Rus stili masa

4.YİYECEKLERİAMERİKANUSULDESERVİSYAPMAK

Amerikan Servis Kuveri

Amerikan servisi Kanada ve Amerika'da yoğun bir şekilde uygulanmakta olup ikinci dünya savaşından sonra da Avrupa'ya yayılmıştır. Temel özelliği zamandan tasarruf sağlanmasıdır. Çok yetenekli ve bilgili personele ihtiyaç yoktur.

Klasik Amerikan kuveri restoranın özelliğine göre alakart kuverdir. Ancak servis tabağı yerine kumaş peçete vardır. İçecek siparişinde konuğa kahve içip içmeyeceği sorulur. Kahve içecekse kahve fincanı ile kuver tamamlama yapılır. Yemekle birlikte kahve servis edilir. Bu servisin usulünde masa üzerinde masa örtüsü, kapak yerine ise Amerikan peçete kullanılır. Bazı işletmelerde masa örtüsü de kullanılmaz. Cilalı ve ahşap masa üzerine açılan Amerikan peçetesi kullanılır. Bu hem temizlik, hem de maliyetlerin azaltılması açısından günümüzde uygulanan bir kuver hazırlama usulüdür. Yemeklerin bir arada servis edilebilmesi için bölmeli tabaklar da kullanılmaktadır. Bu tabaklar "Blue Plate" olarak adlandırılır.

Amerikan Servis Özellikleri

Tost Ekmeği, Tereyağı ve Su Servisi

Bir kuverde su bardağının kapalı olması masanın servise açık olmadığını gösterir. Ancak Amerikan servisinde konuk masaya oturduktan sonra kapalı olan bardak çevrilerek buzlu su servisi yapılır. Genellikle akşam yemeklerinde de tere yağ ve kızarmış ekmek servisi yapılır.

Yemek Tabaklarında Kapak (Kloş-Cloche) Kullanımı

Yemek tabakları mutfak personeli tarafından özenle tüm garnitür ve soslarıyla birlikte tabak içerisinde hazırlanır. Tabakların sıcaklığını muhafaza etmesi ve taşıma kolaylığı açısından yemek kapakları (Kloş-Cloche) kullanılır. Kaliteli restoranlarda kaplamalı lüks kapaklar kullanılır. Ancak kalite düşmeye başladıktan sonra bunun yerini plastik kapaklar alır ve bu kapakları üst üste taşıması da kolaydır. Bu kapaklar oda servisi bölümünde de kullanılmaktadır.

Yiyeceklerin servisinde kapak kullanımı (Kloş-Cloche)

Tabakların Salona Taşınması

Amerikan tipi restoranlarının özelliği mutfak ile restoranın yan yana ve iyi bir

havalandırma ile ayrılmış olmasıdır. Böylece taşıma işleri de daha seri bir biçimde gerçekleşir. Amerikan servisinin bir özelliği de diğer servis usullerine göre daha az personel kullanılmasıdır. Mutfaktan restorana tabakların taşınması işlemini de servis görevlileri yapabilir. Tabaklar sol el üzerine yerleştirilen tepsiler vasıtasıyla taşınır.

Tepsi Ayağı Kullanımı

Tepsi ve tepsi ayağı sol elde taşınır. Tepsi ayağı masanın uygun bir yerine konulur tepsi üzerine yerleştirilir. Buradan servis sırasına göre konuklara tabaklar üstleri açılarak servis edilir. Servis bittikten sonra tepsi ve tepsi ayağı masanın yanından kaldırılır.

Tabakların Servisi

Ülkemizde ve Avrupa'da tabaklar misafirin sağ tarafından Amerika'da ise tam tersi sol taraftan servis yapılır. Bu sırada sol el arkaya katlanır. Amerikan usulü serviste tabakların sağ taraftan verilmesinin sebebi servis akışını hızlandırabilmek içindir. Mutfakta servise hazır hale getirilen tabaklar servis personeli tarafından konuğun sağ tarafından sunulur. İçeceklerin servisi sağ taraftan sağ el ile yapılır.

Mutfakta hazırlanan tabağın taşınması ve sağdan servisi

Boşların Toplanması

Boş tabaklar sağ el ile sağ taraftan sol kol üzerine toplanır. Boş bardaklar ise yine sağ taraftan sağ el ile tepsi üzerine toplanır.

Yemeğin Durumuna Göre En Uygun Servis Usullerinin Belirlenmesi

***Yemeğin Türüne Göre**

Yemeklerin çeşidi, hazırlanış şekli ve veriliş sebepleri uygulanacak servis usulünün belirlenmesinde önemli bir yer tutar. Serviste amaç, belli kurallar ve usullere uyarak

servisi gerçekleştirmektir. Örneğin çorba çeşitlerinde görünüş ikinci planda kaldığı halde, asıl önemli olanın çorbanın tadıdır. Oysa pahalı ve değerli yemeklerde görünüş de önemlidir. Bu tip yemekleri mutfakta porsiyonlayıp küçük parçalar halinde salona getirmek, bunların göze hitap etme özelliğini azaltır. Örneğin;

- ✓ Kalabalık bir konuk grubunun katıldığı bir ziyafette yemekler, mümkün olduğu kadar çabuk ve standart bir porsiyonlama ile sunulmalıdır. Böyle bir durumda çabuk servis yapma imkânı veren tabak servisi (Amerikan usulü servis), maşa servisi (Fransız usulü servis) kullanılmaktadır.
- ✓ Zamanı çok kısa olan bir konuk grubuna ise salonda porsiyonlanarak servis edilen bir yemek çeşidi (İngiliz usulü servisi) kullanılamaz.
- ✓ Yemeğin türü ne olursa olsun yemekler, alakart servis yapılan restoranlarda ve akşam yemeklerinde servis edilecekse, konukların zamanı daha boldur. Buralarda daha gösterişli fakat fazla zaman almayan bir servis usulü kullanılabilir (İngiliz ve Fransız usulü servis gibi).
- ✓ Çok kalabalık bir konuk grubu için souffle usulü bir yemek çeşidi kullanılması sıkıntı yaratacaktır. Kalabalık bir gruba sunulduğu takdirde souffle sönerek özelliğini kaybedecektir.
- ✓ Düğün, nişan, yılbaşı gibi özel gün yemekleri (Düğün, nişan pastası, yılbaşı hindisi gibi) gösterişli ve show isteyen yemek çeşitleridir. Bu nedenle mutfakta hazırlığı ve süslenmesi tamamlanan yemekler salona bütün olarak getirilir ve konukların yemeği görmesi sağlanır ve salonda konuğun gözü önünde porsiyonlanarak servis edilir.
- ✓ Flambe türü yemekler tamamen show amaçlı, salonda konuğun hoşça vakit geçirmesini sağlayan bir yemek çeşididir, bu tür bir yemeği mutfakta hazırlamak yemeğin özelliğini göstermeyecektir.

Yukarıda belirttiğimiz örnekleri ve açıklamaları devam ettirmek mümkündür.
Ancak burada önemli olan ve bilinmesi gereken önemli nokta; servis yapacak personelin tüm servis usullerini, nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygulayabilme bilgi ve becerisine sahip olması gerekmektedir. Sonuç olarak servis personeli, servis edilecek yemeğin özelliğine uygun servis usulünü uygulayabilmek için servis edilecek grubu, mekânını ve zamanını iyi bildiği takdirde, uygun servis şeklini kolaylıkla belirleyebilecektir.

***Yemeğin Miktarına Göre**

Yemeğin kaç kişiye verileceği servis şekli açısından büyük önem arz etmektedir.
Kalabalık konuk grupları için (ziyafetler) pratik bir servis usulü kullanılmalıdır.

- ✓ 8–10 kişilik bir konuk grubu için rahatlıkla zahmet isteyen (İngiliz ve Rus servis usulü) bir servis usulü uygulanabilecek olsa da zamanı olmayan bir konuk için tranş ve flambe gerektiren yiyeceklerin servisi yapılamaz. Memnuniyetsizlik ve şikayet yaratacaktır.
- ✓ Zamanı bol olan ancak kalabalık bir konuk grubuna, özellikle ziyafet yemeklerinde, uzun sürede servis imkânı bulunabileceğinden çeşitli yöntemleri bir arada kullanabilme imkânı tanımaktadır. Örneğin menüde yer alan soğuk ordövrler konuk gelmeden kısa bir süre önce servis edilebilirken, ara sıcaklar soğuk ordövr tabağına maşa servisi ile yapılabilmektedir. Ana yemekler ise mutfakta porsiyonlanmış ve

dekorasyonu tamamlanmış olarak salona getirilip tabak servisi yapılabilir. Düğün pastası ise salona müzik eşliğinde gösterişli bir şekilde getirilip salonda porsiyonlanabilmektedir. Günümüzde konaklama işletmelerinde ya da alakart restoranlarda ziyafet ya da özel yemeklerde uygulanan genellikle bu karma yöntemdir.

Restorana gelecek olan konuk sayısı ve konukların sosyal durumları da belirlenecek servis türlerinde etki etmektedir.

***Personelin Becerisine Göre**

Yemek servisi, özel bilgi ve beceri gerektirir. İstenen kalitede servis, görgü ve nezaket kurallarını bilmeyen, gerekli bilgi ve beceriye sahip olmayan bir personel ile yapılması mümkün değildir. Bu nedenle servis yapmak istediğimiz yemeğe ait tüm malzemelere sahip olsak dahi servisi tamamen servis personeli gerçekleştireceğinden gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaması, servisin kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir.

Örneğin: Konuk masasında flambe yapılması için deneyimli, bilgi ve beceriye sahip bir servis personeli gerekmektedir. Servis yapmak istediğimiz usule uygun gerekli bilgi ve beceriye sahip personelimiz bulunmuyorsa bütün bir et yemeğini konuk önünde tranş etmek yerine mutfakta porsiyonlayarak daha az beceri gerektiren, tabak servisi ile sunulabilir.

Servis yapmayı düşündüğümüz yemek için servis yöntemine karar vermeden önce, elimizde bulunan mevcut personelin bilgi ve becerisinin yanında sayısı da göz önünde bulundurularak karar verilmelidir.

***Eldeki Servis Araçlarına Göre**

Karma usulde servis ya da servis usullerinin her birini kullanırken eldeki servis araçları servis yöntemimizi uygulamanın temelini oluşturmaktadır. Örneğin; tamamen tepsi servisi gerektiren kokteyl partilerinde elimizde yeterli tepsi bulunmaması kokteyl servisinin gereğince yapılmamasına neden olacaktır.

ÖRNEK UYGULAMA:

Serpme Mezeler Konuk gelmeden önce veya geldikten sonra mezeler masaya yerleştirilir. Salata ve mezeler tatlı servisine kadar masada kalır. (**Rus Usulü Srv.)**

Sıcak Ordövrler Servis kapları ile sıcak börek, mitite köfte, ciğer getirilip garsonlar tarafından maşa ile konuk tabaklarına servis edilir veya konuklar kendileri alır. (**Fransız Usulü Servis)**

Piliç Çevirme Mutfakta tabaklara konur. Tepsilerle salona getirilerek tabaklar konuklara sağdan servis edilir. (**Amerikan Usulü Servis)**

Doğum Günü Pastası Mumlar söndürüldükten sonra gueridona alınarak servis personeli tarafından porsiyonlanır ve tabaklara konarak konuklara servis edilir. (**İngiliz Usulü Servis)**

Kaynakça

1.ALTINEL, H. *Menü Yönetimi ve Menü Planlama*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011.
2.BAKİ, Ö*, Bar ve Kokteyller*, 2. Baskı, İm Yayıncılık, Antalya, 1999.
3.RIZAOĞLU, B. ve Murat Hançer, *Menü ve Yönetim*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
4.SAPAZ, A*, Bütün Yönleriyle İçki ve Kokteyl Rehberi*, 4. Baskı, İnkılap Yayınevi, 1997.
5.Servis ve Bar Kitabı, 1992.
6.SÖKMEN, A. *Yiyecek ve İçecek Servisi*, 3. Baskı, Detay Yayınları, Ankara, 2011.
7.YILMAZ, Y. *Konaklama &Ağırlama İşletmelerinde Servis Tekniği ve Yönetimi*, 9. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014.
8.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Ord%C3%B6vr%20Ve%20Mezeler.pdf
10.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/A%C3%A7%C4%B1k%20B%C3%BCfe.pdf
11.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Soslar%C4%B1n%20Servisi.pdf
12.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Meyve%20Ve%20Tatl%C4%B1lar%C4%B1n%20Servisi.pdf
13.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Hamur%20I%C5%9Flerinin%20Servisi.pdf
14.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Horse%20D%20ouvre%20lerin%20(Ord%C3%B6vrlerin)%20Servisi.pdf
15.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Peynirlerin%20Servisi.pdf
16.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Kahvalt%C4%B1%20Servisi.pdf
17.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Klasik%20Usullerde%20Servis.pdf
18.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Modern%20Usullerde%20Servis.pdf
19.http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Soslar%C4%B1n%20Servisi.pdf

Öğretim Görevlisi Erkan DENK

GÜLERYÜZLÜ OLMAK, KAZANDIRIR…

Öğretim Görevlisi Erkan DENK

Öğretim Görevlisi Erkan DENK

Öğretim Görevlisi Erkan DENK