

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

BANKET ve PROTOKOL SERVİSİ / BANKET YÖNETİMİ

Öğr. Gör. Erkan DENK

AtaOtel

2022

TURİZM FAKÜLTESİ

Giriş

Yiyecek ve içecek sektörünün en önemli bölüm ve faaliyetlerinden biri de gerek bağımsız gerek otellere bağlı olarak gerçekleştirilen ziyafet ve banket uygulamalarıdır. Konaklama işletmelerinde odalardan elde edilen gelirlerden sonra yiyecek ve içecek departmanı gelmektedir. Bunların içinde de en büyük katkı ziyafet ve banket birimi tarafından sağlanmaktadır. Önemli gelir kaynağı olan ziyafet ve banket operasyonlarında başarı pek çok faktöre bağlı olduğu için süreç ve başarı faktörleri hakkında bilgi sahibi olunması önemlidir.

İşletmelerin daha iyi tanıtımının yapılabilmesi için ziyafet salonları sürekli dolu tutulmalı ve her faaliyet sırasında etkin bir reklam aracı olarak kullanılmalıdır. Konukların olumlu/olumsuz değerlendirmeleri sonucunda yeni faaliyetlerin alınması veya kaybedilmesi söz konusu olabilmektedir.

Ziyafet organizasyonları (banquet), *“belirli bir alanda, belirli bir amaç doğrultusunda ve belirli bir süreliğine bir araya gelen misafirlere aynı anda önceden belirlenmiş bir menünün sunulduğu organizasyonlardır”*. Banket ve ziyafet (catering) faaliyetleri uygulamada genel olarak büyük otel işletmelerinin yiyecek ve içecek faaliyetlerinin bir alt operasyonu olarak görülse de sadece bu alanda hizmet veren özel ve uzmanlaşmış işletmelerin sayısı da günden güne artmaktadır. Son yıllarda catering işletmeleri tarafından sunulan toplu yemek hizmetlerine duyulan talepler de paralel olarak hızla artış göstermektedir.

ZİYAFETİN ANLAM VE ÖNEMİ

Otelcilik dilimize giren ve yerleşen banqueting (ziyafet) kelimesi *“otellerdeki restoranlar, kafe ve lobi gibi alanlarda rutin olarak uygulanan yeme içme hizmetleri dışında kalan alanlardaki özel hizmet faaliyetlerini”* ifade etmektedir. Bu özel hizmetler; öğle yemeği partileri, konferanslar, kokteyl partileri, düğün ve nişan partileri, danslı akşam yemekleri, yıldönümü kutlama partileri, balolar, seminerler, moda gösterileri, kongreler, yeni ürünlerin tanıtılmasına yönelik basın toplantıları, lansmanlar, sergiler ve bunun gibi faaliyetlerden oluşur.

Konaklama işletmeleri günümüzde salt kendi misafirlerine yatak ve yemek satan işletmeler olmanın ötesinde ziyafet satışları da oldukça önem kazanmıştır. Hatta günümüzde bazı konaklama işletmeleri için ziyafet gelirleri diğer gelirlerin üzerinde yer almaktadır. Satış bölümünün desteği ile ziyafet satışları için yurt içi ve yurt dışında da bağlantı yapılmaktadır. Konaklama işletmeleri ziyafet bölümünü oluşturup aktif hale gelmesini sağladıktan sonra gelirlerinin de artışı

gözlemlenmektedir. Herhangi bir nedenle ziyafet için işletmeye gelen misafirlere işletmenin tanıtımının da yapılmış olması önemini arttırmaktadır.

Belirli bir kapasiteye sahip alakart bir restoran banket adı altında ifade edilen organizasyonlardan bazılarını kolaylıkla düzenleyebilir. Alakart restoran olarak faaliyet gösteren yeme-içme işletmelerinin birçoğunun esas faaliyet alanı banket organizasyonları olmadığı için bu organizasyonlar için teknik donanım açısından da yetersiz kalabilmektedir.

Ziyafet organizasyonu denilince akla özellikle yemekli organizasyonlar gelmekle birlikte bu tür faaliyetler yemeksiz organizasyonları da kapsamaktadır. Örneğin, konferans, basın toplantıları, sergiler, vb. organizasyonlar bazen yiyecek içecek ikramı ile bazen de ikram olmadan düzenlenebilmektedir. Otel işletmeleri açısından ziyafet, *“amaca hizmet edecek şekilde düzenlenmiş salonlarda, menüsü ve katılımcı sayısı önceden belirlenmiş davetlerdir”* şeklinde tanımlanabilir.

Ziyafet, oteldeki alakart yemeklere göre daha ekonomiktir. Ziyafetlerde personelden tasarruf edilir. Bir servis görevlisi ziyafette alakart servisine kıyasla daha fazla misafire hizmet verebilir. Servis malzemeleri daha basit ve pratiktir. Satın almada bazı avantajları vardır. Önceden alınmış bir siparişe göre lüzumlu malzemeler alınır ve alınan her şey kullanılıp değerlendirilir.

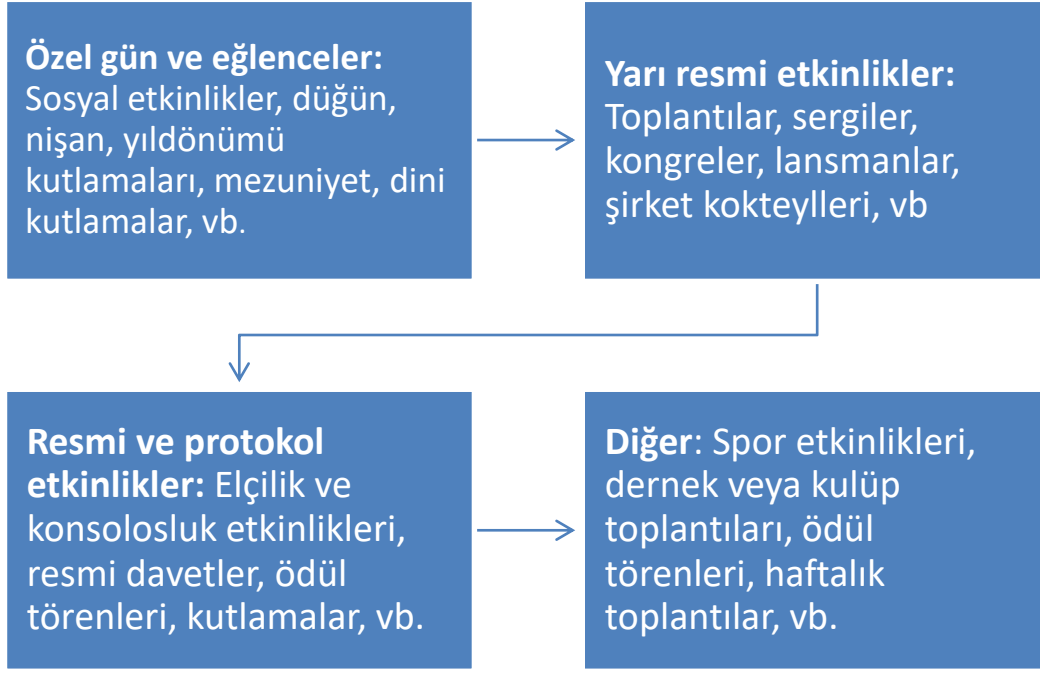
Ziyafet faaliyetleri; *“katılımcı sayısı önceden belirlenmiş bir gruba, önceden menüsü belirlenmiş ve rutin yiyecek içeceklerinin sunulduğu yerlerin dışında verilen özel hazırlanmış yiyecek ve içecek hizmeti”* olarak tanımlanmaktadır.

Bu bağlamda banket salonu da, *“otel işletmelerinde belirli bir gruba, yiyecek ve içeceklerin otelcilik kurallarına göre sunulduğu yer”* olarak ifade edilebilir.

Ziyafetler çeşitli amaçlara yönelik düzenlenmektedir. Aşağıda uygulamada sıklıkla rastlanan ziyafet organizasyon neden ve çeşitleri yer almaktadır.

Ziyafet ve Banket Çeşitleri

Otel işletmeleri için ziyafet organizasyonunun anlamı rutin yiyecek içeceklerinin verildiği alanlar dışında kalan özel hizmet faaliyetlerini ifade etmektedir. Ziyafetler otele fazla gelir getiren faaliyetlerdir. Çünkü belli bir alana, diğer servis yerlerine kıyasla daha fazla misafir almak mümkündür. Böylece birim alandan en iyi faydalanma imkanı doğar. Ziyafet oteldeki alakart yemeklere göre daha ekonomiktir. Ziyafetlerde personelden tasarruf edilir. Bir garson ziyafette alakart servisine kıyasla daha fazla misafire hizmet edebilir. Servis malzemeleri daha basit ve pratiktir. Satın almada bazı avantajları vardır. Önceden alınmış bir siparişe göre lüzumlu malzemeler alınır ve alınan her şey kullanılıp değerlendirilir.



Uygulamada sıklıkla rastlanan ziyafet organizasyon neden ve çeşitleri (Sevinç, 2004; Yılmaz, 2007)

Ziyafetlerin verilme nedenlerine ilişkin en büyük pazar payını özel gün ve eğlenceler oluşturmaktadır. Bu çerçevede yapılan nişan, düğün, mezuniyet töreni, sosyal nitelikli toplantılar, dini törenler, yaş günü partileri gibi organizasyonlar geniş bir yelpazeye sahiptir. Ziyafetlerin verilme nedenleri çok farklı olabilir. Ancak verilme nedeni ne olursa olsun;

- Menünün önceden belirlenmiş olması,
- Misafir sayısının önceden bilinmesi,
- Amaca uygun salonun belirlenmesi ve düzenlenmesi gerekmektedir.

Özellikle katılımcı sayısı yüksek olan davetlerde belirtilen bu üç unsura ilişkin ön hazırlık çalışmaları yapılmadığında, organizasyonların başarılı olması mümkün değildir.

Konaklama işletmeleri günümüzde kendi misafirlerine konaklama ve yeme-içme hizmeti veren işletmeler olmanın ötesinde ziyafet satışları ile de oldukça önem kazanmıştır. Hatta günümüzde bazı konaklama işletmeleri için ziyafet gelirleri diğer gelirlerin üzerinde de yer almaktadır. Satış ve pazarlama bölümünün desteği ile ziyafet satışları için yurt içi ve yurt dışında da bağlantı yapılmaktadır. Konaklama işletmeleri ziyafet bölümünü oluşturup aktif hale gelmesini sağladıktan sonra gelirlerinin de artış gösterdiği gözlemlenmektedir. Herhangi bir nedenle ziyafet için işletmeye gelen misafirlere işletmenin tanıtımının da yapılmış olması organizasyonların önemini arttırmaktadır.

Ziyafetler otel işletmesine yüksek gelir getiren faaliyetlerdir. Çünkü belli bir alana, diğer servis yerlerine kıyasla daha fazla misafir almak mümkündür. Böylece birim alandan en iyi şekilde faydalanma imkanı doğar.

ZİYAFETİN TARİHİ VE GÜNÜMÜZDEKİ YERİ

Ziyafet organizasyonlarının tarihi çok eski zamanlara dayanmaktadır. Tarihte her medeniyet kendine has özellikleri yansıtan ziyafetler düzenlemişlerdir. Konuya Türk tarihi açısından bakıldığında Osmanlı döneminde insanlar arasındaki etkileşimi geliştiren, aynı zamanda bilgi, eğlence ve kutlama şöenlerine dönüşebilen ziyafetler, yemeklerin toplu halde yenilmesini ifade etmekteydi. Bu geniş çaplı yemeklerde ziyafeti veren kişi adına bir günden birkaç güne kadar süren, çok büyük kazanlarda çok fazla sayıda aşçının çalışması ile hazırlanan yemekler konuklara ikram edilirdi. Osmanlı imparatorluğu döneminde, her dönem farklı olmakla birlikte çok büyük ziyafetler verilmiştir.

Osmanlı döneminin en önemli ve ilk büyük ziyafet organizasyonu olarak kabul edilen ziyafet, 1720 yılında padişah III. Ahmet tarafından dört oğlu ile birlikte 5 bin fakir çocuğu da sünnet ettirmesi sonucunda 6 bin kişi için verilmiş olan ziyafettir.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde, her dönem farklı olmakla birlikte çok büyük ziyafetler verilmiştir. Bunlardan bazı örnekler şu şekildedir; **Kanuni Sultan Süleyman** zamanında **Ahi loncaları Kağıthane'de** her yıl bir toplantı yapılmaktaydı. Esnaf ve sanatkârların katıldıkları bu toplantı sırasında **Kâğıthane Vadisi'ne** 5-6 bin çardak ve çadır kurulur, üç gün boyunca yaklaşık 10 bin kişiye ziyafet verilmekteydi. **Sultan Mecit** zamanında 1857 yılında **Nişantaşı-Topağacı** arasındaki düzlükte **Şehzade Mehmet Reşat** ve **Süleyman Efendilerin** sünnetidir. Bu ziyafet o kadar masraflı olmuştur ki, harcamalar yüzünden devlet hazinesi zor duruma düşmüştür. Ülkenin her tarafından getirilen 10 bin fakir çocuk da aynı düğünde sünnet edilmiştir. Bu düğünde binlerce kişinin yemek yiyeceği sofralar hazırlanmış, 12 gün içinde 500 binin üstünde kişiye tatlısıyla böreğiyle çok çeşitli menüler sunulmuştur. Bütün yemekleri hazırlamak için 1200 aşçı ve yamağı çalıştırılmıştır. İstanbul'daki aşçılar yetmediği için civar illerden yemek pişirmesini bilen kişiler getirilmiştir. Anadolu'da ise loncalar üyelerine her yıl geleneksel olarak üç gün süren "üç günler" ziyafetini vermektedir. yılında **Siroz'da Üç Günler Şöenine** ait belgeye göre, üç günde verilen altı öğün yemekte toplam olarak 5081 sofraya kurulmuştur. Sabah sofralarında sekizer, akşam sofralarında onar kişi oturmak kural olduğuna göre 24 esnaf loncası üyelerine üç öğünde 46 binin üzerinde yemek çıkarıldığı söylenebilir.

Geniş katılımlı ya da az katılımlı resmi ziyafet organizasyonlarında gümüş gibi özel malzemelerden yapılmış masa takımları kullanılmış, çok çeşitli et yemekleri ve hamur işleri ile tatlılar gibi Osmanlı mutfak kültürünü yansıtan neredeyse tüm yemeklere yer verilmeye çalışılmıştır. Osmanlı döneminde verilen ziyafetlerde sofrada adabı ve sosyal hiyerarşiye de büyük önem verilmiştir.

Ziyafetler değişik kültürlerin etkisi altında Osmanlı İmparatorluğu döneminden günümüze kadar değişim göstererek ulaşmıştır.

Cumhuriyet döneminde ise Türkiye'nin batıya açılması ve batılı anlayışın da Türkiye'ye girmeye başlaması mutfak kültürünü de etkilemiştir. Osmanlı saray mutfağında yer alan yemeklere ilave olarak diğer mutfaklardan pek çok yeni uygulama (beşamel sos, mayonez gibi) Türk mutfağında yerini almaya başlamıştır. 1934 yılında yabancı konuklara verilen ziyafetlerde zengin klasik menü uygulaması yapılmıştır. Diğer taraftan yemeklerin servis usulünde de Batılı ülkelerin etkisi görülmüş ve farklı servis türleri kullanılmıştır. Cumhuriyet'in ilk yıllarında ziyafet organizasyonları daha çok devlet yetkilileri tarafından protokol yemekleri olarak verilirken zaman içerisinde yeni otellerin açılması ve otel sayısındaki artışlara paralel olarak kutlama, kongre ve konferans, düğün, nişan gibi etkinliklerde de ziyafet organizasyonlarına yer verilmeye başlanmıştır. Zamanla menülerde de değişim gözlenmiş ve ziyafetlere soğuk ve sıcak ordövrlerden başlanmıştır. Günümüz ziyafetleri dört-beş yıldızlı otellerin salonlarında verilmekle birlikte nişan, düğün, yeni yıl, doğum günü, iftar yemeği gibi özel günler için de düzenlenmektedir.

İşletme açısından başlangıçta belirli kurallara bağlı olmaksızın verilen ziyafetler artık günümüzde belirli kurallarla yapılmaktadır. Örneğin Fransa da verilen ziyafetlerde gelişen klasik menü adı verilen yemek yeme sırası ortaya çıkmıştır. Bu yemek çeşidinde 8-10 hatta 14 çeşide çıkan yemek sayıları servis yapılırken uzun yıllar sonra yemek sayısı azalarak hafif yiyeceklere doğru dönüşüm başlamış ve yemek çeşit ve miktarları azaltılarak modern menü kavramı yiyecek içecek ve konaklama işletmelerine yerleşmiştir. Günümüzde uygulanan ziyafet menüsü başlıkları da modern menü sıralamasındadır. Diğer bir deyişle; soğuk ordövr, çorba, sıcak ordövr, balık, ana yemek (et çeşitleri) ve dessert (tatlı veya meyve) olarak sıralanmaktadır.

Kısaca toparlayacak olursak; günümüzde oteller, kendi misafirlerine yatak ve yemek veren işletmeler olmaktan çıkmışlardır. Geniş balo, çay, toplantı ve konferans salonlarıyla herkese hitap eden işletmeler haline gelmişlerdir. Ziyafetler otele oldukça iyi gelir getiren faaliyetlerdir. Çünkü belirli bir alana diğer servis yerlerine kıyasla daha fazla misafir almak mümkündür. Böylece birim

alandan en iyi şekilde faydalanma imkanı doğar. Ziyafetler oteldeki alakart yemeklere göre daha ucuzdur çünkü hem satın almada büyük miktarlar söz konusudur hem de belli bir menü servis edildiği için işçilik yönünden ucuza mal olur. Çünkü bir aşçı yine aynı sürede ziyafet için çok sayıda kişi için yemek hazırlayabilir. Ziyafetler satınalma ve mevcut malzemeleri değerlendirme yönünden de ekonomik çalışmalardır. Ziyafet menülerini hazırlamak mutfak personeli için büyük problem teşkil etmez. Ziyafetin tarihi önceden bilinmektedir ve bazı yemekler daha önceden hazırlanıp saklanabilir. Böylece mutfak personelinin de boş zamanları değerlendirilmiş olur. Ziyafetler bir otel işletmesi için son derece önemli faaliyetlerdir. Aslında insanlar için kaçınılmaz bir ihtiyaç olan toplanma ve eğlenme istekleri işletmenin ziyafet organizasyonları sayesinde işletme için hem yüksek gelir hem de reklam olabilmektedir.

YİYECEK-İÇECEK VE OTEL İŞLETMELERİNDE BANKET ORGANİZASYONUNA ÖNEM VERMENİN NEDENLERİ

Otel işletmelerinde ziyafet organizasyonlarının sağladığı gelirin yanı sıra işletmeye doğrudan veya dolaylı katkıları da olabilmektedir. Gerek yiyecek ve içecek işletmeleri gerekse otel işletmeleri açısından banket ve ziyafet organizasyonlarına gereken önem verilmelidir. Bunun önemini aşağıdaki şekilde açıklamamız mümkündür. Şöyle ki ziyafet ve banket organizasyonları;

- ☺İşletmenin tanıtımı açısından önemli bir fırsat yaratmaktadır.
- ☺Ziyafet, kokteyl, özel günler için düzenlenen davetler, vb. organizasyonlar fiziki kapasiteyi maksimum düzeyde kullanılabilmektedir.
- ☺Özellikle yemekli davetlerde satın almalar toptan yapıldığı için kolay ve ekonomik olmakta ve menüsü önceden belli olduğu için fire ve zayıat minimum seviyede tutulabilmektedir. Böylece stoklama maliyetinden de kaçınılabilmektedir.
- ☺Diğer yandan katılacak kişi sayısı ve menüsü önceden bilinmesi mutfak ve servis personelinin planlamasını da kolaylaştırmaktadır. İşgücünün atıl kalması önlenerek, işgücünün verimli kullanılması sağlanır.
- ☺Menünün ve katılacak kişi sayısının önceden bilinmesi işletmenin mal ve hizmet satışına ilişkin riskini minimuma indirmektedir.
- ☺Özellikli yemekli davetlerde kişi başı hasılat ortalaması oldukça yüksek olmaktadır.
- ☺Ziyafetler mutfakta da alakart yemeklere göre ekonomi sağlar. Ziyafetlerin yemekleri servis saatinden bazen birkaç gün önce hazırlanır. Böylece mutfak

personelinin boş olduğu, işlerin hafiflediği saatleri ziyafet hazırlıklarıyla değerlendirilmiş olur.

Görüldüğü gibi, ziyafetler otel için son derece önemlidir. Bir otelde ziyafet bölümü ne kadar fazla çalışırsa gelir de o kadar yüksek olacaktır. Ziyafet salonları yiyecek-içecek servisi yapılmadan da sadece salon kirası alınmak suretiyle kiraya da verilebilir. Böylece ziyafet salonlarına daha fazla faaliyet alarak çok sayıda misafir kabul edilir ve otel işletmeleri bulundukları bölgedeki yerel toplumla bütünleşerek sosyal görevlerini yerine getirirken halkla ilişkiler faaliyetlerini de geliştirmiş olurlar.

Banket ve ziyafet organizasyonları otel işletmelerine dolaylı olarak da katkılar sağlamaktadır. Bu katkıları ise şöyle sıralayabiliriz;

😊Banket organizasyonları tanıtıma katkı sağlayarak otel işletmelerinin oda doluluk oranının artmasına olumlu olarak etki edebilir. Otelin doluluk oranının artması, işletmenin diğer üretim ünitelerindeki satışın artmasına da katkı sağlayacaktır.

😊Ziyafet organizasyonu nedeniyle otelin otopark, kuaför, çiçek vb. gelirlerinde artış sağlanır.

😊Ziyafet organizasyonu nedeniyle otele gelen konuklar davet sonrası kalışlarını uzatabilir veya davet öncesi girişlerini daha önceden yapabilirler. Bu durum da otelin konaklama gelirini artırır.

😊Otelin satış üzerinden komisyon alma gibi anlaşmalı hizmetleri varsa (fotoğrafçı, kiralık araba, çiçekçi, vb.) banket organizasyonlarının yarattığı hareketlilik gelir artışlarından elde edilecek komisyon gelirlerinin artmasına da katkıda bulunur.

OTEL İŞLETMELERİNDE ZİYAFET ORGANİZASYONLARINDA GÖREV YAPAN ÇALIŞANLAR

Ziyafetlerin işletme için ne kadar önem taşıdığı bilinmektedir. Tabi bütün bu hizmetlerin eksiksiz olarak verilebilmesi, kalifiye bir personel olmadan sağlanamaz. Bir servis personelinin taşınması gerektiği tüm özellikleri taşınmasının yanında ziyafet personeli işletmeyi satan bir satış elemanı olarak ta görülebilir. Çünkü misafirlerle iyi ilişkiler kurup onların işletmenin hizmetlerinden memnun olarak ayrılmalarını sağlayarak tekrar geri gelmelerini veya bir organizasyonu sorunsuz geçirerek bu grubun tekrar işletmeye gelmelerindeki en büyük etken personeldir. Bu yüzden ziyafette çalışan servis personelinin iyi eğitilmiş diksiyonu düzgün görgü ve protokol kurallarını iyi bilen elemanlar olması gerekir. Ancak, konaklama işletmelerinde ziyafetlerin düzenli olmaması nedeni ile

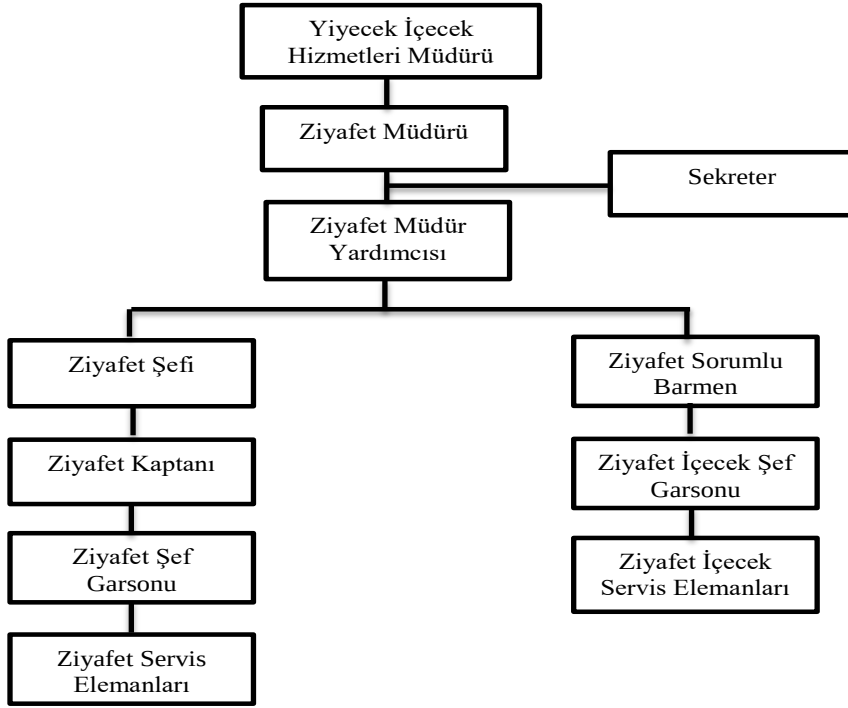
dışarıdan ekstra personele de ihtiyaç duyulmaktadır. Bazı konaklama işletmelerinde ziyafet organizasyonlarının satışları pazarlama müdürlüğüne bağlı olarak yürütülmektedir. Bu tür örgütlenmelerde, pazarlama müdürlüğü misafir ile ilk iletişimi sağladıktan sonra, gerekli görüşmeleri yaparak ziyafet sözleşmesi imzalandıktan sonra, ziyafet hizmetleri ile ilgili detayların görüşülmesi için, misafiri ziyafet müdürü ile tanıştırır. Ülkemizde ise, ziyafetlerin pazarlanması ve organizasyonun yönetimi, daha çok ziyafet müdürü tarafından yürütülmektedir. Yiyecek-içecek departmanına ve onun sorumluluğuna bağlı olarak çalışan ziyafet müdürü ile onun yetki ve sorumluluğunda görev yapan ziyafet personeli aşağıdaki organizasyon şemasında gösterilmektedir.

Ziyafet organizasyonlarında çalışanlar özel bir daveti gerçekleştirmek üzere görevlendirilmektedir ve her bir personelin görev yerleri ile iş tanımları birbirinden farklılık göstermektedir. Diğer taraftan konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen ziyafet organizasyonlarının sayı ve kapasitesi arttıkça ziyafet ekibini oluşturan çalışanların da nitelik ve nicelik açısından farklılaştıkları görülmektedir. Büyük otellerde ziyafet organizasyonlarında banket hizmetleri için eğitimli, profesyonel banket personeli görev almaktadır. Zincir otel işletmelerinde banket hizmetleri için özel banket personeli yanında özel banket mutfağı ve mutfak personeli ile hizmet verilebilmektedir.

Yiyecek-içecek bölümünde yürütülen menü planlama, satın alma, depolama, hazırlık, yiyecek ve içeceklerin üretimi, servis gibi tüm işleri planlar, organize eder ve konaklama işletmesinin önceden belirlenen hedef ve politikalarına göre maksimum kârın elde edilmesi için çalışan yiyecek-içecek müdürüne bağlı olarak görev yapan banket birimi misafir memnuniyetinde de önemli rol oynamaktadır.

Büyük bir konaklama işletmesinde yer alan ziyafet birimine ait organizasyon şeması ve ziyafet organizasyonlarında görev yapan çalışanlar ile çalışanların görevleri ise şöyledir.

Büyük bir Otel İşletmesi Ziyafet Bölümü Çalışanları Organizasyon Şeması



Kaynak: Aktaş; 2011:307-308

Ziyafet Müdürü

Konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen ziyafet organizasyonları detaylı bir çalışma gerektirdiğinden bu organizasyonların düzenlenmesi ve yönetimi işleriyle ilgilenmek üzere ziyafet müdürü görevlendirilmektedir. Yiyecek ve içecek müdürüne bağlı olarak görev yapan ziyafet müdürü, ziyafet organizasyonlarının planlanması, yönetimi, denetimi ve kontrolü gibi işlerin tamamının organize edilmesinden ve yürütülmesinden sorumludur. Ziyafet müdürünün genel görevleri şu şekilde sıralanır:

- Satış bölümü ile birlikte pazar araştırması yaparak, konaklama işletmesinde ziyafet ve davet verme ihtimali olan konuk potansiyelini tespit etmek,
- Satış ofisini ziyaret ederek telefonla yapılan satışları takip etmek, zaman zaman kendisi önemli, telefonla yapılan satışlara katılarak konukları konaklama işletmesine yönlendirmek,
- Davetten 48 saat önce, davet sahibinin ödemeyi garanti ettiği davete katılacak kesin kişi sayısının teyidini sağlamak,
- Davet sonrası davet sahibine teşekkür mektubu yollayarak, potansiyel bekleniyorsa zaman zaman ziyaret ederek ileriye dönük ilgilenmek,
- Kaybedilen işler için rapor tutarak yiyecek-içecek müdürüne bildirmek, sebeplerini araştırmak ve bulmak.

Ziyafet Müdür Yardımcısı

Ziyafet müdür yardımcısı olarak görevlendirilen çalışan ziyafet müdürüne yardımcı olmakta, ziyafet müdürünün olmadığı zamanlarda yerine vekalet etmektedir.

Sekreter

Ziyafet organizasyonlarında sekreter, ziyafet müdürü ve yardımcısı ile çalışmaktadır. Genel olarak tüm yazışmalar ve memorandumlar, ziyafetlere ilişkin tüm dosyalama işleri ve telefon çağrılarını cevaplama işleri sekreter tarafından yapılmaktadır. Ziyafet yöneticisinin yokluğunda geçici rezervasyonları olarak, ziyafetler ile ilgili bilgilendirmelerde bulunabilir.

Ziyafet Servis Şefi

Ziyafet organizasyonlarının gerçekleştirildiği salonlarda her salondan sorumlu bir servis şefi bulunmaktadır. Sorumlu oldukları salondaki tüm servis, çalışma istasyonlarının bölünmesi, yapılacak işler, kıyafetlerin kontrolü, organizasyonun sorunsuz yürütülmesi gibi çalışanlara ilişkin her şeyden sorumludur. Beş yıldızlı şehir konaklama işletmelerinde yer alan yüzlerce kişilik bir ziyafet salonunda, farklı sayıda servis istasyonu bulunur. Bu istasyonlarda çalışan ziyafet servis elemanı ve yardımcıları ziyafet servis şefine bağlı olarak görev yapar

Ziyafet Kaptanı

Ziyafet organizasyonlarının eksiksiz olarak yapılabilmesi için salon belirli bölümlere ayrılarak her bir bölüm için o bölümde çalışacak personeller görevlendirilmektedir. Belirlenmiş her bir bölümde görev yapan çalışanlardan sorumlu olan kişilere ziyafet kaptanı denilmektedir. Ziyafet servis şefine bağlı olarak çalışan ziyafet kaptanı gerekli düzenlemeleri yaparak organizasyonların sorunsuz gerçekleşmesi için çaba gösterirler. Birkaç postadan sorumludurlar. Sorumlu oldukları posta sayısı; ziyafetin büyüklüğüne göre, gelen misafir grubunun özelliğine göre ve servis edilen menüye göre belirlenir. Bu posta gruplarındaki tüm organizasyon ve servis hizmetlerinden sorumludurlar.

Ziyafet Şef Garsonu

Ziyafet organizasyonunda servis akışını yönetmek, yeterli personeli olmadığında ekstra kalifiye personel tedarik etmek, servisin sorunsuz sürdürülmesinden sorumludur.

Ziyafet Sorumlu Barmeni

Ziyafet organizasyonlarında içki ve içeceklerden sorumlu olan barmenlerdir. Her ziyafet organizasyonunda ziyafet süresince misafirlere servis edilecek içeceklerin, miktarı ve türü bellidir. Ziyafet sorumlu barmeni ziyafetten önce servis edilecek olan içki ve içeceklerin stoklarının kontrol edilerek eksiklerin

tamamlanmasından, eğer içki ve içeceklerin bedeli misafirlerden alınacaksa nakit ödemelerin takibinden ve servis süresince bar personelinin yönetim ve denetiminden sorumludur.

Ziyafet İçecek Şef Garsonu

Ziyafet sorumlu barmen ile koordineli olarak çalışmaktadır. Ziyafet sorumlu barmeni olmayan otellerde bu görevi de üstlenmektedir. Ziyafetlerde içki ve içecek servisinin kurallara uygun şekilde yerine getirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca, kongre, seminer ve sempozyum gibi toplantı aralarında verilen kahve ve çay servislerinin organizasyonu ve servisinden de sorumlu olur.

Ziyafet Servis Elemanları

Ziyafet servis elemanı tercihen, turizm otelcilik meslek lisesini bitirmiş olmalıdır. Ziyafet bölümünde çalışan servis elemanı; yiyecek-içecek bölümünü seven, onun kurallarını benimseyen ve bu meslekte yükselmeyi kendine hedefleyen bir kişi olmalıdır. Ziyafet organizasyonlarında ziyafetle ilgili her türlü yiyecek ve içeceklerin servisinden sorumlu olan çalışanlardır. Servis elemanları, salon ve masaların ziyafet için hazırlanmasıyla ilgili tüm işlemler ile servisin akışından sorumludur.

Diğer taraftan zaman zaman konaklama işletmeleri, kendi servis elemanları sayıca yetersiz olduğunda dışardan ekstra servis elemanları da çalıştırabilmektedir. Ekstra servis elemanları bir işletmeye bağlı kalmadan serbest olarak çalışan, talep olduğu zamanlarda sadece belirlenen organizasyonlarda görev yapan çalışanlardır. Ekstra çalışanlar, ziyafetlerin herhangi bir alanında hizmet için yardım ederler; ziyafet salonunda serviste, mutfakta hazırlık ve bulaşıktaki görevlendirilirler. Ekstra personeller muntazam bir şekilde iş gününe sahip personel değildirler. Ziyafet yöneticileri ihtiyaç durumunda yeterli sayıda ekstra personeli ziyafet faaliyetine çağırır. Ekstra ziyafet elemanları herhangi bir işletmeye bağlı kalmadan serbest olarak çalışan ve talep olduğunda konaklama işletmelerine giden deneyimli servis elemanları olarak çalışmaktadır. Bunlar, ziyafet faaliyetinden belirli bir süre önce göreve çağırılır ve kendilerine ziyafet öncesi ziyafetle ilgili açıklayıcı bilgi verildikten sonra ziyafet esnasında servisinden sorumlu olacakları bir posta verilir. İş bitimi ücretleri ödenir ve konaklama işletmesinden ayrılırlar.

Ayrıca bazı işletmelerde, daimi kadroda ve ziyafet bölümünde “hamal” adı verilen personeller ziyafet salonlarının hazırlanışında ve özellikle ağır işlerin yapılmasında görevlendirilebilirler.

Banket ve ziyafet m¼d¼r¼ yiyecek-i¼ecek m¼d¼r¼yle e¼g¼d¼ml¼ olarak Őu ¼alıřmaları yapmaktadır;

- ☺Men¼ planlaması,
- ☺Men¼lerin fiyatlandırılması,
- ☺Masa d¼zenlerinin planlanması,
- ☺Servis akış d¼zenlerinin oluşturulması,
- ☺Ziyafetlere ilişkin zaman ¼izelgelerinin hazırlanması,
- ☺Haftalık ziyafet listelerinin hazırlanması ve salon tahsislerinin yapılması,
- ☺Diğer planlama ¼alıřmaları.



ZİYAFET TÜRLERİ

Ziyafet organizasyonunun büyüklüğü, organizasyonda servis edilecek menü, çalışanların sayısı gibi özelliklerin tamamının belirleyicisi ziyafetin türüdür. Konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen ziyafet türleri aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

***Küçük Partiler:** Bir olayı kutlamak için gerçekleştirilen ve katılımcı sayısının az olduğu organizasyonlardır. Örneğin aile yemekleri, doğum günü ya da iş kutlama yemekleri bu grupta yer almaktadır. Küçük partilerde kutlamaya katılacaklar için işletme içinde özel bir alan ayrılarak bu alanın ve masaların düzenlenmesi partinin amacına göre yapılmaktadır. Uygulanacak menü ve menünün servis sırası önceden belirlenmektedir. Tüm yiyecek ve içeceklerin servisi parti için ayrı olarak görevlendirilmiş personeller tarafından yapılmaktadır.

***Kokteyller:** Genellikle kurumsal işletmeler tarafından açılış, yılbaşı, kuruluş yıldönümü gibi özel zamanlarda gerçekleştirilen etkinliklerdir. Bu etkinliklere katılanların sayısı küçük partilerden daha fazladır. Kokteyllerde misafirlere yemek menüsü değil içecekleriyle birlikte aperatif olarak yiyecekleri başlangıç yemekleri sunulmaktadır. Bu yiyecekler bistro tipi ayaklı masalarda misafirler gelmeden hazırlanmaktadır. Konuklar bu masaların etrafında oturmadan ayakta yiyeceklerini almaktadır, içecekler ise yine servis elemanları tarafından kokteyl boyunca misafirlere sunulmaktadır.

***Çay Partileri:** Okulların mezuniyet çayları veya hanımların yapacakları özel çaylı toplantılar bu tip organizasyonlar içinde değerlendirilebilir. Bu ziyafetlerde, çay, yaş pasta, kuru pasta, limonata veya meyve suyu ikram edilmektedir.

***Nişan ve Düğün Ziyafetleri:** Konaklama işletmelerinde sıklıkla gerçekleştirilen ziyafetlerden nişan ve düğün ziyafetleri süresi uzun ziyafetlerdir. Organizasyonun niteliği, içeriği, kapsamı organizasyon sahibinin taleplerine göre şekillendirilir. Sadece kokteyl şeklinde olabileceği gibi yemekli ve müzikli program olarak da düzenlenebilir. Ziyafet emrinde programın niteliği belirtilmelidir.

***Soğuk Büfe Ziyafetleri:** Davetli sayısının fazla olduğu ve ziyafet menüsünün açık büfe olarak servis edildiği ziyafetlerdir. Salona normal masalardan daha uzun masalar yerleştirilerek büfe düzeni alınır ve bu masaların üzerine önceden hazırlanmış sıcak ve soğuk yemeklerle tatlılar yerleştirilir. Konuklar büfelere uğrayarak kendi tabaklarını ve porsiyonlarını belirleyebilirler. Büfeye konacak yiyecek çeşitlerinden bazıları şunlardır; soğuk mezeler,

zeytinyağlı dolma ve diğer zeytinyağlı çeşitleri, soğuk etler, soğuk tavuk ve balık çeşitleri (mayonezli), peynir çeşitleri, salata çeşitleri, sütlü tatlılar, hamur işi tatlıları, meyveler vs. İçecekler için de ayrı bir stand olabileceği gibi servis görevlileri de siparişleri alıp masalarda içki ve içecek servis edilebilir.

***Resmi (Protokol) Yemekleri:** Ulusal ya da uluslararası boyutta üst düzey kişi ya da kurumlar tarafından verilen resmi yemekler katılımcıları bakımından önem taşımaktadır. Ziyafet menüsü, masa düzeni ve salonun dekorasyonuna özel önem gösterilmelidir. Sade ve resmi bir düzenleme tercih edilmelidir. Menüdeki yiyecekler önceden hazırlanıp bekletilebilen özelliği bozulmayan, ziyafet servisine uygun yiyecekler olmalıdır. Soğuk ordövr, çorba, sıcak ordövr, balık, veya et, tatlı-meyve grubunda yer alan yiyecekler sırası ile servis edilir. Uluslararası boyutlardaki protokol yemeklerinde ziyafetlerin büyüklüğü ve kusursuz olması ziyafeti veren ülkenin portresi olarak görülür. Amaç konuğun ziyafetten memnun ayrılmasıdır. Memnuniyetsizlik ziyafeti veren şahsa değil ülke adına olumsuzluk olarak anlaşılır.

***Toplantı, Seminer, Kongre ve Konferanslarda Uygulanan Ziyafetler:** Bu organizasyonlar konaklama işletmeleri tarafından iki grupta değerlendirilebilir. Bunlardan ilki verilen öğlen veya akşam yemekleridir. Bu yemekler genellikle açık büfe olarak servis edilmektedir. Diğer yemek türü ise etkinliğin bitiminden sonra gerçekleştirilen ziyafetlerdir. Bu tarz yemekler ise modern menüye göre uyarlanmış menü veya kokteyller şeklinde gerçekleştirilmektedir.

Düzenleyiciler yerleşim ve oturma planlarını; masalar da, açık bir kare düzeninde, tiyatro tarzı şeklinde istemektedir. Ayrıca, projektör cihazı, televizyon, beyaz tahta ve ses sistemlerini talep edebilirler. Katılan kişilerin sayısına göre yiyecek ve içecek hizmetleri uygun bir ortamda verilir. Kahve hizmetleri, sabah ve öğleden sonra verilmektedir. Toplantı salonlarında; su, nane şekeri ve dosya, kalem, kağıt gibi malzemeler bulundurulur. Toplantı ve seminer sonrası misafirler, önceden belirlenmiş bir kokteyl partisini konaklama işletmesinden talep edebilirler. Misafirler için bu tür faaliyetlerin düzenlenmesi oldukça pahalıdır. Konaklama işletmesi için ise karlı bir iş olmaktadır. Bu nedenle hataya yer yoktur. Konaklama işletmesi, toplantı ve konferans bitimi sonrasında yiyecek içecek birimlerinin tam bir uyum içinde çalışıp eksiksiz bir program akışını sağlamasını koordine etmelidir.

Konferans ve kongre gruplarına verilen hizmet, bir otelin profesyonelliğini de ortaya çıkaran önemli bir denemedir. Bu konferanslar üç ve ya dört günlük

programlardan oluşmaktadır. Kongre hizmeti sunan konaklama işletmelerinde ana salon, daima çok yönlü biçimde kullanılır. Bu yüzden teknik düzen sabit, telefon, perde, kürsü ve diğer aletler ziyafet yöneticisinin plânlamasına göre kongre öncesinde yerleştirilir. Yiyecek- içecek servisinin akış düzeni detaylı olmalıdır. Büyük konferans ve kongre grupları genellikle sayı olarak kalabalık gruplardan oluşur ve bu nedenle titiz planlama yapılarak konukların eğitimi ve bilgilendirilmesi için gereken düzenekler dikkatli bir şekilde hazırlanmalıdır. Ayrıca konukların özel istekleri de dikkate alınmalıdır.

ZİYAFETİN KABULÜ

İşletmeler kendilerine ziyafet vermek amacıyla gelen misafirler ile yaptıkları ön görüşmede misafirlerin kendilerinden ziyafete ilişkin beklentileri ve işletmenin bu beklentileri ne kadar ve ne şekilde karşılayacağı, fiyat, zamanlama gibi unsurlar üzerinde konuşarak iki tarafında uygun görmesi halinde anlaşılır. Daha sonra bu anlaşma iki tarafın da anlaştığı hususlara uyacağını gösterir bir ziyafet anlaşması ile imza altına alınmalıdır.

Ziyafet anlaşmasının yapılmasının ardından işletmeler bu anlaşmaya ilişkin önemli unsurları kaydetmektedir. Bu iş için “*Ziyafet Kabul Defteri*” adı verilen bir defter kullanılır ve bu deftere anlaşmaya varılan her bir husus kaydedilmelidir. Yine günümüzde bilgisayar ortamında “*Ziyafet Kabul Dosyası*” oluşturularak bu tür kayıtlar yapılabilir. Ziyafet kabul defterine/dosyasına kaydedilen hususlar şunlardır:

- ✓ Ziyafet sahibinin adı, soyadı, telefonu, e-mail gibi iletişim bilgileri,
- ✓ Ziyafete katılacak misafir sayısı,
- ✓ Ziyafetin cinsi (düğün, nişan, kutlama vb.),
- ✓ Ziyafetin tarihi ve başlama- bitiş saati,
- ✓ Garanti edilen kuver sayısı,
- ✓ Kişi başı fiyat ve ödeme şekli,
- ✓ Menü, ekstra yemek istekleri ve içki-içecek istekleri,
- ✓ Menü kartı ve isim kartları,
- ✓ Masa planı, oturma planı, kararlaştırılan salon, konuşmalar yapılacak ise sırası ve süresi,
- ✓ Müzik, podyum, mikrofon vb. istekler,
- ✓ Misafirle ilgili özel istek ve bilgiler (Çiçek, ışıklandırma, engelli, vegan, vb).

Ziyafet ile ilgili ayrıntılar konaklama işletmesi içerisindeki ilgili bölümlerin yetkililerine “*Ziyafet Emri*” denilen bir form ile bildirilmektedir. Bu formda

bulunan, ilgili yerler ziyafet sahibiyle yapılan anlaşmaya uygun olarak doldurulmakta ve genel müdür, muhasebe müdürü, önbüro müdürü, restoran, mutfak, barlar şefi, satınalma birimi, çamaşırhane, teknik servis, santral şefliği gibi birimlere gönderilmektedir. Diğer birimlere ziyafet ile ilgili bildirim yapılmasının sebebi gerekli hazırlıkların yapılabilmesi içindir. Örneğin ziyafet emrini alan çamaşırhane birimi; kullanılacak masa örtüsü, kapak, runner, skirt veya peçeteleri istenilen miktar ve özellikte hazır duruma getireceği bilgisine sahip olur ve bu yönde hazırlık yapar.

Salon konuk tarafından kiralanabilir, ya da işletme konuğun salonu belirli bir süre için kullanmasına izin verebilir. Misafirler toplantılar, yemekler, konferanslar, kokteyl partileri gibi ziyafet çeşitlerinin yürütülmesi için doğrudan ziyafetin bağlı olduğu ofisle bağlantı kurarlar. Ziyafet salonunun büyüklüğüne göre, misafir ile rezervasyonun yapılacağı andan ziyafetin bitimine kadar ziyafet müdürü muhatap olabilir. Ziyafet yöneticisi öncelikle misafirin ne istediğini ve ziyafet faaliyeti için ne kadar harcama yapabileceğini bilmelidir. Bunları bilirse misafire menünün, içki ve içeceklerin içeriği hakkında daha sağlıklı yönlendirmelerde bulunabilir. Çünkü yiyecek ve içeceklerin türü, servis çeşidi ziyafete ödenecek bedeli ciddi şekilde değiştirmektedir. Ziyafet bölümü, gerektiğinde ziyafet sahiplerine göstermek ve onlara yardımcı olmak için bazı hazırlıklar yapar. Salonun çeşitli amaçlara göre planlarını hazırlar. Misafirlere bunları göstererek kendilerine en uygun olan şekli seçmelerini sağlar.

Ziyafeti kabul edecek yetkili, ziyafet sahibi ile konuşurken bazı konulara dikkat etmelidir:

- ✓ Mümkünse salonun bir önceki yemekte kullanılan plana göre hazırlanması sağlanmalıdır. Bu yol emekten tasarruf sağlar.
- ✓ Menülerden konaklama işletmesine en fazla gelir getirenler tavsiye edilir.
- ✓ Menülere, önceden hazırlanıp bekletilebilen cins yemekler konulmalı ve bunlar tavsiye edilmelidir.
- ✓ İlave yemeklerin (garnitürler), mutfak personelinin en güzel hazırladığı yemeklerden seçilmesine çalışılmalıdır.
- ✓ Menüdeki yemeklerin mevcut mutfak malzemeleriyle kolayca hazırlanabilir cinsten olmasına dikkat edilmelidir. Meselâ büyük bir ziyafette çikolatalı sufle verilmez. Hem hazırlanması çok zaman alır hem de katılımcı sayısı yüksek olduğundan servis sırasında ve sonrasında sıkıntılar yaşanır.
- ✓ Tavsiyeler baskı haline getirilmemeli, parayı ödeyecek kişinin ziyafet sahibi olduğu unutulmamalıdır.

Ziyafet müdürü misafirin istekleri doğrultusunda seçenekler sunabilmesi için verilere her an ulaşabilmelidir. Bu veriler ise;

- ✓ Salonların kapasiteleri, özellikleri ve donanım imkanlarını gösteren salon çizelgesi,
- ✓ Salonların rezervasyon durumlarını gösteren banket rezervasyon listesi,
- ✓ Çeşitli organizasyonlar için önceden hazırlanmış değişik fiyat ve içerikteki menü örnekleri,
- ✓ Çeşitli organizasyonlar için masa düzeni seçeneklerini gösteren salon krokileridir.

Satış esnasında banket yöneticisinin salonların rezervasyon durumunu bilmesi ona büyük kolaylık sağlayacaktır. Bu çizelgenin olmaması durumunda dikkatsizlik sonucu aynı salon farklı kişilere satılabilir. Hangi salonun, hangi tarihte, kime ve hangi amaçla kiralandığı not edilmelidir.

Bu tür organizasyonlarda ilk etapta gözden uzak tutulmaması gereken bilgiler vardır. Bu bilgiler; ziyafetin amacı, salonun durumu, katılacak davetli sayısı, salonun azami kapasitesi, personel imkanları, malzeme imkanları ve zamanlama konusudur.

Ziyafet müdürü ve misafir ziyafete ilişkin tüm hususlarda anlaşmaya vardıklarında bu anlaşma yazıya dökülür. Anlaşma metnine ise “*ziyafet sözleşmesi/ banket sözleşmesi*” denir. Kayıt altına alınan sözleşme aynı zamanda sonraki günlerde gelecek isteklerin müsaitlik durumuna göre yerleştirilmesine yardımcı olmaktadır. Ziyafet anlaşması ilerde doğabilecek birçok olumsuzluğun baştan giderilmesine olanak tanımaktadır. Taraflarca imzalanan anlaşmanın bir nüshası ziyafet sahibine mutlaka verilmelidir. Asıl suret ise ofiste yine mutlaka dosyalanmalı ve kayıt altına alınmalıdır. Ziyafet organizasyonlarında işletmenin departmanları arasında; amaç birliği, iletişim, bilgilendirme, koordinasyon gibi faktörler de ziyafetin arzulan düzeyde gerçekleşmesini etkileyeceğinden sözleşmeler mutlaka oluşturulmalı ve gerekli birimler haberdar edilmelidir.

Ayrıca ziyafet anlaşmasında içki ve içeceklerin ücretlendirilmesinde uygulanabilecek farklı yöntemlerle de karşılaşılmaktadır. İçecekler ziyafeti veren yani ev sahibi misafir tarafından ödenebilir. Bu durumda iki yol uygulanabilir. Birincisi, ziyafeti veren önceden hangi içki ve içeceklerin ne kadarının (Kaç kadeh, kaç şişe, vb.) servis yapılacağını bildirir. İkincisi, her bir misafir siparişini kendi verebilir ve toplam içecek gideri ziyafet sahibi tarafından ödenir. Diğer taraftan içecek ücreti bizzat misafirler tarafından da bireysel olarak ödenebilir. Bu durumda misafir içki veya içecek servisi yapıldıktan sonra “*içki/içecek çeki*” /

“Adisyon” imzalamak durumundadır. Ödeme peşin olarak o anda veya ziyafetin bitiminde alınır.

Şekil 2.1 : Ziyafet Anlaşması

ZİYAFET ANLAŞMASI	
Etkinlik:	
Tarih:	
ANLAŞMA	
Sayın	Otel
Ve	
Arasında geçerlidir. Anlaşmada takip eden bölümler:	
Yukarıda görevlendirilen Otelin, faaliyet mekanı, tarihi, ismi aşağıda tanımlanmıştır.	
Mekan:	
Tarih/ Haftanın Günü/ Süre:	
İlanda görünecek görevin ismi:	
Ziyafet Sahibi:	
Adres/ Telefon:	
Tahmini katılımcı sayısı:	
Garanti edilen katılımcı sayısı:	
Giriş ücreti:	
Kira Bedeli:	
Depozito:	
Menü:	
Ziyafet Sahibi	Ziyafet Müdürü
İmza:	

Kaynak: Dennis L. Foster, (1992), Food And Beverage: Operations, Methods, and Cost

Ziyafet anlaşması yapıldıktan sonra işletme personelinin tüm olaylardan haberdar edilmesi için, ziyafet ofisi iki form kullanır. Bunlardan biri haftalık ziyafet formudur ve her hafta aynı günde departmanlara dağıtılır. Buna ek olarak güncellenmiş bir günlük formun da dağıtılması gerekir. Her iki form da sadece yemek değil, işletmede gerçekleşen tüm organizasyonları içermelidir. Bu da çalışanların “bilgi döngüsüne” dahil edilmesini sağlamaktadır.

Ziyafet rezervasyonu için görüşme ve rezervasyon alma işlemi aşağıdaki işlem basamakları izlenilerek yapılır:

1. Konuk görüşmeye gelmeden gerekli materyali hazırlama

Konuk gelmeden konuğa sunulabilecek menü alternatifleri, fiyat listeleri, ziyafet salonları için masa düzeni alternatifleri ve ziyafet rezervasyon formu hazırlanmalıdır.

2. Konuğu karşılama

Konuk uygun şekilde selamlanarak karşılanmalı, görüşme yerine kadar götürülüp oturması için yer gösterilmelidir. Görüşmede yapılacak ilk iş konuğun adım, soyadını öğrenip kaydetmek olmalıdır.

Görüşme anında yapılacak kayıta kurşun kalem kullanılmalıdır. Bir konudaki konuk isteği tam olarak belirlenmeden silinmez şekilde kaydedilmemelidir.

3. Ziyafet türünü belirleme

Konuğun hangi tür bir ziyafet düşündüğü belirlenmelidir. Çünkü menüler, oturma düzenleri, salon yerleşim düzeni nişan ve düğünde farklı, toplantılarda farklıdır.

4. Ziyafet tarihi, saatini ve yemek alacak kişi sayısını belirleme

Ziyafetin öğle mi akşam mı olacağı, hangi tarihte istendiği, davetli sayısı öğrenilmelidir. Konuğun verdiği cevaplara göre kayıttaki rezervasyonlara bakılıp, istenen saatte uygun salon olup olmadığı kontrol edilmelidir. Eğer uygun değilse değişik alternatifler önerilmelidir. Salon istenen tarihte uygun ise masa planları gösterilerek konuğa alternatifler sunulur.

Not: Çoğu zaman masa planı, menü fiyatında anlaşıldıktan sonra görüşülür

5. İstenen hizmetleri öğrenme

Daha başlangıçta konuğun neler istediği, ödeme gücü belirlenip tavsiye ve önerilerde buna göre yapılmalıdır. Konuktan, istenen menü içeceğin konuşulan kişi başı fiyata dahil olup olmayacağı; extra içeceklerin kimin tarafından ödeneceği; düğün, nişan gibi bir ziyafet ise pastanın nasıl istendiği; konuşma yapılıyorsa ses düzeni, slayt, film makinesi istenip istenmediği; orkestra istenip istenmediği vb. öğrenilmelidir.

6. Belirlenen şartlarda kişi başı fiyatın pazarlığını yapma

Konuğun istediği hizmetler ve katılacak kişi göz önüne alınıp gerekli hesaplar yapılmalıdır. Konuğa hangi menü alternatifinde veya hangi şartlarda kişi başı ne kadar ücret istendiği bildirilmelidir.

7. Diğer bazı ihtiyaçları ve istekleri belirleme

Düğün ve nişan gibi törenlerde giyinme istenip istenmediği, çiçekler, park yeri, özel orkestra vb. ekstra istekler öğrenilip fiyatları belirlenmelidir. Rezervasyon formunda yoksa bu istekler “diğer istekler” bölümüne kaydedilmelidir.

8. Ödemenin ne şekilde yapılacağını belirleme

Ödemenin ne şekilde gerçekleşeceği, ne kadar peşin istendiği, geri kalanın ne zaman talep edileceği vb. belirlenmelidir.

9. Kesinleşen konuları kayıt altına almak

Form üzerinde kesinleşen konular ve istenen diğer hususlar daktilo ettirilip bir sözleşme haline getirilmelidir. Sabit kalemle işlenerek ve imzalanarak da aynı anlaşma formu oluşturulabilir. Sözleşme her iki tarafça imzalanmalıdır.

10. Bir kopyasını konuğa verme

Eğer isteniyorsa anlaşmanın bir kopyası konuğa verilmelidir.

11. Konuğu uğurlama

Konuk uygun şekilde uğurlandıktan sonra gerekli hazırlıkların yapılabilmesi için “Ziyafet Emri Formu” doldurulup ilgili bölümlere gönderilmelidir.

ZİYAFETİN PLANLANMASI

Başarılı bir ziyafet organizasyonu için yapılacak işlerin en ince ayrıntısına kadar organize edilmesi ön koşuldur. Bu sebepten ziyafet müdürü, yapılan anlaşma sonrası uygun ve detaylı bir planlama yapmalıdır. Başarılı bir ziyafet organizasyonu için yiyecek içecek departmanının iç koordinasyonları kadar otelin diğer departmanları ile de iyi koordine edilmesi ve işletmede amaç birliğinin sağlanması önemlidir. Ziyafet organizasyonunda işletmenin departmanları arasında amaç birliği, iletişim, bilgilendirme, koordinasyon gibi faktörler ziyafetin arzulanan şekilde gerçekleşmesini sağlar. Aksi takdirde telafisi zor sonuçlarla karşılaşılabilir.

Birçok otel işletmesi ziyafetin başarılı olması için proje ekibi oluşturur. Proje ekiplerinin oluşturulması işletmeden işletmeye farklılık gösterse de genellikle proje ekibinde; satış müdürü, yiyecek içecek müdürü, banket müdürü, aşçıbaşı, önbüro müdürü gibi yöneticiler yer alır. Ziyafet planlama toplantılarında ziyafete ilişkin yükümlülükler çerçevesinde detaylar görüşülür. Diğer bir ifade ile yapılacak olan toplantıya ilişkin işbölümü ve koordinasyon bu toplantılarda belirlenir. Belirginleşen işbölümü sonucu ziyafete ilişkin memorandum ilgili yöneticilere (ziyafet ofisi, satın alma, muhasebe, depo, vb. yerlere) gönderilir.

Ziyafetler çeşitli amaçlar için düzenlendiğine göre ziyafet salonlarının fiziki konumu, tefrişatı, masa düzeni, masa donanımı, teknik donanımı vb. özellikler de ziyafetin amacına uygun olmalıdır. Diğer yandan, otelin mimari yapısı içerisinde ziyafet salonlarının konumu ve yakın işbirliği içinde olduğu birimlere (mutfak, depo, vb.) olan uzaklığı, iş akışı ile yakından ilgilidir. Fiziki planlamada yapılan hatalar, işgücü veriminin düşmesine, üretim birimlerinde meydana gelebilecek kaybolma ve israfın artmasına, hizmetin yerine getirilmesi aşamasında gecikmelerden dolayı şikayetlerin artmasına, misafir kaybına ve maliyetlerde artışa sebebiyet verecektir.

Mimari açıdan ziyafet salonlarının kapasiteleri, salondaki kullanılabilir alanın kişi başına 0.7m² ile 1.2m² düşecek şekilde hesaplanmalıdır. Bu hesaplama oturarak yapılan organizasyonlar için doğru kabul edilebilir ancak ayakta verilebilen kokteyl gibi uygulamalarda farklılıklarla karşılaşılabilir. Örneğin 600m² lik bir salonda 400 kişiye oturmalı yemek verilebilirken aynı salonda 500 kişiye kokteyl veya 350 kişiye büfe hizmeti verilebilmektedir. Aynı nitelikteki bir ziyafet için misafir istekleri de (blok yada dağınık masa düzeni, sahne, pist, şeref misafirinin yeri vb.) kapasiteyi etkileyebilmektedir.

Ziyafetle ilgili bilgilerin gönderildiği form veya haber pusulasına “ziyafet emri” adı verilir. Ziyafet müdürü, otel müdürü de dahil olmak üzere ziyafetle ilgili bütün bölümlere gerekli bilgileri verir. Ziyafet müdürü bu konuda diğer bölümlerle işbirliği yapmalıdır. Bu emri alan ilgililer istenen tarihteki ziyafet için gerekli hazırlıklara başlarlar. Hazırlıklar aşağıda belirtilmiştir.

- Satın alma, gerekli yiyecek ve içecekleri temin eder.
- Mutfak, gerekli araç-gereç ve personeli kullanarak alınan yiyecekleri istenen tarihte hazır hale getirir.
- Kat hizmetleri, salonu temizler.
- Maitre d’hotel veya Banket Müdürü, ziyafette ihtiyaç duyulacak personeli diğer servis personelinin veya dışarıdan (ekstralardan) temin eder.
- Servis elemanları, salondaki masaları servise hazır hale getirir.
- Teknik servis, varsa salonun ışık, ses vb. düzenini hazır hale getirir.
- Önbüro veya servis bölümü konuklara yol göstermek için yardımcı işaretleri yerleştirir ve karşılamaya hazırlanırlar.

Tüm bu işler ziyafet emri formunun doldurulmasından sonra gerçekleşir. Ziyafet emri formu aşağıdaki işlem basamakları izlenilerek hazırlanır:

- 1. Ziyafetin verileceği tarihi, saatleri ve yerini yazma**
 - 2. Ziyafetin kimin tarafından verildiğini, türünü ve kişi sayısını yazma**
 - 3. Verilecek olan menüyü yazma**
 - 4. Verilecek olan içecekleri yazma**
 - 5. Salondaki masa düzenini belirtme (veya ilgili bölüme planım gönderme)**
 - 6. Salonda yapılacak ilave işleri belirtme**
- Salonda yapılacak yeni dekorasyon, ses düzeni, ışık düzeni, orkestra, düğün pastası, dans pisti vb. ile ilgili bilgi verilmelidir.

7. Kuver dışında masaya konulacakları belirtme

Bazı ziyafetlerde menü kardan her iki konuğa bir tane olmak üzere masaların üzerine konulur. Bunun dışında konuk isteğine veya ziyafet müdürünün görüşüne göre masalara çiçek veya mum konulmasına karar verilebilir. Bu durumda kuveri hazırlayanların unutmaması için istenenler ayrıca belirtilmelidir.

8. Formu ilgili bölümlere gönderme

Hazırlanan ziyafet emri, ilgili bölümlere (satınalma, önbüro, kat hizmetleri, teknik servis, mutfak, restoran, vb.) hızlı bir şekilde gönderilmelidir.

Şekil 3.2 : Ziyafet Emri Örneği

(X) KONAKLAMA İŞLETMESİ ZİYAFET EMRİ

ZİYAFET SAHİBİ	ZİYAFETİN TARİHİ (Günü)	SAATİ	SALON
.....	11 Temmuz 2008 (Cuma)	19.30	ÇANKAYA
ADRES: Fatura Bilgileri :		Ziyafetin Cinsi : Düğün Garanti Kişi Sayısı : 300 Beklenen Kişi Sayısı : 330 Ödeme Şekli : Peşin Depozit : - Kişi Başı Fiyatı : 20 \$	
MENÜ		İÇKİLER	
• Zengin Ordövr Tabağı • Mantarlı Krep (Peynirli sos ile) • Mevsim salata (Bin bir ada sos ile) • Dana Madalyon (Mevsim sebzeleri ile) • Türk Tatlı Çeşitleri		KİŞİ BAŞI • 17.5 cl Rakı ya da • 35 cl Şarap ya da • 50 cl Bira ya da • İki şişe Meşrubat Fazlası, ekstra olarak müşteriden tahsil edilecektir.	
Ziyafet Bölümü	Teknik Servis	Kat Hizmetleri	Ön Büro
Masa Şekli : Yuvarlak	Ses Düzeni : x	Masa Örtüsü:	Bülten Tahtası :
Sandalyeler: x	Işıklandırma : x	Masa Eteği:	Bayrak:
Kolçaksız	Projeksiyon : -	Çiçek:	Santral:
Orkestra: x	Tepe Göz : -	Diğerleri:	Bell Captain:
Sanatçı : x	Mikrofon : x		Portier:
Piyano :	Perde : x	Yiyecek-İçecek	Ziyafet Müdürü
Dans Pisti : x	Telefon : -	Müdürü	
Kürsü : -	Teyp : -		
Şamdan :	Kamera : x	İmza:	İmza:
Tahta	Fotoğrafçı : x		

Kaynak: Kozak, Azaltun, Çetinel, Denizer, Maviş, Ahipaşaoğlu, Albek, a.g.e.,

s. 176

Ziyafet organizasyonlarının planlaması genel olarak “Ziyafet menüsünün planlanması, Ziyafet salonunun planlanması ve Ziyafet servis akışının planlanması” olmak üzere üç ana başlık altında değerlendirilir.

Ziyafetin verilme nedeni ne olursa olsun, menünün önceden belirlenmiş olması, misafir/katılımcı sayısının önceden bilinmesi ve amaca uygun salonun belirlenip düzenlenmesi gerekmektedir.

a) Ziyafet Menüsünün Planlanması

Menü, Latince “küçük-az” anlamına gelen “Minutus” sözcüğünden türeyerek Fransızcaya geçmiştir. Sözcük Fransa’da kendi anlamında uzunca bir süre kullanılmış, daha sonra ise yemek endüstrisinin de gelişmesiyle “bir öğünde, bir sıra dahilinde servisi yapılan, birbiriyle uyumlu yemeklerin tanımı” olarak benimsenmiş, dilimizde de “Mönü” veya “Menü” şeklinde telaffuz edilmeye başlanmıştır. Diğer yandan menü sözcüğünün yiyecek-içeceklerin ücret tarifi anlamında da sık sık kullanıldığı görülmektedir. İlk dönem menüleri, genellikle konukların tercihlerini ihmal eden, akşam parti ve ziyafetlerde servisi yapılacak yemeklerin listesi şeklindeydi. Ancak zamanla farklı servis tipleri geliştirilmiş, konukların yiyecek-içecek seçimlerine bir serbestlik sağlanmasına çalışılmıştır. Menü sözcüğü, günümüz restoranlarının konuklarına vermek üzere hazırladıkları, servis edilen tüm yiyecek ve içeceklerin yer aldığı, listeleri-kartları da ifade etmektedir.

Ziyafet menülerinin planlanması bir konaklama işletmesinin ziyafet süresince hangi yiyecek ve içecekleri hazırlayıp, hangi sırayla misafirlere/katılımcılara servis edeceğiyle ilgili faaliyetlerden oluşmaktadır.

İyi bir menü planlamak için birçok faktörün göz önünde bulundurulması gerekir. Temelde dikkat edilmesi gereken unsur menü planlanan grup ve bu grubu oluşturanların gereksinimleri, cinsiyetleri, yaşları, fizyolojik durumları, aktiviteleri ve beslenme alışkanlıklarıdır. Menü; hazırlayan kişiler, mutfak planı, servis alanı, mevcut araç-gereç, personel sayısı ve yetenekleri, bütçede yiyeceğe ayrılan para ve servis tipi gibi pek çok kriterden hareketle oluşmaktadır.

Ziyafet menülerini hazırlayanlar, ziyafete katılacak kişilerin çoğunluğunun beğenebileceği ve görece olarak çok fazla yiyecek çeşidinin olmayacağı düzenli bir menüyü hazırlamayı tercih ederler. Hazırlanması ve servisi uzun zaman alan yiyecek ve içeceklerden kaçınılmalıdır. Ziyafetlerde balık yemekleri nadiren görülür, çünkü bazı insanlar balığı beğenmeyebilir. Kümes hayvanları popülerdir, ancak kaz pahalıdır. Tavuktan yapılan yiyecekler daha fazla tercih edilir. Diğer yandan dana eti ile hazırlanmış yiyecekler de popülerdir ancak onlar da pahalıdır. Ziyafet menüsünün planlanması, bir konaklama işletmesinin ziyafetlerde hangi yiyeceklerin hazırlanıp servis edileceğine yönelik eylemleri kapsar. Ziyafet menüleri bir bakıma, konaklama işletmesinin misafirlerine iletmek istedikleri

imajın bir aracıdır. Ziyafetlerin sunulduğu konaklama işletmesinin yeri, ziyafet salonlarının atmosferi, ziyafet menüsünde yer alan yemeklerin ismi ve kalitesi, ziyafetlerin fiyatı, ziyafet servisinin türü ve kalitesi konaklama işletmesinin kalitesi hakkında hedef kitleye bilgi vermektedir. Eğer, konaklama işletmesinde ziyafet menüleri hedef pazarı önceden belirlenmemiş bir kitleye rastgele hazırlanarak sunulursa, başarılı olunmayacağı da kesindir.

Ayrıca, menüde yer alan yemekler ziyafetin özelliğine göre düzenlenmelidir. Örneğin, bir yılbaşı ziyafetinde hindi; avcı kulübünün düzenlediği yemeklerde av hayvanı eti; öte yandan devlet başkanlarının yabancı konuklara verdiği ziyafetlerde, o ülkenin milli mutfağında yer alan özgün yemeklere yer verilmelidir. Ziyafet menüleri misafirlere hiçbir seçebilme seçeneği sunmayan tabldot menünün özel bir tipidir. Bu menüyü fiyatlandırmada özel fark çoğunlukla yiyeceğin ve içeceğin ayrı olarak fiyatlandırılmasıdır. Bütün ekstra maddeler de ayrı ayrı fiyatlandırılır ve hesaplanır. Çoğu konaklama işletmeleri değişmez ziyafet menüleri kullanırlar. Ayrıca şunu belirtmek gerekir ki; ziyafetler için düzenlenen menü setlerinde fiks fiyatlar belirtilmektedir. Ancak bu menülerdeki fiks fiyatlara genelde içki dahil değildir. Zira menünün yanında alınabilecek alkollü ve alkolsüz içecek çeşidi çok fazladır. Menü için tercih edilecek içkinin türü ve kalitesi ziyafet maliyetini büyük ölçüde etkilemektedir. Menü için tercih edilecek içki ve limitleri konusu misafirin tercihinine bırakılmalıdır. Bununla birlikte misafirin ziyafet için ödemek istediği fiyat dikkate alınarak, yönlendirme konusunda yardımcı olunması gerekmektedir.

İşletmeler genellikle bu menüler arasından üç tip menüyü sunmaktadır. Bunlar; kokteyl resepsiyon, içki ve aperatif; oturularak servis edilen yemek, ve açık büfe tarzıdır. Bu menülerde yiyecekler en fazla altı sıradan oluşmaktadır. Devlet başkanlarının verdiği ziyafetlerdeki yiyecek sayıları günümüzde altı'dır. Bu da klasik menü uygulamasından modern menü uygulamasına geçildiğini göstermektedir. Ayrıca şunu belirtmek gerekir ki; ziyafetler için düzenlenen menü setlerinde fiks fiyatlar belirtilmektedir. Ancak bu menülerdeki fiks fiyatlara genelde içki dahil değildir. Zira menünün yanında alınabilecek alkollü ve alkolsüz içecek çeşidi çok fazladır. Menü için tercih edilecek içkinin türü ve kalitesi ziyafet maliyetini büyük ölçüde etkilemektedir. Menü için tercih edilecek içki ve limitleri konusu müşterinin tercihinine bırakılmalıdır. Bununla birlikte müşterinin ziyafet için ödemek istediği fiyat dikkate alınarak, yönlendirme konusunda yardımcı olunması gerekmektedir.

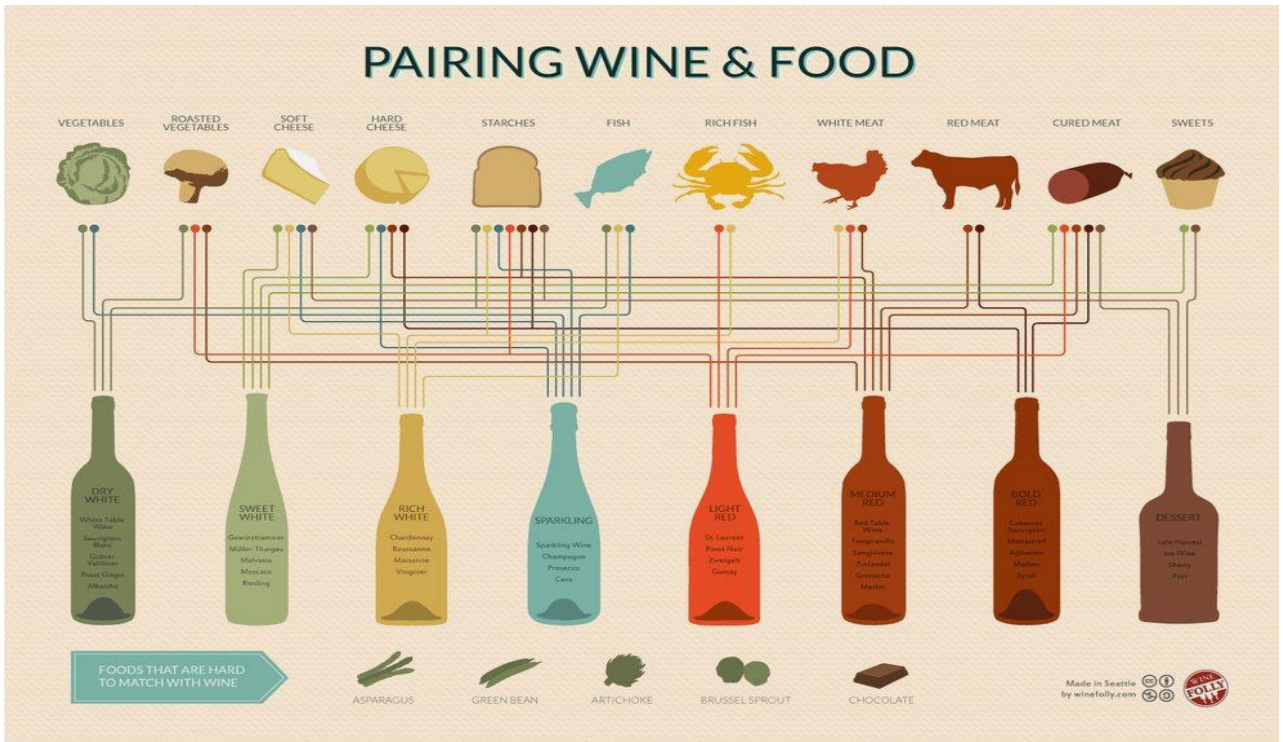
Genel olarak her farklı ziyafet türü için işletmeler tarafından hazırlanmış olan standart menüler olabileceği gibi ziyafeti veren kişi ya da kurum da kendi istekleri

doğrultusunda menüde değişiklik yapabilmekte ya da kendi isteklerinden oluşan ayrı bir menünün oluşturulmasını talep edebilmektedir. Ziyafet veren kişi ya da kurum menüyü oluşturduğu durumlarda her bir menü grubunda yer alan ve işletmenin daha önce belirlemiş olduğu menü ürünlerinden seçim yapmaktadır.

Ayrıca menünün yanında alınabilecek içki ve içecek çeşidinin fazla oluşu ziyafet maliyetini önemli ölçüde etkilemektedir. İçki ve içecek dahil fiyatlandırma yapılabileceği gibi ayrı bir fiyatlandırma da yapılabilmektedir. Misafir tercihleri ön planda olsa da birtakım yönlendirmeler yapılabilir. Seçilen içki veya içecek menü lezzetlerine katkı sağlamalıdır. Yemeklerde içki olarak ilk akla şaraplar gelmektedir ve çeşitli yemeklere de uyum sağladıkları bir gerçektir. Menüye veya ana yemeğe uygun şarap seçimindeki temel prensipler aşağıdaki tabloda oluşturulmuştur.

Beyaz et yemekleri	Beyaz şarap (Emir, misket, sultaniye, chardony)
Kırmızı et yemekleri ve peynirler	Kırmızı şarap (Kalecik karası, papaz karası, merlot)
Tatlı ve meyvelerle	Tatlı köpüklü şarap veya şampanya
Haşlamalarla	Roze şarap
Değerli etlerle	Kaliteli şarap (Öküzgözü, boğazkere, cabernet)
Kanatlı av hayvanları	Kuvvetli kırmızı şarap (Shiraz)
Baharatlı yemeklerle	Aromalı şarap

Yemek-şarap seçimindeki temel prensipler



İçki seçimi ve servisinde genel kurallar şunlardır:

- Yemekten önce iştah açıcı içkiler servis edilir. (Cyner, Martini, Campari, Porto, Shery)
- Yemekten sonra hazmı kolaylaştırıcı içkiler servis edilir. (Tatlı şaraplar, muskat, likör)
- Hafif içimli şaraplar kuvvetli içimli şaraplardan önce servis edilir.
- Hafif yemeklerle hafif şaraplar servis edilir.
- Kıymetli yemeklerle kıymetli şaraplar servis edilir.
- Bir öğünde şarapların servis sırası; beyaz şarap, roze şarap, kırmızı şarap şeklindedir.
- Beyaz etlerle beyaz şaraplar servis edilir.
- Kırmızı veya koyu renkli etlerle kırmızı şaraplar servis edilir.
- Tatlılarla tatlı şaraplar verilir.
- Meyvelerle köpüklü şaraplar servis edilir.

Genel olarak bakıldığında ise ziyafet menülerinde yer alan yemekler günümüzde modern menüye uygun 4-6 çeşit olarak hazırlanmakta ve sunulmaktadır. Aşağıdaki tabloda menü kalemleri ve grupları gösterilmektedir.

Menü Kalemleri	Menü Grupları
1. Soğuk Ordövrler (Hors-d'oeuvre Froid) 2. Çorbalar (Potages) 3. Sıcak Ordövrler (Hors-d'oeuvre Chaud)	<i>Başlangıçlar</i>
4. Rotiler 5. Et Yemekleri (Grosse Piece)	<i>Ana Yemekler</i>
6. Salatalar (Salade) 7. Sebze Yemekleri (Légume)	<i>Vokal Yemekler</i>
8. Tatlılar (Entrement)	<i>Bitiriş Yemekleri</i>

Ziyafet menülerinde servis edilen yemek grupları

***Soğuk ve sıcak ordövrler:** Ziyafetlerde servis edilen başlangıç yemekleri soğuk ordövr ve sıcak ordövr olarak ikiye ayrılmaktadır. Ordövrler, yemeğe başlamadan önce alınan iştah açıcı küçük yiyecekleri ifade etmektedir. Soğuk ordövrler, genellikle sıvı yağlarla önceden hazırlanıp pişirilebilen ve özellikle soğutularak servis edilen yemeklerdir. Zeytinyağlı sebzeler, kokteyl sos veya mayonezle hazırlanan yemekler, deniz ürünleri örnek verilebilir. Sıcak ordövrler ise hazırlanıp pişirildiği anda sıcak servis edilen yiyeceklerdir. Mini börekler, mitite köfte, patates kroket, gül sosis, kaşar pane, vb. bu gruba örnek verilebilir. Soğuk ve sıcak ordövrler ile ya da diğer bir deyiş olan iştah açıcılarla beyaz ve roze şaraplar tercih edilmektedir.

***Çorbalar:** Ziyafet organizasyonlarının tamamında servis edilen bir ürün olmamakla birlikte Türk mutfak kültürünün en önemli başlangıç yemeklerinden biri olarak özellikle resmi ziyafetlerde tercih edilmektedir. Çorbalar berrak çorbalar (konsome) ve terbiyeli çorbalar olmak üzere iki gruba ayrılmaktadırlar.

***Et yemekleri:** Sığır, dana, koyun, kuzu, domuz ve av hayvanları etlerinden hazırlanan, pişirilen ve servis edilen et yemekleridir. Pişirme yöntemleri olarak tencerede veya fırında kızartma olarak hazırlanmakta ve kendi suları veya sebze garnitürleri ile zenginleştirilmektedir. Balık, tavuk gibi beyaz et grubunda olan yemeklerin yanında beyaz ve roze şaraplar, dana, av hayvanları ve kuzu yemeklerinde ise kırmızı şarap servis edilir.

***Rotiler:** Bütün veya büyük parçalar halinde fırında pişirilen et yemekleridir. Klasik menünün ana yemeğidir. Piliç roti, ördek roti, kuzu budu kızartma bu gruba örnek verilebilir.

***Salatalar:** Mevsimlere göre değişiklik gösteren ve çoğunlukla çiğ ya da pişirilmiş sebzelerden oluşan, ziyafetlerde ana yemeğin yanında servis edilen yemek grubudur. Etlerin sindirilmesini kolaylaştırıcı özellikleri vardır. Çeşitli sebzelerden hazırlanabilmektedir. Mevsim salatası, karışık salata, akdeniz salata, kıvrırcık salata çeşitleri ziyafet menülerinde sıklıkla kullanılmaktadır.

***Sebze yemekleri:** Ziyafetlerde genellikle ayrı bir ürün olarak servis edilmemekte olup menünün besin değerini koruyabilmek için sebze gereksinimini salata ve et yemeklerinin yanında servis edilen garnitürle sağlanmaktadır.

***Tatlılar/Meyveler:** Tatlıları sıcak ve soğuk olmak üzere iki gruba ayırabiliriz. Krep çeşitleri, suflerler sıcak servis edilirken, pudingler, hamurlu tatlılar soğuk servis edilen tatlılardır. Sıcak tatlıların hazırlanması ve servisi zaman alıcı olduğu için ziyafet organizasyonlarında pek tercih edilmemektedir. Meyveler tek tek veya karışık olarak da servis edilmektedir. Meyveler kabuğu ve çekirdekleri ayıklanıp doğranarak ve bazen de yanında dondurma, krem şanti gibi yardımcılarla servis edilmektedir.

Menü Örnekleri

Resmî yemek davetlerinde öğle yemeği menüsü dört veya beş, akşam yemeği menüsü beş veya altı çeşitten oluşur. Resmî yemek davetlerinde menüde yedi çeşit yemek sunulmaz. Yedi çeşit yemek sunmak, devlet ziyafeti olarak yalnızca Cumhurbaşkanına aittir. Resmî yemek davetlerinde sunulması önerilen yemek menüleri aşağıda verilmiştir:

Modern Ziyafet Menü Örnekleri

Mantar Çorbası	Düğün Çorbası	Mercimek Çorbası	Mücver	
----------------	---------------	------------------	--------	--

Banket ve Protokol Servisi

Talaş Böreği Dana Külbastı Mevsim Salatası Baklava Meyve	Z.yağlı Enginar Dana File Mevsim Salatası Şekerpare Meyve	Zeytinyağlı Fasulye Dana Madalyon Bademli Mevsim Salatası, Çik. Soslu Dondurma	Peynirli Su Böreği Bademli Levrek Mevsim Salatası Cevizli Kabak Tatlısı	Çorba, Dana Madalyon Kaymaklı Kadayıf.
Domates Çorbası Zeytinyağlı Kereviz Dana Fileminyon Salata Meyve	Karides Kokteyl Mercimek Çorbası Kuzu Kapama Salata Kestane Tatlısı	Zeytinyağlı Enginar Su Böreği Beğendili Kebap Salata Kaymaklı Ayva Tatlısı	Zeytinyağlı Enginar Hünkârbeğendi Mevsim Salatası Keşkül	Ordövr Tabağı Enginarlı Karides Mantarlı Fileminyon Mevsim Salatası Dondurmalı Kazandibi

Ziyafet menülerinin oluşturulmasında iki önemli yol bulunmaktadır: Yiyecekler sınıflarına göre gruplandırılmalıdır. Ziyafetleri kabul eden personel, karşısındaki misafire tercihleri gösterebilmelidir. Örneğin, iştah açıcı yiyecekler, sebze, patates, salata, tavuk veya biftek seçenekleri ile soslu bir dondurma teklif edilebilir. Tabi ki tavuklu menüye göre biftekli menüden daha fazla ücret istenecektir. Geriye kalan yiyecekler aynen kalabilir. Genellikle, patatesler ve sebzeler günlük olarak konaklama işletmelerinde kullanıldığından menüde onların da bulunması misafire teklif edilebilir.



Yeni Yıl Sizinle Güzel, Bizimle Özel Olsun..

ORDÖVR TABAĞI

Beyaz Peynir, Domates - Salatalık Söğüş,
Amerikan Salatası, Soslu Patlıcan
Çerkez Tavuğu, Dana Jambon,
Acılı Ezme, Haydari, Z.Yağlı Dolma

SERPME MEZELER

Kavun
Barbunya Pilaki
Patlıcan Salatası
Kırmızı Köz Biber

ARA SICAKLAR

Paçanga Böreği
Mantar Graten
Pastırma Soslu Humus

SALATA

Mevsim Salatası

ANA YEMEK

Kestaneli Hindi Fırın
(Kestaneli İç: Pilav, Patates
Püresi, Közlenmiş Biber ve
Domates Eşliğinde)

MEYVE

Mevsim Meyveleri

TATLI

Tatlı Tabağı (İncir, Kabak, Ayva)

ÇEREZ

Karışık Çerez

YENİ YILDA HAVUZ BAŞINDA..

Sıcak Şarap ve Sucuk Partisi

GECEYİ SONLANDIRIRKEN..

Işkembe Çorbası

REZERVASYON

0216 380 00 01 / www.yadinbey.com



SEVGİLİLER GÜNÜNDE EĞLENCE VE LEZZET DURAĞINIZ
İSTANBUL'UN HER İKİ YAKASINDA'DA
ZİYADE FASIL OLSUN...

Açılış: günden bu güne standartlarımız ve kalitemiz değişmemiştir. İstanbul'un
Sarıyer ve Sarıyer'e yakın bölgelerde bulunan Yadinbey, en güzel günleri için en iyi eğlenceyi
ve tatlıları ile buluşma noktasıdır.

Konum: en güzel central ve bahçelerden oluşur. Yadinbey, her hafta, özel gün ve
ramazan'da performansı ile devam etmektedir.

Bu özel gecede Yadinbey her yıl en iyi eğlenceyi İstanbul'un her iki yakasında
en güzel şekilde sunar.

LIMITSİZ AŞK MÖNÜSÜ

Yadinbey Çorbası
Zeytinyağlı Tabağı
Enginar, Patlıcan Salatası, Taze Fasulye
Zeytinli Aşık Salatası
Mevsim Meyveleri ile
Ara Sıcak
Special Püresi, Special Biber
Ana Yemek
Calle de Paris yetiştirilmiş Karamellere Tabağı
Tatlı ve Meyve
St. Valentine Salkısı (her hafta)
Mevsim Meyveleri
Ara Sıcak
Limitli Karlı Karamel

LEZZET / ZAMAN

Karşıyaka: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01

İstanbul: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01

İstanbul: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01 / Sarıyer: 0216 380 00 01

Günümüzde ziyafet organizasyonlarında kokteyl menüler, oturularak servis edilen menüler ve açık büfe menüler olmak üzere üç tür menü sunulmaktadır. Bu menülerin içeriğindeki yemek çeşitleri ziyafeti veren kişi veya kurumun tercih ve isteklerine göre değişebilmektedir. Örneğin resmi yemekler genellikle soğuk ordövrler, çorbalar, sıcak ordövrler, ana yemekler, salatalar, tatlı ve meyvelerden oluşurken nişan ya da düğün ziyafet menüsünde soğuk ordövrler, sıcak ordövrler, ana yemek ve salata ile tatlı olmak üzere 5 çeşit yemek türünden oluşabilmektedir. Açık büfe ziyafetlerde ise her bir

menü grubundan farklı yemekler açık büfeler aracılığıyla ziyafete katılanlara sunulmakta ve misafirler istedikleri kadar yemek çeşitlerinden tabaklarına alabilmektedirler.



Otelin banket yönetiminin değişik organizasyonlar için hazırladığı menü seçeneklerinin olması işletme ve misafirler açısından önemlidir. Bu uygulama misafir için:

- ✓ Çeşitli seçenekler içerisinden bütçesine uygun bir menüyü seçme imkanı sağlar.
- ✓ İşletme önceden maliyetlendirilmiş, satış fiyatı belirlenmiş menü ile ziyafetin organizasyon aşamasında daha az sorunla karşılaşır. Ziyafet menülerinin öğün menülerinden farkı yoktur. Ancak daha zengin yiyecek ve içecekleri kapsamaktadır.

Oteller banket organizasyonu için menü setlerini hazırlarken en fazla talep edilen organizasyonlar ve bu organizasyonlarda talep edilen menülere ağırlık vermelidir. Bu menüler bir set haline getirilip, misafirin tercihine sunulmaktadır.

Bir banket set menüleri şu alt başlıklar halinde düzenlenebilir:

- ✓ Gala yemeği menüleri (Şerefe verilen yemeği ifade eder ve genelde açık büfe uygulaması vardır)
- ✓ İş yemeği menüleri (öğlen ve akşam)
- ✓ Düğün, nişan vb. tören menüleri
- ✓ Kokteyl menüleri
- ✓ Toplantılarda verilebilecek ikram menüleri vb.



Ziyafet menüsü hazırlarken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

- ✓ Kalabalık ziyafetler için düzenlenen menülerde özellik isteyen yemeklere yer verilmemelidir. Örneğin krep suzette, şatobiryan sufle gibi tercihlerin yapılması, flambe, tranş işlemleri gerektirir ve misafirin önünde gerçekleştirilmelidir. Bu uygulamalar mutfakta yapılacağından yemeğin özellik ve çekiciliği de ortadan kalkacaktır.
- ✓ Menü kompozisyonu düzenleme amacına uygun olmalıdır. Yılbaşı menüsünde gelenekselleşmiş olarak hindiye (hindi dolması, kestaneli hindi, vb.) yer verilmesi gibi.
- ✓ Setteki menüler sürekli gözden geçirilmelidir. Çünkü mevsimsel şartlar, Menü maliyetinde meydana gelebilecek değişiklikler etkileyici olabilir ve Menü kalemi bu sebeple listeden çıkarılabilir.
- ✓ Kısıtlayıcı ön şart veya ekipman sıkıntısı var ise örneğin; 20 kişiye kadar gibi mutlaka not olarak belirtilmelidir.
- ✓ Soğuk meze tabağının içinde olan yiyecekler tek tek veya gruplar halinde (zeytinyağlılar, sığuş et ve sebzeler, vb.) belirtilmelidir. Aksi halde misafirle problem yaşanabilir. Örneğin daha önce katıldığı ziyafetteki ordövr tabağı ile bizim önerdiğimiz arasında farklılıklar olabilir, misafirin beklentisi bu yönde olabilmektedir.
- ✓ Ziyafet menüleri işletmenin karakterini yansıtmalıdır. Ziyafet çeşitlerine göre alternatifli menüler oluşturulmalıdır.

b)Ziyafet Salonlarının Planlanması

Konaklama işletmelerinde birbirinden farklı büyüklükte ve kapasitede ziyafet için kullanılabilir salonlar bulunduğunu belirtmiştik. İşletme anlayışında belirtilen kişi sayısına uygun gelecek olan salonu ziyafet organizasyonu için önermekte ve misafirle kararlaştırmaktadır. Bu aşamadan sonra ise salon ve masaların nasıl planlanacağına karar verilir. Ziyafet Salonu; her türlü ziyafet, balo ve kokteyllerin verildiği, amacı gereği genelde sahnesi ve dans pisti bulunan salondur. İşletmenin alt katında olması, odalara uzak konumlandırılması veya yalıtımının iyi yapılması gürültünün önlenmesi bakımından önemlidir.

Yapılacak olan ziyafetin türü ne olursa olsun, ister iş görüşmesi, ister toplantı veya akşam yemeği, ziyafeti veren kişi ve kurumlara; ilk olarak ziyafet salonlarının fiziksel kapasitesini belirtmek gerekmektedir. İkincisi ziyafet salonlarında rahat ve verimli bir şekilde çalışılmasını sağlayacak fiziksel düzenlemeler bilinmelidir. Üçüncüsü ziyafet organizatörü, işletmede kullanılması gereken malzemelerin neler ve nerelerde olduğunu bilmek zorundadır. Sonunda ziyafet organizatörü, tüm bunları özlü bir şekilde ziyafet salonu diyagramına uygun olacak şekilde yerleştirir. Daha sonra ziyafet salonunu fiziksel olarak hazırlayacak personelde hiçbir soru sorma gereği hissetmeden işini yapabilecektir.

Ziyafetlerde kullanılacak salonun genişliği belirlenirken genellikle ortalama bir hesap olarak kişi başına 1 m² alan ayrılmaktadır. Genel olarak bu alan ortalama bir fikir vermekle birlikte her ziyafet organizasyonu için bu ölçüyü kullanmak doğru değildir. Çünkü bu alan bir iş toplantısı için yetersiz olabilirken bir kokteyl için de fazla olabilmektedir.

Otel işletmesinde ziyafet salonlarının ne tür organizasyonlara ve kaç kişiye hitap edileceğinin bilinmesi ve planlanması ziyafet satışlarını gerçekleştirirken büyük kolaylık sağlar. Bu planlarda yer alması gereken bilgiler: Salonun adı, metre karesi, kaçınca katta olduğu, salonun tavan yüksekliği, çeşitli organizasyon isteklerine ve masa düzenlerine göre kapasiteleri (kokteyl, oturmalı yemek, büfe vb.) teknik imkanları (ses ve müzik düzeni, ses kontrolü, Dia projeksiyon, tepegöz, tv, video, dvd, ses kayıt cihazı, telsiz telefon, yaka mikrofonu, yazı panosu, lazer pointer, dijital internet, perde, sinevizyon, vb.), salonun ebatları (en ve boy), diğeri özellikleri (podyum, sahne, sahne kulisi, yalıtım, vb.)

Satış esnasında banket yöneticisinin salonların rezervasyon durumlarını bilmesi ona büyük kolaylık sağlayacaktır. Salonların rezervasyon durumlarını gösteren bir çizelge olmaması durumunda ise aynı salon farklı kişi yada firmalara organizasyon için tahsis edilebilir. Kesinleşen rezervasyonlarla ilgili mutlaka haftalık rezervasyon listesi oluşturulmalıdır. Bu liste yöneticilere iş planlaması açısından kolaylık sağlamaktadır.

SALON	Pazartesi	Salı	Çar.	Per.	Cuma	C.tesi	Pazar
	06.02.	7.02	8.02	9.02	10.02	11.02	12.02
Pembe Salon	S.n Özgür Yılmaz Toplantı 18.00/20.00 100 Pax			Bolat Tic. Toplantı. 19.00/22.00 250 Pax		Arslan Çiflik Tic. A.Ş Kokteyl 18.00/19.30 400.Pax	S.n Aytül Kahraman Düğün 19.00/23.00 300 Pax
Yeşil Salon							
Turkuaz Salon	Gül Ticaret Kokteyl 14.00\16.00 400Pax			Zengin Tur Kahvaltı 08.00\10.00 250 Pax			Osman Güvenlik Şirketi Açık Büfe 16.00/18.00 150 Pax
Fildişi Salon				Fuat Oto Galeri Toplantı 18. 30/20.30 660 Pax		Türedi Tur Yılbaşı Partisi 20.00/03.00 600 Pax	
Mavi Salon	Özer Yılmaz Ex.İmp. A.Ş Toplantı 20.00/23.00 800 Pax			Betül Dekorasyon A.Ş Akşam Yemeği 19.00\24.00 400Pax			Aladağ Konfeksiton Ödül töreni 16 00/20 00 300 Pax

06.02 / 12.02 2018 Tarihleri Arası Haftalık Banket Listesi

Ziyafet organizasyonlarında salon düzeni salonun temizliğinin yapılmasıyla başlamaktadır. Daha sonra ise ziyafet anlaşmasında belirlenen şekilde salonun dekoru gerçekleştirilmektedir. Salon dekoru hazırlandıktan sonra masa ve sandalyelerin yerleştirilmesi yapılmaktadır. Genel olarak oturma düzeni ile ilgili ziyafet müdür tarafından verilen talimatlar doğrultusunda gerekli şekil alınmakta ve masa ile sandalyeler konumlandırılmaktadır.



Ziyafet salonlarının dekorasyonu ziyafetin amacı ile yakından ilgilidir. Kullanılan eşyaların renk, biçim, desen, büyüklük olarak mekanın özellikleri ile uyumlu olması gerekir. Ziyafet salonlarında dekoratif unsurların başında ışık ve renk gelmektedir. Özellikle aydınlatmanın misafir üzerinde psikolojik etkisi vardır. Seçilen aydınlatma şeklinin fonksiyonel olması gerekir. Önemli bir husus da ışıklandırma ile o ortamda kullanılacak renklerin uyumlu olmasıdır yani masa örtüsü, peçete, çiçek vb. malzemeler ile duvar ve tabandaki renklerle uyumlu ve

yaratılmak istenen atmosfere uygun olmasıdır. Zıt renkler iyi oranda ayarlanarak canlı atmosfer yaratılabilir. Bir bakıma aydınlatma ve kullanılan malzeme ziyafet salonunda hangi rengin kullanılacağını belirleyen en önemli iki unsurdur denilebilir.

Ziyafet salonunda renk kullanırken şu faktörlere dikkat edilmelidir:

- ✓ Ziyafet salonun büyüklüğü,
- ✓ Tavan yüksekliği,
- ✓ Kullanım alanının şekli,
- ✓ Aydınlatma biçimi,
- ✓ Ziyafet salonunda kullanılan malzemelerin türü,
- ✓ Diğer malzeme ve eşyalardaki hakim renkler,
- ✓ Misafir profili,
- ✓ Ziyafet salonundaki sabit eşyalar ve yer döşemelerinin görünümü

c)Ziyafetlerde Kullanılan Masa Şekilleri ve Masa Düzenlemeleri

Günlük yemek servislerindeki masa düzenlemesiyle banketler için hazırlanacak masa düzeni birbirinden çok farklıdır. Banketlerde masa düzenleri serbest ya da blok düzenleme şeklindedir. Serbest düzende ev sahibi ve şeref konuklarının oturacağı masa, orkestra ya da kapıya yakın olan kısma yerleştirilir. Diğer konukların masaları küçük gruplar halinde salona yerleştirilir. Blok düzenlemelerde ise tüm konukları bir masa etrafında toplamak esastır. Masaların düzenlenmesi sırasında salon şekli, giriş ve servis kapıları, sütunlar, sahne gibi unsurlar göz önüne alınmalıdır.



Ziyafet organizasyonunda kullanılan masa şekilleri

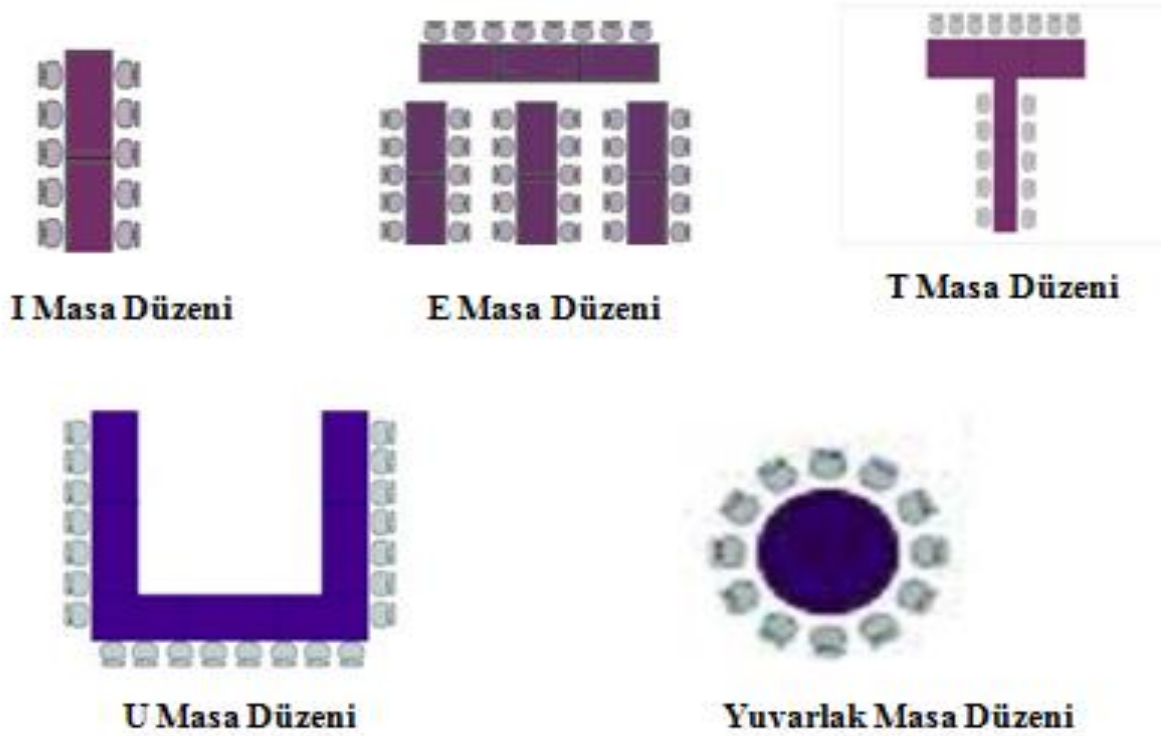
Masaların temel şekli kare, dikdörtgen ve yuvarlaktır. Yuvarlak masalarda ziyafetlerde sıklıkla kullanılmakla birlikte kare ve dikdörtgen masalara göre daha fazla yer kaplamaktadır. Ziyafetlerde kullanılan masaların dayanıklı, kolaylıkla istiflenebilme ve taşınabilme, arandığı zaman bulunabilme özelliklerine sahip olması gerekmektedir. Masa yüksekliği ve sandalye oturma yerinin yüksekliğinin konukların rahatlığı ve servisin kolay yapılabilirliği bakımından birbirine uygun olması gerekmektedir. Sandalyelerin oturma yerinin genişliği önden arkaya doğru 46 cm veya 50 cm olmalıdır ve her kuver için 60 cm.lik bir genişlik düşünülmelidir. Servis personellerinin daha rahat servis yapabilmelerini sağlamak için servis koridorlarının minimum 1 metre genişlikte olması önem arz eder. Örneğin; az misafir ve konuşma yapılacak iş toplantıları için “U” şeklindeki masa uygun olur veya aile toplantısı türündeki yemekler için yuvarlak masa tercih edilebilir.



Masa düzeninin seçiminde amaca uygunluk oldukça önemlidir. Davetli sayısının fazla olduğu büyük organizasyonlarda daha çok dağınık masa şekilleri düzenlenir. Dağınık masa düzenlemesinde, ziyafetin amacı, ziyafete katılacak kişi sayısı ve salonun durumu dikkate alınır. Düzenlemede, şeref konuğu ve ev sahiplerinin oturacakları masa pilot masa olarak değerlendirilir. Klasik türdeki masalarda, sofrta protokolü kuralları genellikle sıkı şekilde uygulanırken, dağınık masa türündeki ziyafetlerde protokolün güçlüklerinden belli bir oranda da olsa kaçılabilir. Diğer yandan dağınık masa şeklindeki düzenleme, daha iyi bir

atmosferin doğmasına yardımcı olur. Ziyafetlerde kullanılan masa düzenleri ve özellikleri şöyledir:

I,E,T Masa Düzeni: “I, E ve T” Masa Düzeni salonun küçük olduğu ve çok az sayıda misafirin olduğu organizasyonlar için tercih edilmektedir. Bu masa düzeninin en önemli dezavantajı ziyafet süresince misafirlerin birbirlerini görmeye zorluk çekmeleridir. Diğer taraftan bu masa düzeninde serviste de güçlük çekilmektedir.



Ziyafetlerde kullanılan masa düzenleri

U Masa Düzeni: U masa düzeninin I, E,T masa düzenlerine göre daha sık tercih edilen bir masa düzeni olduğu söylenebilir. Az sayıda konunun olduğu ziyafetler için uygun olan bu masa düzeninin de U’nun yuvarlak olan kısmına ziyafet sahibi ve onur konukları oturtulurken U harfinin iç kısmında kalan yerlerde oturanların birbirlerine sırtlarını dönmelerinin gerekmesi önemli bir dezavantajdır. Resmi ziyafetlerde “U” masanın iç tarafına, diğer masalarında şeref misafirin karşısına gelen kenarına kuver konulmaz. Ev sahibi ve şeref misafiri beyler yan yana, misafir bey sağda olacak şekilde oturtulmalıdır.

Yuvarlak Masa Düzeni: Yuvarlak masa düzeni ziyafet organizasyonlarında ve özellikle katılımcı sayısının çok olduğu durumlarda kullanılan bir masa düzenidir. Genellikle 8-10 kişi için planlanan bu masalar konukların rahatlıkla birbirlerini görebilmelerini ve servisin de kolay yapılabilmesini sağlamaktadır. Yuvarlak

masalar ziyafet salonu içerisinde dağınık düzende yerleştirilmektedir. Misafirlerin masalara yerleştirilmesinde tüm konukların pisti görebilmesine, ev sahibi ve onur konuklarının da hem piste hem de girişe yakın merkezi bir yerde olmasına özen gösterilmektedir.

Genel olarak ziyafetlerde ziyafet masalarının düzeni ve iyi bir şekilde yerleştirebilmek için dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- ✓ Davetli sayısı, davet sahibinin varsa özel istekleri.
- ✓ Salonun büyüklüğü ve estetiği, fiziki yapısı (kolonlu veya kolonsuz salon, kolonsuz salon daima en müsaittir).
- ✓ Servis koridorları (Minimum 1 metre), sandalyelerin birbirine yakınlığı.
- ✓ Salona estetik güzellik vermek, masa üzerlerine dekoratif eşyalar koymak.
- ✓ Ziyafetlerde davetliler genelde gruplaşmak için büyük masaları tercih ederler. Bu gibi davetlerde masaların en küçüğü 8 kişilik olmasında fayda vardır.

Masa düzeninin sağlanmasının ardından ise masalara masa örtüleri serilmekte, sandalyelere kılıf giydirilmekte ve Mise en Place çalışmalarına yer verilmektedir. Fransızca kökenli olan Mise en Place servisin eksiksiz olarak tamamlanabilmesi için önceden yapılan “*ön hazırlık*” çalışmalarını kapsamaktadır.

Ziyafetten önce yapılan iş bölümüne bağlı olarak tüm servis araç ve gereçlerinin ziyafet için temizlenmesini ve hazırlanmasını, ziyafet günü masalara masa örtülerinin serilmesi, peçetelerin katlanması, servis tabağı (kuver tabağı) kullanılacaksa masaya yerleştirilmesi, menüye göre çatal-kaşık-bıçak takımlarının masalara konulması gibi işleri kapsamaktadır. Bu işlemlerin yapılması sırasında her bir personel belirli işleri yapmak için görevlendirilmekte ve her bir personel saat yönünde hareket etmektedir. Böylece karışıklıklar engellenmekte ve personelin çalışması kontrol edilebilmektedir.

Masaların ziyafete hazır hale getirilmesinin ardından masaların menü kartları ve isimlik kartları açısından hazırlanması gerekmektedir. Bu hazırlıkların nasıl yapılacağına genellikle ziyafetin resmi olup olmadığına bakılarak karar verilmektedir. Genellikle resmi yemeklerde her kuver için ayrı menü kartı ve isimlik hazırlanarak kullanılmakla birlikte resmi olmayan ve katılımcı sayısının çok olduğu ziyafetlerde konukların yerlerini kolay bulabilmeleri için masalara numara verilmektedir. Diğer taraftan masaların çok kalabalık olduğu, kuverlerin sık yerleştirilmek zorunda kaldığı masalarda ayaklı panolarla her 2 ya da 3 kişi için bir menü kartı konulduğu da görülmektedir. Ziyafetlerde kullanılan menü kartlarının ziyafetin konseptine ve salonun dekoruna uygun şekilde planlanması,

aynı zamanda sadece o ziyafette kullanılacağından maliyeti çok yükseltmeyecek malzemeden yapılmasına önem gösterilmelidir.

Ziyafetlerde, ziyafeti düzenleyenlerin en çok dikkat etmesi gereken unsurlardan birisi de ziyafetin yapılacağı ortam atmosferinin ziyafete en uygun şekilde planlanmasıdır. Bunun iki sebebi vardır. İlki; her ziyafet mutlaka verilme nedenine ve türüne bağlı olarak (iş yemeği ya da düğün gibi) farklı atmosferlerde gerçekleştirilmek zorundadır. İkincisi ise; ziyafet organizasyonları insanların duyularına hitap eden organizasyonlardır. Diğer bir ifadeyle ziyafet organizasyonlarında konukların orada bulunmalarının temel nedeni yemek yemek değil organizasyona katılmaktır. Yemek bu organizasyonların içerisinde sadece önemli bir parçadır. Bu nedenle ziyafetin verildiği alan atmosferinin konukların göz ve duyularına hitap edecek şekilde planlanması önem taşımaktadır.

Ziyafet alanının düzenlenmesi sırasında dikkat edilmesi gereken atmosfer unsurları; ortamın sıcaklığı, ışıklandırma, koku, gürültü, ambiyans ve yerleşimdir. Ortamın sıcaklığı ziyafete katılanları önemli derecede etkilemektedir. Ziyafet salonlarındaki ısının konukları terletmeyecek ya da üşütmeyecek şekilde planlanmış olması gerekmektedir. (ortalama 20-25 derece)

Ziyafet organizasyonlarında ne tür bir ışık kullanılacağı ve ışıklandırma imkanı da ziyafetin türüne göre değişiklik göstermektedir. Genel olarak yumuşak ışıklar konukların kendilerini daha rahat ve dingin hissetmelerini sağlamakla birlikte özellikle iş toplantıları, protokol yemekleri gibi davetlerde konukların rahatlıkla birbirleriyle iş görüşmeleri yapabilmeleri için daha parlak ışıklar tercih edilmektedir.

Koku bir ziyafet organizasyonunu başarı ya da başarısızlığa uğratacak en önemli atmosfer unsurlarından birisidir. Günümüzde her ne kadar istenmeyen kokuları ortadan kaldırmak için çeşitli aromalı koku gidericiler kullanılsa da bir ziyafet salonunda yaratılabilecek en güzel koku, hiçbir kokunun olmamasıdır. Çünkü bu alanlarda yemek yendiğinden alanda kullanılacak olan aromalı kokular yemek kokularıyla karışıp kötü bir koku yaratabilmektedir. Diğer taraftan ziyafet salonunda aynı anda çok fazla kişi bir arada olduğundan tercih edilen koku bazı konuklar tarafından beğenilmeyebilir.

Ziyafet organizasyonlarının gerçekleştirilmesi esnasında ortaya çıkabilecek aşırı gürültü de ziyafetin başarısını engelleyebilmektedir. Özellikle yemek servisi sırasında garsonların servis araç ve gereçlerini dikkatli kullanmaları ve olabildiğince az gürültü çıkarmaları, yine boşların toplanması ve bulaşıkhaneye götürülmesi sırasında aynı özeni göstermeleri önem taşımaktadır.

Ziyafete ilişkin yaratılacak ambiyansta işletmenin olanakları ve ziyafet müdürünün tercihleri önemli olmakla birlikte ziyafeti veren kişi yada kurumun tercihleri de göz önünde bulundurulmakta ve mutlaka ziyafetin amacına, katılacak kişilere ve ziyafetin türüne de uygun bir ambiyans yaratılmalıdır.

Örneğin protokol yemekleri için zarafet, resmiyet, sadelik ve şıklık ön plandayken kokteyllerde daha az resmi, daha renkli ve keyifli ortamlar yaratılabilmektedir.



Ziyafetlerde kullanılabilecek masa plânı hazırlamaya yönelik olarak şu metot kullanılabilir. Örnek olarak; ziyafet sahibi 110 kuverlik bir akşam yemeği vermek istemektedir. Baş masada 15 kuver olacaktır. Diğer masalar 1.5m çapında yuvarlak masalardan ibarettir. Salonun eni 12m derinliği ise 18m'dir.

Çalışma metodu:

1. Her şeyden önce yuvarlak masaların kuver kapasitelerini tespit etmek gerekir. Yuvarlak masaların çevre uzunluğu bulunup iki kuver arasındaki 60 cm olan uzaklığı bölmek yeterlidir.

1 metre çapındaki yuvarlak masa

$$\text{Çap} \times \text{Pi sayısı} = 100 \text{ cm} \times 3.14 = 314 : 60 \text{ cm} = 5.23 = \mathbf{5 \text{ kuver}}$$

$$1.5 \text{ metre çapındaki yuvarlak masa } \frac{150 \text{ cm} \times 3.14}{60 \text{ cm}} = 7.85 = \mathbf{8 \text{ kuver}}$$

$$2 \text{ metre çapındaki yuvarlak masa} = \frac{200 \text{ cm} \times 3.14}{60 \text{ cm}} = 10.46 = \mathbf{11 \text{ kuver}}$$

2. Baş masa uzunluğu 9 metre

3. Yuvarlak masaların baş masaya uygunluğu

$$1.5\text{m} \times 3 \text{ adet} = 4.50 \text{ m}$$

$$60 \text{ cm} \times 4 \text{ adet} = 2.4 \text{ m}$$

$$\text{Kanatlar arası servis koridoru} = 1.25\text{m} \times 2 = 2.50 \text{ m 'dir.}$$

4. Kanatlar ve derinlik hesabı

Baş masa eni 75 cm sandalye eni 50 cm

$$1.5 \text{ metre} \times 4 \text{ adet yuvarlak masa} = 6 \text{ metre}$$

$$\text{Sandalyeler } 50 \text{ cm} \times 8 = 4 \text{ metre Toplam} = 11.25 \text{ metre}$$

$$18.00 \text{ m} - 11.25 \text{ m} = 6.75 \text{ metre üst ve alttan kalacak boşluk.}$$

Baş masa tarafından 2.25 m salon girişlerinden de 4.50 m boşluk bırakılabilir.

Bu ölçülere ve istenene göre bu şekilde masa ve oturma planı oluşturulur.



ZİYAFETLERDE SERVİS AKIŞININ PLANLANMASI

Ziyafetin başarılı bir şekilde tamamlanmasını etkileyen önemli faktörlerden biri de ziyafet servis akışının hatasız olarak gerçekleştirilmesidir. Ziyafet organizasyonlarında ziyafete katılan misafir sayısı ve sunulacak menünün özelliklerine göre farklı servis akışları planlanabilmektedir. Genel olarak misafir sayısının çok fazla olmadığı resmi davet ve yemekler ile iş yemekleri gibi organizasyonlarda Fransız Servis ve İngiliz Servis türünün tercih edildiği; resmi olmayan ziyafetlerde de Amerikan Servisi tercih edilebilmektedir. Diğer taraftan katılımcı sayısı çok fazla olduğunda ve resmi olmayan davetlerde Açık Büfe Servisin yapıldığı da görülmektedir.

Ziyafetlerde sıklıkla İstasyon metodu, takip metodu, kombinasyon metodu ve süpürme metodu olmak üzere dört farklı servis metodu kullanılmaktadır.

İstasyon metodu: Bu yöntemde her servis elemanına 8 ya da 10'ar kişilik iki masa verilir. Servis elemanı sadece bu iki masadan sorumludur. Bu, geçici çalışanlardan oluşan geniş sayıda bir personeli büyük bir ziyafete servis yapmaları için kiraladırsa (yani ekstra personel ise) en iyi yoldur. Bu sistemin avantajı, ziyafet müdürünün masalardaki servisten kimin sorumlu olduğunu bilmesidir. Bu sistemin iki büyük dezavantajı vardır. Birincisi, servisin daha yavaş olmasıdır. Buna ek olarak konuk masalarına doğru sırayla servis yapılamayabilecektir. Örneğin 1 numaralı servis personeli 1. ve 2. masalardan sorumlu ise, önce 1. masada oturan konuklara servis yapacak, daha sonra mutfığa dönerek 2. masanın yiyeceklerini alacaktır. Bu sırada 3. masanın servis elemanı kendi masasına çoktan servis yapmıştır. 3. masa 2. masadan daha önce servis almış olacaktır.

Takip metodu: Eğer çalışanlara bu sistem anlatılabilirse, diğer metotlara göre daha hızlı ve verimlidir. Ziyafet müdürünün baş servis elemanlarının ve geri kalanların plânlama, birlikte çalışma ve liderliğini gerektirir. Örnek düğün ziyafetini ele alacak olursak; düğünde personel 5'er kişilik iki gruba ayrılır. Yemeğin servis edilmesi ve kirli tabakların toplanması görevi de iki grup arasında paylaştırılır. Her grubun başında bir şef servis personeli bulunur ve salonun kendi takımına ait tarafını denetler. Takımın üç elemanı yemekleri salona getirir, geri kalan ikisi (şef servis elemanı da dahil) gelen yemekleri konuklara servis yapar. En verimli ve en hızlı metotlardan biridir. Önce servis yapılan masalar, baş masaya yakın olanlardır. Şef servis elemanı, diğerine servis sırası konusunda yönergelerde bulunur. Her takım mutfakta kendi grubu için ayrılmış tabakları alır. Kirli tabakları toplama zamanı geldiğinde de 5 elemanın hepsi birlikte boşları alır. Bu tip servisin avantajları hızlı olması ve tüm konukların doğru sırada servis

almasıdır. Bu mutfak açısından bakıldığında en iyi servis yöntemlerinden biridir, çünkü yemekler mutfaktan hızlı bir şekilde çıkmaktadır. Dezavantajı ise, geçici personele bu sistemin öğretilmesinin biraz zor olmasıdır.

Kombinasyon metodu: Bu sistem, takip ve istasyon metotlarının en iyi özelliklerini birleştirir. Yemek servisi, takım sistemine göre yapılır. Kirli tabakların kaldırılması ise istasyon sistemine göre yapılır. Bu sistemin avantajı, hem geçici, hem de kalıcı personelle gerçekleştirilebilmesidir. Anahtar kişiler sadece şef servis elemanlarıdır. Bu metodun başka bir avantajı da masaların doğru sıra ile servis almalarıdır. Son olarak da, tabakların toplanmasında yaşanabilecek karışıklıkları ortadan kaldırır. Tek dezavantajı, takip metodundan daha yavaş olmasıdır.

Süpürme metodu: Bu yöntem tek bir menü varsa kullanılır. Konuklara servis yapılmasını ve masaların temizlenmesini en çabuk sağlayan metottur. Takip metodu gibi, plânlama, takım çalışması ve liderlik gerektirir. Ziyafet müdürü, servis elemanları, şef ve mutfak elemanları arasında yoğun iletişim sağlanması önemlidir. Ziyafet salonu iki bölüme ayrılır. Her bölümün bir denetleyicisi bulunur. Servis elemanlarının birkaçına içecek (meşrubat, şarap, vb.) servisi görevi verilir. Her takımda yemekleri mutfaktan salona getiren ve kirli tabakları bulaşık bölümüne götüren elemanlar bulunur. Bunlara taşıyıcı denir. Takımın diğer elemanları yiyecek servisi ve tabakları toplamaktan sorumludurlar. Denetleyiciler kendi bölümlerinin ön tarafında durur, taşıyıcılar tabakları mutfaktan getirirken denetleyicinin yerini görerek tabakları onun yanında bir masada bulunan tepsilere bırakırlar. Servis elemanları tepsileri alıp konuklara servis eder. Denetleyici, servis elemanlarına nereye servis yapacaklarını işaret eder. Tüm konuklara tabakları verildiğinde, denetleyici ve takımı, bölümün başına döner ve ilk servis yapılan yerden başlayarak boş tabakları toplamaya başlarlar. Süpürme metodu ziyafetlerde bir başka seçeneğe de olanak tanır. Ziyafet sahibi ziyafetin fazla uzun sürmesinden endişeli ise bu metot çok uygundur.

Kullanılan metot ne olursa olsun, ziyafet yöneticisi, servis yapılırken ve kirli tabaklar toplanırken salonda bulunmalıdır. Hataları düzeltmek ve servisi yönetmek onun sorumluluğundadır.

Kısaca açıklayacak olursak; istasyon metodunda salon istasyon denilen bölümlere ayrılarak her bir servis elemanına 8 ya da 10'ar kişilik iki masa verilmektedir ve servis elemanı sadece bu iki masadan sorumludur. Takip metodunda ziyafette servis yapmak üzere görevlendirilmiş personel iki gruba ayrılmaktadır. Yemeğin servisi ve boşların toplanmasında bu iki grup arasında iş

bölümü yapılmaktadır. Kombinasyon metodunda takip ve istasyon metotlarının en iyi özellikleri birleştirilmektedir. Yemek servisi takip sistemine; kirli tabakların kaldırılması ise istasyon sistemine göre yapılmaktadır. Süpürme metodunda ise ziyafet salonu iki bölüme ayrılmaktadır. Her bölümün bir denetleyicisi bulunmaktadır. Servis elemanlarının birkaçına içecek servisi görevi verilmektedir. Her takımda yemekleri mutfaktan salona getiren ve kirli tabakları bulaşık bölümüne götüren elemanlar bulunmaktadır.

Salon ve sofranın mice en place bittikten sonra meeting yapılır ve servise hazır vaziyette beklenir. Konuklar gelmeye başladığında masalarda şamdanlar varsa mumları yakılmaya başlanır. Ve salona giren misafirlere yardımcı olunur.

Genellikle ziyafetlerde yemek öncesi ayakta alınan aperatifler sunulur. Aperatifi alma ayrı bir salonda olduğu gibi antrede de olabilir. Aperatif alma esnasında misafirler, yerlerini bulma ve diğer misafirlerle tanışma imkanı bulmuş olurlar. Salona misafirler alındıktan sonra terk eder ve servis çalışmalarına başlarlar. Ziyafetlerde servis yöntemlerinden herhangi birisi uygulanabilir. Ancak seçilecek servis yöntemine davetli sayısının etki edeceği muhakkaktır. Örneğin; tabakla servis yönteminde, tabaklara konan yemeğin sıcak tutulmaması ihtimali yüksektir. Ayrıca bu servisin estetik yönden güzel görünümü konusu da tartışılabilir. Kalabalık ziyafetlerde gerek estetik gerekse pratiklik yönünden daha çok Fransız ve İngiliz servisi tercih edilir.

Amerikan ziyafet servisi diğer servis yöntemlerinden bazı yönleriyle farklılık arz eder. Bunlar;

- ✓ Resmi olmayan ziyafetlerde kahve fincanı mice en place aşamasında kuvere dahil edilir.
- ✓ Su bardakları müşteriler masaya otururken soğuk suyla doldurulur.
- ✓ Omuz hizasında taşınarak getirilen yemek tabakları müşterinin solundan servis yapılır ve boşları da içecekler hariç soldan alınır.

Ziyafet sofralarında en seçkin ve uygun bir servis yöntemi olarak daha çok Fransız usulü servis tercih edilir. Fransız usulü servisin ziyafetlerde tercih edilmesinin nedenleri şöyle sıralanabilir:

- ✓ Fayansla servis, mutfak personelin yükünü belirli oranda azaltır. Örneğin; 200 kişilik bir ziyafet için 200 tabağın düzenlenmesi yerine fayansın düzenlenmesi daha kolaydır.
- ✓ Yemeği fayanslara koyarak sıcak tutmak, tabaklara koyarak sıcak tutmaktan daha kolaydır.
- ✓ Servis elemanı yönünden ise 6-7 misafiri için mutfağa birkaç defa gitmek yerine fayansı taşımak daha kolaydır.

Mutfakta fayanslara konan yemekler servis elemanları tarafından alınır ve üzerlerine gerekli maşa, sos vb. takımları konulduktan sonra önceden tasarlandığı düzen içerisinde sıralanırlar. Banket şefinin idaresi altında sırayla salona girerek servis akış planında belirtilen yerlerini alırlar. Servis elemanı servisini yaptıktan sonra salonu terk eder. Bu servis akışı ilk yemekten son yemeğe kadar aynı ritimde ve boşların toplanması da aynı düzen içerisinde gerçekleştirilir. Servise şeref konuklarından başlanıp, önce kadınlara sonra erkeklere ilişkin kurallar masalar itibarıyla dikkate alınır. Yemek servisi yapılırken, 2-3 servis elemanının aynı istasyonda çalışması gerekebilir. Bu durumda birinci servis elemanı esas yemeği servis ederken ikinci servis elemanı birinci servis elemanını 1-2 konuk geriden takip ederek garnitürü veya sosu servis eder. Aynı düzeydeki misafirlere servis yapılırken; ilk yemeğin son servisi yapılan konuğa, ikinci yemeğin ilk servisi yapılarak eşitlik sağlanmaya çalışılır. İyi bir ziyafet servisinde esas yemeğin mutlaka ilave servisi yapılır. Ancak bu genellikle ana yemekle sınırlandırılır. İlave servis yapılırken, fayansların yenilenmiş ve yeniden dekore edilmiş olması önemlidir.

Ziyafet esnasında program gereği bir konuşma söz konusu ise, bu esnada servis yöneticisinin işareti ile tüm servis elemanları salonu terk eder ve konuşma bitimine kadar salona dönmezler. Konuşma sonrası servis yöneticisinin işareti veya vereceği sinyalle tekrar hep birlikte salona dönerler. Ziyafet servisi profesyonel eleman, ekip çalışması ve kurallara uyum oranında başarılı olur.

Ziyafetlerde hangi servis metodu uygulanırsa uygulansın servis elemanları yiyecek ve içecek servisine, servis şefinin emirleriyle başlamaktadır. Ancak tüm salonda servisin yapılabilmesi için öncelikle ziyafet sahibi ve onur konuklarının olduğu masa ve/veya masalardan servise başlanması gerekmektedir. Genel bir kural olarak bu masalarda servise başlamadan önce diğer masalara geçilmemelidir. Servis elemanlarının servis esnasında uyması gereken bir diğer kural ise çarpışma gibi istenmeyen durumları engellemek için masalar etrafında mutlaka saat yönünde hareket etmeleridir.

Ziyafet Organizasyonlarında İçki ve İçeceklerin Servisi

İçki ve içecek servisi ziyafet organizasyonlarında da oldukça önemlidir. Burada öncelikle dikkat edilmesi gereken, bu tür içkili ziyafetlerde alkollü içecek yönetmeliklerine bağlı kalınmasıdır. Varsa içki servisine izin verilen saatler, yaş sınırlandırılması gibi faktörler göz önünde bulundurulmalıdır. Açık barlar, alkollü içki servisi konusunda birçok seçenek sunarlar. Yemek servisi gibi, ziyafet müdürü misafire onun istekleri doğrultusunda tavsiyelerde bulunur. Ziyafet yöneticisi, konukların ne miktarda alkollü içki tüketebileceklerini tahmin

edebilmek zorundadır. Bunu, geçmiş tecrübelerine dayanarak benzer partilerde tüketilen içki miktarına bakarak yapabilir. Ziyafetlerde içki servisi genellikle 4 türde gerçekleşir;

- **Masalara bırakılan alkollü içecekler:** Bu tür serviste, her masaya belli bir miktar alkollü içecek konulur. Bunlar şarap şişeleri ya da rakı karafları ya da kutu meyve suyu, meşrubat şişeleri olabilir. Ziyafet sahibine masalara konan şişe sayısına göre fatura kesilir. Konuklar kendi içki ve içeceklerini hazırlarlar.

- **Açık bar:** Bu serviste konuklar kendi içkilerini bara giderek söylerler ve içkileri barmen tarafından verilir. Misafirler sipariş etmiş oldukları her türlü içkiyi alabilirler. Bu tür serviste ziyafet sahibine birçok şekilde fiyat verilebilir. Birincisi, ziyafet sahibinden açılmış olan tüm şişeler üzerinden ödeme yapılabilir, diğer yol sadece tüketilen içkilerin bedeli alınır. Son olarak, çoğu ziyafet sahibinin tercih ettiği, içkilerin kişi başı ücrete tabi tutulmasıdır. Böylece ziyafet sahipleri ne kadar ödeyeceklerini bilmektedir.

- **Alakart içkiler:** Bazı ziyafetlerde ziyafet sahibi, içki siparişlerinin konuklardan teker teker alınmasını isteyebilir. Böyle bir durumda bu işten sorumlu servis elemanları görevlendirilir.

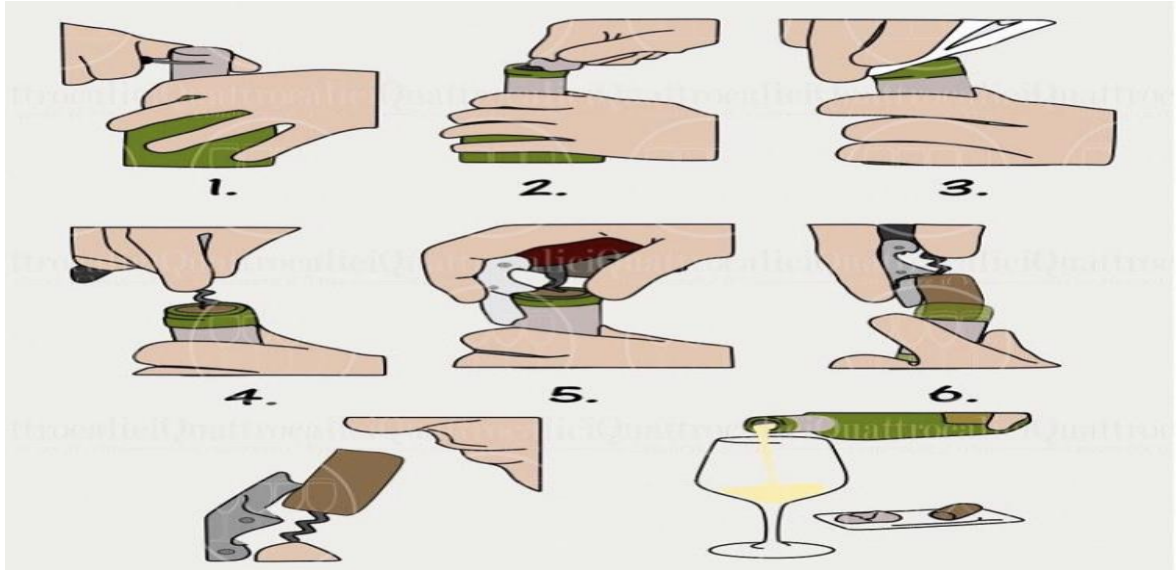
- **Nakit barlar:** Bu tür içki servisi ziyafet sahibine hiçbir ödeme sorumluluğu getirmez. Konuklar kendi içkilerini satın alırlar. Nakit barlar açık barlar kadar kazanç getirmezler. Bu yüzden çoğu işletme içki fiyatlarını minimum tutar. Ziyafet müdürü ziyafet sahibini açık bar hizmetini kabul ettirmeye çalışmalıdır. Öncelikle açık barlar işletmenin kazancını artırır.

İçki servis türlerine ilaveten, ziyafetlerde şarap servisi de çok önem ve özen gerektiren bir konudur. Şarap servisinde dikkat edilecek unsurlar şu şekilde sıralanabilir,

➤ **Şarap servisi**

- Bütün içkilerde olduğu gibi şaraplarda da sıcaklık çok önemlidir. Bu yüzden ziyafetlerde servis edilecek şaraplar yeterli bir süre, uygun sıcaklıktaki dolap veya depolarda bekletilir.
- Servis elemanları postalarındaki misafir sayısına göre bir veya iki şişe ile salona girerler. Ortalama 7,8 kişiye bir şişe (70 cl.) beyaz şarap yeterlidir. Kırmızı şaraplar için bu sayı 5-6 kişidir.
- Beyaz şaraplar kumaş peçeteye sarılarak servis edilir. Kırmızı şaraplarda buna gerek yoktur. Şişelerin ağzına kağıt peçeteden bir kravat takılır. Böylece damlayacak olan şarabın örtüyü kirletmesi önlenmiş olur.

- İkinci şarabın servisine geçilirken şöyle hareket edilir; birinci şarapla verilen yemeğin boşları kaldırılır. Birinci şarabın boşları kaldırılır. İkinci şarap servisi edilir. Misafirlerden herhangi birisi şarabını bitirmemişse ve bardağında kalan şarabı içmek istiyorsa, bardağı kaldırılmaz. Diğer misafirlere servis yapılır. İçkisi bitince bardağı alınarak ikinci şarap servisi yapılır.
- Her türlü şarabın servisine bütün servis elemanları aynı anda başlar. Şeref misafirine servis yapan servis elemanı veya salonun şefinin işaretiyle hep beraber başlanır.
- Şaraplar ofiste veya servis barda açılır. Servis elemanları ellerinde açık şişelerle salona gelirler. Görevli bir servis elemanı şarabı ev sahibine takdim eder, tattırılır. “Evet” işaretini aldıktan sonra diğer servis personelleri ile birlikte servise başlanır. Her şişenin ayrı ayrı tattırılmasına gerek yoktur. Sadece şarap markası ve cinsi değiştiğinde bu cinsten sadece bir şişe ev sahibine tattırılır.
- Şarap tüm içecekler gibi sağdan servis edilmelidir. Şarap şişesinin etiketi misafir tarafından her daim görülebilmelidir. Etiket servis esnasında konuğa doğru dönük olmalıdır.
- Beyaz şaraplar buzda soğutulursa etiketinde yıpranmalar meydana gelebilir, ayrıca şarap şişesi masaya getirildiği zaman kuru olmalıdır. Şaraplar daima yiyecekler masaya varmadan servis edilmelidir. Asla konuklar masaya oturmadan da şarap servisi yapılmamalıdır.



Ziyafette, içecek olarak ve ziyafetin son servisi olarak verilen hizmet kahve veya kanyak servisidir. Ülkemizde yapılan kahve ve kanyak servisinin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz;

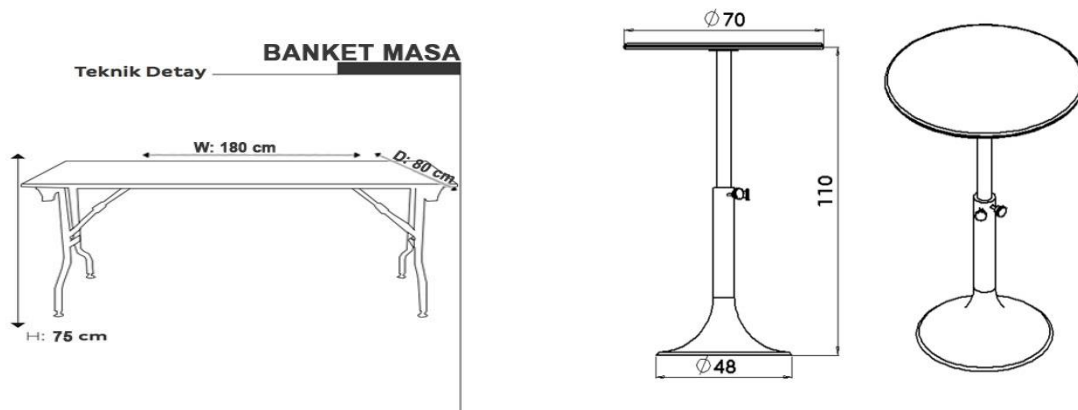
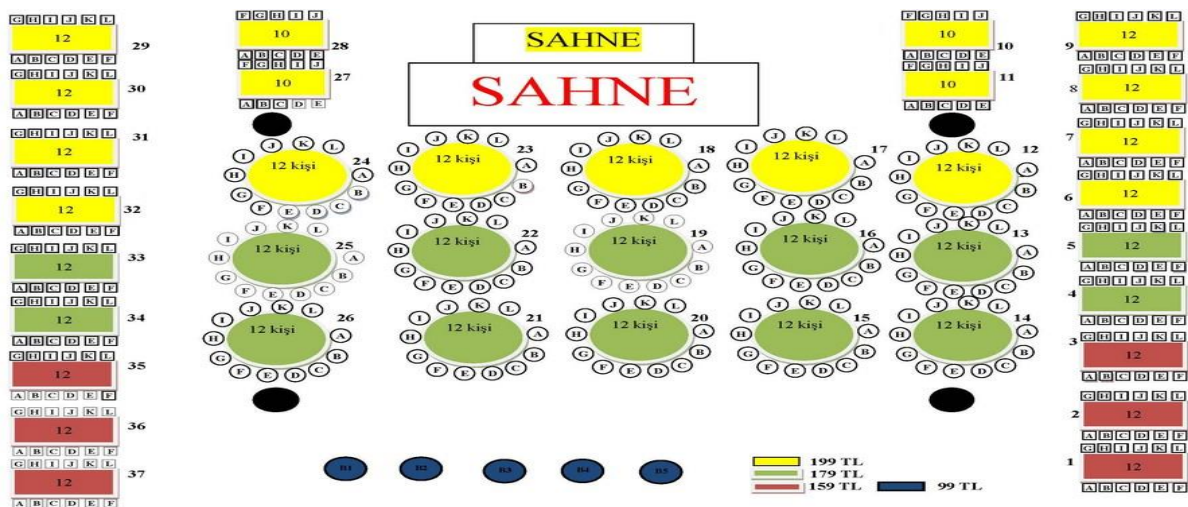
➤ **Kahve ve kanyak servisi**

- Tatlı ve meyveden sonra masa temizlenir. Peçete, su bardağı, kül tablası, çiçek ve varsa şamdanlardan başka bir şey bırakılmaz. Temiz ve boş fincanlar misafirlerin önlerine konur. Süt potu ve şekerlikler masaya uygun aralıklarla

yerleştirilir. Servis personelleri kahve potları ile kahveleri fincanlara doldurarak servis yaparlar,

- Krema yerine sıcak süt verilecekse servis personelleri, bir ellerinde kahve, diğer ellerinde de süt potu ile dolaşırlar. İsteyene kahve ile süt de servis ederler, - Boş fincanlar bir tepsi ile komi tarafından taşınır. Her misafire, arzusuna göre sade veya sütlü kahve servis elemanı tarafından doldurulup servis edilir. Bu şekildeki serviste de şekerlikler uygun aralıklarla masaya yerleştirilir. Misafirler şekerlerini kendileri alırlar,
- Kanyak ve likörler içki servis arabası ile veya bardan tepsilerle servis edilir. Tepsi soldan misafirlere pas edilir. Misafir de yapılan açıklamaya göre karar verdiği içkiyi kendisi alır. Tek tip içki verilecekse boş bardaklar masaya konur. Şişeden servis yapılır.

Ziyafetlerde içkiler “banket depo içki formu” ile direkt olarak içki deposundan çekilir. Ziyafet sonunda ise elde kalan içki stoku yine aynı formla içki deposuna iade edilir. Banket içki depo formu üç nüsha olarak düzenlenir. Birinci nüsha muhasebeye, ikinci nüsha içki deposuna verilir, son nüsha ise banket barmende veya bar yöneticisinde kalır. Yiyecek-içecek kontrolörü banket içki depo formu ile tüketilen içkilerin maliyet hesaplarını yapar ve her ziyafetin net içecek kârını tespit eder. Ay içerisinde düzenlenen tüm ziyafetlerin tutarları “aylık yiyecek-içecek raporunda” yer alır.



ZİYAFET MASALARINDA OTURMA ve YERLEŞİM DÜZENLERİ

Bir masada oturma düzeni, o masaya kuverin ne şekilde hazırlanacağını ve davetlilerin hangi sandalyelere oturacağını ifade etmektedir. Bu bakımdan önce, hangi masa şeklinde nerelere kuver konacağı, nerelerin boş kalacağı bilinmelidir. Bunlar masa şekillerinde gösterilmiştir. Buradaki şekillerde kare, dikdörtgen ve yuvarlak masalar, resmi yemeklerde kullanılmaz. Bu masalarda hem misafirlerin birbirleriyle teması güçtür, hem de belli şeref yerleri yoktur. Masa düzenlemesi, baş masa ve diğer masalar olmak üzere ikiye ayrılır. Baş masaya banket sahibiyle, şeref misafiri ve yakınları yerleştirilir. Diğer masalara ise diğer davetliler yerleştirilir. Masa düzeninin seçimi banketin bir anlamda amacını belirler. Dağınık masa düzenlemelerinin yapıldığı ziyafetlerde daha iyi bir atmosferin doğduğu söylenebilir.

Uzun masalar ev ziyafetlerinde kullanıldığı zaman ev sahipleri masanın kısa kenarlarına karşılıklı olarak otururlar. Ev sahibi hanım masanın, salon kapısına yakın tarafına oturur. Ev sahiplerinin sağ tarafları şeref misafirlerinin yeridir. Bu yüzden ev sahibi hanımın sağına şeref misafiri bey, ev sahibi beyin sağına da şeref misafiri hanım oturur. Diğer misafirlerde önem derecelerine ve cinsiyetlerine göre diğer sandalyelere otururlar. Önemli misafirler daima ev sahibine yakın sandalyelere otururlar.

Her ziyafetin ayrı bir niteliği, başka bir nedeni vardır. Asıl ilke, ziyafet bir bütündür ve tüm davetliler içindir. Resmi, özel görevleri, unvanları, meslekleri değişik yaşlı ve genç kişilerin bir ziyafette aynı masada, ya da birkaç masada, onurlarına yakışan bir görünümde oturabilmelerini sağlamak için önceden düşünmek ve düzenleme seçeneklerinden yararlanmak gerekir.

Ziyafetin başarılı geçmesi ve herkesin memnun olabilmesi için ilk şart, davetlilerin protokol ve öncelik sıralarına göre oturtulmasıdır. Masadaki yerleştirmede yapılacak bir hata, yemeklerin ne kadar nefis, hizmet ne kadar kaliteli olursa olsun, o davetin daha baştan başarısız olmasına sebep olabilecektir.

Resmi ziyafetlerde tüm konukların rütbe, unvan, siyasi mevki ve ya temsil ettiği mevkiye göre oturmaları prensiptir. Bu şekilde masaya oturmaya “sofra protokolü” denir. Masada rütbe ve mevkice aynı düzeyde konukların olması durumunda, ev sahibi ve ya misyon mensupları aynı misyonda olan yabancı misafirlere yerlerini verirler. Bayanlara, eşlerinin öncelik sırasına göre yer verilmekte yaşı ve sosyal durumu da dikkate alınır. Masa da ev sahiplerinin oturduğu yerler masanın odak noktasıdır ve düzenleme buna göre yapılır.

Herhangi bir zorunlu nedenle davetlilerden biri oturması gereken yerde oturmayacaksa, yemekten önce durum ev sahibi tarafından kendisine açıklanıp özür dilenmesi gerekir. Aynı durum ev sahiplerinden birisi için söz konusu ise; ev sahibesi yerinde kalır, ev sahibi ise yerini değiştirir. Bu değişiklik nedeninin de konuklara açıklanması ve özür dilenmesi gerekir.

Banket anlaşması yapılırken, masa düzenlemesinin kesinlikle banket sahibine salonda gösterilmesi gerekir. Banket sahibi ile düzenlenecek masa şekilleri hakkında tam bir mutabakat sağlanmalıdır.

Salon ve masa yerleşimlerinde şu hususlara dikkat etmek gerekir:

- Banket yöneticisi tarafından hazırlanmış salon krokisi ve iş akış planından hareketle mutlaka bir iş bölümü yapılır.
- Bankete ilişkin servis malzemelerinin bakımı, temizliği ve istifi en geç bir gün önceden bitirilmelidir.
- Yemeğin oturma düzeninde mi yoksa ayakta mı verileceği göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kuver hazırlığında banket sözleşmesindeki yaklaşık sayı dikkate alınır.
- Misafirlerin masada oturma yerleri, banket sahibinin istekleri doğrultusunda ayarlanır.
- Salonun konumuyla ilgili mutlaka yönlendirmeler yapılmalıdır.
- Misafirler grup olarak oturmak istediklerinde yerler kesinleştirilmediyse büyük masalar kullanılmalıdır. En az kuver sayısı 8 kişi olabilecek masalar hazırlanırsa uygulama kolaylaşır.
- Misafirlerin salonda yerlerini kolay bulabilmeleri için giriş kısmına mutlaka kroki konulmalı, yönlendirme için host/hostes görevlendirilmelidir.
- Eğer büfe banketi uygulanacaksa, büfe mutfakla kolay akış sağlanabilecek bir alana, müzikli ve danslı bir ziyafet olacaksa sahneden uzak bir alana kurulmalıdır. Büfenin önünde misafirlerin rahat hareket edebileceği alan bırakılmalıdır.

ZİYAFETİN TAMAMLANMASI

Ziyafetin gerçekleştirilmesinden ziyafetin bitimine yakın ziyafet sahibine bilgi verilmekte, ziyafet müdürü tarafından fatura ziyafeti veren kişi ya da kuruma iletilerek ödeme alınmaktadır. (Bazen eğer içecek sayısı sabit tutulmuşsa ziyafete ilişkin ödeme daha önceden de yapılmış olabilir.) Bu aşamada ziyafet tekrarlanabilecek bir organizasyon türü ise (örneğin bir üniversitenin mezunlar toplantısı gibi) bir sonraki sene için rezervasyon teklifi sunulabilmektedir.

Konukların ziyafet salonunu tamamen terk etmesinin ardından servis elemanları masalarda bulunan menajları, vazo, şamdan gibi tekrar kullanılacak malzemeleri toplamakta, temizliğini yapmakta ve depolara kaldırmaktadır. Diğer taraftan masalarda son kalan kirli tabak, çatal, bıçak, bardak gibi malzemeler toplanarak bulaşıkhaneye; peçete, masa örtüsü, kapak, runner gibi malzemeler de çamaşırhaneye gönderilmektedir.



Ziyafet Faaliyetlerinde Meydana Gelebilecek Olumsuzluklar

Ziyafet faaliyetlerinde karşılaşılan sıkıntıları organizasyon sahibi ve konaklama işletmesi yönünden ele alıp inceleyebiliriz.

➤ Misafirler yönünden:

- *Mevcut davetli sayısı ve salonun mimari özelliklerine göre belirlenen masa plânları üzerindeki olumsuz istekler,
- *Garanti misafir sayılarının verilememesi,
- *Ziyafetin bitiş süresinin uzatılmak istenmesi,
- *Limitsiz içki uygulamasında ziyafet süresine paralel olarak içki servisinin kesilmesinin yarattığı olumsuzluk,
- *Konaklama işletmesinde kalacak grupların salonlarda kullanacakları sinevizyon, multivizyon, video monitör, TV-video, slayt makinası, projektör, tahta, perde, simulten sistem, ses sistemi ve bunun gibi tüm ekipman için ücret talep edilmesi,
- *Konaklama işletmesinde kalan gruplar için tüm harcamalarında indirim talep etmelerinin değerlendirilmesinin yarattığı güçlükleri sıralayabiliriz.

➤ Konaklama işletmesi yönünden:

- *Ziyafet organizasyonu sonunda menünün bütün davetlilerce beğenilmemesi,
- *Ziyafet faaliyetinden direkt veya endirekt sorumlu departmanların değişik nedenlerle sergiledikleri ilgisizlik,
- *Ziyafetlerin hafta sonuna yığılma özelliğinin yarattığı iş yoğunluğunun hizmetlerin kalitesini etkilemesi,
- *Opsiyonlu rezervasyonlar nedeni ile işletmenin salonlarını bloke etmesinden doğan sıkıntılar,
- *Ziyafet faaliyetinde acenteler arası veya direkt firmalarla yapılan yazışmalarda organizasyon tarihi ve davetli sayısının belirlenmemesinin yarattığı gecikmeler veya geç bilgilendirme şeklinde özetleyebiliriz.



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK-İÇECEK ve ZİYAFET FİYATLAMALARI

Konaklama işletmelerinde uygulanan fiyatlandırma yöntemleri işletme yöneticisinin bilgisine ve anlayışına, konaklama işletmesinin içinde bulunduğu endüstri kesiminin yapısına ve özelliklerine, işletmenin olanaklarına, rakip işletmelerin izledikleri politikalara ve devlet politikalarına bağlıdır. Fiyat birçok faktörden etkilenmektedir. Dolayısıyla fiyatlama kararı verilirken fiyatlamayı etkileyen faktörler dikkatle incelenmeli ve işletme amaçlarına, pazarlama ve finansman politikalarına uygun olarak belirlenmelidir. Fiyatlama kararını etkileyen faktörleri iki grup altında toplayabiliriz. Bunlar; kontrol edilebilen faktörler (maliyetler, pazarlama + fiyatlama hedefleri, ürünün sunumu, işletme kaynakları) ve kontrol edilemeyen faaliyetler (talep, endüstrinin tür ve yapısı, rekabet, pazar gelişimi, çevre) olarak belirtilebilir. Yiyecek ve içecekleri fiyatlandırmada kullanılan yöntemler subjektif fiyatlandırma yöntemleri ve objektif fiyatlandırma yöntemleri şeklinde ikiye ayrılarak incelenebilir.

A) Subjektif yöntemler

Yaygın olarak kullanılmalarının nedeni uzun süreden beri uygulamalarının bir alışkanlık haline almasıdır. Bu yöntemi kullanan yöneticiler veya konaklama işletmesi sahipleri yiyecek-içeceklerin maliyeti ve kâr gerekleri üzerinde pek durmazlar. Subjektif yöntemler yiyecek-içecek yöneticileri veya işletme sahiplerinin sezgisine ve deneyimlerine bağlı olarak belirlenmektedir. Subjektif yöntemler ne kadar kullanılıyorsa da sakıncaları ağır basan yöntemlerdir. Konaklama işletmelerinde yaygın olarak kullanılan subjektif yöntemler şunlardır.

- **Geçerli fiyat yöntemi:** Bu yöntemde yiyecek-içecek müdürü, kendisini konunun yerine koyar ve onun gözünde hizmet kalemlerinin ne fiyat edeceğini düşünür. Konuk açısından adil ve geçerli olabilecek fiyatları tahmin eder ve uygular.
- **En yüksek fiyat yöntemi:** Bu fiyatlama yönteminde, yiyecek-içecek müdürü, konunun ödeyebileceği en yüksek fiyatları seçerek, uygular.
- **Taktik fiyat yöntemi:** Bu yöntemde, hizmet kalemlerinden birkaçı oldukça düşük fiyatlardan belirlenir. Bu sayede, hizmetlerin konuga çekici geleceği ve ucuz fiyatlı kalemleri tercih ederken, diğer hizmet kalemlerini de satın alacağı düşünülür.

•**Sezgisel fiyat yöntemi:** Fiyatlar sadece sezgiye yönelik belirlendiğinde yönetici, konunun ne düşündüğünü daha az dikkate alır. Konuk açısından ne fiyat ödeyeceği daha az düşünüldüğünden, geçerli fiyat yönteminden farklıdır.

• **Lideri izleme fiyat yöntemi:** Sübjektif fiyat yöntemleri içinde yiyecek içecekleri fiyatlamada en yaygın kullanılan yöntem lideri izleme fiyat yaklaşımıdır. Bu yöntemin bir üstünlüğü rekabeti karşılamasıdır. Sattıkları yiyecek-içeceklerin maliyetleri hakkında bilgi sahibi olmayan yöneticiler ve ya sahipler tarafından kullanılır. Bu fiyat yöntemi özellikle mevsimsel faaliyet gösteren konaklama işletmeleri tarafından kullanılır. Konaklama işletmesi yöneticileri, eğer fiyatları rakip konaklama işletmesinin fiyatlarından daha yüksek tutarsa, çoğu kez rekabet nedeniyle, işlerini kaybedecekleri hissine kapılırlar.

B) Objektif yöntemler

Sübjektif yöntemlerin aksine bu yöntemlerde fiyatlama konusu ekonomi, finans, psikoloji ve pazar bilgilerine dayalı olarak bir sistem yaklaşımı içinde ele alınır. Fiyatlamamanın, işletme amaçlarını gerçekleştirip gerçekleştirmediğini belirleyen temel bir görevi vardır. Dolayısıyla fiyatlama kararları yönetimin en önemli görevlerinden birini oluşturur. Bir konaklama işletmesinin başarısı çoğu kez yönetimin yiyecek-içecekler için uygun fiyatları geliştirebilme yeteneğine bağlıdır. Konaklama endüstrisinde rekabet arttıkça konaklama işletmeleri sübjektif ve ya geleneksel fiyatlama yöntemlerinin yerine objektif fiyatlama yöntemlerini kullanmak zorunda kalmaktadır. Aşağıda bazı objektif fiyatlama yöntemleri açıklanmaktadır.

• **Maliyet artı yöntemi:** Bu sistemin amacı satışlara göre, karı maksimize etmektir. Maliyet artı yöntemi özellikle hizmetler sektöründe yer alan işletmeler için önemli olmaktadır. Pratikte bir hizmet maliyetinin hesaplanması ürün maliyetinin hesaplanmasına göre çok daha zordur. Bunun sebeplerinden bir tanesi işletmedeki hizmetlerin çokluğunun ve karmaşıklığının meydana getirdiği maliyet yapısıdır. Hizmetin soyut özelliği ve bir paket olarak satılması fiyatlama yöntemlerinin farklılıklar göstermesine neden olmaktadır. Bir hizmet üretiminde maliyetler, üretim işletmelerinde olduğu gibi sabit ve değişken olarak ikiye ayrılabilirler. Değişken maliyetler hizmet üretimi arttıkça değişirken, sabit maliyetler ek hizmet birimleri üretilse de aynı kalır. Böylelikle her birim çıktı sabit maliyetlere eklenemez. Bu iki uç maliyetler arasındaki yarı-sabit maliyetler belli bir çıktı seviyesine ulaşılan ve ek birim harcamaları için üretim kapasitesine ihtiyaç duyulana kadar sabit kalır. Bu sistem konaklama işletmeleri tarafından da

yiyecek fiyatlarının saptanmasında sıklıkla kullanılmaktadır. Fiyat= Maliyet + (Maliyet x Fiyatlama Yüzdesi)

- **Başabaş fiyatlama yöntemi:** Başabaş analizi; maliyetler, müşterilerin talep ettiği miktar ve kârlar arasındaki ilişkilerin gösterilebileceği şemaların çizimini kapsar. Diğer bir ifade ile başabaş noktası, toplam gelirler ile toplam giderlerin birbirine eşit olduğu satış hacmidir. Bu şemalar yöneticiye mal ve hizmetin sabit ve değişken maliyetlerinin kapsayacağı miktarı ve tüketici talep seviyesini belirlemeye yardım eder.

- **Çarpan yoluyla fiyatlama:** Bu yöntemde yiyecek satış fiyatı fiyatlama yönteminde olduğu gibi yiyeceklerin maliyetine dayandırılır. Bu yöntem ya yiyecek içecek rasyosuna, ya da yiyecek-içecek brüt kâr faktörüne göre ele alınır. Çarpan yoluyla fiyatlama; kolay ve anlaşılır olmakla birlikte düşük ve yüksek maliyetli yiyecekler için ayrı ayrı düzenleme yapılmazsa, üretimi düşük maliyetli (işçilik ve diğer) yiyecek ve içecekler için gerekenden daha fazla satış fiyatı belirlenmiş olur ki, bu da haksız bir uygulamaya neden olur. Ayrıca, yiyecek dışı maliyet artışlarına dikkat çekmediğinden olası kârların kaybına yol açabilir.

- **Marjinal fiyatlama yöntemi:** İşletmenin sabit ve değişken maliyet giderleri ile satış hasılatı yani iş hacmi ile kâr arasındaki ilişkilerin incelenmesi için marjinal analizlere ihtiyaç vardır. Bu yöntemde maliyet yapısının yanında, fiyat ve talep ilişkisinin iyi irdelenmesi gerekmektedir. Bu ilişki; ürün testleri, Pazar araştırmaları, benzer ürünlerin incelenmesi, yönetimin deneyimleri çerçevesinde ele alınabilir ve bunlar fiyatlamada yardımcı unsurlar olarak değerlendirilebilir.

- **Temel fiyatlama yöntemi:** Bu yöntemde önce satış fiyatı belirlenir ve daha sonra işletmeler geriye doğru giderek, girdi maliyetini hesaplar. Bu fiyatlama tekniğinde, öğünler itibarı ile farklı fiyatlar belirlenebilir. Diğer yandan işletmedeki müşterilerin harcama potansiyellerine ilişkin dağılım grafiğinin hazırlanmış olması gerekir. Zira harcama potansiyellerine göre belirlenen fiyattan işletme % kaç kâr elde edebileceğini saptar ve bu amaca uygun hedefler belirler. Ayrıca, eski müşteri kayıtları, satış analizlerinden potansiyel harcama miktarı belirlendiği gibi, yiyecek-içeceklere ilişkin işçilik ve genel gider %'leri de belirlenir.

- **Yatırım üzerinden getiri fiyatlama yöntemi:** Bu yöntemde yatırım üzerinden tatmin edici bir getiri sağlayacak fiyat amaçlanır. Diğer bir ifade ile fiyatlama tüm girdi maliyetlerini karşıladıktan sonra tatmin edici bir kâr sağlamalıdır. Yatırım üzerinden getiri fiyatlama yöntemi piyasaya yeni açılan bir işletme tarafından kullanılabilir gibi, faaliyette bulunan bir işletme tarafından da kullanılabilir.

Ziyafetlerde Yiyecek-İçecek Fiyatlama

Konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek-içecekler, misafiri memnun ettiği ölçüde istenen kârlılığı da sağlamalıdır. Bu konu, yiyecek-içecekleri fiyatlandırmada önemli bir kriterdir. Fiyatın çok yüksek olması misafirin hoşnutsuzluğuna, çok düşük olması ise işletmenin zarar etmesine yol açar. Yiyecek-içecek fiyatlandırması gerek misafir gerekse işletme açısından istenilen kârlılığı sağlamayacak şekilde yapılırsa, buna bağlı olarak yiyecek-içecek fiyatlama planlamasına ilişkin tüm analiz ve araştırmalar da boşa gitmiş olur.

Ziyafet faaliyetlerinin fiyatlanmasında set menü ya da porsiyon fiyatı uygulanır. Diğerlerine göre daha kolay fiyat tespit edilebilen ziyafetlerde gelecek kişi sayısı ve sunulacak hizmetler önceden belirlendiği için, bu hizmetlerin malzeme ve işçilik maliyetleri bellidir ve buna belirli kâr payı ilave edilerek satışa sunulur. Ziyafet fiyatı standart menülerin ve hizmetlerin dışına çıkması durumunda önemli ölçüde etkilenebilir. Sözelimi menülerde yer almayan yiyeceklerin ya da içeceklerin istenmesi durumunda bunların temini ve sunulmasının (ekstra servis personeli, aşçı ve hazırlama zahmeti yüzünden) maliyetleri yükseltici etkisi fiyatların oldukça arttırılmasını gerektirebilir.

Ziyafetlerde fiyatlamayı etkileyen faktörleri ana başlıklar halinde şöylece sıralayabiliriz; menü, ziyafetin hafta içi veya hafta sonu olma özelliği, davetli sayısı, ziyafeti veren organizasyonun veya davet sahibinin konaklama işletmesi ile olan ilişkileri ve tanınma özelliği, misafirlerin konaklama işletmesinde konaklama durumu ve süresi, organizatörün istediği diğer hizmetler şeklindedir.

Diğer yandan konaklama işletmelerindeki mevcut salonların yiyecek-içecek hizmeti verilmeden kiraya verilmesi durumunda fiyatlama kararlarını, salonların amortismanı, elektrik, havalandırma, bazı teknik hizmetlerin bedeli gibi değişkenlerin ilavesiyle bir fiyat oluşmaktadır. Sektördeki bu uygulama genellikle döviz bazında salonun m², saat veya gün itibarıyla kiraya verilmesi şeklinde yürütülmektedir.

Ziyafetin fiyatlandırılmasında ziyafet için yapılan özel giderler, (çiçek, dekoratif eşya vb.) genel üretim giderleri ve ziyafet kâr oranları da dikkate alınmalıdır. Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde ziyafetlerinin fiyatlandırılmasında, artan rekabet ve pazarlık şartları karşısında kalitatif yöntemler de ziyafet fiyatının belirlenmesinde etkili olabilmektedir.

Banket ve ziyafet organizasyonlarının yönetiminde başarılı sonuçlar için şu önerilerde bulunulabilir;

☺Banket ve ziyafet uygulamalarında banket yönetim sistemleri ve menü yönetim sistemleri gibi bilgi sistemlerinin ve bilişim teknolojilerinin kullanımı etkinlik ve verimlilikte artış sağlamaktadır.

☺Banket ve ziyafet uygulamalarında maliyetlerin sağlıklı denetiminin yapılması ve iç kontrol önemlidir. Bu şekilde; kaçak ve kayıpların azaltılması ve hedeflenen satışlara ulaşmada kolaylık sağlar. Herhangi bir sapma var ise nedenlerinin tespit edilmesi ve araştırılması mümkün olabilmektedir.

☺Uygun ve bütün birimlerce benimsenmiş iyi bir planlama ve organizasyon; ziyafet organizasyonunda çalışanlar arasındaki koordinasyonun ve amaç birliğinin sağlanması açısından gerekmektedir.

☺Ziyafet satış görüşmesinde konuklar ile hizmet detayı, garantiler ve ücret ile ilgili her çeşit detay karara bağlanmalı, görüşmelerde karar vermede kolaylık sağlaması adına çeşitli fiyatlarda farklı içerikli menüler önceden hazırlanarak konuğa sunulmalıdır.

☺Rezervasyon görüşmelerinde organizasyon için konuşulan ve karar verilen; ziyafet nedeni ve türü, ziyafet tarihi, saati, salonu, menü detayı, oturma düzeni, yemek alacak kişi sayısı, servis şekli, gelecek konukların profili, müzik, aydınlatma, seslendirme, dekor, çiçek aranjmanları vb. gibi tüm detaylar formlara kaydedilmelidir.

☺Banket ve ziyafet faaliyetlerinde, hijyen ve güvenlik konularında da yüksek standartların uygulanması ve kontrolünün sağlanması gerekmektedir.



PROTOKOLÜN ANLAM ve ÖNEMİ

Protokol sözcüğü Fransızca “protocole” sözcüğünden Türkçeye geçmiştir. Bu sözcük ilk kez Fransa’da 1330 yılında “resmî tutanak” anlamında kullanılmış; 18. yüzyılın ilk çeyreğinden sonra resmî ilişkilerde ve törenlerde önde gelme hakkı ve aynı zamanda devlet ve hükümet başkanları ve önemli şahsiyetler nezdinde, mahkemelerde, kabullerde ve törenlerde uyulması gereken biçimsel davranış kuralları olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Osmanlı İmparatorluğunda resmî alanda “protokol” olarak “teşrifat” sözcüğü; sosyal alanda “âdâb-ı muâşeret” terimi kullanılmıştır. Günümüzde ise resmî alanda “protokol”; sosyal alanda “saygı, görgü ve nezaket kuralları” terimi kullanılmaktadır. Kamu Yönetimi Sözlüğünde *protokol*; “**Kimi kurumlarının ve kurum yöneticilerinin - özellikle yabancı kurumlar ve onların yöneticileriyle - resmî ilişkilerini ve törensel etkinliklerini düzenleme; törene katılanların öncelik ve sonralık durumuna göre yerlerini belirleme; törensel davranışları ve kuralları saptama**” olarak tanımlanmıştır. Protokol kuralları hayati nitelikler bütünüdür. Bu kurallar bütünü nezaket ve görgü kuralları şeklinde de adlandırılabilir. Protokol ve görgü kuralları toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırma, hayatı kolaylaştırma, ilişkileri düzenleme işlevine sahiptir. Yasal hiçbir yaptırım olmayan bu görgü kuralları çiğnendiği zaman, bireyler toplum tarafından hoş görülmez. Kamusal ve sosyal hayatta protokol kuralları, başta yöneticilerin ve tüm çalışanların uymak ve uygulamak zorunda oldukları biçim ve davranış bütünüdür. Bir diğer tanıma göre ise *protokol*; “devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamıdır” şeklinde ifade edilmektedir.



Devletler, kurumlar ve resmî kişiler arasındaki etkinliklerde, iş ve ilişkilerde protokol kurallarına uymak ulusal, kurumsal ve kişisel saygınlık açısından zorunluluktur. Çünkü protokol kuralları devletin, kurumun ve kişinin saygınlığının koruyucusudur.

Protokol kurallarına uyulmaması; resmî ilişkilerde devletin, kurumun ve kişinin saygınlığını azaltır. Bu yüzden protokol kurallarına uymamak devlete, kuruma ve kişiye zarar verir.

Protokol kuralları her ülkede önemlidir. Ancak Türkiye, Fransa, İspanya, Rusya, Almanya, İngiltere, İtalya ve Avusturya gibi bazı ülkelerde çok daha önemlidir. Özellikle Fransa’da protokol bir tür din ve Fransızlar için protokol bir tür tanrıdır. Nitekim Fransa Kralı 14. Louis protokolü, “*Herkesin üstünde bir tür din*” olarak kabul etmiş; Fransız Akademisi üyesi Jules Cambren protokolü “*Kuralları ve sırları ile bir din*” olarak tanımlamıştır.

Protokol kuralları uluslararası ilişkilerde olduğu gibi kurumsal ve bireysel özel ve sosyal bütün ilişkilerde, görüşmelerde ve etkinliklerde önemlidir. Çünkü kamusal ve kurumsal yaşamda düzenlenen bütün toplantı, tören, konferans vb. etkinlikler; görüşmeler, kabul, ziyaret ve ziyafetler protokol kurallarına uygun olarak gerçekleştirilir. Bu nedenle kamusal ve kurumsal yaşamda bütün yöneticilerin ve her düzeyde çalışanların protokol kurallarını iyi bilmeleri ve uygulamaları gereklidir. Protokol kurallarına uymak, aynı zamanda kurumsal temsil niteliğinin gereğidir. Çünkü kurumlarda çalışanlar dışa karşı kurumlarını temsil eden kişilerdir. Temsil işlevi de kamusal alanda ve toplumsal yaşamda kişinin protokol, saygı, görgü ve nezaket kurallarına uyması demektir. Kurumunu iyi ve olumlu biçimde temsil etmeyen bir kişi, çok iyi ve çok çalışkan olsa da çevresinde ve üstlerince yetersiz ve hatta olumsuz olarak değerlendirilir. Bu yüzden protokol, saygı, görgü ve nezaket kuralları devlet hayatında olduğu gibi kamu ve özel bütün kurumlarda önemlidir; başta yöneticiler tarafından iyi bilinmesi ve uygulanması gereklidir.

İnsanların kamusal alanda birbirlerinden bekledikleri davranışlar, protokolün esasını oluşturur. Protokol kuralları, insanların kurumsal yaşamlarında birbirleriyle ilişkilerinde uyumlu ilişkiler geliştirmelerini ve sürdürmelerini sağlar. Devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal yaşamda uygulanması gereken kuralların toplamıdır.

Protokol kuralları, resmi görgü kurallarıdır. İş yaşamı, özellikle üst düzey yöneticilerin iş yaşamları ağırlıklı olarak protokol kuralları çerçevesinde yürür. Resmi toplantılar, seminerler, konferanslar, kokteyller, ziyafet ve ikramlar protokolün uygulandığı etkinliklerdir. Resmi protokol kuralları sadece törenlerde değil, sözlü, yazılı ve yüz yüze iletişimin her türünde uygulanır.

Türkiye Cumhuriyeti'nde devlet protokolü düzenleme ve gerektiğinde değiştirilmesi yetkisi ve sorumluluğu, Atatürk'ün Cumhurbaşkanı olarak imzasını taşıyan Ocak 1927 tarihli ve 4611 sayılı Bakanlar Kurulu Kararnamesi ile Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

Protokolün amacı; düzeni bozmak değil, varsa düzensizliğe son vererek toplumsal ilişkilerin gelişmesini sağlayan nezaket ve karşılıklı saygı ortamını yaratmak olduğunun unutulmaması gerekir. Eğitim almış kişi, kendisine saygı duyduğu için başkalarına da nazik ve iyi tavır içinde hareket ederek saygı duyar. Protokol kurallarını uygulayabilmek için;

- ✓ Dengeli
- ✓ Dürüst
- ✓ Gerçekçi yaklaşım içerisinde olma
- ✓ Görgülü
- ✓ Kendimizi ifade edebilmeli
- ✓ Her zaman en iyi görüldüğümüz biçimde kendimizi gösterebilmeli
- ✓ Kendimize başkasının bakış açısıyla bakabilmeli
- ✓ Konuşmadan önce düşünmeliyiz.

Protokolün konuları ve uygulama alanları ise şöyle sıralanabilir;

- ✓ Ulusal ve kurumsal öncelik-sonralık sıradüzenini
- ✓ Milli, resmi, askeri, mahalli ve kurumsal törenler (Törenlerde oturma düzenleri. Konuşma, takdim ve hitap usulleri)
- ✓ Devlet ve hükümet adamlarını, yabancı konuklar üst yöneticileri ve kurum amirlerini karşılama ve uğurlama törenleri
- ✓ Devlet ve hükümet adamları, makam sahibi yöneticiler ve yabancı temsilcilerle resmi görüşmeler ve ilişkiler
- ✓ Toplantı ve brifingler. Toplantılarda masa ve oturma düzenleri. Toplantı yönetimi kuralları
- ✓ Ulusal, kurumsal (tanıtıcı) ve yabancı bayraklar (Bayrakların kullanım usulleri)
- ✓ Protokol yazıları. Resmi yazılarda protokol kuralları
- ✓ Göreve başlama, görevden ayrılma ve görev devir-teslim usul ve törenleri.
- ✓ Resmi taşıtlarda oturma düzenleri.
- ✓ Konuklar ve resmi ziyaretler. (Kabul, karşılama, ağırlama ve uğurlama usul ve törenleri)
- ✓ Davet ve ziyafetler (resepsiyon, kokteyl ve resmi yemekler). Yemeklerde masa ve oturma düzenleri. Sofra ve servis kuralları.
- ✓ Kamusal yaşamda ve resmi ortamda giyim kuralları

- ✓ İş ortamında ve sosyal yaşamda davranış kuralları (hitap, selam, tanıtma, tanıştırma, tokalaşma, konuşma, öpüşme, yemek yeme, içki içme, kadeh kaldırma, hediye ve çiçek sunma.)

Protokolde temsil esastır. Yönetici katıldığı toplantı, tören, ziyaret, davet vb etkinliklerde kendini değil, kurumu temsil eder.

*Protokolde Kişi Kendini Temsil Etmez. Unvanını Ve Kurumunu Temsil Eder.

*Her Yöneticinin Temel İşlevi Kurumunu En İyi Biçimde Temsil Etmektir.

*Bir Kişinin Temsil Niteliği; Dış Görünümü, Giyimi, Tutum Ve Davranışı, Konuşması, Protokol - Saygı, Görgü Ve Nezaket Kurallarına Uyması İle Ortaya Çıkar.

Davetlerde, yazışmalarda, toplantılarda, görüşmelerde, karşılama ve uğurlamalarda denklik ve karşılıklılık ilkesi geçerlidir.

Resmi tören, oturma düzeninde, yürüyüşlerde şeref misafiri veya üst, bulunduğu ortamın daima merkezindedir.

Resmi yemeklerde tüm konukların rütbe, unvan, siyasi mevki veya temsil ettiği mevkie göre oturmaları temel prensiptir.

Protokol kurallarında resmi unvan esastır. Yöneticinin kişisel unvanı, cinsiyeti, yaşı, temsil ettiği kurumsal unvanının önüne geçemez.

Devlet başkanının şerefine verilen yemeklerde; devlet başkanı şeref misafiri olmakla birlikte ev sahipliğini de üstlenir.

Protokolde, kişinin unvanına veya temsil ettiği kuruma gerekli önem ve değer vermek esastır.

Eşitlerarası öndegelimde, kıdem esastır.

Resmi davetlerde kullanılacak davetiyelerde rütbeler, unvanlar ve isimlerde kısaltma yapılmaz.

Törenlerde konuşma sırası rütbe, unvan, temsil edilen mevkiye göre alttan üste doğrudur.

Protokolde; ulusal bayrağı, konuğu, üstü korumak, kollamak ve gerekli saygıyı göstermek esastır.

Resmi araçlarda protokol makamı, aracın arka koltuğunun sağ tarafıdır.

Protokol aynı zamanda 9 farklı başlıkta sınıflanabilir. Bunlar;

- **Devlet Protokolü**; devlet törenleri ve devlet başkanlarıyla ilgili olarak uygulanan uluslararası nitelikte siyasi ve diplomatik kurallar bütünüdür.
- **Diplomatik Protokol**; devletler ve uluslararası ilişkilerde, devlet ve hükümet adamlarının ve özellikle diplomatların uymak ve uygulamak zorunda oldukları biçimsel ve törensel kurallar bütünüdür. Diplomatik protokol genel olarak diplomatik temsilciliklerde (büyükelçilik ve başkonsolosluklarda) ve uluslar arası kuruluşlarda (Birleşmiş Milletler,

UNESCO, UNICEF, NATO, AGİK, Avrupa Birliği, Avrupa Konseyi vb) uygulanmaktadır.

- **Mülki Protokol;** başkentte hükümet nezdinde (Başbakanlık ve bakanlıklarda), taşrada il ve ilçelerde (valilik ve kaymakamlıklarda) uygulanan biçimsel ve törensel kurallardır.
- **Askeri Protokol;** askeri törenler ve davranışsal ilişkiler konusunda uygulanan kurallar bütünüdür.
- **Adli Protokol;** yargı organlarında ve adli kuruluşlarda yapılan törenlerde toplantılarda ve duruşmalarda uygulanan törensel ve biçimsel davranış kuralları ile yargı mensuplarının kıyafetleri, davalar ve adli yazışmalar konularında uygulanan kurallar bütünüdür.
- **Akademik Protokol;** üniversitelerde ve bilim çevrelerinde düzenlenen törenlerde ve törensel etkinliklerde; yapılan bilimsel toplantı, panel, sempozyum, kolokyum(bilimsel tartışma) ve seminerlerde; akademik giyimde, akademik iş, işlem ve ilişkilerde uygulanan, mevzuata ve aynı zamanda akademik gelenek ve kültüre dayanan kurallar bütünüdür.
- **Kurumsal Protokol;** bakanlıklarda, kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanan törensel, yönetsel ve biçimsel davranış kuralları bütünüdür.
- **Dini Protokol;** Din kurallarına ve din kitaplarına, ayrıca dini alanda yaşamsal olarak benimsenmiş olan örf ve adetlere dayanmaktadır. Cenaze merasimleri, kurban kesimleri, cami ve türbe ziyaretleri, hac uğurlama ve karşılama merasimleri, mevlit, nikah ve hatim merasimleri (örf ve adetlere) göre düzenlenmektedir.
- **Sosyal Protokol;** toplumsal alanda ve yaşamda özel ve sosyal etkinliklerde uygulanan ve toplumun büyük kesimince benimsenmiş olan saygı, görgü ve nezaket kuralları bütünüdür. Bunlar aile ilişkileri, doğum, sünnet, nişan, nikah, düğün ve cenaze merasimleri çevre ve komşuluk ilişkileri, hanımlarla ve büyüklerle olan ilişkiler, hitap, selamlaşma, konuşma, tokalaşma, tanıştırma, el öpme, çiçek ve hediye alma-sunma, davet, ziyaret ve ziyafetlerde uygulanan davranışsal kurallardır.

Sosyal davranışın temelini oluşturan TERBİYE, NEZAKET, ZARAFETİN, içerikleri protokol uygulamalarına yön verir, anlam kazandırır.

Terbiye; eğitim, görgü, belli bir eğitimle yetişmek, iyi ahlak, nezaket ve görgü kurallarına bağlılık anlamına gelir. Terbiyeli kişi, kendisine saygı duyduğu için başkalarına da saygı duyan kişidir. Bu öz saygı, onu kişilik zaaflarına düşmekten daima alı koyar. İnsanlar görgülü, terbiyeli olarak dünyaya gelmezler. Bu kurallar, sonradan yaşam boyu bir kültür içinde öğrenilir. Terbiyeli ve nazik insanların sevenleri, dostları ve çevreleri oldukça geniştir. Toplumda nazik, terbiyeli ve kibar bir kişi, kaba birinden daha kolay kabul edilir.

Nezaket; insanların birbirlerine zarıflık, incelik ve ölçölölük çerçevesinde davranmaları veya birbirlerini incitmemek için gerekli özeni göstermektir. Diğer bir tanımda toplumda bireylerin birbiriyle olan gündelik ilişkilerinde uymaları gereken ölçölölü davranış kurallarıdır. Nezaket gösterisinde doğal olunmalıdır. Nezaket kurallarına aykırı davranarak görgölölü olunmaz. Nezaket; nazıklık, zarıflık, incelik, terbiye edep anlamına gelir. Nezaket kavramının yanında bir de incelik kavramı vardır. İncelik kavramı, başkalarının hoşlarına gidecek davranış yapmak anlamına gelen nezaketten, daha üstün bir davranış örneğidir. Davranışları, tutumu, görünüşü, duygu ve düşünceleri zarıf ve ince olan nazıktır. Nezaket ile ilgili diğer kavramlar ise;

Hoşgörü: Kendisi gibi düşünmeyen, yaşamayan, davranmayan herkesi saygıyla karşılamak demek olan hoşgörü, nezakete zemin hazırlayan ruhsal bir durumdur.

Tevazu: Sosyal ve kültürel olarak kendisinden daha alt düzeyde olan yoksun kişilere saygı ve anlayış göstermek olan tevazu, nezaketi oluşturan bir diğer unsurdur.

Dikkat: Bir taraftan, etrafına, dünyaya, gelişmeler ilgi duymayı, bunlara başka gözle bakmayı, diğer taraftan bundan sonuç çıkartarak davranış ve düşüncelere yeni anlamlar kazandırmayı sağlar.

Zarafet ise; zorunluluk olmadan, karşılık beklemeden geleneklere uygun, güvenli, ölçölölü, yakışık alan sadelik içinde rahat ve akıcı sözler ve hareketlerle kişinin yarattığı etkidir. Zarafet, incelik, güzellik, estetik anlayışa uygunluk anlamına gelir. İnsanlar zarafet kurallarını en fazla konuşmalarında gösterirler. Örneğın konuşurken “evet” yerine “hı”, “efendim” yerine “ha” gibi ünlemler kullanmak, ikide bir “efendime söyleyeyim”, “ondan sonracıma”, “anladın mı”, “tamam mı”, “şey” gibi sözleri kullanmak, zarafeti gölgeleyeceği gibi konuşmanın etkisini azaltır.

Davetler sosyal yaşantımızın en önemli faaliyetlerindendir. Hayatımız süresince aile toplantılarından resmi resepsiyonlara kadar çeşitli davetlere katılmak, zaman zaman böyle toplantılar düzenlemek durumunda kalabiliriz. Düzeyi nasıl olursa olsun tüm davetlere özenle ve titizlikle hazırlanmalıdır. Davetler genellikle; resepsiyonlar, kokteyller, yemekler, büfeler, çay ve gece toplantıları olarak çeşitlendirilebilir. Davetlere konukların katılım durumu ve düzeyi dikkate alınarak davetiye düzenlenir.

Resmi davetlerde ve davetiyelerde şu kurallara dikkat edilmelidir:
Öğr. Gör. Erkan DENK

Banket ve Protokol Servisi

- *Resmi davet basılı kartla; özel/sosyal davetin sözlü olması yeterli.
- *15 gün önceden planlanır, 3 gün önce davete katılım netleştirilir.
- *Kaliteli kart, zarif ve şık tasarım uygundur
- *En üstte ev sahibinin unvan, ad-soyadı, ortada konuğun ad ve soyadı, altta davet türü ve nedeni yazılır. Nazik 3. şahıs dili ile.
- *Resmi davetiye'nin sol alt köşesinde: yer-saat, kıyafet ibaresi
- *İmzalanmaz
- *Vali, büyükelçi devlet adına davetlilerin teşekkürlerini saygılarıyla rica eder; Bakan ve kurum yöneticileri üst/eş düzey konukların daveti onurlandırmalarını saygılarıyla dilerler.
- *LCV/RSVP: lütfen cevap veriniz, Tel. no. yazılır (amaç katılımcı sayısını netleştirmek)
- *Katılamayacakların bildirilmesi isteniyorsa: «Yalnız mazeret için» ifadesi ve tel. no yazılır. Mazeret rumuzu yalnızca yemek davetlerinde olur.
- *Konuk katılamayacağını telefon veya yazılı olarak bildirir.
- *Kıyafet belirtilmemişse akşam koyu renk giyilir.
- *Onur konuğu varsa ondan üst makam, rütbede biri davet edilmez.
- *Davetiye şahsidir, başkasına kullanırlmaz. Ancak kurumsal davette temsilci gönderilir.
- *Onur konuğu eşli ise tüm davetler eşli yapılır.
- *Eşli davete evli kişinin mazereti olmadan eşsiz katılımı olumsuz karşılanır.
- Yine resmi protokol yemek ve organizasyonlarında misafir karşılama ve uğurlamalarında aşağıdaki gibi hareket edilmesi gerekmektedir. Bunlar;
- *Resmi davette konuk salon girişinde karşılanır; ev sahibi ve eşi, varsa onur konuğu ve eşi + ev sahibine yardımcı bir erkek tarafından. Onur konuğu yoksa ev sahibinin 1. yardımcısı ve eşi devreye girer.
- *Onur konuğu ve eşi otomobilden inişte ev sahibince karşılanır. Resepsiyonda üst konuk protokol görevlilerince karşılanıp salona getirilir.
- *En uygun giriş saati: davet başlangıcından sonraki 5 dk, kabul edilen süre 20 dk. Sonraya dek.
- *Konuk/ev sahibi selamlaşır, tokalaşır; konuğun eli boş olmalı. Gülümsenir, göze bakılır, ilk kez karşılaşıldıysa konuk kendini tanıtır, saygı ifadeleri kullanılır.
- *Resmi davette salona eşler beraber girer, makam sahibi olan önden diğeri arkadan (özel/sosyal davette önce bayan girer)

Banket ve Protokol Servisi

*Konuk salona girince tanıdık büyükleri ve bayanları başlarıyla selamlar. Az konuk varsa salondakilere kendini tanıtip selamlaşmak/tokalaşmak yerinde olur.

*Karşılama bitince ev sahibi salona döner ve uygun olan konukları tanıştırır.

*Ayrılış saati biliniyorsa bundan 15-20 dk. Önce çıkmalıdır.

*Kokteylde konuk ev sahibine teşekkür edilip ayrılır; yemek ve resepsiyonda ise ev sahibinin 1. yardımcısı ve eşi uğurlama yapar. (Ev sahibi salonla ilgilenir orada vedalaşır; onur konuğunu uğurlama ev sahibinin işi)

*Yemek normalde 23:00te biter, ancak onur konuğu varsa onun çıkışı beklenir, beklenmeyecekse izin/özür ile çıkılır.

*Ast yemekte üstü varsa onu bekler, veya üst/ev sahibinden özür/izinle erken çıkar.

*Konuk çıkarken mutlaka ev sahibine teşekkür etmeli, ev sahibesi ve sahibinin elini sıkmalıdır.

*Yemekte konuklar ev kapısından uğurlanır. Onur konuğu geliştiki gibi otomobiline kadar ev sahibince (salon boşaldıysa ev sahibesi de katılır) uğurlanır.

Sofra Protokolü ve Protokol Servis Kuralları

Sofra Protokolü; protokol davetleri çay, yemek, gece toplantıları ve resmikabuller şeklinde olabilir. Resmi yemeklerde tüm konukların rütbe, unvan, siyasi mevki veya temsil ettiği mevkiye göre oturmaları prensiptir. Bu şekilde sofraya oturmaya “sofra protokolü” denir. Masada bay ve bayanlı toplantılarda imkan nispetinde bay bayan sıralamasına yer verilir. Bayanlara, eşlerinin öncelik sırasına göre yer verilmekle birlikte yaşı ve sosyal durumu da dikkate alınır. Masada ev sahiplerinin oturduğu yerler masanın odak noktasıdır ve düzenleme buna göre yapılır. Örneğin; sadece erkeklerin katıldığı bir yemekte şeref misafirinin yeri ev sahibinin sağıdır. Şeref konuğuna özel bir hürmet gösterilmek isteniyorsa bu durumda şeref konuğunu ev sahibi karşısına alır. Ev sahibesinin de katıldığı yemeklerde; şeref konuğunun yeri ev sahibesinin sağı ve şeref konuğunun eşinin yeri ise ev sahibinin sağıdır.

Herhangi bir zorunlu nedenle davetlilerden biri oturması gereken yerde oturmayacaksa, yemekten önce durum ev sahibi tarafından kendisine

açıklanıp özür dilenmesi gerekir. Aynı durum ev sahiplerinden birisi için söz konusu ise ev sahibesi yerinde kalır, ev sahibi ise yer değiştirir. Bu değişiklik nedeninin de konuklara açıklanması ve özür dilenmesi gerekir. Şayet davete eşlerle birlikte katılım olmayacaksa genel oturma düzeni kuralları geçerlidir. Yani rütbece küçük olan rütbece yüksek olanın soluna oturur.

Resmi yemeklerde önce kokteyl alınıyorsa, ev sahibinin sağ koluna onur misafirinin hanımına uzatması yemek salonuna girileceği anlamına gelir. Diğer yandan devlet başkanı ve eşi her durumda yemek salonuna ilk önce girer. Devlet başkanının şerefine verilen yemeklerde devlet başka şeref misafiri olmakla birlikte ev sahipliğini üstlenir. Yani, devlet başkanı davetin hem şeref konuğu hem ev sahibidir. Devlet başkanı başka bir devlet başkanının şerefine yemek veriyorsa masanın ortasına devlet başkanları karşılıklı (dikdörtgen veya oval masa düzenlenmişse) olarak otururlar. Misafir devlet başkanının eşi ev sahibi devlet başkanının sağına, ev sahibi devlet başkanının eşi ise misafir devlet başkanının sağına oturur. Diğer davetliler de rütbe ve mevkilerine göre sıralanır.

At nalı şeklinde masa düzenleniyorsa; devlet başkanları yan yana otururlar. Masanın ortasına misafir devlet başkanı oturur. Ev sahibi devlet başkanının hanımı, misafir devlet başkanının sağına, misafir devlet başkanının hanımı ise ev sahibi devlet başkanının soluna oturur. Diğer davetlilerin de önceden bahsedildiği gibi masadaki yerleri belirlenir. Bu tür masada protokol gereği devlet başkanlarına önce servis yapılması gerekir. Ancak bayanların da baylara göre öncelik hakkının olduğu dikkate alınırsa önce kime servis yapılmalıdır? Bunun cevabı; servis başlayınca 4 garson (devlet başkanları ve eşleri için) aynı anda servise başlar, daha sonra iki garson servisten çıkar. Bundan sonra, önce bayanlara sonra baylara kuralı çerçevesinde servis gerçekleştirilir.

Oturma Düzeninde Dikkat Edilmesi Gerekenler

Uluslararası düzeyde protokolün önemli bir yeri vardır ve bu nedenle protokol kuralları eksiksiz olarak uygulanmalıdır. Resmi yemeklerde tüm konukların rütbe, unvan, siyasi mevki veya temsil ettiği mevkie göre oturmaları temel prensiptir. Bu şekilde sofraya oturmaya da sofraya protokolü

denir. Masada rütbe ve mevkiye aynı konukların olması durumunda, ev sahibi veya misyon mensupları aynı misyonda olan yabancı misafirlere yerlerini verirler. Diğer yandan, bay ve bayanlı toplantılarda imkan nispetinde bay ve bayan sıralamasına yer verilir.

Bayanlara, eşlerinin öncelik sırasına göre yer verilmekle birlikte, yaş ve sosyal durumları da dikkate alınır. Masalarda ev sahiplerinin oturduğu yer odak noktasıdır ve düzenleme buna göre yapılır. Örneğin sadece erkeklerin katıldığı bir yemekte şeref konuğunun yeri ev sahibinin sağ tarafıdır. Şeref konuğuna özel bir hürmet gösterilmek isteniyorsa, bu durumda şeref konuğunu ev sahibinin karşısına yerleştirmek mümkündür. (masa buna göre düzenlenir.)

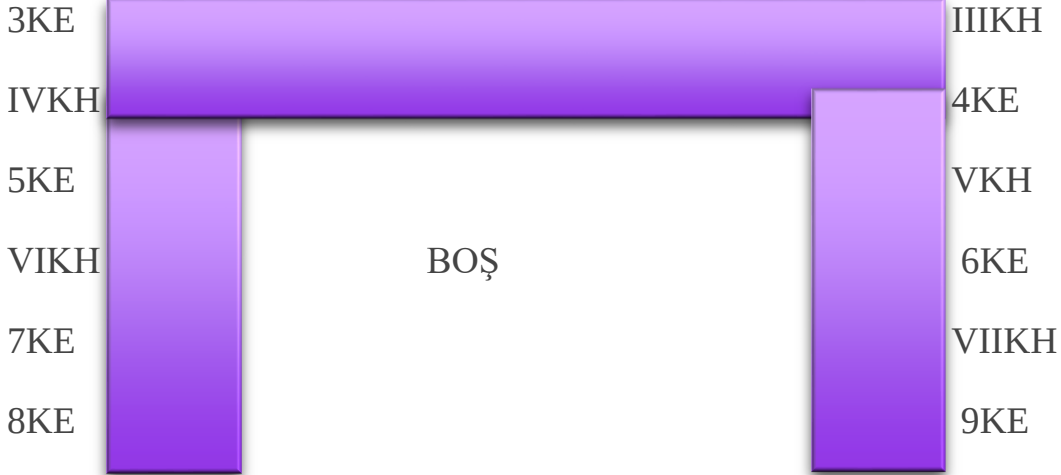
Ev sahibi bayanın da katıldığı yemeklerde; şeref konuğu bayın yeri ev sahibi bayanın sağıdır, şeref konuğunun eşinin yeri ise ev sahibi bayın sağıdır. Herhangi zorunluluk nedeniyle davetlilerden birisi oturması gereken yerde oturamayacaksa, yemekten önce bu durum ev sahibi tarafından kendisine açıklanıp özür dilenmesi gerekir. Aynı durum ev sahiplerinden birisi için söz konusu ise, ev sahibesi yerinde kalır, ev sahibi ise yerini değiştirir. Bu değişiklik nedeninin de konuklara açıklanması ve özür dilenmesi gerekir. Şayet, davete eşlerle birlikte katılım olmayacaksa, genel oturma düzeni kuralları geçerlidir ve rütbece küçük olan, rütbece yüksek olanın soluna oturur.

Devlet başkanının şerefine verilen yemeklerde (meclis başkanının cumhurbaşkanına verdiği yemek gibi) devlet başkanı şeref misafiri olmakla birlikte ev sahipliğini de üstlenir. Yani, devlet başkanı devletin hem şeref konuğu, hem de ev sahibidir. Devlet başkanı, başka bir devlet başkanının şerefine yemek veriyorsa (dikdörtgen ve oval masa düzenlemesinde) masanın ortasında devlet başkanları karşılıklı olarak otururlar. Misafir devlet başkanının eşi ev sahibi devlet başkanının sağına, ev sahibi devlet başkanının eşi ise misafir devlet başkanının sağına oturur. Diğer davetliler de, rütbe ve mevkilerine göre sıralanırlar.

At nalı, dikdörtgen veya “U” şeklinde masa düzenlenmişse, devlet başkanları yan yana otururlar. Masanın ortasına misafir devlet başkanı oturur. Ev sahibi devlet başkanının eşi misafir devlet başkanının sağına, misafir devlet başkanının eşi ise ev sahibi devlet başkanının soluna oturur. Diğer davetliler de önceden bahsedilen şekilde sıralanır.

Banket ve Protokol Servisi

IIKH - 1KE - EŞİ - OKE- ES- OKH - 2KE - IKH



(**OKE:** Onur Konuğu Erkek, **OKH:** Onur Konuğu Hanım, **KH:** Konuk Hanım, **KE:** Konuk Erkek, **ES:** Ev Sahibi, **K:** Konuk)

DIŞ İL D. BAŞ. BÜYÜKELÇİLİK **KONUK GEN. GENEL** 1.GEN.MÜD. 2.
GEN.
EŞİ MÜSTEŞARI **MÜD. EŞİ** **MÜD.** YARD.EŞİ
MÜD.YARD.

2.GEN.MÜD. 1.GEN.MÜD. **GENEL MÜD. KONUK** BÜYÜKELÇİLİK
DIŞ İL
YARD. EŞİ YARD. **EŞİ** **GEN.MÜD.** MÜSTEŞARI EŞİ
BŞK

Bu tür bir masada protokol gereği öncelikle devlet başkanlarına servis yapılması gerekir. Bununla birlikte bayanların baylara göre servis önceliği olduğunu da bilmekteyiz. Servis başlayınca 4 uzman servis elemanı (devlet başkanları ve eşleri için) aynı anda servise başlar, daha sonra iki servis elemanı da servisten çıkar. Bundan sonra ise, önce bayanlara sonra baylara genel kuralı içinde servis hizmeti yürütülür. Protokol yemeklerinde,
Öğr. Gör. Erkan DENK

davetlilerin masalara oturma düzenini gösteren bir yerleşim planı hazırlanır ve servis elemanları tarafından gözden geçirilir. Birçok protokol davetinde, yemek menüsünün özel basımı da gerçekleştirilmektedir.

Protokol Masası Hazırlanırken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- ✓ Protokol masalarına menaj olarak sadece tuzluk konur. Kokusu nedeniyle biber konmaz.
- ✓ Ziyafet akşam veriliyorsa, eşit aralıklarla şamdanlar konur. Şamdanlardaki mum ışığının gözü almaması ve görüşü kapatmaması için göz seviyesinden yukarıda olmamalıdır.
- ✓ Aynı şekilde çiçeklerin görüşü kapatmaması için vazo içine konan çiçek yerine, parter çiçek tercih edilmelidir.
- ✓ Servisin rahat yapılabilmesi için kuverler arasında cm.'lik uzaklığın olmasına dikkat edilmelidir.

Protokol Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Ziyafet servisleri içerisinde en fazla özellik gerektiren servis türlerinden birini de protokol servisi oluşturur. Protokol servisinde uyulması gereken kuralları şu şekilde sıralayabiliriz;

- ✓ Protokol ziyafette bir servis elemanı altı kişiye en fazla on kişiye servis yapar,
- ✓ Protokol ziyafette komi servis yapmaz. Sadece mutfak ile salon bağlantısını temin eder.
- ✓ Şarap servis elemanı en fazla 20 kişiye içki servisi yapar.
- ✓ Servisi yöneten şef servis personeli ziyafet masasının baş tarafında, masaya üç metre uzaklıkta durur ve sadece başıyla işaret etmek sureti ile servisi yönetir,
- ✓ Misafirler salona girmeden önce mumlar mutlaka yakılmalıdır,
- ✓ Servis elemanları yemek servisi öncesi, salona tek sıra halinde ellerinde yemeklerle girerler ve masadaki servis yerlerine intizam içinde geçerler. Ardından masaya konan tabakların üstünde yemeğin üstünü kapatan kloşlar bulunur. Bunlar servis şefinin işareti ile servis elemanlarının her birinin aynı anda kloşları kaldırmaları ile yemek servisi başlamış olur,

Banket ve Protokol Servisi

- ✓ Protokol ziyafetinde sessizlik esastır ve çok önemlidir. Bu nedenle hiçbir gürültüye ve karışıklığa meydan vermemeye çalışılmalıdır,
- ✓ Protokol ziyafetinde servis elemanları aynı renkte üniforma giyerler,
- ✓ Devlet Başkanları ve hanımları protokol masasında bulunuyorsa, iki yedek servis elemanı görevlendirilerek masada görevli servis elemanları ile karşılıklı olarak öncelikle dördü birden aynı anda Devlet Başkanları ve eşlerine servis yapılmalıdır. Servisin sonuna kadar bu uygulama aynen devam etmelidir,
- ✓ Devlet Başkanlarının ve eşlerinin servisi aynı anda yapıldıktan sonra, iki yedek servis elemanı servisten çekilmeli ve masanın asıl görevli servis elemanları önce bayanlara ve sonra beylere servis yapmalıdır,
- ✓ Protokol masasında misafirler yemeğini bitirmeden boşlar alınmamalı, yemeğini bitirmeyen misafir olduğunda kıbarca devam edip etmediği sorulmaktadır. Yemek verirken olduğu gibi yine servisi yönetenden işaret alındıktan sonra boşlar toplanmakta ve ikinci yemeğin servisi yapılmalıdır. Bu kural yemeğin sonuna kadar böyle devam etmelidir,
- ✓ Protokol ziyafetlerinde, ana yemek garnitürleri mutlaka ayrı servis edilmelidir. Bu kural sadece Fransız servis usulünde değişmektedir. Fransız servis usulünde ana yemek garnitürle getirilmekte ve misafirler bir defada kendi yemeklerini ve garnitürlerini tabaklarına almaktadır,
- ✓ Konyak ve ya likör 30 cm çapında yuvarlak tepside getirilerek ikram edilmektedir,
- ✓ Protokol masasında şarap daha önceden marka olarak tespit edilmiş ise tadılması için kimseye takdim edilmemeli ve protokol sırasına göre servis edilmelidir,
- ✓ Protokol yemeğinde özel konuşmalar olabilmektedir. Bu durumda servis personeli konuşmanın duyulmayacağı ofise alınmalı, ancak belli bir düzenle konuşmanın bitip bitmediği takip edilmelidir. Konuşma bittikten sonra servis yapmaya devam edilir.
- ✓ Resmi bir yemekte servis şu sırayı takip etmelidir. (Onur konuğu-Misafir Bayanlar-Misafir Erkekler-Ev sahibi Bayan-Ev sahibi Erkek)

Yemeklerde ve masada uyulması gereken kurallar ise;

Banket ve Protokol Servisi

- ✓ Yemek masasında otururken dirsekler ve kollar masa üstüne konulmaz. Sadece bileklerden itibaren olan kısım masaya temas eder. Kullanılmadığı zaman her iki el veya biri masanın altında tutulur.
- ✓ Yemek yerken vücut masaya dik durur, sadece baş eğilmelidir. Ancak lokma ağza götürülürken baş tabağa degecek kadar öne eğilmez, sırt kamburlaştırılmaz.
- ✓ Masada dirsekler fazla açılıp yandakiler rahatsız edilmez.
- ✓ Masada iken uzanamayacak kadar uzakta olan malzemeler (tuz, biber vb. gibi) ayağa kalkıp alınmaz. Garson yok ise, kibarca istenebilir.
- ✓ Masa altından ayaklar karşıya doğru uzatılmaz.
- ✓ Masadan geçici olarak ayrılmalarda sandalye çekildiği gibi bırakılmaz içeriye doğru itilir.
- ✓ Sağınızda oturan bayanın sandalyesine oturup, kalkmasına yardımcı olunur.
- ✓ Garsondan veya görevlilerden nezaketle ve alçak sesle istekte bulunulur. Yemek esnasında yemeklerin olumsuzluklarından bahsedilmez.
- ✓ Yemekten önce beğenilmeyen yemeklerden söz edilmez.
- ✓ Servisteki bir hata kesinlikle söylenmez.
- ✓ Kaza eseri yemekte istenmeyen cisimler çıkarsa, ev sahibini zor durumda bırakacak bir hareketle bulunulmaz. Yemek yenmese bile masada kalır ve diğer tabaklarla beraber kaldırılır. Aynı durum lokantada olursa, garsona tabağı değiştirmesi söylenir. Bilinmeyen yemekler yenilmeden önce sorulabilir veya bilenden taklit edilir.
- ✓ Yanınızda oturana tabak vermek zorunda kalırsa, tabak içindeki çatal ve bıçak tabağın bir kenarında olur.
- ✓ Bir şey içerken yavaş içilir. Ağızda yemek varken su içilmez. Su bardağının tamamı bir defada içilmez, yudumlanır.
- ✓ Ağza alınan lokma çok büyük olmaz.
- ✓ Lokma çiğnenirken ağız açılıp kapanmaz. Dudaklar kapalı olur. Dudaklar hiçbir zaman yağlı bırakılmaz, hemen peçete ile kurutulur. Yemekte yere düşen çatal, bıçak ve malzemeler alınmaz, yenisi istenir. Masada el kol sallayarak konuşulmaz.
- ✓ Sofrada çatal, bıçak, kaşıkla oynanmaz.
- ✓ Çay ve kahve uzun süre ve gürültülü karıştırılmaz
- ✓ Tatlı, yoğurt, çorba, çay, kahve kâselerinin içinde kaşık bırakılmaz,

tabağın yanına bırakılır.

- ✓ Yemek esnasında münakaşayı gerektirecek ve münakaşası hoş olmayacak politika, ölüm, hastalık gibi konular kesinlikle açılmaz.
- ✓ Ani öksürük, tıkanma, aksırma, hıçkırık gibi durumlarda hemen masa terk edilir ve diğer odaya geçilir. Tekrar dönüldüğünde özür dilenir.
- ✓ Misafir olarak, ev sahipleri ile diğer misafirlerin karar verdikleri müşterek bir yemeğe, sevmesiniz dahi zorluk çıkarılmaz.
- ✓ Siz konuşurken onur konuğu veya komutan konuşmaya başlarsa, diğer konuklar konuşmalarını keserek dinlerler.
- ✓ Oturmalı bir yemek davetinde yemek son bulmadan ev sahiplerine mazeret bildirerek kalkılabilir.

Kıyafet ve Personel İş Bölümü

Protokol ziyafetlerinde, servis personelinin gündelik servis kıyafetlerinde farklı kıyafetler ile servis yapması sağlanmalıdır. Öncelikle ziyafet salonunun şıklığı, masanın ne kadar uygun ve estetik yerleşimi olursa olsun servis personelinin aynı özen içinde kıyafetinin de aynı standartta olmasına özen gösterilmeli, ellere beyaz eldiven kullanılmalıdır.

Protokol ziyafetinde servis organizasyonu ve personel arasında yapılacak ideal iş bölümü protokol yemeğinin aynı anda aynı yemek sırasında olmasını sağladığı gibi, aksamaların önlenmesini, konuğun memnun ayrılmasını sağlar. Bu nedenle servis öncesi iş bölümüne bağlı kalınarak, servis personelinin üzerine düşen görevi yerine getirmesi sağlanır.

Protokol yemek servisin de bir servis personeli 6-8 konuğa servis yapacak şekilde düzenleme yapılmalı, özellikle servis konusunda iyi olan tecrübeli servis personelinin protokol servisinde görevlendirilmesi, konuklar gelmeden önce servis personelinin servis yapacakları bölümün öğrenilerek deneme servisi yapılması, ev sahibi konuğun kim olduğu ve nerede oturduğu planlanan salon krokisi üzerinde servis personeline gösterilir. Servisi yöneten maitred'hotel ziyafet masasının baş tarafında, masaya 3m uzaklıkta durarak servis personeli başı ile işaret ederek yönlendirir. Konuklar masaya oturmadan masadaki mumlar yakılmalıdır.

Servis personeli yemek servisi başladığında ellerinde yemekler ile salona tek sıra halinde girerler ve servisteki yerlerini alırlar. Maitre d'hotel in işareti vermesiyle servise başlanır. Servisin tüm salona aynı anda yapılması sağlanır. Protokol yemekleri sessizlik içerisinde olmalı, gürültüye neden olabilecek davranışlardan kaçınılmalıdır.

Devlet başkanları ve eşleri protokol masasında bulunuyor ise, iki yedek servis personeli görevlendirilerek masada görevli servis personelleri ile karşılıklı olarak öncelikle 4 ü birden aynı anda devlet başkanlarına ve eşlerine servis yapılmalıdır. Servis bitimine kadar uygulamaya devam edilir.

Servis personeli protokolde bulunan bütün konuklar yemeğini bitirmeden boşları toplamaz. Ancak kuralı bilmeyen konuklara nezaketen en son kalmış ise devam edip etmediği sorulur, tabak masadan kaldırılır. Yine maitre d'hotel in işareti ile servis toplanmaya başlanır. Ana yemek servisine geçildiğinde garnitürler mutlaka ayrı servis edilmelidir.

Protokol servisinde konuklar masadan ayrılmadan içki bardakları ve kahve boşları masadan alınmaz. Önceden içecek olarak tespit edilen şarap protokolde bulunan konuklara tadılması için takdim edilmez, protokol sırasına göre servis yapılır.

Protokol yemeklerinde konuşmalar yapılacak ise maitre d'hotel servis personeli toplayarak salondan ayrılmasını sağlar. Konuşmanın bitip bitmediğinin takibi yapılır. Konuşma bittiğinde servise devam edilir.

Yemek Salonuna Geçiş: Yemekten önce alınan aperatif veya genelde yemek öncesi kokteyl olarak adlandırılan ve 30 dakika süren beraberlikten sonra

davetliler bir plan ve önceden ayarlanmış bir düzen içinde yemek salonuna geçerler. Yemek salonuna geçişte gerek davetliler ve gerekse ev sahipleri tarafından uyulması zorunlu kuralardan bazıları şunlardır.

Masadaki oturma düzenini gösteren plan, vestiyerden sonra salona girişten önce, uygun bir masaya konulabileceği gibi, yemek salonuna girişine yakın bir yere de konabilir. Yapılan bu oturma planının uygun ve uyumlu olmasına bilhassa özen gösterilmelidir.

Misafirlerin yemek salonuna geçmeden önce oturma planındaki yerlerini görmeleri kendilerine kolaylık sağlayacaktır. Bu suretle masaya geçildiğinde özellikle yüksek rütbeli onur konuklarının önünde, masadaki yerini bulmak için, bir oraya bir buraya bakmak gibi sıkıntılı bir duruma düşmeyeceklerdir. Bu konuda temel ilke, yemek salonuna geçildiğinde hiçbir tereddüde uğramadan direkt olarak masadaki yerini bulabilmektir. Eşinizin veya refakatinizde bulunan bayanın masadaki yerini önceden bilmek, kendisine söylemek, sizin önemli bir görevinizdir. Bayanların masadaki yerini aramaları uygun bir davranış olmaz.

Ev sahibesi, varsa onur konuklarından başlayarak önce hanımları ve tüm konukları yemek salonuna davet ederler.

Eğer onur konuğu yoksa ev sahibesi, bayanlarla birlikte girerek oturmalarına yardımcı olur. Ev sahibi ise tüm konuklardan sonra yerini almalıdır.

Genel bir kural olarak sofraya geçişte erkekler hanımları, gençler de tüm davetlileri beklerler ve izlerler.

Hanımlar yerine gider gitmez ev sahibesini beklemeksizin oturur. Hanımlara, salona eşlik eden bey yardımcı olur. Eşlik yapacak kimse olmadığı zaman da ya teşrifatçı ya da garson yardım eder.

Resmi akşam yemeklerinde yemek salonuna ilk olarak ev sahibi ile şeref misafiri hanım girer. Şeref misafiri hanım ev sahibinin yanına oturur. Diğer misafirler hiçbir önceliğe sahip olmadan çiftler halinde yemek salonuna geçerler. Ev sahibesi ve erkek şeref konuğu yemek salonuna en son girerler.

Ancak çok yüksek mevkili kişiler ve çok seçkin onur konuğunun olduğu resmi davetlerde, ev sahibesiyle onur konuğu ilk önce ve beraberce yemek salonuna girerler. Bunları ev sahibi ve onur konuğunun hanımı takip eder. Oturacakları yerler peçetenin veya tabağın baş tarafında bulunan yer kartlarıyla belirlenmiştir. Bu kartlar üzerinde sadece unvan ve soyadı yazılır. “Doktor FURKAN”, “Bayan MET” vb.

Şef garson tüm misafirler oturuncaya kadar ev sahibinin sandalyesinin yanı başında bekler. Sonra ev sahibinin sağındaki hanımdan servise başlar, yemeğe ev sahibinin başlaması beklenir.

Yemek öncesinde davetlilerin sofrada oturacakları masa planını öğrendikten sonra sağlarında ve sollarında yer alan kişileri tanımadıkları takdirde, ev sahibinden onlar hakkında kısaca bilgi almaları, yemek esnasındaki konuşmaları için yararlı olur.

Yemek masasında yerini alan her davetlinin daha başlangıçtan itibaren uyumlu bir görünümde olması, sağ ve solu ile güzellik ya da ünlülük gibi etkilerin altında kalmadan eşit derecede ilgilenmeleri uygun bir davranıştır.

Öğle yemeklerinde yemek salonuna girilirken eşlik yapma konusu yoktur. En son kiminle konuşuyorsanız yemeğe onunla girebilirsiniz.

Oturmalı bir yemek davetine konuklardan birinin ya da bir çiftin gecikmesi halinde sofraya geçilmeden ne kadar beklenebilir? İlke olarak bir davette tüm konuklar eşit derecede saygındırlar. Oturmalı yemeğin saati davetiye kartında belirlenmiştir. Konuklardan bu saatte gelmeleri beklenir. Davet saatinden yarım saat sonra sofraya geçileceği bilinmelidir.

Gecikme, davet saatinden 20 dakika sonra rahatsız edici bir nitelik alır. Geciken kişi ya da çift bu arada telefonla beklenmedik bir olay nedeniyle gecikmekte olduklarını ve çok kısa bir süre içinde varabileceklerini bildirir ise ev sahipleri durumu diğer konuklara kısaca naklederek onları beklemek istediklerini söylerler. Geciken konukların varmaları ile sofraya geçilir.

Geciken konuklar, davet saatinden 30–35 dakika sonrasına kadar ev sahiplerine bir haber ulaştıramamış iseler, onların daha fazla beklenmeleri doğru olmaz. Masadaki yerleri değiştirilmeden boş bırakılır, daha da gecikmeli olarak gelirlerse, ev sahibesi masadaki konuklarından ayrılmaz, yerinden kalkmaz, sadece ev sahibi kalkar onları karşılar ve yerlerini göstererek oturmalarına yardımcı olur. Geç gelen konuklar yemek servisi ne aşamada ise oradan başlarlar.

Geciken konuklar, bazen yemek saatinin 13.00 değil 13.30; ya da 20.00 yerine 20:30 olarak kendilerine söylendiğini veya kendilerinin öyle hatırladıklarını ileri sürebilirler. Bu bakımdan da telefonla davet etme yönteminin aksaklıklara neden olabileceği göz önünde tutularak, davetlerin daima yazılı kart gönderme şeklinde yapılmasından vazgeçilmemelidir.

Resmi yemeklerden önce alınan kokteylin sonuna doğru, ev sahibinin sağ kolunu şeref misafiri hanıma uzatması yemek salonuna geçmeye delalet eder. Bu kuraldan yalnız devlet başkanı istisnadır. Zira devlet başkanı ile ev sahibesi yemek odasına her durumda ilk girer. Yemek davetlerinde ev sahiplerinin salona girişte bir “Konuk Defteri” koyarak davetlilerin buraya isimlerini yazmalarını isterler.

Bu, diplomatların resmi yemeklerinde uyguladıkları bir yöntemdir. Özel davetlerde bir zaruret yoktur. Yapılmaz ise bir eksiklik sayılmaz. Yapılır ise hem davetlilerin imzalarını hatıra olarak saklamak istediğinize bağlanarak onların duyguları okşanmış, hem de davetlerin kronolojik bir tutanağı sağlanmış olur.

Sonuç olarak uygulanması önerilebilir. Bunun için kalın ve ciltli, düz beyaz sayfa özel defterin salona girişten önce uygun bir masaya konulması ve her davet için ayrı bir sayfa açılarak üstüne tarih yazılması yeterlidir. Defterin kenarına kusursuz yazan bir dolmakalem konulur. Davetlilerin böyle bir defteri imzalamaları değil, isim ve soyadlarını ayrı ayrı ve alt alta yazmaları beklenir.

Ev sahipleri, bu defterden başka, evde birde özel günlerde, içine hatıra yazılarını ve imzalarını isteyebilecekleri ayrı bir hatıra defteri de

bulundurabilirler. Önemli davetlerde, bilhassa büyük şehirlerde ve çok seçkin onur konuğumuz bulunduğu durumlarda, gidilecek yer eğer bilinmiyorsa, mutlaka önceden öğrenilmelidir. Gerekirse şoförünüz veya bu işlerinizle ilgilenen bir personeliniz bu maksatla önceden gönderilerek bilgi sahibi olunabilir.

Yemeklerin Özelliği

Resmi (protokol) ziyafetleri üst düzey ziyafetler olması nedeniyle menünün ve içkilerin özel olması gerekir. Bu nedenle protokol için hazırlanacak menünün planlamasında dikkat edilmesi gereken kurallar vardır. Bunlar;

- ✓ Protokol konuğunun hangi ülkeden geldiğini (yaşı, cinsiyeti, dini inanışları),
- ✓ Menünün zamanı (öğle veya akşam),
- ✓ Verilecek içkinin menüye uygunluğu,
- ✓ Protokol ziyafetinin süresi,
- ✓ Mevsim özellikleri önemlidir.

Menüdeki yiyecekler önceden hazırlanıp bekletilebilen, özelliği bozulmayan, ziyafet servisine uygun yiyecekler olmalıdır. Soğuk ordövr, çorba, sıcak ordövr, balık, et, tatlı grubunda yer alan yiyecekler sırasıyla servis edilir.

Davet - Yer Kartları ve Kullanılan Kısaltmalar

Davetler, sözlü veya yazılı yapılabilir. Davet yapılırken; yer, gün ve zaman açık ve net olarak bildirilmelidir. Resmi davetler tamamen veya kısmen kabartmalı beyaz veya krem renkli kartlara üçüncü şahıs ifadesiyle yazılır. Bu davetiyeler 2 / 3 hafta önceden gönderilebilir. Resmi çay ve düğün davetiyelerinin üzerine telefon numarası yazılmaz. Davetiyenin niteliği ne olursa olsun eğer cevap istendiğine dair bir kayıt varsa en kısa sürede cevaplandırılması gerekir. Çok önemli protokol davetlerinde davetiyeler tamamen kabartmalı olarak hazırlanır. Yer kartları, düz beyaz, açık krem renginde ve 6-8 cm. ebadında olabilir. Kartların üzerine general fors işareti, elçilik veya ataşelik mührü vurulabilir. Resmi partilerde kartların yazıları elle ve kitap harfleri ile siyah veya koyu mavi mürekkeple yazılır. Resmi davetlerde kullanılacak davetiyelerde rütbeler, unvanlar ve isimlerde kısaltma yapılamaz. Davetiyelerde tarih ve saat yazıyla, gün ve ay isimlerinin ilk harfleri büyük harfle yazılır. Davetiyenin sağ alt köşesinde yazılı “frak” partinin çok resmi olduğunu, “smokin” yarı resmi olduğunu gösterir.

Kartlarda ve Davetiyelerde Kullanılan Kısaltmalar

Yabancıların Kullandığı Kısaltmalar;

MISS: 17 yaşından büyük her bayan için (bekar olmak şartıyla)

Mr. : 18 yaşından büyük erkekler için

Master: 12 yaşından küçük olanlar için (yaşları arasındakilere isimleriyle hitap edilir)

Messre: Erkek kardeşler için

Jr.: Bir kimse halen hayatta olan ana, baba veya akrabasının ismini taşıyorsa isim çok uzun olmadığı takdirde, isimin sonuna “junior” kelimesi tam olarak yazılır. Eğer isim uzun ise bu kelime Jr. şeklinde kısaltılarak konur.

N.B.: (Note-Bene) Adres ve randevu değişikliklerde zarf veya davetiye üzerine N.B. Harfleri konulmak suretiyle dikkatin çekilmesi istenir.

P.P.C.: (Pour prendre conge) Sol alt köşeye yazılır ve ilgili şahsın bölgeden geçici olarak uzaklaştığını gösterir.

P.C.: (Pour Feliciler) Tebrik arzusunu belirtir.

P.R.: (Pour Remercier) Tebrik arzusunu belirtir.

R.S.V.P.: (Ropondes sil vous plait) Davetiyelerin sol alt köşesine yazılır ve lütfen cevap veriniz anlamına gelir.

Regrest only: Yalnız mazeret durumunda bir davete katılamayacak durumda olanların, davetiye içinde bulunan telefon numarasına mutlaka bildirilmesinin gerektiğini gösterir.

Türkiye’de Kullanılan Kısaltmalar;

L.C.V.:(Lütfen cevap veriniz) Davet edilen kişinin davete katılıp katılamayacağını öğrenilmesi için kullanılır ve davetiyenin sol alt köşesine yazılır.

Yalnız Mazeret: Mazeret nedeniyle davete katılmayacakların cevap vermesi için kullanılır.

Serbest: Davette bir numara günlük elbise veya resmi elbise giyileceği anlamına gelir.

Sivil Elbise: Davette resmi üniformanın giyilmeyeceği, yalnız sivil elbise giyileceğini belirtmede kullanılır.

B.B.N.: Bay ve bayan ifadesinin kısaltmasıdır.

Yabancıların Kullandığı Kısaltmalar;

To Remind veya In Remind Daily: (Hatırlatma) Önceden sözlü olarak kararlaştırılan davet, davetiye üzerine yazılır.

Daily: Sivil personel için Davete günlük elbise ile gidileceğini ifade eder.

Informal: Koyu renk elbise Davete sivil elbise gidilecek demektir.

Black-tie: Smokin

White-tie: Frank

Mess-Dress: Gece Kıyafeti

Sayın Demir Bolkar

.....kuruluşunun onuncu yıldönümü nedeniyle, verilecek olan kutlama yemeğinde sizleri aramızda görmek, bizleri onurlandıracaktır.

Tuncay Çeliköz
Genel Müdür

Tarih: 15 Ekim 2017

Saat :19.00 – 21.00

Yer : Dedeman Oteli

LCV: (0342) 315 15 15

Banket ve ziyafet bölümü çalışanları;

- **Banqueting Müdürü:** Ziyafetin baştan sona yönetiminden sorumludur. Müşterilerle ziyafet menüsü, masa planı, satış fiyatı, içecekler, müzik ve ilgili her türlü konuyu görüşür, değerlendirir ve karar verir. Aldığı ziyafetle ilgili bilgileri bir memorandum ile yayınlar.
- **Sekreter:** Ziyafet müd. ile birlikte çalışır. Otel içi ve dışı yazışmalar yapar. Departmanlara gönderilecek memoları yazıp çoğaltarak ilgili departmanlara ulaştırır ve takip eder. Banqueting müdürü olmadığı zamanlarda telefon görüşmeleri yapar. Her türlü dosyalama işleminden sorumludur.
- **Banqueting Şef Garsonu:** Ziyafet personeli ve ziyafet servisinin sorumsuz akışından sorumludur. Elinde yeterli sayıda daimi kadroda personel olmadığına extra kalifiye personel tedarik etmek ve servisi yönetmek durumundadır.
- **Dispense barmen:** Banqueting organizasyonunda barların yönetiminden sorumludur. Ziyafetten önce bar stoklarının gözden geçirilmesi, nakit ödemelerin takibi, bar personelinin denetimi ve ziyafet sonrası bar stoklarının yeniden tamamlanması çalışmalarını takip eder.
- **Ziyafet İçecek Garsonu:** Dispense barmen ile kordineli çalışır. Dispense barmen olmayan otellerde bu görevi üstlenir. Ziyafet içki servisinin içecek garsonları tarafından kuralara uygun bir şekilde yerine getirilmesini sağlar.
- **Daimi kadroda banket servis personeli:** her türlü ziyafet organizasyonunu rahatlıkla yüklenebilecek deneyimli personeldir. Mice-en place çalışmaları ve servisinden sorumludur.
- **Extra servis personeli:** otelcilik sektöründe herhangi bir işletmeye bağlı kalmadan serbest olarak çalışan ve talep olduğunda otellere giden personel.
- **Hamallar:** daimi kadroda ziyafet salonlarının hazırlanmasında ağır işleri yapar.



KONGRE VE FUAR ORGANİZASYONLARINDA KULLANILAN SERVİS TEKNİKLERİ

1.Hızlı Servis (Quick Service)

Hızlı servis, küçük ve hızlı yemeyi gerektiren yemeklerin hazırlandığı ve hızlıca tüketiciye sunulduğu servis türüdür. Bu servis türüne kongre katılımcılarının yolculuklarında kullandıkları yemek sepetleri dâhildir. Hızlı servis veren restoranlarda nispeten daha ucuz, hızlı sunulabilen dar bir menü bulunur. Hızlı yemek servisinde atıştırmalık olarak adlandırılan genellikle hamburger, tavuk, sandviç, pizza, deniz ürünleri ve yöresel yiyecekler sunulabilir. Kokteyllerde, fuarlarda uygunluk göstermektedir.

2.Resepsiyon Servisi (Reception Service)

Hafif yiyecekler, büfe tipi servise uygun olarak masalarda servis edilirler. Misafirler kendi yiyeceklerini kendileri alırlar ve normalde oturma yerleri bulunmamaktadır. Bu tip servis bazı yerlerde Walkand Talk (sohbet ederken ayaküstü atıştırma) olarak adlandırılmaktadır. Sunulan yiyecekler ise fingerfood (elle yenebilecek büyüklükte) ve/veya fork-food (tek çatalla yenebilen büyüklükte) tur. Ayakta dururken bıçak kullanma zor olacağından bu tip serviste bıçak gerektiren yiyeceklerin sunumu uygun değildir. Resepsiyon servisi aynı zamanda içkilere eşlik edecek yiyeceklerin sunulduğu bir servis türüdür.

3.Garsonlu Ordövr Servisi (ButleredHorsd'Oeuvres Service)

Bu servis tekniğinde yiyecekler tepsiler üzerine mutfakta hazırlanır. Hazırlanan tepsiler salonda garsonlar tarafından dolaştırılır. Misafirler kendi yiyeceklerini kendileri alırlar. Burada garsonlar servis esnasında kullanılmak üzere yanlarında kokteyl peçeteleri bulundururlar. Garsonlu ordövr servisi uygulanırken unutulmaması gereken birtakım noktalar bulunmaktadır. Bunlar:

- Her yiyecek maddesi bir veya iki yudumda yenebilecek büyüklükte olmalıdır.
- Her yiyecek maddesi misafirler tarafından kolaylıkla tutulabilir olmalıdır. Bu servis tekniği için en ideal olanı kanepeler veya diğer atıştırmalıkların parmakları kirletmeyecek şekilde hazırlanmasıdır. Nem ve yağın sızma ihtimaline karşı servis elemanları kokteyl peçetelerini daima hazır bulundurmalıdır.
- Sadelikten kaçınılmamalı ve servis tabaklarında azalan yiyeceklerin kompozisyonları eksik görünmemelidir.
- Bu teknikte, genellikle bir servis tabağında tek tip yiyecek maddesi bulunur. Basit nitelikteki maddeler farklı olsalar dahi aynı tabak içinde bulunabilir fakat çok karmaşık bir görüntü ve aşırı kalabalık bir tabak tasarımından uzak durulmalıdır.
- Sıcak ve soğuk servis edilecek yiyeceklerin aynı tabakta olmaması temel bir kuraldır. Soğuk yiyeceklerin servisi görece daha kolaydır. Sıcak olanları, ısılarına kaybetmeye başladıklarında derhâl mutfaka götürülerek servis alanından uzaklaştırılmalıdır.

- Dip soslarla servis edilecek yiyecekler için sosun bulunduğu kâse, aynı servis tabağı içine konmalıdır.

4.Büfe Servisi (Buffet Service)

Büfe servisinde görsel çekicilik ön plandadır. Çekici olmasının en önemli nedeni büfenin yiyecek servis edilen yer olmasının yanı sıra yiyecekler ve işletmeler için bir vitrin niteliğinde değerlendirilmesidir.

Büfe servisinde yiyecekler, büfe olarak hazırlanan masalar üzerine yerleştirilen tabak veya tepsilere cazip bir şekilde konur. Misafirler istedikleri yiyecekleri kendileri alırlar ve masalarına götürürler. Bu servis tekniğinde garsonlar yalnızca içecek siparişi alırlar. Misafir masasının temizlenmesi ve yeniden servise hazırlanması, garsonlar ve komilerin sorumluluğundadır. Bir istisna olarak yalnızca çok gösterişli ve şık büfelerde yemek seçimi yapıldıktan sonra tabak görevli garsonlar tarafından masaya taşınabilir.

Büfe servisinde sunulan yiyeceklerin tamamı aynı şekilde büfeye konmayabilir. Ordövrler ve kanepeler gibi atıştırmalık yiyecek maddelerinin yer aldığı büfelerde küçük tabaklar kullanılması tavsiye edilmektedir. Çiğ ve taze sebzelerin büfeye konma şekli kibar kümelenmeler şeklinde ve birlikte yeneceği soslara yakın olmalıdır. Sıcak yiyecek maddeleri ise sıcak reşolar içinde sunularak ısılarını muhafaza etmeleri sağlanmalıdır. Büfe servisi, misafirlere zengin bir seçim hakkı, rahat hareket etme ve az sayıda görevli ile büyük gruplara hizmet olanağı sağlar.

T.C. Millî Eğitim Bakanlığının hazırladığı büfeler, yiyecek türlerine göre, öğün durumuna göre ve satış tekniğine göre çeşitlere ayrılmaktadır. Yiyecek türlerine göre, soğuk büfeler, sıcak büfeler, tatlı/meyve büfeleri ve içki büfeleri olarak ayrılırken; kahvaltı büfesi, brunch büfesi, öğle yemeği büfesi, beş çayı büfesi ve akşam yemeği büfesi, öğün durumuna göre oluşturulan büfelerin alt kategorilerini oluşturmaktadır. Büfe servisi uygulayan pek çok işletmenin yiyecek içecek müdürleriyle yapılan görüşmelerden elde edilen verilere göre, tek sıra hâlinde tasarlanan büfe yerleşimlerinin en fazla 75 kişiye kadar sorunsuz operasyona imkân tanıdığı ve her 75 kişiye ayrı birer hat olarak büfe tasarımlarının yapılması önerisi ortaya atılmıştır.

5.Aksiyon İstasyonu (Action Station)

Bu servis tekniği büfe servisine çok benzemektedir. Aşçılar yiyecekleri mutfak yerine servis alanında, görülecek bir mesafede hazırlayarak servis ederler. Misafirlerin kendi yiyeceklerini kendileri almasına dayanan bu servis tekniğinde hızlı olarak hazırlanıp çabuk tüketilebilecek wok istasyonları, patates yemekleri hazırlama istasyonları, ızgaralar, fajitalar, makarnalar, krepler, suşiler, alevle hazırlanan yiyecekler (flambeler) ve salata istasyonları bulunabilir. Bu istasyon düzenine dayalı servis tekniği bazı yerlerde performans istasyonu veya gösteri istasyonu olarak da adlandırılır. Özellikle fuarlarda ve farklı mutfak kültürlerine yemeklerin hazırlanmasında kullanılan, görselliğin ön planda olduğu servis türüdür.

6.Kafeterya Servisi (Cafeteria Service)

Kafeterya servisi de büfe servisine yakın bir tekniktir. Burada misafirler yiyeceklerin hazırlandığı hattın ön tarafında sıra oluştururlar, ancak büfe ve görev yeri servisinden farklı olarak bu servis türünde, hazırlanan yiyecekler, aşçılar veya servis görevlileri tarafından büfenin arkasından öne doğru servis edilir. Bu tekniğin en önemli avantajı, porsiyon boyutunun kontrolüne imkân sağlamasıdır. Birçok işletme tarafından görece daha maliyetli gıda maddeleri (etler gibi) kafeterya servisiyle sunulurken az maliyetli olanlarsa self-servis olarak sunulabilir. Özellikle kongre ve fuar organizasyonlarında sabah kahvaltısı ve öğle yemekleri için idealdir.

Kafeterya servisinde iş akış hızı, sunulan yiyeceklerin çeşidine, misafirin kafeterya düzenine alışkanlığına, kasiyerin hızı gibi çeşitli faktörlere bağlıdır. Normal olarak tek hatlı bir kafeteryada dakikada 4-6 misafir işlemi gerçekleştirilirken seçimin sınırlı olduğu, okullar gibi yerlerde bu sayı 8-10'a ulaşabilmektedir.

Kafeterya servisinin kullanıldığı bazı yerlerde karışık sistem (scramble system) adı verilen bir teknik uygulanmaktadır. “karışık sistem” terimi ilk kez tek sıra hâlinde servis yapılan kafeteryalarda, istasyonların farklı bölümlere ayrılıp hizmete açılmasıyla kullanılmıştır.

7.Büfede Tabak Servisi (PlatedBuffet Service)

Ana yemekler, sandviç tabakları ve bazı salata tabakları gibi önceden hazırlanmış seçkin sunumlar büfe üzerinde, kendi tabaklarında servis edilirler. Burada kullanılan büfe, klasik sabit büfe olabileceği gibi, tekerlekli masalar veya sıcak arabalar üzerinde de hazır olarak servis alanına taşınabilir. Bu servis yöntemi, yemekli toplantı veya çalışma yapacak olan gruplar için idealdir.

8.Önceden Hazırlanmış Servis (Pre-set Service)

Bu servis tekniğinde, misafirler salona geldiklerinde yiyecekler tabaklarında ve tabaklar masada olmak üzere hazırdır. Önceden hazırlanmış serviste yemek sunumunda dikkat edilmesi gereken nokta, yemeklerin tüketimden hemen önce, hijyen ve güvenlik kurallarını bozmayacak şekilde tasarlanmış olması gerekliliğidir. Pek çok yiyecek içecek işletmesinde, ekmek, tereyağı ve bazı iştah açıcılar bu teknikte sunulabilir. Öğle yemekleri içinse, zaman darlığı nedeniyle salataların ve tatlıların bu teknikle servisi tercih edilebilir. Önceden hazırlanmış servis, ziyafet organizasyonunda zaman tasarrufu sağlamak adına avantajlı bir servis türüdür.

9.Tepsi Servisi (Tray Service)

Tepsi servisi, genellikle ticari olmayan yiyecek içecek işletmelerinde veya ulaşım sektöründe kullanılmaktadır. Bu servis tekniğinde yiyecekler önceden pre-set olarak mutfakta hazırlanır. Hazırlanan yiyecekler önceden belirlenen porsiyonlarda servis tabaklarına veya kâselere konur. Bu tabak ve kâseler, konuğun önüne gidecek tepsilere yerleştirildikten sonra sıkıca kapatılarak soğuk odalara veya dolaplara alınır. Servisten önce ana yemek pişirilirken veya

ısıtılırken önceden hazırlanan tepsi içeriğinin de ısınması sağlanır. Ana yemekle tamamlanan öğün bir bütün olarak servis edilir.

10.Senkronize Servis (Synchronized Service)

Bu servis tekniğinde misafirler salona alıp yerlerine oturtulur. Daha sonra her iki misafire bir servis elemanı (garson) olacak şekilde yemek servisi tüm salona ve misafirlere aynı anda yapılır. Bu tekniğin kullanıldığı işletmelerde servis elemanları, yemek servisinde beyaz eldiven giyerler. Yemekler önceden mutfakta hazırlanarak tabaklara yerleştirilmiş ve tabakların üzeri dom kapaklarıyla örtülmüş vaziyette salona getirilir. Her bir servis elemanı sorumlu olduğu iki misafirin önüne tabakları koyar ve kaptan veya maitred'hotel'in işaretiyle dom kapaklarını eş zamanlı olarak kaldırır. Bu uygulama her bir yemek türünde tekrarlanır. Genellikle küçük gurme gruplarına yiyecek sunumunda kullanılan bu teknik son derece nazik ve gösterişli bir tekniktir. Senkronize servis bazen konser servisi adıyla da karşımıza çıkmaktadır.

11.Dalga Tipi Servisi (Wave Service)

Yiyecek içecek servisinin en hızlı fakat az özenli olduğu servis tekniğidir. Bu anlayışa göre servis elemanlarına belirli bir iş alanı atanmaz. Dolayısıyla tüm servis elemanları için tüm servis alanını kapsayan bir servis tekniği uygulanır. Servis elemanları salonun bir noktasından diğerine doğru, tüm misafirlere sırasıyla yiyecek/içecek servisi yaparlar. Yüksek sayıda misafirin bulunduğu salonlarda tabak ve/veya önceden hazırlanmış servis tekniklerinin karma olarak uygulanabileceği hızlı ve daha az iş gücü gerektiren bu teknikte misafirlere özel bir garson veya komi görevlendirmesi yapılmaz.

12.Atıştırmalık Servis (Deli Service)

Bu servis tekniği hızlı servis tekniğine benzer. Ancak ondan farklı olarak sınırlı sayıda oturma imkânına fırsat veren ve yalnızca birtakım kolay sandviç ve atıştırmalık yiyeceklerin sunulmasına olanak verecek şekilde uygulanır. Dünya genelinde yalnızca bu servis türünü sunan işletmeler bulunduğu gibi bazı restoranlar unlu mamuller veya tatlılar gibi özel ürünlerin servisini, konukların bekletilmesine neden olmamak için bu teknikle yapabilir. Genellikle toplantılardaki kahve araları bu servise güzel bir örnektir.



KAYNAKÇA

*ALTINEL, H. (2017). Banket ve Servis Yönetimi. Detay Yayıncılık, Ankara.

* <http://www.goktepe.net/ziyafet-bolumu-ve-calisma-yontemi.html>

*MİL, B. (2019). KONGRE VE FUAR ORGANİZASYONLARINDA ZİYAFET YÖNETİMİ. KONGRE VE FUAR YÖNETİMİ DERS KİTABI İÇİNDE, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM YAYINLARI.

*SÖNMEZ, R. (2008). 4 VE 5 YILDIZLI KONA KLAMA İŞLETMELERİNDE BANKET (ZİYAFET) HİZMETLERİ YÖNETİMİ (ANKARA İLİNDE BİR UYGULAMA). Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi. BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANA BİLİM DALI, Balıkesir.

*YILMAZ, Y. (2016). Ziyafet Organizasyonu ve Yönetimi, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.