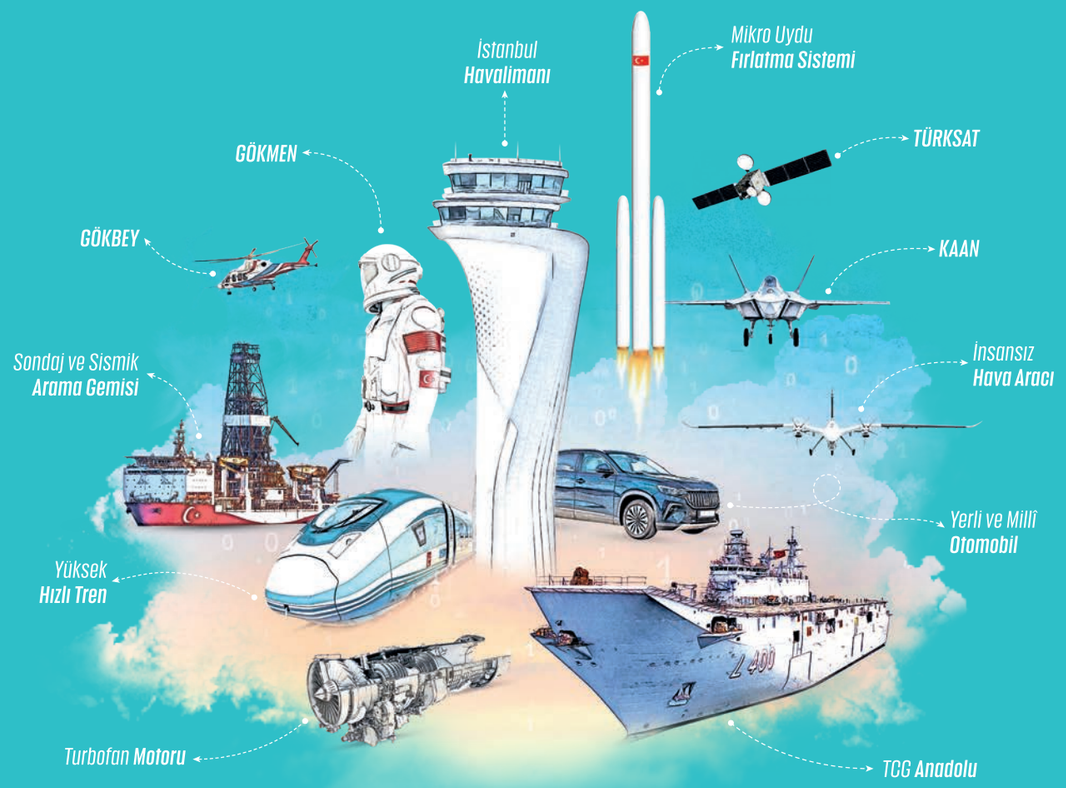
Bu kitaba sığmayan daha neler var!

eba
www.eba.gov.tr

Karekodu okut, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaş!

Teknoloji Yolculuğumuz



BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.

ISBN: 978-975-11-8808-3

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşıması Zorunlu Değildir.

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI

SERVİS ATÖLYESİ

10 DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI



SERVİS ATÖLYESİ 10

DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI

SERVİS ATÖLYESİ

10

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Dr. Serkan ÇALIŞKAN

Gülcan KALE

Sedat ÖZDEMİR

Tuğba AKIN

Yeşim Tuğçe ŞİT

Yüksel ÇELİK

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI ..... : 9932
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ ..... : 3384

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI	Ayşegül KOŞAR
PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI	Seçkin Seçil BAŞARAN
REHBERLİK UZMANI	Muzaffer Gülsüm TÜRKELİ
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI	Yasemin Duygu ESEN
GÖRSEL TASARIM UZMANI	Tuba ÖNAL

ISBN: 978-975-11-8808-3

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'şım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

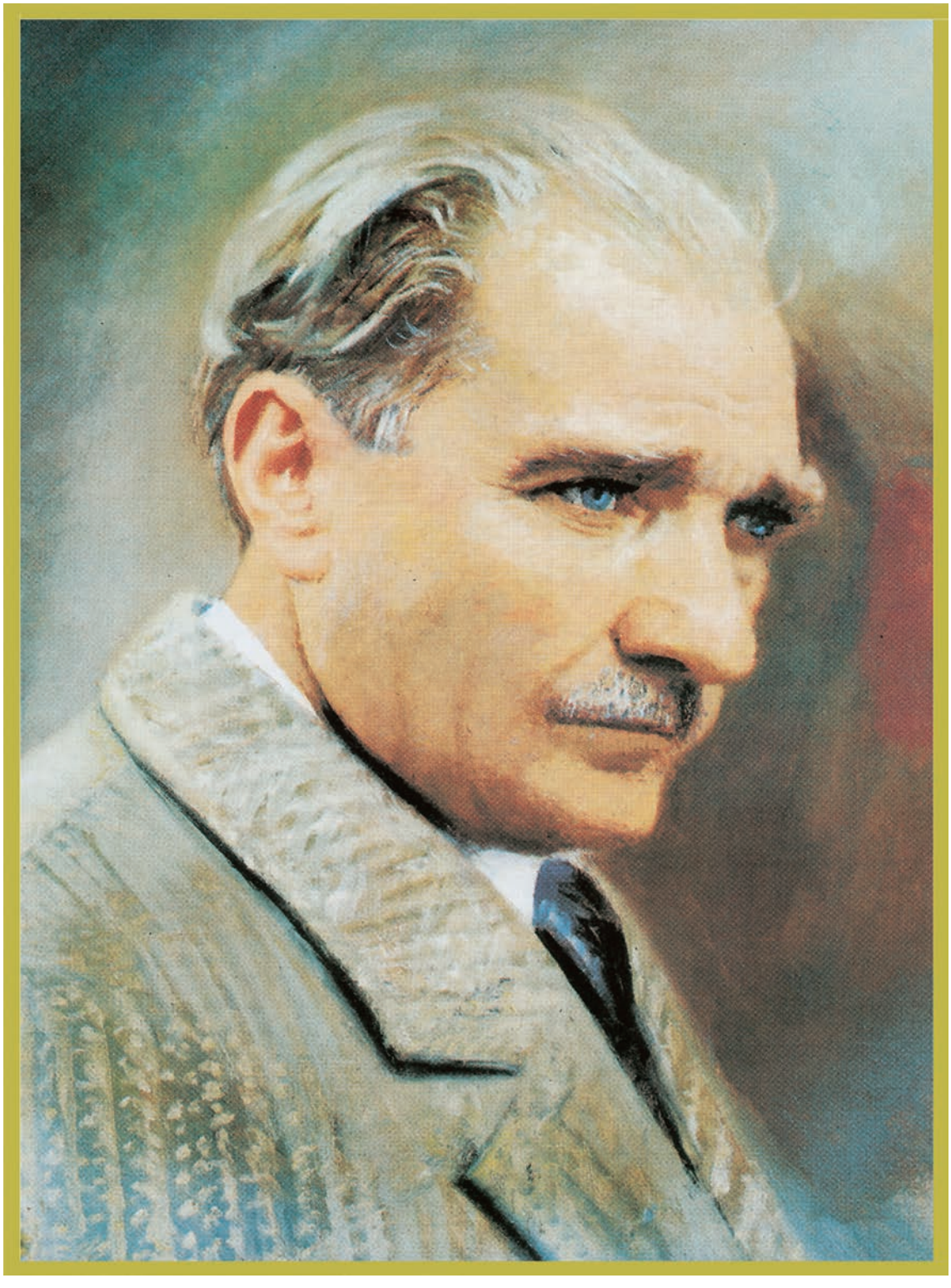
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsait bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

DERS MATERYALİNİN TANITIMI 11

1. ÖĞRENME BİRİMİ: YİYECEK SERVİSİ 16

1.1. KONUK KABULÜ 16

1.1.1. Rezervasyon Alma 17

1.1.2. Konukların Karşılanması ve Vestiyer İşlemleri 23

1.1.3. Konukların Masalarına Yerleştirilmesi ve Su Servisi 24

1.2. SİPARİŞ ALMA 26

1.2.1. Menü Kartı, Dijital Menü ve Özellikleri 26

1.2.2. Menü Çeşitleri 31

1.2.3. Menüde Yer Alan Yemeklerin Özellikleri 35

1.2.4. Menü Takdimi 36

1.2.5. Sipariş Alma 37

1.2.6. İçecek Siparişi Alma 41

1.2.7. Yiyecek Siparişi Alma 42

1.3. KONUK UĞURLAMA 52

1.3.1. Konukların İstek ve Şikâyetlerini Alma 52

1.3.2. Hesabın Takdimi 52

1.3.3. Hesabın Tahsili 54

1.3.4. Konukların Uğurlanması 55

1.4. KLASİK USULLERDE SERVİS 59

1.4.1. Su, Ekmek ve Yağ Servisi 59

1.4.2. Fransız Servisi 61

1.4.3. İngiliz Usulü Servis 64

1.4.4. Rus Servisi 66

1.4.5. Amerikan Servisi 67

1.5. MODERN USULLERDE SERVİS 74

1.5.1. Tabak Servisi 74

1.5.2. Büfe Servisi 75

1.5.3. Kokteyl Servisi 85

1.5.4. Karma Usulde Servis 87

1.6. ODA SERVİSİ 94

1.6.1. Oda Servisinin İşlevi 94

1.6.2. Oda Servisi Personeli 94

1.6.3. Oda Servisi İçin Tepsileri Hazırlanması 95

1.6.4. Oda Servisi Arabalarının Hazırlanması 96

1.6.5. Yiyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi 96

1.6.6. Oda Servisi Siparişini Alma 98

1.6.7. Oda Servisi için Adisyon Hazırlama 100

1.6.8. Siparişe Göre Oda Servisi Yapma 102

1.6.9. Adisyonun Konuğa Sunulması ve Hesabın Tahsili 105

1.6.10. İkram Yiyecek ve İçeceklerin Konuk Odasına Konması 105

1.6.11. Oda Servisinde Boşları Toplama 107

1.6.12. Mini Buzdolabı Hizmeti 109

İÇİNDEKİLER

1.7. KAHVALTI SERVİSİ 112
1.7.1. Temel Kahvaltı Çeşitleri 113
1.7.2. Kahvaltı Kuver Çeşitleri 113
1.7.3. Kahvaltı Servisi Çeşitler 116
1.7.4. Kahvaltı Büfe Çeşitleri 119
1.7.5. Kahvaltı Büfesinin Düzenlenmesi 115
1.7.6. Kahvaltı Tabağının Düzenlenmesi ve Servisi 120
1.7.7. Gruplara Kahvaltı Servisi 120
1.7.8. Kahvaltı İçeceklerinin Servisi 121
1.7.9. Kahvaltı Ekstra Yiyecek, İçecekleri ve Servisi 121
1.8. APERİTİF YİYECEKLERİN SERVİSİ 125
1.8.1. Çerezler, Cipsler ve Servisi 127
1.8.2. Atıştırmalık Hafif Yiyecekler ve Servisi 128
1.8.3. Meyveler ve Servisi 129
1.8.4. Crudite ve Servisi 129
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 131

2. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK MASASINDA SERVİS 133
2.1. TEMEL SOS VE TÜREYENLERİNİN SERVİSİ 135
2.1.1. Sütten Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 136
2.1.2. Domatesten Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 137
2.1.3. Sıvı Yağdan Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 138
2.1.4. Beyaz Fondla Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 139
2.1.5. Kahverengi Fondla Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 140
2.1.6. Tereyağından Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi 141
2.2. SALATALARIN SERVİSİ 143
2.2.1. Salata Çeşitlerinin Servisi 143
2.2.2. Salata Soslarının Servisi 146
2.3. FONDÜ SERVİSİ 150
2.3.1. Peynir Fondünün Servisi 151
2.3.2. Su Ürünleri Fondüsünün Servisi 153
2.3.3. Et Fondünün Servisi 155
2.3.4. Çikolata Fondünün Servisi 157
2.4. KONUK MASASINDA TRANŞ 159
2.4.1. Et Yemeklerinin Tranşı ve Servisi 161
2.4.2. Kümes Hayvanları Yemeklerinin Tranşı ve Servisi 166
2.4.3. Su Ürünleri Yemeklerinin Tranşı ve Servisi 169
2.4.4. Meyvelerin Tranşı ve Servisi 173
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 177

EKLER 179
CEVAP ANAHTARI 193
KAYNAKÇA 194

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.



Öğrenme birimi içerisinde yer alan temel kavramları gösterir.

Öğrenme birimine ait karekodu gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan ana konu başlıklarını gösterir.

Hazırlık çalışmalarını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

1. YİYECEK SERVİSİ

GİRİŞ

Yiyecek içecek işletmelerinde konuk döngüsü, konuğun rezervasyonu ile başlar ve işletmeden uğurlanması ile son bulur. Bu döngü, işletme sektörde faaliyet gösterdikçe süreklilik arz eder. Bu aşamaların tümünün başarılı bir şekilde uygulanması, konuğun memnuniyetini sağlayacaktır. Her aşamada görevli olan personel, bu bilinçle hareket edip nezaket ve görgü kuralları doğrultusunda konuklarını ağırlamalıdır.

1.1. KONUK KABULÜ

Konukların kapıdan içeri girmesini restoranın yemekleri, tekrar gelmesini ise sunulan hizmet sağlar. Konuk kabulü, bir işletme için konuklarıyla temasa geçtiği ilk andır. Konuk deneyimi, restoranda değil konuğun daha restorana gelmeden yaptırdığı rezervasyonla başlar. Rezervasyon sürecindeki herhangi bir aksilik, konuğun işletme hakkındaki genel deneyimini olumsuz etkiler. Bu nedenle rezervasyon süreçlerinin sorunsuzca yürütülmesi, restorana eşsiz bir marka değeri ve memnun konuk portföyü sağlar.

1.1.1. Rezervasyon Alma

Yiyecek içecek işletmeleri için **rezervasyon**, konukların belli tarih ve saatte o işletmenin yiyecek içecek hizmetlerinden yararlanmak için hizmet alımı öncesinde işletmeye değişik yollarla ulaşarak yaptıkları yer ayırtma işlemidir. Rezervasyon yapmak, özellikle çok tercih edilen restoranların dolu olduğu tarih ve saatlerde konukları zor durumlardan kurtarır. Restoran, rezervasyon durumuna göre personel ve malzeme hazırlığı yapma fırsatı bulur. Konuk, restoranın tahmini doluluğunu rezervasyon durumundan öğrenebilir.

Rezervasyon, konuk sayısına göre münferit ve grup rezervasyonu şeklinde olabilir. Sekiz kişiye kadar olan rezervasyonlar **münferit**, sekiz kişiden fazla olan rezervasyonlar ise **grup rezervasyonu** şeklindedir. Konuklar, işletmeye gelip yüz yüze görüşerek rezervasyon yaptırabilir. Diğer rezervasyon seçenekleri ise telefon, fax, çevrim içi kanallar, işletmenin üyesi olduğu çevrim içi masa ve restorana ait genel ağ adresleridir. Bu rezervasyonların en pratiği, telefonla yapılandır (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Telefon ile rezervasyon alma

Şahsen Rezervasyon

Konuğun yer ayırtacağı işletmeye kendisinin gelip yetkiliyle yüz yüze görüştüğü rezervasyon tipidir. Görüşme detayları ve istekler yazılı olarak not edilir. Rezervasyon anlaşması tamamlanır. Şahsen rezervasyonu işletmenin yakınında ikamet edenler, titiz konuklar, güvensiz konuklar ve genellikle yaşlılar tercih eder.

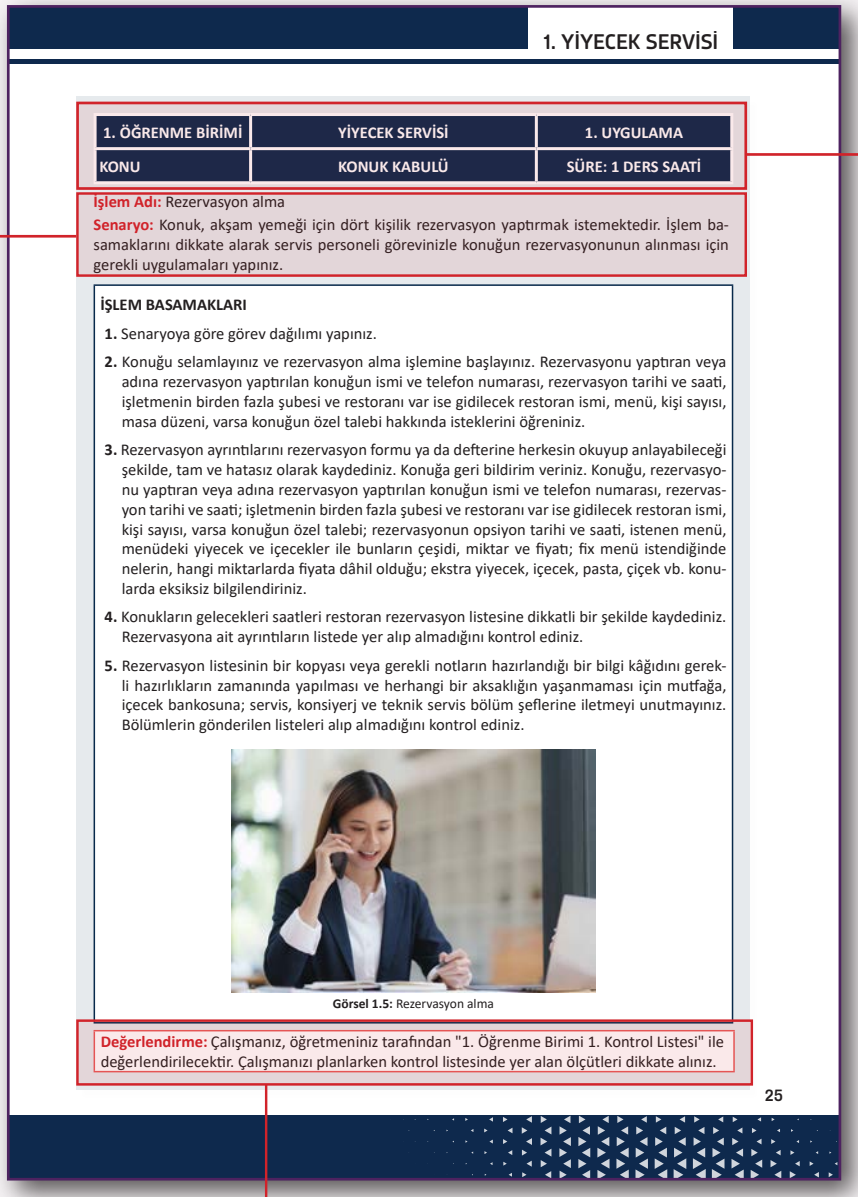
16

Sayfa numarasını gösterir.

Öğrenme birimine ait görseli, görsel numarasını ve açıklamasını gösterir.

Uygulama ile ilgili işlem adını ve senaryoyu gösterir.

Öğrenme biriminin adı, konu adı, uygulamanın sayısı ve süresinin yer aldığı uygulama yaprağını gösterir.



1. YİYECEK SERVİSİ

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	1. UYGULAMA
KONU	KONUK KABULÜ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Rezervasyon alma

Senaryo: Konuk, akşam yemeği için dört kişilik rezervasyon yaptırmak istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak servis personeli görevinizle konuğun rezervasyonunun alınması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Konuğu selamlayınız ve rezervasyon alma işlemine başlayınız. Rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun ismi ve telefon numarası, rezervasyon tarihi ve saati, işletmenin birden fazla şubesi ve restoranı var ise gidilecek restoran ismi, menü, kişi sayısı, masa düzeni, varsa konuğun özel talebi hakkında isteklerini öğreniniz.

3. Rezervasyon ayrıntılarını rezervasyon formu ya da defterine herkesin okuyup anlayabileceği şekilde, tam ve hatasız olarak kaydediniz. Konuğa geri bildirim veriniz. Konuğu, rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun ismi ve telefon numarası, rezervasyon tarihi ve saati; işletmenin birden fazla şubesi ve restoranı var ise gidilecek restoran ismi, kişi sayısı, varsa konuğun özel talebi; rezervasyonun opsiyon tarihi ve saati, istenen menü, menüdeki yiyecek ve içecekler ile bunların çeşidi, miktar ve fiyatı; fix menü istendiğinde nelerin, hangi miktarlarda fiyata dâhil olduğu; ekstra yiyecek, içecek, pasta, çiçek vb. konularda eksiksiz bilgilendiriniz.

4. Konukların gelecekleri saatleri restoran rezervasyon listesine dikkatli bir şekilde kaydediniz. Rezervasyona ait ayrıntıların listede yer alıp almadığını kontrol ediniz.

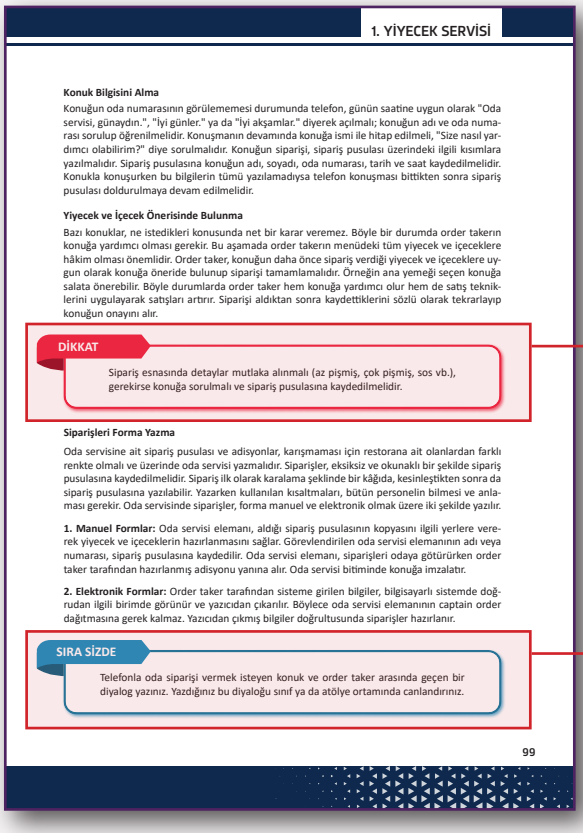
5. Rezervasyon listesinin bir kopyası veya gerekli notların hazırlandığı bir bilgi kâğıdını gerekli hazırlıkların zamanında yapılması ve herhangi bir aksaklığın yaşanmaması için mutfağa, içecek bankosuna; servis, konsiyerj ve teknik servis bölüm şeflerine iletmeyi unutmayınız. Bölümlerin gönderilen listeleri alıp almadığını kontrol ediniz.

Görsel 1.5: Rezervasyon alma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 1. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

25

Uygulamaya ait değerlendirme ölçeği bilgilerini gösterir.



1. YİYECEK SERVİSİ

Konuk Bilgisini Alma

Konuğun oda numarasının görülememesi durumunda telefon, günün saatine uygun olarak "Oda servisi, günaydın.", "İyi günler." ya da "İyi akşamlar." diyerek açılmalı; konuğun adı ve oda numarası sorulup öğrenilmelidir. Konuşmanın devamında konuğa ismi ile hitap edilmeli, "Size nasıl yardımcı olabilirim?" diye sorulmalıdır. Konuğun siparişi, sipariş pusulası üzerindeki ilgili kısımlara yazılmalıdır. Sipariş pusulasına konuğun adı, soyadı, oda numarası, tarih ve saat kaydedilmelidir. Konukla konuşurken bu bilgilerin tümü yazılamadıysa telefon konuşması bittikten sonra sipariş pusulası doldurulmaya devam edilmelidir.

Yiyecek ve İçecek Önerisinde Bulunma

Bazı konuklar, ne istedikleri konusunda net bir karar veremez. Böyle bir durumda order takerın konuğa yardımcı olması gerekir. Bu aşamada order takerın menüdeki tüm yiyecek ve içeceklere hâkim olması önemlidir. Order taker, konuğun daha önce sipariş verdiği yiyecek ve içeceklere uygun olarak konuğa öneride bulunup siparişi tamamlamalıdır. Örneğin ana yemeği seçen konuğa salata önerebilir. Böyle durumlarda order taker hem konuğa yardımcı olur hem de satış tekniklerini uygulayarak satışları artırır. Siparişi aldıktan sonra kaydettiklerini sözlü olarak tekrarlayıp konuğun onayını alır.

DİKKAT

Sipariş esnasında detaylar mutlaka alınmalı (az pişmiş, çok pişmiş, sos vb.), gerekirse konuğa sorulmalı ve sipariş pusulasına kaydedilmelidir.

Siparişleri Forma Yazma

Oda servisine ait sipariş pusulası ve adisyonlar, karışmaması için restorana ait olanlardan farklı renkte olmalı ve üzerinde oda servisi yazmalıdır. Siparişler, eksiksiz ve okunaklı bir şekilde sipariş pusulasına kaydedilmelidir. Sipariş ilk olarak karalama şeklinde bir kâğıda, kesinleştikten sonra da sipariş pusulasına yazılabilir. Yazarken kullanılan kısaltmaları, bütün personelin bilmesi ve anlaması gerekir. Oda servisinde siparişler, forma manuel ve elektronik olmak üzere iki şekilde yazılır.

1. Manuel Formlar: Oda servisi elemanı, aldığı sipariş pusulasının kopyasını ilgili yerlere vererek yiyecek ve içeceklerin hazırlanmasını sağlar. Görevlendirilen oda servisi elemanının adı veya numarası, sipariş pusulasına kaydedilir. Oda servisi elemanı, siparişleri odaya götürürken order taker tarafından hazırlanmış adisyonu yanına alır. Oda servisi bitiminde konuğa imzalatır.

2. Elektronik Formlar: Order taker tarafından sisteme girilen bilgiler, bilgisayarlı sistemde doğrudan ilgili birimde görünür ve yazıcıdan çıkarılır. Böylece oda servisi elemanının captain order dağıtmasına gerek kalmaz. Yazıcıdan çıkmış bilgiler doğrultusunda siparişler hazırlanır.

SIRA SİZDE

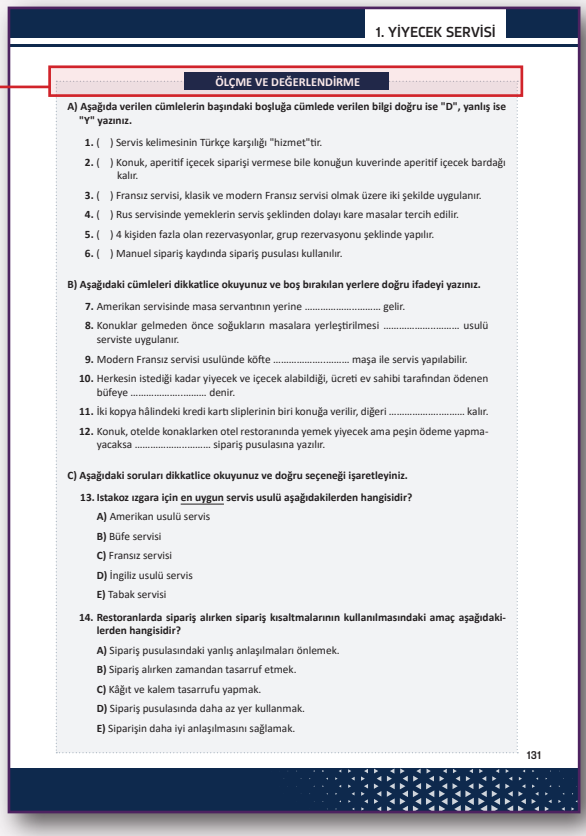
Telefonla oda siparişi vermek isteyen konuk ve order taker arasında geçen bir diyalog yazınız. Yazdığınız bu diyaloğu sınıf ya da atölye ortamında canlandırınız.

99

Öğrenme birimine ait dikkat edilmesi gereken bilgileri gösterir.

Öğrenilen bilgileri desteklemek ve pekiştirmek için hazırlanmış etkinlikleri gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.



1. YİYECEK SERVİSİ

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümlede verilen bilgi doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. ( ) Servis kelimesinin Türkçe karşılığı "hizmet"tir.
2. ( ) Konuk, aperitif içecek siparişi vermese bile konuğun kuverinde aperitif içecek bardağı kalır.
3. ( ) Fransız servisi, klasik ve modern Fransız servisi olmak üzere iki şekilde uygulanır.
4. ( ) Rus servisinde yemeklerin servis şeklinden dolayı kare masalar tercih edilir.
5. ( ) 4 kişiden fazla olan rezervasyonlar, grup rezervasyonu şeklinde yapılır.
6. ( ) Manuel sipariş kaydında sipariş pusulası kullanılır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru ifadeyi yazınız.

7. Amerikan servisinde masa servantının yerine ..... gelir.
8. Konuklar gelmeden önce soğukların masalara yerleştirilmesi ..... usulü serviste uygulanır.
9. Modern Fransız servisi usulünde köfte ..... maşa ile servis yapılabilir.
10. Herkesin istediği kadar yiyecek ve içecek alabildiği, ücreti ev sahibi tarafından ödenen büfeye ..... denir.
11. İki kopya hâlindeki kredi kartı sliplerinin biri konuğa verilir, diğeri ..... kalır.
12. Konuk, otelde konaklarken otel restoranında yemek yiyecek ama peşin ödeme yapmayacaksa ..... sipariş pusulasına yazılır.

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

13. **Istakoz ızgara için en uygun servis usulü aşağıdakilerden hangisidir?**
    - **A)** Amerikan usulü servis
    - **B)** Büfe servisi
    - **C)** Fransız servisi
    - **D)** İngiliz usulü servis
    - **E)** Tabak servisi
14. **Restoranlarda sipariş alırken sipariş kısaltmalarının kullanılmasındaki amaç aşağıdakilerden hangisidir?**
    - **A)** Sipariş pusulasındaki yanlış anlaşılmaları önlemek.
    - **B)** Sipariş alırken zamandan tasarruf etmek.
    - **C)** Kâğıt ve kalem tasarrufu yapmak.
    - **D)** Sipariş pusulasında daha az yer kullanmak.
    - **E)** Siparişin daha iyi anlaşılmasını sağlamak.

131



YİYECEK SERVİSİ

KONULAR

1.1. KONUK KABULÜ
1.2. SİPARİŞ ALMA
1.3. KONUK UĞURLAMA
1.4. KLASİK USULLERDE SERVİS
1.5. MODERN USULLERDE SERVİS
1.6. ODA SERVİSİ
1.7. KAHVALTI SERVİSİ
1.8. APERİTİF YİYECEKLERİN SERVİSİ

TEMEL KAVRAMLAR

- adisyon
- hesap
- menü
- rezervasyon
- sipariş

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Bir restoranda konuk olarak nasıl ağırlanmak istersiniz?
2. Konukları nezaket ve görgü kurallarına göre nasıl karşılarsınız?

GİRİŞ

Yiyecek içecek işletmelerinde konuk döngüsü, konuğun rezervasyonu ile başlar ve işletmeden uğurlanması ile son bulur. Bu döngü, işletme sektörde faaliyet gösterdikçe süreklilik arz eder. Bu aşamaların tümünün başarılı bir şekilde uygulanması, konuğun memnuniyetini sağlayacaktır. Her aşamada görevli olan personel, bu bilinçle hareket edip nezaket ve görgü kuralları doğrultusunda konuklarını ağırlamalıdır.

1.1. KONUK KABULÜ

Konukların kapıdan içeri girmesini restoranın yemekleri, tekrar gelmesini ise sunulan hizmet sağlar. Konuk kabulü, bir işletme için konuklarıyla temasa geçtiği ilk andır. Konuk deneyimi, restoranda değil konuğun daha restorana gelmeden yaptırdığı rezervasyonla başlar. Rezervasyon sürecindeki herhangi bir aksilik, konuğun işletme hakkındaki genel deneyimini olumsuz etkiler. Bu nedenle rezervasyon süreçlerinin sorunsuzca yürütülmesi, restorana eşsiz bir marka değeri ve memnun konuk portföyü sağlar.

1.1.1. Rezervasyon Alma

Yiyecek içecek işletmeleri için **rezervasyon**, konukların belli tarih ve saatte o işletmenin yiyecek içecek hizmetlerinden yararlanmak için hizmet alımı öncesinde işletmeye değişik yollarla ulaşarak yaptıkları yer ayırtma işlemidir. Rezervasyon yapmak, özellikle çok tercih edilen restoranların dolu olduğu tarih ve saatlerde konukları zor durumlardan kurtarır. Restoran, rezervasyon durumuna göre personel ve malzeme hazırlığı yapma fırsatı bulur. Konuk, restoranın tahmini doluluğunu rezervasyon durumundan öğrenebilir.

Rezervasyon, konuk sayısına göre münferit ve grup rezervasyonu şeklinde olabilir. Sekiz kişiye kadar olan rezervasyonlar **münferit**, sekiz kişiden fazla olan rezervasyonlar ise **grup rezervasyonu** şeklindedir. Konuklar, işletmeye gelip yüz yüze görüşerek rezervasyon yaptırabilir. Diğer rezervasyon seçenekleri ise telefon, fax, çevrim içi kanallar, işletmenin üyesi olduğu çevrim içi masa ve restorana ait genel ağ adresleridir. Bu rezervasyonların en pratiği, telefonla yapılandır (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Telefon ile rezervasyon alma

Şahsen Rezervasyon

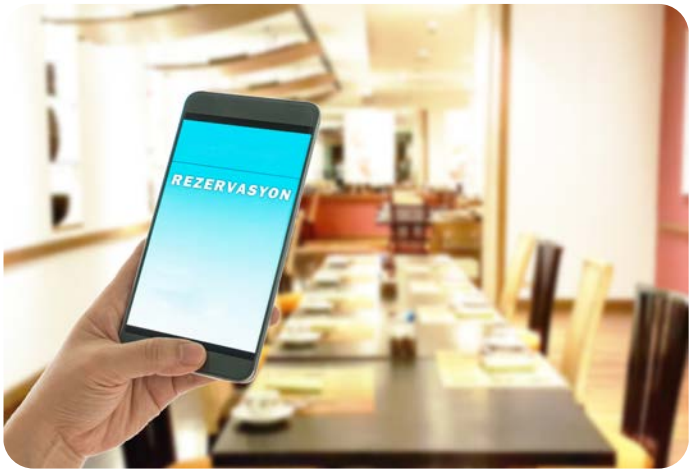
Konuğun yer ayırtacağı işletmeye kendisinin gelip yetkiliyle yüz yüze görüştüğü rezervasyon tipidir. Görüşme detayları ve istekler yazılı olarak not edilir. Rezervasyon anlaşması tamamlanır. Şahsen rezervasyonu işletmenin yakınında ikamet edenler, titiz konuklar, güvensiz konuklar ve genellikle yaşlılar tercih eder.

Telefon ve Faksla Rezervasyon

Telefon ile rezervasyon yönteminde konuk, telefonla işletme yetkilisini arar. İsteklerini telefonda bildirir. Karşılıklı notlar alınır. Faks ile rezervasyon yönteminde ise konuk, isteklerini temiz bir kâğıt üzerine yazıp işletmeye faks ile gönderir. Sonuç, olumlu veya olumsuz olarak konuğa faks ile bildirilir. Rezervasyon olumlu ise rezervasyondan sorumlu işletme yetkilisi; gelen faksı rezervasyon defteri, formu veya dosyasına kaydeder. Karşılıklı teyitler yapılır.

Çevrim İçi-Genel Ağ İle Rezervasyon

Restoranlar; rezervasyon süreçlerini yürütmek, dijital çağın getirdiği rekabetçi koşullara ayak uydurmak ve her kanaldan yeni müşterilere ulaşmak için çevrim içi rezervasyonu kullanır (Görsel 1.2). Çevrim içi-genel ağ ile rezervasyon, konuklara günün her saatinde rezervasyon yapabilme imkânı sağlar. **Restoran rezervasyon sistemleri**, konuklara çevrim içi platformlar üzerinden masa rezervasyonu yapma olanağı sunan dijital araçlardır. Bu sistemler, restorana ve konuklara bir dizi avantaj sağlayarak işletmelerin verimliliğini artırmayı hedefler. Yiyecek içecek işletmesinin genel ağ adresinde işletmenin hizmet kapasitesi, rezervasyon şartları ve şekilleri anlatılır. Yiyecek içecek işletmeleri, hazırladığı genel ağ adresinden veya sosyal medya hesabından restoran rezervasyon programı kullanarak rezervasyon alır. Konuk, işletmenin sayfasına girip ihtiyacına göre yer ve sayıyı işaretleyerek kendisinden istenen bilgilerin girişini yapar. Rezervasyon onayı, hatasız kayıt yapılması durumunda otomatik olarak gerçekleşir veya rezervasyon yaptıran şahsın e-posta adresine gönderilir. Konuk, rezervasyon güncellemesi veya iptalini kısa mesaj ya da e-posta yolu ile kendisine iletilen rezervasyon bilgi linklerindeki "Güncelle-İptal" bölümlerinden gerçekleştirir. İşletmeler, rezervasyondan bir gün önce e-posta, kısa mesaj veya telefon aracılığı ile konuğa rezervasyonu hatırlatabilir.



Görsel 1.2: Çevrim içi-genel ağ ile rezervasyon

Çevrim İçi Masa ve Restoran Genel Ağ Adresleri

İşletme, satışlarını ve konuk sayısını artırmak amacıyla çevrim içi masa ve restoranları genel ağ adreslerine kaydeder ve konukları üye yapar. Konuk, yiyecek içecek işletmesinin üyesi olduğu bu siteler aracılığıyla rezervasyonunu yaptırabilir.

Restoranlarda konukla ilk ilişki, rezervasyonla başlar. Rezervasyonda konuğun talebi, tam ve net olarak alınır. İyi bir izlenim için özellikle yüz yüze ve telefonla rezervasyonda rezervasyon kurallarına dikkat etmek gerekir. Bununla birlikte rezervasyonu alan kişinin tutum, davranış, ses tonu ve konuşması önemlidir. Rezervasyon esnasında konukta işletmeyle ilgili olumlu veya olumsuz intiba oluşmaya başlar.

Hataları ortadan kaldırmak, yanlışa düşmemek ve rezervasyonu eksiksiz alabilmek için uyulması gereken hususlar şunlardır:

- Personel; rezervasyon alma işlemine işletmenin ismi ile kendi ismini, görevini belirtilerek ve konuğu günün saatine göre selamlayarak başlamalıdır.
- Personelin ses tonu, yumuşak ve konuğun duyabileceği seviyede olmalıdır. Personel, konuğun ses tonundan bir ton düşük bir ses tonu ile konuşmalıdır. Yüz yüze görüşmede gülümsemeli ve beden dilini aktif olarak kullanmalıdır. Görüşmeye başlarken ve bitirirken konuğu selamlamalıdır.
- Konuk ile konuşurken belirsizlik olmamalıdır. Tüm konularda net, açık ve anlaşılır kelimeler seçilerek konuşulmalıdır. Yanlış anlaşılmalara meydan vermemek için konuşulanlar mutlaka tekrar edilmelidir.
- İşletme tanıtılmalıdır. İşletme; menüsündeki yiyecek, içecek ve bunların servisleri hakkında konuğa kısa bilgi verilmelidir.
- Konuşulanlar not edilmelidir. Konuğun istekleri yazılmalıdır.
- Herhangi bir eksikliğin olmaması için not alınan hususlar tekrar okunarak kontrol edilmelidir. Bu hususların konuk tarafından teyit edilmesi sağlanmalıdır.
- Konuşma, o işletmeyi tercih ettikleri için konuğa teşekkür edilerek sonlandırılmalıdır. Görüşme bitirilirken de konuk selamlanmalıdır.

Konuğun eksiksiz bilgilendirilmesi gereken diğer hususlar şunlardır:

- Rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun ismi ve telefon numarası
- Rezervasyon tarihi ve saati
- İşletmenin birden fazla şubesi ve restoranı var ise gidilecek restoran ismi
- Kişi sayısı
- Varsa konuğun özel talebi
- Rezervasyonun opsiyon tarihi ve saati
- İstenen menü, menüdeki yiyecek ve içecekler ile bunların çeşidi, miktar ve fiyatı
- Fix (fiks) menü istendiğinde nelerin, hangi miktarlarda fiyata dâhil olduğu
- Ekstra yiyecek, içecek, pasta, çiçek vb.

Grup rezervasyonlarında işletme kalabalık gruplarla anlaşma düzenleyebilir. Bu anlaşmada grubun ayrı bir salon talebi, istediği masa düzeni, faaliyet süresi, ödeme şekli, alınacak kapora miktarı gibi detaylar yer alır.

Restoran Rezervasyon Formu veya Defterinin Düzenlenmesi

Rezervasyonu alan kişi, onaylanan rezervasyonları rezervasyon formu (Tablo 1.1) veya defterine doldurur.

Tablo 1.1: Restoran Rezervasyon Formu

..... Restoran Rezervasyon Formu		
Rezervasyon Yaptıranın		
Adı Soyadı:	**Adresi:**	**Telefonu:**
Konuğun		
Adı Soyadı:	**Adresi:**	**Telefonu:**
Rezervasyon Tarihi:	**Rezervasyon Saati:**	**Kişi Sayısı:**
Menü İstekleri:		
Diğer İstekleri:		
Rezervasyonu Alanın		
Adı Soyadı:	**Alış Tarihi:**	**Alış Saati:**

Restoran rezervasyon formları iki yöntem ile doldurulur.

1. Manuel Yöntem: Az sayıda konuk kabul edebilen yiyecek içecek işletmelerinde rezervasyondan sorumlu personelin, rezervasyon formu veya defterini herhangi bir teknoloji kullanmadan el ile doldurmasıdır. Kayıtlar, kolay okunabilecek ve herkesin anlayabileceği şekilde yazılır. Rezervasyon ayrıntıları, rezervasyon defterine eksiksiz kaydedilir. Formu alan personel, formu kendi adını yazarak imzalar. Küçük işletmeler genellikle rezervasyon formu yerine rezervasyon defteri kullanır. Rezervasyon defteri, ajanda şeklindedir ve manuel olarak doldurulur. Rezervasyon formu kullanılıyorsa bu formlar ile büyük gruplar için iki taraf arasında yapılan anlaşmalar, dosya havuzunda biriktirilir.

2. Elektronik Yöntem: Konuk sayısı fazla olan yiyecek içecek işletmelerinde bilgisayar ortamında paket program kullanılarak rezervasyon formu veya defterini düzenleme yöntemidir. Rezervasyonu alan kişinin adına düzenlenmiş bir numara veya kod vardır. Elektronik sayfa, o kod veya numara ile açılır. Form imzalanır. Tüm sorumluluk, rezervasyonu alan kişiye ait olur.

Konuk, rezervasyonu çevrim içi ortamda ya da genel ağ ortamında yapıyorsa rezervasyon formunu kendi doldurur. Bu formda restoran rezervasyon formundaki bilgilere ek olarak rezervasyonu yaptıran kişinin e-posta adresi istenir.

Rezervasyon yapılan restoranlar, bağımsız restoran veya konaklama işletmeleri içerisinde bulunan farklı özellikteki restoranlar olabilir. Konaklama işletmesinin büyüklüğü, rezervasyon işlemlerinin manuel mi yoksa elektronik olarak mı gerçekleşeceğini belirler. Genellikle butik ve 2-3 yıldızlı oteller manuel sistemi tercih eder. Konaklama işletmeleri bünyesinde bulunan restoranlar için de bu hususlara dikkat edilir. Ayrıca konuğun genel bilgilerinin yanı sıra oda numarasının doğru şekilde alınması, oluşabilecek karışıklıklara da engel olur.

Restoran Rezervasyon Listesinin Hazırlanması

Yiyecek içecek işletmeleri, rezervasyon yaptıran konukları rezervasyon formu veya defterine kaydeder. Bu kayıtlar, günlük olarak restoran rezervasyon listesi hâline getirilir (Tablo 1.2). Restoran rezervasyon listesi günlük olarak hazırlanır. Restorana gelecek konuk sayısı, konukların masa numaraları ve restorandaki masalardaki yerleri restoran rezervasyon listeleri ile belirlenir. Listeler, basılı evrak veya tüm bilgilerin yazıldığı normal sayfalar olabilir. Restoran rezervasyon listesi, saat veya isme göre iki şekilde hazırlanabilir. Saate göre hazırlanması, restoranda yapılacak hazırlıkların planlanması ve yerlerin ayrılabilmesi için kolaylık sağlayan daha uygun bir yöntemdir. Liste, dört-beş nüshadan oluşan matbu evrak şeklinde veya bilgisayar ortamında yazılarak oluşturulabilir.

Restoran rezervasyon listesine şu bilgiler kaydedilir:

- O gün gelecek konukların isimleri
- Konukların sayısı
- Konukların varsa özel istekleri
- Konuklar için ayrılan masalar ve masa numaraları
- Konukların geliş saati

Tablo 1.2: Restoran Rezervasyon Listesi

Restoran Rezervasyon Listesi

Tarih: ../../....

Yer Ayırma Zamanı	Adı Soyadı	Kişi Sayısı	Çocuk Sayısı	Masa No.	Özel İstekler

İlgili Departmanların Bilgilendirilmesi

Yiyecek içecek işletmeleri, hizmet alanları ve personeliyle bir bütünlük gösterir. Bir departmandaki herhangi bir aksaklık veya yanlış bilgi hizmetin bütününü etkiler. Alınan rezervasyonlar ve tüm hazırlıklar, bir uyum içerisinde yapılır. Mutfakta eksiksiz hazırlanmış bir yiyecek ancak nezaketli ve kurallara uygun servis yapıldığında anlam kazanır. Rezervasyon listesini inceleyen ve gerekli hazırlığı yaptıran sorumlu yöneticiler, diğer birimleri de bilgilendirir.

İlgili departmanları rezervasyon ile ilgili olarak bilgilendirmek personelin işini kolaylaştırır. Konuğu karşılama ve kabulde yaşanacak hataları önler. Restorandaki ön hazırlıkların zamanında yapılmasına fırsat verip karışıklığı ortadan kaldırır. Mutfak bölümünün, hazırlıkları zamanında yapmasına imkân vererek siparişlerin zamanında servis yapılmasını sağlar. Bu yüzden rezervasyon listesinin bir kopyası veya gerekli notların hazırlandığı bir bilgi kâğıdı; gerekli hazırlıkların zamanında yapılması ve herhangi bir aksaklığın olmaması için mutfak, içecek bankosu, servis, konsiyerj (Konukları karşılayan üniformalı personelin bağlı olduğu kabul ve karşılama birimi.) ve teknik servis bölüm şeflerine iletilir. Birimler, rezervasyon listesine göre gerekli hazırlıkları yapar. Mutfak bölümü, konuğun yiyeceklerini; servis bölümü, konuğun masasını; içecek bankosu, konuğun içeceklerini; teknik bölüm ise ışık ve ses düzenini hazırlar. Konsiyerj birimi ise karşılama için konuğu bekler.

Rezervasyon Masa Kartlarının Düzenlenmesi

Restoranlarda rezervasyonlar alındıktan sonra masalar, rezervasyonlu konuklar için ayrılır. Alınan rezervasyonlarda rezerve masalar belirlenirken şu noktalara dikkat edilmelidir:

- Her postada [Restoranlarda altı ila sekiz masadan meydana gelen ve bir chef de rangın (garson, servis elemanı), servisinden sorumlu olduğu masalar grubu.] eşit sayıda rezerve masa olmalıdır.
- Restoranın en iyi yerindeki birkaç masa, çok özel konuklar (ünlü bir kişi, üst düzey yönetici, daimî konuk vb.) için boş bırakılmalıdır.
- Aynı saatte gelecek konuklar, postada servis yoğunluğunun yaşanmaması için farklı postalara verilmelidir.
- Grup konuklarına mümkünse restoranın bir köşesi ayrılmalı ve grup sayısına uygun şekilde tek masa hazırlanmalıdır.
- Aynı ülkenin konuklarının masaları bir arada olmalıdır.
- Genç, bekar ve yaşlıların masaları mümkünse birbirinden farklı noktalarda bulunmalıdır.
- Sevgili, nişanlı, evli çiftler ile iş veya aile yemekleri için gelen konuklara sakin masalar ayrılmalıdır.
- Rezerve edilen masa kesinlikle başka konuğa verilmemelidir.
- Engelli konuklar, restoranın giriş kısmındaki masalara yerleştirilmelidir.
- Restorana ilk gelen konuklar için salonun girişinden görülebilecek masalar seçilmelidir.

Rezervasyon masa kartları; hangi masanın hangi konuklar için ayrıldığını, masanın rezervasyonlu olduğunu gösteren, konuklar gelmeden önce masalara konan kartlardır (Görsel 1.3). Rezervasyonlu konuklar için uygun masa ayrılır ve bu masalara rezervasyon masa kartları konur. Masa kartlarında "rezerve, rezervasyon" gibi ifadeler yer alır. Rezerve masalar ayrıldıktan sonra kalan masalar rezervasyonsuz konuklara verilir.



Görsel 1.3: Rezervasyon masa kartı

Grup Rezervasyonları

Restoran işletmelerinde sekiz kişiden fazla olan rezervasyon isteğidir. Küçük gruplar için rezervasyon şahsen, telefonla veya çevrim içi; büyük gruplar için şahsen yapılır. Grup rezervasyonu için rezervasyon tarihi ve saati, grubun masa düzeni, ayrı salon talebi, faaliyetin süresi ve ödeme şekli önceden öğrenilir. Grupların yerleştirilmesi, yemekleri ve geliş saatleri özel olarak değerlendirilir. Gruplara uygulanan fiyat ve hizmetler farklılık gösterebilir. Grup rezervasyonlarının takibi için ayrı bir ofis kullanılır veya bu iş için ziyafet ofisi görevlendirilir.

Grup rezervasyonlarının satışının takibini küçük ve orta boy restoran işletmelerinde maitre de hotel [metro dö hotel (restoran müdürü)] veya servis şefi [şef garson, head waiter (hed veytır)] yapar. Büyük işletmelerde satış ofisi bu işlerle ilgilenir. Grup rezervasyonlarında münferit rezervasyonlarda olduğu gibi rezervasyon formu veya defteri tutularak restoran rezervasyon listesi hazırlanır. Rezervasyon formu veya defterinde grup irtibat kişisinin ismi, telefon numarası ve e-posta adresi yer alır.

Grup rezervasyonları için genellikle işletme ile sözleşme düzenlenir. Sözleşme metninin bir kopyası işletmede kalır, diğer kopya konuğa verilir. Grup rezervasyonlarında en büyük risk, rezervasyon iptalleridir. Bu yüzden grup rezervasyonları için sözleşme yapılmalıdır. Yapılan sözleşme, her iki tarafa eşit yasal yükümlülükler getirdiğinden rezervasyonun güven derecesini artırır. Rezervasyon iptalini önlemek için grup rezervasyonları için yemek bedelinin belli bir oranı, güvence payı olarak alınır ve ön ödeme olarak kayda geçer.

Grup yemekleri sadece yemek faaliyeti veya özel program şeklinde olabilir. Bu sebeple grup yemeğinin toplanma sebebi öğrenilir, hazırlıklar buna göre yapılır. Rezervasyonların gerçekleşeceği gün konukların geliş saatlerine göre hazırlanan restoran rezervasyon listesi; mutfak, içecek bankosu, servis, konsiyerj ve teknik servis bölüm şeflerine iletilir. Daha büyük gruplar için yazılı emir çıkartılır ve bu departmanlara gönderilir. Bu yazılı emirde grubun hangi salonda yemek yiyeceği, geliş tarihi, saati, menüsü, programı ve özel istekleri belirtilir. Bu yazılar da rezervasyon dosya havuzunda biriktirilir.

Restoranların gruplar için özel menüleri olabilir veya grup sorumlusuyla restoran işletmesinin yöneticisi menüye beraber karar verebilir. Konuk, menüyü kendisi hazırlıyor ise yapımı zor veya mümkün olmayan yemekler konusunda bilgilendirilir. Restoran yöneticisi, işletmesinde üretilen yemeklerin listesini grup sorumlusuna sunup yemek tercihlerini alır. Birbirine uyumlu yemekleri tavsiye ederek menünün oluşmasına katkıda bulunur.

Özel grup yemeği menüleri, her iki tarafın ortak rızası ile oluşturulmalıdır. Grup menüleri, tabldot menünün tüm özelliklerini taşır. Grup menülerindeki yemek seçiminde istenmeyen durum ve problemlerle karşılaşmamak için dikkatli olunmalıdır. Konukların özellikleri, mevsim vb. dikkate alınarak çeşitli menüler hazırlanır. Özel grup yemeği menüleri genellikle en az dört çeşit yemekten meydana gelir.

Örnek Grup Yemeği Menüsü

Soğuk ordövr (zengin ordövr tabağı)

Sıcak ordövr (sigara böreği, mitite köfte)

Ana yemek (Meksika usulü biftek)

Dessert (dizört) (krem karamel)

Grup yemekleri menülerinin taşıması gereken özellikler şunlardır:

- Restoranın mutfağında rahatlıkla üretilebilir olmalı.
- Grup sayısına uygun şekilde üretilecek kapasiteye sahip olmalı.
- Restoranda imal edilemeyecek bir yemek ise tedariği sağlanabilir olmalı.

- Rezervasyon sahiplerinin isteklerini karşılamalı.
- Restoran mutfağının en beğenilen yemeklerinden oluşmalı.
- Servisi kolay yapılabilmeli.
- Besin değeri açısından dengeli olmalı.
- Yemeklerde renk uyumuna dikkat edilmeli.
- Grup üyelerinin toplumsal statüleri, üyelerinin dinî durumları ve vejetaryen olmalarına; çocuk, yaşlı, kadın, sporcu vb. özelliklerine uygun olmalı.
- Yemekler önceden hazırlanıp bekletilebilen türden olmalı.
- Verildiği zamana ve mevsime dikkat edilmeli.

Grup yemeklerinin bazı avantajları vardır. Grup yemekleri, toptan satış olduğu için üretim maliyetlerini düşürür. Toplu üretim yapıldığından işçilik ve enerjiden tasarruf sağlar. Salonlar daha verimli kullanılır. İyi bir ekstra satıştır. Restoran gelirleri içerisinde önemli yer tutar.

Restoranın içinde gruplar için ayrı bölümler varsa kullanılır. Yoksa restoranın arka kısmı büyük gruplara ayrılabilir. Gruplara uygulanan masa düzeninde gruba ayrı ayrı masalar verilmez. Gruba bir arada olacakları birleştirilmiş masalar verilir. Gruplar için I, L, T, E, U veya yuvarlak masa düzenleri yapılabilir. Grup yemeklerinde oturma düzeni, herhangi bir yanlışlığa mahal vermemek için organizasyonu yapan kişiyle beraber hazırlanır. Kendilerine özel salon veya özel program yapılmasını isteyen gruplar için ayrı bir salon düzenlenir.

SIRA SİZDE

Basit bir grup yemeği menüsünde hangi yemek grupları yer almalıdır? 20 kişilik grup yemeği menüsü hazırlayınız.

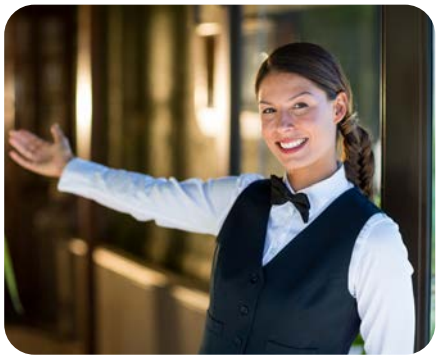
1.1.2. Konukların Karşılanması ve Vestiyer İşlemleri

Genellikle konsiyerj personeli, servis şefi, host yada hostes; konukların karşılanmasından sorumludur. Servis şefi yardımcısı, sorumlu personelin olmadığı durumlarda bu görevi yerine getirir. Konuk her an gelecekmiş gibi hazır olunur ve kapı sürekli kontrol edilir.

Gruptaki konuklar, işletme sahibi veya yetkilisi tarafından maitre de hotel ve servis şefi ile işletme veya salon girişinde karşılanır. Grup liderine menü, oturma düzeni ve organizasyon ile ilgili bilgiler verilir.

VIP [very important person (veri importınt pörsın)(çok önemli kişi)] konuklar, önemlilik derecesine göre işletme sahibi veya departman müdürleri tarafından karşılanır. Protokolde karşılama, belirli kurallara göre yapılır. Üst makamdaki konuklar, her zaman kapıda karşılanır. İşletme sahibi ya da yetkilisi, önden giderek konuğa yol gösterir. İşletmede yol gösteren ayrıca biri varsa işletme sahibi ya da yetkilisi, konuğun soluna geçerek konuğa refakat eder.

Konuk, işletmenin hizmetinden manevi bir doyum almak ister. İşletmeyi tercih eden konuğun bazı beklentileri vardır. Bu beklentilerini bulacağı umudu ile rezervasyon yaptırmış ve o işletmeyi seçmiştir. Restoran kapısına yaklaşan konuklar; fark edilmek, beklendiğini hissetmek, karşılanmak, güler yüz, saygı ve nezaket bekler (Görsel 1.4).



Görsel 1.4: Konukların güler yüzle karşılanması

İşletme, gerekli hizmetin tam sağlanmaması durumunda konuğu kaybedebilir. Konukları işletmede görmekten dolayı duyulan mutluluk, onlara gerek ses tonu gerekse yüz ifadesiyle verilmelidir. Konuk, kapıda karşılanmalıdır. Kapı, personel tarafından konuğa açılmalıdır. Personel, konukla konuşurken her zaman tebessüm etmelidir. Karşılama; günün saatine uygun şekilde, mümkünse konuğun ismi ve diliyle olmalıdır. Örneğin konuğa "Hoş geldiniz Batu Bey, Gülce Hanım iyi akşamlar." diye, ismi bilinmiyorsa da "Hoş geldiniz efendim." şeklinde hitap edilir. Selamlamadan sonra konuğa rezervasyonunun olup olmadığı sorulur. Konuğun rezervasyonu var ise ismi, rezervasyon listesinden kontrol edilir. Kontroller yapılarak konuğun masa numarası öğrenilir. **Vestiyer**; konukların palto, pardösü, çanta vb. eşyalarını restoranın girişindeki askılı dolaplara bıraktıkları yerdir. Konuğun vestiyere bırakması gereken kişisel eşyaları varsa kendisine refakat ve yardım edilerek vestiyere alınır. Vestiyer görevlisi, konukları güler yüzle selamlayarak karşılar. Konuğun vestiyere bırakacağı eşyaları teslim alır. Teslim alınan eşya, numaralı askıya asılır. Askı numarasının yazılı olduğu numaralık, konuğa verilir. Grup konuklarının vestiyer işlemleri ise karışıklığa meydan vermemek için mümkünse başka bir vestiyere alınır. Bu gibi durumlar için seyyar vestiyer kullanılabilir. Grup üyelerine eşyalarının konduğu yerin numaraları verilir.

Yemeklerden önce alınan, mideyi uyarıcı ve iştah açıcı olarak nitelendirilen içeceklere **aperitif** denir. Konuklar, vestiyer işlemlerinden sonra yemek öncesinde aperitif içecek almak isterse ve işletmede bunun için özel alan varsa bu alana davet edilir. Konukların siparişleri alınıp servisleri yapılır. Servis şefi, aperitiflerini alan veya direkt restorana geçmek isteyen konuklara kendileri için ayrılmış masalara geçerken refakat eder. Diğer konukların bu esnada rahatsız olmamaları için gereken özen gösterilir.

1.1.3. Konukların Masalarına Yerleştirilmesi ve Su Servisi

Konuk, servis şefi tarafından rezervasyonu varsa rezerve edilmiş masaya alınır. "Sizin için bu masayı ayırdık, umarız memnun kalmışsınızdır." gibi ifadelerle konuğun fikri sorulur. Konuk, rezervasyonsuz geldiyse ve boş masa var ise gelen konuk sayısına uygun, en güzel masa önerilir veya seçim konuğun isteğine bırakılır. Konukların "Burası sizin için uygun mu? Bu masayı nasıl buluyorsunuz?" gibi ifadelerle memnuniyeti öğrenilmeye çalışılır. Konuk, oluru alınıp boş masalardan birine yerleştirilir. Konuğun rezervasyonu yoksa ve restoran dolu ise restoranın doluluk durumu hakkında konuğa bilgi verilir. Konuk, isterse aperitif içeceğini almak üzere bunun için ayrılmış alanda ağırlanır. Dolu masalar boşaldıktan sonra gerekli hazırlıklar yapılır ve konuk, masaya alınır.

Konukların masalara yerleştirilmeleri genel olarak şu şekillerde yapılır:

- Kadınlar; orkestra, pencere yanına veya güzel manzaralı tarafa alınır.
- Kadınlar, erkeklerden önce; kadın sayısı fazla ise yaşça büyük olan kadından başlanarak oturtulur.
- Konuklar masaya oturtulurken sandalyeleri çekilir, konuğa yardımcı olunur.
- Konuklar arasında çocuk var ise ebeveynlerinin yanlarına ve çocuğun rahatça kalkıp oturabileceği yere oturtulur.
- Konuğun bebeği varsa mama sandalyesi ayarlanabilir.
- Konuklar, protokol yemeklerinde protokol kuralları doğrultusunda oturtulur.
- Davetliler asker ise rütbesine göre oturtulur.
- Şeref konuğu varsa ve konuklar eşli ise şeref konuğu, ev sahibesinin sağına; şeref konuğunun eşi de ev sahibinin sağına oturur (Şeref sandalyelerinden uzaklaştıkça yerlerin önem derecesi azalır).
- Üst düzey yöneticiler, iş toplantısı yemeklerinde sahne veya manzaraya bakan kısma oturtulur.
- Grup yemeklerinde oturma düzeni, organizasyonu yapan kişiyle beraber hazırlanır.

Konuklar masaya yerleştirildikten sonra su bardakları kapalı ise açılır. Konukların sağ tarafından sıra ile soğuk su servisi yapılır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	1. UYGULAMA
KONU	KONUK KABULÜ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Rezervasyon alma

Senaryo: Konuk, akşam yemeği için dört kişilik rezervasyon yaptırmak istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak servis personeli görevinizle konuğun rezervasyonunun alınması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğu selamlayınız ve rezervasyon alma işlemine başlayınız. Rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun ismi ve telefon numarası, rezervasyon tarihi ve saati, işletmenin birden fazla şubesi ve restoranı var ise gidilecek restoran ismi, menü, kişi sayısı, masa düzeni, varsa konuğun özel talebi hakkında isteklerini öğreniniz.
3. Rezervasyon ayrıntılarını rezervasyon formu ya da defterine herkesin okuyup anlayabileceği şekilde, tam ve hatasız olarak kaydediniz. Konuğa geri bildirim veriniz. Konuğu, rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun ismi ve telefon numarası, rezervasyon tarihi ve saati; işletmenin birden fazla şubesi ve restoranı var ise gidilecek restoran ismi, kişi sayısı, varsa konuğun özel talebi; rezervasyonun opsiyon tarihi ve saati, istenen menü, menüdeki yiyecek ve içecekler ile bunların çeşidi, miktar ve fiyatı; fix menü istendiğinde nelerin, hangi miktarlarda fiyata dâhil olduğu; ekstra yiyecek, içecek, pasta, çiçek vb. konularda eksiksiz bilgilendiriniz.
4. Konukların gelecekleri saatleri restoran rezervasyon listesine dikkatli bir şekilde kaydediniz. Rezervasyona ait ayrıntıların listede yer alıp almadığını kontrol ediniz.
5. Rezervasyon listesinin bir kopyası veya gerekli notların hazırlandığı bir bilgi kâğıdını gerekli hazırlıkların zamanında yapılması ve herhangi bir aksaklığın yaşanmaması için mutfağa, içecek bankosuna; servis, konsiyerj ve teknik servis bölüm şeflerine iletmeyi unutmayınız. Bölümlerin gönderilen listeleri alıp almadığını kontrol ediniz.



Görsel 1.5: Rezervasyon alma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 1. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.2. SİPARİŞ ALMA

Konukların nezaket ve görgü kuralları doğrultusunda karşılanıp masalarına yerleştirilmesinden sonraki işlem, personelin mesleki ve satış becerilerini profesyonel bir şekilde sergilediği menü takdimi ve sipariş alma işlemidir. Menü kartı veya dijital menü; yiyecek içecek işletmesi hakkında konuklara ilk izlenimi veren, önemli bir unsurdur (Görsel 1.6). Menü kartları veya dijital menü, yiyecek içecek işletmesinin servis yapacağı yemekler hakkında bilgi vermenin yanında; işletmenin imajına katkı sağlayabilecek, konukların yiyecek ve içecek seçimini etkileyebilecek, satışları artırıcı bir araç olarak da düşünülmektedir. Menü tasarımı, mekânın genel atmosferi ve konseptiyle uyumlu olmalıdır. Günümüzde birçok yiyecek içecek işletmesi, menü kartıyla konuğun belleğinde kalarak bir imaj yaratabilir. Bu imaj; sunulan yiyecek ve içecekler, servis, fiyat, atmosfer, yerleşim yeri, hedeflenen müşteri tipi ve yiyecek içecek işletmesinin yönetim politikasının menü kartına başarılı bir biçimde yansıtmasıyla ortaya çıkar.



Görsel 1.6: Menü kartı

1.2.1. Menü Kartı, Dijital Menü ve Özellikleri

Menü; bir öğünde belli bir sıra dâhilinde servis yapılan, birbiriyle uyumlu satışa hazır veya hazırlanabilecek yiyecek ve içecekler grubudur. Latince "Küçük, az." anlamına gelen minutus kelimesinden türemiş, dilimize Fransızcadan geçmiştir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde ise "Yemek listesi, sofraya çıkarılacak yemeklerin hepsi." olarak tanımlanmıştır. Menü; müşteri kitlesi, mekânın konsepti, mutfak türü gibi faktörlere göre şekillenir. **Menü kartı veya dijital menü;** bir restoranda servis yapılan yiyecek ve içeceklerin klasik veya modern menüdeki sıraya göre sistemli bir şekilde yazıldığı fiyat, içerik ve resimleri de kapsayan listelerdir. Menü kartı veya dijital menü, aynı zamanda işletmenin imajını ve kalitesini yansıtan reklam ve pazarlama aracı olarak kullanılmaktadır.

İşletmelerde kullanılan menü kartının geçmişi çok eskiye dayanır. Sümerlerin MÖ kil tabletlere yazdıkları ve akşam yemeği menüleri, ilk yazılı menüler olarak tarihe geçmiştir. Eskiden menü, masalarda sunulmazdı. Restoranlar, hazırlanan yemekler ile ilgili olarak müşterilerini bilgilendirmek için servis elemanına sözlü olarak yemeklerin isimlerini saydırırdı. Bazı işletmeler de işletme dışına koydukları kara tahtalara o gün mevcut yemekleri yazarak konukları bilgilendirirdi (Görsel 1.7). Günümüzde de menü boardlar [menü bord (menü tahtası)] hâlâ kullanılmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinin yaygınlaşması ile menü kartı da gelişmiştir. Daha sonra menünün fiziksel yapısı değişmeye başlamıştır. Ortası kordonlu, deri kaplı bir kitapçık hâline gelmiştir.



Görsel 1.7: Menü tahtası

BİLGİ KUTUSU

Bugünkü anlamda menüyü 1541 yılında ilk kez kullanan, Brunswick (Bronsvik) Dükü Henry'dir (Henri). Henry'nin ziyafette uzun bir kâğıt parçasına baktığı görülür ve neye baktığı sorulduğunda bu kâğıt parçasının bir yemek listesi olduğunu, bu listeden bakarak seçim yaptığını söyler. Bu olay, menünün gelişiminin başlangıcı olarak kabul edilir.

İşletmeler, menüsünü kart veya dijital şekilde hazırlayabilir. Yiyecek içecek işletmelerinde menü kartı veya dijital menü hazırlamanın amaçları şunlardır:

- İşletmenin kalitesi hakkında genel bir izlenim uyandırmak.
- Konuğa yiyecek ve içecekler konusunda yeterli bilgi vermek.
- Siparişleri kolaylaştırmak.
- Sipariş hatalarını engellemek.
- Satışı artırmak.
- Zaman kazanmak.
- Konuğu rahatlatmak ve onun güvenini kazanmak.

Yiyecek içecek işletmelerinde kalite göstergelerinden biri, menü kartlarıdır. Kaliteli malzeme ve titizlik gösterilerek hazırlanmış menü kartı, gelen konuğa verilen önemi ifade ettiği gibi içeriğiyle de konuğun öğrenmek istediklerine cevap verir nitelikte olmalıdır. Menü kartlarının hazırlanmasında menü kartının boyutu, şekli, yapıldığı ham madde, kalitesi, kapağı, kullanılan renk tonları, sayfa düzeni, yazım şekli, menü kartında yer alacak yiyecek ve içecek çeşitleri ile bunların sıralanışı oldukça önemlidir. Restoranın belli bir konsepti varsa sunulan yiyecek ve içecek hizmetleri, tek veya az sayıda ürünü ifade ediyorsa menü kartları da bu amaca yönelik hazırlanmalıdır. Ağırlıklı olarak deniz ürünü hizmeti veren bir işletme, balık veya diğer deniz ürünlerinin olduğu bir dış kapak ve iç düzenlemenin yanında resim ve ifadelerin ağırlıkta olduğu bir menü kartı hazırlamalıdır. Bazı duyarlı işletmeler, kabartma menü de kullanmaktadır. Kabartma menü, menülerin görme engellilerin okuyabileceği Braille (Breyl) alfabesi ile özel kâğıtlara bastırılması ile oluşturulmaktadır. Akıllı telefon, tablet vb. araçlar ile entegre çalışan ekran okuyucular ile menüler sesli olarak da okunabilir hâle getirilmiştir.

Menü listesi ister kart hâlinde isterse dijital olsun şu özellikleri taşımalıdır:

- Kart şeklinde olacak ise basılacağı kartın materyali; kaliteli kâğıt, karton gibi malzemelerden yapılmalıdır. Gerekirse ciltli bir kapak içerisine konmalıdır (Bir kerelik menülerde çok pahalı olmayan; uzun süreli menülerde ise kolay yırtılmayan, rengi eskimeyen, toz tutmayan, çarpıcı, konseptle uyumlu, gösterişli ve kaliteli materyaller önerilmektedir.).
- Yiyecekler, klasik menüdeki sıraya göre yazılmalıdır.
- Yiyecek ve içecekler hakkında bilgiler eksiksiz verilmelidir. Açıklamalar yeterli ve kısa olmalıdır.
- Menü kartının kolay okunabilmesi için yazılarda en çok 12 punto kullanılmalı, satır aralıkları ise en az 2,0 olmalıdır. Menü kartında yazı puntoları, 35-40 cm uzaklıktan okunabilecek büyüklükte olmalıdır.

- Daima temiz ve bakımlı olmalıdır. Menüde kimi zaman fiyat değişimi olabilir fakat menü kartı üzerinde karalama yapılarak, üzeri çizilerek belirtilmemelidir. Bu durumda menüler, düzenlenip yeniden basılmalıdır.
- Eskimişse kullanılmamalı, yenileri ile değiştirilmelidir.
- Yiyecek ve içeceklerin fiyatları net ve anlaşılır olmalıdır.
- Yemeklerin içerik ve özellikleri, içerdikleri alerjenler açıkça belirtilmelidir.
- Tasarımı ve rengi; mekânın genel dekorasyonu, atmosferi ve konseptiyle uyumlu olmalıdır.
- Kullanılan dil, işletmenin faaliyette bulunduğu ülkenin ana dili olmalıdır. Yemek adları menüye orijinal hâliyle yazılmalıdır. Uluslararası müşteri kitlesine hitap eden mekanlarda birden fazla dilde sunulmalıdır.
- Şefin tavsiye ettiği, coğrafi işaretli, çocukların yiyebileceği, vegan ve vejetaryen yemeklere akıllı işaretler konmalıdır.
- Yemek tarifleri olmamalıdır (Menüde bulunan yemek çeşitlerinin kalori miktarı belirtilebilir. İşletmenin adresi, iletişim bilgileri (telefon, e-posta vb.) ve çalışma saatlerine yer verilebilir. Menü kartının arka kapağının en altında işletmenin genel ağ adresi ve sloganı bulunabilir.).
- En çok tercih edilenler ya da özel yemekler, menü çeşitlerinden ayrı bir başlık adı altında sıralanmalıdır.
- Gözü yormayacak kadar az renk kullanılmalıdır.
- İçeriğe uygun büyüklükte olmalıdır. Çok büyük ya da gereğinden küçük kartlar tercih edilmemelidir [İçecek kartları genellikle yiyecek menü kartlarına göre daha küçük ebatlıdır. Özellikle birinci sınıf bir restoranda kartın rahat incelenip okunabilmesi için A4 (210 mm X 297 mm) boyutundan daha küçük veya abartılı derecede büyük ölçüler kullanılmamalıdır. Amerika Ulusal Restoran Birliğine göre ideal yiyecek menü kartı ölçüsü; genişlik için 23-24 cm, yükseklik için 44-45 cm olarak belirlenmiştir. Menü kartının büyüklüğü ile masa büyüklüğü tutarlı olmalıdır. Masaya göre büyük menü kartı, masada bulunan nesnelere çarparak onları devirebilir.].
- Düşük maliyetli olmalıdır. Kullanışlı ve niteliğini uzun süre koruyabilecek kartların seçimine özen gösterilmelidir.
- Nem, güneş gibi dışsal faktörlere karşı dayanıklı olmalıdır.
- Menü kartı ve dijital menü için ürün fotoğraflaması yapılırken tabaklar özel olarak seçilmelidir ancak yemeklerin fotoğraflandığı tabaklarla servis tabakları mümkün olduğunca aynı olmalıdır.
- Kafa karıştırmaması için az sayfalı olmalıdır.
- Yazıların rahat okunması için renk detaylarına dikkat edilmelidir (Beyaz üzerine kırmızı, beyaz üzerine siyah gibi renkler kullanılabilir.).
- Akşam servisi, öğle servisine göre daha uzun olduğundan konukların menüleri inceleme şansları daha fazladır. Akşam menüleri daha şık, kapsamlı ve açıklamalı hazırlanmalıdır.
- Sayfaları çok kalabalık olmamalıdır. %50'sinin boş olması ancak çok geniş kenar ve satır aralıklarına meydan verilmeden basılması sağlanmalıdır.

Geleneksel menülerin uzun süre kullanılması sonucu yıpranması, menü içeriğinde değişiklik yapılmak istendiğinde menülerin tümüyle değiştirilmesi, menüdeki yiyecek ve içeceklerle ilgili bilgilere çok yer verilememesi gibi sebeplerden dolayı menülerde köklü değişiklik yapılmıştır. Yiyecek içecek işletmeleri, teknolojinin ilerlemesiyle menü tasarımında yeniliğe gitmiştir. Günümüzde geleneksel menü kartına alternatif olarak dijital menü geliştirilmiştir (Görsel 1.8). Bu menü çeşidi; restoran, kafe, oteller için yenilikçi ve görseldir. Kâğıt menülerden sıkılan işletmeler için kısa süre içinde, istenen içerik oluşturularak işletme tarafından kullanılır. "Dijital menü, e-menü, teknolojik menü, elektronik menü" gibi farklı isimlerle de adlandırılır. Dijital menülerin büyük ekranlara yansıtıldığı panolar ve masa şeklinde kullanıldığı uygulamalar da dünyada mevcuttur. Teknolojinin günlük hayatın vazgeçilmezi hâline gelmesi ile basılı ve yazılı menülerin yerini günümüzde dijital menüler almaya başlamıştır.



Görsel 1.8: Dijital menü

Dijital menünün avantajları şunlardır:

- Görsel ögeler istendiği ve yeteri kadar kullanılabilir. Alerjen ve kalori bilgileri, ürün malzeme ve açıklamaları, hazırlanma süreleri gibi bilgiler detaylı verilebilir.
- Yüksek çözünürlüğe sahip oldukları için menü kartlarından daha iyi bir görsel etkiye sahiptir. Bu durum, konukların satın alma isteklerini artırabilir.
- Basım maliyeti, sık sık yenilenme gibi dezavantajları yoktur.
- Personelin iş yükünü azaltır. Ürün hakkında detaylı bilgi bulunduğu için konuk, merak ettiği her şeyi dijital menüden öğrenebilir; servis personeline sormasına gerek kalmaz.
- Konuğa farklı ve özel bir deneyim sunar.
- Konuk, dijital menüde yer alan görseller sayesinde kendisine nasıl bir yiyecek veya içecek sunulacağını bilir.
- Restoranda sunulan tüm yiyecek ve içeceklerin fotoğraflarının menüde olması, konuğun karar vermesini kolaylaştırır ve konuğu daha çok tüketmeye teşvik eder.
- İçeriğinde değişiklik yapmak kolaydır (Dijital menülerde kısa sürede fiyat, fotoğraf ve menü değişikliği yapılabilir; menüye ürün eklenip çıkarılabilir. Yiyecek içecek işletmesi; özel gün, gece ve bayram etkinlikleri için farklı menüler hazırlayabilir. Bu menüleri hızlı bir şekilde değiştirebilir. Şubelerine veya bazı günlere özel ürün ve fiyatları menüye kolaylıkla tanımlayabilir.).
- Sipariş hatalarını ve bekleme sürelerini azaltarak masanın devir hızını (konuğun masada kalma süresi) artırır.
- Sosyal medya hesapları ile entegre edilerek konukların sosyal medya hesaplarında işletme ile ilgili yorum yapması, görüşlerini paylaşması ve işletmenin görünürlüğünün artması sağlanabilir. Bu sayede işletmenin reklamı ücretsiz yapılmış olur, çok sayıda konuğa ulaşılabilme imkânı doğar.
- Menüye müşteri memnuniyet anketi, tedarikçiler, firma tanıtım ve reklam alanları hakkında bilgiler eklenebilir.

Dijital menü; e-tablet menü veya QR karekod menü şeklinde hazırlanır. **E-tablet menü**; işletmedeki tüm yiyecek ve içeceklerin fotoğraf, video, fiyat açıklamaları, kalori, hazırlanma süresi gibi detayların farklı dil seçenekleriyle görsel şekilde tabletlerde gösterilmesini sağlayan ve kolay güncellenebilen menü uygulamasıdır.

Konuklar, siparişlerini servis personeline verebilir veya servis personelini beklemeden tabletten kendileri seçebilir. Bu sayede servis personelinin iş yükü azalır. Konuk siparişleri, daha kısa sürede ve eksiksiz bir şekilde yerine getirilir. E-tablet menülerin çalışma prensibi, tabletlerin çalışma sistemiyle hemen hemen aynıdır. Konuklar; fotoğraflı yiyecek ve içecek gruplarını, yemeğin standart reçetesini, besin ve kalori değerini, ödenmesi gereken toplam tutarı ve yemeğin hazırlanma sürecini videolarla takip edebilme imkânına sahiptir.

Londra'da yer alan bazı restoranlar, konuklarına e-menü ile akıllı masa uygulaması sunmaktadır. Bu masaların üzerinde ışık kalemi ve tabak bulunur. Akıllı masalar, konuklara deneyimsel ve eğlenceli yeme içme deneyimi sağlar. Konuklar, böylece e-menü ile sipariş verebilir; ürünün hazırlanma sürecini izleyebilir ve masanın görüntüsünü değiştirebilir. Sipariş verecekleri yiyecek ve içecekler hakkında bilgi sahibi olup nasıl bir yiyecek ve içecekle karışılacaklarını, aynı zamanda ürünlerin fiyatlarını öğrenebilir. İnteraktif restoran masalarında amaç; konukların siparişlerini kendisinin vermesi, sosyalleşmesi ve eğlenmesini sağlamaktır.

QR karekod menü, restoran ve kafeler için yeni nesil dijital menüdür (Görsel 1.9). Karekod uygulaması, işletmeye ve konuklara büyük kolaylık sağlar. Konuk; temassız, çevrim içi menüde internet desteği olan dijital cihazı ile (cep telefonu, tablet) masalarda bulunan QR kodu okutarak açtığı çevrim içi menüyü inceleyip siparişlerini oluşturur. Burada önemli olan nokta, kullanılan telefonun akıllı olması ve QR kodu okuyabilme özelliğinin bulunmasıdır. Dünyanın birçok ülkesinde bulunan kafe ve restoranlar, QR karekod menü uygulamasına geçiş yapmaktadır. İşletmeler, bu sayede daha az personel ile çalışabilir. Böylece konuklara temassız ve kapsamlı menüler sunabilir, menü maliyetini azaltabilir ve hesap karışıklıklarını ortadan kaldırabilir. Restoran, hotel ve kafeler QR karekod menü ile ürün fiyatlarını anlık düzenleyebilir; menüye sınırsız kategori ve sınırsız ürün ekleyebilir. Konuklar, karekod uygulaması ile menüdeki yiyecek ve içecekler hakkında kapsamlı bilgi edinilebilir; yiyecek ve içeceklerin kalori miktarlarını öğrenilebilir, sipariş verebilir ve ödeme işlemini yapabilir. Geliştirilen uygulamaya benzer çoklu sensörler aracılığıyla konuklar, yiyeceğin görseli ve kokusunu artırılmış gerçeklik teknolojisi ile deneyimleme imkânına sahip olabilir.



Görsel 1.9: QR karekod menü

Fast food (fest fud) işletmeleri veya tek bir yemeğin farklı çeşitlerini sunan bazı işletmeler, menü kartı veya dijital menü yerine menü board kullanılır. Örneğin salata ya da çorba restoranları, servis yapabilecekleri tüm seçenekleri menü boarda yazar. Son dönemde dijital menü boardlar da oldukça sık kullanılmaktadır. Özellikle alışveriş merkezi, havaalanı gibi akışın hızlı olduğu yerlerde tercih edilen dijital menü boardların en önemli özelliği, iştah açıcı ve dikkat çekici olmasıdır.

Dijital menü boardlar zamandan tasarruf ettirir. Kullanımı kolay ve hızlıdır. Fiyat ve menü değişikliklerinde kolayca güncellenebilir. Günün farklı öğünlerine göre servis yapan işletmelerde saatlik olarak değiştirilebilir. Operasyon maliyetlerini düşürür. İşletmelere daha dinamik bir görünüm kazandırır. Renkli ve ışıklı görsellerle desteklendiği için daha fazla müşteri çeker.

1.2.2. Menü Çeşitleri

Menünün birçok çeşidi bulunur. Fiyatına göre, öğün zamanına göre ve özel menüler olarak üç ana başlık altında toplanabilir.

Fiyatına Göre Menüler

Menülerin satış fiyatına göre gruplandırılmasıdır.

Tabldot Menüler: İşletme tarafından önceden belirlenmiş yiyecek ve içeceklerden oluşan, sabit bir fiyata, belli zaman aralığında sunulan menülerdir. Genellikle başlangıç, ana yemek ve tatlı olarak üç ya da dört çeşitten oluşur. Yemekler, seçmeli veya seçenekli olabilir. Bazı durumlarda farklı fiyatlara sahip iki veya daha fazla tabldot menü sunulabilir. Yiyecek içecek işletmeleri, farklı alternatiflerle kısmen de olsa konuğa menüyü oluşturma imkânı verebilir. Örneğin konuklar; çorba, salata, tatlı çeşitleri arasından seçim yapabilir veya menüyü istekleri doğrultusunda tamamlayabilir. Tabldot menüde konuğun yemek seçme hakkı, kısmen ya da tamamen sınırlandırılmıştır. Yemeklerde seçme alternatifi olmadığında **set menü** adını alır. Tabldot menüye sınırlı şekilde içecek eklenmesi ile oluşturulan menü çeşidine **fix menü** adı verilir.

Örnek Tabldot Menü

Zeytinyağlı tabağı (taze fasulye, yaprak sarma, enginar, mini imambayıldı, çeri domates, közde patlıcan)

Izgara köfte (pirinç pilavı, ızgara domates ve biber ile) veya limon marineli tavuk but ızgara (buğday risotto, sebze buketi)

Karışık tatlı tabağı

Örnek Set Menü

Karides kokteyl

Izgara levrek fileto (taze soğanlı patates ezmesi, ıspanak sote ve limonlu kapari sos ile)

Roka salatası

Dondurmalı irmik helvası

Örnek Fix Menü

Dana bonfile (patates sotesi ve karnabahar püresi ile)

Çoban salatası (cevizli ve zeytinyağlı & vinegret sos ile)

Milföylü armut tatlısı (ev yapımı kaymak ile)

1 adet soft içecek

Alacarte (Alakart) Menüler: "Karta göre, karta dayalı, karttan seçmeli" anlamlarına gelir. Dünyada ilk defa 1834 yılında New York'ta uygulanmıştır. Önceden yapılmış bir hazırlığa dayalı olarak hazırlanan yemeklerden oluşur ve ayrı ayrı fiyatlandırılır. Menüdeki yiyecek ve içecekler, konuk tarafından listeden seçildikten sonra hazırlanır ve servis yapılır. Konuk, istediği yiyecek ve içecekleri ayrı ayrı seçerek menüsünü oluşturur. Yiyecek ve içecekler, siparişin verilmesiyle hazırlanmaya başlar. Kısa sürede hazırlanan yemekler menüde bulunur.

Zamanına Göre Menüler

Belirli günler veya günün belirli saatleri için geçerli olan menülerdir.

Kahvaltı Menüleri: Kahvaltı, günün temel öğünü olması sebebiyle beslenmede önemli bir yere sahiptir. Sabahları servis yapılan kahvaltılıkları içeren menüdür.

Brunch (Branç) Menüleri: Adını breakfast [bırekfıst (kahvaltı)] ve lunch [lanç (öğle yemeği)] kelimelerinin birleşiminden almıştır. Genellikle hafta sonları, 10.00-14.00 saatleri arasında ve açık büfe olarak sunulur.

Öğle Menüleri: Günün ikinci yemeğidir. Genellikle çalışanların kısıtlı zamanına sığdırılan menülerdir. Zaman kısıtlaması sebebiyle yemeklerin ağır olmamasına dikkat edilir. Öğle yemeği için gelen konuklar genellikle acele içerisindedir. Bu yüzden planlanan menülerin göreceli olarak kolay ve hızlı hazırlanan ürünlerden oluşması gerekir. Ayrıca konuklar, öğle yemeklerinde iş yerlerine ve okullarına yakın yerlerdeki işletmeleri tercih etmektedir. Bu nedenle menülerde çeşitliliği sağlamak önemlidir.

İkindi Çayı Menüsü: Öğle ve akşam yemekleri arasında verilen, kahvaltı türü veya hafif yiyeceklerden oluşan menüdür.

High Tea (Hay Ti) Menüsü: İkindi çayı menüsünün geliştirilmiş hâlidir.

Akşam Menüleri: Birçok ülkede günün önem verilen öğünü olarak kabul edilen akşam öğünlerinde kullanılan menülerdir. Bu menülerde kahvaltı ve öğle menülerine oranla çok daha gösterişli yiyecekler bulunur.

Supper (Sapır) Menüler: Gece geç saatlerde genellikle bir etkinlikten sonra sunulan hafif kızartma, mini sandviç, çorba gibi kolay sindirilebilir yiyeceklerden oluşan menülerdir.

California (Kaliforniya) Menüler: İşletmedeki bütün ürünlerin günün her saati sunulabildiği menülerdir. Konuklar, sabah kahvaltısında balık; akşam yemeğinde omlet yiyebilmektedir.

Dönüşümlü [Cycle (Saykıl)] Menüler: Sabit fiyatlı tabldot menülerin bir sıra dâhilinde haftalık, aylık veya farklı süreler içinde uygulandığı ve süre sonunda başa dönüldüğü menülerdir.

Yılbaşı ve Noel Menüleri: Genellikle büyük gruplara yapıldığından fix menü şeklinde hazırlanır. İçeceklerin de dâhil edildiği bir fiyat üzerinden paket olarak satışa sunulur.

Günün Yemeği Menüleri: "Carte du jour (kart dö jur)" da denen, "Günün menü kartı." anlamına gelen, genellikle mutfak şefleri tarafından hazırlanan spesiyal yemeği ifade eder. Günlük bir veya iki çeşitten oluşur ve tek fiyat üzerinden satılır.

Özel Menüler

Belirli bir grup için hazırlanan menülerdir.

Banquet (Banket) Menüleri: Davet ve organizasyon menüleri, özel menüler içinde değerlendirilir. Belirli bir amaca yönelik hizmet edecek şekilde düzenlenmiş salonlarda, menüsü ve katılımcı sayısı önceden belirlenmiş davet menüleridir.

Sporcu Menüleri: Sporcuların yeterli ve dengeli beslenmesi; sağlıklı olmaları, yeteneklerini geliştirip korumaları ve spor yaşamlarını uzatmaları için önemlidir. Sporculara özel hazırlanan menüler bu grupta yer alır.

Çocuk ve Genç Menüleri: Çocuk ve gençlerin içinde bulundukları gelişim döneminin özellikleri ve beslenme gereksinimlerine göre hazırlanan menülerdir.

İşçi Menüleri: İşçilerin beden, fizik ve ruh sağlığı için özel olarak hazırlanan menülerdir. Bu menülerde yaş, cinsiyet, özel durum, fiziksel aktivite (iş) gibi özellikler göz önünde bulundurulur.

Diyet Menüleri: Hastalıklardaki bozuklukları gidermek için besin değerleri kullanılarak yapılan değişikliklerle oluşturulan menülerdir.

Yaşlı Menüleri: 65 yaş üzeri bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanır.

Farklı Beslenme Türlerine Uygun Menüler: Vejetaryenlik, vegan beslenme gibi farklı beslenme türlerine uygun olarak hazırlanan menülerdir.

Yiyecek içecek işletmelerinin herhangi bir bölümünde veya günün herhangi bir öğününde servis yapılan menüleri içeren menü kartları bulunur. Örneğin oda servisi menü kartı, kahvaltı menü kartı gibi.

Alakart Restoran Menü Kartları

Alakart restoranlarda kullanılan ve müşterilerin kendi isteklerine göre sipariş verebilecekleri yiyecek ve içeceklerin yer aldığı menü kartlarıdır. Alakart restoranların menü kartlarının dış görünümüne oldukça önem verilir. Boyutları genellikle 23 x 32 ve 27 x 36 cm ebatlarına denk gelir. Yiyecek içecek işletmesinin sunduğu kalite; ürünlerinin fiyat aralığını, menü kartının boyutunu ve tasarımını değiştirir. Menü kartında yer alan yiyecek ve içecekler; her grup için ayrı ayrı, ucuzdan pahalıya gidecek şekilde sıralanmalı ve satışı artırılmak istenen ürün dikkat çekecek şekilde tasarlanıp hazırlanmalıdır.

Fix Menü Kartı

Belirli bir fiyattan satılmak için oluşturulmuş tabldot türü menü kartlarıdır. Bu menüler içerisinde servis yapılacak yiyeceklere çoğunlukla içecekler dâhil olur. Fix menüler, belirli bir süre içinde geçerli olabildiği gibi değiştirilmeyip uzun süre de kullanılabilir. Genellikle belirli bir fiyatı olan ve hitap ettiği kitle tarafından bu yönüyle kabul gören menü kartları, günün menüsü gibi hazırlanır.

Ziyafet ve Düğün Menü Kartları

Ziyafetler veya yapılacak düğün organizasyonu için özel olarak hazırlanmış menü kartlarıdır (Görsel 1.10). Bir organizasyonda hangi yiyecek ve içeceklerin servis yapılacağını konuklara belirtmek için hazırlanır. Menüde yer alacak yiyecekler, öncelikli olarak yapılacak organizasyonun içeriği ve konseptine uygun şekilde seçilip sıralanır.



Görsel 1.10: Ziyafet ve düğün menü kartı

Günün Yemeği Kartları

Alakart restoranlarda restoranın normal menüsü dışında sadece o güne özel olarak sunulan yiyecek ve içecek seçeneklerinin yer aldığı menü kartlarıdır. Bu menü kartları sık sık değişebilen esnek bir yapıya sahiptir.

Çocuklar İçin Düzenlenmiş Menü Kartları

Çocukların dikkatini çekebilecek, tercih edecekleri yiyecek ve içeceklerin yer aldığı kartlardır (Görsel 1.11). Çocuk menüsü menü kartları içerisinde çocuklar için tercih edilebilecek yiyecek ve içeceklerin yanı sıra bazı ufak oyuncaklar, promosyonlar da yer alabilir. Çocukların beslenmeleri ebeveynleri tarafından önemli olduğu için çocuk menü kartları aynı zamanda çocukların besin ihtiyacına göre de tasarlanmalıdır.



Görsel 1.11: Çocuk menü kartı

SIRA SİZDE

Çocuk menü kartı hazırlayacak olsaydınız tasarımınız nasıl olurdu? Tasarımınızda nelere dikkat ederdiniz?

Oda Servisi Menü Kartları

Otel işletmelerinde oda servisi için kullanılan menü kartlarıdır. Odaya servisi mümkün olan yiyecek ve içecekleri içerir. Genellikle kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinde yer alan yiyecek ve içeceklerden oluşur. Fiyatlar kart üzerinde belirtilir. Bazı oda servisi menü kartlarında oteldeki diğer hizmetlerden de bahsedilebilir.

California Menü Kartı (24 Saat)

Alakart bir yiyecek ve içecek işletmesinin menü kartı gibi hazırlanır. Farkı; kahvaltı, sandviç ve pasta çeşitlerinin farklı gruplar hâlinde menü kartında bulunmasıdır. Gün boyunca kahvaltı, öğle veya akşam yemeği olmak üzere üç öğün olarak sunulur. Bu öğünlerdeki yiyecek ve içecekler, günün her saatinde satın alınabilir.

Etnik Menü Kartları

Etnik yiyecek ve içeceklerle hizmet sunan yiyecek içecek işletmelerinde yer alır. Alakart restoran menülerine benzer şekilde hazırlanır. Farkı, bu menüde yer alan yiyecek ve içeceklerin etnik özellikler içermesi ve yiyecek içecek işletmesinin konseptine göre sıralanmış olmasıdır. Etnik menü kartlarında yer alan yiyecek ve içeceklerin orijinal isimlerinin de ürünlerde belirtildiğini veya bu şekilde anıldıklarını görmek mümkündür.

İçecek Menü Kartları

Yiyecek içecek işletmelerinde servis yapılacak içecekler ile ilgili bilgilerin yer aldığı menü kartlarıdır (Görsel 1.12). Bu kartların ilk kısımlarını aperitif içecekler oluşturur. Çoğu zaman menü kartlarının arka kısmında yer alır fakat ayrı bir menü kartı da olabilir. İçecek menü kartlarında işletme tarafından sunulan içeceklerin fotoğrafları bulunur. İçecek menü kartlarında spesiyal kokteyllerin dikkat çekici fotoğrafları yer alır. Bazı içecek menü kartlarında içeceklerin özellikleri ve birlikte tüketilebilecek yiyecek önerisi yer alabilir.



Görsel 1.12: İçecek menü kartı

ARAŞTIRINIZ

Çevrenizdeki otel veya restoranları ziyaret edip alakart restoran menü kartlarını araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.2.3. Menüde Yer Alan Yemeklerin Özellikleri

Menüler için yemek seçimi yapılırken bazı faktörlere dikkat etmek gerekir. Menüde yer alan yemeklerin taşıması gereken özellikler şunlardır:

- Hedef müşteri kitlesine uygun olmalıdır.
- Yemeklerdeki malzeme içerikleri farklı olmalıdır. Örneğin etli dolma ve sarmalar ile pilav verilmemelidir.
- Kolay pişirilebilir ve iştah açıcı olmalıdır.
- Malzemeler taze olmalı ve kısa sürede tedarik edilmelidir.
- Her günün menüsündeki yemekler, bir önceki ve sonraki gün ile uyumlu olmalıdır.
- Hazırlanma ve pişirme yöntemleri arasında denge olmalıdır.
- Hizmet verilen grubun yeterli ve dengeli beslenmesini sağlamalı, enerji ve besin ögeleri gereksinimini karşılamalıdır.
- Konukların sağlığı, özel durumları, beslenme alışkanlıkları ve beğenilerine uygun olmalıdır.
- Bölgenin iklimi, coğrafi özellikleri ve mevsimine uygun olmalıdır. Örneğin sıcak bölgelerde yeşil salata, etli taze fasulye gibi yemekler yerine zeytinyağlı yemekler, ayran, cacık, meyve, hoşaf, komposto vb. menüde sıklıkla yer almalıdır.
- Yapı, kıvam, şekil, renk, lezzet açısından dengeli olmalıdır.
- Besin değeri, renk, yapı-şekil, akışkanlık-kıvam, tat-lezzet, hazırlama, pişirme yöntemleri yönünden çeşitlilik sağlamalıdır.
- Mutfak personelinin sayısı ve niteliği göz önünde bulundurularak seçilmelidir. Mutfakta çalışan personel sayısı az olan bir işletmede çok zaman ve emek isteyen yemekler aynı menüde olmamalı, beraber verilmemelidir.
- Mutfakta bulunan araç gereç ile hazırlanabilir olmalıdır. Mutfakta fırın ve tepsi sayısı sınırlı olan bir işletmede bu araçların kullanılacağı yemekler (örneğin islim köfte, fırında makarna, şekerpare vb.) aynı menüde yer almamalıdır.
- Mutfak harcamaları için ayrılan bütçeye uygun olmalıdır.
- Servis personeli ve servis ekipmanlarının yeterliliğine uygun olmalıdır.
- Birbiriyle tat, renk ve görünüm açısından uyumlu olmalıdır. İştahı artırması için renk ve görünüm açısından göze hitap etmelidir. Aynı tatta olan yiyecekler bir araya gelmemelidir.
- Kalori dengesi olmalıdır. Menüde pilav, makarna, börek vb. varsa yanına tatlı verilmemelidir.
- Etli sebze yemekleri veya etli dolmaların yanına zeytinyağlı sebze veya zeytinyağlı sarma verilmemelidir.
- Çorba varsa yanına komposto, cacık, ayran vb. verilmemelidir.

- Organik olarak yetiştirilmiş, zararlı maddeler barındırmayan, yerel ürünlerle yapılan, kolayca hazırlanan ama lezzetli bir biçimde pişirilen artizan (artisan) yemekler olmalıdır.
- Sağlıklı seçenekler sunmalıdır (Sebze, meyve gibi çiğ malzemeler; minimum işleme ve pişirme gerektiren sebze, et gibi temiz gıdalar ve sebze yemekleri bu kapsama girer.).
- Yerel yemek kültürünü ön plana çıkarmak için menü yemeklerinin bir kısmı yöresel yemeklerden oluşabilir.
- Menüde standart yemekler dışında özgün ve yaratıcı tariflere yer verilmelidir.
- Menüde çeşitli dünya mutfaklarından seçilmiş yemeklere de mümkünse yer verilmelidir.

1.2.4. Menü Takdimi

Konuklar masalarına yerleştirildikten sonra yapılacak işlem, siparişlerin alınabilmesi için menü listesinin konuklara takdimidir (Görsel 1.13). Servis şefi veya asistanı, menü listesini konuklara takdim eder. Konuğa menüdeki yiyecek ve içecekleri inceleyip seçmesi için zaman verir. Servis personeli, masadan çok uzaklaşmadan konukla göz teması kurulabilecek mesafede durur ve yüzü, konuğa dönüktür. Konukların seçim yaptıkları an gözlemler. Servis personeli, menü listesi açık kaldığı sürece sipariş almak için gelmez. Konuk, menü listesi hakkında tavsiye istiyorsa veya soruları varsa bu durumda konuğa yardımcı olur.



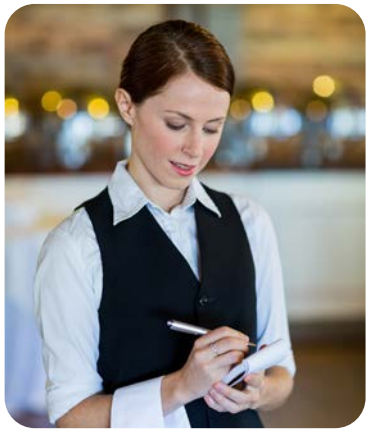
Görsel 1.13: Menü takdimi

Konuğa menü kartı veya tablet takdim edilirken uyulması gereken kurallar şunlardır:

- Nazik ve güler yüzlü olunmalıdır.
- Menü kartı veya tablet, konuğun sağından ve ilk sayfası açık olarak verilmelidir.
- İlk menü kartı veya tablet, kadın konuğa verilmelidir. Mümkünse kadın konuğa fiyat bilgisi olmayan menü verilmelidir.
- Aynı masada birden fazla kadın konuk varsa ev sahibi erkeğin sağında oturan misafir kadına öncelik verilmelidir.
- İçecek menüsü ayrı bir menü kartı şeklinde ise menüyü sadece ev sahibine vermek yeterlidir.
- Son menü kartı veya tablet, ev sahibi erkeğe verilir.

1.2.5. Sipariş Alma

Menü takdiminden sonra konuklardan sipariş alınır (Görsel 1.14). Siparişleri servis şefi, şefin konuklara tanıştıracağı captain [kapteyn (kaptan)] veya servis elemanı alır. Servis personeli, sipariş alırken satış tekniklerini kullanır. Konuklar siparişe hazır göründüğünde konuğun sağında durarak siparişi alır. Konuk sipariş için hazır değilse ve seçim yapıyor gibiyse menüyü incelemesi için beklenir.



Görsel 1.14: Sipariş alma

Sipariş alırken uyulacak kurallar şunlardır:

- Restoran çok yoğunsa öncelik, ilk gelen konuğa verilmelidir.
- Menü takdim edildikten sonra konukların seçimini yapabilmesi için bir süre beklenmelidir. Menüler uzun ve çeşitli ise konuğa menüyü rahat incelemesi için birkaç dakika müsaade edilmelidir.
- Bütün masa için sipariş veren bir ev sahibi yok ise önce kadınların siparişi alınmalıdır.
- Bir erkek ve kadının olduğu masada sipariş, erkekten alınmalıdır.
- Altı ya da daha az kişiden oluşan küçük ve cinsiyet bakımından karma gruplarda önce çocuk ve kadınların, sonra erkeklerin siparişi alınmalıdır.
- Altı kişiden fazla kalabalık gruplarda yaşça büyük olan kadından başlanıp sırasıyla saat yönünde ilerlenmelidir.
- Grup masalarında ev sahibi yok ise grup liderinin yardımıyla sipariş alınmalıdır.
- Gruplarda ev sahibi var ise tüm grubun siparişi, ev sahibinden alınmalıdır. Ev sahibi bu durumu misafirlerine bıraktıysa ev sahibinin sağından başlanarak saatin tersi yönünde sipariş alınmalıdır.
- Kararsız konuklara seçimlerinde yardımcı olunmalıdır.
- Konuklar sipariş esnasında özenle yönlendirilmeli, konuklarda yiyecek ve içeceklere karşı istek uyandırılmalıdır.
- Konuk, siparişlerinde fikir değiştirdiğinde veya kararsızlık yaşadığında sakin ve sabırlı olunmalıdır.
- Zaman konusunda hassas olan konuklara hızlı hazırlanan yemekler tavsiye edilmelidir.
- Konukların siparişleri sözlü olarak tekrarlanmalı, sipariş tam alınmalıdır.
- Siparişi alan servis personeli, masadan ayrılırken konuklara "Afiyet olsun. İyi eğlenceler." gibi güzel temennilerde bulunmalıdır.

Servis şefi veya servis elemanı, konuklara sipariş esnasında menüde yer alan yemekler hakkında bilgi verir ve tavsiyelerde bulunur. Bu yüzden yiyecek ve içecek menülerini, menü içeriklerini çok iyi bilmelidir. Bilgilendirmeleri net ve seri bir şekilde yapmalı, abartıdan kaçınmalıdır. Bilgilendirmelerin gerçeği yansıtmasına özen göstermelidir. Sipariş alma işlemi esnasında konuğa masaya gelecek başka konukların olup olmayacağını sorup her konuktan açık ve net bir şekilde sipariş aldığından emin olmalıdır.

Servis personeli, menüdeki yemekler hakkında bilgi verirken şu hususlara dikkat etmelidir:

- Hangi malzemelerden yapıldığı
- Hangi usulde pişirildiği
- Hangi soslar ile servis yapıldığı
- Garnitürleri
- Yanında alınabilecek içecekler
- Pişirilmesi süresi
- Besin değeri

Captain order [kaptan ordır (sipariş pusulası, garson istek fişi)]; servis personelinin siparişleri yazdığı, mutfağa ve içecek bankosuna bildirmede kullandığı belgedir (Tablo 1.3). Siparişler; captain ordera düzgün, okunaklı ve tam yazılmalıdır.

Tablo 1.3: Sipariş Pusulası

..... Restoran Sipariş Pusulası			
			Tarih:
Servis Personeli:	**Masa No. :**	**Konuk Sayısı:**	**Sıra No. :**
Miktarı	**Cinsi**		
			Servis Personeli (İmza)

Sipariş pusulasında bulunması gereken bilgiler şunlardır:

- Restoranın ismi
- Tarih
- Masa numarası
- Servis personelinin ismi (Kendisine verilmiş bir numara da olabilir.)
- Konuk sayısı
- Sipariş pusulasının sıra numarası
- Yiyecek ve içeceklerin miktarları ile isimlerinin bulunduğu bölüm
- Siparişi alan servis personelinin imzası

Servis personeli, sipariş pusulasını genellikle üç bölüme ayırarak kullanır. Yemekler, sipariş pusulasına gruplar hâlinde yazılır. İlk bölüme soğuk yemekler, ikinci bölüme sıcak yemek ve ızgaralar, üçüncü bölüme ise tatlı ve içecekler yazılır. Tatlı siparişi, yemekten sonra ayrı olarak alınıyorsa başka sipariş pusulası yazılır. Ordövr, çorba gibi birinci sırada servis yapılacak yemekler alt alta birkaç satır hâlinde yazılır. Arada birer satır boş bırakılarak diğer grup yemekleri yazılır. Siparişi alan personel; servis personeli No., masa No., konuk sayısı, tarih, sıra numarası, yemek ve diğer istekler bölümünü boş bırakmamalıdır. Sipariş pusulasını eksiksiz doldurmalıdır. Siparişi aldığı saati captain orderın köşesine not etmeli ve captain orderı imzalamalıdır. Siparişler, doldurma esnasında daha hızlı çalışmak için kısaltılarak yazılabilir.

Restoranlarda uygulanan bazı kısaltmalar şunlardır:

biftek: Bf	kola: Kl.	bonfile: Bn.
diet kola: D. Kl	pirzola: Pr.	meyveli gazoz: M. Gz.
çorba: Çr.	meyve suyu: Ms.	ordövr: Ord.
portakal suyu: Ps.	dondurma: Dn.	krem şokola: Şn

Kullanılan kısaltma ve benzeri notlar, sipariş alma süresini kısaltır. Personele zaman kazandırır. Kısaltmalar, işletmede standart bir uygulamaysa kullanılabilir. Aksi takdirde yemeği sipariş pusulasına göre hazırlayacak olan mutfak personeli yanlışlıklara yol açar. Diğer taraftan siparişi alan personelin kısa bir süre için bile olsa uzaklaşması veya görevini başka bir personele devretmesi durumunda yerine bakan personel, siparişleri farklı kişilere servis yapabilir. Yemeklerin sayısı, sipariş pusulanın sol tarafına çetele tutar gibi çizgiler çizilerek yazılır. Konuk, otelde konakladığı otelin restoranındaysa ve peşin ödeme yapmayacaksa konuğun oda numarası, sipariş pusulasına özellikle yazılır. Dört kopya olarak düzenlenen sipariş pusulası, gerekli hazırlık ve hesapların düzenlenebilmesi için ilgili birimlere gönderilir. Adisyon (hesap pusulası) düzenlenmesi için bir kopyası kasiyere, yemeklerin hazırlanması için bir kopyası mutfağa, içeceklerin hazırlanması için bir kopyası içecek bankosuna gönderilir; son kopyası ise kontrol için servis personelinde kalır. Sipariş pusulası mutfağa iletildikten sonra aboyeur [aboyer (sipariş anonsçusu)], servis personelinin yazıp verdiği siparişleri aşçılara anons eder. Genellikle bu işi, kısım şefi veya sous chef [su şef (ikinci şef, aşçıbaşı yardımcısı)] veya sorumlu ve tecrübeli bir kişi yapar. Bu kişiler; siparişlerin zamanında çıkması, mutfak ve servis arasındaki iletişimin sağlanması, hazırlanan siparişlerin servis kısmına bildirilmesi, seslenme işi ve yemeklerin son kontrolünü yapar.

Restoranda siparişi alan personel, konukların istedikleri yiyecek ve içecekleri sipariş pusulasına tüm detaylarıyla yazar. Yiyecek içecek işletmelerinde siparişler genellikle iki şekilde alınıp kaydedilir.

1. Manuel Sipariş Alma Yöntemi ve Kaydı: Servis personeli, sipariş pusulasını kalem ile yazarak doldurur. Diğer bir deyişle yazılı sistem kullanır. Matbu hazırlanmış sipariş pusulaları kullanılır. Bu yöntem, servisi yapılan yiyecek ve içeceklerin siparişlerinin alınması ve bedelinin hesaplanmasında kullanılan belgelerin servis personeli veya kasiyer tarafından elle yazılarak doldurulmasıdır. Siparişler manuel olarak alınıyorsa mutfağa hızlı bir şekilde ulaştırılmalı ve hazırlanması sağlanmalıdır.

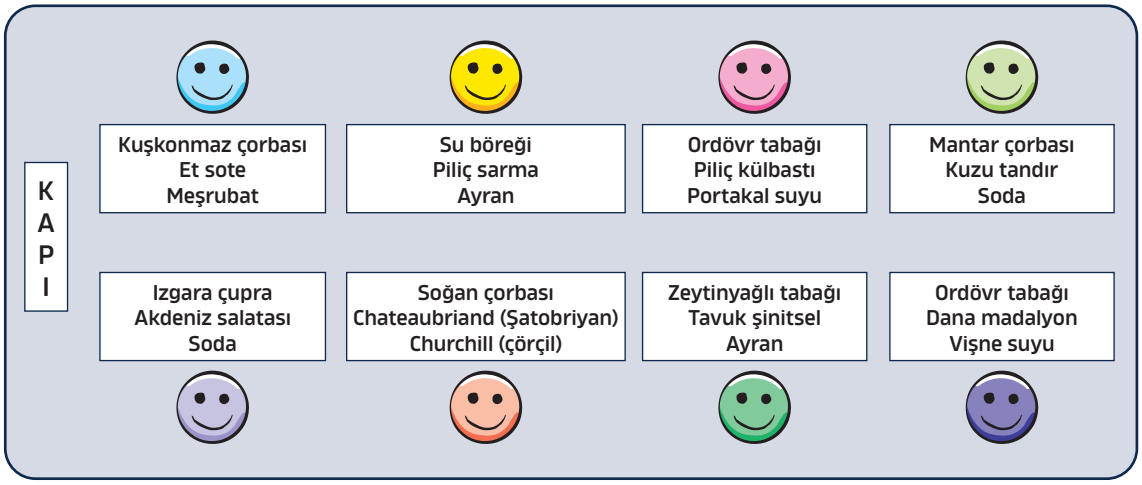
2. Elektronik Sipariş Alma Sistemi ve Kaydı: Yiyecek içecek işletmelerinin ürün satış kayıtları için özellikle yiyecek ve içecek ünitelerinde iki çeşit sistem yaygın olarak kullanılır. Bunlar, elektronik yazar kasa sistemi ve satış noktalarında bilgisayar programlı sistemlerdir. İşletmenin büyüklüğü ve hizmet şekli, bu sistemden hangisinin kullanılacağını belirler. Satış noktasından bilgisayar programlı sistemler, merkezi özel bir sistemin yönettiği birçok POS [point of sale (poynt ıv seyl) (satış noktası)] terminalinin bir araya gelmesiyle ortaya çıkar. Ana bilgisayara bağlı çeşitli terminaller bulunur. Bunlar genellikle satışların gerçekleştiği yerlerde kullanılır. Terminaller ana merkeze bilgileri yollar. Kasiyerin kullandığı terminaller ve servis personeli tarafından kullanılan avuç içi el terminalleri (palm) buna örnektir. Servis personeli, siparişi el terminali (akıllı telefon veya tablet) ile alır (Görsel 1.15). Telefon veya tablete sistem üzerinden personel ismi eklenir. Servis personeli, bu sayfaya girebilmek için kendisine ait pin kodunu kullanarak siparişi alır. Yemeğin ismiyle değil elektronik ekranda kod veya görsel olarak görüntülenen ürünlere parmak uçlarıyla dokunarak işlemi kısa zamanda ve kolayca gerçekleştirir. Tablet ile sipariş alınacak masa seçildiğinde o tablet, masaya atanmış olur. Konuktan alınan siparişler; kontrol paneline, mutfak ile içecek bankosundaki yazıcılara ve POS sistemine gönderilir.



Görsel 1.15: Tablet ile sipariş alma

El ile yazılan sipariş fişlerinde hatalar olabilir ve sipariş fişleri kaybolabilir. Mutfak ile servis personeli arasında çeşitli yanlış anlamalardan kaynaklanan olumsuzluklar yaşanabilir. Elektronik sipariş alma sistemi sayesinde bu tip hataların önüne büyük ölçüde geçilir. Kimin kime, ne zaman, neleri sipariş ettiği kayıtlı olduğu için sorun çıkma olasılığı azdır. El terminali, işletmelerin günlük sipariş akışlarını hızlandırır. Var olan bir adisyona yeni bir sipariş eklenmek istenirse ilgili adisyon seçilerek sipariş eklemeye devam edilir. Restoranlarda konukların en çok şikâyet ettiği konulardan biri, geç gelen ve unutulan siparişlerdir. Bilgisayar kontrollü elektronik sipariş alma sistemiyle siparişlerin takibi kolaylaşır. Mutfağa gönderilen sipariş, servis personeli ve aynı zamanda onun yöneticisi tarafından ekrandan takip edilebilir. Mutfakta hazırlanıp konuğa servis yapılan yiyecekler, ekranda yazılı olarak belirtilmekte ayrıca farklı bir renk alarak görsel olarak da farklı hâle gelmektedir. Böylece konuktan alınan siparişin servis yapılıp yapılmadığı kolayca takip edilir.

Yer belirleme sistemi, sistematik bir metottur. Servis şefi, şefin konuklara tanıtacağı captain veya servis elemanı siparişleri alırken konukların siparişlerini karıştırmamak ve kimin ne sipariş ettiğini belirlemek için yer belirleme sistemi uygular. Öncelikle dört ila altı kişilik masalar için restoran yapısına uygun bir referans noktası (mutfak, kapı, içecek bankosu vb.) seçilir. Daha sonra bu referans noktasına en yakın veya en uzak sandalye "1 numara" olarak belirlenir. Her masadaki 1 numaralı sandalyeden başlanarak tüm sandalyeler, sırasıyla saat yönünde numaralandırılır. Böylece aynı restoranda çalışan bütün servis personeli, her masaya sipariş getirebilir. Servis personelinin yardımlaşması ve acil durumlarda istasyonlar arası personel kaydırmaları rahatlıkla sağlanabilir. Kalabalık gruplarda sayı olarak altı kişiden fazla olan masalarda verilen siparişlerin kime ait olduğunun unutulmaması için masa krokisi çizilerek yer belirleme sistemi yapılır. Bu sistem, özellikle altı veya daha kalabalık gruplarda hatta tüm restoran genelinde uygulanmalıdır. Sipariş alınırken bir kâğıt üzerine masanın bir krokisi çizilir (Görsel 1.16). Siparişler buraya yazılır ve değişiklikler burada yapılır. Siparişin son şekli, düzenli ve kesinleşmiş olarak pusulaya not edilir.



Görsel 1.16: Grup siparişlerinin krokisi

SIRA SİZDE

Sipariş alırken nasıl bir yer belirleme sistemi uygularsınız? Neden?

1.2.6. İçecek Siparişi Alma

Genellikle lüks restoranların içecek menüsü vardır. Bu menünün ilk kısmını aperitif içecekler oluşturur. Aperitif içecekler; klasik aperitif içecekler, modern aperitif içecekler ve aperitif kokteyllerdir.

Menü takdiminden sonra konuklara aperitif içecek isteyip istemedikleri sorulur. Talep ediyorsa konuktan ilk olarak aperitif içecek siparişi alınır. Servis personeli; aperitif içecek konusunda konuğa -istenirse- mevsimine, konuğun sipariş ettiği başlangıç yemeğine ve yemeğin veriliş sebebine göre tavsiyede bulunur. Örneğin yaz mevsimiyse bol buzlu, limonlu, portakallı veya sodalı, hafif içimli, long drink (long dringk) kokteyller; kış mevsimiyse sert içecekler ve modern aperitifler, kutlama yapılıyorsa aperitif kokteyller veya klasik aperitifler tavsiye edilebilir. Konuk diğer siparişleri için menüyü incelerken konuğa aperitif içecek servisi yapılır. İçecek siparişlerinin hazırlanması, yiyecek siparişleri kadar uzun zaman gerektirmez. Bu nedenle siparişler alınır alınmaz servisin yapılması gerekir. Aperitif içecekler, konuklar masalarında menü kartlarından veya dijital menüden yemeklerini seçerken içecek bankosunda hazırlanır ve bekletilmeden servis yapılır. Aperitif içecek siparişi vermeyen konuğun kuverinde aperitif içecek bardağı varsa kaldırılır.

İçecek siparişi; yemekten önce aperitif, yemek esnasında vokal ve yemekten sonra digestive (dicestiv) olmak üzere üç ayrı zamanda alınır. **Vokal içecekler**; konuğun yemeklerle beraber aldığı, yemeğin tadının algılanmasına yardımcı olan ve yemeğin lezzetini ortaya çıkaran içeceklerdir. Ana yemek ile siparişi alınır. Servis personeli, menüdeki içecekleri çok iyi bilmelidir. Hangi yiyecek ile hangi tür ve marka içeceklerin içildiği, kaliteleri, içerikleri, üretim yılı, bölgeleri, özellikleri, servis sıcaklıkları ve ne şekilde servis yapılacağı hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Konuk tavsiye isterse bu bilgileri ışığında konuğu yönlendirmelidir. Konuğa menüde yer alan içecekleri tavsiye etmelidir.

Konuğun yediklerini hazmettirmeye yardımcı olan yiyecek ve içeceklere **digestive** denir. Digestive içecekler için yemek sonrasında sipariş alınır. Konuk, digestive içecek olarak kahve siparişi verdi ise kahvenin çeşidine göre konuğa kahveyi nasıl (sütlü, sütsüz, sade, şekerli) istediği sorulur.

1.2.7. Yiyecek Siparişi Alma

Servis şefi veya captain veya chef de rang, siparişleri menüdeki yemek sırası başka bir deyişle servis sırasına göre almalıdır. Siparişlerin menüdeki yiyecek ve içecek sırasına göre alınması, servis personelinin işini kolaylaştırır. Menü, yiyecek ve içeceklerin özelliklerine göre gruplandırılarak servis sırasına göre dizilmelidir. Zaman dilimine bağlı menüler; klasik ve modern menü olmak üzere iki çeşittir. Her ikisinde de yemek gruplarının servis sırası aynıdır.

Klasik Menü

20. yüzyılın ilk yarısına kadar olan süreçte içinde yemeklerin gruplandırılmasını ve servis sırasını gösteren menüdür. Uzun yıllar sonunda yemekler gruplanmış, her gruba giren yemekler belirlenmiştir. Bunlar; insanların yemek kültürüne, damak tadına ve beslenme ihtiyacına göre bir sıraya dizilmiştir. Klasik menü, Fransa'da ortaya çıkıp dünyaya yayılmıştır. Klasik menüde 14 yemek grubu vardır, ziyafet ve toplu kutlamalarda servis yapılmıştır.

Klasik menüde yemek sırası şu şekildedir:

Soğuk Ordövrler: Açlık hissini pekiştirir. Doyurucu değildir. Zeytinyağlı sebze yemekleri, sebze salataları, naturel istiridye, havyar, kokteyl sosla hazırlanan yemekler, mayonezle hazırlanan salatalar, jöle yemekler, yumurta dolması, soğuk et ve balıklar, mezeler, füme balıklar, soğuk karides, karides kokteyl vb. yiyeceklerdir. Ordövrler, büfede servis yapılacaksa elle yenebilecek ya da kürdanla servis yapılabilecek şekilde hazırlanabilir.

Çorbalar: Konsomeler, kremalı çorbalar, sebze çorbaları, düğün çorbası, domates çorbası, bezelye çorbası, kremalı kuşkonmaz çorbası, tahıllı çorbalar; et, tavuk veya balık çorbaları bu gruba girer.

Sıcak Ordövrler: İştah açıcı, küçük, sıcak yiyeceklerdir. Börekler, kroketler, sıcak kanepeler, tartoletler, volavanlar, küçük köfteler, sosis tava, ciğer tava gibi yemeklerdir. Bunlarla birlikte makarnalar, pilavlar ve yumurta yemekleri de bu grupta servis yapılabilir.

Balıklar: Ana yemek olarak hazırlanıp, gösterişli olarak garnitürlenmiş balık yemekleridir. Alabalık tava, levrek buğulama, levrek pane, bademli turna balığı yemekleri ve dil balığı, mersin, kılıç, kalkan, lagos gibi balıkların çeşitli türleri örnek verilebilir.

Et Yemekleri: Sığır, dana, koyun, kuzu ve av etlerinden büyük parçalar hâlinde hazırlanan; servisten önce tranş edilerek çeşitli soslarla birlikte servis yapılan yemeklerdir. Hazırlanış usullerine göre garnitürleri ile servis yapılır. Klasik menüdeki et yemekleri; sığır, dana, koyun, kuzu ve av etlerinden hazırlanır ve büyük parçalar hâlindedir. İtalyan usulü sığır budu dana rosto, dana böbrek sarması, sıcak rozbif, Alman usulü geyik sırtı, dana haşlama vb. yemekler örnek verilebilir.

Sıcak Antreler: Rotilerden önce servis yapılan, sıcak ve kıymetli başlangıç yemekleridir. Peynir sufle, balık sufle, piliç sufle; börekler, tavuklu veya mantarlı volavan, pilavlar, hamur işi yemekler, yahniler, et sote, böbrek sote gibi sote yemekler; su böreği, talaş böreği gibi tepsi börekleri ve ravyoli örnek verilebilir.

Soğuk Antreler: Rotilerden önce servis yapılan, soğuk ve kıymetli başlangıç yemekleridir. Pateler, galantinler ve muslar örnek verilebilir.

Sorbetler (Şerbet): İyice soğutulmuş olarak servis yapılan, tatlı şuruplardır. Daha önce servis yapılmış yemeklerin tatlarını bastırmak ve rotiye hazırlık yapmak için servis yapılır. Hazmı kolaylaştırıcı özelliği vardır.

Rotiler: Bütün veya büyük parçalar hâlinde, fırında pişirilen et yemekleridir. Klasik menünün gerçek ana yemeğidir.

Salatalar: Rotilerle birlikte veya sonra servis yapılan ve sebzelerden yapılan yardımcı yemeklerdir. Etlerin sindirilmesini kolaylaştırıcı özelliği vardır.

Sebze Yemekleri: Rotiden sonra servis yapılan kıymetli sebzelerdir. Kuşkonmaz, enginar ve çeşitli sebzeler örnek verilebilir.

Tatlılar: Sıcak veya soğuk olarak servis yapılan tatlılardır. Sıcak krepler, pudingler, frapeler, dondurma ve diğer tatlılar örnek verilebilir.

Savoriler (Savory): Tatlılardan sonra servis yapılan, mideyi rahatlatan, damaktaki şekerli tadı bastıran; tuzlu, baharatlı, peynirli, küçük yiyeceklerdir. Peynirli tartoletler, mini tostlar, peynirli börekler, mini pateler ve tatlılardan sonra alınan, baharatlı küçük yiyecekler örnek verilebilir.

Dessertler: Olgun peynirler, taze meyveler veya meyve kompostolarından oluşan hazmı kolaylaştırıcı özelliğe sahip yiyeceklerdir.

Modern Menü

Klasik menüde yer alan yemek gruplarının birleştirilmesi ve bu gruplara yeni bir yapı kazandırılmasıyla günümüze uyarlanıp modernize edilmiş menü çeşididir. Günümüz insanının yemek yeme alışkanlıkları, çeşitli nedenlerden dolayı değişikliklere uğramıştır. İnsanların zamanı azalmış ve sağlıklı beslenme ihtiyacı yaygınlaşmıştır. Klasik menüdeki yemek grubu sayısı azaltılmıştır ve yaygın olarak kullanılan, 3-6 çeşit yemekten oluşan modern menüler ortaya çıkmıştır.

Standart, modern bir menüde yemek grupları şu şekilde sıralanır:

1. Soğuk ordövrler

2. Çorbalar

3. Sıcak ordövrler

4. Ana yemek ve salata

5. Tatlılar veya dessertler

Örnek Modern Menü

Ordövrt tabağı (Ezine peyniri, atom, fava, şakşuka, vişneli yaprak sarma, deniz börülcesi, fava) vb. örnek verilebilir.

Kuşkonmaz çorbası

Pastırmalı paçanga

Soslu ördek (ağır ateşte pişmiş ördek but, glaze pancar, havuç çıtırları ve kara orman meyveleri sosu ile), mevsim salatası

Profiterol (mango kreması ile doldurulmuş ev yapımı çikolata soslu profiterol)

Modern menülerin yemek grupları şu şekilde sıralanıp azaltılabilir:

1. Başlangıçlar

2. Ana yemek ve salata

3. Tatlılar veya dessertler

Örnek Modern Menü

Izgara jumbo karides (Ege otları kreması ve zeytinyağlı enginar ile)

Santorini usulü ahtapot (kızartılmış kabak, patates ve vanilya kreması sosu ile servis yapılan ızgara ahtapot)

Roka salatası

Fırınlanmış kabak tatlısı [kaymak mousse (mus), tahin ve kavrulmuş ceviz ile]

Modern menünün içinde bulunan yemekler sayısal olarak azaltılmış fakat bu yemeklerin yapıları ve içerikleri farklılık göstermemiştir. Zengin modern menüler için ana yemek ile tatlı veya desserter arasına bir sebze yemeği yerleştirilebilir. Örneğin menüye parmesanlı kuşkonmaz yemeği veya parmigiana (parmicana), ratatouille (ratatui) ilave edilebilir.

Modern zengin menülerin yemek grupları şu şekilde sıralanıp artırılabilir:

1. Soğuk ordövrler

2. Çorbalar

3. Sıcak ordövrler

4. Ana yemek ve salata

5. Sebze yemekleri

6. Tatlılar veya dessertler

Klasik menüdeki yiyecekler ve bütün yemek grupları, restoran menüsünde mutlaka yer almak zorunda değildir. Klasik menüdeki yemek sırası, restoran kartları veya dijital menü için de geçerlidir. Her işletme, kendi yapısına uygun grupları seçip menü kartına veya dijital menüye koyabilir.

Genel olarak bir menü kartı veya dijital menüde yiyecekler şu şekilde sıralanır:

1. Soğuk ve sıcak iştah açıcılar

2. Çorbalar

3. Yumurta çeşitleri ve hamur işleri

4. Balıklar ve diğer deniz ürünleri

5. Tavalar ve ızgaralar

6. Spesiyaller

7. Sebze yemekleri ve salatalar

8. Tatlı ve meyveler

9. Dondurmalar

10. Peynirler

Servis yapılmayan yemek grupları sıradan çıkartılır ama diğer yemeklerin sırası bozulmaz. Servis personeli, yemek gruplarına hangi yemeklerin girdiğini ve isimlerini bilir. Konukların menüye bakarak seçtikleri yiyeceklere veya personelin yapmış olduğu tavsiyelere göre siparişleri alır ve sipariş pusulasına işler. Siparişlerin menüdeki yemek sırasına göre alınması, sipariş almada hata yapılmasını önler. Konukların bütün siparişleri tek seferde alınmaz. Tatlı, meyve, kahve gibi yiyecek ve içeceklerin siparişi ana yemek yendikten sonra alınır.

Aperitif Yiyecek Siparişi Alma

Konuklardan yiyecek siparişi alma işlemine aperitif ile başlanır. Aperitifler "giriş veya başlangıç yemeği" olarak bilinir ve ana yemekten önce servis yapılır. Konuklara başlangıç olarak ne istekleri sorularak not edilir. Aperitif çeşitleri, konuklar tarafından yeterince bilinmiyorsa konuklara tavsiyelerde bulunulur. Konuklar; özellikle hazırlanış şekilleri, besin değerleri ve tatları hakkında yapılacak yorumlarla aperitif tüketimine yönlendirilebilir. Konuk birden fazla başlangıç yemeği siparişi verebilir. Servis sırasında yanlışlık yaşanmaması için birinci ve ikinci iştah açıcıların sırası belirtilir. Konuk, başlangıç yemeği siparişi vermek istemiyorsa ona karşı ısrarcı olunmaz. Başlangıç yemeği almayan konuklara ana yemeklerini ne zaman istedikleri sorularak zamanı öğrenilir. Başlangıç yemekleri ile ana yemek siparişi beraber de alınabilir. Başlangıçlar ve ana yemek siparişinin aynı anda alınması avantajlıdır. Bu, ana yemeğin mutfakta acele edilmeden ve zaman baskısı olmadan yapılmasına yardımcı olur.

Her yemek grubu için kuver yeniden düzenlenir, o yemeğe ait takımlar kuverde yok ise açılır. Siparişi alındığı hâlde kuverde takımı bulunmayan yemeklerin takımları da üzerinde peçete bulunan bir tabak üzerinde masaya getirilerek konuğun kuverine ilave edilir. Kuvere ilave etme işlemi, en geç yemeğin masaya servisi öncesine kadar yapılmalıdır. Sonrasında yapılacak işlemler konukta memnuniyetsizlik yaratabilir. Masadaki herhangi bir metal servis takımına ihtiyaç duyulmuyorsa bu takımlar, masadan daima üzerine peçete serilmiş bir tabak üzerine alınarak kaldırılır.

Ana Yemek Siparişi Alma

Konuğun, başlangıç yemeğinden sonraki ana yemek seçimleri öğrenilip not edilir. Ana yemek siparişi, iştah açıcı servisinden sonra veya iştah açıcı ile alınabilir. Servis personelinden öneri istendiğinde konuğun ana yemeği ile başlangıç yemeğinin uyumuna dikkat edilir. Kararsız konuklar için -varsa- restoranın iddialı olduğu özel yemeği önerilir. Ana yemek, alınacak içecek ile de ilişkili olduğu için içecek seçimlerine uygunluğu hatırlatılabilir. Burada yemeklerin pişme süreleri, konukların özel istekleri, ana yemekle beraber verilen salata siparişleri de öğrenilip not edilir. Salatanın sosu konusunda konuğun özel talebi varsa nota eklenir. Salata almayacak konuklara çeşitli alternatifler sunulabilir.

Pişirme usulü (haşlama, buğulama, tava, ızgara, fırınlama, roti gibi), menüde yazılmalı ve konuğun bu konuda özel talebi var ise sipariş pusulasında belirtilmelidir. Menüde yemek içeriklerinin açıklanması, konukların seçimlerinde çok etkilidir. Bu bilgiler, personelin işini de kolaylaştırıp zaman ve emekten tasarruf sağlar. Servis personeli, özellikle ızgara et siparişi aldığında konuğa pişirme derecesini sormalı ve not almalıdır.

Uluslararası pişirme dereceleri şunlardır:

- Çok az pişmiş [rare (reyr)]
- Az pişmiş [medium (midyum) rare]
- Orta pişmiş (medium)
- Çok pişmiş [welldone (veldan)]

Dessert Siparişi Alma

Yemeklerin sindirilmesinde midenin ihtiyaç duyacağı enerjiyi sağlamak için gastronomi açısından tatlı, yemeklerin sonunda yenir. Gününüzde **dessert**ler; ana yemekten sonra yenen tatlı, meyve, peynir ve peynirli kurabiyelere verilen ortak isimdir. Dessert grubunda tatlılar, pastalar, kremler, muslar, cassatalar (kassata), cuplar (kup), parfeler, turtalar, sufleler, kekler, şuruplu hamur tatlıları, dondurmalar, meyveler, meyve salataları, meyveli ve sütlü tatlılar yer alır.

Dessert siparişleri; başlangıçlar, ana yemek ve içecek siparişleri ile yemekten önce alınabilir fakat ana yemekten sonra alınması daha uygun ve doğrudur.

Tatlı servisinden önce masadaki menaj takımları ve önceki servisle ilgili bütün takımlar kaldırılır. Masanın üzeri düzenlenip temizlenir. Menü, masanın dessert servisine hazırlanmasından sonra konuklara tekrar verilir. Dessertlerin çoğu önceden hazırlandıkları için bir tatlı veya gösteri büfesine yerleştirilebilir. Böylece konukların tercihlerini görerek yapmaları ve siparişlerini vermeleri sağlanabilir. Konukların dessert seçmesi fazla zaman almadığı için servis personeli masadan ayrılmaz. Dondurma siparişi alınacak ise dondurmanın servisinde kullanılan sos çeşidi konuktan öğrenilir. Meyve servisi, porsiyonlanmış olarak getirilebileceği gibi ortaya da yapılabilir. Meyve siparişi alınırken konuklara meyvelerini ortaya mı, porsiyonlanmış olarak mı istedikleri sorulur. Meyveler, konuk masasına hiç işlem görmeden kabuklu hâlde veya mutfakta tranşlanmış olarak getirilebilir. Konuğa meyvesini tranşlanmış olarak isteyip istemediği de sorulur. Siparişin alınmasından sonra servis yapılacak meyveler için gerekli servis takımları kuverde yok ise masaya getirilip kuvere yerleştirilir. Dessert takımları, konuğun masasına servisle aynı anda da getirilebilir fakat bu pek uygulanmamaktadır. Meyve servisi ortaya yapılacaksa kuver tabağının bulunduğu yere dessert tabağı konur. Servis yapılan meyveler tranş edilmemiş şekilde servis yapılacaksa her konuk için kuvere meyve tabağının önüne bir de atık tabağı ve finger bowl (fingırbol) yerleştirilir. Kuverde dessert takımları önceden açılmış olabilir. Hangi dessert takımının kullanılacağı bilinmediğinden kaşık, çatal ve bıçak; servis tabağının üst kısmına yerleştirilir. Dessert siparişleri alındıktan sonra konukların isteklerine uygun takımların dışındakiler kuverden kaldırılır. Bu işlem, dessert servisi esnasında hangi konuğun dessert alacağı ve hangi dessertü tercih ettiği hakkında ipucu verir. Dessertler, yemek öncesi sipariş alınıyorsa diğer yiyecek ve içeceklerle aynı sipariş pusulasına yazılabilir. Ana yemekten sonra sipariş alınıyorsa dessertler için ayrı bir sipariş pusulası da kullanılır. Her bir dessertün sonuna konuğun masa oturum numarası yazılarak servis sırasında hatırlanması sağlanır. Dessert siparişleri elektronik olarak kaydedilecekse diğer yemeklerde uygulanan işlemler tekrarlanır. Dessert sipariş pusulasının bir kopyası, kasaya iletilip masa için açılan adisyona eklenir.

DİKKAT

Konuk, tatlı siparişi vermek istemiyorsa ona karşı ısrarcı olunmamalıdır.

Peynirler, klasik menüde yer alan yiyecek sıralamasına göre en son sırada servis yapılan yiyecektir. Yemek sonunda alınır. Mideyi ve sindirim sistemini rahatlatır. Ağızdan mideye kadar tüm sindirim sisteminin asidik ortamını nötralize eder ve korur. Özellikle Fransa'da bu şekilde çok tüketilir. Fransız peynirleri, geleneksel olarak ana yemekten sonra digestive olarak servis yapılır. Restoranlarda peynir arabası konuğun yanına getirilir ve konuk, çeşitli peynirlerden kestirip peynir tabağını hazırlatır (Görsel 1.17). Peynir tabağı, konuğun sağından servis yapılır.



Görsel 1.17: Peynir tabağı hazırlama

Konuğun yiyecek ve içecek siparişleri alınır. Siparişler hazırlanırken servis elemanı yardımcısı tarafından konuğa servis kurallarına uygun olarak su, ekmek ve yağ (tereyağı, zeytinyağı) servisi yapılır.

Kahvaltı Siparişi Alma

Kahvaltı, günün en önemli öğünü olarak tanımlanır. Gün boyu dayanıklılık sağlamak için günlük alınması gereken enerji ve besin öğesi miktarına önemli ölçüde katkıda bulunur. Kahvaltı siparişini servis şefi veya şefin konuklara tanıtacağı captain veya chef de rang alır. Dünya mutfaklarında kahvaltı içerikleri, ülkeden ülkeye çeşitlilik gösterir. Bu farklılıkların temel nedeni, ülkelerin yemek kültürlerinin çeşitliliği ile ilgilidir. Yaşanan yerin coğrafi yapısı, iklimi, insanların beslenme alışkanlıkları gibi unsurlar bu zengin çeşitliliğin temel sebebi olarak gösterilebilir. Dünya mutfaklarına göre bazı klasik kahvaltı çeşitleri vardır.

Kontinental Kahvaltı: "Basit otel kahvaltısı, pansiyon kahvaltısı." olarak bilinir. Türkçede "Kıta kahvaltısı." anlamına gelir. Aynı zamanda Avrupa'nın pek çok yerinde fiyatlandırma ibaresi olarak da kullanılır. **Kontinental fiyatlama**, kahvaltı dâhil oda fiyatı demektir. Dünyada yaygın olarak kullanılır. Maliyet açısından da uygun olması sebebiyle otellerde sıklıkla görülür. Bu kahvaltı çeşidinde fazla çeşit sunulmaz. Standart bir kahvaltı çeşididir.

Kontinental kahvaltıda şu yiyecek ve içecekler yer alır:

- Tereyağı
- Reçel ve bal
- Kahvaltı içeceği (kahve, çay, meyve suyu, kakao vb.)
- Ekmek çeşitleri

Kontinental kahvaltıda ülkeye göre farklı ekmek çeşitleri kullanılır. Örneğin Türkiye'de ekmeğin yanında simit veya poğaça çeşitleri, Fransa'da ise kruvasan verilir. Meyve suları, yumurta, peynir, salam ve sosis çeşitleri servis yapılabilir. Bunlar ekstra olarak fiyatlandırılır.

Viyana Usulü Kahvaltı: Kontinental kahvaltıya konukların arzusuna göre hazırlanmış rafadan yumurta ilave edilir.

Türk Kahvaltısı: Türk mutfağında kahvaltı, diğer ülke mutfakları ile karşılaştırıldığında daha fazla çeşitliliğe sahiptir. Türkiye'nin bölge ve yörelerine göre değişiklik gösteren bir kahvaltı kültürü vardır. Genel anlamda herkesin kullandığı malzemelerle hazırlanan kahvaltıdır.

Standart Türk kahvaltısında şu içecek ve yiyecekler yer alır:

- Çay
- Tereyağı, reçel ve bal
- Peynir ve zeytin çeşitleri
- Domates, salatalık
- Kızarmış ekmek

Standart Türk kahvaltısına ek olarak yumurta çeşitleri, genellikle de sahanda sucuklu yumurta verilebilir (Görsel 1.18).



Görsel 1.18: Sahanda yumurta

ARAŞTIRINIZ

Türkiye'nin bölge ve yörelerine göre değişiklik gösteren kahvaltı kültürlerini araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıf veya atölyede paylaşınız.

İngiliz Kahvaltısı: Mutfakları çok ünlü olmayan İngilizler kahvaltıya çok önem verir. Bundan dolayı kahvaltıları dünya çapında meşhurdur.

Standart İngiliz kahvaltısında şu yiyecek ve içecekler yer alır:

- Sütlü çay veya kahve
- Meyve ya da sebze suyu
- Tereyağı, reçel ve bal
- Ekmek çeşitleri ve tost
- Sütlü yulaf ezmesi
- Kahvaltı sosisleri

İngilizler için çay önemli bir içecektir. Kahvaltıda genellikle sütlü çay [breakfast tea (brekfist ti)] tercih ederler. Standart İngiliz kahvaltısında ek olarak kahvaltı sosisleri, yumurta çeşitleri, soğuk etler ve balıklar da sunulabilir.

Amerikan Kahvaltısı: Amerikalılar da İngilizler gibi kahvaltıya fazla önem verir. Bu yüzden menüleri de oldukça zengindir. Amerikan kahvaltısını diğer kahvaltılardan ayıran en önemli özellik, kahvaltıdan önce ve kahvaltı sırasında bol buzlu su içilmesidir.

Standart Amerikan kahvaltısında şu yiyecek ve içecekler yer alır:

- Buzlu su
- Kahvaltı içeceği (kahve, çay, kakao vb.)
- Meyve ve meyve suları
- Yumurta ve omlet çeşitleri
- Tereyağı, reçel ve bal
- Kızarmış ekmek çeşitleri

Standart Amerikan kahvaltısında ek olarak biftek, patates kızartması veya püresi, hububatlı yiyecekler, tatlı yiyecekler, marmelatlar; pankek, jambon, sosis gibi soğuk etler; balık ve et çeşitleri sunulabilir.

Yiyecek içecek işletmeleri; kahvaltıyı günümüzde genellikle kahvaltı tabağı, serpme kahvaltı (Görsel 1.19) ve açık büfe kahvaltı şeklinde verir. **Kahvaltı tabağı**; beyaz peynir, kaşar peyniri, krem peynir, reçel, bal, tereyağı, salam, haşlanmış yumurta, domates ve salatalık dilimleri, siyah ve yeşil zeytin gibi sınırlı sayıdaki kahvaltılıkların genellikle büyük ve tek tabakta sunulduğu kahvaltı çeşididir. **Serpme kahvaltı;** peynir, zeytin, reçel, yumurta çeşitleri, domates, salatalık, tereyağı, bal, pastırma, sucuk, sıcak poğaça, börek vb. kahvaltılık ürünlerin küçük kaplar içerisinde sunulmasıdır. Bu kahvaltı çeşidinde kahvaltılık ürünler masaya aynı anda getirilir ve genellikle en az iki konuğun paylaşabileceği porsiyonda servis yapılır. **Açık büfe kahvaltı**, konuklar için hazırlanmış çeşitli kahvaltılıkların açık büfe konseptiyle sunulduğu bir kahvaltı çeşididir. Kahvaltılıkların hepsi büfeye dizilir ve konuk, istediği kadar kahvaltılığı tabağına alır.



Görsel 1.19: Serpme kahvaltı

Servis personeli, kahvaltı siparişi için kahvaltı menü kartını konuğa verir. **Kahvaltı menü kartları**; yiyecek içecek işletmelerinde ve kahvaltı salonlarında servis yapılan, içerisinde kahvaltıda tüketilebilecek yiyecek ve içeceklerin bulunduğu menü kartlarıdır. Fiyatlar, yiyecek ve içeceklerin karşısında yer alır. Menü kartının kapağında işletmenin adı veya amblemi, aynı zamanda kahvaltı servisinin verildiği saat aralığı da yer alabilmektedir. Lüks ve kaliteli restoranların kahvaltı için ayrı menüsü bulunur.

Konuk, kahvaltı menüsünü inceledikten sonra kahvaltısını sipariş eder. Yumurta siparişi alındıysa konuğa yumurtasını nasıl istediği sorulup not alınır. Konuk, haşlanmış yumurta isterse kıvamı sorulur. Omlet şeklinde istiyorsa sade, sucuklu veya sosisli yumurta çeşitlerinden hangisini istediği öğrenilir. Çay ve kahve siparişi sırasında içeceği nasıl almak istediği (demli, demsiz, sütlü, sütsüz) konuğa sorulur. Konuk, kahvaltı menüsünü inceledikten sonra kahvaltısını ekstra kahvaltı yiyeceklerinden de verebilir.

Ekstra kahvaltı yiyecek ve içecekleri, menü kartı veya dijital menüde fiyatı ile belirtilir. Kahvaltı ekstrasındaki yiyecek ve içecekler, normal kahvaltı çeşitlerinde verilenlerden veya farklı ürünlerden oluşabilir. Belirli bir standart yoktur. İşletmeye göre değişebilir. Ekstra kahvaltı yiyeceklerinden bazıları; çeşitli meyveler, kompostolar, yoğurt, yulaf ezmesi, çorba, pankek, mısır gevreği, kavurma, menemen, yumurta çeşitleri, balıklar, et çeşitleri, reçel, marmelat, bal, tost, gözleme, peynir çeşitleri, börek ve tereyağıdır. Ekstra kahvaltı içecekleri ise taze meyve ve sebze suları, kahve çeşitleri, kakao, sıcak çikolata, süt, çay, meyve ve bitki çaylarıdır.

Kahvaltı çeşitlerindeki yiyecekler gruplar hâlindedir. Kahvaltı ekstralarında ise her bir yiyecek ve içecek tek başınadır. Konuklar, kahvaltı kartlarındaki ekstralar bölümünden istedikleri yiyecek ve içecekleri alıp sadece onların ücretini öder. Kahvaltı ekstrasındaki yiyecek ve içecekler; diyet yapanlar, özel yeme alışkanlığı olanlar, hasta olanlar ve çocuk konuklar için büyük kolaylıktır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	2. UYGULAMA
KONU	SİPARİŞ ALMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: İçecek ve yemek siparişi alma

Senaryo: İki konuk, akşam yemeği için gelmiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğun siparişinin alınması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğa menü kartını takdim ediniz. Menü kartını konuklara takdim ederken nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak güler yüzlü davranmaya dikkat ediniz.
3. Menü takdiminden sonra konuklara aperitif içecek isteyip istemediklerini sorunuz. Sipariş alırken konukların öncelik sırasına dikkat ediniz. Konuğun talep etmesi hâlinde ilk olarak aperitif içecek siparişini alınız.
4. Konuğa menü kartını incelemesi için zaman veriniz. Konuğun rahat olabilmesi için yanında veya arkasında durmayınız.
5. Konuğun aperitif yiyecek tercihlerini öğreniniz. Konuğa aperitif yiyecek tercihlerini nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak sorunuz. Konuğun kararsızlık yaşaması durumunda ona önerilerde bulununuz.
6. Konuğun ana yemek tercihlerini öğreniniz. Konuklar kararsızsa onlara seçimlerinde yardımcı olunuz. Konukları menünün içeriği ve ana yemekler ile ilgili bilgilendiriniz. Konuğa gerektiğinde ana yemekler hakkında önerilerde bulununuz. Kararsız konuklar için restoranın iddialı olduğu özel yemekleri öneriniz.
7. Konuğun ana yemek ile alacağı içecek tercihlerini öğreniniz. Konuğa gerektiğinde içecekler hakkında öneride bulununuz. İçecek siparişlerinde konuğun kararsız kalması durumunda ona en az iki seçenek sununuz.
8. İkinci sipariş alımında konuğa tatlı ve meyve tercihlerini sorup öğreniniz. Konuğun kararsız olması durumunda ona işletmenin beğenilen dessertlerinden öneride bulununuz. Konuğun talep etmesi hâlinde digestive içecek siparişini alınız.
9. Konuğun talep etmesi hâlinde son olarak peynir siparişini alınız.
10. Konuğun siparişlerini dikkatlice dinleyiniz ve sipariş pusulasına düzgün, okunaklı ve tam olarak yazınız.
11. Siparişi manuel olarak aldıysanız kopyalarını ilgili birimlere iletiniz. Elektronik aletler aracılığıyla aldıysanız gönderildiğinden emin olunuz. Siparişlerin takibini yapınız.



Görsel 1.20: Menü siparişi alma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 2. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	3. UYGULAMA
KONU	SİPARİŞ ALMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Kahvaltı siparişi alma

Senaryo: İki konuk, sabah kahvaltısı için gelmiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğun siparişinin alınması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğa kahvaltı menü kartını takdim ediniz. Kahvaltı menü kartını konuklara takdim ederken nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak güler yüzlü davranmaya dikkat ediniz.
3. Konuğa menü kartını incelemesi için zaman veriniz. Konuğun rahat olabilmesi için yanında veya arkasında durmayınız.
4. Konuğun kahvaltı tercihini öğreniniz. Konuğun kararsızlık yaşaması durumunda ona önerilerde bulununuz.
5. Konuk, haşlanmış yumurta siparişi verdi ise haşlanmış yumurtasının kıvamını (rafadan, katı, kayısı) nasıl istediğini öğreniniz. Omlet şeklinde istiyorsa sade, sucuklu jambonlu, sosisli vb. çeşitlerinden hangisini tercih ettiğini öğreniniz.
6. Konuktan kahvaltıdaki içecek tercihini öğreniniz. Konuğun kahvaltı için çay ve kahve siparişi vermesi durumunda konuğa içeceğini nasıl (demli, demsiz, sütlü, sütsüz gibi) almak istediğini sorunuz.
7. Konuğun kahvaltı siparişini kaydediniz. Konuğun siparişlerini sipariş pusulasına düzgün, okunaklı ve tam olarak yazınız. Konuğun kahvaltı için ekstra siparişleri varsa bunları not alınız.
8. Siparişi manuel olarak aldıysanız kopyalarını ilgili birimlere iletiniz. Elektronik aletler aracılığıyla aldıysanız gönderildiğinden emin olunuz.
9. Siparişin takibini yapınız.



Görsel 1.21: Kahvaltı siparişi alma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 3. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.3. KONUK UĞURLAMA

Türkiye'de konukseverlik çok önemlidir. Bu yüzden konukları karşılamak kadar uğurlamanın da birtakım incelikleri vardır. Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak yapılan uğurlama, konukların işletmeden memnun ayrılmasını sağlar.

1.3.1. Konukların İstek ve Şikâyetlerini Alma

Hizmet sektöründe kullanılan istek ve şikâyet belirleme yöntemleri, genellikle yiyecek içecek hizmetleri alanında da uygulanır. Konukların istek ve şikâyetlerini belirlemede çoğunlukla tesis içi anket, istek ve şikâyet formları kullanılır; yüz yüze görüşmeler yapılır. İşletmeler, bir planlama doğrultusunda çeşitli yöntemlerle elde ettikleri bu verileri mutlaka değerlendirmelidir. Konuk memnuniyetini sağlayabilmek ve beklentilerini belirleyebilmek için yapılan değerlendirmelerdeki amaç, sunulan hizmetlerin şeklini düzenlemek ve hizmetin kalitesini yükseltmektir. Bu şekilde konuk memnuniyetini artırmak hedeflenir.

Konuklar çok farklı nedenlerle işletmeden şikâyetçi olabilir (Görsel 1.22). Konuk, bir şikâyette bulunduğunda öncelikle sözü kesilmeden dinlenmelidir. Şikâyetin konusu doğru bir şekilde belirlenmelidir. Şikâyet konusu, servis personelinin çözebileceği düzeyde değilse personel, amirine haber vermelidir. Şikâyet konusunu dinlerken konuğa odaklanmalı, gerekirse konuk baş ile onaylanmalı ama o aşamada fikir beyan etmemelidir. Şikâyet konusunun çözümü için konuğa alternatifler önerilmelidir. Çözüm önerisi, konuk tarafından kabul edilirse uygulamaya konmalı ve konuğun sonuçtan memnun olup olmadığı takip edilmelidir. Yaşanan olumsuzluk için konuktan özür dilenmelidir.



Görsel 1.22: Şikâyet eden konuk

1.3.2. Hesabın Takdimi

Konuk siparişlerinin tamamlanmasından sonraki aşama, hesabın hazırlanarak konuklara takdimi ve hesabın tahsil edilmesidir. Konuk hesaplarını tahsil etme yöntemleri, işletmenin özelliği ve işletme politikasına göre farklılıklar gösterir. Her işletmenin temel amacı; servisi yapılan yiyecek, içecek bedellerinin eksiklik ve yanlışlıklara meydan vermeden tahsil edilmesini sağlamaktır. Yiyecek içecek işletmelerinde bu işlemler için çoğunlukla kasiyer bulunur. Kasiyer, konuk hesaplarının en doğru şekilde kontrolünü ve tahsil edilmesini sağlar (Görsel 1.23). Konuk hesaplarının tahsil edilmesinde kullanılan yöntemin basit, açık, anlaşılır ve uygulanabilir olması gerekir. Hesap, konukların yemekleri bitirdiklerinden ve başka bir şey talep etmeyeceklerinden emin olunduktan sonra hazırlanıp konuğa sunulur. Konuk istedikten sonra masaya getirilir. Özellikle son yıllarda yiyecek içecek sektöründe konuk hesaplarının tahsilinde bilgisayarlı yöntem kullanımı hızlı bir artış gösterse de adisyon yöntemi de kullanılmaya devam etmektedir. Adisyonun üzerinde verilen hizmet ve ürünlerin parasal olarak karşılıkları yer alır. Adisyon gösterimi ve ödeme, konuğun isteği doğrultusunda masa ya da kasada yapılabilir.



Görsel 1.23: Kasiyer tarafından konuk hesaplarının kontrol edilmesi

Bilgisayarlı adisyon sisteminde yiyecek ve içeceklerin birim maliyet fiyatları ana bilgisayara yüklenir. Konuğun tüm siparişleri el terminalleri aracılığıyla alınır. O gün servise sunulan yiyecek, içecek listesi ve fiyatları el terminallerine yüklenir. El terminaline servis elemanı tarafından konuğun siparişleri girilir ve "Gönder" seçeneğine tıklanır. Siparişler; kasa, mutfak, içecek bankosu gibi ilgili birimlere aynı anda iletilir ve birimlerin ekranlarına yansır. Aynı zamanda birimlerde bulunan yazıcıdan fiş olarak da basılır ve birimler, siparişi hazırlamaya başlar. Sipariş ile ilgili bilgiler kasaya gider ve o masa için hesap açılmış olur. Bundan sonraki süreçte konuğun her ek siparişi, birimin yazıcısından yazdırılır ve konuğun kasadaki hesabına otomatik olarak işlenir. Böylece birimler arasında olabilecek anlaşmazlık ya da karışıklık ortadan kalkar. Kasa ve el terminalinde hesabın rengi, henüz ödenip kapanmadığı zaman kırmızı; ödendiğinde yeşil olarak görünür. Konuğa böylece hızlı ve doğru bir hizmet sağlanmış olur. Servis elemanı, konuğun hesabını istediğinde kasaya gidip tek tuş ile çıkartıp konuğa sunabilir. Bazı el terminallerinde hesap, portatif yazıcı kullanılarak konuğun yanında basılıp takdim edilebilir. İşletmelerde hangi sistem kullanılırsa kullanılsın hesap pusulası, mutlaka kontrol edildikten sonra konuğa sunulur.

Manuel adisyon sisteminde restorandaki her konuk masası için öncelikle bir adisyon açılır. Kasiyer, sipariş pusulasındaki siparişleri adisyona işler. Bir masada birden fazla kişi için hesap açılması durumunda adisyonlar ayrı ayrı oluşturulur. İlgili masaya ait tüm siparişler, kasiyer tarafından düzenli olarak kasada masa için açılmış adisyona kaydedilir. Adisyonda konuğun masasına servis yapılan ikramlık yiyecek ve içecekler de yer alır. Bunlar, adisyonun tutar kısmında "ikram" şeklinde belirtilir. Hesap, konuk tarafından istendiğinde kasiyer; yiyecek ve içecek fiyatlarının tutarını miktarları ile çarparak o yiyecek içeceğe ait toplam fiyatı bulur. Yukarıdan aşağıya doğru hepsini toplayıp toplam tutarı belirler. Bazı işletmelerde ayrıca servis ücreti ya da kuver ücreti de alınır. Servis ücreti, yiyecek ve içecek toplamının yüzdesi olarak belirtilir. Toplamın yüzdesi hesaplandıktan sonra adisyonda servis ücreti hanesine kaydedilir. Yiyecek ve içecek tutarının toplamına servis bedeli de eklendikten sonra konuğun ödeyeceği genel toplam bulunur (Görsel 1.24).

... RESTORAN İŞLETMELERİ				**Seri No.:** A123456
HESAP PUSULASI				
Garson: A13		**Masa No.:** S08		**Tarih:** 19/05/2021
Sıra No.	**Ürün Adı**	**Adet**	**Birim Fiyatı (TL)**	**Toplam (TL)**
1	Füme balık tabağı	2	35.00	70.00
2	Günün çorbası	4	8.00	32.00
3	Mevsim salata	4	7.00	28.00
4	Karışık ızgara	2	38.00	76.00
5	Piliç Topkapı	2	29.00	58.00
6	Krem karamel	3	12.00	36.00
7	Kaymaklı kadayıf	1	12.00	12.00
8	Ayran	2	4.00	8.00
9	Türk kahvesi	6	İkram	İkram
10	.....	.....	.....	.....
Toplam				**320.00**
KDV %...				**Dâhil**
Genel Toplam				**320.00**

Görsel 1.24: Adisyon örneği

Servis elemanı, konuğun ödemek için hesabı istemesi üzerine kasaya gider. Kasiyerden adisyonu alıp kontrol eder. Bazen adisyonda yanlışlık yapılıp yemekler farklı bir adisyona yazılabilmekte ya da konuğun iptal ettiği yemekler adisyonda yer alabilmektedir. Bu gibi yanlışlıkların olması durumunda gerekli düzeltmeler kasiyer ile birlikte yapılır.

Kontrolü yapılan adisyon, servis elemanı tarafından konuğa şu şekillerde takdim edilir:

- Kâğıt, deri, plastik vb. malzemelerle hazırlanmış hesap sümeni [check folder (çek foldır)] içerisinde
- Hesap kutusunun içerisinde
- Sümen ya da hesap kutusunun olmaması durumunda restoranda bulunan en küçük boy tabak (genellikle ekmek tabağı) üzerinde

Adisyon, servis elemanı tarafından küçük bir tepsiye konur ve konuğun masasına götürülür. Hesabı ödeyecek olan konuğa "Buyurun efendim, hesabınız." şeklinde bir ifade kullanılır. Konuğa konuğun sağ tarafından adisyon takdim edilir. Ev sahipliği yapan konuk belli ise hesap kendisine, değilse ya da hesabın ortak olarak ödeneceği gözleniyorsa adisyon, masanın ortasına konur.

1.3.3. Hesabın Tahsili

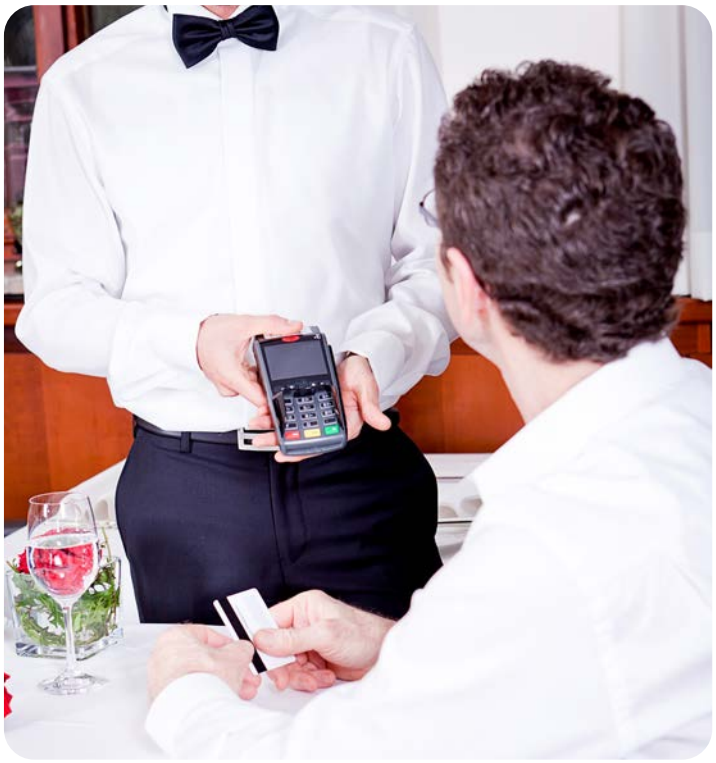
Servis elemanı, hesabı takdim ettikten sonra incelemesi için konuğa biraz zaman vermelidir. Bu esnada konuğun başında beklememelidir. Konuk; hesabı nakit, kredi kartı, oda hesabı vb. şekillerde ödeyebilir. Servis elemanı, konuğun ödeme şekline uygun şekilde hesabı tahsil eder.

Konuk, nakit ödemelerde adisyonda yazılı toplam tutarı, sümen arasına ya da hesabın getirildiği tabağa bırakır. Servis elemanı, ödemeyi "İzninizle efendim.", "Alabilir miyim efendim?" gibi ifadeler kullanarak alır. Ayrıca konuğa "Fatura mı, kasa fişi mi istersiniz?" diye sorup konuğun talebini öğrenir. Aldığı hesap kutusu veya sümeni kasiyere götürür. Kasiyer, parayı alıp hem kendisi hem de servis elemanında bulunan adisyon nüshasına "Ödendi." şeklinde damga basar. Konuğun talebine göre fiş ya da faturayı düzenler. Servis elemanı, adisyonun bir kopyasını düzenlenen fatura ya da fişi ve varsa para üstünü kontrol ederek alır. Fatura, fiş ve para üstünü sümen arasına koyar (Görsel 1.25). Sümeni konuğun sağ tarafından masaya bırakır. Günümüzde faturalar, elektronik ortamda e-fatura olarak da düzenlenir. İşletme ve konuğun e-fatura mükellefi olması durumunda e-fatura düzenlenmesi zorunludur.



Görsel 1.25: Sümen içine fatura ve para üstünün yerleştirilmesi

POS makinesi, kredi kartı ile yapılan ödemelerde bazı işletmelerde konuk masasına getirilir (Görsel 1.26). Hesap tutarı, konuğun yanında POS makinesine yazılır. Konuğun POS makinesine şifre girmesi ya da kredi kartını cihaza tutarak temassız ödeme yapması beklenir. Onay işleminden sonra çıkarılan sliplerin (ödeme belgesi) biri konuğa verilir, diğeri konuğa imzalatılıp kasaya götürülür. Konuğun tercihine göre fatura veya fiş, kasada düzenlenip sümen arasında konuğa verilir. Konuklar bazı işletmelerde QR karekod ya da NFC [near field communication (niyı fiyıld kominikeyşın) (yakın alan iletişimi)] uygulamasını kullanarak akıllı cep telefonu ile temassız ödeme yapabilir.



Görsel 1.26: Konuk masasında kredi kartı ile ödeme

Konukların bıraktıkları bahşişler, sunulan hizmetten duyulan memnuniyetin en önemli göstergelerinden biridir. Her işletmenin bırakılan bahşişler konusunda farklı uygulamaları vardır. Konuğa hiçbir zaman bahşiş (tip) beklendiği izlenimi verilmez. Konuk, bahşiş verdiğinde teşekkür edilerek kabul edilir.

ARAŞTIRINIZ

Yiyecek içecek işletmelerinde konukların hesabını tahsil etmede kullanılan farklı yöntemleri araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.3.4. Konukların Uğurlanması

Konuklarla ilişkiler, hesabın tahsil edilmesiyle bitmez. Ev sahipliği, konukların işletmeden ayrılıp gözden kaybolmalarına kadar devam eder. Servis elemanı, konukların kalkmaya niyetlendiğini fark ettiğinde hemen yanlarına gidip öncelikle kadın ve çocukların; sonra da erkeklerin sandalyelerini çeker ve masadan ayrılmalarına yardımcı olur.

Servis elemanı ve girişte bekleyen host ya da hostesler, uğurlama sırasında günün zamanına uygun olarak "İyi akşamlar.", "İyi günler." "Yine bekleriz.", "Umarım sizi memnun edebilmişizdir." gibi ifadelerle konuğu uğurlar (Görsel 1.27).



Görsel 1.27: Konukların uğurlanması

Konuklar restoranı terk etmeden önce masa hızlı bir şekilde kontrol edilir, unutulan bir eşya olup olmadığına bakılır. Unutulan bir eşya olması durumunda ilgili bölüme iletilir. Kredi kartı, banka kartı, kimlik, cüzdan, telefon vb. önemli bir eşya unutulursa işletme yetkilisine teslim edilir.

Grup konuklarının uğurlanması, herhangi bir karışıklık ya da kargaşaya meydan vermeden profesyonelce yapılmalıdır. Grup konuklarının yaş ve cinsiyetleri dikkate alınmalı, masadan ayrılırken sandalyeleri nazikçe çekilerek onlara yardımcı olunmalıdır. Vestiyer işlemleri varsa konuklara giyinmeleri sırasında yardımcı olunmalıdır.

VIP konuklar; önemlilik derecesine göre işletme sahibi, işletme yetkilisi veya departman müdürleri tarafından karşılanıp uğurlanır. Bu süreçte daima nazik ve güler yüzlü olunmalıdır.

Protokolde karşılama ve uğurlama çok önemlidir ve belirli kurallara göre gerçekleşir. Üst makamdaki konuklar her zaman kapıda karşılanır ve uğurlanır. Konuk ayrılacağı zaman protokol kurallarına uygun olarak konuğun sandalyesi çekilir ve masadan kalkmasına yardımcı olunur. Konuğun masada kalan eşyaları toplanır ve konuğa iletilmek üzere hazırlanır. Protokol konuklarının işletmeden ayrılmaları sırasında kendilerine refakat edilir ve işletmenin kapısı açılır. Konukların araçları, işletmenin kapısında hazır hâlde bekletilir. Uğurlama işlemi, konukların araçlarına binip gitmesine kadar devam eder.

Konuklar uğurlandıktan sonra kalktıkları masada yemek ile ilgili takımlar varsa kaldırılır, gerekirse masa örtüsü değiştirilir. Yemek sonunda yapılması gereken temizlikler yapılır. Restoran bir sonraki yemek ve konuklar için tekrar hazır duruma getirilir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	4. UYGULAMA
KONU	KONUK UĞURLAMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konukları işletmeden uğurlama

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Selda Hanım, yemeğini beğenmediğini ifade edip servis personeline şikâyetini dile getirmiştir. Aynı zamanda hesabını ödemek istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuktan gelen istek ve şikâyetleri belirleyip değerlendiriniz.
3. Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli önlemleri alınız.
4. Konuğun hesabını kasiyer ile iş birliği içinde hazırlayınız ve kontrolünü yapınız.
5. Adisyonu sümen ya da hesap kutusuna yerleştiriniz.
6. Konuğa hesabı takdim ediniz.
7. Hesabı incelemesi için konuğa zaman tanıyınız.
8. Hesap, konuk tarafından onayladıktan sonra konuğa hesabı ödeme yöntemini sorunuz.
9. Konuktan hesabı tahsil ediniz.
10. Ödeme işleminin bitiminde konuğa teşekkür ediniz.
11. Konuğun kalkmak için hazırlandığını fark ettiğinizde konuğa güler yüzlü davranıp masadan ayrılmasına yardımcı olunuz.
12. Konuğa kapıya kadar eşlik ediniz.
13. Konuğa kendisini ağırlamaktan memnuniyet duyduğunuzu ifade ediniz.
14. Konuğu günün zamanına uygun olarak selamlayıp güler yüzle uğurlayınız.



Görsel 1.28: Konukları kapıya kadar uğurlama

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	5. UYGULAMA
KONU	KONUK UĞURLAMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuğun rezervasyonundan uğurlanmasına kadar tüm iş ve işlemleri yapma

Senaryo: Restoranın daimi müşterilerinden biri olan Hasan Bey, 19.30 için akşam yemeği rezervasyonu yaptırmak istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğun rezervasyonunu alınız.
3. Rezervasyon listesini oluşturup ilgili birimlere iletiniz.
4. Konuğu restoranın giriş kapısında karşılayınız.
5. Konuğun vestiyer işlemlerini yapınız.
6. Konuğu uygun bir masaya yerleştiriniz.
7. Konuğa menü kartını takdim ediniz.
8. Menü takdiminden sonra konuğa aperitif içecek isteyip istemediğini sorunuz.
9. Konuğa menü kartını incelemesi için zaman veriniz.
10. Konuğun aperitif yiyecek, ana yemek, içecek, tatlı ve meyve (dessert) tercihlerini öğreniniz.
11. Konuğun siparişini kaydediniz.
12. Konuğun siparişlerini ilgili birimlere iletiniz ve siparişlerin takibini yapınız.
13. Konuğun siparişine uygun olarak kuveri düzenleyiniz.
14. Konuğa siparişinin hazırlanması aşamasında su, ekmek, yağ (tereyağı, zeytinyağı) ve kızarmış ekmek servisi yapınız.
15. Konuğun hesabını kasiyer ile iş birliği içinde hazırlayıp kontrol ediniz.
16. Konuğa hesabı takdim ediniz.
17. Konuktan hesabı tahsil ediniz.
18. Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuğa kapıya kadar eşlik edip konuğu uğurlayınız.

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 5. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.4. KLASİK USULLERDE SERVİS

Servisin Türkçe karşılığı, "hizmet"tir. Yiyecek ve içecek servisi, konuğun sipariş ettiği yiyecek ve içeceklerin servis personeli tarafından belirli kurallar dâhilinde sunulmasını ve konuğun işletmeden mutlu bir şekilde ayrılmasını sağlar.

Bazı servis usulleri yıllar öncesinden günümüze kadar gelmiştir. Bazıları ise ihtiyaçtan dolayı sonradan uygulanmaya başlamıştır. Hangi usulün uygulanacağı; işletmenin büyüklüğü, sınıfı, yönetimi, yeri, menüsündeki yiyecekleri, servis araçları, masalarındaki konuk sayısı, personelinin sayısı, personelin bilgi ve becerisine bağlıdır. Yemeklerin hazırlanış şekli, verilme sebebi, konukların istek ve beklentileri de servis usulünün belirlenmesinde önemlidir. Bazı yemeklerin görünüşü, servis yapılma şeklinden önemlidir. Düğün ve nişan yemeklerinde verilen pastalarda, mezelerde, salatalarda, değerli ve pahalı yemeklerde lezzet kadar görünüş de önemlidir. Bu tip yemeklerin mutfakta porsiyonlanıp küçük parçalar hâlinde salona getirilmesi göze hitabını olumsuz etkiler. Örneğin nar gibi kızarmış, servis tabağı güzel bir şekilde süslenmiş bir ıstakozun konuk masasına getirilmesi; parçalanmış ve tabaklara konmuş olarak getirilmesinden çok daha etkileyicidir.

Yiyecek grubunun sayısı, uygulanacak servis usulünün seçilmesinde etkilidir. Kalabalık bir grubun katıldığı ziyafette servis, mümkün olduğu kadar çabuk yapılmalıdır. Bu durumda hızlı bir servis usulü seçilir. Alakart servis yapılan restoranlarda ve akşam yemeklerinde konukların zamanı daha fazladır. Buralarda daha gösterişli, uzun zaman alan bir servis usulü uygulanabilir. Aynı usul, öğle yemeği için zamanı az olan konuklara uygulanırsa konuklar memnun olmaz çünkü konukların zaman kaybına tahammülü yoktur.

Klasik usullerde servis; uzun yıllardır kullanılan, tüm dünya tarafından kabul gören eski ve köklü servistir. Klasik servis usulleri; Fransız servisi, İngiliz servisi, Rus servisi ve Amerikan servisidir. Ülkelerin kendi yemekleri, servis alışkanlıkları ve sofra adabından doğup gelenekselleşmiştir.

Klasik servis usulünde konuğa ilk olarak aperitif içecek; sonra su, ekmek ve yağ (tereyağı, zeytinyağı) servisi yapılır. Konuğun aperitif içecek siparişi alınır ve konuk, menüyü incelerken ona aperitif içecek servisi yapılır. Konuk, yemeğe çorba ile başlayacaksa ve içecek, ana yemek ile alınmak isteniyorsa ana yemek öncesi servis yapılır. İçecek servisi, konuğun sağından yapılır. Konuğun yiyecek ve içecek siparişi alındıktan sonra siparişlerin hazırlanması aşamasında servis elemanı yardımcısı [demi chef de rang (dömi şef dö ran)] tarafından konuğa su, kızarmış ekmek ve yağ servisi yapılır.

Tüm servis usullerinde su, ekmek ve tereyağı servisi aynı kurallara göre yapılır. Yine servis önceliği, boşların toplanması gibi yiyecek ve içecek servisinin genel kuralları tüm servis usulleri için geçerlidir.

1.4.1. Su, Ekmek ve Yağ Servisi

Konuğa su servisi yapılırken masaya konuğun sağından yaklaşılıp sağ ayak bir adım öne atılır. Hafifçe öne eğilip su şişesi veya sürahi, bardağa temas ettirilmeden ¾ oranında doldurulur. Suyun doldurulmasına sürahinin ağız kısmı bardağın üzerine geldikten sonra alt kısmı usulca yukarı kaldırılarak başlanır. Yine alt kısmı indirilerek, ağız kısmındaki son damla bardağa düştükten sonra sürahi dik konuma getirilerek su servisi tamamlanır. Su, şişe ile servis yapılacaksa konuğun önünde açılır. Şişe, masaya su damlamaması için garson peçetesi ile tutulur. Su doldurulduktan sonra da yine damlamaması için şişe döndürülüp kapağı kapatılır. Saat yönündeki ikinci konuğa geçilerek su servisine devam edilir. Su servisi bittikten sonra su bardağının ilerisine konur (Görsel 1.29).



Görsel 1.29: Su servisi

Kızartılmış ya da kızartılmamış ekmek dilimleri, katlanmış kumaş peçetenin arasında olacak şekilde ekmek tabağı veya sepetiyle servise çıkarılır. **Maşa servisi**; aynı boy, büyük ve çatalın maşa fonksiyonunda kullanılmasıdır. Ekmek servisi, kuverdeki ekmek tabağına konuğun solundan ve sol ayak bir adım öne atılıp, hafifçe eğilerek maşa servisi ile yapılır. Dilimli ekmeklerin düz maşa, roll ekmek türü yuvarlak şekilli ekmeklerin ise ters maşa ile servisi daha rahattır. Servis bittikten sonra maşa düzeltilip sepete konur. Ekmek sepeti, kuverdeki ekmek ve tereyağı bıçağının biraz ilerisine bırakılır. Peçetenin açık kısmı konuğa dönük olur. Böylece konuk, sepetteki ekmeği görebilir.

Tereyağı, konuğun solundan servis yapılır. Tereyağı servisi; porsiyon kaplarında, porsiyonluk kâsede ve özel servis kabında yapılabilir. Porsiyon kaplarında servis yapılacaksa 20-25 g tereyağı küçük bir tabağa konur. Porsiyonluk kâsede servis yapılacaksa küçük cam veya porselen kâseye talaş buz doldurulur. Buzun üzerine özel aletiyle silindir, çiçek, yıldız veya rulo şekilleri verilmiş tereyağı parçaları konur. Kâse, dolly [dolee (dantel kâğıt)] ya da kâğıt peçete konmuş küçük bir tabak üzerinde servis yapılır. Özel servis kaplarından olan iki katlı özel tereyağı kabında serviste kabın altına talaş buz konur. İkinci kısma yeteri kadar şekillendirilmiş tereyağı konur ve masaya götürülür. Özel tereyağı servis kabı, dolly ya da kâğıt peçete konmuş bir dessert tabağı üzerine yerleştirilir. Servis süresince tereyağı yumuşamaz. Kabın özelliği, eriyen buzların deliklerden süzülerek alt bölmede birikmesidir. Bu sayede tereyağının erimesi ve su içinde kalması engellenir. Özel tereyağı servis kabı ile servis, şık ve güzel olmasına rağmen özel malzeme gerektirdiği için fazla tercih edilmez.

Konuklar grup şeklinde ise kişi bazında tereyağı servisi yapmak çok zordur. Çok fazla malzeme gerektirdiği için tercih edilmez. Konuklar küçük grup şeklinde ise tereyağı servisi büyük kâse ile yapılabilir. Büyük kâse ile serviste büyük cam, porselen ve kristal kâseler kullanılır. Kâselere her postaya yetecek kadar talaş buz üzerine şekillendirilmiş tereyağı konur. Kâseler doldurulur, kâğıt peçeteli dessert veya ordövr tabağı üzerinde salona getirilir. Servis personeli tarafından maşa servisi ile ekmek tabağının sağ ilerisine servisi yapılır. Tereyağı, büyüklüğüne göre her konuğa bir veya iki tane verilebilir. Tereyağı kâsesi masaya bırakılmaz. Konuklar büyük bir grup ise şekillendirilmiş tereyağı yerine paketlenmiş tereyağı kullanılır. Konukların gelmesinden hemen önce 15-20 g'lık tereyağı paketleri, her dört kişiye bir tabak olacak şekilde hazırlanır. Bu serviste tereyağı tabakları masalara dağıtılır. Tabağın içindeki tereyağlarının yumuşamaması için üzerine talaş buz konabilir. Konuklar, isterse ortadaki tabaktan tereyağını kendi ekmek tabaklarına alır.

Bazı alakart restoranlarda tereyağı yerine baharatlı veya baharatsız zeytinyağı servisi yapılır. Zeytinyağı, kâseye konur ve üstünde dolly veya peçete olan alt tabağı ile servise hazırlanır. Konuğun zeytinyağını alması için küçük boy kaşık da kâseye konur. Konuk, zeytinyağını alabilmek için kaşık kullanacağından zeytinyağı servisi, tereyağı servisinden farklı olarak konuğun sağ tarafından yapılır. Konuğun iştahını açmak, siparişi gelinceye kadar zaman kazanmak ve konuğa farklı lezzetleri tattırmak için ikram edilecek tadımlık yiyecekler konuğun sağından servis yapılır.

Genel Yiyecek ve İçecek Servis Kuralları

Siparişler, mutfakta hazırlandıktan sonra salona taşınır. Hazırlanan siparişler mutfaktan alınırken servis personeli mümkün olduğunca sessiz olmalı, sadece ilgili mutfak personeli ile görüşmeli ve mutfak işleyişine engel olmamalıdır. Tabaklar, küçük restoranlarda genellikle el ile büyük restoranlarda ise tepsi ve servis arabasıyla servise hazır bir şekilde salona getirilir. Servise tepsi ile çıkılıp el ile taşıma yapılmamalıdır. Yemek tabağı el ile salona getirilecek ise ideal olan, tek elde iki tabaktan fazlasının taşınmamasıdır.

Mutfakta hazırlanmış siparişlerin tepsi veya arabaya yerleştirilmesi aşamasında şunlar uygulanır:

- Tepsiye öncelikle servis malzemeleri (altlıklar, kuver malzemeleri vb.) yerleştirilir. Kâse ile yiyecek servisi yapılacak ise ilk olarak dolly veya peçete serilmiş altlık, tepsiye konur.
- Yemek tabaklarının dekorları bozulabileceği için tabaklar üst üste getirilmez. Bu şekilde taşınacaksa soğuk yiyecekler soğuk olanların üzerine, sıcak yemekler ise sıcakların üzerine konur.
- Mutfaktan alınan yemekler tepsiye servis önceliğine göre dizilir. Örneğin hangi yemeklerin kadınlara servis yapılacağı bilinir ve bu yemekler üste konur.
- İşletme, tabak kapakları [cloche, gloche (kloş)] kullanmıyorsa ve bir servis elemanı tüm masanın siparişlerini aynı anda mutfaktan alamıyorsa siparişler, başka servis personeli ile mutfaktan alınır. Tüm masaya tek seferde servis yapılır.

Sıcak yemekler sıcak, soğuk yemekler soğuk tabakla servis yapılır. Servis personeli, konuğa servis esnasında yaklaşırken arada mesafe bırakır ve yan yana sohbet eden konuklar arasına girmez. Ekmek, tereyağı ve salata tabakları konukların solundan; ordövr, ana yemek ve tatlı tabakları konukların sağından servis yapılır. Tabakların iç yüzeyine ve yiyeceklere parmaklarla dokunulmaz. Dolu tabaklar yere paralel olarak taşınır. Yemek tabakları, ele servis sırasına göre alınır. İlk servis yapılacak konuğun yemeği, ele en son alınır.

Boşların Toplanması

Ekmek, tereyağı, artık ve salata tabaklarının boşları konuğun solundan; diğer tabak ve bardakların boşları ise konuğun sağından sağ el ile toplanır. Boş tabakları toplamak için konuğun yemeğini bitirdiğinden emin olunmalıdır. Boşlar, konuğun "Tabağı alabilirsiniz." işaretini simgeleyen çatal ve bıçağı saat 04.20'yi gösterecek şekilde koymasından sonra alınır. Tatlı servisinden önce masanın yemek tabakları, su hariç boş içecek bardakları ve menaj (tuzluk, karabiberlik) kaldırılır. Masada varsa kırıntılar temizlenir, mice en place (mizen palas) yapılır.

Bardaklar kirli dahi olsa ağız kısımlarına dokunulmadan tepsi ile taşınır. Boş toplama işlemi, servis öncelik sırası yok ise masa çevresinde saat yönünde yapılır. Boşlar, öncelik sırası var ise servis sırasına göre toplanır. Servis personeli, tabakları toplama ve sıyırma işlemini konuğun görüş alanında yapmamalıdır. Kirli tabakları sıyırma işlemi genellikle konuğun arkasında yapılır. Tüm işlemler sessizce ve konukları rahatsız etmeden yapılır. Hem servis hem de boşların toplanması, bütün konuklara aynı anda ve tek seferde yapılır.

1.4.2. Fransız Servisi

Fransa'da ve tüm dünyada birinci sınıf veya de luxury (lüks) restoranlarda uzun zamandır uygulanan, resmî yemeklerde, iş yemeklerinde ve ziyafetlerde uygulanan bir servis şeklidir. Eğitimli, bilgili ve yetenekli servis personeli gerektirir. Fransız servisinde konuk, yemeğin porsiyonlarını kendisi belirler ve kendi tabağını hazırlar. Servisi chef de rang ile demi chef de rang yapar. Fransız servisinde her türlü çorba, soğuk ve sıcak ordövrler, et ve sebze yemekleri rahatlıkla servis yapılabilir.

Fransız Servis Kuveri

Konuklara tabldot menü servis yapılacak ise konuklar salona gelmeden önce hazırlıklar tamamlanır ve başlangıç yemeğinin tabağı masa kuverine eklenir. Alakart menülerde ise kuver, basit kuver olarak açılır. Ayrıca soğuk ordövr tabağı da kuvere eklenebilir.

Fransız servisi, klasik Fransız servisi ve modern Fransız servisi olmak üzere iki şekilde uygulanır.

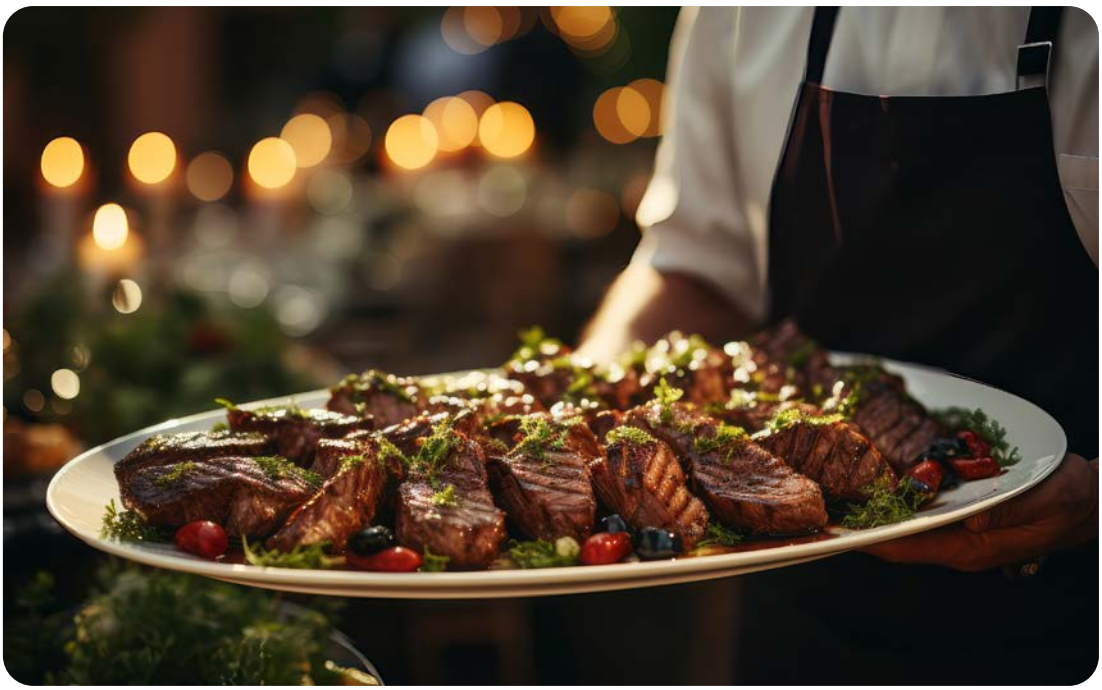
Klasik Fransız Servisi: Fransız sofra kültüründe ve sonra tüm dünyada özellikle lüks restoranlar ve protokol servislerinde kullanılır. Bu usule **silver service** (silvır sörvis) denir. Servisi chef de rang ile demi chef de rang yapar. Bu servis şekli, 8-10 kişilik küçük gruplar için uygundur.

Çorba Servisi

Klasik Fransız servisi usulüyle çorba servisinde önce boş çorba kâse veya tabakları, tabak ısıtıcı makinelerde ısıtılır. Kâseler; altlığıyla beraber, tepsi veya gueridon [geridon (servis arabası)] ile masaya getirilip konuğun sağından kuver tabağının üstüne konur. 8-10 kişilik çorba, pota [tureen (treen)] mutfakta doldurulur. Demi chef de rang; potu kapaklı olarak dolly ve kumaş peçete serilmiş tabağın üzerinde, içinde kepçeyle salona getirir ve chef de ranga verir. Servis elemanı, konuğun soluna geçer. Rahat servis yapmak için sol ayağı biraz önde olacak şekilde eğilir. Sol elinde tuttuğu çorba potunu konuğa uzatır ve sağ eliyle kapağını açar. Pot, servis esnasında konuğun kâsesine temas ettirilmez. Böylelikle konuk, pot içindeki kepçe ile çorbasını istediği kadar alır. Kepçenin sap kısmı, bir sonraki konuğa servis yapılmadan önce düzeltilir ve potun kapağı kapatılır. Yaşlı veya çocuk konukların servisi -istenirse- chef de rang tarafından yapılır.

Ana Yemek Servisi

Isıtılmış yemek tabakları, konukların sağından servis yapılır. Ana yemek, kişi sayısına göre porselen kayık servis tabağında mutfakta hazırlanır (Görsel 1.30). Fransız usulü serviste yemeğin sıcak sunulması gerekir. Bu yüzden konuk sayısı artırılmaz. Garnitür ve sos, yemeğe göre farklılık göstermekle birlikte ana yemek ile aynı servis tabağında ya da ayrı tabakta hazırlanır.



Görsel 1.30: Fransız servisi için hazırlanmış ana yemek

Ana yemek, demi chef de rang tarafından salona taşınır. Chef de rang, servis tabağını garson peçetesi serdiği sol elinin üzerine alır. Servis tabağını rahat bir pozisyonda, konuğun solundan, sol ayağı bir adım önde ve sağ eli arkada beline dokunmuş şekilde konuğun tabağına doğru yanaştırır. Maşa olarak kullanılan ana yemek çatal ve kaşığının sap kısımları, konuğun yemeğini dökmeden rahatça alabilmesi için sağa doğru ve konuğa yakın yerde olmalıdır. Tepsi veya fayans, yemeği konuğun kendi tabağına dökmeden aktarabileceği pozisyonda tutulmalıdır. Servis kabı, konuğun yemeği alırken zorlanmaması için tabağının 2-3 cm yukarısı ve 1-2 cm içerisinde olmalıdır. Böylece konuk, maşa yardımıyla yemeğini alır. Garnitür ve sos servisi, ayrı tabakta hazırlandıysa konuğun beklememesi ve yemeğin soğumaması için aynı şekilde demi chef de rang tarafından yapılır ya da sos, sosluk ile ilk servis önceliği olan konuğun önüne de bırakılabilir. Chef de rang ve yardımcısı; ana yemek, garnitür ve sos servisi esnasında konuğun sağında ve solunda aynı anda bulunmamalıdır. Her iki servis personeli arasında iki konukluk mesafe olmalıdır. Yaşlı ve çocuk konukların servisi -istenirse- chef de rang tarafından yapılır. Boş ana yemek servis kabı, servis sonrası salonda tutulmamalıdır.

Garnitürlerin tekrar servis yapılmasına **supplement** (suplimınt) denir. Garnitür servis kabı, ikinci bir servis için reşo üzerine konur.

Modern Fransız Servisi: Yiyeceklerin klasik Fransız servisindeki alınış şeklinin değiştirilmiş hâlidir. Tüm uygulamalar aynıdır. Aralarındaki fark; modern Fransız servisinde konuğun, yemeğini kendisinin almaması ve chef de rangın maşa servisi yapmasıdır. Servise önce aperitif içecek, su, ekmek ve tereyağı servisiyle başlanır. Çorba servisinde en ideal ve hızlı servis usulüdür. Chef de rang; çorba, soğuk ordövr, sıcak ordövr ve ana yemeği konuğun solundan önündeki boş tabağa servis yapar. Boşlar da klasik Fransız servisinde olduğu gibi konuğun sağından alınır.

Günümüzde alakart işletmeleri; ziyafetlerde, iş ve grup yemeklerinde modern Fransız servisini kullanmaktadır. Modern Fransız servisi özellikle protokol servisinde kullanılır. Bu servisin gruplarda uygulanabilmesi, takdim edilecek yemeklerin aynı olması ile mümkündür.

Modern Fransız servisi, chef de rangın sağ elini daha rahat kullanabilmesi ve kuverin sağındaki bardak yoğunluğundan dolayı konuğun solundan yapılır. Farklı maşa tutuş şekilleri vardır. Chef de rang, maşa kullanma konusunda profesyonel olmalıdır.

Düz Maşa: Kaşığın altta, çatalın üstte olduğu; kaşık ve çatalların iç kısımlarının ise yukarıya doğru baktığı maşa şeklidir (Görsel 1.31). Ekmek, biftek gibi dilimlenmiş ve kolay alınıp tutulan yiyeceklerin servisinde kullanılır.



Görsel 1.31: Düz maşa

Ters Maşa: Kaşığın altta, çatalın üstte olduğu; kaşık ve çatalın iç kısımlarının ise birbirine baktığı maşa şeklidir (Görsel 1.32). Patates, köfte, brokoli, dolma, börek gibi tek ve büyük parçalı yiyeceklerin servisinde kullanılır.



Görsel 1.32: Ters maşa

Bitişik Maşa: Kaşık ve çatalın yan yana olduğu, iç kısımlarının ise yukarıya doğru baktığı maşa şeklidir (Görsel 1.33). Pilav, bezelye gibi küçük taneli; havuç, patates gibi küçük doğranmış sebzeler ve sote yemeklerin servisinde kullanılabilir.



Görsel 1.33: Bitişik maşa

1.4.3. İngiliz Usulü Servis

İngiliz servisi, Rus ve family (femili) usulü servislerin karışımıdır. Family serviste mutfakta hazırlanan yemekler, servis tabağına konur ve masalara yerleştirilir. Konuklar, masa üzerine konan yiyecek ve içeceklerin servislerini kendileri gerçekleştirir. İngiliz servisinde yemek, mutfakta tamamen pişirililebilir veya sadece ön pişirme yapılabilir. Yemek, konuğun karşısına getirilir. Gueridon üzerinde veya servis masasında son hazırlık olan yemeğin ayıklanması ve porsiyonlanması yapılır. Ardından tabaklara konup dizayn ve servisi yapılır. Bu servis usulü, fine dining [fayn dayning (üst düzey)] restoranlarda "gueridon servisi" adıyla uygulanmaktadır. Bu usul, konuk masasında fazla çalışmayı gerektirir. Daha çok 4-6 kişilik küçük gruplara aynı yemeğin servis yapılması durumunda kullanılır.

İngiliz servisi, Avrupa'daki otel ve yiyecek içecek işletmelerinde yaygın biçimde kullanılır. Bu servis şekli, İngiliz aile sofrasından (Anne, yemeğin pişirilmesinden; baba ise porsiyonlamadan sorumludur.) Avrupa'ya; oradan da dünyaya yayılmıştır. İngiliz servis usulünde genellikle bütün olarak fırında pişen piliç roti, hindi dolma, portakallı ördek, kuzu budu, Chateaubriand, beef wellington (bif welingtın), tuzda balık, balık buğulama gibi yemekler servis yapılır. Çeşitli salata ve tatlılar hazırlanır. Servis elemanı, yardımcısıyla birlikte servis yapar.

Çorba Servisi

Çorbadan önce su, ekmek ve tereyağı servisi yapılır. Gueridon veya servis masası, çorba servisi için hazırlanır. Sıcak çorba kâseleri, altlığıyla beraber sol tarafa; kapaklı ve içinde kepçesi bulunan çorba potu ise sağ tarafa konur. Çorbanın çeşidine göre birlikte servis yapılacak veya süslenmesinde kullanılacak olan kruton, kaşar rendesi, sos, baharat ve ince doğranmış sebzeler (dereotu, maydanoz, fesleğen, nane, taze soğan vb.) potun arka tarafına; gueridonun konuk masasına yakın olan kısmına yerleştirilir. Gueridonun orta kısmı, çorbaların doldurulması ve rahat çalışılması için boş bırakılır. Servis elemanı, çorba potunun kapağını açıp kapağı alt bölmeye koyar ve çorbayı karıştırır. Sol elindeki kâseleri doldurup yardımcısına verir. Servis elemanı yardımcısı, konuğun sağından servis yapar. Son konuğun (ev sahibi) servisini ise servis elemanı yapar.

Ana Yemek Servisi

Ana yemeğin çeşidine göre hazırlık yapılır. Flambe yapılacaksa servise flambe arabasıyla çıkılır (Görsel 1.34). Yemekler genellikle bütün olarak pişirildiği için konuk karşısında tranş gerekir. Ana yemek servisi için tranş arabası hazırlanır. Tranş arabası yoksa gueridon hazırlanır. Mutfakta hazırlanan yemekler salona getirilir ve konuklara takdim edilir. Bu yönüyle Rus servisine benzer. Tranş edilen etler için gueridonun soluna, garnitürler için de sağ kısmına birer reşo (Restoranlarda yemeği sıcak tutmaya yarayan araç.) konur. Gueridonun orta kısmına tranş takımı, tranş takımının üst tarafına da sıcak ve boş yemek tabakları konur. Servis elemanı tarafından tranşı yapılıp porsiyonlanan yemek, soğumaması için reşo içine alınır (Görsel 1.35). Tranş bittikten sonra porsiyonlanan yemek, garnitürü ve sosuyla birlikte tabağa konur. Bu yiyeceklerin tabağa konması, maşa servisi ile olur. Maşa servisinde ana yemek kaşığı, çatalı veya ana yemek takımlarından daha büyük boyda olan servis takımları kullanılabilir. Ana yemek olan et, tabaktaki amblemin karşısına gelecek şekilde tabağın alt yarısına konur. Etin üst kısmına da göz kararıyla tabak üçe bölünüp sağ tarafına büyük parçalı sebze garnitürleri (kabak, brokoli, havuç, Brüksel lahanası vb.), sol tarafına küçük parçalı sebze garnitürleri (mısır, bezelye vb.), orta kısma tabak ambleminin hemen altına karbonhidrat garnitürleri (pilav, patates vb.) konur. Sos ise etin üzerine, sol tarafa dökülür. Günümüzde sos ve garnitürler; etin altına, üstüne veya etrafına değişik şekillerde yerleştirilmekte ve soslarla farklı görseller yaratılmaktadır.



Görsel 1.34: Flambe yapma



Görsel 1.35: Tranş yapma

Servis elemanı tarafından hazırlanan tabaklar, yardımcıya verilir ve konuğun sağından servis yapılır. Servis elemanı, bu esnada ikinci konuğun tabağını hazırlar ve son konuğun (ev sahibi) tabağını da servis yapar. Pahalı yemeklerin ikinci servisi için aynı tabak ve takımlar kullanılmaz, temiz tabak ve takım ile kuver yenilenir. Boşlar, servis kurallarına göre aynı şekilde toplanır.

1.4.4. Rus Servisi

Rusya'da eski Çarlık Dönemi'ne kadar uzanan, zevk ve gösterişin ön planda olduğu bir servis çeşididir (Görsel 1.36). Rus servisi denince akla gösteri gelir. Ruslar, yemeklerinin mideden önce gözlerini tatmin etmesini ve yemekte sanat görmeyi ister. Yemeklerin öncelikle göze hitap etmesi için servis kapları ve tepsiler çok iyi dekore edilir. Salon ve konuk masası; çiçek, şamdan ve dekoratif süslerle gösterişli bir şekilde hazırlanır. Rus servisi, çoğunlukla canlı müzik yapılan ziyafetlerde uygulanan ve menünün daha önceden belli olduğu bir servis usulüdür. Yemeklerin servis şeklinden dolayı Rus servisinde genellikle yuvarlak masalar tercih edilir. Ayrıca bu servis yöntemi için çok sayıda ve birbiriyle uyumlu çalışan, tecrübeli personel gerekir. Servis bir ahenk içinde, aynı anda ve seri bir şekilde gerçekleştirilir. Rus servisinde kuzu, ördek, kaz, balık, dana budu, kümes, av ve küçük baş hayvanların servisi yapılır. Servis, orkestra eşliğinde olur.



Görsel 1.36: Rus servisi

İçecek Servisi

İçecekler, servis başlamadan hemen önce ve servis sıcaklığını muhafaza edecek şekilde konuk masasına yerleştirilir. Konuğun isteğine göre servis elemanı tarafından açılıp konuğun sağından servis yapılır.

Başlangıç Yemeklerinin Servisi

Soğuk ordövr, meze ve salatalar yemek başlamadan hemen önce servis arabaları ile salona getirilip konuk masasına konur. Konukların rahat alabilmesi için maşalar da yiyeceklerin yanlarında olmalıdır.

Çorba Servisi

Çorba servisi yapılacaksa konukların boş ordövr tabakları masadan kaldırılır. Masa, çorba servisine hazırlanır. Mutfakta kâse veya tabaklara doldurulmuş çorba, tepsilerle salona taşınır ve tabak servisinde olduğu gibi servis elemanı tarafından konuğun sağından servis yapılır. Ana yemeğe geçilmeden önce çorba boşları toplanır ve masa, ana yemeğe hazırlanır.

Ana Yemeğin Servisi

Ana yemek, konuğun yemeği rahat alabilmesi ve soğumaması için tranşlanıp parçalanır ve porsiyonlanır. Sonra bir bütün görüntüsü verilerek sos ve garnitürlerle servis kaplarına konup süslenir. Rus servisi, diğer servis usulleri gibi sakin ve sessiz bir ortamda geçmez. Ana yemek salona gelmeden önce dans grupları tarafından bir gösteri düzenlenebilir. Daha sonra orkestra, yemek müziği çalar. Işık gösterileri eşliğinde tepsiler üzerindeki garnitür eklenmiş ve soslanmış yemekleri taşıyan servis elemanları bir sıra hâlinde yemek salonunu dolaşır. Daha sonra masalara gider ve konuklara yemeklerinin prezantasyonu yapar. Yemek çok özel ise porsiyonlanmadan önce kısa bir süreliğine de olsa masaya bırakılır ve konukların yemeği izlemesi sağlanır.

Ana yemeğin servisi, Rus servisinde çok büyük önem taşır. Ana yemek, konuğa iki şekilde sunulur. İlk sunuş şeklinde servis elemanı, konukların yemeği alabilmesi için kişi sayısı kadar maşayı yemeğin şeklini bozmayacak şekilde yemeğin yanına koyar. Ana yemeği, masada herkesin rahat alabileceği yere yerleştirir. Konuk, yemeği kendisi alır. Yaşlı ve çocuk konukların servisi, istendiği takdirde servis elemanı tarafından yapılır. Bu servis şeklinde ana yemek tabağı, çorba servisinden sonra masaya konur. İkinci sunuş şeklinde ise servis elemanı, ana yemeği coşkulu bir gösteriyle tüm konuklara sunduktan sonra gueridon üzerine alır. Sadece porsiyonlamasını yapar. Sos ve garnitürünü de ilave ederek tabağı hazırlar. Servis elemanı yardımcısı, konuğun sağından servis yapar.

Tatlı ve Meyve Servisi

Masadaki tüm boş tabak ve servis kapları, tatlı ve meyve servisinden önce toplanır. Boş bardaklar, şişeler ve menaj kaldırılır. Konuk sayısına göre dessert kuveri masaya açılır. Gösterişli olarak hazırlanan meyve ve tatlılar, salona getirilerek masaya konur.

1.4.5. Amerikan Servisi

Amerikan servisi, Kanada ve Amerika'da yoğun bir şekilde uygulanmakta olup 2. Dünya Savaşı'ndan sonra Avrupa'ya yayılmıştır. Pratik ve hızlı servis olmasından dolayı birçok ülkedeki kafe ve restoranlarda kullanılmaktadır. Temel özelliği, zamandan tasarruf sağlanmasıdır. Amerikan tipi restoranların bir özelliği, mutfak ile restoranın yan yana konumlandırılıp iyi bir havalandırma ile ayrılmış olmasıdır. Böylece taşıma işleri daha seri bir biçimde gerçekleşir. Amerikan servis usulünde diğerlerine göre daha az personel ile çalışmak mümkündür. Çok yetenekli ve bilgili personele ihtiyaç yoktur.

Amerikan servisinde tabakla ilgili tüm hazırlıklar mutfakta yapılır. Uygulanma şekilleri, tabak servisi ile genellikle aynıdır. Sadece servisin yapıldığı yön farklıdır. Orijinal Amerikan servisi, konuğun solundan; tabak servisi ise konuğun sağından yapılır. Amerikan servisi, orijinalinden farklı olarak Avrupa ve Türkiye'de konuğun solundan değil sağından yapılmaktadır. Diğer bir ayırt edici özellik de Amerikan servisinde konuğa yemeğiyle beraber kahve servisinin de yapılmasıdır.

Amerikan Servisi Kuveri

Amerikan servisi için masaya alakart kuveri açılır. Kuverde servis tabağı bulunmaz. Kumaş peçete (Amerikan peçetesi), kuverin ortasının boş kalmaması için değişik şekillerde katlanır ve masaya konur. Bazı işletmeler, işletmenin kalitesine göre kapak yerine runner (ranır) kullanır. Bazı işletmelerde masa örtüsü de kullanılmaz. Cilalı ve ahşap masa üzerine sadece Amerikan peçetesi kullanılır. Bu hem temizlik hem de maliyetlerin azaltılması açısından günümüzde uygulanan bir kuver hazırlama usulüdür. Konuk, içecek olarak kahve isterse kuvere kahve fincanı konur. Ekmek tabağının bu kuverdeki yeri çatalın önüdür. Su bardakları, kuvere kapalı olarak yerleştirilir.

Su, Ekmek ve Tereyağı Servisi

Buzlu su konuğun sağından, ekmek ve tereyağı ise konuğun solundan servis yapılır. Genellikle öğle yemeğinde kahve, akşam yemeğinde ise ana yemek ile içecek servisi yapılır. Kahve servisi ise tatlı servisinden sonra yapılır.

Tabakların Servisi

Mutfak personeli tarafından garnitür ve sos ile tamamlanan tabaklar, servis elemanı tarafından salona kapaklı veya kapaksız olarak tepsiyle taşınır (Görsel 1.37). Kapaklar, tabakların sıcaklığını muhafaza etmesi ve taşıma kolaylığı sağlaması sebebiyle kullanılır. Kaliteli restoranlarda kaplamalı lüks kapaklar, bazı işletmelerde ise plastik kapaklar tercih edilir. Kloşlar, aynı zamanda oda servisi bölümünde de kullanılır. Tepsi ve tepsi ayağı sol elde taşınır. Tepsi ayağı, masanın uygun bir yerine konur ve tepsi üzerine yerleştirilir. Servis önceliğine göre konuğun solundan ve sol el ile servis yapılır. Servis bittikten sonra tepsi ve tepsi ayağı, masanın yanından kaldırılır.



Görsel 1.37: Kloş ile Amerikan servisi yapma

Boş Tabak ve Bardakların Toplanması

Boş tabaklar, sağ el ile konuğun sağından alınıp sol elde ve ön kol ile bilek arasında; bardaklar ise yine konuğun sağından ve bardakların ağız kısımlarından tutulmayarak tepsi ile toplanır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	6. UYGULAMA
KONU	KLASİK USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Klasik Fransız usulüyle çorba servisi yapma

Senaryo: Kremalı kuşkonmaz çorbası, sekiz kişilik konuk grubuna klasik Fransız usulü ile servis yapılacaktır. İşlem basamaklarını dikkate alarak çorbanın servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Sıcak çorba kâsesini altlığıyla beraber masaya, konuğun sağından koyunuz.
3. Çorba servisi kâsesini kâğıt peçete veya dantel kâğıt konmuş bir tabak üzerine alınız. Çorba potunu garson peçetesi serdiğiniz sol eliniz ile salona taşıyınız.
4. Sol ayağınız bir adım önde olacak şekilde konuğun solundan masaya doğru eğiliniz. Çorba potunu konuk kâsesine değdirmeden kâseye yaklaşınız. Sağ eliniz ile potun kapağını açıp potu konuğa uzatınız. Konuğun, çorbayı kendi tabağına alması için bekleyiniz. Diğer konuklara servis yapmadan önce kepçeyi tekrar düzeltiniz ve son konuğun servisinden sonra potun kapağını kapatınız. İstenmesi durumunda yaşlı ve çocukların servisini yapınız.



Görsel 1.38: Kremalı kuşkonmaz çorbası

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 6. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	7. UYGULAMA
KONU	KLASİK USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Klasik Fransız usulüyle ana yemek servisi yapma

Senaryo: Konuklar dana rosto siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konukların ana yemeğinin klasik Fransız usulüyle servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Sıcak ana yemek tabaklarını konuğun sağından kuvere koyunuz.

3. Demi chef de rang yardımcısı olarak dilimlenmiş dana rosto servis tabağını mutfaktan getiriniz ve chef de ranga veriniz.

4. Ana yemek servis tabağını garson peçetesi serdiğiniz sol ön kol kemiğinizin üzerinde taşıyarak konuğa soldan yaklaşınız. Kayık tabak içerisindeki çatal ve kaşık saplarının konuğa bakacak şekilde olmasına dikkat ediniz. Konuğa uzattığınız dilimlenmiş dana rostoyu konuğun kendi tabağına almasını bekleyiniz.

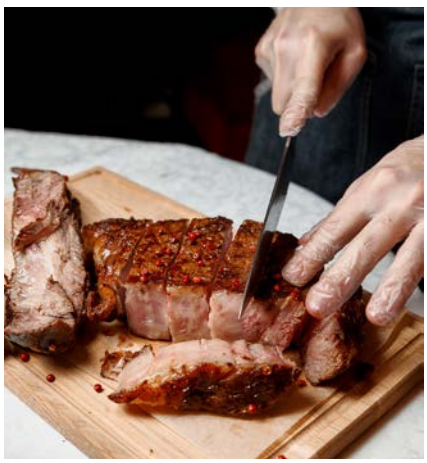
5. Maşa ve yemeği düzeltip diğer konuğun servisine geçiniz.

6. Servis bittikten sonra dana rosto servis tabağını boşalmamışsa reşoya bırakınız. Tabak boşalmışsa tabağı salonda tutmayınız.

7. Demi chef de rang yardımcısı olarak garnitürleri servis peçetesi serdiğiniz sol ön kol kemiğinizin üzerinde taşıyınız. Konuğun solundan yaklaşınız ve garnitürleri almasını bekleyiniz.

8. Maşayı ve garnitürleri düzelttikten sonra ikinci konuğun servisini yapınız. Konuğun sağ ve solunda aynı anda olmamaya dikkat ediniz.

9. Sosu servis önceliği olan konuğun, önüne alması için bırakınız (Konuklar, sosu kendileri alır ve birbirlerine ulaştırır.) veya dana rosto servisini bitirdikten sonra sos servisini yapınız.



Görsel 1.39: Fransız servisi için dilimlenen dana rosto

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 7. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	8. UYGULAMA
KONU	KLASİK USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: İngiliz usulüyle ana yemek servisi yapma

Senaryo: İşlem basamaklarını dikkate alarak dört kişilik konuk grubuna Chateaubriand yemeğinin İngiliz usulüyle servis için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Ana yemek servisi için varsa tranş arabası, yoksa gueridonu hazırlayınız. Tranş edilecek etler için gueridonun soluna, garnitürler için sağına birer reşo yerleştiriniz. Ortaya tranş tahtası, çatalı ve bıçağını koyunuz. Tranş tahtasının üst kısmına da sıcak ana yemek tabaklarını yerleştiriniz.

3. Bütün hâlde pişen Chateaubriand yemeğini mutfaktan alıp bir fayansın üzerinde salona taşıyınız ve konuklara gösteriniz.

4. Yemeği sunduktan sonra dilimlemek için tranş tahtası üzerine alınız. Üzerindeki yağlı ve varsa yanık kısımları tranşlayınız.

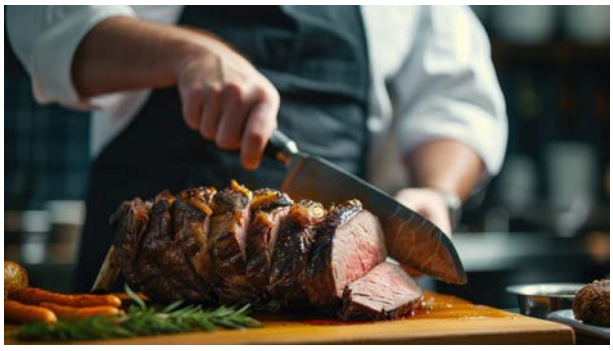
5. Tranş işleminden sonra her iki ucundaki yanık kısımları, ince bir dilim hâlinde alınız. Konuklara bu kısımları istenmedikçe servis yapmayınız. Eti 1-1,5 cm'lik dilimler hâlinde kesiniz. Eti keserken tranş bıçağının çok keskin olmasına ve ete çatal batırmamaya dikkat ediniz.

6. Chateaubriand yemeğini porsiyonlayınız ve soğumaması için ana yemek reşosuna alınız.

7. Ana yemek tabağını garnitür ve sosu ile hazırlayınız. Dilimlenmiş et parçasını ana yemek tabağının ambleminin tam karşısına koyunuz. Etin üst kısmını göz kararıyla üç parçaya bölünüz. Soldan sağa doğru sırasıyla bezelye, yanına bademli pilav ve onun yanına da Brüksel lahanası koyunuz. Etin suyu ile sos hazırladıysanız o sosu veya mutfakta hazırlanmış bernez sosu dilimlenmiş etin üzerine dökünüz.

8. Hazırladığınız tabağı servis yapması için yardımcınıza veriniz.

9. Servis elemanı yardımcısının servis yapmasının ardından son tabağın servisini kendiniz yapınız.



Görsel 1.40: İngiliz usulüyle Chateaubriand servisi yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 8. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	9. UYGULAMA
KONU	KLASİK USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Rus usulü servis yapma

Senaryo: İşlem basamaklarını dikkate alarak 8 kişilik konuk grubuna soğuk ordövr (Rus salatası, somon füme, yumurta dolması, dana jambon, yaprak sarma), ana yemek (kuzu budu), salata (Akdeniz salata) ve tatlının (tiramisu) Rus usulüyle servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Rus usulü servis için yuvarlak masa hazırlayınız.
3. Konuk masalarını hazırladıktan sonra soğuk ordövrleri servis başlamadan önce tüm konukların rahatça alabileceği şekilde maşaları ile masaya bırakınız.
4. Salata tabaklarını servis başlamadan önce masaya bırakınız.
5. İçecekleri servis başlamadan hemen önce servis sıcaklığını muhafaza edecek şekilde konuk masasına bırakınız.
6. Su, ekmek ve tereyağı servisini yapınız.
7. Ana yemek servisine geçmeden önce ordövr tabaklarını takımları ile konukların sağından toplayınız.
8. Ana yemek sunumu için ana yemek tepsilerini omuz hizasında tutarak sol elinizde, müzik eşliğinde, maytap veya jel yakıt ile alevlendirilmiş şekilde salona getiriniz. Rus servisi tüm salon için uygulanacak ise tüm masaların ana yemekleri ile mutfaktan aynı anda ve tek sıra hâlinde çıkınız. Salonda bir tur atınız ve servis yapılacak masanın başına gidiniz. Yemeğin takdimini yapınız.
9. Ana yemek servisi için ana yemeği gueridon üzerine alınız. Yemeği porsiyonlayınız, garnitür ve sosuyla tabağı hazırlayınız.
10. Yemeği servis yapması için yardımcınıza veriniz. Servis elemanı yardımcısının, ana yemek tabağını konuğun sağından servis yapmasını bekleyiniz.
11. Su bardağı hariç masadaki boş içecek bardaklarını, ana yemek tabaklarını ve menajı konuğun sağından; salata ve ekmek tabaklarını ise konuğun solundan toplayınız.
12. Dessert servisi için kuver açınız. Dessert tabağı, çatalı ve bıçağını masaya koyunuz.
13. Tiramisuyu masaya servis takımı ile bırakınız. Tiramisunun servisini isteğe göre yapınız.



Görsel 1.41: Rus servisi için masa hazırlığı

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 9. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	10. UYGULAMA
KONU	KLASİK USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Amerikan usulü ana yemek servisi yapma

Senaryo: Konuk öğle yemeği için biftek siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğun yemeğinin Amerikan usulüyle servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Konuğun sağından buzlu su servisi yapınız.

3. Konuğun solundan kızarmış ekmek ve tereyağı servisi yapınız.

4. Mutfakta hazırlanan tabağı tepsi ve tepsi ayağı ile kapaklı bir şekilde salona taşıyınız. Tepsi ayağına tepsiyi bırakınız.

5. Sol elinizle tabağı alınız. Tabağın kapağını sağ elinizle açınız. Konuğun solundan yaklaşarak sol ayağınızı bir adım öne atınız ve hafifçe eğilerek servis yapınız. Tabağın ambleminin konuğun karşısında olmasına dikkat ediniz. Hijyenik şekilde çalışınız. Tabağın içerisine parmaklarınız ile dokunmayınız. İkinci bir yöntem olarak tabağı, kapağı ile birlikte servis yapabilir ve kapağı daha sonra kaldırabilirsiniz.

6. Konuğun isteğine göre hazırlanan kahveyi konuğun sağından servis yapınız.



Görsel 1.42: Amerikan usulü servis

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 10. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.5. MODERN USULLERDE SERVİS

Klasik servis usullerine göre daha kolay şekilde, daha az personelle daha çok konuğa hizmet vermek, zamandan tasarruf etmek gibi nedenlerden dolayı modern servis usulleri uygulanır. Modern usulde servis; tabak servisi, büfe servisi, kokteyl servisi ve karma usulde servis olmak üzere dört ana başlık altında toplanır.

1.5.1. Tabak Servisi

Mutfakta porsiyonlanıp, garnitür ve sos ilave edilerek hazırlanan yemek tabağının; servis elemanı tarafından alınıp salonda servis yapılmasıdır (Görsel 1.43). Tabak servisin en önemli avantajı, kolay ve çabuk şekilde yapılıp zamandan tasarruf sağlamasıdır çünkü servis elemanı; bu servis usulünde yemeğin porsiyonlanması, tranş edilmesi, tabağın hazırlanması gibi işlemleri değil sadece servisini yapar. Tabak servisinde tüm tabakların porsiyonlaması ve dekoru standart olmalıdır. Tabak servisi, dünyada olduğu gibi Türkiye'de de pratik ve basit olmasından dolayı kabul görür. Özellikle öğle yemeği servisinde zamanı az olan konuklar için iş merkezlerine yakın restoranlarda daha çok kullanılır.



Görsel 1.43: Tabak servisi

Tabak servisi usulünde fazla sayıda servis personeline ihtiyaç duyulmaz. Bu servis, personel tarafından kolay öğrenilir ve çok fazla uzmanlık ve eğitim süresi gerektirmez. Maliyeti azdır. Pahalı ve çok çeşitli servis malzemesi gerektirmez. Tabak servisi; alakart yemeklerde, küçük gruplarda ve kalabalık ziyafet yemeklerinde kullanılır. Tabak servisi ile Amerikan servisi aynı özellikleri taşısa da Amerikan servisi, konuğun solundan ve genellikle yemeğin yanında kahveyle servis yapılır. Tabak servisinde ekmek ve tereyağı soldan; çorba, ordövr, ana yemek, tatlı ve içecekler ise sol el arkaya katlanarak servis sırasına göre konuğun sağından sağ el ile yapılır. Boşlar da aynı yönden toplanır.

Küçük restoranlarda tabaklar genellikle elde taşınarak servis yapılır. Sol elde iki dolu tabak taşınır. Üç tabak taşınacak ise sağ ele de bir tabak alınarak salona getirilir. Lüks restoranlarda ise mutfakta hazırlanmış olan tabaklar ve çorba kâseleri, altlıkları ile tepsilerde veya servis arabalarında taşınarak salona getirilir (Görsel 1.44). Mutfakta hazırlanan tabakların görünümü ve dizaynı bozulmadan servis yapılır. Bunun için tabakların mutfaktan salona getirilirken itinalı şekilde taşınmasına özen gösterilir. Salona taşınan yemekler servanta bırakılır ya da konuk masasının yanına getirilir. Tabaklar tepsi ile getiriliyor ise servis elemanı, tepsiyi servanta bırakır. Daha sonra tabakları oradan birer-ikişer ele alıp konuğun masasına götürür ve usulüne uygun servis yapar.



Görsel 1.44: Servis arabası ile tabak taşıma

Tabak servisinde yemeklerin soğumaması için üzerine kapak kapatılıp salona getirilebilir. Tabak servisinde boşlar için genel boş toplama kuralları uygulanır. Tabaklar, sol elde bilek ve dirsek arasında biriktirilir. Servantta bulunan tepsilere konur ve daha sonra bulaşıkhaneye gönderilir. Tabak servis usulü için standart bir kuver çeşidi yoktur. Kuver, masaya menüye göre açılır.

Tabak servisinde içeceklerin servisi, standart içecek servis kuralları çerçevesinde yapılır. Servis kısa zamanda gerçekleştiğinden içecek servisi için geniş bir zaman dilimi kalır. İçecekler, içecek bankosundan alınır; tepsi ile salona getirilir ve konuğun sağından servis yapılır. Boşalan içecek bardakları, yine konuğun sağından ve servis kuralları doğrultusunda toplanır.

1.5.2. Büfe Servisi

Önceden hazırlanmış yiyecek ve içeceklerin yan yana getirilerek çeşitli şekiller verilmiş masaların üzerinde sergilendiği, konuklara istedikleri yiyecek ve içeceklerden arzularına göre alma imkânının sağlandığı modern servis çeşididir (Görsel 1.45). Konuklara farklı ve çok çeşitli yiyecek ve içecek seçeneği sunar. Genellikle otel, restoran veya kahvaltı salonlarında kullanılan servis şeklidir.



Görsel 1.45: Açık büfe

Günümüzdeki açık büfenin tarihi Orta Çağ'a kadar uzanır. O dönemde insanlar, açık büfe yöntemini zenginliklerini göstermek amacıyla kullanmışlardır. Orta Çağ ve Rönesans dönemlerinde verilen davetlerde salonun bir köşesinde bir sergi oluşturulmuş ve ailenin tüm zenginliğini gösterecek değerli eşyalar burada sergilenmiştir. Zenginliğin ve gücün sergilenmesi olarak başlayan bu uygulama, değerli eşyaların yanında ziyafette ikram edilecek yiyecek ve içeceklerin sunulmasıyla devam etmiştir. Açık büfeler, tarih boyunca değişiklik göstermiştir. 19. yüzyılda levhalar üzerinde basit bir şekilde sergilenirken bugünkü ihtişamlı görüntüsüne dönüşmüştür. Açık büfe konsepti, geçmişte saraylarda ve zengin sofralarında sıkça görülmüştür. Büfe servisi, Fransa'dan diğer ülkelere yayılmıştır.

Günümüzde yiyecek içecek işletmeleri; açık büfe servisini kahvaltılar, düğünler, organizasyonlar ve özel etkinlikler için tercih eder. Açık büfe servisi o kadar yaygındır ki özel günü bile vardır. Her yıl 2 Ocak'ta "Dünya Açık Büfe Günü" olarak kutlanır. Bu tarihte birçok restoran ve otel, açık büfe yemek ve sunumlarını dünya genelinde tanıtarak dünya açık büfe gününü kutlar. Bu özel günde insanlar, çeşitli yiyeceklerin sergilendiği ve herkesin kendi zevkine göre seçtiği açık büfelerde keyifli bir yemek deneyimi yaşar. Açık büfeler, farklı kültür ve mutfaklardan lezzetlerin bir araya geldiği bir ortam sunar. Aynı zamanda restoran ve oteller için açık büfelerini tanıtmak konuklara özel teklifler sunmak için bir fırsat olabilir.

Açık büfe sunumu, birçok avantajı olan bir modern servis şeklidir.

Çeşitlilik

Geniş bir yiyecek ve içecek seçeneği sunar. Konuklar, kendi tercih ve ihtiyaçlarına göre çeşitli yiyecekleri seçebilir. Bu çeşitlilik, farklı damak tatlarına sahip konukların beğenisini kazanır ve herkesin damak tadına hitap eder.

Özelleştirme

Konuklara yiyeceklerini kendi zevklerine göre seçme imkânı sunar. Konuklar, istedikleri miktar ve kombinasyondaki yiyeceği seçip kendilerine özgü bir yemek deneyimi oluşturabilir. Bu, farklı beslenme tercihlerine sahip olan konukların veya özel diyet gereksinimlerine uyum sağlamak isteyenlerin ihtiyaçlarını karşılar.

Zamandan Tasarruf

Açık büfe, konuklara yiyecek ve içeceklerini hızlı şekilde almayı ve servis bekleme süresini azaltmayı sağlar. Konuklar bir menüyü beklemek veya sipariş vermek zorunda olmadıkları için zamandan tasarruf sağlar. Ayrıca birden çok yiyecek seçeneğinin aynı anda sunulması, konuklara hızlı bir şekilde doyurucu bir yemek deneyimi yaşatır.

Görsel Sunum

Açık büfe, görsel açıdan etkileyici bir sunum sağlar. Yiyecekler özenle düzenlenir, renkli ve çekici bir şekilde sunulur. Ayrıca açık büfe sunumu, özel etkinliklerde dekorasyon ve ambiyansın bir parçası olarak da kullanılabilir.

Sınırsız Tüketim

Açık büfede konuklar, belirli bir fiyat karşılığında sınırsız tüketim imkânına sahiptir. Bu, konukların istedikleri kadar yiyecek ve içecek alabilecekleri anlamına gelir. Konuklar, farklı lezzetleri deneme ve istedikleri kadar yiyeceği alıp yeme özgürlüğüne sahip olur.

Açık büfe servisini tercih eden konuk sayısının artması ile açık büfe hizmeti veren restoran, kafe, otel gibi yiyecek içecek sektöründe faaliyet gösteren işletme sayısı günden güne artmaktadır. Tatillerinde açık büfeden diledikleri yiyecek ve içecekleri sabit bir fiyat üzerinden satın almak isteyen konuklar, bu konsepte sahip olan otelleri tercih eder. Bu yüzden birçok otelin tam pansiyon uygulamasında açık büfe konsepti hâkimdir. Her şey dâhil sistem şeklinde oda satışında bulunan konaklama işletmelerinin restoranlarında açık büfe çok kullanılır. Özellikle kahvaltı servisi yapan restoran ve kafeler, konuklarına sıklıkla açık büfe kahvaltı seçeneği sunar. Aynı anda kalabalık gruplara hizmet sunan yiyecek içecek işletmelerinde de açık büfe servisi yapılır. Bu konsepti konuklarına sunan işletmelerin hem konuk sayısı hem de konuk memnuniyeti artar.

SIRA SİZDE

Açık büfe servisi yapan işletmeleri tercih eder misiniz? Neden?

Günümüzde açık büfe servisi, pratik olduğu için yaygın olarak uygulanan servis usulleri içindedir. Açık büfenin işletme için en önemli avantajı, az personelle daha fazla konuk ağırlanması ve sürümden kazanç sağlanmasıdır. Açık büfe, mutfak çalışmalarını servis sırasında rahatlatır. Açık büfenin işletmeler için dezavantajı ise konukların istedikleri kadar yiyecek ve içecek almasından dolayı kontrolsüz tüketimin önüne geçilememesidir. Bu durum, konukların aşırı yiyecek ve içecek tüketimi dolayısıyla israfa yol açar. Tüketilmeyen yiyecek ve içecekler işletmeyi zarara uğratır. Konuğun yoğun olarak tercih ettiği yiyecek ve içecekler için talebin planlaması doğru yapılamaz ise konukta memnuniyetsizlik yaratabilir.

Açık büfelerde yiyeceklerin kalitesi ve tazeliği önemlidir. Hızlı tüketim ve sürekli yenilenme nedeniyle bazı yiyeceklerin kalitesi düşebilir ve zamanla tazeliğini kaybedebilir. Büfe önünde fazlaca konuk trafiği oluşabilir. Gürültü sebebiyle bazı konuklar rahatsız olabilir. Bütün masaların kuveri önceden hazırlanacağı için fazla takım gerektirir.

Açık büfe kuverinde şunlar bulunur:

- Masa, masa örtüsü ve kapağı
- Büyük boy bıçak ve çatal
- Ordövr çatal ve bıçağı
- Kumaş peçete
- Su bardağı
- Menaj takımı

Açık büfe kuverine dessert çatal, bıçak ve kaşığı; ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı ilave edilebilir.

Açık büfe hazırlama; yemeklerin seçimi, sunumu ve dekorasyonuna kadar uzmanlık isteyen bir servis şeklidir. Bu yüzden açık büfe hazırlamada şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Açık büfede çeşitli ulusal ve uluslararası yemekler olmalıdır. Konuklara özellikle dünya mutfağından seçenekler sunulmalıdır. Her türden damak tadına hitap edebilmek için fazla çeşitte taze, kaliteli ve mevsimlik ürünler kullanılmalıdır. Konuk sadakati için taze ve kaliteli yemeklerin sürekliliği sağlanmalıdır.
- Açık büfede özel sunum ve canlı pişirme istasyonları olmalıdır. Yemekler estetik bir şekilde sunulmalı, konukların deneyimi zenginleştirilmelidir. Yemeklerin konukların önünde hazırlandığı istasyonlar olmalıdır. Flambe tekniği ile hazırlanan yiyecekler ile et döner, ızgara, pide, kebap gibi açık büfede servis yapılan yemeklerin bazıları özellikle gösteri amaçlı ve göze hitap edecek şekilde konuğun karşısında hazırlanmalıdır.
- Sürdürülebilir restoran mutfağı ve menüsü dikkate alınarak yiyecek ve içecekler, tazelik ve çekiciliklerinin korunması için düzenli olarak yenilenmelidir. Konukların memnuniyeti açısından yiyecek ve içeceklerin içerikleri, alerjen bilgileri net bir şekilde belirtilip konuklar bilgilendirilmelidir.
- Sıcak yemeklerin sıcak, soğuk yemeklerin soğuk kalması için gerekli düzenlemeler ve kalite kontrolü yapılmalıdır. Servis sıcaklıklarını korumak için sıcak servis yapılması gereken yiyecekler benmari ve reşolarda, soğuk servis yapılması gereken yiyecekler ise özel soğutucular ve buz üzerinde servise çıkarılmalıdır. Sıcak yiyeceklerin başında her daim aşçılar olmalı ve yemekler sıcak şekilde servis yapılmalıdır.

- Hijyen kurallarına uygun şekilde kurulmalıdır. Açık büfede görevli olan personelin kılık kıyafeti temiz olmalı, personel düzenli olarak ellerini yıkamalıdır. Gıda ürünleri korunmalı ve sunum alanları temiz tutulmalıdır.
- Açık büfenin stili, sunumu ve dekorasyonu konuklara özel bir deneyim sunmalıdır. Gruptaki konukların özelliğine uygun olarak hazırlanmalıdır. Renkler, dekorasyon, menüdeki yiyecek ve içecekler gruba göre seçilmelidir. Resmî bir toplantıyla bir doğum günü için hazırlanan açık büfe farklı olmalıdır. Mezuniyet sonrası parti için açık büfe kuruluyorsa gençlerin sevdiği yiyecek ve içeceklere yer verilmeli, dekorasyon gençlere hitap etmelidir.
- Bolluk, basitlik, düzen, menü ve servis sırası ilkelerine göre düzenlenmelidir.

Öğle ve akşam yemeği için kurulan açık büfede genellikle çorba, salata, tatlı, ekmek, soğuk ve sıcak yiyecekler ile içecekler sunulur. Bir otelin açık büfe menüsünde bulunan yemekler genel olarak gruplandığında sıralama şu şekildedir:

- Başlangıçlar (soğuk mezeler, çorbalar, salatalar ve soğuk deniz ürünleri)
- Ana yemekler (et, tavuk, deniz ürünleri ve vejetaryen ürünler)
- Yan yemekler (farklı türde pilavlar, makarna çeşitleri, fırınlanmış sebzeler vb.)
- Tatlılar (ulusal ve uluslararası tatlı çeşitleri, yeni gastronomi eğilimlerine göre meyve ve peynir tabağı)
- Kahvaltı çeşitleri (kahvaltılıklar, sıcak yemekler, tahıllar, süt ürünleri, pastane ürünleri ve meyveler)
- Sıcak ve soğuk içecek seçenekleri

Günümüzde işletmeler tarafından kullanılan, farklı özelliklere sahip büfe çeşitleri vardır.

Kahvaltı Büfesi

Yiyecek içecek sektöründe yaygın olarak kullanılır. Özellikle tatil köylerinde ve bazı otellerde yarım pansiyon, tam pansiyon ve özellikle her şey dâhil satış uygulamalarında daha çok düzenlenir.

Öğle ve Akşam Yemeği Büfesi

Öğle yemeği açık büfesi, günün ortasında; akşam yemeği ise gün sonunda zengin ve doyurucu bir yemek deneyimi sunar. Bu tür açık büfelerde genellikle lezzetli seçeneklerle konukların damak tadına hitap edilir.

Öğle ve akşam için kurulan açık büfenin çeşitli bölümleri vardır. Soğuk büfesi, taze ve sağlıklı seçenekler sunar. Bu bölümde renkli ve ferahlatıcı salata çeşitleri, yeşillikler, sebzeler, peynirler, zeytinler, salamura sebzeler ve soslar bulunur. Çorba bölümünde sıcak veya soğuk, besleyici çorba çeşitleri vardır. Sıcak büfesi, öğle ve akşam yemeğinin ana odağıdır. Bu bölümde et, tavuk, balık veya sebzelerden oluşan sıcak yemek seçenekleri sunulur. Izgara köfte, tavuk şiş, somon fileto, sebzeli güveç gibi lezzetli seçenekler yer alır. Ayrıca pilav, makarna, patates gibi garnitürler sunulur. Konuklar, tercihlerine göre kendi özel yemek kombinasyonlarını oluşturabilir. Ekmek büfesi; pide, lavaş gibi çeşitli ekmeklerin bulunduğu bölümdür. Açık büfenin tatlılar bölümü, yemeğini tatlı bir şekilde sonlandırmak isteyenler içindir. Pastalar, tatlılar, meyve salataları, dondurmalar ve diğer tatlı seçenekleri konukların beğenisine sunulur. Öğle ve akşam yemeği açık büfesi; aileler, iş toplantıları ve diğer gruplar için uygun bir seçenektir. Ayrıca öğle yemeği için açık büfeye katılan konuklar, zamandan tasarruf eder ve istedikleri miktarlarda yiyeceği seçebilme özgürlüğüne sahip olur.

Tatlı Büfesi

Tatlı sevenlere hitap eder (Görsel 1.46). Bu açık büfeler genellikle öğle veya akşam yemeklerinin sonunda veya özel etkinliklerde tercih edilir.



Görsel 1.46: Tatlı büfesi

Vitrin Büfeler [Gösteri, Show (Şov) Büfesi]

Alakart restoranlarda genellikle giriş kapısına yakın bir alanda konukların dikkatini çekmek için hazırlanan büfelerdir. Vitrin büfelerin amacı, işletmenin satışlarını artırmaktır. İşletmelerin, satış politikaları doğrultusunda düzenlediği birçok vitrin büfe çeşidi vardır. En yaygın olanları; ordövr, deniz mahsulleri, salata ve tatlı büfesidir. Yiyecekler büfe üstünde sergilenir. Bunun için cam kapaklı arabalar da kullanılır. Bu büfelerden servis yapılmaz.

Tematik Açık Büfeler

Özel temalara dayalı açık büfe sunumlarıdır. Örneğin Asya temalı, Akdeniz temalı açık büfe, deniz ürünlerine ağırlık veren deniz ürünleri temalı açık büfe gibi seçenekler sunulabilir. Bu tür açık büfelerde temaya uygun yiyecek ve içecekler yer alır. Tematik açık büfeler, birçok farklı tada hitap ettiği için genellikle çeşitlilik açısından zengindir. Konuklar, tercih ettikleri temaya göre yiyeceklerini seçebilir ve farklı lezzetleri tatma fırsatı bulabilir. Ayrıca temaya uygun, özel olarak hazırlanan içecekler konukların deneyimini tamamlar ve konseptle uyumlu bir şekilde sunulur. Bu tür açık büfeler, konuklarda seyahat etme hissini uyandırır. Konuklara farklı kültürel deneyimler sunarak onların yemek deneyimini daha da zenginleştirir.

DİKKAT

Özel temalı açık büfeler, sadece lezzet açısından değil aynı zamanda kültürel bir deneyim sunmasıyla da öne çıkar. Konuklar, farklı kültürlerin mutfaklarına ait yiyecekleri keşfederek dünya lezzetlerini deneyimleme imkânı bulur.

Çocuklar İçin Açık Büfe

Özellikle ailelerin tercih ettiği bir açık büfe çeşididir. Bu tür açık büfelerde çocukların damak zevkine uygun yiyecek ve içecekler (makarna, hamburger, nugget, meyve suyu vb.) sunulur. Ayrıca çocuklar için özel olarak dekore edilmiş bir alan da bulunabilir.

Satış Tekniği ve Fiyatlandırma Şekline Göre Büfeler

İşletmeler, hazırladıkları büfeler için farklı satış teknikleri ve fiyatlandırma uygulayabilir.

Smörgasboard [Smorgasbord (İskandinav)] Büfeler: "İsveç büfesi" olarak da bilinen bu büfe çeşidi, İsveç'ten dünyaya yayılmıştır. Yemek çeşitleri açısından oldukça zengin bir büfedir. Bütün et çeşitleri, marine edilmiş balık ve diğer tüm deniz ürünleri; tereyağı, tatlılar, peynir, köfte ve sebze çeşitlerinden (özellikle kırmızı pancar, lahana ve karnabahar) meydana gelen bir büfe çeşidi olmasına rağmen günümüzde her çeşit büfe için kullanılmaktadır. Bu büfede konuklar, istedikleri yiyeceği sabit bir ücret karşılığında istedikleri kadar yiyebilir.

Gala Büfe: "Ziyafet büfesi" olarak da bilinir. Kutlama için hazırlanan, büfenin ücretinin galayı düzenleyen tarafından karşılandığı bir büfe çeşididir. Çeşitli amaçlarla verilen davetler için bir kişi veya şirket tarafından düzenlenebilir.

Konsomasyon Büfe: Genellikle alakart servis yapılan restoranlarda düzenlenir. Konukların dilediği yiyecekten dilediği kadarını alıp sadece aldığı kadarının ödemesini yaptığı büfe çeşididir. Konukların büfe için ödeyecekleri ücret, fix olmayıp büfeden aldıkları yiyeceklere bağlıdır. Dolayısıyla yiyecekler, konsomasyon büfeye porsiyonlu ve dilimlenmiş olarak yerleştirilir.

Sunulduğu Yiyeceklere Göre Büfeler

Soğuk büfe, salata büfesi, sıcak büfe, ekmek büfesi, içecek büfesi, tatlı ve meyve büfesidir.

Sunulduğu Öğüne Göre Büfeler

Kahvaltı, brunch, öğle yemeği, beş çayı, akşam yemeği ve supper (sapır) menü büfesidir.

ARAŞTIRINIZ

Çevrenizdeki otel veya restoranları ziyaret edip kurulan açık büfe çeşitlerini araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Büfe Kurma

Büfenin kurulması veya düzenlemesi için planlanma çok iyi yapılmalıdır. Bu işlemler sıra ile gerçekleştirilir. Önce büfenin yeri belirlenmelidir. Büfe çok yer kapladığı için geniş salonlar tercih edilir. Küçük alanlarda büfe kurulması gerekiyorsa salonla orantılı büyüklükte olmasına dikkat edilir. Yiyeceklerin mutfakta hazırlanıp salona taşındığı ve takviyelerin oradan yapıldığı düşünülürse büfelerin mutfağa veya bağlantısı olan yere yakın olmasına dikkat edilir. Tüm konukların rahatlıkla görüp ulaşabileceği bir yerde fakat bulaşıkhane, pist, lavabo gibi alanlardan uzağa yerleştirilir. Salonun giriş kapısından ve birbirinden uzakta yer alır. Vitrin büfeler ise özellikle restoranın girişine yakın yere kurulur. Büfenin önünde konuklar, arkasında ise servis ve mutfak personelinin rahat hareket edebilmesi için geniş alan bırakılır.

Büfenin yeri kararlaştırıldıktan sonra büfenin şekli ve büyüklüğü belirlenir. Bu belirlemede salonun büyüklüğü, konuk sayısı, büfenin çeşidi, büfede sunulacak yiyecek çeşidi, miktarı gibi bazı faktörler göz önünde bulundurulur. Büfenin büyüklüğü ve şekli ile ilgili bir standart yoktur, işletmeye göre değişir. Genel olarak her 15 kişiye 1 metre olacak şekilde hesaplanır. Kalabalık yemeklerde kalabalığı salona eşit dağıtmak ve büfede yığılmaları önlemek için restoranın değişik alanlarında birden fazla büfe hazırlanabilir. Çift yönlü büfe kurulabilir veya büfe girişleri artırılabilir. Büfeler genellikle dikdörtgen, kare, yuvarlak, oval, L, T, I, E, U ve S şeklinde kurulur. Büfe kurulumunda normal masalar kullanılabileceği gibi büfe için özel masalar da yaptırılabilir. Bu masaların ortalama eni, 90-100 cm olmalıdır. Konukların büfedeki yiyeceği almakta zorlanmaması için masalar daha geniş olmamalıdır.

İkinci aşama, büfe malzemelerinin büfeye dizilmesidir. Bu malzemeler; büfe servis araçları, dekor malzemeleri, yiyecek ve içeceklerdir. Konuk sayısı dikkate alınarak gerekli malzemeler hazırlanır. Servis personeli tarafından skirt [sikört (etek)] veya masa örtüsü ile büfeye etek yapılır ve büfenin ayakları görünmeyecek şekilde yanlara doğru örtülür. Üzerine masa örtüsü serilir veya şık görünmesi için köpük yapılır. Açık büfe için yaptırılan bazı özel masa veya büfelere örtü gerekmeyebilir. Otel işletmelerinde büfe çeşidini ve büfede yer alacak yiyecekleri yiyecek içecek bölümü müdürleri, bağımsız restoranlarda ise işletme müdürleri belirler. Listedeki yiyecekler, yiyeceklerin miktarı ve hangi kapta servis yapılacağı mutfak şefi tarafından konuk sayısına göre belirlenip mutfak personeline hazırlatılır. Mutfak ve servis personeli, bu yiyecekleri servise yakın bir sürede salona taşır. Servis şefi; büfe servis araçlarıyla yiyecek, içecek ve dekor malzemelerinin büfeye yerleştirilmesini sağlar.

Büfelerde kullanılan servis araçları şunlardır:

- Tabak ünitesi
- Tabaklar (ana yemek, antre, spagetti, salata, tatlı, ekmek tabağı; çorba kâsesi vb.)
- Bardak yerleştirme ünitesi
- Bardak çeşitleri
- Çay ve kahve fincanları
- Çatal, kaşık standı
- Kuverde yoksa küçük, orta ve büyük boy metal servis takımları
- Büfedeki yiyeceklere uygun servis araçları (servis kaşığı ve çatalı, maşa, sos kepçesi, pasta spatulası ve bıçağı, ekmek bıçağı, çorba servis kepçesi)
- Sıcak yemek ve çorbalar için benmari ve reşolar
- Salata bar
- Yükselticiler
- Minik sosluklar
- Büyük / küçük teşhir kâseleri
- Büyük / küçük teşhir tabakları
- Kapaklı fanus kaplar
- Kesme tahtası
- Ekmek kızartma makinesi
- Büyük ekmek sepeti
- Çorbalık
- Soğuk içecek dispenseri
- Süt dispenseri
- Kahve makinesi
- Çay makinesi
- Poşet çay standı
- Tatlı standı
- Ketçap, mayonez, hardal vb. soslar için sosluklar

Büfe dekorasyonunu iki açıdan ele almak mümkündür. Birincisi, büfeye konacak yemeklerin dekoratif şekilde hazırlanmasıdır. Büfeye dizilen bütün yemekler, süslenmiş ve iştah açıcı olmalıdır. Süslemeler abartısız fakat özenli, ince bir zevki yansıtmalıdır. Süsleme ve dekorda suni boyalardan kaçınılmalıdır. İkinci olarak büfeye konan yiyeceklerin kendi dekorları dışında özel dekor malzemeleri kullanılmasıdır. Büfeye canlılık kazandırmak için spot ışıklar ile vurgulayıcı ışıklandırma yapılabilir. Ayrıca renkli ve otantik kumaşlar, ayna, çiçek demeti gibi objeler; sebzeler, meyveler, aranjmanlar, şeker ve meyve sepetleri; dekoratör şef [kıtchen artıst (kiçın artist)] tarafından yapılmış çikolata, buz, yağ ve strafordan heykeller, maketler; bal kabağı, karpuz, kavun gibi meyveler oyularak yapılan mask, çiçek motifleri gibi süslemeler açık büfe dekorasyonunda kullanılır (Görsel 1.47).



Görsel 1.47: Karpuz dekoru

Yemekler büfeye yerleştirilirken şu noktalara dikkat edilmelidir:

- Tüm yiyecekler ve servis kapları, dekoratif bir şekilde hazırlanıp büfeye konmalıdır. Yiyecekler; büfeye görkemli, abartısız, karmaşaya meydan vermeyen bir tasarım ile tamamen göze hitap edecek şekilde dizilmelidir.
- Yiyeceklerin en iyi şekilde görünmesini sağlamak için yükselti, ayna ve basamaklar kullanılmalıdır.
- Special [sipeşıl (özel)] ve büfenin ana temasını oluşturan gösterişli yiyecekler büyük ve şık servis kaplarıyla büfenin ortasına konmalıdır.
- Büfede genel renk uyumu olmalıdır. Renkli sebze ve yiyeceklerle süslenmiş tabaklar, büfeyi albenili göstermek için aralara serpiştirilmelidir.
- Küçük servis kapları öne, büyük servis kapları arkaya konmalıdır.
- Et yemekleri, mantı, makarna, salata gibi yiyeceklerin yanında verilen soslar yiyeceğin yanına konmalıdır. Yemeklerin yanında verilen sebze, pilav, makarna, patates gibi çeşitli garnitürlerin yanında servis maşası bulunmalıdır.
- Servis kaplarının arka kısmı, altına tabak konarak yükseltilmelidir.
- Dekor malzemeleri eşit, yiyecekleri kapatmayacak ve servisi aksatmayacak şekilde büfeye konmalıdır.
- Büfenin girişinde ilgili yemeklerin tabakları (soğuk büfesinde ordövr tabağı, sıcak büfesinde ana yemek tabağı, tatlı ve meyve büfesinde tatlı tabağı, kâseler vb.) olmalıdır (Konuğun yiyeceğini alabilmesi için büfenin başlangıç noktasına tabaklar konur. Tabağını eline alan konuk; her yiyecek yanına konmuş çatal, kaşık ve maşayı kullanarak yiyeceği tabağına alır.). Büfe çıkışında ise peçete, çatal, kaşık ve bıçaklar ayrı bir ekmek büfesi kurulmayacaksa da ekmek yer alır. Bunların çıkışa konmasının nedeni, konuğun elleri boşken yiyeceği rahatça alabilmesini sağlamaktır.

- Büfeye aynı yiyecekten birkaç tane konacaksa bu yiyecekler uygun aralıklarla dağıtılmalıdır.
- Çift yönlü ya da birden fazla girişi olan büfelerde bütün yemekler bulunmalıdır.
- Açık büfelerde tüm yiyecek ve içeceklerin isimlerinin yazılı olduğu bir kâğıt veya açık büfe isimliği her bir yiyecek ve içeceğin önüne yerleştirilmelidir (Görsel 1.48). Konukların, yemek tercihinde bulunurken yiyeceklerin ne olduğu konusunda tereddüt yaşaması engellenmelidir.



Görsel 1.48: Açık büfe isimliği

- Büfelerde sıcak yemekler, soğuk yemeklerden sonra sunulmalıdır (İlk olarak sıcak yemekler sunulursa konuk soğuk yiyeceklerini seçerken sıcaklar soğuyabilir.).
- Büfeler ayrı ayrı düzenleniyorsa yemekler; ordövr büfesi, sıcak büfesi, tatlı ve meyve büfesi, içecek büfesi vb. şekilde gruplandırılarak yerleştirilmelidir.
- İçecek büfesi, sıcak ve soğuk olarak ayrılmalıdır. İçeceklerle ilgili bardak, fincan, şeker, süt, buz, tranş, limon gibi malzemeler de büfede bulunmalıdır.
- Biten yiyeceklerin yerine yenisi aynı kalitede konmalıdır (Bütün yiyeceklerin takibinin yapılması, eksilen ve biten yiyeceğin yenisiyle değiştirilmesi aşçıların görevidir.).
- Büfedeki her tepside ideal olarak sadece bir yiyecek bulunmalı, tepsi aşırı doldurulmamalıdır (İki veya üç farklı yiyecek çeşidi aynı tepsi üzerinde sunulabilir fakat bu, tepsiyi çok karmaşık yapabilir.).
- Büfedeki sıcak ve soğuk yiyecekler aynı tepside sunulmamalıdır.
- Pahalı yiyecekler, daha ucuz yiyeceklerden sonra yerleştirilmelidir (Konuklar, pahalı yiyeceklere gelinceye kadar tabaklarının neredeyse tamamını diğer ilgi çekici yiyeceklerle doldurmuş olur. Bu da işletmelere maliyetlerini kısmen kontrol etme imkân tanır.).
- Yiyecekler ne çok birbirine yakın ne de büfe boşmuş gibi birbirinden çok ayrı yerleştirilmelidir.
- Farklı gruptaki yiyecekler, tek büfede sunulacaksa karışık değil menü sıralamasına göre dizilmelidir.

Geleneksel bir açık büfede yiyeceklerin sıralanması şu şekilde yapılır:

- Soğuk yemekler (salatalar, soslar, mezeler, zeytinyağlılar, peynirler, soğuk etler ve soğuk balıklar)
- Sıcak yemekler (çorbalar, börekler, pilavlar, makarnalar, et yemekleri, balıklar, mantılar, soslar ve garnitürler)
- Tatlı, pasta ve meyveler (hamur tatlıları, sütlü tatlılar, yaş pastalar, pötibörler, meyveli tatlılar ve meyveler)
- Ekmek
- İçecekler

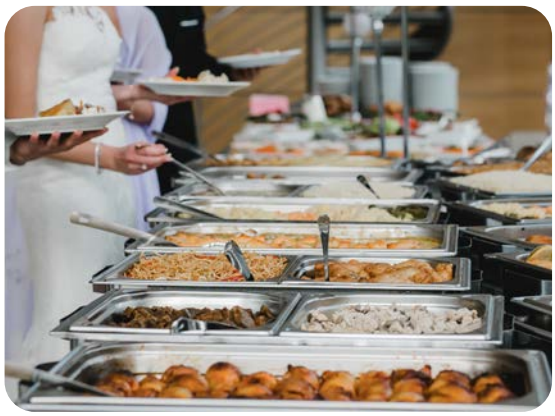
Büfe Servis Usulleri

Büfe servis usulleri belirlenmeli, salon ve büfe ona göre hazırlanmalıdır. Açık büfe yemeklerinin takdim biçimi ve servisi; işletmeye, daveti yapan kişinin isteğine göre değişir. Farklı büfe servis usulleri uygulanabilir.

Konukların Yemeklerini Kendilerinin Alıp Ayakta Yediği Usul: Salonda kuver yerleştirilmiş masalar yerine konukların sohbet ederek ayakta yemek yemelerini sağlayan ve çeşitli aralıklarla konmuş normal bistro masalar bulunur. Büfede genellikle çatal ve kürdan kullanılarak ayakta rahatça yenebilecek, tranş işlemi istemeyen yiyecekler bulunur. Bu servis usulünde salon, sandalye ve masalarla dolmaz. Böylece fazla sayıda konuk, kısa sürede az servis personeliyle ağırlanabilir.

Servis, ziyafet sahibi veya servis şefinin daveti üzerine başlar. Konuklar büfeye gider, mutfak ve büfe servis personelinin yardımıyla veya kendileri yiyeceklerini alıp ayakta yer. Konuk masasında bulunması gereken tabak, takım gibi kuver malzemeleri büfede bulunur. Konuklar, içeceklerini içecek büfesinden veya içecekleri tepsiyle salonda dolaştırarak servis yapan servis elemanından alır. Konuklar, boşalan bardak ve tabaklarını masalara bırakır. Servis personelinin bu usuldeki görevi; büfede eksilen servis malzemelerini tamamlamak, içecek servisi yapmak ve boşları toplamaktır. Servis personeli, bu usulde yiyecek servisi yapmaz. Sadece yaşlı veya engelli konukların istedikleri yiyecekleri alıp onlara tabak servisi usulü doğrultusunda servis yapar. Servis başlamadan önce servis şefi, meeting [mitink (toplantı)] yapıp servis personelinin sorumlu olduğu görev ve alanları belirler.

Konukların Yemekleri Kendilerinin Alıp Oturarak Yediği Usul: İşletmeler tarafından en çok kullanılan servis usulüdür. Masaya konuk sayısı kadar açık büfe kuveri yerleştirilir. Büfede kuverde olmayan takımlar bulunur. Konuklar, yemeklerini kendileri veya personel yardımıyla büfeden alır; kuver yerleştirilmiş masalara oturup yer (Görsel 1.49). Konuk, içecek büfesi kurulmuşsa içeceklerini içecek büfesinden alır. Büfe kurulmamışsa servis elemanı yardımcısı tarafından konuğa su ve servis elemanı tarafından içecek servisi yapılır. Bazı işletmelerde kuvere ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı konur. Bu durumda servis elemanı yardımcısı, ekmek ve tereyağı servisi yapar. Her postanın servis personeli tarafından yemek boşları toplanır ve masalar temizlenir. Engelli veya yaşlı konukların yemek servisi, onların istekleri doğrultusunda servis elemanı tarafından tabak servisi kurallarına göre yapılır.



Görsel 1.49: Açık büfeden yemek alma

Konukların Masada Oturduğu ve Servis Elemanının Servis Yaptığı Usul: Konuklar, bu servis usulünde siparişlerini menüye bakarak değil büfeden seçerek verir. Aperitif içecek servisi, büfe önündeki konuklara tepsi ile dolaşan servis elemanı tarafından yapılır. Konuklar, aperitif içeceklerini içerken büfedeki yemeklerden hangilerini yiyeceklerine karar verir.

Her postanın servis personeli; konuk, açık büfe kuveri açılmış masalara oturduğunda yiyecek ve içecek siparişlerini alır. Bu usulde yemekler, konuklara iki şekilde servis yapılır. Birincisi, tabak servisidir. Büfedeki mutfak personeli tarafından tabak hazırlanır ve ilgili servis elemanı, tabak servisi kuralları doğrultusunda servis yapar. İkincisi, modern Fransız usulü servistir. Siparişi alınan yemeğin tabağı, boş olarak konuğun kuverine konur. Büfedeki servis kaplarında bulunan yemekler, konuklara modern Fransız usulü servis kuralları doğrultusunda servis yapılır. Yemek bittikçe servis elemanı tarafından boşlar toplanır ve bir sonraki yemeğin servisine geçilir.

1.5.3. Kokteyl Servisi

Davet ve ziyafet çeşitlerinden biri olan **kokteyl** veya **kokteyl parti**, kişi sayısının fazla olduğu konukları resmî veya sosyal nedenle bir araya getirmek; kısa ve ayaküstü görüşmelerini sağlamak, bu esnada içecek ve hafif yiyecekler ikram etmek için düzenlenen etkinliktir. Kokteyl; bir kurum, firma veya şahıs tarafından düzenlenir. Konuklara ikram olarak küçük porsiyonlar hâlinde, ayakta kolayca yenen yiyecek ve içecekler ikram edilir. Kokteyller; kamusal olarak kuruluş yıl dönümü, kurtuluş günü, anma günü, kutlama günü, açılış, diploma töreni, yeni atama, görevden ayrılma gibi nedenlerle düzenlenebilir. Yabancı bir konuk veya önemli bir kişiyi dostlara tanıtma onuruna düğün öncesi ve nikâh sonrası davetlerde, kongre türü toplantıların açılış ya da kapanışlarında da kokteyl verilebilir. Kokteyl servisinin en önemli özelliği, az personelle kısa sürede fazla sayıdaki konuğa hizmet verilmesidir.

Ziyafet sahibi ile sorumlusu, kişi sayısına göre sunulacak yiyecek ve içecekleri belirler. Kokteyl yiyecekleri, küçük porsiyonlar hâlinde; sadece el, kürdan, çatal ile yenebilecek şekilde; iştah açacak kadar bol ve lezzetlidir. Kokteyl yiyecekleri konuk başına en az beş çeşit olur. Tüm hazırlıklar bu doğrultuda yapılır. Genellikle kokteyl yiyecekleri için büfe kurulur ve konuklar yemeklerini buradan alır. Tabak kullanmayı gerektiren yiyeceklerin kokteyl büfesi üzerinde servis yapılması daha uygundur. Kokteyllerde soğuk ordövrler, sıcak ordövrler, krudite (Sosa batırılmış dilimlenmiş veya bütün çiğ sebzelerden oluşan aperitif.), ana yemek, dessert ve içecekler sunulabilir.

Kokteyl menülerinde yer alan ve davetlilerin hoşuna giden bazı lezzetler; mini hamburger, kanepe, patates kızartması, kızarmış peynir, pizza dilimleri, minik tavuklu sandviçler, köfte, çıtır tavuk, shot (şat) bardağında çorba, havuç, salatalık dilimleri, kaşarlı mantar, karides, küçük salata tekneleri, çeşitli peynirler, pankek, bruschetta (brusketta), baharatlı kızarmış ekmekler, suşi, dilimlenmiş wrap (vırap), tartarlar, mini dürümler ve humustur.

Kokteyl Menü Örneği (Hoş Geldiniz Kokteyli)

Limon soslu salatalık ve havuç

Karışık ve kabuksuz kuru yemiş

Cips (yoğurtlu dip sos ile)

Beyaz peynirli, dilimlenmiş salatalıklı ekmek üzerine kanepe

Beyaz ekmek üzeri zeytin ezmeli küp kaşarlı kanepe

Tartölet içinde patlıcan ezme

Patates kroket

Kremalı köri soslu tavuk

Peynirli su böreği

Spesiyal Türk tatlıları

Mini Fransız pastaları ve meyve tartöletleri

Çöp şişte mevsim meyve küpleri

İçecek (kola, gazoz, meyve suyu, limonata, tonik, soda ve su)

SIRA SİZDE

Ev sahibi olarak kutlama için bir kokteyl verecek olsanız konuklarınıza hangi yiyecek ve içecekleri sunmayı tercih edersiniz?

Kokteylin süresine göre menü içerikleri değişebilir. Kısa süreli kokteyl menülerinde kuru yemiş, cips, meze, peynir tabağı, kanepeler, havuç ve salatalık dilimleri tarzı atıştırmalıklar sunulur. **Prolonge kokteyl**; başta özel davetler olmak üzere, iş yerinde ve kurumsal toplantılarda düzenlenen kokteyllerin daha geniş yelpazede sunulmasıdır. Prolonge [pırolonje (uzun süreli, süreyi uzatmak)] kokteyl menülerinde köfteler, pizzalar, tavuk parçaları gibi daha çok karın doyuracak lezzetler yer alır. Kokteyl ve açık büfe yemeğini birbiriyle buluşturan özelliktedir. Çeşitli içecek seçenekleriyle iki saatten fazla süren kokteyl etkinliklerine ek olarak tüketimi ve servisi kolay, tek bir çatalla rahatlıkla yenebilen ürünlerin bir arada bulunduğu açık büfe ikramlarla zenginleşen bir kokteyl türüdür. Normal bir kokteylden farkı; süresinin daha uzun, daha doyurucu olmasının yanında çeşitli lüks başlangıçlar, atıştırmalıklar ve diğer bazı yiyeceklerle menüyü zenginleştirmesidir.

Kokteyllerde yalnızca içecek büfesi olabilir. Bu usulde yiyecek büfesi kurulmadan yiyeceklerin bistro masalarda servisinin yapılması mümkündür. Böyle bir durumda masaya sık sık takviye yapılmalıdır.

Kokteyl alanı; bir otelin lobisi, özel toplantı salonları, herhangi bir iş yeri ya da bir bahçede çimlerin üzerindeki boş bir alan olabilir (Görsel 1.50). Kokteyl hazırlıkları, diğer ziyafet hazırlıklarına göre daha kolaydır. Ziyafet sahibi ile sorumlusu; kokteyl salonu, zamanı, kişi sayısı, kurulacak büfeler ve uygulanacak servis usulünü belirler. Katılacak konuk sayısını ve düzenini belirledikten sonra kokteyl için hangi salonun uygun olduğuna karar verilir. Salona ve kokteyle en uygun olan salonun planlaması yapılır. Bu plan doğrultusunda kokteyl için gerekli olan ekipmanlar temin edilir. Kokteyl için hazırlanacak alan boşaltılır. Örneğin kokteyl havuz başında yapılacaksa şezlong, şemsiye, sandalye vb. eşyalar; bir salonda ise tüm servant, sandalye ve masalar kaldırılır. Boşaltılan kokteyl alanının temizlik ve düzeni yapılır. Salonun her türlü boş alanı kullanılarak salona eşit aralıklarla ve servisi engellemeyecek şekilde bistro masalar yerleştirilir. Masalar salona yerleştirilirken salon trafiğinin akışı, giriş ve çıkışı göz önünde bulundurulur. Her 6-8 kişiye bir masa hazırlanır. Bu masalara masa örtüsü ve kapak örtülür. Menaj takımı, salon kapısı dikkate alınarak boy sırasına göre masaya konur. Konuklar da ikramlarını bu masalarda ayakta durarak yer. Kokteyl verecek kişi ile kararlaştırılan bir sayı var ise o kadar kişiye veya engelli yaşlı, uzun süre ayakta duramayacak konuklara salonun köşelerine sandalyeler yerleştirilir. Sandalye, kişi sayısına göre değildir. Ziyafet sahibinin talebi varsa projeksiyon makinesi, tepegöz, özel bayraklar, flama, süsleme gibi özel ekipmanlar anlaşmada belirtildiği gibi salona yerleştirilir.



Görsel 1.50: Kokteyl alanı

Yiyecek ve içecek büfeleri, servis başlamadan önce servis ve mutfak personeli tarafından servis şefinin eşliğinde hazırlanır. Bistro masalarda bulunacak yiyecekler masalara yerleştirilir. Servis şefi gerekirse hataya yer vermemek için örnek bir bistro masa düzenleyebilir. Kokteylde görev alacak personele görev takdimini yapar ve personelin sorumluluklarını belirtir.

Konuklar; kokteyl başladıktan sonra yiyecek ve içeceklerini büfe, bistro masalarından veya salonda tepsi ile devamlı servis yapan servis elemanından alır (Görsel 1.51). Salon servise açıldığında yoğunluk olabilir. Bunu önlemek için salonun konuklara açıldığı anlarda salona giren konuklara öncelikle içecek servisi yapılır. Servis elemanı, elindeki tepsiyle salonda dolaşarak servis yapar. Böylece ilk etaptaki yoğun talep giderilmiş olur.



Görsel 1.51: Kokteyl servisi

Servis elemanı, içecekleri tepsi ile taşırken şu kurallara uymalıdır:

- Dolly ile servise çıkmalıdır.
- İçecek servisi için küçük tepsiler kullanmalıdır.
- Aynı içeceklerin bardaklarını bir arada olacak şekilde dizmelidir.
- İçecekleri tepsiye dengeli şekilde koymalıdır.
- Uzun bardakları tepsinin arka kısmına koymalıdır.
- İçecekleri tepsiye servis önceliğine göre koymalıdır. Servis yapılacak ilk içecekleri sağ tarafa yerleştirmelidir.
- Tepsiyi taşırken yolun sağ tarafını kullanmalıdır.
- Tepsiyi göğüs hizasında ve vücuduna temas ettirmeden taşımalıdır.

Boş bardak ve tabaklar, servis şefinin kokteyl görev dağılımı doğrultusunda görevlendirdiği servis elemanı yardımcısı tarafından ellerinde tepsilerle sürekli dolaşılarak toplanır. Bu usulde salonda boşları toplamak ve kirli bardak, tabakları istiflemek için servantlar bulunmaz. Boşları toplama işi tamamen tepsilerle yapılarak kokteyl alanı dışındaki bir istasyona ya da bulaşıkhaneye götürülmek suretiyle gerçekleştirilir.

1.5.4. Karma Usulde Servis

Konuklara yemeklerin sunumunda klasik veya modern servis usullerinden birkaçı veya tamamının uygulanmasıdır. Yiyecek içecek işletmelerinde genellikle Fransız servisi, Rus servisi, İngiliz servisi, tabak servisi, büfe servisi ve kokteyl servisi uygulanır. Servis personeli; nezaket, görgü ve servis kuralları çerçevesinde tüm bu usulleri bilmelidir. Serviste istenen başarıyı ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek için kullanılacak servis usulleri dikkatli belirlenmelidir.

Servis usulleri belirlemede göz önünde bulundurulacak kriterler vardır.

Yemeğin Türü

Yemeklerin kendisi, çeşidi, hazırlanma şekli ve nedeni servis usulünün belirlenmesinde önemlidir. Her yemekte lezzet ve görünüş çok önemlidir ama bazı yiyeceklerin görünüşü, lezzetin önüne geçebilir. Örneğin et sote ile kuzu budunun konukta bıraktığı etki ve görsellik aynı değildir. Et sote tabağı, mutfakta hazırlanıp servis yapılabilir fakat kuzu budu, aynı şekilde servis yapılmamalıdır. Kuzu budu, bir bütün olarak salona getirilip konuğa gösterilmelidir. Böyle bir durumda her ikisi için farklı servis usulü seçilir.

Zamanı az olup öğle yemeği için işletmeye gelen konuklara bütün olarak pişirilmeyen, salonda porsiyonlama istemeyen veya tranş gerektirmeyen yemekler önerilmelidir. Zamanı az olan konuklara İngiliz usulü servis uygulanmaz. Uzun zaman istemeyen servis usulleri seçilir. Böyle bir durumda tabak servisi, hızlı olmasından dolayı daha uygundur.

Alakart restoranların akşam yemeklerinde genellikle konukların zamanla ilgili problemi olmadığından gösterişli olan Rus usulü ve geniş zamanda uygulanan İngiliz servis usulü tercih edilir. Yine akşam yemekleri için flambe türü tamamen görsel amaçlı yiyecekler (örneğin muz flambe), kesinlikle konuğun önünde ve usulüne uygun bir gösteri şeklinde hazırlanabilir.

Kalabalık konuk grubunun katıldığı bir ziyafette yemekler, mümkün olduğu kadar çabuk ve standart bir porsiyonlama ile sunulmalıdır. Böyle bir durumda hızlı servis yapma imkânı veren tabak servisi ve Fransız usulü servis kullanılır.

Düğün, nişan, doğum günü, yılbaşı gibi özel kutlamalarda konukları etkileyebilmek için gösteriler yapılır. Hindi dolma, pasta gibi görselliği yüksek yiyecekler mutfakta hazırlanıp süslenir ve salona gösteri eşliğinde bütün olarak getirilir. Konuğun önünde porsiyonlanır ve Rus usulü servis yapılır (Görsel 1.52).



Görsel 1.52: Pastayı Rus usulüne göre servis yapma

Kalabalık konuk grubun katıldığı bir ziyafette, farklı servis usulleri kullanılır (Tablo 1.4).

Tablo 1.4: Basit Bir Ziyafet Menüsü

ÖRNEK ZİYAFET MENÜSÜ	SERVİS USULÜ
• Ordövr tabağı (kaşar peyniri, zeytinyağlı yaprak sarma, kısır, domates, Rus salatası, havuçlu tarator, domates soslu patlıcan kızartması ve kornişon turşu) • Mevsim salatası • Sebzeli talaş böreği (krema sos ile) • Tavuk but sarma (sotelenmiş sebzeler ve pilav ile) • Nişan pastası	• Ordövr tabağı ve mevsim salatası, konuklar gelmeden kısa bir süre önce veya geldikten sonra masaya Rus servis usulü ile servis yapılır. • Talaş böreği, servis elemanı tarafından konukların tabaklarına maşa kullanılarak Fransız usulüyle servis yapılır veya konuk, talaş böreğini fayanstan kendisi alır. • Tavuk but sarma, mutfaktan hazır bir şekilde salona getirilir ve tabak servis usulüyle konuğa sunulur. • Nişan pastası, servisi için Rus usulü servis veya tabak servisi uygundur. Nişan pastası Rus usulüne uygun olarak orkestra eşliğinde salona getirilir. Çiftler tarafından tadımlık kesilir. Servis elemanı tarafından gueridona alınır ve porsiyonlanıp konuğa sunulur veya mutfağa tekrar götürülüp porsiyonlanır ve tabak servisi yapılır.

Kişi Sayısı

Servis şeklinin belirlenmesinde yemek kadar yemeğin sunulacağı kişi sayısı da önemlidir. Yemeğin kaç kişiye verileceği, servis şekli açısından büyük önem arz eder. Mezuniyet, düğün gibi kalabalık banketlerde (ziyafet) seri ve pratik servis şekli seçilir. Servis personelinin yükünü azaltmak, hızlı ve standart porsiyonlama yapılabilmesini sağlamak için tabak servisi uygulanabilir. Yine banketlerde uygulanan başka bir servis çeşidi de Fransız servisidir. Vakit problemi olmayan küçük gruplarda (8-10 kişi) İngiliz servis usulü uygulanır. Zamanı önemli olan küçük gruplarda tranş ve flambe işlemi isteyen yiyeceklerin servisi yapılmamalıdır. Kalabalık gruplar için servis usullerinin birkaçı veya hepsiyle kombin yapılarak çeşitli yöntemler bir arada kullanılır.

Personel Sayısı ve Personelin Becerisi

Yiyecek ve içecek servisi; uzmanlık, bilgi, beceri ve tecrübe isteyen bir iştir. Servis personeli; nezaket, görgü, servis kurallarını bilmiyor ve uygulayamıyorsa kaliteli bir servisten söz edilemez. Servis usulünü belirlerken istihdam edilen servis personelinin sayısı ve becerisini de göz önünde bulundurmak gerekir. Örneğin flambe konusunda tecrübeli personelle çalışılıyor ise menüde dana böbrek flambe olabilir. Tranş konusunda bilgi ve becerisi olan personel var ise bütün bir et yemeği (örneğin piliç roti veya portakallı ördek) konuk önünde İngiliz servisi uygulanarak tranş edilebilir. Aksi durumda mutfakta porsiyonlanmalı ve daha az beceri gerektiren tabak servisi usulüyle konuğa sunulmalıdır. Personel sayısının yetersiz olduğu durumlarda (kahvaltıda, öğle ve akşam yemeklerinde) büfe servisi yapılmalıdır.

Kullanılacak Servis Araçları: Servis usulleri belirlenirken gerekli servis aracı ve sayıları belirlenmelidir. Büfe servisini uygulayacak işletmelerin yeterli sayıda skirt, masa örtüsü, reşo ve benmarisi olmalıdır.

Karma servis usulü uygulamanın işletmeye, personele ve konuğa sağladığı yararlar şunlardır:

- Pratik ve kolay olan servis usulü uygulanır. Böylece servis kalitesi artar, konuk beklemez. Bu da konuk memnuniyeti sağlar.
- Eldeki tüm servis araçları daha verimli kullanılır.
- Bir öğünde bir masaya servis yapılan yiyecek ve içecekler, özelliklerine uygun olarak ve farklı servis usulleri uygulanarak servis yapılır.
- Özellikle kalabalık gruplarda ve ziyafet servislerinde daha başarılı sonuç sağlar.
- Servis personeli, tüm servis bilgi ve becerisini kullanır.

Servis çeşitleri, klasik ve modern servis usulleri ya da masa servisi ve self servis çeşitleri olarak gruplandırılabilir. Masa servisi çeşitleri; Fransız, İngiliz, Amerikan, Rus, gueridon, tabak ve Türk usulü servistir. Self servis çeşitleri ise açık büfe, kafeterya, paket servis ve satış makineleridir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	11. UYGULAMA
KONU	MODERN USULLERDE SERVİS	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Tabak servisi yapma

Senaryo: Masada anne, baba, çocuk ve misafir olarak da büyükbaba ve büyükanne olmak üzere beş kişi oturmaktadır. Anne, soslu beğendili kuzu pirzola; baba, püreli kebap; çocuk, köfte; büyükbaba, çupra ızgara; büyükanne ise biber soslu antrikot siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak ana yemeklerin tabak servisi ile takdimi ve boşların toplanması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Tabakları servis arabası veya tepsiye servis önceliğine göre koyunuz. Tabakları salona taşıyınız.

3. Servis arabasını konuk masasının yakınına getiriniz. Tepsiyi kullandıysanız masa servantına bırakınız.

4. Köfte tabağını servis önceliğine göre ilk olarak çocuk konuğa, konuğun sağından servis yapınız.

5. Hem misafir hem de yaş olarak büyük oldukları için biber soslu antrikrot tabağını büyükanneye, çupra ızgarayı büyükbabaya servis yapınız.

6. Soslu beğendili kuzu pirzolayı anneye, püreli kebabı da babaya servis yapınız.

7. Boş tabakları servis önceliği sırasına göre ve boş toplama kurallarına göre konuğun sağından toplayınız. İlk önce köfte, sonra sırasıyla biber soslu antrikot, çupra ızgara, soslu beğendili kuzu pirzola ve son olarak püreli kebap tabağını ana yemek takımları ile masadan alınız.



Görsel 1.53: Tabak servis usulüne göre servis yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 11. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	12. UYGULAMA
KONU	MODERN USULLERDE SERVİS	SÜRE: 2 DERS SAATİ

İşlem Adı: Büfe hazırlama

Senaryo: Konuk, pazar günü için 70 kişilik kahvaltı vermek istemektedir. Kahvaltı servisi, konuğun isteği doğrultusunda büfe servisi şeklinde olacaktır. İşlem basamaklarını dikkate alarak kahvaltı büfesini hazırlamak için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuk sayısı ve sunulacak yiyecek çeşidine göre kurulacak büfeye uygun büyüklükteki salonu seçiniz. Salonun hangi kısımlarına büfe kurulacağını belirleyiniz.
3. Büfenin şekli, büyüklüğü ve sayısına karar veriniz. Kişi sayısının azlığından dolayı yoğunluk olmayacağı düşünüldüğünde dikdörtgen şeklinde iki yiyecek büfesi, kare şeklinde de iki içecek büfesi olmak üzere toplam dört büfe kurulması uygun olabilir.
4. Kahvaltı ve içecek büfesini kurmak için gerekli masaları salona taşıyınız, büfeleri kurunuz. Masalara skirt takınız ve üzerine köpük yapınız.
5. Kahvaltı büfesine güzel bir görünüm vermek için çeşitli çiçekleri, figürleri ve dekoratif eşyaları büfeye yerleştiriniz.
6. Büfe girişine yeteri kadar orta boy tabak yerleştiriniz. Kâselerle alınacak yiyeceklerin yakınına kâseleri, altlık ve kaşıkları koyunuz.
7. Sıcak servis yapılması gereken yiyecekler için büfeye reşoları yerleştiriniz.
8. Büfe çıkışına peçete koyunuz.
9. Çay, kahve, süt dispenseri, konsantre ve meyve sıkma makinelerini içecek büfesine yerleştiriniz.
10. Bardakları meyve suyu makinelerinin yanına koyunuz. Çay ve kahve makinelerinin yanına yeterli miktarda fincan, fincan tabağı, çay ve kahve kaşığı koyunuz. Süt dispenserinin yanına fincan ve tabağını koyunuz.
11. Ekmek çeşitleri için ayrı bir ekmek büfesi kurulmayacaksa ekmekleri büfenin çıkışına koyunuz.
12. Kahvaltı yiyeceklerini konukların rahatça alabileceği şekilde maşaları ile büfeye yerleştiriniz.



Görsel 1.54: Kahvaltı içeceklerinin büfesi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 12. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	13. UYGULAMA
KONU	MODERN USULLERDE SERVİS	SÜRE: 2 DERS SAATİ

İşlem Adı: Kokteyl servisi

Senaryo: Mezuniyet yemeği öncesi otel restoranında 200 kişilik kokteyl verilecektir. İşlem basamaklarını dikkate alarak kokteyl hazırlığı için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Kişi sayısına, kurulacak büfeye ve kullanılacak bistro masa sayılarına göre uygun büyüklükteki salonu seçiniz.
3. Salondaki masa ve sandalyeleri çıkarıp salonu kokteyle hazırlamak için temizleyiniz.
4. Ziyafet emrine göre dvd player [dividi pıleyır (disk çalar)] ve ses sistemini kurunuz. Salonu üniversitenin bayrak ve flamaları ile süsleyiniz.
5. Büfe ve bistro masalarını salona taşıyınız (Kare şeklinde dört adet yiyecek büfesi ile içeceklerin sunulacağı "ı" şeklinde iki adet içecek büfesi olmak üzere toplam altı büfe kurulması uygun olur.). Büfeyi kurunuz ve skirtünü takınız, üzerine köpük yapınız.
6. Bistro masalarını salona dağıtınız. Masanın örtüsünü ve kapağını örtünüz.
7. Büfenin girişine tabakları, sonuna ise servis takımı olarak çatalları koyunuz.
8. Mutfak personeli ile büfeye kokteyl yiyeceklerini, dekor ve malzemeleri yerleştiriniz.
9. İçecek büfesini hazırlayınız.
10. Soft içecekleri, bardakları, tranş limonu ve buzu büfeye yerleştiriniz.
11. Bistro masalarının üzerine menajı, dekorasyon malzemelerini ve kokteyl yiyeceklerini yerleştiriniz.
12. Kokteyl öncesi toplantı yapınız. Boşların toplanması, içecek servisinin yapılması ve büfenin kontrol edilmesi şeklinde görev dağılımını yapınız.
13. Büfe önündeki yoğunluğu azaltmak için ilk 10 dakika içecek servisini yapınız. İçecek büfesi kurulmuş olsa bile belli aralıklarla içecek servisini tekrarlayınız.
14. Bistro masasındaki boşları konukları rahatsız etmeden konukların sağından alınız. Bistro masalarının mice en placeını sık sık yapınız. Büfede eksilen yiyecekleri tamamlayınız.



Görsel 1.55: Yiyecek büfesi hazırlama

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 13. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	14. UYGULAMA
KONU	MODERN USULLERDE SERVİS	SÜRE: 4 DERS SAATİ

İşlem Adı: Yiyecekleri karma usulde servis yapma

Senaryo: Akşam yemeği için 8 kişilik bir arkadaş grubuna serpme ordövr (fava, İtalyan salata, zeytinyağlı barbunya pilaki, fıstıklı hindi salam, közlenmiş patlıcan ezmesi, salkım domates ve salatalık), sebzeli krep, portakallı ördek, kişiye özel mevsim salata, mevsim meyveleri ve soft içeceklerden oluşan menünün servisi için işlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğa aperitif içecek tercihini sorunuz. Konuk aperitif içecek istiyorsa servis kurallarına uygun şekilde konuğun sağından servisini yapınız.
3. Aperitif içecek servisinden sonra su servisi yapınız.
4. Ekmeği modern Fransız servisiyle konuğun solundan, ekmek tabağına servis yapınız. Tabak servisi yapacaksanız ekmek sepetini veya tabaklarını hazırlayıp konuğun solundan, ekmek tabağının ve tereyağı bıçağının ilerisine koyunuz.
5. Tereyağını konuğun solundan, modern Fransız servisine uygun olarak maşa ile servis yapınız.
6. Soft içecek servisini konuğun sağından yapınız.
7. Rus usulü servise uygun olarak ordövr servis tabaklarını konuklar gelmeden önce veya geldikten sonra konuk masasına servis kaşığı veya maşaları ile yerleştiriniz.
8. Sebzeli krebi konuğa modern Fransız servis usulüne göre maşa ile servis yapınız.
9. Boş ordövr tabak ve takımlarını ana yemek servisine geçmeden önce konuğun sağından toplayınız.
10. Portakallı ördeğin servisini İngiliz servis usulüne göre yapınız.
11. Mutfakta hazırlanan salata tabaklarını ana yemek tabakları ile veya öncesinde konuğun solundan tabak servisi yapınız. Diğer bir yöntem olan Rus servisine uygun olarak salata tabaklarını servis başlamadan önce servis tabağının sol üst köşesine yerleştiriniz.
12. Meyve servisine geçmeden boşları ve menaj takımını toplayınız.
13. Meyve servisi için dessert tabak, çatal ve bıçağını kuvere yerleştiriniz.
14. Rus servisi için meyve servis tabaklarını konukların rahat alabileceği şekilde masalarına bırakınız.



Görsel 1.56: Portakallı ördeği İngiliz servis usulüne göre servis yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 14. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.6. ODA SERVİSİ

Oda servisi, konaklama işletmelerinde sipariş verilen yiyecek ve içecekleri kısa sürede hazırlayıp konukların odalarına servis yapan bölümdür. Konukların istediği yiyecek ve içecekleri hızlı bir şekilde hazırlayabilmek için oda servisi ofisinin mutfakla iç içe veya mutfağın yakınında olması gerekir. Konukların verdiği siparişi hızlı bir şekilde onlara ulaştırabilmek için de merdiven ve servis asansörüne yakın bir konumda bulunmalıdır.

Konuklar, konaklama tesislerine geldiklerinde kendilerini evlerindeki gibi rahat hissetmek ister. Bu nedenle gittikleri yerlerden hizmet satın alırlar. Özellikle hasta, yaşlı, işi nedeniyle çok sık seyahat eden, zamanı az olan veya çeşitli nedenlerle toplum içerisinde yemek yemek istemeyen konuklara hizmet vermede oda servisinin önemli bir yeri vardır. Kurallarına uygun olarak yapılan oda servisi, konuğun konaklama tesisinden memnun olarak ayrılmasını sağlar.

1.6.1. Oda Servisinin İşlevi

Oda servisi, konaklama işletmelerinde sunulan önemli bir hizmettir (Görsel 1.57). Genellikle büyük ve lüks otellerde bulunur. Otelde konaklayan ancak otel restoranında yemek istemeyen konuklar için iyi bir alternatif olan oda servisinin kendine ait menüsündeki ürünler, diğer servis departmanları ile kıyaslandığında fiyat olarak daha yüksektir. Buna rağmen kâr oranı düşüktür çünkü işletme için ilave ekipman ve personel gerektirir, yüksek maliyetlidir.



Görsel 1.57: Oda servisi

Oda servisinin en önemli özelliği, hazırlanan yiyecek ve içeceklerin konuk odalarına tek seferde servis yapılmasıdır. Oda servisinde yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı alanlar bakımından farklı uygulamalar görülebilmektedir. Örneğin bazı işletmelerde servis ana mutfaktan sağlanırken bazılarında sadece oda servisi için ayrı mutfak ve büfeler bulunur.

SIRA SİZDE

Konaklama tesislerinde oda servisi olmasının konuk ve işletme açısından faydalarını sınıfta arkadaşlarınızla değerlendiriniz.

1.6.2. Oda Servisi Personeli

Oda servisi 24 saat hizmet verir. Bu yüzden oda servisi personeli üç vardiya olarak çalışır. Özellikle kahvaltı servisinin konuklar tarafından daha fazla tercih edilmesi sebebiyle kahvaltı saatleri yoğun geçer.

Kurallarına uygun olarak yapılan oda servisi, konuk memnuniyetiyle birlikte otelin daha fazla tercih edilmesini sağlar. Diğer servis departmanlarından farklı olarak oda servisinde hataları düzeltmek daha zor, eksikleri tamamlamak daha zaman alıcıdır. Konuk odasına servis yapmaya hazırlanırken unutulmuş bir servis malzemesini tamamlamak, çok fazla zaman kaybına neden olur ve olumsuz sonuçlar doğurabilir. Oda servisi personeli; konuk odasında servis yaparken başka birinden yardım alamayacağı için yeterli düzeyde mesleki bilgi ve beceriye sahip, pratik zekâlı, sır saklamasını bilen, güvenilir, dürüst ve çalışkan olmalıdır.

Oda servisi personelinin organizasyonu; otelin büyüklüğü, çalışma süresi ve servis kalitesine göre değişiklik gösterir. Oda servisi personelinin çalışma alanındaki sorumluluk ve mesleki bilgisine göre genel olarak sıralaması dört grupta ele alınır.

1. Oda Servisi Şefi [Head Waiter (Hed Veytır)]: Oda servisi bölümünün yönetimi ve personelinden sorumlu üst düzeydeki servis personelidir. Oda servisi şefi, tesis yöneticileri ile oda servisi personeli arasındaki ilişkileri düzenler. Oda servisi personelinin kılık, kıyafet ve çalışmalarını denetler. Oda servisi hizmetinin zamanında ve en iyi şekilde yapılması için gerekli önlemleri alır. Oda servisi ile mutfak, kat hizmetleri departmanları arasındaki ilişkileri düzenler. İhtiyaç duyulan ya da eksilen malzemelerin depodan teminini sağlar.

2. Oda Servisi Elemanı: Konuk odalarına servis yapan, chef de rang düzeyindeki servis personelidir (Görsel 1.58). Servis yaptığı yiyecek ve içeceklere göre konuklara adisyon imzalatır. İmzalattığı adisyonları ilgili yerlere iletir. Konuk odalarındaki boşları toplar. Oda servisi ofisinde mice en place çalışmaları yapar.



Görsel 1.58: Oda servisi elemanı

3. Oda Servisi Komisi: Oda servisinde çalışan en tecrübesiz ve genç servis personelidir. Oda servisi ofisinde bulunan malzemelerin temizliğini yapar. Oda servisi arabalarını ve tepsilerini hazırlar. Oda servisi şefinin isteğine göre depodan malzeme çıkarır. Peçeteleri katlar. Konuk odalarına gerektiğinde oda servisi elemanıyla birlikte servis yapar. Konuk odalarındaki boşları toplar.

4. Sipariş Alıcı [Order Taker (Ordır Tekır)]: Oda servisi ofisinde konuklardan gelen siparişleri alan, adisyonları hazırlayan ve gelen sipariş formlarını sıraya koyup ilgililere bildiren çalışandır.

ARAŞTIRINIZ

Otellerin büyüklüklerine göre oda servisi bölümünün personel sıralamasındaki farklılıklarını araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.6.3. Oda Servisi İçin Tepsilerin Hazırlanması

Oda servisi ofisinde kahvaltı ve yemek servisinde kullanılmak üzere çok sayıda tepsi ve diğer servis malzemeleri bulunur. Kullanılan malzemeler, her an servise hazır bir şekilde temiz ve düzenli olarak muhafaza edilir. Oda servisi elemanı, özellikle akşamları boş zamanlarında kahvaltı tepsilerini hazırlayarak ertesi günün hazırlığını yapar. Tepsileri hazırlamada ilk işlem, tepsiye uygun boyutta örtü serilmesidir. Bunun için dolly kullanılabilir. Tepsiye kahvaltı tabağı, peçete, fincan tabağı, tereyağı ve reçeller için de küçük tabaklar yerleştirilir (Görsel 1.59).



Görsel 1.59: Oda servisi için hazırlanmış kahvaltı tepsisi

Öğle ve akşam yemekleri için özellikle basit şekilde hazırlanan yiyeceklerin servisinde genellikle tepsi kullanılır. Tepsilere öncelikle uygun boyutta örtü serilir. Büyük boy çatal ve bıçak konur. Tabak, su bardağı ve menaj takımlarının da eklenmesiyle hazırlanan tepsi, raflara yerleştirilir. Konuktan sipariş geldiğinde buna göre hazırlanan yiyecek ve içecekler tepsiye yerleştirilip servise çıkarılır.

1.6.4. Oda Servisi Arabalarının Hazırlanması

Oda servisi arabaları genellikle yuvarlak masa şekline dönüşebilen kanatlı arabalardır. Bu hâliyle restoranda kullanılan diğer servis arabalarından farklıdır.

Taşıma esnasında servis arabalarının kanatları kapalı konumda olur. Konuk odasında servis arabasının kanatları açılır. Kahvaltı servisi için yuvarlak masa hâline dönüştürülüp üstüne örtü serilir. Yuvarlak kenarlarına karşılıklı olarak iki kişilik kuver açılır. Arabalar, daha çok Amerikan kahvaltı ve açık büfeden sağlanan kahvaltı servisi için hazırlanır. Continental kahvaltılar için genellikle tepsi kullanılır. Kahvaltı tabakları, çatal bıçak takımları, peçete, menaj takımı, meyve suyu bardakları, fincanlar ve şekerlik servis arabasının üzerine uygun bir şekilde yerleştirilir. Fincan ve bardaklar, servis arabasına kapalı olarak konur. Hazırlanan servis arabaları, oda servisi ofisi ile servis asansörü arasındaki boşluğa dizilir. Servis arabasına mutlaka çiçek konur. Oda servisi elemanı, hazırlıklarını sipariş pusulasına göre tamamlayıp servise çıkar (Görsel 1.60).



Görsel 1.60: Servise hazır oda servisi arabası

Oda servisi şefi, en son kahvaltının ne zaman olduğunu bildiğinden öğle ve akşam yemeği servisi için kullanılmayan servis arabalarının hazırlanmasını sağlar. Servis arabasının ilk olarak örtüsü değiştirilir, arabaya yeni kapak serilir. Her arabaya iki kişilik alakart kuveri yerleştirilir. Hazırlığı tamamlanan arabalar koridorda bekletilir. Oda servisi elemanı, gelen siparişe göre gereken değişiklikleri yapar; gerekiyorsa reşoyu yakıp servis arabasının hazırlıklarını tamamlar.

DİKKAT

Konuk odalarına servisi yapılan kahvaltılar ekstra bir hizmettir ve kahvaltının ücreti konuktan tahsil edilir. Konaklama işletmesinde konuğun kahvaltı dâhil şeklinde kalması bu kuralı değiştirmez.

1.6.5. Yiyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi

Oda servisi ofisinde ayrı ayrı ekmek, içecek ve kahvaltılık dolabı bulunur. Bunlar ofis içine, uygun şekilde yerleştirilir.

Ekmek dolabı; ekmek kesme makinesinin yakınında bulunur. Camlı, kapaklı ve hijyenik olmalıdır. Ekmekler, işletmelerde oda servisi için ayrı bir ekmek dolabı yoksa normal servislerde kullanılan ekmek dolabından temin edilir.

Oda servisi için kullanılan içecek dolabı, malzemenin özelliğine göre dikey ya da tezgâh altı şeklinde olabilir. İçecekler, oda servisi şefi tarafından malzeme talep formu doldurulup depodan alınır. Depodan gelen içecekler, cinsleri ve büyüklüklerine dikkat edilerek içecek dolabına yerleştirilir. Oda servisi menüsünde bulunan tüm içecekler dolapta bulundurulur.

Kahvaltı dolabının en önemli özelliği soğutmalı olmasıdır. Kesilip, porsiyonlanarak hazırlanan kahvaltılık yiyecekler, türlerine göre ayrı raflara dizilir. Temizliği günlük olarak yapılan kahvaltı dolabının eksiklikleri tespit edilip tamamlanır.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	15. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Oda servisine hazırlık yapma

Senaryo: Oda servisi elemanı olarak bugüne ait oda servisi ön hazırlığını yapmanız beklenmektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Servis tepsilerinin üzerine uygun büyüklükte örtü seriniz.
2. Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği servisi için tepsiye gerekli servis takımlarını, yiyecek ve içecekleri yerleştiriniz.
3. Ön hazırlığı yapılan tepsileri uygun bir yerde bekletiniz.
4. Servis arabasının üstüne uygun büyüklükte örtü seriniz.
5. Servis arabasının üstüne öğle ve akşam yemeği servisi için iki kişilik alakart kuveri açınız.
6. Ön hazırlığı yapılan servis arabalarını uygun bir yerde bekletiniz.
7. Ekmek dolabının günlük temizliğini yapınız.
8. Ekmekleri ekmek dolabına yerleştiriniz.
9. İçecekleri içecek dolabına dik ya da yatık şekilde, türleri ve büyüklüklerine göre ayrı ayrı diziniz.
10. Kahvaltı dolabının günlük temizliğini yapınız.
11. Kahvaltılık yiyecekleri kesilip porsiyonlanmış şekilde, türlerine göre ayrı raflara diziniz.



Görsel 1.61: Ön hazırlığı yapılmış oda servisi tepsisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 15. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.6.6. Oda Servisi Siparişini Alma

Restoranda olduğu gibi konuk odalarında da menü kartları bulunur. Bu menü kartlarından biri yiyecek ve içecek menüsü, diğeri kahvaltı kartı şeklindedir. Oda servisi siparişinde restorandaki gibi direkt servis personeline söyleme olanağı olmadığı için telefon (Görsel 1.62) ya da oda kapısına asılan kahvaltı menü kartıyla sipariş verilir. Oda servisi için günümüzün teknolojik gelişmeleriyle beraber QR karekod destekli bir menü ya da dokunmatik dijital oda servisi menüsü de kkullanılır. **Dijital menü ekranı**, konaklayan misafirlerin talep ettikleri ürünlere oda servisi hizmeti ile kolayca ulaşmalarını sağlayan bir ekrandır. Misafirler, menüdeki çeşitli yiyecek ve içecek seçeneklerini inceleyebilir; siparişlerini hızlı bir şekilde verebilir. Bu ekran, daha pratik bir şekilde misafirlerin ihtiyaç duyduğu hizmetlere anında erişim imkânı sunar. Konuk, odasında bulunan menü kartının üzerindeki QR karekodu akıllı telefonu ile okutur. Oda servisi menüsüne ayrıca menüde bulunan yiyecek ve içeceklerin fotoğrafları ve içerik bilgilerine erişir. Buradan yiyecek ve içecek siparişini verebilir. Servis yapılmasını istediği zaman dilimini seçebilir. Gerekirse yiyecek ve içecekleriyle ilgili özel tercihlerini not olarak bırakabilir. Konuk tarafından girilen sipariş bilgileri, ilgili birimlerin dijital panosuna yansır ve sipariş, ilgili birimlerce hazırlanmaya başlar. Konuğun dijital olarak girilen siparişiyle ilgili veriler kaydedilerek konuğa sonraki siparişi ya da hizmetler, kişiselleştirilmiş olarak sunulur.



Görsel 1.62: Telefonla oda servisi siparişi verme

Konuklar sipariş vermek için oda servisini aradığında telefonda sipariş alırken dikkat edilmesi ve uyulması gereken kurallar vardır.

Telefonla Konuşma Tekniği

Telefon çaldığında aramaya kısa sürede cevap verilmelidir. İş yoğunluğundan dolayı telefona hemen cevap verilememesi durumunda konuktan özür dilenmelidir. Günümüz teknolojisiyle kullanılan telefonlarda oda numaraları genellikle görünür. Böyle bir durumda oda numarasına bakılarak konuğun adı listeden kontrol edilir ve konuğa ismiyle hitap edilir. İlk görüşmede konuğun adının söylenmesi, konukta memnuniyet sağlar. Konuk ile konuşma teşekkür edilerek sonlandırılır. Telefonu ilk olarak konuk kapatmalıdır. Telefonun konuktan önce kapatılması saygısızlık olarak algılanabilir.

DİKKAT

Konuk odalarında bulunan menü kartları güncel olmalıdır.

Konuk Bilgisini Alma

Konuğun oda numarasının görülememesi durumunda telefon, günün saatine uygun olarak "Oda servisi, günaydın.", "İyi günler." ya da "İyi akşamlar." diyerek açılmalı; konuğun adı ve oda numarası sorulup öğrenilmelidir. Konuşmanın devamında konuğa ismi ile hitap edilmeli, "Size nasıl yardımcı olabilirim?" diye sorulmalıdır. Konuğun siparişi, sipariş pusulası üzerindeki ilgili kısımlara yazılmalıdır. Sipariş pusulasına konuğun adı, soyadı, oda numarası, tarih ve saat kaydedilmelidir. Konukla konuşurken bu bilgilerin tümü yazılamadıysa telefon konuşması bittikten sonra sipariş pusulası doldurulmaya devam edilmelidir.

Yiyecek ve İçecek Önerisinde Bulunma

Bazı konuklar, ne istedikleri konusunda net bir karar veremez. Böyle bir durumda order takerın konuğa yardımcı olması gerekir. Bu aşamada order takerın menüdeki tüm yiyecek ve içeceklere hâkim olması önemlidir. Order taker, konuğun daha önce sipariş verdiği yiyecek ve içeceklere uygun olarak konuğa öneride bulunup siparişi tamamlamalıdır. Örneğin ana yemeği seçen konuğa salata önerebilir. Böyle durumlarda order taker hem konuğa yardımcı olur hem de satış tekniklerini uygulayarak satışları artırır. Siparişi aldıktan sonra kaydettiklerini sözlü olarak tekrarlayıp konuğun onayını alır.

DİKKAT

Sipariş esnasında detaylar mutlaka alınmalı (az pişmiş, çok pişmiş, sos vb.), gerekirse konuğa sorulmalı ve sipariş pusulasına kaydedilmelidir.

Siparişleri Forma Yazma

Oda servisine ait sipariş pusulası ve adisyonlar, karışmaması için restorana ait olanlardan farklı renkte olmalı ve üzerinde oda servisi yazmalıdır. Siparişler, eksiksiz ve okunaklı bir şekilde sipariş pusulasına kaydedilmelidir. Sipariş ilk olarak karalama şeklinde bir kâğıda, kesinleştikten sonra da sipariş pusulasına yazılabilir. Yazarken kullanılan kısaltmaları, bütün personelin bilmesi ve anlaması gerekir. Oda servisinde siparişler, forma manuel ve elektronik olmak üzere iki şekilde yazılır.

1. Manuel Formlar: Oda servisi elemanı, aldığı sipariş pusulasının kopyasını ilgili yerlere vererek yiyecek ve içeceklerin hazırlanmasını sağlar. Görevlendirilen oda servisi elemanının adı veya numarası, sipariş pusulasına kaydedilir. Oda servisi elemanı, siparişleri odaya götürürken order taker tarafından hazırlanmış adisyonu yanına alır. Oda servisi bitiminde konuğa imzalatır.

2. Elektronik Formlar: Order taker tarafından sisteme girilen bilgiler, bilgisayarlı sistemde doğrudan ilgili birimde görünür ve yazıcıdan çıkarılır. Böylece oda servisi elemanının captain order dağıtmasına gerek kalmaz. Yazıcıdan çıkmış bilgiler doğrultusunda siparişler hazırlanır.

SIRA SİZDE

Telefonla oda siparişi vermek isteyen konuk ve order taker arasında geçen bir diyalog yazınız. Yazdığınız bu diyaloğu sınıf ya da atölye ortamında canlandırınız.

Kahvaltı Kapı Kartlarıyla Sipariş Alma

Konuk odalarında konaklama işletmesinin sunduğu kahvaltı çeşitlerini gösteren ve konuklara tercih ettikleri kahvaltı seçeneğini sunan kartlara **kahvaltı kapı kartı** denir (Görsel 1.63). Kahvaltı kapı kartı, her gün kat hizmetleri personeli tarafından konuk odasına bırakılır. Konuklar, kartı akşamdan doldurup kapılarının dış tokmağına asar. Kartlar, oda servisi elemanı tarafından 02.00'den sonra gürültü yapılmadan toplanır. Kartlar toplanırken konuğun oda numarasının yazılıp yazılmadığı kontrol edilir, eksikse yazılır. Kahvaltı kartları, toplandıktan sonra oda servisi ofisinde düzenlenir ve servis akış çizelgesi oluşturulur. Sabah vardiyasında çalışan oda servisi elemanına kartlarla hazırlanmış hesap pusulaları verilir. Oda servisi elemanı, siparişe göre ön hazırlığı yapılmış arabalara son şeklini verir ve konukların istediği saatte servis yapar.



Görsel 1.63: Kahvaltı kapı kartı

Kahvaltı kartlarında bulunan bilgiler şunlardır:

- Oda numarası
- Kahvaltının istendiği saat
- Kahvaltı çeşitleri ve fiyatları
- Kahvaltı ekstralarının çeşitleri ve fiyatları
- "Ayrıca istekleriniz" bölümü
- Konuk sayısı

1.6.7. Oda Servisi İçin Adisyon Hazırlama

Oda servisinde kullanılan adisyon, order taker veya oda servisi şefi tarafından üç nüsha olarak hazırlanır. Oda servisi adisyonlarına diğer bölümlerden farklı olarak belirli bir oranda servis ücreti de eklendikten sonra toplam fiyat bulunur. Adisyon, sipariş pusulasına göre hazırlanan siparişler kontrol edildikten sonra sipariş ile birlikte odaya gönderilir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	16. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Oda servisi siparişini telefonla alma

Senaryo: Ali Bey, oda servisini arayıp telefonla sipariş vermek istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Telefona nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak cevap veriniz.

3. Oda numarasını konuktan öğreniniz ve teyit ediniz.

4. Oda numarasını öğrendiğiniz konuğa ismiyle hitap ediniz.

5. Konuğun siparişini alınız.

6. Konuğa yiyecek ve içecekler ile ilgili önerilerde bulununuz.

7. Telefonu görgü ve nezaket kurallarına uygun olarak kapatınız.

8. Siparişleri sipariş pusulasına kaydediniz.

9. Adisyon hazırlayınız.



Görsel 1.64: Telefonla sipariş alma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 16. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.6.8. Siparişe Göre Oda Servisi Yapma

Oda servisi siparişi alındıktan sonra servis için gerekli hazırlıklar yapılır. Siparişe göre servis tepsisi ya da oda servis arabası kullanılır. Sipariş gerekli kurallara uygun olarak konuk odasında servis yapılır.

Odalara Kahvaltı Servisi Yapma

Kahvaltı servisi, oda servisinde diğer öğünlere göre daha fazla talep edilir. Oda servisi elemanı, akşamdan yapılan hazırlıkları kontrol ederek güne başlar. Kendi aralarında iş bölümü yaparak eksikleri tamamlar.

Kahvaltı servisi için genellikle büyük servis tepsisi kullanılır. Ekmekler, ekmek sepetine yerleştirilir. Tereyağı, reçel ve bal tepsilere dağıtılır. İçeceklerin içecek dolabından alınması ile kahvaltı hazırlıkları tamamlanmış olur. Açık büfe kahvaltı servisi sunan işletmelerde kahvaltı daha zengindir. Oda servisi elemanı, gerekirse oradan da oda servisindeki kahvaltıya eklemeler yapar.

Oda servisi şefi, servis yapılacak kahvaltıların adisyonlarını ve servis akış çizelgesini order takerdan alır. Aldığı adisyonları oda servisi elemanlarına dağıtır. Oda servisi elemanı, elindeki adisyona göre kahvaltı servis tepsilerini hazırlar ve odaya servise çıkar (Görsel 1.65). Oda kapısına geldiğinde adisyondaki numara ile oda numarasını karşılaştırıp kontrol eder. Numaranın aynı olması durumunda konuğun duyabileceği şekilde kapıyı çalar. Konuğun cevabı üzerine "oda servisi" diye seslenir. Odada konuğun olmadığı kesin olarak bilinse bile kapı mutlaka çalınır. Odasına girmek için konuktan izin alındıktan sonra odaya girilir. Konuktan "Giriniz." komutu gelmezse konuğun kapıyı açması beklenir.



Görsel 1.65: Konuk odasına tepsi ile kahvaltı servisi yapma

İçeriyi görmemek ve konuğu rahatsız etmemek için kapının yan tarafında beklenir. İçeri girerken günün zaman dilimine uygun olarak "Günaydın." ya da "İyi günler." deyip konuk selamlanır. Konuğa "Nereye servis yapmamı istersiniz efendim?" diye sorulur. Tepsi, konuğun istediği yere veya "Siz bilirsiniz." diye cevap vermesi durumunda masa veya sehpaya konur. Konuğun istemesi durumunda yatak üzerine de bırakılabilir. Adisyon, odadan çıkmadan önce konuğa imzalatılır. Konuklar, bazen sıcak içecek servisini oda servisi elemanının yapmasını isteyebilir. İlk servis yapıldıktan sonra "Başka bir arzunuz ya da emriniz var mı?" diye sorulup odadan çıkılır.

Sabah vardiyasında göreve başlayan oda servisi elemanı, gece vardiyasında çalışan oda servisi elemanı tarafından ön hazırlıkları yapılmış servis arabasını kontrol eder. Gelen siparişe göre eksikler varsa onları tamamlar.

Oda servisinde tepsiye en fazla iki kişi, servis arabasında ise daha fazla kişi için kuver açılabilir. Yine de en uygun olan, iki kişilik kuver hazırlanmasıdır. Oda servisi arabasıyla yapılan kahvaltı servisi, tepsiyle yapılan servisle aynıdır. Servis arabası ile yapılan serviste araba, konuğa sorularak uygun yere yerleştirilir. Yan kapakları açılır ve yuvarlak masa hâline getirilir (Görsel 1.66). Sandalyeler de kuvere uygun olarak yerleştirildikten sonra servis tamamlanır.



Görsel 1.66: Konuk odasında oda servis arabasıyla kahvaltı servisi yapma

Odalara Yemek Servisi Yapma

Oda servisinde yemek servisini servis arabasıyla yapmak daha uygundur. Konuklar, öğle ya da akşam yemekleri için birkaç çeşit yemek ve yanına içecek de isteyebilir. Bunları tepsi ile taşımak daha zordur. Tepsi ile yemek servisi tek konuk için yapılabilir (Görsel 1.67).



Görsel 1.67: Konuk odasına tepsi ile yemek servisi yapma

Adisyon ve sipariş pusulasını alan oda servisi elemanı, mutfağa siparişleri iletir. Oda servisi elemanı, mutfakta siparişler hazırlanırken siparişe göre kuverde bulunan eksikleri tamamlar. Örneğin tatlı ya da meyve istenmişse ilgili takımları kuvere ekler. Sipariş verilen içeceğin cinsine göre bardakları servis arabasına yerleştirir.

Hazırlanan yemeklerden soğuk olanlar, arabanın üst kısmına; sıcak olanlar ise araba altındaki reşoya konur ve yemeğin ağzı kapatılır. Adisyona bakılarak son kontrolü de yapılmış servis arabası ile konuk odasına hareket edilir (Görsel 1.68). Oda servisi elemanı, oda kapısına geldiğinde oda numarası ve adisyon üzerindeki numarayı kontrol eder. Odanın kapısını çalarak "oda servisi" diye seslenir. Konuğun cevabını alınca içeri girer. Arabayı misafirin istediği yere koyar ve tekerlerinde fren varsa freni sıkarak arabayı sabitler. Konukların isteğine uygun olarak içeceklerin şişelerini açar ve ilk servisi yapar. Adisyonu konuğa imzalatır.



Görsel 1.68: Oda servisi arabası

Konuklara masanın altındaki reşo hatırlatılır ve kapağının nasıl açılacağı gösterilir. Oda servisi elemanı tarafından gerekiyorsa reşonun fişi prize takılır. Konuklara herhangi bir istekleri olup olmadığı sorulduktan sonra izin istenip odadan çıkılır.

Odalara İçecek Servisi Yapma

Odalara sadece içecek servisi yapıldığında genellikle küçük yuvarlak veya dikdörtgen tepsi kullanılır. Tepsi üzerine öncelikle dolly konur. Adisyonda yazılı içecekler, içecek dolabından alınır. Serviste kullanılacak içeceğe uygun bardak ve şişeler, tepsiye yerleştirilip adisyonla beraber odaya götürülür (Görsel 1.69). İçeceklerin konacağı yer konuğa sorulur. Sıcak içeceklerin servisi de aynı şekilde gerçekleştirilir.



Görsel 1.69: Konuk odasında içecek servisi yapma

1.6.9. Adisyonun Konuğa Sunulması ve Hesabın Tahsili

Oda servisi elemanı, konuk odasında servis yaptıktan sonra konuğa herhangi bir isteğinin olup olmadığını sorup adisyonu imzalatır. Adisyonu order takera teslim eder. Order taker, adisyonları bekletmeden ön kasaya veya resepsiyona iletir. Konuğa boşların ne zaman alınmasını istediğini sorar ve bunu kaydeder. Konuğa "Afiyet olsun." dedikten sonra odadan çıkar. Konuklar, siparişlerini QR karekod ile temassız olarak verdiklerinde aynı uygulama üzerinden ödemeyi de yapabilir.

1.6.10. İkram Yiyecek ve İçeceklerin Konuk Odasına Konması

Çiçek, meyve veya içecekler konuğun odasına ikram olarak götürülebilir. Ayrıca işletmenin bulunduğu yöreye özgü ürünlerden oluşan hediye paketi de konuklar için hazırlanabilir. İşletmenin konuk odalarında sunduğu ikramlar, konukların ziyaretinden duyulan memnuniyetin bir göstergesidir. Ayrıca gönderilen ikramlar, konukların kendilerini ayrıcalıklı hissetmesini sağlar.

İkram edilecek yiyecek ve içecekler, oda servisi şefinden oda ikram formu alındıktan sonra oda servisi elemanı tarafından hazırlanır. Yiyecek ve içecekler oda servisi elemanı tarafından konuk odasına götürüldüğünde konuk henüz odaya giriş yapmamışsa kat hizmetlerinden yardım alınarak odaya girilir. İkram, servis kurallarına uyularak odaya bırakılır (Görsel 1.70).



Görsel 1.70: Konuk odasına ikram bırakma

SIRA SİZDE

Otele yeni giriş yapmış 310 numaralı odaya meyve servisi yapılacaktır. Oda servisi elemanının ikram olan meyve sepetini konuğun odasına bırakırken nasıl davranması gerektiğini düşününüz. Düşüncelerinizi sınıf ya da atölye ortamında arkadaşlarınızla paylaşarak değerlendiriniz.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	17. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuğun siparişine göre oda servisi yapma

Senaryo: Ayşegül Hanım, telefonla oda servisi siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak oda servisini yapmak için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tepsi ya da oda servisi arabasını siparişe göre hazırlayınız.
3. Ön hazırlığı yapılmış tepsi ya da oda servisi arabasını kontrol ediniz.
4. Konuğun siparişine uygun olarak eklemeniz gereken servis takımlarını tepsi ya da servis arabasına yerleştiriniz.
5. Siparişe göre içecek servisi yapılacaksa içeceğe uygun bardakları tepsi ya da oda servisi arabasına uygun şekilde yerleştiriniz.
6. Ekmeği ve soğuk servis yapılan yemekleri tepsi ya da oda servisi arabasına yerleştiriniz.
7. Sıcak yiyecekleri tepsi ya da oda servisi arabasına yerleştiriniz.
8. Adisyonu oda servisi şefinden alınız.
9. Adisyonu oda servisi şefinden alıp sipariş pusulası ile karşılaştırınız.
10. Adisyonu katlı olarak orta boy bir tabak içerisinde tepsi ya da oda servisi arabasına yerleştiriniz.
11. Tepsi ya da oda servisi arabasının son kontrolünü yapınız.
12. Oda numarasını kontrol edip konuk odasının kapısını çalınız.
13. Konuğu selamlayınız.
14. Tepsi veya oda servisi arabasını konuk odasında uygun yere koyunuz.
15. Adisyonu konuğa takdim ediniz.
16. Konuğa başka bir isteği olup olmadığını sorunuz.

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 17. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.6.11. Oda Servisinde Boşları Toplama

Oda servisi hizmetini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde tamamlamak gerekir. Bunun için oda servisine ait boşların alınmasında da birtakım kurallara uyulmalıdır. Oda servisi yapılan konuk odalarının listesinde bulunan bilgiler ile oda takip çizelgesi hazırlanır. Konuk odalarında servis yapılan yiyecek ve içeceklere ait boşların toplanma zamanı, Tablo 1.5'te örnek olarak gösterilmiştir.

Tablo 1.5: Oda Takip Çizelgesi

Tarih	Oda Numarası	Servisin Yapıldığı Saat	Servis Tepsisi Arabası	Boş Alma Saati	Servisi Yapan Garson	Boşların Takibi
30/04/20..	404	11.30	Tepsi	14.00	Aras	Alındı
30/04/20..	302	12.00	Araba	14.50	Hasan	Alındı
30/04/20..	503	12.20	Tepsi	15.00	Arda	Alındı
30/04/20..	606	12.40	Araba	15.30	Atlas	Alındı

Konuk odalarındaki kahvaltı servisine ait boşlar, servis saatinden yaklaşık 45 dakika sonra alınmalıdır. Kahvaltıda boşların alınma zamanından ziyade servisin zamanında yapılması önemlidir. Boşlar genellikle oda temizliği yapılırken kat hizmetleri personeli tarafından alınır. Kat hizmetleri personeli tarafından kat ofisinde toplanır. Oda servisi elemanı, kahvaltı servisi azalmaya başladığında boşları raflı arabalara dizer ve bulaşıkhaneye götürür.

Oda servisi elemanının servisi yapılan yiyecek ve içeceklere ait boşları ne zaman alacağı konuğa bağlıdır. Oda servisi elemanı tarafından konuğa yiyecek ve içecekleri servis yapılıp adisyon imzalatıldıktan sonra "Boşların ne zaman alınmasını istersiniz?" diye sorulur. Konuğun vermiş olduğu saat, adisyonun arkasına kaydedilir ve zamanında gelinip boşlar toplanır. Boşları almak için kapı çalınıp "oda servisi" diye seslenilir. Boşların toplanması esnasında konuğa ait hiçbir şeye dokunmamaya dikkat edilir. Konuğa bir arzusu olup olmadığı sorular ve "İyi günler." dedikten sonra odadan çıkılır. Konuk, odasında değilse kat hizmetleri personeliyle birlikte odaya girilip boşlar toplanır.

Boşların Bulaşıkhaneye İndirilmesi

Konuklar, kahvaltı tepsilerini kullandıktan sonra genellikle odalarında bırakır. Bu boşlar, zamanında alınamadığında kat hizmetleri personeli tarafından odaya girildiğinde toplanır. Bazen de konuklar tepsileri koridora bırakır. Bu, kötü bir görüntü yaratır. Bu nedenle oda servis komileri, servis yapıldıktan 45 dakika sonra oda servisi şefi tarafından koridora gönderilir. Oda servisi komileri, topladığı boş tepsileri raflı arabalara (servis tepsi arabaları) yerleştirir ve servis asansörünü kullanarak bulaşıkhaneye götürür.

Konuklar, order takeri ya da resepsiyonu arayarak odasından boşların alınmasını isteyebilir. Böyle bir durumda oda servisi elemanı daha hızlı hareket ederek boşları alır. Konuk odalarındaki bardak ve potların boşları ayrı ayrı toplanmalıdır. Fincan ve tabaklar, tepsilere dikkatli bir şekilde yerleştirilir. Boşlar, servis tepsi arabasıyla toplanıp bulaşıkhaneye getirilir. Bulaşıkhanedeki tezgâhlara yerleştirilir. Çöpler toplanıp çöp kutusuna atılır. Kat personeli, kimi zaman oda servisine haber vererek boşların bulaşıkhaneye götürülmesini sağlar.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	18. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Oda servisinde boşları toplama

Senaryo: 102 numaralı odaya ait kahvaltı servisi boşlarını alınız. 205 numaralı odanın öğle yemeğine ait boşlarını saat 15.30'da alınız. İşlem basamaklarını dikkate alarak oda servisine ait boşların alınması için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Kahvaltı servisi yapılan konuk odalarına ait oda takip çizelgesini kontrol ediniz.
3. Kahvaltı boşlarını öncelikle ilk yapılan servisten başlayarak 45 dakika sonra konuk odalarından alınız.
4. Konuk, boşları almanız için bir saat vermişse o saatte boşları alınız.
5. Konuk odasına boşları almaya girdiğinizde konuğun odada olmadığını bilseniz dahi kapıya vurarak içeri giriniz.
6. Kahvaltı boşlarını ve tepside servis yapılan yiyecek ve içeceklere ait boşları raflı boş toplama arabalarına diziniz.
7. Çay potlarını ve bardakları ayrı ayrı toplayarak boş toplama arabasına yerleştiriniz.
8. Boş toplama arabalarını servis asansörüyle bulaşıkhaneye indiriniz.



Görsel 1.71: Oda servisinde boşları toplama

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 18. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.6.12. Mini Buzdolabı Hizmeti

Mini buzdolabı, normal boyuttaki buzdolabından daha küçük olan ve konuk odalarında kullanılan dolaptır. Genellikle servis saatleri dışında konukların aperitif yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hazırlanmalıdır. Günlük olarak takibi çok iyi yapılmalı, mini buzdolabından boşlar alınıp eksikler tamamlanmalıdır.

Mini Buzdolabından Yiyecek ve İçecek Satışı

Bazı büyük otellerde mini buzdolabından yapılan satışlara oda servisi personeli ya da kat hizmetleri personeli bakar. Mini buzdolabında görevli personel; çok dikkatli, detaylara özen gösteren ve güvenilir olmalıdır.

Personel, günlük olarak konuk odalarında bulunan mini buzdolabını kontrol eder. Konuklar tarafından kullanılan mini buzdolabı içerisindeki malzemelerin adisyona yazılıp yazılmadığına bakar, yazılmayanları işaretler. Mini buzdolabındaki eksikleri tamamlar. Adisyonları günlük olarak ön kasaya teslim eder. Ayrıca belirli periyotlarda ve ihtiyaç hissedildiği anlarda mini buzdolabının temizliğini de uygun şekilde yapar.

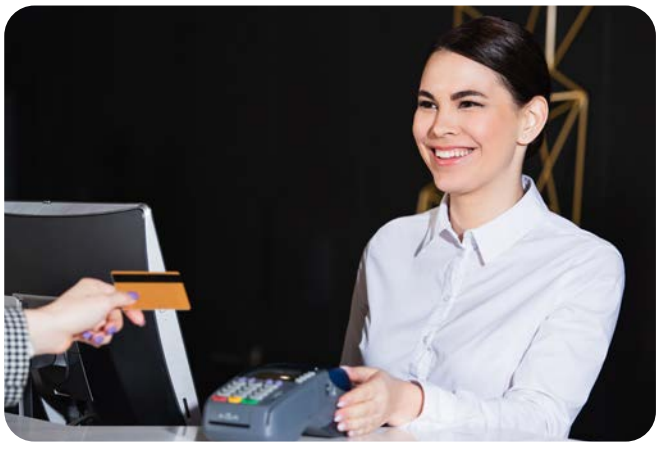
Mini buzdolabının düzenlenmesinde konukların milliyeti ve tercihleri dikkate alınır. Mini buzdolabı içerisinde genellikle fındık, fıstık, leblebi, kek, çikolata, bisküvi gibi yiyecekler bulunur. Mini buzdolabında ayrıca su, kola, süt, soda, meyve suyu gibi içecekler de vardır. İçecekler, normal veya normalden küçük boyutta olabilir.

Mini Buzdolabı Kontrolü

Mini buzdolabında görevli personel, otelin doluluk oranına göre değişmekle birlikte genellikle sabah saatlerinde yoğun olarak çalışır. Bu çalışmalar bazen öğle saatlerine de sarkabilir. Günlük olarak o gün ayrılacak olan konukların listesini alır. Depodan gerekli malzemeleri alıp mini buzdolabı servis arabasına yerleştirir. Hazırladığı mini buzdolabı servis arabası ile konuk odalarına girip tüketilen yiyecek ve içecekleri tamamlar. Bunlar için yeni adisyon açar. Mini buzdolabındaki eksikliklerin ve ilave edilenlerin dökümünü yapar. Konuk, otelden ayrılmadan adisyonu hemen ön büroya gönderir.

Mini Buzdolabı Hesabının Tahsili

Mini buzdolabında görevli personelin günlük olarak yaptığı kontroller sonucunda hazırlanan adisyonlar ön büroya teslim edilir. Ön büro, gelen adisyonları konuğun hesabına işler ve tahsil eder (Görsel 1.72). Ön büro personeli, konuğun işletmeden ayrılacağı gün mini buzdolabı görevlisinden adisyonun gelmesini bekler. Bu durum, konuğa asla hissettirilmez.



Görsel 1.72: Mini buzdolabı hesabını tahsil etme

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	19. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Oda servisinde mini buzdolabı hizmeti sunma

Senaryo: 1405 numaralı oda bugün otelden çıkış yapacaktır. İşlem basamaklarını dikkate alarak oda servisinde mini buzdolabı hizmeti ile ilgili uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Çıkış yapacak konuk listesini ön bürodan alınız.

3. Erken çıkış yapacak konukları listede işaretleyiniz.

4. Ön bürodan aldığınız listeye göre çıkış yapılan konuk odasına kapıyı çalarak giriniz ve mini buzdolabı adisyonunu alınız.

5. Mini buzdolabını açıp, elinizdeki adisyonla karşılaştırarak kontrol ediniz.

6. Yazılmayan yiyecek ve içecekler varsa onları adisyona ekleyiniz.

7. Konuk odasındaki mini buzdolabında bulunan eksiklikleri tespit edip hemen ön büroya iletiniz.

8. Konuk odasındaki mini buzdolabı için yeni bir adisyon açınız.

9. Mini buzdolabında eksilen yiyecek ve içecekleri mini buzdolabı servis arabası ile tamamlayınız.



Görsel 1.73: Mini buzdolabı

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 19. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	20. UYGULAMA
KONU	ODA SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Oda servisi hizmeti verme

Senaryo: Otelinizde 203 numaralı odada konaklayan Cengiz Bey, oda servisini arayıp içecek siparişi verir. Cengiz Bey ertesi gün otelden çıkış yapacaktır. İşlem basamaklarını dikkate alarak gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Telefona nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak cevap veriniz.
2. Konuğun siparişini alınız.
3. Tepsinin üzerine öncelikle dolly koyunuz.
4. İçecekleri tepsideki uygun yerlere yerleştiriniz.
5. Adisyonu oda servisi şefinden alınız.
6. Adisyonu orta boy bir tabak içerisine koyunuz ve katlı olarak tepsiye yerleştiriniz.
7. Oda numarasını kontrol edip konuk odasının kapısını çalınız.
8. Servis tepsisini konuk odasında uygun bir yere koyunuz.
9. Konuğun isteğine göre içecek servisi yapınız.
10. Adisyonu konuğa takdim ediniz.
11. Konuğun başka bir isteği olup olmadığını sorunuz.
12. Konuğa boşların ne zaman alınmasını istediğini sorunuz.
13. İçecek servisine ait boşları toplayınız ve bulaşıkhaneye indiriniz.
14. Çıkış yapılan konuk odalarındaki mini buzdolaplarını kontrol ediniz.
15. Mini buzdolabı satışlarının konukların hesabına eklenmesini sağlayınız.

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 20. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.7. KAHVALTI SERVİSİ

Kahvaltı genellikle sabahları yenen, hafif yemektir (Görsel 1.74). Asla atlanmamalıdır. Bazen kısıtlı zaman, acele ya da yoğun yaşam nedeniyle hareket hâlindeyken bir kahve içmenin yeterli olduğunu düşünülse de bu çok yanlıştır. Vücudu gerçekten uyandırmak, günü en iyi şekilde karşılamak için doyurucu ve besleyici bir kahvaltı şarttır. Yeterli ve dengeli bir kahvaltı menüsü, güne istekli başlamak ve günü verimli bir biçimde sürdürmek için oldukça gereklidir.



Görsel 1.74: Kahvaltı

Kahvaltının günün en önemli öğünü olmasının sebepleri şunlardır:

- Akşam yemeği ile sabah arasında yaklaşık 12 saatlik bir süre geçer. Bu süre içinde vücut, besinlerin tümünü kullanır. Uzun süre açlıktan sonra vücudumuzun ihtiyacı olan enerjiyi karşıladığı ilk öğündür.
- "Kan şekeri" olarak da bilinen glikoz için kahvaltı önemli bir kaynaktır. Beynin işlevlerini yerine getirebilmesi için glikoz önemlidir. Bu nedenle uyandıktan hemen sonra kahvaltı yapılmalı, vücudumuz güne hazırlanmalıdır. Sabah kahvaltı yapılmazsa beynin kullanacağı enerjide azalma olur. Bu durumda yorgunluk, baş ağrısı, dikkat, algılama azlığı gibi sıkıntılar yaşanır. Kahvaltı yapmamak; hâlsizlik, kan şekeri düşüklüğü, huzursuzluk, konsantrasyon eksikliği, çarpıntı ve baş dönmesine sebep olabilir. Çocuklarda okul başarısı düşebilir.
- Vücudun formda kalmasını sağlar. Kilo kontrolünün sağlanmasında önemlidir çünkü kahvaltı yapılmadığında zaten uzun süre aç olan vücut, bir sonraki öğünde aç kalacağı korkusuyla yediklerini yağ olarak depolar. Bu nedenle kahvaltı yapmayan insanlar aslında kilo almaya daha yatkındır.

İnsanlar için önem arz eden kahvaltı, yiyecek içecek işletmeleri için de iyice önem kazanmıştır. İnsanların büyük çoğunluğu, sabah kahvaltı yapma alışkanlığına sahiptir. Aile bireylerini bir araya getiren, özellikle hafta sonu ev kahvaltısı; dışarıda kahvaltı yapma geleneğine dönüşmüştür. Bu yüzden kafeler, restoranlar ve otellerin büyük bir kısmı kahvaltı servisi vermektedir. Kahvaltı, öğünler arasında kâr oranı en yüksek yiyeceklerin sunulduğu öğündür. Kahvaltı servisinde öğle ve akşam yemeklerinin servisine göre daha az personelle çok hizmet görülebilir. Bu da işletme için bir avantajdır. Kahvaltı servisi, konuklara işletmenin diğer bölümlerindeki servisleri için de fikir vermesi açısından işletmeler için önemlidir. İşletmenin kahvaltı salonu, personeli, yiyecek ve içeceklerinden memnun kalan konuklar öğle yemeği ve akşam yemeği için de işletmeyi tercih eder.

1.7.1. Temel Kahvaltı Çeşitleri

Dünya mutfaklarına bakıldığında klasik kahvaltı çeşitleri; kontinental kahvaltı, Viyana usulü kahvaltı, Türk kahvaltısı, İngiliz kahvaltısı ve Amerikan kahvaltısıdır. Günümüzde yiyecek içecek işletmeleri; kahvaltıyı genellikle kahvaltı tabağı, serpme kahvaltı ve açık büfe kahvaltı şeklinde vermektedir.

ARAŞTIRINIZ

Çevrenizdeki otel veya restoranları ziyaret edip servis yapılan kahvaltı çeşitlerini, sunulan yiyecek ve içecekleri araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

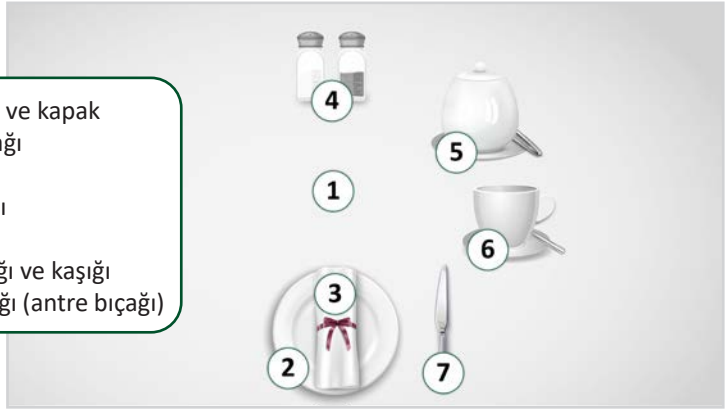
1.7.2. Kahvaltı Kuver Çeşitleri

Kahvaltı ile ilgili bazı hazırlıklar yapılmalıdır. Kahvaltı salonu; konukların güne iyi başlayabilmesi için ferah, aydınlık, temiz ve güzel dekore edilmiş olmalıdır. Salon, masa ve malzemeler temiz ve kullanıma hazır bulunmalıdır.

Salon mümkünse sadece kahvaltı servisi için kullanılmalıdır çünkü akşamdan kalan yiyecek, içecek kokuları ve öğle yemeği için yapılan hazırlıklar konukları rahatsız eder. Kahvaltı salonu çok iyi havalandırılmalıdır. Güne enerjik bir başlangıç için canlı masa örtüleri veya kapaklar kullanılabilir. Masalara konuğun içini açan, göze hitap eden mevsimlik çiçekler konmalıdır. Servis personeli; kişisel temizliğini yapmış, enerjik, dinlenmiş, konuğu güler yüzle karşılayan ve konuğa değer veren duygu içerisinde olup hazır beklemelidir. Masalara verilecek kahvaltı çeşidine göre kuver yerleştirilmelidir.

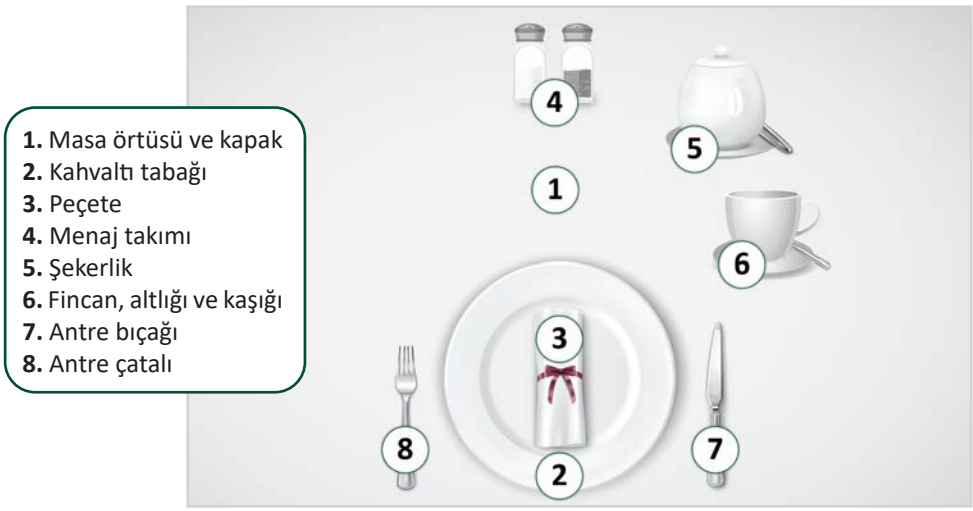
Kontinental kahvaltı, sürülebilen yiyeceklerden oluştuğu için kuverinde sadece bıçak kullanılır. Basit şekilde hazırlanan kontinental kahvaltı kuverinde şu malzemeler bulunur (Görsel 1.75):

- Masa örtüsü ve kapak
- Kahvaltı tabağı
- Peçete
- Kahvaltı bıçağı (antre bıçağı)
- Fincan, tabağı ve kaşığı
- Menaj takımı
- Şekerlik



Görsel 1.75: Kontinental kahvaltı kuveri

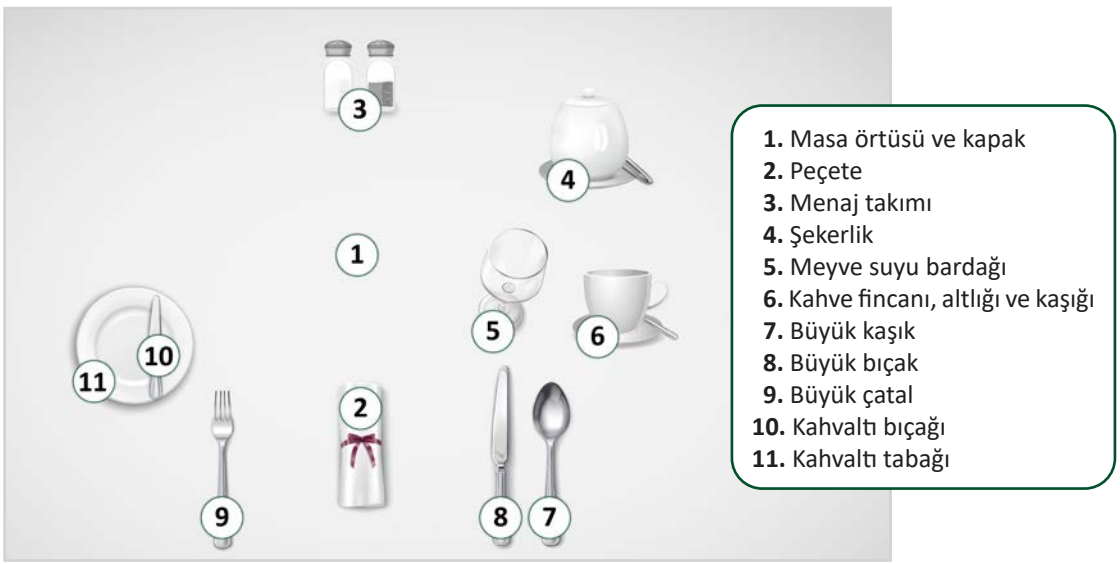
Viyana usulü kahvaltı kuveri, kontinental kahvaltı kuveri gibidir. Türk kahvaltısı kuverinde kontinental kahvaltı kuverine ilave olarak antre çatalı bulunur (Görsel 1.76).



Görsel 1.76: Türk kahvaltısı kuveri

İngiliz kahvaltısı kuverine kontinental kahvaltı kuverindeki takımların dışında İngiliz kahvaltısında verilen yulaf ezmesi, sosis gibi yiyecekler için gerekli olan şu takımlar da yerleştirilir (Görsel 1.77):

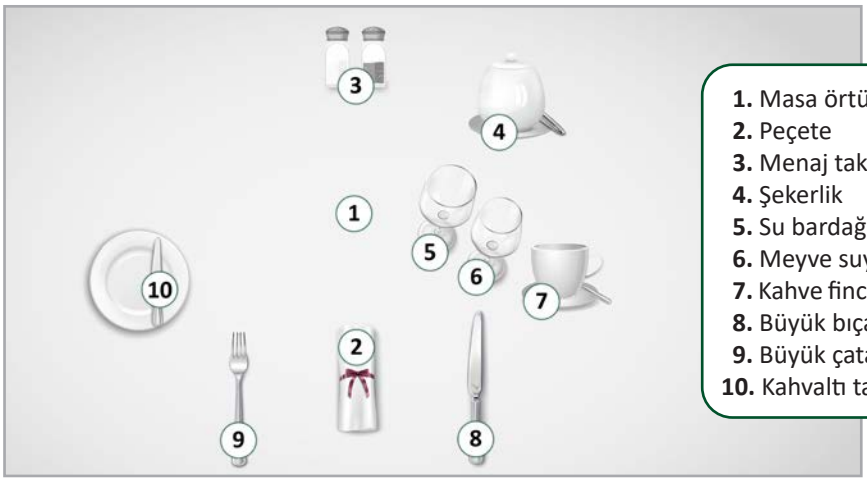
- Masa örtüsü ve kapak
- Menaj takımı
- Peçete
- Büyük boy çatal, bıçak
- Büyük boy kaşık
- Kahvaltı tabağı ve bıçağı (Ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı gibi çatalın soluna konur.)
- Fincan, altlığı ve kaşığı
- Şekerlik
- Meyve suyu bardağı



Görsel 1.77: İngiliz kahvaltısı kuveri

Amerikan kahvaltı kuverine kontinental kahvaltı için gerekli olan takımlardan başka Amerikan kahvaltısında verilen jambonlu, sosisli yumurta gibi yiyecekler için gerekli olan şu takımlar yerleştirilir (Görsel 1.78):

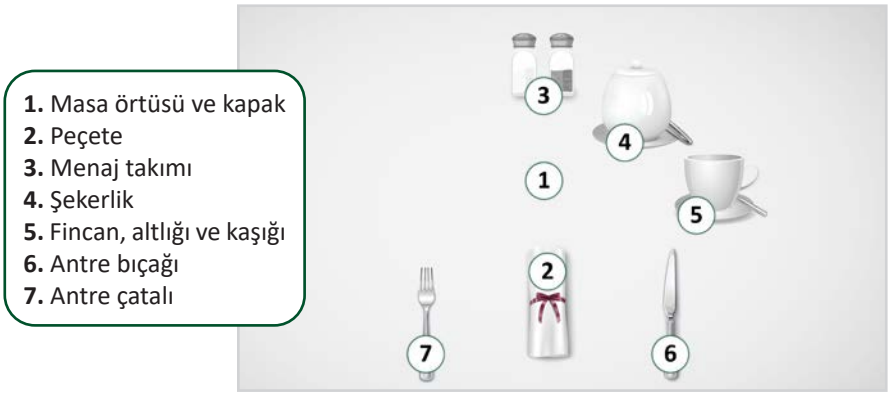
- Masa örtüsü ve kapak
- Peçete
- Büyük çatal, bıçak
- Kahvaltı tabağı ve bıçağı (Ekmek tabağı ve tereyağı bıçağı gibi çatalın sonuna konur.)
- Su bardağı
- Meyve suyu bardağı
- Şekerlik
- Kahve fincanı, altlığı ve kaşığı
- Menaj takımı



Görsel 1.78: Amerikan kahvaltısı kuveri

Açık büfe kahvaltı kuverinde şunlar bulunur (Görsel 1.79):

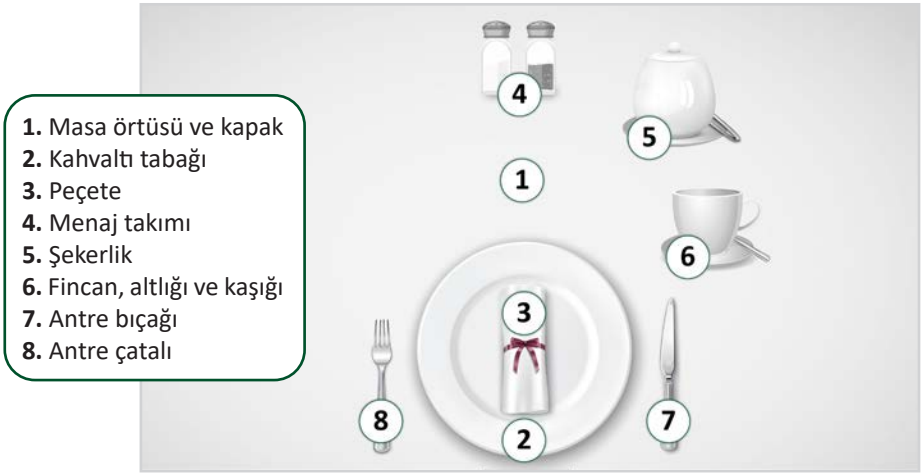
- Masa örtüsü ve kapak
- Peçete
- Antre çatal ve bıçağı
- Menaj takımı
- Şekerlik
- Kahve fincanı, altlığı ve kaşığı (içeceklerin servis elemanı tarafından servis yapılması durumunda)



Görsel 1.79: Açık büfe kahvaltı kuveri

Serpme kahvaltı kuverinde şunlar bulunur (Görsel 1.80):

- Masa örtüsü ve kapak
- Peçete
- Kahvaltı tabağı
- Antre çatal ve bıçağı
- Menaj takımı
- Şekerlik
- Kahve fincanı, altlığı ve kaşığı



Görsel 1.80: Serpme kahvaltı kuveri

1.7.3. Kahvaltı Servisi Çeşitleri

Yiyecek içecek işletmelerinde kahvaltı için tabak servisi ve açık büfe servis usulü uygulanır. Kontinental kahvaltıda servis elemanı tarafından sipariş alınır. Mutfakta hazırlanan kontinental kahvaltı tabağı, ekmek sepeti ve kahvaltı içeceği potu bir tepsi ile salona getirilir. Kontinental kahvaltı tabağı ve içeceği konuğun sağ tarafından servis yapılır, potlar masaya bırakılır. Konuğun sol tarafına geçilir ve ekmek sepeti, kahvaltı tabağının sol ilerisine konur. Ekmek ve kahvaltılıklar, masaya önceden de konabilir ve konuğun içecek tercihi öğrenildikten sonra servis yapılabilir.

Viyana usulü kahvaltıda sipariş alındıktan sonra kontinental kahvaltı tabağı ve içeceği konuğun sağ tarafından, ekmek sepeti ise konuğun solundan servis yapılır. Ekmek ve kahvaltılıklar önceden masaya konabilir, konuğun içecek tercihi öğrenildikten sonra içecek servisi yapılabilir. İlk servis sırasında konuğun yumurta siparişi alınır. Konuğun arzusuna göre haşlanan yumurta, yumurtalık içinde ve yanında yumurta kaşığıyla konuğun sol tarafından kahvaltı tabağının sol tarafına konur. Masanın ortasında bulunan tuz ve karabiber, yumurtanın yanına çekilir.

Türk kahvaltısı, tabak servisi veya serpme kahvaltı şeklinde servis yapılır. Türk kahvaltısına göre hazırlanan kahvaltı tabağı ve içeceği, konuğun sağ tarafından; ekmek sepeti ise sol tarafından servis yapılır. Serpme kahvaltı servisinde tüm kahvaltılık ürünler, küçük kaplar içinde sunulur. Onlarca farklı kahvaltılık masaya servis yapılır. Serpme kahvaltı, oldukça doyurucu ve lezzetli bir kahvaltı türüdür. Çok rağbet görür. En az iki kişiliktir. Açık büfe, çok çeşitli yiyecek ve içecekleri sunarak konuklarda karmaşaya sebebiyet verir ve genellikle self servistir. Bu yüzden serpme kahvaltı daha çok tercih edilir. Serpme kahvaltı; israfı engellediği, yiyecekleri sıcak yeme imkânı sunduğu ve seçimle vakit kaybetmek yerine yemeği keyfe dönüştürdüğü için özellikle çocuklu konuklar tarafından talep edilir.

Serpme kahvaltıda genellikle peynir çeşitleri, siyah zeytin, ızgara zeytin, biberli zeytin, dana salam, dana jambon, nane, ceviz, maydanoz, çeri domates, salatalık, bal, kaymak, tereyağı, sürülebilir çikolata, reçel çeşitleri, kuru kayısı, kuru üzüm, ceviz, tahin, pekmez, sigara böreği, paçanga böreği, mücver, soğan halkası, patates kızartması, sosis, sucuklu yumurta, meyve, sınırsız çay ve kahve ikramı bulunur. Serpme kahvaltıda yumurta, konuğun tercihine göre hazırlanır.

İngiliz kahvaltısında ilk olarak kontinental kahvaltı tabağı, meyve suyu ve kahvaltı içeceği konuğun sağından; ekmek sepeti ise solundan servis yapılır. Mutfakta hazırlanan yulaf ezmesi, masaya kâse ile getirilerek yanında süt ya da krema ile konuğun sağından servis yapılır. Yulaf ezmesinin boşu kaldırıldıktan sonra mutfakta hazırlanan kızartılmış küçük kahvaltı sosisleri, masaya getirilir. Sosis tabağı, konuğun sağ tarafından konuğun önüne (kuverin ortasına) servis yapılır. Sosis tabağının boşu kaldırıldıktan sonra kontinental kahvaltı tabağı konuğun önüne çekilir.

Amerikan kahvaltısı, buzlu su servisi ile başlar. Kontinental kahvaltı tabağı, meyve suyu ve kahvaltı içeceği, konuğun sağ tarafından servis yapılır. Ekmek sepeti, konuğun sol tarafından; kahvaltı tabağının sol ilerisine bırakılır. Jambonlu, sosisli yumurta tabağı tepsi ile getirilir, kahvaltı tabağı sola alınır. Kahvaltı tabağının yerine konuğun sağından yumurta tabağı konur.

Açık Büfe Servis

İşletmelerde genellikle kahvaltı hizmetlerinde tercih edilir (Görsel 1.81). Özellikle otel, restoran ve kafelerin kahvaltı servislerinde yer alır. Bir alanda toplanan çeşitli yiyecek ve içecekler, konuklara geniş bir seçenek sunarak keyifli yeme içme deneyimi yaşatır. Konuk, geniş bir büfede birçok yiyecek ve içecek seçeneği ile karşılanır. Açık büfe, konukların kendi tercihlerine göre tabaklarını doldurabilecekleri ve zengin kahvaltı deneyimi yaşayabilecekleri bir ortam sağlar. İşletmeler; açık büfe hizmetiyle konuklarına çeşitlilik, kalite ve özelleştirme imkânı sunarak konuk memnuniyetini artırmayı hedefler. Açık büfe kahvaltının işletme için dezavantajı, konuğun kahvaltıyı fazla tüketmesi neticesinde öğle yemeğini almak istememesidir. Bu da öğle yemeğine olan talebi düşürür.



Görsel 1.81: Açık büfe kahvaltı servisi

Açık büfe kahvaltı servisi, self servis veya servis elemanı yardımıyla servis olarak iki şekilde sunulur. Self serviste konuklar, büfeye giderek istedikleri yiyecek ve içeceklerden istedikleri kadarını kendileri alıp uygun buldukları masalara oturur. Konuk, kahvaltısını bitirdikten sonra servis elemanı boşları kaldırıp masaları tekrar düzenler.

Servis elemanı yardımıyla servis, yiyecek içecek işletmelerinin kahvaltı servislerinde nadiren uygulanır. Konuklara yiyecek servisini servis elemanları yapar. Konuklar, büfe önüne gelip büfedeki kahvaltı yiyeceklerini inceler ve masalarına oturur. Her postanın servis elemanı, konukların hangi yiyecekleri istediklerini öğrenip siparişlerini alır. Büfede görevli olan mutfak personeli, yiyecekleri tabaklara koyar. Servis elemanı, konuğun kahvaltı tabağının servisini tabak ile servis usulüne göre yapar. Kahvaltı içeceklerinin servisi de servis elemanı tarafından potlarla fincana yapılır. Görevli servis elemanı, masalar arasında devamlı dolaşarak içeceği biten konuklara içecek servisi yapar.

1.7.4. Kahvaltı Büfe Çeşitleri

İşletmeler genellikle konuklarına zengin bir kahvaltı sunabilmek için çeşitli kahvaltı büfeleri hazırlar. Otel işletmelerinin kahvaltı salonlarında ve restoranlarda kahvaltı servisi için kahvaltı büfesi kurulur.

Açık Kahvaltı Büfesi

Günümüz otelciliğinde çok görülür. Son yıllarda yaygın bir şekilde uygulanmaktadır. Kontinental kahvaltı yerine çok çeşitli yiyecek ve içecekler sunan büfeden kahvaltı etmek konukları memnun eder. İşletmeler genellikle sabah saatlerinde hizmet verir.

Açık büfe kahvaltıda genellikle şu yiyecek ve içecekler bulunur (Görsel 1.82):

- Ekmek ve çeşitleri
- Kurabiye çeşitleri
- Poğaça ve çörek çeşitleri
- Börek çeşitleri
- Peynir çeşitleri
- Zeytin çeşitleri
- Mısır gevreği çeşitleri
- Salam ve sosis çeşitleri
- Reçel ve bal çeşitleri
- Yağ çeşitleri
- Yumurta çeşitleri
- Çeşitli meyve suları
- Süt, çay, kahve gibi içecekler



Görsel 1.82: Kahvaltı büfesinde ekmek, poğaça ve çörek çeşitleri

Ekstra Kahvaltı Büfesi

Bazı işletmeler, belirli yiyecek ve içecekleri kahvaltı fiyatına dâhil eder; bunun dışındakileri ekstra fiyatla satışa sunar. Konukların menüde belirtilen ve menüdeki fiyata ya da oda fiyatına dâhil olarak servis yapılan yiyecek ve içecekler dışında, ücretini ayrıca ödeyerek alabilecekleri kahvaltılıkların sunulduğu bir büfedir. Salonun girişinde, herkesin kolayca görebileceği bir yerde hazırlanır. Yiyecek ve içecekler, büfeye porsiyonlar hâlinde dizilir. Yiyecek ve içeceklerin isimleri ile fiyatları, yanlarında belirtilebilir. İşletme, bu tür büfeyle ekstra satışlarını artırır.

Brunch Büfesi

Brunch, kahvaltı için geç; öğle yemeği için de henüz erken olan bir saatte alınan ve oldukça uzun süren bir öğündür. Daha çok konukların geç uyandığı tatil günlerinde kahvaltı ve öğle yemeğini birlikte yemeleri için genellikle 10.00-14.00 saatleri arasında kurulan büfedir. Öğünün özelliğine uygun olarak brunch büfesinde hem kahvaltılık hem de öğle yemeğinde servis yapılan yiyecek ve içecekler bulunur.

ARAŞTIRINIZ

Brunch büfesinde hangi yiyecek ve içeceklerin olabileceğini araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.7.5. Kahvaltı Büfesinin Düzenlenmesi

Standart bir büfenin düzenlenmesindeki aşamalar ve dikkat edilecek hususlar, kahvaltı büfesinin düzenlenmesi için de geçerlidir. Kahvaltı büfesi düzenlenirken ilk önce büfenin salonun hangi bölümüne kurulacağı, sonra kişi sayısı ve sunulacak yiyecek ve içecek çeşidine göre büfenin şekli ve büyüklüğü kararlaştırılır. Büfede kullanılacak masalar bir araya getirilerek büfeye değişik şekiller verilir. Tek ya da konuk sayısına göre birkaç tane büfe kurulabilir. Servis personeli tarafından skirt veya masa örtüsü ile büfeye etek yapılır. Büfenin ayakları görünmeyecek şekilde yanlara doğru örtülür. Üzerine masa örtüsü serilir veya şık görünmesi için köpük yapılır. Çeşitli dekor malzemeleri, büfeye güzel bir görünüm vermek için büfenin uygun yerlerine yerleştirilir. Büfe girişine yeteri kadar orta boy tabak yerleştirilir. Çatal ve bıçaklar, masalara konmayacaksa büfenin sonuna uygun kapların içine yerleştirilir. Böylece akşamdan yapılacak hazırlıklar bitirilmiş olur. Sabah erkenden göreve başlayan servis personeli, mutfak personeliyle iş birliği yaparak kahvaltı yiyeceklerini mutfaktan alır ve büfe üzerine belli bir düzen içinde yerleştirir. Bütün kapların üzerine yiyeceğin servisinde kullanılmak üzere maşalar konur.

Açık büfe genellikle birkaç bölümden oluşur. Bölümlerden biri, sıcak yiyeceklerin sunulduğu bir istasyondur. Bu istasyonda taze omletler, kızarmış veya haşlanmış yumurtalar; sosisli, pastırmalı, sebzeli omletler ve diğer sıcak kahvaltılık seçenekleri bulunabilir. Aynı zamanda sıcak ekmek, börek, kruvasan gibi fırından çıkmış taze ekmek ürünleri de sunulabilir. Diğer bölümde soğuk yiyecekler yer alır. Bu bölümde çeşitli peynirler, salam, jambon gibi şarküteri ürünleri; taze meyve, sebze, yoğurt, tahıl gevreği ve serpme kahvaltılık ürünler bulunabilir. Bir diğer bölüm ise içecekler için ayrılır. Bu bölümde sıcak içecek olarak kahve, çay, kakao, sıcak çikolata gibi seçenekler; soğuk içecek olarak da meyve suları, süt, taze sıkılmış meyve suları, su gibi seçenekler bulunabilir. Ayrıca bazı işletmelerde açık büfe konsepti daha da genişletilebilir. Örneğin özel isteklerde bulunan veya diyet gereksinimleri olan konuklar için glutensiz [gluten-free (glutın fri)] ürünler, vegan, vejetaryen veya çeşitli uluslararası kahvaltı seçenekleri sunulabilir.

1.7.6. Kahvaltı Tabağının Düzenlenmesi ve Servisi

Kahvaltı çeşitlerine göre farklı kahvaltı tabakları düzenlenir. Kontinental kahvaltı tabağının düzenlenmesi için mutfakta gerekli hazırlıklar yapılır. Paketlenmiş bal, tereyağı ve reçel kullanılıyorsa özel kahvaltı tabağına yoksa ordövr tabağına konur. Açık reçel, bal ve tereyağı kullanılıyorsa küçük kaplar içerisinde kahvaltı tabağına yerleştirilir. Bazı işletmelerde bu kahvaltılıklara ek olarak peynir, salam gibi kahvaltılıklar da konur.

Viyana usulü kahvaltı tabağının düzenlenmesi, kontinental kahvaltı tabağı gibidir. Buna ek olarak konuğun arzusuna göre hazırlanmış rafadan yumurta, yumurtalık ile servis yapılır.

Türk kahvaltısı, Türkiye'deki işletmelerde yaygın olarak kullanılır. Kahvaltı tabağına kontinental kahvaltılıklara ek olarak beyaz peynir, siyah zeytin, söğüş doğranmış domates ve salatalık da konur.

İngiliz usulü kahvaltı tabağında kontinental kahvaltı yiyeceklerine ek olarak yulaf ezmesi ve kahvaltı sosisleri bulunur. Yulaf ezmesi, kâse ile servis yapılır. Izgara ya da tavada hazırlanan kahvaltı sosisleri, sıcak antre tabağında servis yapılır.

Amerikan kahvaltısında kontinental kahvaltı tabağının dışında konuğun arzusuna göre farklı yiyeceklerden hazırlanan kahvaltı tabakları sunulmaktadır. Amerikan kahvaltısında genellikle jambonlu veya sosisli yumurta verilir. Hazırlanan yumurta, sıcak antre tabağında servis yapılır.

1.7.7. Gruplara Kahvaltı Servisi

İşletme, mümkünse grup kahvaltılarını rezervasyon ile alır ve servis şefine önceden bildirir. Servis şefi, rezervasyon ile gelen grup için tüm hazırlıklarını yapar. Salonun uygun bir yerinde grubun bir arada oturabileceği kadar masa ve kuver hazırlanır. Grup kahvaltıları, talebe göre açık büfe veya serpme olarak sunulur. Serpme kahvaltıda masa önceden hazırlanır ve masaya kahvaltı yiyecekleri, şekerlikler, ekmek ve meyve suları yerleştirilir. Kahvaltı içeceği servisi, grubun gelmesinden sonra yapılır. Grup salona gelip yerini aldıktan sonra görevli servis elemanı, potlarla masalarda dolaşarak konukların isteklerine göre çay veya kahve servisi yapar. Sütler daha önceden masaya bırakılır. Grup kahvaltısı sırasında gerekirse diğer postalardan servis elemanı, geçici olarak görevlendirilebilir. Böylece bir aksaklık olmadan ve belirtilen süre içinde grubun kahvaltısı servis yapılır. Servis elemanı sadece kahvaltı içeceklerini servis yapacağı için grup içinde ekstra yiyecek ve içecek isteyenlerin siparişlerinin servisi de rahatça yapılır.İşletme, rezervasyonsuz bir grup geldiğinde kahvaltıyı tabak servisi olarak uyguluyorsa grubun siparişinin alınması ve servisi uzun zaman alır. Hem grubun hem de salondaki diğer konukların servisi aksar. Bazen gruplar çok kalabalık olabilir. Kalabalık konuk grubunun siparişlerinin alınması, kahvaltılarının hazırlanması ve servisi personel ve donanım yönünden çok güçtür.

ARAŞTIRINIZ

Grup kahvaltılarında hangi servis usullerinin uygun olduğunu araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.7.8. Kahvaltı İçeceklerinin Servisi

Sıcak içeceklerin servisi, masa veya büfe servisi şeklinde yapılır. Sıcak içecekler, fincanlarla servis yapılacaksa bir tepsi ile salona getirilir. Konuğun sağ tarafından servis yapılır. Porselen veya cam potlar kullanılacaksa salona tepsi ile getirilir ve konuğun sağ tarafından servis yapılır (Görsel 1.83). Servisten sonra potlar, konuğun masasındaki fincanın sağ tarafına bırakılır veya servis elemanı, elinde potlar ile dolaşıp konuklara sıcak içecek servisi yapar. Self servis ile sıcak içecek servisinde çay, kahve, süt, kakao gibi kahvaltı içecekleri; açık büfenin uygun bir yerinde ya da salonun çeşitli bölümlerine kurulan çay-kahve büfesine endüstriyel, musluklu çay kahve makineleri; çay semaveri, termoslar ve süt dispenseri içinde sunulur. Yanına fincan tabağı, fincan ve kahve kaşığı dizilir. Konuklar büfeden içeceklerini alıp masalarına gider.



Görsel 1.83: Kahvaltıda çay servisi

Soğuk içeceklerinin servisi, masa servisi veya büfe servisi şeklinde yapılır. Masa servisi uygulanacaksa servis elemanı, bardak veya sürahi ile servis yapar. Soğuk içecekler bardakla servis yapılabilir. Meyve suyu, kahvaltıda ilk sırada servis yapılacak içecektir. Büfeden bardağa doldurulur ve tepsi ile taşınır. Konuğun sağ tarafından kahvaltı bıçağının ilerisine konur. Sürahi ile de soğuk içecek servisi yapılabilir. Özellikle kalabalık gruplara aynı anda servis yapmak için sürahiler kullanılır. Meyve suyu bardağı, akşamdan boş olarak kuverdeki yerine konur. Bir sürahi ile getirilen meyve suyu, konuğun sağ tarafından bardağa doldurulur. Meyve suyu sürahisi de çay-kahve potları gibi masaya bırakılır. Soğuk içecekler self servis olarak büfelerde sunulabilir. Kahvaltıda verilecek soğuk içecekler, açık büfenin uygun bir yerine kurulan meyve suyu soğutma makinesi ile soğutulur. Yanına yeteri kadar bardak dizilir. Konuklar, büfeden meyve sularını da alıp masalarına gider. Konukların boş içecek bardak ve fincanları, konuğun sağ tarafından toplanır.

1.7.9. Kahvaltı Ekstra Yiyecek, İçecekleri ve Servisi

Kahvaltı ekstrasındaki yiyecek ve içecekler, normal kahvaltı çeşitlerinden veya farklı kahvaltı yiyecek ve içeceklerinden oluşabilir. Belirli bir standart yoktur. İşletmeye göre değişebilir. Ezine peyniri, beyaz peynir, tulum peyniri, kaşar peyniri, örgü peynir, dil peyniri gibi peynir çeşitleri; bal, kavurma, pastırma, kaymak, reçel çeşitleri, zeytin salatası, tereyağı, çeri domates, salatalık, zeytin harmanı, tahin, pekmez, haşlanmış yumurta, sigara böreği, patates kızartması, söğüş tabağı, roka tabağı, mıhlama, gözleme, sıcak sepeti, omlet çeşitleri, menemen, tost, sandviç, mantar sote; portakal, greyfurt, muz, çilek, şeftali, kavun gibi çeşitli meyveler; kuru erik, elma, kayısı gibi kompostolar; yoğurt, tahıl yiyecekleri (yulaf ezmesi, mısır gevreği), tava ve ızgara yapılmış balık çeşitleri, pankek, poşe yumurta, sosis tava, steak, pirzola, ciğer, böbrek; salam, tavuk jambon, dana jambon, sahanda sucuk gibi et çeşitleri ve marmelatlar ekstra kahvaltı yiyecekleridir.

Konuk, kahvaltı ekstrası olarak mısır gevreği veya müsli sipariş etmişse bu yiyecekler kâseye konur. Üzerine dolly konmuş kâse altlığı, büyük kaşık ve süt potu tepsi ile masaya getirilir. Kuvere kaşık ilave edilir. Konuğun önündeki kahvaltı tabağı ve bıçağı, kuverin sol tarafına alınır. Mısır gevreği veya müsli, konuğun sağından servis yapılır. Yiyecekle beraber getirilen süt potu ise kahve fincanının biraz ilerisine bırakılır. Boş kâse kaldırıldıktan sonra kahvaltı tabağı ve bıçağı eski yerine çekilir.

Meyve sipariş edildiğinde kahvaltı tabağı ve bıçağı sol tarafa alınır. Meyvenin cinsine göre dessert veya antre takımları kuvere konur. Meyve tabağı, konuğun sağından servis yapılır. Meyveler tranş edilmeden servis yapılmışsa kuvere parmak yıkama kabı [finger bowl (finggır bovl)] ilave edilir. Finger bowl genellikle kuverin sol ileri köşesinde yer alır. Komposto ve hoşaf siparişi varsa komposto, yoksa çorba kâsesinde ve orta boy kaşık ile servis yapılır. Kâse, dolly konmuş kâse altlığı ile kullanılmalıdır. Konuk yoğurt sipariş etmişse kâse içinde, konuğun sağından, tatlı kaşığı ile servis yapılır. Kâse, dolly konmuş altlığı ile kullanılır. Yoğurdun yanına pudra şekeri verilebilir. Konuk çorba sipariş etmişse mutfakta kâseye konur ve dolly serilmiş altlığı üzerinde tepsi ile taşınır. Sipariş alındıktan sonra masada kuverin sağına büyük kaşık konur. Omlet sıcak olarak büyük düz tabak ile masaya getirilir. Konuğun kahvaltı tabağı ve bıçağı sola alınır. Omlet tabağı, konuğun sağından servis yapılır. Tabağın soluna da büyük çatal konur. Sahanda yumurta servisi, omlet servisi ile aynıdır. Düz, büyük bir tabak ya da sahanla servis yapılabilir. Konuk; jambonlu veya sosisli yumurta sipariş etmişse yumurta sıcak olarak büyük düz tabağa konur. Konuğun sağından servis yapılır. Servis sırasında kahvaltı tabak ve bıçağı sola alınır. Kuvere büyük çatal ve bıçak ilave edilir. Poşe yumurta ise sıcak dessert tabağı veya büyük düz tabakla konuğun sağından servis yapılır. Kuvere orta boy takım konur. Poşe yumurta büyük düz tabakta servis yapılıyorsa kuvere büyük takım ilave edilir. Haşlanmış yumurta, konuğun arzusuna göre değişik şekillerde hazırlanabilir. Rafadan yumurtaysa yumurtalığa konur. Yanına bir yumurta kaşığı ilave edilir. Üzerine dolly konmuş desert tabağına yerleştirilerek masaya getirilir. Konuğun solundan kahvaltı tabağının soluna konur. Yumurta masaya konduktan sonra menaj takımı, yumurtalığa yakın bir yere çekilir. Katı şekilde haşlanan yumurta ise yumurtalıkla ve kaşıksız olarak servis yapılır. Konuk kahvaltı ekstrası olarak balık siparişi vermişse hazırlanan balık, tepsi ile masaya getirilir. Kahvaltı tabağı ve bıçağı sola alınır. Kuvere balık çatalı ve bıçağı konur. Balık, kuverin ortasına servis yapılır.

Ekstra kahvaltı içecekleri elma, erik, greyfurt, portakal, mandalina gibi taze meyve suları; havuç, domates gibi taze sebze suları; filtre kahve, latte, espresso gibi çeşitli kahveler; sıcak çikolata, kakao, süt, çay, çeşitli meyve ve bitki çaylarıdır. Taze meyve ve sebze suları hazırlanıp bardağa konur. Tepsi ile salona taşınır. Bardak, konuğun sağından kahvaltı bıçağının ilerisine servis yapılır. Filtre kahve, filtre kahve makinesinde veya French press (firenç pres) ile hazırlanıp French press, pot veya fincan ile servis yapılabilir. Kahve fincanı, konuğun sağ tarafından; bıçağın üst tarafına doğru servis yapılır. Pot ile servis yapılacak ise filtre kahve makinesinde hazırlanan kahve ve süt, potlara doldurulur. Boş kahve fincanı ve potları, konuk masasına tepsiyle getirilir. Kahve fincanı, konuğun sağ tarafından masaya konur ve pot ile servis yapılır. Potlar konuk masasına bırakılır. French pressle kahve servisi, pot ile yapılan gibidir. Farkı, pot yerine French press ile servise çıkılmasıdır. Sıcak çikolata, konuğun isteğine göre hazırlanır. Masaya tepsi ile götürülür ve konuğun sağından servis yapılır. Süt, konuğun istediği sıcaklığa kadar ısıtılıp fincana doldurulur. Masaya götürülüp konuğun sağından servis yapılır. Sıcak çay, konuğun isteğine göre porselen veya cam pota doldurulup fincan ile konuğun sağından servis yapılır. Çeşitli bitki çayları, fincanlara doldurulup konuğun sağından servis yapılır. Konuğun istediği bitki çayına göre yanında limon da verilebilir.

Kahvaltı ekstraları, büfeden servis yapılabilir. Konuk, kahvaltı ekstralarını büfeden seçer. Büfenin sonundaki kasiyere ödeme yapar. Konuk, masasına gidip kahvaltısını yapar. Ekstra kahvaltı büfesine gidip ekstraların neler olduğunu görür. Masasına gidip servis elemanına normal kahvaltılıkların yanında ekstra olarak istediklerini de sipariş eder. Servis elemanı, konukların ekstralarını büfeden alıp servis yapar. Konuk, kahvaltısını yaptıktan sonra ödeme yapar.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	21. UYGULAMA
KONU	KAHVALTI SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Açık büfe kahvaltı kuveri açma

Senaryo: Bir otelin kahvaltı salonunda konuklara açık büfe kahvaltı sunulmaktadır. İşlem basamaklarını dikkate alarak kahvaltı içeceklerinin servis elemanı tarafından servis yapıldığı usule göre açık büfe kahvaltı kuveri açmak için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre rol dağılımı yapınız.

2. Ütülü masa örtüsünü, kapağı ve peçeteyi servanttan alınız. Masa örtüsü ve kapağını kuralına uygun olarak açınız. Peçeteyi katlayıp kuver için ayrılan yerin ortasına yerleştiriniz.

3. Kullanacağınız metal servis takımlarını kuverdeki yerlerine yerleştiriniz. Antre bıçağını peçetenin sağına koyunuz. Bıçağın kesici kısmının peçeteye dönük olmasına dikkat ediniz. Antre çatalını kuverin sol tarafına koyunuz.

4. Fincan tabağını kuverin sağ tarafına koyunuz. Fincanı tabağın üzerine sapı 45° sağa bakacak şekilde kapalı olarak yerleştiriniz. Kaşığı, sapı 45° sağa bakacak şekilde fincanın sağına koyunuz.

5. Menaj takımlarını kontrol ediniz. Kuver alanının üstüne tuzluğu ve karabiberliği yerleştiriniz.

6. Şekerliği fincanın biraz ilerisine, şekerliğin yanına da şeker maşasını koyunuz.



Görsel 1.84: Kahvaltı kuveri açma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 21. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	22. UYGULAMA
KONU	KAHVALTI SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Amerikan kahvaltısının servisini yapma

Senaryo: Konuk, Amerikan kahvaltı siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak Amerikan kahvaltı servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre rol dağılımı yapınız.
2. Konuktan sipariş alınız. Konuğa meyve suyu ve kahvaltı içeceği olarak ne almak istediğini sorunuz. Yumurtasını nasıl istediğini (jambonlu veya sosisli) de öğreniniz. Konuğun siparişini mutfağa iletiniz.
3. Buzlu suyu konuğun sağından servis yapınız.
4. Konuğun sipariş ettiği meyve suyunu konuğun sağından servis yapınız.
5. Kahvaltı tabağını konuğun sağından servis yapınız.
6. Konuğun sipariş ettiği kahvaltı içeceğini konuğun sağından servis yapınız.
7. Ekmek sepetini konuğun sol tarafından kahvaltı tabağının sol ilerisine servis yapınız.
8. Konuğun sipariş ettiği yumurtanın servisi için kahvaltı tabağını sola alınız. Yumurta tabağını konuğun sağından boş alana, servis takımlarının arasına servis yapınız.



Görsel 1.85: Amerikan kahvaltısında çay servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 22. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

1.8. APERİTİF YİYECEKLERİN SERVİSİ

Aperitif; her kültürün kendi yemek tüketim alışkanlıkları, porsiyon büyüklüğü, nerede ve nasıl servis yapıldığı, ne ile nasıl ve kimlerle yendiğine bağlı olarak farklı isimler ile adlandırılır. Farklı kültürlerde "antre, ordövr, meze, ön yemek, başlangıç yemeği, mukabalat, tapas" gibi adlar verilir. Genel olarak öğünlerde yenen ilk yemeklerdir. Aperitif yiyecekler, aperitif içecekler ile tercih edilir. Kokteyllerde, açık büfelerde ve aperitif içeceklerin yanlarında da sunulabilir.

Aperitif yiyecekler genellikle küçük porsiyonlarda sunulur ve hafif yiyeceklerden seçilir. Ağır hiçbir yiyecek, aperitif sınıfına dâhil edilmez. Aperitif yiyecekler kişinin iştahını artırır. Kolaylıkla tüketilebilir yiyecekler olduğu için parti, toplantı gibi sosyal ortamlarda tercih edilir çünkü servisi ve sunumu kolaydır. Genellikle cips, kuru yemiş, meze, mini sandviç gibi çeşitli yiyeceklerden oluşur. Soğuk ve sıcak çeşitleri bulunur. Buna bağlı olarak soğuk veya sıcak olarak servis yapılır.

Karides kokteyl, taze istiridye, et füme, islim peynir, terrin, pate, galentin, kaz ciğeri, mus, füme etler, sushi, sashimi, havyar, soğuk etler, peynir, çılbır, turşu, bruschetta (brusketta), tapas, zeytinyağlı yemekler, sebze garnitürleri, dip soslar, her türlü kızartmalar; nohut, bakla, patlıcan gibi bakliyat ve sebzelerle yapılan ezmeler; humus, fava, babagannuş, kanepeler, carpaccio (karpaçya) ve salatalar soğuk aperitiflerdir.

Sıcak aperitifler; küçük miktarlarda sunulan, sıcak ve taze olarak hazırlanmış, iştah açıcı yiyeceklerdir. Soğuk aperitiflerden farkı, pişirildiği gibi soğutulmadan hemen tüketilmesidir. Volavan, kroket, ravyoli, mantı, tortellini, krep, blini, sigara böreği, muska böreği, dim sum, mini şiş, kebaplar, sufle, sıcak olarak hazırlanan kahvaltılık yumurta çeşitleri, basit yumurta yemekleri, sıcak olarak hazırlanan deniz ürünleri, sıcak kanepeler, paneler, mini köfteler ve mini sosisler bu gruba girer.

Aperitiflerden oluşan bir sunum; nasıl bir ortamda tüketileceği (ev, restoran), kimlerin tüketeceği (yaş, cinsiyet vb.) ve ne kadar sürede tüketileceği göz önünde bulundurularak hazırlanır.

Aperitif hazırlamada dikkat edilmesi gereken noktalar şunlardır:

- Uygun ısıda üretilmelidir. Ortam sıcaklığı 12-15 °C olmalıdır.
- Sıcak aperitifler; uygun sıcaklıkta ve ısıtılmış, uygun tabakla servis yapılmalıdır.
- Aperitifler, tabağa birbirine çok yakın şekilde konmamalıdır. Şekillerinin bozulmaması ve tat olarak birbirinden olumsuz etkilenmemeleri için birbirlerine temas ettirilmemelidir.
- Aperitiflerin amacı iştahı açmaktır. Bu yüzden tadımlık olarak hazırlanmalıdır.
- Tabağa konan her bir aperitif, uygun büyüklükte olmalıdır. Aperitif tabaklarının süslemesinde kullanılacak malzemeler; tabağı tamamlayacak renk, şekil ve yapıda olmalıdır.
- Lezzetlerinin yanı sıra görsel olarak da doyurucu olmalıdır. Tabaktaki diziliş ve konumu muntazam olmalıdır, göze hoş görünmelidir.
- Tabaktaki şekil, biçim, boşluk ve sunumundan oluşan kompozisyonuna dikkat edilmelidir.
- Aperitifin varsa sosu, ayrı kapta servis yapılmalıdır.
- Aslına uygun şekilde hazırlanıp servis yapılmalıdır.
- Her aperitif, büfe için uygun değildir. Pâte, terrin, galantin ve muslar restoranlarda alakart menü için uygundur. Bu yüzden büfelerde sunulmamalıdır.

Aperitif yiyecekler; başlangıç tabağı (ordövr), kokteyl yiyecekleri ve açık büfe yiyecekleri olarak servis yapılır. Aperitiflerin ne olarak ve nerede servis yapılacağı, servis şeklinin belirlenmesinde önemlidir. Aperitifler, farklı usullerle servis yapılır.

Tabak Servisi

Türkiye'de çok yaygın olarak kullanılan bir aperitif servis şeklidir. Çeşitli soğuk veya sıcak aperitifler, antre tabağına konur. Aperitif tabağı, konuğun sağından masaya servis yapılır. Kuverinde antre çatal ve bıçağı kullanılır. Soğuk aperitifler, karides kokteyle benzer bir kokteyl şeklinde hazırlandıysa özel kokteyl kabında; kokteyl çatal ve kokteyl kaşığı ile yoksa dessert çatal ve kaşığı ile servis yapılır. Konuk, ordövr arabasından da aperitifini seçebilir. Ordövr arabası masaya getirilir. Konukların siparişine göre yiyecekler, antre tabağına konup konuğun sağından servis yapılır (Görsel 1.86). Konuğun kuverine yoksa antre çatal ve bıçağı ilave edilir.



Görsel 1.86: Aperitiflerin tabak servisle sunumu

Rus Usulüyle Servisi

Aperitifler, konuk gelmeden önce veya geldikten sonra masaya yerleştirilir ve tatlı servisine kadar masada kalır.

Fransız Usulüyle Servisi

Aperitifler, gruplara konuk masasında servis yapılacak ise bu servis usulü uygulanır. Özellikle sıcak aperitifler, büyük bir fayans üzerinde hazırlanır ve servis elemanı tarafından maşa ile servis yapılır.

Kokteyl Servisi

Genellikle kokteyllerde çerez, cips, meyveler, kanape, köfte, kroket, krudite ve börekler çok fazla tercih edilir. Kokteyl için hazırlanan kuru yemiş, cips, kuridite, kuru pasta gibi aperitifler servis başlamadan yarım saat önce bistro masaların üzerine konup servis yapılabilir (Görsel 1.87). Servis elemanı da salonda tepsi ile dolaşarak servisini yapabilir. Kokteyl masalarının 6 veya 8 kişilik olduğu düşünüldüğünde bistro masalara konacak yiyecek miktarı buna uygun olmalıdır. Kokteyl masası için kullanılacak servis kapları, cam veya beyaz porselen olmalıdır.



Görsel 1.87: Aperitiflerin kokteyl yiyeceği olarak servisi

Kokteyl için aperitifler hazırlanırken şunlara dikkat edilmelidir:

- Birer lokmalık parçalar hâlinde hazırlanmalı, kolay yenebilir olmalıdır.
- Kanepe ekmeklerinin dilimleri, 3-4 mm'den kalın olmamalıdır.
- Sıcak kokteyl yiyeceklerinden köfte, peynir kroketleri, pizza ve pideler uygun büyüklükte olmalıdır.
- Küçük yufka börekleri 3-4 cm büyüklükte olmalıdır.
- Tüm kokteyl yiyecekleri ve soğuklar, el veya kürdan; sıcaklar ise kürdanla bir lokmada yenebilecek şekilde hazırlanmalıdır.

Açık Büfe Servisi

Aperitifler, açık büfe yiyeceği olarak sıcak ve soğuk şekilde sunulabilir; açık büfe servis usulü ile servis yapılır. Açık büfedeki soğuk aperitiflerden bazıları, özel soğutuculular ile veya buz üzerinde sunulur. Mutfakta hazırlanan soğuk aperitifler, mutfak personeli tarafından çeşitli servis kaplarına dekoratif bir şekilde yerleştirilir. Gösterişli şekilde süslenip dekor verilmiş karides salatası, zeytinyağlı enginar gibi soğuk aperitifler büyük tepsi veya fayanslarda; karışık füme balık, etler ayna üzerinde; soslu aperitifler ise derin kâse ve oval kaplar ile büfeye çıkarılabilir. Açık büfede sunulacak sıcak aperitifler için de yiyecekleri sıcak tutma özelliği olan benmari ve reşolar kullanılır. Büfeye yerleştirilecek aperitifin sosu varsa o aperitifin önüne veya yanına konur. Açık büfeden aperitif servisi iki şekilde olabilir. Konuklar yemekleri kendileri alır veya konuklara servis elemanı servis yapar. Aperitif yiyecekler kafe, snack bar gibi yerlerde içeceklerin yanında da tüketilir.

SIRA SİZDE

Aperitif yiyecekleri söyleyiniz. Aperitiflerin servis usullerine iki örnek veriniz.

1.8.1. Çerezler, Cipsler ve Servisi

Günün her anına eşlik eden pek çok çerez çeşidi vardır. Çerez türleri sık sık kullanılan atıştırmalıklar arasında yer alır. Farklı lezzet ve yapılarıyla gün içinde bir içeceğin yanına ve keyifli sohbetlere çerez çeşitleri eşlik eder.

Badem, fındık, fıstık, leblebi gibi kuru yemişler; ballı buğday ve çeşitleri, pirinç patlağı çeşitleri, patlamış mısır, sade-kakaolu mısır topları, sade ve çeşnilendirilmiş çeşitli mısır gevrekleri ve sade-meyveli müsliler çerez çeşitlerine girer. Konukların en çok tercih ettikleri ise badem, fındık, ceviz, fıstık, kaju, yer fıstığı gibi çerez çeşitleridir. Bunlar; tuzlu, baharatlı veya doğal hâliyle tüketilebilir.

Karışık veya tek bir çeşit çerez servisi yapılabilir. Çerezler, patates ve mısır cipsleri servise hazır hâlde bulunan tek kullanımlık paketli yiyecekler olduğu için konuğun siparişi üzerine özel kaplarına konup servis yapılır. Paketler sipariş anında açılmalıdır. Daha önce açılırsa tazeliklerini kaybeder. Çerezlerde porsiyon miktarı, kişi başına ortalama 30 g'dır. Çerez tabakları genellikle kişiye özel olduğu için küçüktür. Cam, porselen, ahşap gibi maddelerden seçilebilir. Kare, dikdörtgen, yuvarlak, düz veya ayaklı olabilir. Çerezler küçük bir kâseye veya dolly, peçete serilmiş küçük düz bir tabağa konur. Konuk masasına tepsi ile taşınır ve konuğun sağından servis yapılır. Önce içecek, sonra çerez servisi yapılır. Çerez, kokteyl için hazırlanacaksa porsiyon miktarı bistro masa için ortalama 180-250 g'dır.

Patlamış mısır [popcorn (popkorn)], kurutulmuş mısır tanelerinin özel makine veya tencerelerde ısı ile patlatılması sonucu elde edilen bir yiyecektir. Pirinç, buğday ve arpa tohumu da patlatılabilir ama mısır kadar genişlemez. Genellikle paket hâlinde bulunur veya sipariş alındıktan sonra taze olarak hazırlanır. Bu yiyeceklerin kaç kişi için servis yapılacağı, porsiyonun büyülüğünü belirler. Patlamış mısırın tek kişi için porsiyon miktarı ortalama 30 g'dır. Patlamış mısır, kâsede ve konuğun sağından servis yapılır.

Cipsler, ince dilimler hâlinde doğranmış patates ve çeşitli işlemlerden geçirilmiş mısırın sıvı yağda kızartılması ya da fırınlanması ile yapılan yiyeceklerdir. Hazırlanması ve paketlenmesi, özel tesislerde gerçekleştirilir. En çok patates cipsi kullanılır. Cipsler sade olarak veya çeşitli soslar ile de servis yapılır. Genellikle yoğurt ve domates katkılı dip soslar kullanılır. **Dip soslar** genellikle kokteyllerde çatal bıçak kullanılmadan yapılan sunumlarda cips, kraker vb. ile verilen aperitiflerin batırılarak yendiği koyu kıvamlı soslardır. Yiyecek batırıldığı zaman sos, yiyeceğe bulaşmalı ve akmamalıdır. Cipsler, bir kokteyl masası için hazırlanacak ise üzerine peçete veya dantel kâğıt konmuş küçük tabaklarda servise çıkarılır. Konuk masasına serviste ise tüm hazırlıklar tamamladıktan sonra tepsi ile taşınıp konuğun sağından servis yapılır.

1.8.2. Atıştırmalık Hafif Yiyecekler ve Servisi

Atıştırmalık, TDK sözlüğünde "Çerez, atıştırmaya yarayan şey." olarak tanımlanır. Düzenli bir şekilde yenen ana öğünlerin aralarında atıştırılan, ana öğünden sayılmayan ve az miktarda tüketilen gıda maddeleridir. Çoğunlukla tokluk hissi sağlaması, enerji vermesi amacıyla tüketilen hafif yiyeceklerdir. Yemekten önce alınan aperitif içeceklerle birlikte konuğun arzusuna göre atıştırmalık yiyecekler servis yapılabilir. Krakerler, muska böreği, sigara böreği, puf böreği, peynir kroket, patates kroket, tavuk kroket, kaşar pane, karides pane, istiridye pane, mantar pane, minik pideler, lokma pizza, mitite köfte, midye tava, mini hamburger, sandviçler, waffle, tartolet, grissini, cupcake (kapkek), makaron, kuru pastalar, bonfrit ve kanepe çeşitleri atıştırmalık aperitiflere örnek verilebilir. **Kanepe,** mümkün olduğunca bir lokmada yenebilecek boyutta (3 x 3 cm); kare, üçgen ya da yuvarlak şekilde kesilmiş ekmek dilimi üzerine çeşitli malzemeler konup süslenmiş yiyeceklerdir.

Atıştırmalıklar kokteyl masası için hazırlanabilir. Kokteyl masası için hazırlanan atıştırmalıkların servisinde birçok araç gereç kullanılır. Bunların en çok kullanılanı, sade veya süslü kokteyl kürdanlarıdır. Baharatlı grisiniler için uzun bardaklar; kuru pasta, kurabiye ve börekler için iki katlı servis ve sunum tabakları; küp şeklinde doğranmış peynirler için peynir sunum tahtası, salatalar için tek kişilik sunum tabakları kullanılabilir. Bu atıştırmalıklar, kokteyl için hazırlanıyorsa bistro masalarının ortalama 6-8 kişilik olduğu düşünüldüğünde bir masa için tabağa 6-8 adet konmalıdır. Konuk masasına serviste atıştırmalık, çeşidine göre bir porsiyon olacak şekilde tabağa hazırlanır. Konuğun sağından servis yapılır ve kuveri de ona göre açılır.

Konuk masasında sandviç, hamburger gibi atıştırmalıklar antre tabağında tepsi ile masaya taşınır ve konuğun sağından servis yapılır. Takım olarak antre çatal ve bıçağı kuvere konur. Bonfrit ise sıcak olarak antre tabağında antre çatal ve bıçağı ile servis yapılır. Bazı işletmeler, antre çatal ve bıçağının yerine kürdan ile servis yapar. Sigara böreği, dessert veya ordövr tabağında antre çatal ve bıçağı ile servis yapılır. Bazı işletmeler, patates kızartmasında olduğu gibi kürdan ile servis yapar.

1.8.3. Meyveler ve Servisi

Meyveler, konuk masasına meyve tabağı veya meyve salatası şeklinde servis yapılabilir. Konukların isteğine göre hazırlanan meyve tabağı, tek çeşit meyve veya karışık meyvelerle hazırlanıp dessert tabağına konur. Konuğun sağından servis yapılır. Kuvere dessert çatal ve bıçağı konur. Servis yapılacak meyveler tranş edilmemişse kuvere meyve tabağının önüne bir de atık tabağı ve finger bowl yerleştirilir. Meyve salatası, kâse veya kupta servis yapılır. Kâse ile serviste kuverde dessert çatal ve kaşığı, bardak ile serviste ise kahve kaşığı ve dessert çatalı olmalıdır.

Meyveler, kokteyl masası için hazırlanacak ise tek lokmalık olacak şekilde doğranır veya çeşitli kalıplar ile şekillendirilir. Küp şeklinde kesilip, üzerine kürdan konup servise çıkartılabilir. Muz, çilek gibi meyveler eritilmiş beyaz veya bitter çikolataya batırılabilir. Çeşitli meyveler, kürdan üzerinde üst üste dizilerek meyve şişleri şeklinde hazırlanabilir. Kişi sayısına göre servis tabaklarında bistro masalarına konur.

Meyveler, büfe için meyvenin çeşidine göre hazırlanır. Elma, armut, muz, erik, şeftali gibi meyveler; bütün hâlde, büyük bir fayansın üstünde sepet veya tabağa konabileceği gibi dilimlenmiş şekilde de sunulabilir. Karpuz, kavun gibi meyveler ise dilimlenip porsiyonlanmış şekilde dessert tabağına konarak veya büyük servis kaplarında, çok katlı sunumluklarda büfede servise çıkartılır.

1.8.4. Crudite ve Servisi

Crudite (kurudite), Fransızca'da "Ham, çiğ." anlamına gelir. Kokteyl ve açılış davetlerinin vazgeçilmezidir. Havuç, salatalık, karnabahar, brokoli, kereviz sapı, domates, baby (beybi) mısır, yeşil biber, kuşkonmaz, kabak, taze fasulye, bezelye, Brüksel lahanası, mini domates gibi çiğ sebzelerle hazırlanır. Renkli ve çok şık bir sebze buketi hâlinde de servis yapılabilir (Görsel 1.88). Hem çok pratik hem de çok sağlıklı bir ikramdır. En basit cruditenin hazırlanması ve servis yapılması bile yoğun bir emek gerektirir. Sebze dilimleri, limon sosu veya yoğurt esaslı dip sos ile servis yapılır. Crudite, limon sosu kullanılacak ise ayaklı veya ayaksız bardakta; dip soslar kullanılacak ise tabakla ayaklı veya ayaksız bardakta servis yapılabilir.



Görsel 1.88: Crudite servisi

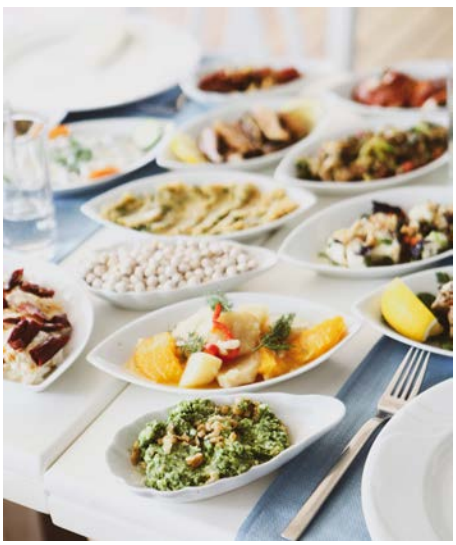
1. ÖĞRENME BİRİMİ	YİYECEK SERVİSİ	23. UYGULAMA
KONU	APERİTİF YİYECEKLERİN SERVİSİ	SÜRE: 3 DERS SAATİ

İşlem Adı: Aperitifleri çeşitli usüllerle servis yapma

Senaryo: İşlem basamaklarını dikkate alarak aperitiflerin uygun usullerle servisi için gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre rol dağılımı yapınız.
2. Aperitifleri tabak servis usulü ile konuk masasına servis yapınız. Kuverde aperitif için takım yoksa kuvere antre çatal ve bıçağını ekleyiniz. Soğuk veya sıcak olarak hazırlanan aperitif tabağını tepsi ile salona taşıyınız, konuğun sağından masaya servis yapınız. Ordövr arabasını hazırlayıp konuk masasına getiriniz. Konukların ordövr arabasından seçtiği aperitifleri antre tabağına koyunuz. Aperitif tabağını masaya konuğun sağından servis yapınız.
3. Aperitifleri Rus usulü servis ile konuk masasına servis yapınız. Konuk salona gelmeden önce veya geldikten sonra tepsi veya araba ile salona getiriniz. Aperitifleri masaya yerleştiriniz.
4. Aperitifleri Fransız usulü servis ile konuk masasına servis yapınız. Büyük bir fayansın üzerine konmuş aperitifleri salona taşıyınız ve konuğun solundan maşa ile servis yapınız.
5. Aperitiflerin açık büfe ile servisi için büfe hazırlayınız. Çeşitli aperitifleri servis kaplarına dekoratif bir şekilde yerleştiriniz. Gösterişli süslenip dekor verilmiş aperitif servis kaplarını büfeye yerleştiriniz. Büfeye konacak aperitifin varsa sosu o aperitifin önüne veya yanına koyunuz. Açık büfeden aperitif servisini iki şekilde yapınız. Konuklar yemekleri kendileri alabilir veya konukların tercih ettiği aperitifleri tabağa koyunuz ve konuğun sağından servis yapınız.
6. Kokteyl için hazırlanan kuru yemiş, cips, kuridite, kuru pasta gibi aperitifleri kokteyl servisi yapınız. Aperitifleri kokteyl başlamadan önce bistro masalarının üzerine koyup servis yapınız veya tepsiye yerleştirip servis yapınız.



Görsel 1.89: Aperitiflerin Rus usulüyle servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "1. Öğrenme Birimi 23. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümlede verilen bilgi doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. ( ) Servis kelimesinin Türkçe karşılığı "hizmet"tir.

2. ( ) Konuk, aperitif içecek siparişi vermese bile konuğun kuverinde aperitif içecek bardağı kalır.

3. ( ) Fransız servisi, klasik ve modern Fransız servisi olmak üzere iki şekilde uygulanır.

4. ( ) Rus servisinde yemeklerin servis şeklinden dolayı kare masalar tercih edilir.

5. ( ) 4 kişiden fazla olan rezervasyonlar, grup rezervasyonu şeklinde yapılır.

6. ( ) Manuel sipariş kaydında sipariş pusulası kullanılır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru ifadeyi yazınız.

7. Amerikan servisinde masa servantının yerine ..... gelir.

8. Konuklar gelmeden önce soğukların masalara yerleştirilmesi ..... usulü serviste uygulanır.

9. Modern Fransız servisi usulünde köfte ..... maşa ile servis yapılabilir.

10. Herkesin istediği kadar yiyecek ve içecek alabildiği, ücreti ev sahibi tarafından ödenen büfeye ..... denir.

11. İki kopya hâlindeki kredi kartı sliplerinin biri konuğa verilir, diğeri ..... kalır.

12. Konuk, otelde konaklarken otel restoranında yemek yiyecek ama peşin ödeme yapmayacaksa ..... sipariş pusulasına yazılır.

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

13. Istakoz ızgara için <u>en uygun</u> servis usulü aşağıdakilerden hangisidir?

A) Amerikan usulü servis

B) Büfe servisi

C) Fransız servisi

D) İngiliz usulü servis

E) Tabak servisi

14. Restoranlarda sipariş alırken sipariş kısaltmalarının kullanılmasındaki amaç aşağıdakilerden hangisidir?

A) Sipariş pusulasındaki yanlış anlaşılmaları önlemek.

B) Sipariş alırken zamandan tasarruf etmek.

C) Kâğıt ve kalem tasarrufu yapmak.

D) Sipariş pusulasında daha az yer kullanmak.

E) Siparişin daha iyi anlaşılmasını sağlamak.

15. Aşağıdakilerden hangisi kalabalık bir konuk grubunda ara sıcaklar için en uygun ve hızlı servis usulüdür?

A) Amerikan

B) İngiliz

C) Modern Fransız

D) Rus

E) Tabak

16. Aşağıdakilerden hangisi Rus servisinde yemeklerin porsiyonlanmış ve birleştirilmiş olarak salona getirilmesinin sebebidir?

A) Tranş arabasının olmaması

B) Mutfak personeline ait bir görev olması

C) Tepsi üzerine garnitürlerin de sığdırılması

D) Porsiyonlama yapılırken yemeğin soğumasını engellemesi

E) Servis personelinin çok meşgul olması

17. Aşağıdakilerden hangisi tabak servisinde uygulanır?

A) İçecek bardağı ve yemek tabakları sağdan; ekmek, tereyağı ve salata soldan servis yapılır.

B) İçecek bardağı sağdan, yemek tabağı ve diğer tabaklar soldan servis yapılır.

C) Bütün tabaklar soldan servis yapılır.

D) Salata ve içecek bardağı sağdan, diğer tabaklar soldan servis yapılır.

E) Bütün tabaklar sağdan servis yapılır.

18. Aşağıdakilerden hangisi hesapların hazırlanması esnasında kasiyerle iş birliği yapılmasının nedenlerinden biridir?

A) Adisyonda yer alan sıra numarasını takip etmek.

B) Kasiyerin yiyecek ve içeceklerle ilgili bilgi eksikliğini tamamlamak.

C) Adisyondaki yiyecek ve içecekleri sipariş pusulasıyla karşılaştırmak.

D) Kasiyerin servis personelinden yardım istemesini sağlamak.

E) Hesap hazırlamayı kolaylaştırmak.

Ç) Aşağıdaki soruları cevaplayınız.

19. Servis usulleri belirlemede hangi kriterler göz önünde bulundurulmalıdır?

20. Büfe servis usullerinin hangisinde servis personeline daha fazla iş düşmektedir?



KONUK MASASINDA SERVİS

KONULAR

2.1. TEMEL SOS VE TÜREYENLERİNİN SERVİSİ

2.2. SALATALARIN SERVİSİ

2.3. FONDÜ SERVİSİ

2.4. KONUK MASASINDA TRANŞ

TEMEL KAVRAMLAR

- gueridon
- fondü
- salata
- sos
- tranş

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Konuk masasında servis, sizce diğer servis türlerinden farklı mıdır? Sizce konuk masasında servisin diğer servis türlerine göre ne tür farklılıkları olabilir?**
2. **Sizce tüm yiyecek içecek işletmeleri, konuğun masasında yiyecek hazırlayıp servis yapmak için uygun mudur? Nedenlerini arkadaşlarınızla paylaşınız.**

GİRİŞ

Yiyecek içecek işletmeleri; işletme için iyi bir imaj oluşturmak, konuk memnuniyeti ve işletmenin kârının sürekliliğini sağlamak için konuklara sundukları hizmet kalitesini üst seviyede tutmalıdır. Günümüzde özellikle sosyal medyanın da etkisi ile işletmelerin konuklara sunduğu özellikli hizmetlerin birçok kişi tarafından paylaşılması, yiyecekler kadar sunum ve servis şekillerinin de daha ilgi çekici olmasını sağlamıştır.



Görsel 2.1: Konuk masasında servis

Konuk masasında servis, "fine dining" adı verilen üst düzey restoranlarda ve konuklara özel servis sunan işletmelerde uygulanan bir masa servisi türüdür. Bu servis türünde bütün olarak pişirilen et yemeklerinin tranş edilip kişi sayısına uygun olarak porsiyonlara ayrılması, balıkların ayıklanıp filetolarının çıkarılması, salataların hazırlanması gibi işlemler konuk masasının hemen yanında yapılır (Görsel 2.1). Konuklar, yemeklerin hangi malzeme ile nasıl hazırlandığını izler. Yapılan çalışmalar, konukların ilgisini çekebilmek amacıyla gösteri şeklinde hazırlanıp sunulur. Tüm bunlar, servis kalitesini artırıp işletmeye yüksek gelir sağlar.

Konuk masasında servis genellikle gueridon ile yapıldığı için **gueridon servisi** olarak adlandırılır (Görsel 2.2). Tekerlekli olan servis arabası çekilerek değil itilerek yönlendirilir. Çalışma başlamadan tekerlekler sabitlenir. Servis için konuk masasının hemen yanında **service table** (sörvis teybıl) veya **side table** (sayd teybıl) adı verilen küçük ilave bir masa da kullanılabilir. Masa, boyut olarak konuk masasının eninde ve yüksekliğindedir. Örneğin konuk masası 80 x 120 cm boyutlarında ise ilave masa 80 x 40 cm boyutlarındadır. Yemeklerin hazırlanacağı ve gueridon olarak kullanılacak araba ya da masa, konuğun masasına olabildiğince yakın konumda olmalıdır. Böylece servis personeli hem daha rahat çalışır hem de konuk, yemeğin hazırlanmasını daha rahat görür.



Görsel 2.2: Gueridon

Konuklar servis için hazır olduğunda yiyecekler; servis arabası, tepsi ya da büyük porselen kayık tabak üzerinde getirilir ve konuğa prezantasyonu (sunum) yapılır (Görsel 2.3). Konuğun onayı alındıktan sonra yiyecekler, gueridon üzerinde konuğun görebileceği bir konumda yerleştirilir. Gerekli ise yiyecekle ilgili konuğa bilgi verilir. Konuğun masasının yanında yiyecekle ilgili hazırlıklar tamamlandıktan sonra konuğa servis yapılır. Servis usulü olarak Rus servisi ve İngiliz servisi ile benzerlik gösterir. Küçük gruplardaki konuklara servis yapmak için uygundur. Ziyafetler ve kalabalık gruplarda yemeğin servisi uzun zaman alacağından tercih edilmez.



Görsel 2.3: Yemeğin konuğa sunum için götürülmesi

Bazı durumlarda konuk masasında servis için yiyeceğin ön hazırlığı mutfakta yapılabilir. Diğer tüm hazırlıklar konuğun yanında yapıldığı için hata kaldırmayan, gelişmiş bir servis tekniğidir. Servisi yapan personel; eğitimli, iletişimi güçlü, tecrübeli ve yetenekli olmalıdır. Servis personeli, kısmi de olsa aşçı rolünü üstleneceği için hazırlayacağı yiyeceklerle ilgili bilgi sahibi olmalıdır. Yemekleri tat, aroma, sıcaklık gibi unsurlara dikkat ederek gösteri havasında hazırlamalıdır. Bu nedenle yiyecek içecek hizmeti sunan tüm işletmelerde bu servisin uygulanması zordur. Yiyecek içecek işletmeleri; konuk masasında servis yapmak için servis alanının büyüklüğü, genişliği ve servis personelinin deneyimini dikkate almalıdır. Servis personeli, mümkün olduğunca hızlı çalışmalı ayrıca hijyen kuralları ve güvenlik tedbirlerinde dikkatli olmalıdır.

2.1. TEMEL SOS VE TÜREYENLERİNİN SERVİSİ

Bir yemeği hazırlamada kullanılan malzemeler kadar yemeğin görünümü de önemlidir. Yemeğin görüntüsü; pişirilme yöntemi, garnitürleri ve yemekle birlikte kullanılan soslar ile oluşur. **Sos**; yiyeceğe lezzet, tat ve renk kazandıran ayrıca yiyeceğin besin değerini artıran koyu ya da akıcı kıvamdaki maddedir. Soslar, yemeğin hem görünümünü güzelleştirir hem de lezzetini artırır. Yemeklere kimlik kazandırır. Özel olarak hazırlanabildiği (Görsel 2.4) gibi yemeğin pişmesi sırasında da oluşabilir. Sosun yemek ile bütünleşebilen yapıda olması gerekir. Sosların hazırlanmasında genellikle et, tavuk ve sebze suları kullanılır. Bazı soslar; ismini yapımında kullanılan ot, baharat gibi içine konan malzemeden alır. Servis personeli, hangi sosların hangi yemekle servis yapılacağını bilmelidir. Gerektiğinde konuğa soslarla ilgili bilgi vermelidir. Servisten önce konuğa sos tercih edip etmediğini sormalıdır.



Görsel 2.4: Konuk masasında sos hazırlama

Soslar, yemeklerin hazırlanması ya da yemeğin servisi esnasında üzerine veya yemek tabağının sol alt kısmına dökülür (Görsel 2.5: a). Servis yapılacak yemeğin özelliğine göre sosluklara konarak da servis yapılabilir (Görsel 2.5: b). Yemek servisinden sonra konuktan sos için izin istenir ve konuğun sol tarafından servis yapılır. Sosların büyük bir kısmı temel sosların türetilmesiyle oluşur.



Görsel 2.5: a, b: Sosların servisi

2.1.1. Sütten Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

Bechamel sauce (beşamel sos), sütten yapılan sosların temelidir. Mutfaklarda en sık kullanılan soslardan biridir. Servis sırasında hızlı bir şekilde yapılabilir veya önceden hazırlanıp uygun şekilde muhafaza edilebilir. Yemeklerin üzerinde kullanılması durumunda genellikle bechamel sosun yüzeyi kızartılarak servis yapılır (Görsel 2.6). Bechamel sosun cream sauce (krem sos), aurora sauce (erora sos), mornay sauce (morney sos) gibi türevleri bulunur.



Görsel 2.6: Bechamel sosun servisi

Sütten yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.1'de verilmiştir.

Tablo 2.1: Sütten Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Sütten Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Bechamel sauce	• Sütten yapılan diğer sosların hazırlanmasında • Buğulama ve haşlanmış balıklar • Sebze yemekleri • Graten yemekler
Cream sauce	• Sebze yemekleri • Haşlama balıklar • Kümes hayvanlarının haşlanmış etleriyle hazırlanan yemekler
Aurora sauce	• Haşlanmış balıklar • Kümes hayvanlarının etleriyle hazırlanan yemekler
Mornay sauce	• Sebze yemekleri • Graten yemekler • Yumurtalar • Haşlanmış balıklar • Haşlanmış su ürünleri • Kümes hayvanlarının haşlanmış etleriyle hazırlanan yemekler

2.1.2. Domatesten Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

En çok hazırlanıp kullanılan soslardan biri olan domates sosunun ana malzemelerini domates, domates salçası ve domates suyu oluşturur. Domatesten yapılan soslar genellikle çeşitli et yemekleri (Görsel 2.7), makarna ve sebzelerle birlikte servis yapılır. Domates sosunun portugaise sauce (porçugiz sos), provencale sauce (provensel sos) ve duxelles sauce (düksel sos) gibi bazı türevleri bulunur.



Görsel 2.7: Domatesten yapılan sosların servisi

Domatesten yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.2'de verilmiştir.

Tablo 2.2: Domatesten Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Domatesten Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Portugaise sauce	• Çeşitli etler • Kümes hayvanlarının etleri • Balıklar • Yumurta yemekleri
Provencale sauce	• Süt danası eti • Küçük doğranmış etler • Kümes hayvanlarının etleriyle hazırlanan yemekler • Balıklar • Yumurta yemekleri
Duxelles sauce	• Çeşitli etler • Kümes hayvanlarının etleri • Balıklar • Yumurta yemekleri

SIRA SİZDE

Servis personelinin konuk masasında domatesten yapılan bir sosu hazırlayıp servis yapmasıyla ilgili bir diyalog yazınız. Yazdığınız bu diyaloğu sınıfta arkadaşlarınızla canlandırınız.

2.1.3. Sıvı Yağdan Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

Zeytinyağı, ayçiçeği yağı, fındık yağı gibi sıvı yağlar kullanılarak elde edilen soslardır. Sıvı yağ ile yapılıp en fazla bilinen ve servis yapılan temel sos, myonnaise saucetur (mayonez sos) (Görsel 2.8). Özellikle soğuk mutfakta sıklıkla kullanılan mayonnaise sauce, English sauce [İngliş (İngiliz) sos], tartar sauce (tartar sos), gribiche sauce (gribiş sos) gibi bazı türevleri bulunur.



Görsel 2.8: Mayonnaise sauce servisi

Sıvı yağdan yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.3'te verilmiştir.

Tablo 2.3: Sıvı Yağdan Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Sıvı Yağdan Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Mayonnaise sauce	• Sıvı yağdan yapılan diğer sosların hazırlanmasında • Soğuk ordövrler • Çeşitli salatalar
English sauce	• Soğuk etler • Soğuk beyaz etler
Tartar sauce	• Soğuk etler • Sıcak ve soğuk balıklar • Soğuk büfe yemekleri
Gribiche sauce	• Haşlanmış balıklar • Kabuklu deniz mahsulleri

2.1.4. Beyaz Fondla Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

Sauce veloute (sos velüt) "beyaz fond" olarak bilinir. Beyaz fond, balık yemekleri için balık fondu; tavuk yemekleri için tavuk fondu ve et yemekleri için ise et fondu kullanılarak hazırlanır. Beyaz fond ile yapılan soslar genellikle et, balık ve kümes hayvanlarından yapılan yemeklerin servisinde kullanılır (Görsel 2.9). Supreme sauce (süprem sos), normande sauce (normandi sos), allemande sauce (alemend sos) gibi bazı türevleri bulunur.



Görsel 2.9: Beyaz fond ile yapılan sosların servisi

Beyaz fond ile yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.4'te verilmiştir.

Tablo 2.4: Beyaz Fondla Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Beyaz Fondla Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Supreme sauce	• Haşlanmış tavuk • Güveçler • Sebzeler
Normande sauce	• Haşlanmış ve yağsız balık çeşitleri
Allemande sauce	• Dil, beyin gibi haşlanmış sakatat çeşitleri • Haşlanmış sebzeler

2.1.5. Kahverengi Fondla Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

Kahverengi et suyu ve tereyağında kavrulmuş un ile birlikte hazırlanan temel sosa **Espagnole sauce** (Espanyol sos) adı verilir. İştah açıcı özelliğe sahip olan kahverengi soslar genellikle sıcak et yemekleriyle servis yapılır (Görsel 2.10). Demi glace sauce (dömi glas sos), Africiane sauce [Afrikan (Afrika) sos] gibi türevleri bulunur.



Görsel 2.10: Kahverengi fondla yapılan sosların servisi

Kahverengi fond ile yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.5'te verilmiştir.

Tablo 2.5: Kahverengi Fondla Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Kahverengi Fondla Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Espagnole sauce	• Kahverengi sosların yapımında • Sıcak et yemekleri • Pane etler • Balıklar
Demi glace sauce	• Çeşitli sosların yapımında • Sıcak et yemekleri • Çorbalar
Africiane sauce	• Çeşitli sosların yapımında • Sıcak et yemekleri • Çorbalar

2.1.6. Tereyağından Yapılan Soslar ve Bu Sosların Servisi

Tereyağının kalitesi ve içinde katkı maddesi olmaması iyi bir sos elde edebilmek için önemlidir. Bu soslar, sıcak veya soğuk olarak hazırlanabilir. Soğuk tereyağı sosları, konuk masasında hazırlanmaya uygun değildir. Bunlar servis öncesinde hazırlanır ve katılaşıncaya kadar buzdolabında bekletilir. Katılaşan sos, bıçak veya kalıpla şekillendirilerek parçalara ayrılır. Konuğun tercihine göre servis yapılır. Sıcak tereyağı sosları ise konuk masasında hazırlanmak için daha uygundur. Hollandaise sauce (hollandez sos), en sık servis yapılan tereyağı bazlı soslardandır (Görsel 2.11). Servisi ılık olarak yapılır. Bearnaise sauce (bernez sos), choron sauce (şoron sos), maltaise sauce (meltiz sos), mousseline sauce (muslin sos) gibi bazı türevleri bulunur.



Görsel 2.11: Hollandaise sauce servisi

Tereyağından yapılan bazı soslar ve bu soslarla servis yapılan yiyecekler Tablo 2.6'da verilmiştir.

Tablo 2.6: Tereyağından Yapılan Soslar ve Bu Soslarla Servis Yapılan Yiyecekler

Tereyağından Yapılan Bazı Soslar	Servis Yapılan Bazı Yiyecekler
Hollandaise sauce	• Tereyağı kullanılan diğer sosların yapımında • Izgara etler • Balıklar • Tavuk yemekleri • Sebzeler • Yumurta çeşitleri
Bearnaise sauce	• Izgara et ve balıklar • Tavada pişirilmiş etler ve balıklar • Yumurta çeşitleri
Choron sauce	• Izgara et ve balıklar • Tavada pişirilmiş etler ve balıklar • Yumurta çeşitleri
Maltaise sauce	• Izgara etler • Sıcak kuşkonmaz
Mousseline sauce	• Izgara etler • Haşlanmış sebzeler (kuşkonmaz, karnabahar vb.)

SIRA SİZDE

Temel sosları sıralayınız. Her bir temel sosun birlikte servis yapıldığı yiyeceklere ikişer tane örnek veriniz.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	1. UYGULAMA
KONU	TEMEL SOS VE TÜREYENLERİNİN SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında sos servisi yapma

Senaryo: İki konuk akşam yemeği için restorana gelmiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak servis personeli göreviyle konuk masasında sos servisi yapmayla ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağlımı yapınız.
2. Doğranması gereken malzemeleri mutfakta doğrayınız.
3. Malzemeleri uygun büyüklükteki kaplara yerleştiriniz.
4. Sos hazırlamada kullanılacak araçların temizliğini kontrol ediniz.
5. Sos hazırlamada kullanılacak araç gereci geridona kullanım sırasına göre yerleştiriniz.
6. Geridon ile birlikte konuk masasının yanına gidiniz.
7. Servisi yapılacak yemek ve tarife uygun olarak sosu hazırlayınız.
8. Sosu özelliğine uygun servis kabına yerleştiriniz.
9. Yemeğin servisini yaptıktan sonra konuklara sos isteyip istemediklerini sorunuz.
10. Konuktan izin isteyiniz ve konuğun sol tarafından servis yapınız.
11. Yemeğin özelliğine göre üstüne ya da yemek tabağının sol alt kısmına sos servisi yapınız.



Görsel 2.12: Konuk masasında sos servisi yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 1. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.2. SALATALARIN SERVİSİ

Salatalar; taze sebze, meyve, et, balık, kümes hayvanları, su ürünleri gibi malzemelerin bir ya da birkaçının bir araya getirilerek hazırlanması ile ortaya çıkar. Yenebilir, çiğ, pişmiş, birbirleriyle uyumlu ve birbirini tamamlayan tüm yiyecekler salata yapımında kullanılır. Salata hem kendi içinde hem de servisinin yapıldığı yemek ile lezzet, renk ve kıvam olarak uyumlu olmalıdır. Kendi doğal aroması ya da onun daha lezzetli hâle gelmesini sağlayan soslarla birlikte konuklara sunulabilir (Görsel 2.13). Salatada kullanılacak gıda maddelerini ve salataya uygun sosları bilmek önemlidir. Konuk masasında salata hazırlarken düzen ve hijyene dikkat edilmeli, çalışırken pratik ve hızlı olunmalıdır.



Görsel 2.13: Salatanın servisi

2.2.1. Salata Çeşitlerinin Servisi

Salataların hazırlanmasında çiğ, pişmiş ve konserve olarak çeşitli sebze, ot, meyve; pirinç, bulgur gibi tahıllar; makarna çeşitleri, kuru baklagiller, etler, sakatat, şarküteri ürünleri, kabuklu ve kabuksuz deniz ürünleri, balık çeşitleri, konserve ve füme balık kullanılabilir. Salataların hazırlanması kadar servisi de diğer yiyeceklere göre daha hızlı ve pratiktir. Salatada kullanılacak malzemelerin ön hazırlığı mutfakta yapılır. Konuk masasında uzun sürebilecek hazırlama ve pişirme işlemleri, mutfakta önceden tamamlanır. Mutfakta gerekli hazırlıklar yapıldıktan sonra konuk masasında servis için geridon veya servis arabası düzenlenir. Geridon veya servis arabasının üst kısmı, salata hazırlamaya uygun olmalıdır. Doğrama tahtası, sebze doğrama ve dekor bıçakları, karıştırma kapları; servis maşası, kaşığı ve çatalı; çeşitli boylarda salata servis tabağı, salata servis kâsesi, sos servis kapları (sosiyer) ve sos servis kaşığı salata yapımı ve servisinde kullanılan araçlardır. Bu araçlar; eksiksiz, temiz ve düzenli olarak geridon veya servis arabasına yerleştirilir. Çok kullanılanlar geridonun üst katına, az kullanılanlar ise alta konur. Geridon, konuğun çalışmayı rahatça görebileceği şekilde konuk masasına yaklaştırılır ve konuğun salatası hazırlanır. Sezar salata, mimoza salata, yeşil salata, şef salata vb. konuk masasında hazırlanabilecek salatalardır.

Salatada kullanılan malzemelerin birbirini tamamlar nitelikte olması gerekir. Salatalarda çeşitli garnitürler kullanılır. Bunlar salataya son şeklini veren süslerdir. Salatanın çekiciliğini artırıp renk ve şekil açısından bütünlük sağlar. Salatalık dilimleri, soğan halkaları, mısır, kiraz domates, peynir çeşitleri, yuvarlak havuç vb. garnitür olarak parlak renkleri ile salataların görünümünü güzelleştiren bazı ürünlerdir. Garnitürlerin seçimi kadar dekoratif olarak doğranıp şekillendirilmesi de salatanın çekiciliğine katkı sunar. Daha sonra tabağa uygun şekilde yerleştirilip dizayn edilir (Görsel 2.14).

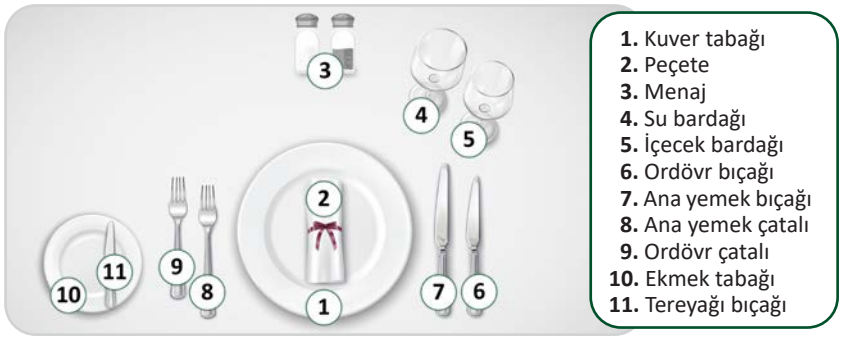


Görsel 2.14: Salata garnitürlerinin tabakta dizaynı

Salata çeşitli şekillerde servis yapılabilir. Salatanın ne zaman servis yapılacağı, menü ve konuğun tercihine göre farklılık gösterir. Salatanın menüdeki sırası ve servis yapılma zamanına uygun olarak porsiyon miktarı, içeriğinde bulunan malzemeler, servisinin yapıldığı tabak ve masadaki kuveri değişir. Salatalar, konuklara servis yapılış amacına göre farklı şekilde sınıflandırılır.

Aperitif Salatalar

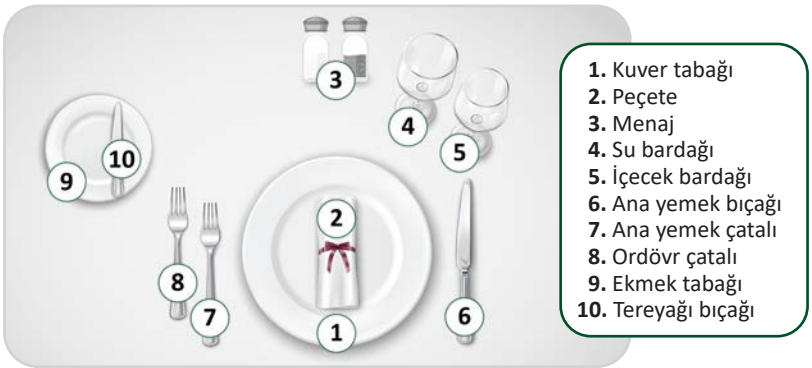
Başlangıç yemeği olarak verilir. İştah açıcı sos ve baharatlar ile hazırlanır. Ordövr tabağında servis yapılır. Kuverinde orta boy çatal ve bıçak (ordövr çatalı ve bıçağı) kullanılır. Kuvere öncelikle kuver tabağı ve katlanmış peçete yerleştirilir. Kuver tabağının sol tarafına orta boy çatal, sağ tarafına ise orta boy bıçak konur. Bıçak hizalanıp sağ üst köşesine içecek bardağı, içecek bardağının sol hizasına su bardağı yerleştirilir. İçecek bardağı, servis yapılacak içeceğin çeşidine göre seçilir. Ekmek tabağı ise çatalın sol tarafına yerleştirilip üzerine tereyağı bıçağı konur. Menajlar yerleştirilip kuver tamamlanır (Görsel 2.15). Konuğun yanında hazırlanan aperitif salata, konuğun sağ tarafından usulüne uygun olarak servis yapılır.



Görsel 2.15: Aperitif salata kuveri

Eşlikçi (Garnitür) Salatalar

Ana yemeğin yanında verilir. Servis yapılacak menüye uygun kuver hazırlanır. Eşlikçi salata için salata çatalı (orta boy çatal), ana yemek tabağının solunda yer alacak şekilde kuvere eklenir (Görsel 2.16). Konuğun yanında hazırlanan salata, konuğun sol tarafından servis yapılır. Salata tabağı ana yemek tabağının sol, ekmek tabağının ise alt tarafına gelecek şekilde yerleştirilir. Salata tabağı, ekmek tabağının alt tarafı ve ana yemek tabağının alt kenarı ile hizalı olacak şekilde masaya yerleştirilmelidir.



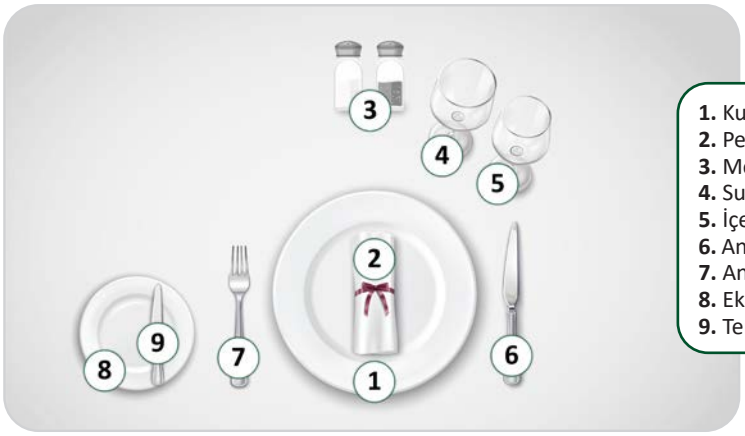
Görsel 2.16: Eşlikçi salata kuveri

DİKKAT

Ekmek tabağı, kuver tabağı ile aynı hizada yerleştirilmişse, salata servisinde biraz üst ileriye doğru alınır ve oradaki boşluğa salatanın servisi yapılır.

Ana Yemek Salataları

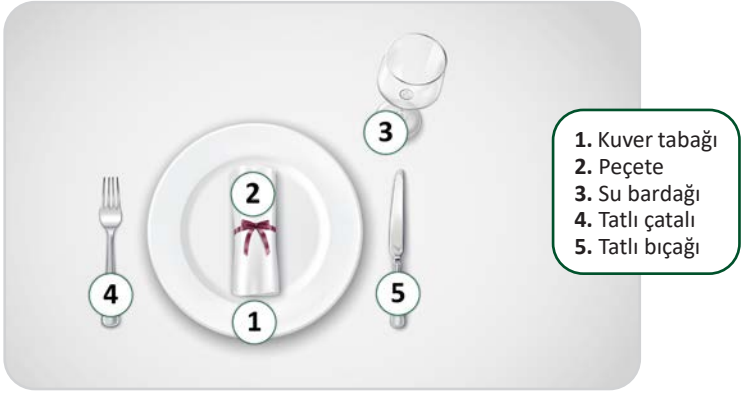
İçeriği daha zengindir ve porsiyon miktarı daha fazladır. Kuverinde büyük boy çatal ve bıçak kullanılır. Kuvere öncelikle kuver tabağı ve katlanmış peçete yerleştirilir. Kuver tabağının sol tarafına büyük boy çatal, sağ tarafına ise büyük boy bıçak konur. Bıçak hizalanır, sağ üst köşesine içecek bardağı yerleştirilir. Ekmek tabağı ise çatalın sol tarafına yerleştirilip üzerine tereyağı bıçağı konur. Menajlar yerleştirilip kuver tamamlanır (Görsel 2.17). Konuğun yanında hazırlanan ana yemek salataları, konuğun sağ tarafından usulüne uygun olarak servis yapılır.



Görsel 2.17: Ana yemek salata kuveri

Tatlı Salatalar

Salata yapımında meyveler, sebze salatalarının içinde kullanılabilir ya da sadece meyve salatası olarak hazırlanabilir. Birbiriyle uyumlu birkaç meyvenin bir araya getirilmesiyle hazırlanan salataya **meyve salatası** denir. Meyve salatası, tatlı yerine servis yapılabilir. Kuverinde meyve salatasının özelliğine uygun olarak tatlı bıçağı, çatalı ve kaşığı kullanılır. Kuver tabağı ve peçete, kuvere yerleştirilir. Tatlı çatalı, kuver tabağının sol tarafına; tatlı bıçağı ise sağ tarafa yerleştirilir. Su bardağı, bıçağın üst kısmına hizalanarak yerleştirilir (Görsel 2.18). Meyve salatası kup ile de servis yapılabilir. Kupun bir alt tabak ile servis yapılması daha uygundur. Alt tabağın üzerine kupun kaymaması için öncelikle bir dolly konur ve üzerine kup yerleştirilir.



Görsel 2.18: Tatlı salata kuveri

SIRA SİZDE

Servis yapılış amacına göre salata kuverlerinden birini seçip hazırlayınız. Hazırladığınız kuveri sınıf veya atölye ortamında arkadaşlarınızla değerlendiriniz.

2.2.2. Salata Soslarının Servisi

Salataları lezzetlendirmek için hazırlanan salata soslarına **dressing** (diressin) adı verilir. Salatalar, bazı çeşitler dışında genellikle soslarla servis yapılır (Görsel 2.19). Soslar, salataya lezzet ve çekicilik kazandırır. Sıvı kıvamdaki tamamlayıcı karışımlardır. Uluslararası mutfaklarda kullanılan birçok salata sosu vardır. Sosların içeriğinde ve malzeme oranında değişiklik yapılarak yeni soslar da üretilebilir. Soslar mutfakta önceden yapılabilir. Basit ve pratik olanları ise konuğun yanında hazırlanabilir.



Görsel 2.19: Salata soslarının servisi

Konuk masasında salata ve soslarının servisi, öncelikle salata malzemelerinin karıştırma kabına alınmasıyla başlar. Konuğun tercihine uygun miktarda sos ayarlanır ve salata üzerine dökülür. Salata ve sos karıştırılırken her iki elde çatal ya da bir elde çatal, diğer elde kaşık kullanılır (Görsel 2.20). Sos, tüm salatada eşit miktarda olacak şekilde iyice karıştırılır. Karıştırma sırasında sosun etrafa sıçramamasına özen gösterilmelidir. Hazırlığı biten salata, çeşidine uygun olan tabağa porsiyonlanır ve garnitürlerle süslenir. Salatada kullanılan gereç ve garnitürler, tabaklara eşit miktarlarda porsiyonlanmalıdır. Soslar, salataya servisten hemen önce karıştırılarak eklenebilir veya konuğun tercihine göre sos servis kabında da servis yapılabilir. Bu durumda konuğun tercih ettiği miktarda sos, salatanın üzerine dökülür. Bazı haşlanmış sebze salataları da konuk masasında hazırlanıp, ılık olarak servis yapılır.



Görsel 2.20: Salata ve sosun karıştırılması

DİKKAT

Bazı garnitürleri sosla ayrıca lezzetlendirmek gerekebilir. Bu durumda hazırlanan bir miktar salata sosu ayrılır ve tabağa garnitür yerleştirildikten sonra üzerine dökülür. Salatanın altına konan garnitürler ise bir kap içinde soslanıp salata tabağına yerleştirilir.

Salata sosu hazırlamada genel olarak sirke, limon, zeytinyağı, süt, yoğurt, krema, mayonez, ketçap, hardal, sarımsak, tuz, şeker, karabiber, kekik, nane, fesleğen, dereotu, maydanoz gibi ürünler kullanılır. İşlem gerektirmeden hazırlanan basit sebze salatalarında kullanılan sosların içeriğinde genel olarak limon, sirke, zeytinyağı, tuz, karabiber, beyaz biber, ezilmiş sarımsak gibi ürünler bulunur. Bu ürünler çırpılarak homojen hâle getirildikten sonra salataya eklenir. Çeşitli işlemlerden geçirilerek hazırlanan salatalar için ise özel soslar kullanılır (Görsel 2.21).



Görsel 2.21: Özel salata sosları

İtalyan Sezar Sos: Yeşil yapraklı sebzeler ve kruton ekmek ile salata hazırlanır. Mayonez, yoğurt, sarımsak, tuz, ince doğranmış dereotu, maydanoz ve taze soğan karıştırma kabına alınıp iyice karıştırılır. Sos, sosiyere konup salatanın yanında servis yapılır.

Amerikan Sos: Katı olarak pişirilmiş ve ince kıyılmış yumurta, mayonez, acı Meksika biberi sosu [chilli souce (çili sos)], pul biber, ince kıyılmış arpacık soğan, kornişon turşu ve yeşil zeytin bir araya getirilip mikser yardımı ile karıştırılır. Sos, buzdolabında soğutulduktan sonra sosiyere konup servis yapılır.

Fransız Salata Sosu: Limon suyu, zeytinyağı, su, ketçap, hardal, krema, toz şeker, kırmızı pul biber, mercanköşk otu, beyaz biber, sarımsak, kuru soğan ve tabasco (tubasko) biberinden üretilip acı bir sos olan tabasco sos iyice karıştırılır. Sosiyere konup servis yapılır.

Avokado Salata Sosu: Orta boydaki avokadonun kabuğu soyulup çekirdeği çıkarılır. Limon ile ovulup parçalara ayrılır. Avokado parçaları, limon suyu, zeytinyağı, tabasco sos, ince kıyılmış taze soğan, tuz ve beyaz biber karıştırılıp blenderdan (bilendır) geçirilir. Sosiyere konup servis yapılır.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	2. UYGULAMA
KONU	SALATALARIN SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında salata servisi yapma

Senaryo: Dört konuk, öğle yemeği için restorana gelmiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak servis personeli görevinizle konuk masasında salata servisiyle ilgili uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Konuğun masasına salata kuveri açınız.

3. Salata ile ilgili araç gereci geridona kullanım sırasına göre yerleştiriniz.

4. Geridon ile birlikte konuk masasının yanına gidiniz.

5. Salatayı tarife uygun olarak konuğun yanında hazırlayınız.

6. Salatayı servis amacına uygun olarak tabağa yerleştiriniz.

7. Konuğa usulüne uygun olarak salata servisi yapınız.



Görsel 2.22: Konuk masasında salata servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 2. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	3. UYGULAMA
KONU	SALATALARIN SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında salata ve sosunu servis yapma

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Adil Bey, salata siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa salata ve sos servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.

2. Salata servisi için uygun takımları servis kurallarına uyarak kuvere yerleştiriniz.

3. Salata ile ilgili araç gereci kullanım sırasına göre geridona yerleştiriniz.

4. Geridon ile birlikte konuk masasının yanına gidiniz.

5. Konuğun yanında tarife uygun olarak salatayı ve sosunu hazırlayınız.

6. Salatayı servis amacına uygun olarak tabağa yerleştiriniz.

7. Konuğa usulüne uygun olarak salata servisi yapınız.

8. Salata sosunun ayrı olarak servis yapılması durumunda sosu sosiyere doldurunuz. Konuğun tercih ettiği miktarda sosu salatanın üzerine döküp servis yapınız.



Görsel 2.23: Konuk masasında salata ve sosunu servis yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 2. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.3. FONDÜ (FONDUE) SERVİSİ

Fondü; benmari usulünde eritilen çikolata, peynir gibi yiyeceklere farklı türdeki yiyeceklerin batırılarak yenmesini ifade eder. İsviçre, Fransa ve İtalya'ya özgüdür. Birçok kültürde yer alan fondü, çeşidine göre hem pişirme hem de tüketme tekniğidir. İlk olarak eritilmiş peynirle yapılıp peynir fondü olarak ortaya çıkmıştır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra daha fazla tanınıp geliştirilerek deniz mahsulleri, et ve çikolata fondü olarak çeşitlendirilmiştir. Fondünün önemli özelliği; ısıya dayanıklı bir kabın masada reşo üzerine konması, çatala batırılmış yiyeceğin kabın içinde erimiş hâlde bulunan sosa bulanarak yenmesi ya da kaba daldırılarak pişirilmesidir. Fondü için kullanılan reşo, paslanmaz çelikten üretilir. Fondü tenceresinin altına konur ve yiyeceğin sıcak kalmasını sağlar.

Fondü servisi, gelişmiş servis tekniklerinden biridir ve fondü servisinde kendine has servis araçları kullanılır. Farklı şekil ve boyutlarda fondü takımları genellikle set hâlinde bulunur (Görsel 2.24). Geridona veya servis arabasına yerleştirilmiş fondü takımları konuk masasına götürülür. Konuklar bu takımları kullanarak yemeklerini yer.



Görsel 2.24: Fondü seti

Fondü Kabı

Ağzı dar olup bakır, çelik ya da seramikten yapılmış bir kaptır. Farklı boyut ve şekilde olanları vardır. Fondu tenceresi, potu ya da tavası olarak da isimlendirilir. Yemek boyunca konuk masasında reşo üzerinde bulunur. Bazı çeşitlerinde kabın etrafında özel sos bölümleri bulunur.

Fondü Çatalı

Normal çataldan daha uzundur. Fondü çeşidine göre farklı türleri vardır. Örneğin peynir fondü için üç dişli, et fondü için iki dişli çatal kullanılır. Fondü seti ile birlikte kullanılır. Set içinde genellikle 6 adet olarak bulunur. Konukların çatallarının karışmaması için çatalların tutma yerleri genellikle farklı renktedir.

Sos Kaşığı

Konukların fondü tenceresinin etrafında bulunan sosları tabaklarına koymaları için kullanılır.

Fondü çeşidine uygun olarak farklı sos ve garnitürler bulunur. Kullanılan soslar yeni tatlar elde edilmek üzere geliştirilebilir. Konuklar, fondü servisinde yiyeceğini kendi pişirir ve istediği miktarda sos ve garnitüre batırarak yiyebilir.

Fondü çeşitleri şunlardır:

- Peynir fondü
- Deniz mahsulleri fondüsü
- Et fondü
- Çikolata fondü

2.3.1. Peynir Fondünün Servisi

Peynir fondünün en temel özelliği, fondü tenceresinde eritilmiş peynirli karışıma ekmek parçalarının çatalla batırılarak yenmesidir. Peynir fondü için emmantal (emmentıl), gravyer gibi sert peynirler kullanılır. Ekmekler dilimlenir ve kabukları soyulduktan sonra lokma büyüklüğünde kesilir. Peynir fondünün kuverinde kuver tabağı, peçete, tatlı çatalı, su bardağı, içecek bardağı, fondü kabı ve çatalı bulunur. Servisi için gerekli araç gereç hazırlanarak servis arabasına konur ve konuğun masasına getirilir. Servis arabasının üzerinde reşo yakılır ve üzerine fondü kabı yerleştirilerek peynir fondü hazırlanır. Fondü kabı içinde bulunan peynir fondü, reşo ve çatalları ile birlikte konuğun masasına konur. Lokma büyüklüğünde kesilmiş ekmek parçaları konuğun masasına servis yapılır (Görsel 2.25).

BİLGİ KUTUSU

Peynir fondünün yapılışı ve servisi, Karadeniz Bölgesi'nin yemeklerinden olan mıhlama (muhlama) ile benzerlik gösterir.



Görsel 2.25: Peynir fondü servisi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	4. UYGULAMA
KONU	FONDÜ SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında peynir fondü servisi yapma

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Cansu Hanım, peynir fondü siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa peynir fondü servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Peynir fondü servisi için gerekli takımları servis kurallarına uyarak kuvere yerleştiriniz.
3. Peynir fondü için tarife uygun olarak malzemeleri, reşo ve fondü takımını geridonun üzerine yerleştiriniz.
4. Geridonu konuğun masasının yanına getiriniz.
5. Güvenlik tedbirlerine uyarak reşoyu yakınız.
6. Reşonun üzerine fondü kabını yerleştiriniz.
7. Tarife uygun olarak peynir fondü hazırlayınız.
8. Reşoyu konuk masasına koymadan önce kısınız.
9. Peynir fondü ve takımlarını konuğun masasına servis yapınız.
10. Lokmalar hâlinde kesilmiş ekmek parçalarını konuğun masasına servis yapınız.



Görsel 2.26: Konuk masasında peynir fondü servisi yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 3. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.3.2. Su Ürünleri Fondüsünün Servisi

Su ürünleri fondüsü için genellikle tek türde değil karışık türdeki balıklar kullanılır. Daha çok morina, mırmır, pisi balığı gibi sert etli balıklar ve karides, kalamar, midye gibi su ürünleri tercih edilir. Bütün hâlde, filetosu çıkarılmış balık tarife uygun olarak çeşitli işlemlerden geçirildikten sonra lokmalar hâlinde kesilir (Görsel 2.27). Sıvı yağ önce ocakta, sonra reşo üzerindeki fondü kabında ısıtılır. Kullanılan sıvı yağ miktarı, fondü kabının yarısı kadardır. Konuk tarafından fondü çatalına batırılan balık ve diğer su ürünleri, fondü kabında bulunan sıcak sıvı yağda kızartılır. Konuk, pişen ürünü tercih ettiği sosa batırıp garnitür eşliğinde yiyebilir. Pilav, makarna, çeşitli sebzeler ve sos; limon sosu, kokteyl sos gibi çeşitli soslarla birlikte servis kapları içinde konuğa sunulur (Görsel 2.28). Kuverinde kuver tabağı, orta boy tabak, ekmek tabağı, peçete, su bardağı, içecek bardağı, balık çatalı ve bıçağı, sos ve garnitür servis kapları, fondü kabı ve çatalları bulunur.



Görsel 2.27: Fondü için ön hazırlığı yapılmış su ürünleri



Görsel 2.28: Su ürünleri fondü servisi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	5. UYGULAMA
KONU	FONDÜ SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında su ürünleri fondüsü servisi yapma

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Merve Hanım, su ürünleri fondüsü siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa su ürünleri fondüsü servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğun masasına su ürünleri fondüsü kuveri açınız.
3. Su ürünleri fondüsü için gerekli araç gereci geridonun üzerine kullanım sırasına göre yerleştiriniz.
4. Geridonu konuğun masasının yanına getiriniz.
5. Güvenlik tedbirlerine uyarak reşoyu yakınız.
6. Reşonun üzerine fondü kabını yerleştiriniz.
7. Fondü kabındaki sıvı yağı ısıtınız.
8. Reşoyu konuk masasına koymadan önce kısınız.
9. Su ürünleri fondüsü ve takımlarını konuğun masasına servis yapınız.
10. Lokmalar hâlinde kesilmiş su ürünlerini, fondü takımlarını, sos ve garnitürleri konuğun masasına usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.29: Konuk masasında su ürünleri fondüsü yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 3. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.3.3. Et Fondünün Servisi

Et fondü, kuşbaşı şeklinde doğranmış lokmalık etlerin konuklar tarafından fondü çatalına batırılıp fondü kabındaki sıcak yağda pişirilmesiyle hazırlanır. Pişme sırasında yağın dışarı sıçramaması için ağız kısmı daha dar bir fondü kabı kullanılır. Et fondünün yanında lezzetine uygun olarak ketçap, köri sos, tartar sos gibi çeşitli soslar ve turşu, zeytin, yeşil biber gibi garnitürler servis kaplarına konup servis yapılır. Reşo ve fondü kabı etrafında sos için özel bölmeleri bulunan fondü takımlarıyla da servis yapılabilir (Görsel 2.30).



Görsel 2.30: Et fondü servisi

Et fondünün kuverinde kuver tabağı, peçete, ekmek tabağı, tereyağı bıçağı, ana yemek çatalı, ana yemek bıçağı, fondü kabı, fondü çatalları, su ve içecek bardağı bulunur. Servis personeli, et fondü malzemelerini ve fondü takımlarını servis arabasına yerleştirip konuk masasına götürür. Reşo yakılır ve sıvı yağ ısıtılır. Bazı işletmeler, sıvı yağı önce mutfakta ısıtıp sonra reşo üzerine yerleştirir. Reşonun ateşi kısılıp üzerine fondü kabı yerleştirildikten sonra fondü takımıyla birlikte konuk masasına konur. Konuklar, etleri fondü çatalına batırıp pişmesi için fondü kabına bırakır (Görsel 2.31). Bu sırada servis personeli; konuklara içecek, fırın patates, mantar sote gibi sıcak garnitür servisi yapar.



Görsel 2.31: Et fondüde etlerin pişirilmesi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	6. UYGULAMA
KONU	FONDÜ SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında et fondü servisi yapma

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Ömer Bey, et fondü siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa et fondü servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğun masasına et fondü kuveri açınız.
3. Et fondü için gerekli araç gereci geridonun üzerine kullanım sırasına göre yerleştiriniz.
4. Geridonu konuğun masasının yanına getiriniz.
5. Güvenlik tedbirlerine uyarak reşoyu yakınız.
6. Reşonun üzerine fondü kabını yerleştiriniz.
7. Fondü kabındaki sıvı yağı ısıtınız.
8. Reşoyu konuk masasına koymadan önce kısınız.
9. Et fondü için reşo ve fondü takımını konuğun masasına servis yapınız.
10. Lokmalar hâlinde kesilmiş et, sos ve garnitürleri konuk masasına servis yapınız.
11. Et fondüye uygun sıcak garnitürleri konukların tabaklarının sol tarafına koyup servis yapınız.



Görsel 2.32: Konuk masasında et fondü servisi yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 3. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.3.4. Çikolata Fondünün Servisi

Çikolata fondü diğer fondü çeşitlerinden farklı olarak tatlı olarak tüketilir. Hazırlamak için porsiyon sayısına göre kişi başı 150 gram çikolata kullanılır. Fondü kabı içerisine konan çikolata, benmari usulü eritilir (Görsel 2.33). İçine krema ve süt ilave edilip ısıtılır. Fondü kabı, reşoya yerleştirilir. Konuğun masasına çikolata fondü servisi yapılmadan önce reşo en kısık ayarına getirilir. Çikolata fondü ile birlikte konuklara lokmalık şekilde doğranmış kek, kurabiye, bisküvi veya çeşitli meyveler servis yapılır (Görsel 2.34). Konuklar, bu yiyecekleri fondü içerisinde bulunan çikolatalı sosa fondü çatalıyla batırıp tabaklarına alır. Çikolata fondünün kuverinde kuver tabağı, peçete, tatlı tabağı, tatlı çatalı ve bıçağı, fondü kabı ve çatalları, yanında servis yapılan lokmalık yiyecekler için servis kabı, su ve içecek bardağı bulunur.



Görsel 2.33: Fondü kabında çikolatayı eritme



Görsel 2.34: Çikolata fondü servisi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	7. UYGULAMA
KONU	FONDÜ SERVİSİ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında çikolata fondü servisi yapma

Senaryo: Restorana gelen konuklardan Buğra Bey, çikolata fondü siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa çikolata fondü servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Konuğun masasına çikolata fondü kuveri açınız.
3. Çikolata fondü için gerekli araç gereci geridonun üzerine kullanım sırasına göre yerleştiriniz.
4. Geridonu konuğun masasının yanına getiriniz.
5. Güvenlik tedbirlerine uyarak reşoyu yakınız.
6. Reşonun üzerine fondü kabını yerleştiriniz.
7. Tarife uygun olarak çikolata fondü hazırlayınız.
8. Reşoyu konuk masasına koymadan önce kısınız.
9. Çikolata fondü için reşo ve fondü takımını konuğun masasına servis yapınız.
10. Lokmalık boyutta dilimlenmiş meyve, kek ve kurabiyeleri servis kabına yerleştirip konuğun masasına servis yapınız.



Görsel 2.35: Konuk masasında çikolata fondü

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 3. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.4. KONUK MASASINDA TRANŞ

Konuğa servis yapmak için yiyecekleri belirli kalınlıkta kesme ya da bütün büyük yiyecek parçalarını porsiyonluk parçalara ayırma işlemine **tranş** adı verilir (Görsel 2.36). Bu işlemi gerçekleştiren servis personeline ise **tranşör** denir. Tranş işlemi, geridon üzerinde gerçekleştirilir. Bazı yiyeceklerin tranşı ise özel tranş arabasında yapılır. Tranş arabasında yiyeceklerin soğumaması için ısıtıcı sistem ve arabanın üstünde de büyük bir gloche (gıloş) şeklinde kapak bulunur.



Görsel 2.36: Tranş

Konuk masasında tranş işlemi, 20. yüzyılın ortalarında geridon ve servis arabasının yaygınlaşmasıyla birlikte bazı yiyecek içecek işletmelerinde uygulanmaya başlamıştır. Üst sınıf restoranlar, tüketici tercihlerinin değişip yeme içmenin zamanla popüler hâle gelmesiyle tranş işlemini uygulamaya geçmiştir. Günümüzde bazı oteller, et restoranları ve özel restoranlarda sıklıkla kullanılan bu teknik ; gösteri şeklinde uygulanmaktadır. Mutfakta özenle hazırlanıp dekore edilmiş yiyecekler, misafirlere tranş işleminden önce takdim edilmelidir. Böylece hem konukların göz zevkine hitap edilir hem de ilgileri yemek üzerine yoğunlaşır.

Konuk masasında yapılan çalışmalar, işletmenin servis kalitesini artırır. Servis personeli; kendinden emin, hızlı ve titiz bir şekilde tranş yapmalıdır. Bu çalışmalar, konuk açısından estetik açıdan da göze hoş görünmelidir.

Tranş işleminde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Tranş işlemi, gösteri kısmını aksatmadan olabildiğince kısa sürede bitirilmelidir çünkü tranş edilen yiyecekler genellikle sıcak olarak servis yapılır. Sürenin uzaması, ısıtıcı kullanılıyor olsa dahi yemeğin soğumasına neden olabilir.
- Tranş işleminde bıçak ve ısıtıcı kullanılması nedeniyle iş kazaları ve güvenlik tedbirlerine karşı dikkatli olunmalıdır.
- Bazı yemekler özelliği nedeniyle en az iki kişilik hazırlanır. Konuklar farklı pişme derecelerinde etler tercih edebilir. Böyle bir durumda öncelikle etini az pişmiş isteyen konuğun yemeği tranş edilip servis yapılır. İkinci konuğun eti ise biraz daha pişirildikten sonra servis yapılır.

Tranş işlemini gerçekleştirmek için kullanılan bazı araçlar vardır.

Tranş Tahtası: Et kesildiğinde suyunun dışarı akmaması ve etin suyunu tutabilmesi için kenarları oluklu olmalıdır. Servis yapılacağı yemeğe uygun, farklı büyüklük ve şekilde olabilir.

Tranş Bıçakları: Keskin uçlu bıçaklardır. Büyük parça etlerin kesiminde uzun ve sırtı ince olan bıçaklar kullanılır. Kümes hayvanları için daha küçük, kısa ve kalın sırtlı bıçak kullanılır.

Tranş Çatalları: Tranş işleminde tranş bıçakları ile birlikte kullanılan iki dişli çatallardır. Kavisli yapıda olanlar büyük parça etlerin kesiminde, düz yapıdakiler ise kümes hayvanlarının tranşında kullanılır.

Balık Bıçağı ve Çatalı: Balıkların tranşında kullanılan büyük boy balık bıçağı ve çatalıdır. Balık bıçağı, balığın derisini yüzüp kılçıklarını kolayca ayıklamak için palet şeklinde ve sivri uçludur. Tranş edilen balık parçalarının tabağa daha rahat konması için balık küreği kullanılır. Balık küreğinin olmaması durumunda büyük boy çatal ve kaşık kullanılabilir.

Servis Peçetesi: Tranş işleminin daha rahat yapılması için ıstakoz, kuzu budu gibi yiyeceklerin tutulması amacıyla kullanılır. Kâğıt ve kumaş olarak çeşitleri vardır. Servis peçetesinin temiz olması önemlidir.

Sos Kaşığı: Sos servis kabının tamamlayıcısıdır. "Sos kepçesi" olarak da bilinir. Çeşitli boyları bulunan sos servis kaşığı, porselen ve metal yapıda olabilir.

Servis Maşası: Büyük boy çatal ve kaşıktan oluşur. Tranş işlemi tamamlanan yiyeceklerin konuklara servisinde kullanılır.

Servis Tabakları: Tranş işlemi tamamlanan yemeğin servisinde kullanılır. Boyut, şekil ve özellik olarak farklı çeşitleri bulunur.

Servis personelinin tranş işlemi öncesinde yapması gereken mice en place çalışmaları vardır. Bunlar; konuğun önünde daha hızlı, pratik ve düzenli çalışmayı sağlar (Görsel 2.37). Hazırlık çalışmalarına ilk olarak tranş arabasının temizliği ile başlanır. Yiyeceğe uygun tranş tahtası seçilip uzun kenarını ortalayacak şekilde tranş arabasının üzerine konur. Tranş takımları, yiyeceğe uygun olarak seçilip tranş tahtasının üzerine yerleştirilir. Reşonun yakıtı ve yanıp yanmadığı kontrol edilir. Reşo ve ana yemek servis kabı, tranş tahtasının soluna konur. Garnitür ve soslar, tabağa konuluşundaki sıraya göre tranş tahtasının üst ilerisine yerleştirilir. Servis tabakları tranş tahtasının sağına, servis maşaları sağ ilerisine konur. Servis peçeteleri katlanıp tranş arabasının alt katına yerleştirilir.



Görsel 2.37: Ön hazırlığı yapılmış tranş arabasında çalışma

2.4.1. Et Yemeklerinin Tranşı ve Servisi

Nitelikli restoranlar, etler ve et yemekleri ile hazırlanan tabakların dizaynı ve sunumuna daha fazla özen gösterir. Konuklar ise et yemeklerinin sunumunu işletmenin imajı ve kimliğini yansıtan önemli bir etken olarak görür. Etleri kesip, parçalara ayırarak servis yapmak; yetenek gerektiren, nitelikli bir iştir. Servis personelinin gösterişli bir sunumla tranş yapabilmesi için el becerisinin olması gerekir. Servis personeli, aynı zamanda etlerin kesilmesi ve temizlenmesi için kemik, lif yapıları, eklem yerleri gibi konularda da bilgi sahibi olmalıdır. Bu bilgilere sahip olmayan servis personeli, daha fazla bedensel çaba harcamak durumunda kalır. Böyle bir durum, servisin görünümünü olumsuz etkiler.

Ana yemek ve antrelerin birçoğu etlerden hazırlanır. Etler, yemeklerin önemli bir bölümünü oluşturur. Et yemeklerinin hazırlanmasında genellikle dana, koyun, kuzu gibi hayvanların etleri kullanılır. Ayrıca geyik, karaca gibi av hayvanlarının etleri de tranş edilebilir etler arasındadır. Bu hayvanların yumuşak kaslı sırt, bel gibi kısımları konuğun yanında tranş edilip servis yapmaya uygundur. Tranşlık et yemeklerine Chateaubriand, roast beef (rozbif), entrecote (entrekot), contrafile (kontrafile), t-bone steak (ti-bon steyk), kuzu budu ve pirzola örnek verilebilir. Bunların dışında sucuk, füme et gibi şarküteri ürünleri de konuk önünde dilimlenebilir (Görsel 2.38).



Görsel 2.38: Şarküteri ürünlerini konuk masasında dilimleme

BİLGİ KUTUSU

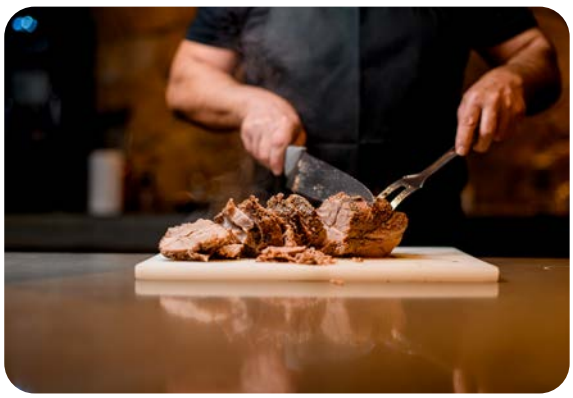
O dönemde ince biftek yemekleri daha çok tercih edilmesine karşın Chateaubriand, kalın ve sulu bir biftek yemeğini tercih etmişti. Chateaubriand'ın bu isteğine uygun olarak özel bir tarif geliştirildi. Bu yemek, kısa sürede Fransız mutfağında popülerlik kazandı. Dünya çapında ise zamanla tanınan bir yemek hâline geldi.

Özellikle lüks restoranlar, et yemeklerinin konuk masasında servisini gösterişli bir şekilde yapar. Mutfakta pişirilen et yemeği, sunulacağı servis kabında hazırlanır. Tranş edilmeden önce bütün olarak konuk masasına getirilip konuğa takdim edilir (Görsel 2.39).



Görsel 2.39: Bütün hâldeki et yemeğinin konuğa takdimi

Servis kabı, konuğun yemek ile ilgili onayı alındıktan sonra tranş arabasının üzerinde bulunan reşoya yerleştirilir. Servis kabındaki yemek, tranş çatal ve bıçağı kullanılarak (Bu esnada bıçak altta, çatal ise üstte olmalıdır.) tranş tahtasının üzerine alınır. Tranş bıçağı hafifçe bastırılıp, ileri geri sürtülerek düzgün bir kesim yapılır. Kesim sonrasında etin üzerinde uzun lifler kalmaması için et, lif yapısına dik olacak şekilde kesilir. Etin üzerinde bulunan yağ ve yanık kısımları tranşlanarak alınır (Görsel 2.40). Pişme derecesine göre az pişmiş etler ince, çok pişmiş etler daha kalın dilimlenir. Servisi soğuk olarak yapılan etler ise olabildiğince ince dilimler hâlinde kesilir. Bütün etlerde kesilen ilk ve son dilim, biraz daha fazla pişmiş olacağından konuk istemedikçe servis yapılmaz. Servis sonuna kadar servis kabında sıcak olarak bekletilir. Kesilen etler olabildiğince aynı şekline getirildikten sonra tekrar servis kabına alınır. Kesim sırasında tranş tahtasına biriken et suyu ve yağı, yemeğin üzerine dökülebilir ya da tavaya alınarak yemek ile servis yapılmak üzere sos olarak hazırlanabilir. Kesim sırasında ortaya çıkan, kullanılmayacak et ve kemikler tranş tahtası ile birlikte servis arabasının alt katına kaldırılır. Hazır et dilimleri, konuğun tabağına sos ve garnitürleriyle servis yapılır. Kuşkonmaz, havuç, bezelye gibi sebze garnitürleri veya makarna, pilav, patates gibi karbonhidrat garnitürleri kullanılabilir. Tranşör kesim yapmaya devam ediyorsa yemek chef de rang tarafından konuğa servis yapılır.



Görsel 2.40: Et yemeklerinin tranşı

DİKKAT

Et tranşında dilimler, olabildiğince eşit ağırlık ve porsiyonda olmalıdır.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	8. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında t-bone steak tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, t-bone steak siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa t-bone steak tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. T-bone steakı mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. T-bone steakı tranş çatalı ve bıçağı ile tutarak tranş tahtasına alınız.
5. T-bone steakı çatal ile sabitleyip bıçağın ucu ile kemiği etten ayırınız.
6. Kemiği artık tabağına koyunuz.
7. Etin hem bonfile hem de kontrafile kısımlarını iki porsiyonda eşit olacak şekilde dilimleyiniz.
8. Et dilimlerini olabildiğince eski, bütün hâline getirerek çatal ve bıçak yardımıyla servis kabına koyunuz.
9. Servis kabını soğumaması için reşoya alınız.
10. Et dilimlerini maşa yardımıyla amblemin karşısına gelecek şekilde sıcak tabağa yerleştiriniz.
11. Sebze garnitürlerini tabağın sağ, karbonhidrat garnitürlerini ise sol tarafına yerleştiriniz.
12. Sos kullanılması durumunda sosu etin sol tarafına ve biraz da etin üzerine gelecek şekilde dökünüz.
13. T-bone steakı konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.41: Konuk masasında T-bone steak tranşı ve servisini yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	9. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında dana pirzola tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, dana pirzola siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa dana pirzola tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. Pirzolayı mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. Pirzolayı tranş çatalı ve bıçağı ile tutarak tranş tahtasına alınız.
5. Pirzolayı etli kısmı konuğa bakacak şekilde tranş tahtasına yerleştiriniz.
6. Pirzolayı çatal ile sabitleyip omurgalar arasından bıçak ile yukarıdan aşağıya doğru kesiniz.
7. İkinci pirzolayı elde etmek için işlemi tekrarlayınız.
8. Yanık kısımlar varsa keserek alınız.
9. Et dilimlerini olabildiğince eski, bütün hâline getirerek çatal ve bıçak yardımıyla servis kabına koyunuz.
10. Servis kabını soğumaması için reşoya alınız.
11. Et dilimlerini maşa yardımıyla amblemin karşısına gelecek şekilde sıcak tabağa yerleştiriniz.
12. Sebze garnitürlerini tabağın sağ, karbonhidrat garnitürlerini ise sol tarafına yerleştiriniz.
13. Sos kullanılması durumunda sosu etin sol tarafına ve biraz da etin üzerine gelecek şekilde dökünüz.
14. Pirzolayı konuğun sağ tarafından, servis usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.42: Konuk masasında dana pirzola tranşı ve servisini yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	10. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında kuzu budu tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, kuzu budu siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa kuzu budu tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. Kuzu budunu mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. Kuzu budunun bacak kemiğini servis peçetesiyle tutup, tranş bıçağı ile alttan destekleyerek tranş tahtasına alınız.
5. Eti İnce etli kısım altta, lop etli kısım ise üstte kalacak şekilde tranş tahtasına yerleştiriniz.
6. Kuzu budunun yumurta şeklindeki etli kısmını tranş bıçağı ile kesiniz.
7. Eti dilimleyip reşo üzerindeki servis kabına koyunuz.
8. Budu ters çevirip ince etli kısmını üste getiriniz.
9. Eti ince olarak dilimleyip servis kabına yerleştiriniz.
10. Et dilimlerini olabildiğince eski, bütün hâline getirerek çatal ve bıçak yardımıyla servis kabına koyunuz.
11. Servis kabını soğumaması için reşoya alınız.
12. Et dilimlerini maşa yardımıyla amblemin karşısına gelecek şekilde sıcak tabağa yerleştiriniz.
13. Sebze garnitürlerini tabağın sağ, karbonhidrat garnitürlerini ise sol tarafına yerleştiriniz.
14. Sos kullanılması durumunda sosu etin sol tarafına ve biraz da etin üzerine gelecek şekilde dökünüz.
15. Kuzu budunu konuğun sağ tarafından, servis usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.43: Konuk masasında kuzu budu tranşı ve servisini yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.4.2. Kümes Hayvanları Yemeklerinin Tranşı ve Servisi

Konuk masasında genellikle fırın veya ızgarada pişirilmiş piliç, ördek, hindi, kaz gibi hayvanların tranşı yapılır (Görsel 2.44). Bıldırcın, keklik, sülün gibi kanatlı av hayvanlarının tranşı da kümes hayvanları ile benzer iskelet özelliğine sahip oldukları için aynı şekilde gerçekleştirilir. Kümes hayvanları yemeklerinin tranşında et yemekleri tranşında uygulanan genel ortak noktalar bulunur. Bunların dışında kümes hayvanlarının tranşı yapılırken kesim sırasında etin hareketsiz kalması için ete çatal batırılır. Kemiğinden ayrılan etler uzunlamasına çapraz olarak kesilir. Tranş sonrası kümes hayvanları yemeklerini eski, bütün hâlinde servis kabına almak daha zordur.



Görsel 2.44: Kümes hayvanları yemeklerinin tranşı

Tranş işlemi öncesinde servis arabası, geridon veya tranş arabasına gerekli araç gereç hazırlanıp yerleştirilir. Kümes hayvanı ya da kanatlı av hayvanı yemeği mutfakta pişirilir. Servis kabına garnitür eklenip konuk masasına getirilir ve konuğa takdim edilir (Görsel 2.45).



Görsel 2.45: Kümes hayvanı yemeğinin tranş öncesi konuğa takdimi

Konuğun yemekle ilgili onayı alınır ve servis kabı, reşo üzerine yerleştirilir. Sağ ele tranş bıçağı, sol ele tranş çatalı alınır (Görsel 2.46). Tranş bıçağı, kümes hayvanının karın boşluğuna; tranş çatalı ise boynuna batırılır. Yemek, hafifçe yukarı doğru kaldırılıp içinde biriken et suyu ve yağının servis kabına süzülmesi sağlanır. Göğüs kısmı sağa, boynu ise karşıya bakacak ve tranş tahtasının üzerine gelecek şekilde yerleştirilir. Tranş çatalı, üst buda batırılır ve et sabitlenir. Tranş bıçağı ise eklem yerinden ileri geri hareket ettirilerek önce but kısmı kesilir. Yemeğin diğer budu için de aynı işlem uygulanır. Butların ortalarında bulunan eklem yerleri, çatalla sabitlenip iki parçaya ayrılır. Kanat kısmı için de tranş çatalı, butlardan boşalan kısma batırılır. Kanat kemiğinin gövdeye bağlı olduğu eklem yerinden bir miktar göğüs eti ile birlikte kesilir. Göğüs eti, kaymaması için tranş çatalı ile sabitlendikten sonra kıkırdak şeklindeki göğüs kemiğinden başlanıp; kaburgalar boyunca tranş bıçağı ile sıyrılarak gövdeden ayrılır. Tranşlanan et parçaları soğumaması için servis kabına alınır. Tranş tahtası, geridon ya da tranş arabasının alt katına kaldırılır veya bulaşıkhaneye gönderilir. Yemek, tabaklara porsiyonlanıp garnitürleri ile birlikte yerleştirilir. Kümes hayvanının küçük olması durumunda göğüs eti ve but kısımları aynı tabakta servis yapılabilir (Görsel 2.47). Etin büyüklüğünün porsiyona uygun miktarda olması durumunda önce göğüs servisi yapılır, bittikten sonra da maşa ile but servisi yapılır. Hazırlanan tabaklar, konuğun sağ tarafından usulüne ve nezaket kurallarına uygun olarak servis yapılır.



Görsel 2.46: Kümes hayvanlarından yapılan yemeğin tranşında tranş çatal ve bıçağının kullanımı



Görsel 2.47: Tranş işlemi tamamlanan yemeğin tabağa porsiyonlanması ve servisi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	11. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında piliç roti tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, piliç roti siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa piliç roti tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. Piliç rotiyi mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. Piliç rotiyi tranş çatalı ve bıçağı ile tutarak tranş tahtasına alınız.
5. Tranş çatalını pilicin boynuna, bıçağı ise karın boşluğuna batırınız.
6. Yemeği hafifçe kaldırıp yemeğin yağı ve suyunun servis kabına süzülmesini sağlayınız.
7. Tranş işleminde öncelikle butları gövdeden ayırınız.
8. Butları eklem yerlerinden iki parçaya kesiniz.
9. Kanatları bir miktar göğüs etiyle birlikte kesiniz.
10. Göğüs etini gövdeden ayırıp dilimleyiniz.
11. Et dilimlerini çatal ve bıçak yardımıyla servis kabına koyunuz.
12. Servis kabını soğumaması için reşoya alınız.
13. Tranş tahtası ve takımlarını arabanın alt katına koyunuz ya da bulaşıkhaneye gönderiniz.
14. Piliç küçükse pilici göğüs eti ve butlarıyla birlikte servis yapınız. Büyükse önce göğüs etini, sonra butları servis yapınız.
15. Et dilimlerini maşa yardımıyla amblemin karşısına gelecek şekilde sıcak tabağa yerleştiriniz.
16. Garnitürleri tabağa renk ve pişirme yöntemlerine uygun olarak yerleştiriniz.
17. Piliç rotiyi konuğun sağ tarafından, servis usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.48: Konuk masasında piliç roti tranşı ve servisini yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.4.3. Su Ürünleri Yemeklerinin Tranşı ve Servisi

Zengin bir protein kaynağı olan su ürünleri; balıklar, yumuşak dokulu su ürünleri (kalamar, ahtapot, sübye vb.) ve kabuklu su ürünleri (ıstakoz, midye, istiridye vb.) olarak sınıflandırılır. Daha çok bazı balık ve kabuklu su ürünlerinin tranşı yapılır. Su ürünlerinde çeşit ve miktar olarak balıklar ayrı bir öneme sahiptir. Tatlı ve tuzlu su balıkları olarak ayrılır. Tuzlu su balıkları, vitamin ve fosfor bakımından daha zengindir. Balıkların büyüklükleri birbirinden farklıdır. Bu durum, porsiyon miktarını etkiler. Örneğin filetoluk 400-500 gram bir balıktan iki porsiyon elde edilirken hamsi gibi küçük balıkların yaklaşık 15-20 tanesi bir porsiyonu oluşturur. Konuk önünde tranş işleminin daha kolay olması nedeniyle genellikle filetoluk ve bir porsiyonluk balıklar tercih edilir. Bu balıklara lüfer, kalkan, dil, levrek vb. örnek olarak verilebilir.

Tranş edilecek balık, mutfaktan getirilip konuğa takdim edilir. Konuğun onayı alındıktan sonra soğumaması için geridon veya tranş arabası üzerinde bulunan reşo üzerine yerleştirilir. Servis kabında ya da servis yapılacak tabak üzerinde tranş işlemine başlanır. Ayıklama işlemi (kılçıkların temizlenmesi) el değmeden hijyenik olarak yapılmalıdır. Ayrıca ayıklama esnasında balığın soğumaması için hızlı olunmalıdır. Balığın kenarındaki yüzgeçler, çatal-bıçak ya da çatal-kaşık yardımıyla alınıp artık tabağına konur. Bıçak, balığın sırt kısmından fileto ile kemik arasına sokulur. Üst fileto, deri kısmı altta kalacak şekilde ve tek parça hâlinde servis yapılacak tabağa alınır. Filetonun kaldırılmasıyla beraber ortaya çıkan kılçığa baş kısmından çatal geçirilir. Kılçık, yukarı doğru kaldırılarak çıkarılır ve artık tabağına konur. Kılçığın takıldığı yerde bıçakla destek olunur. Alttaki fileto da servis tabağındaki filetonun üzerine, derisi üstte kalacak şekilde yerleştirilir. Filetoların parçalanmamasına dikkat edilir. Balıklar ayıklandıktan sonra tekrar servis kabına alınmadan doğrudan servis yapılacağı tabağa konabilir. Balık etinin çeliğe karşı duyarlı olması nedeniyle ayıklama işleminde gümüş takım (çatal, bıçak, kaşık) kullanılmalıdır. Temizleme işleminde pişirilme yöntemi de önemlidir. Poşe olarak pişirilen balıkların derisi yüzülür fakat ızgara ve tavada pişirilen balıkların derisi konuk tercih etmedikçe yüzülmez. Masada bulunan tüm konukların balıkları temizlenip tabaklara porsiyonlandıktan sonra servise başlanır. Tabağa sos ve garnitür yerleştirildikten sonra tabak, konuğun sağından servis yapılır (Görsel 2.49). Sıcak balıklar sıcak tabaklarla servis yapılır. Kalabalık konuklarda ise her konuğa birer parça balık konduktan sonra temizleme işlemine devam edilir. Konuklar o parçaları yerken kalan balıklar, konuklara ikinci bir servis yapılarak sunulur.



Görsel 2.49: Su ürünleri yemeklerinin tranşı ve servisi

Kabuklu su ürünlerinin tranşında ıstakoz çatalı, pensi gibi özellikli takımlar kullanılır. Ayrıca kabuğu kesmek için çeşitli boylarda bıçaklardan yararlanılır. Tranş işleminde kumaş peçete kullanılır. Balığa çıplak elle dokunulması durumunda finger bowl kullanılır.

Haşlama ve buğulama balıklar; oval tencere şeklindeki bakır, gümüş veya paslanmaz çelikten üretilmiş özel balık servis kabında konuk masasına getirilir. Kabın istendiği zaman yukarı kaldırılabilen, delikli bir ızgarası; ızgaranın altında ise sıcak su vardır. Izgara, konuk masasında yukarı kaldırılıp suyu süzdürülür. Balık, özel balık servis kabı bulunmayan restoranlarda sıcak porselen servis kabında konuklara sunulur. Tava ve ızgarada hazırlanan balıklar ise gümüş veya metal servis kabında konuklara takdim edilir (Görsel 2.50). Bunlar, normal kayık servis tabaklarına göre daha dar ve uzundur. Bazı işletmeler ise balık şeklinde servis kapları kullanır.



Görsel 2.50: Izgara balığın tranş öncesi konuklara takdim edilmesi

Balıkların pişirilme yöntemlerine göre yanlarında servis yapılan garnitür ve soslar farklılık gösterir. Haşlama ve buğulama balıkların yanında genellikle maydanoz, tere, roka vb. yeşillikler; limon dilimleri gibi garnitürler ve sıcak tereyağı, hollandez sos gibi soslar kullanılır. Tava ve ızgara balıkların yanında ise yeşil salata yaprakları, haşlanmış patates gibi garnitürler ve mayonez, tartar sos gibi soslar kullanılır.

Kabuklu su ürünlerinin tranşında özellik gerektiren takımlar ve daha keskin bıçak kullanılır. Servis personeli, kabuğu parçalamadan eti çıkarabilmek için kesim noktaları hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Tranş işlemi sırasında kumaş peçete kullanılması önemlidir. Kabuklu su ürünlerine el ile dokunulması gerektiğinde finger bowl kullanmaya özen gösterilmelidir. Istakoz, kabuklu deniz ürünlerinin içinde tranşı ve ayıklanması en çok zaman alandır. Bunun nedeni, kol ve bacaklarında et olmasının yanında düzgün bir yapıya sahip olmamasıdır. Istakoz, önce konuklara takdim edilip kuyruk kısmı sağa gelecek şekilde tranş tahtasına alınır. Istakozun kıskaçları (makas) ile birlikte kolları, gövdeyle birleştiği yerden bıçakla kesilerek ya da burkularak kırılır. Istakozun kuyruğunun kesimi için baş kısmından tutulur. Sağ eldeki bıçak, baş ile kuyruğun birleştiği ilk halkaya batırılır ve ıstakoz, kuyruğuna kadar uzunlamasına kesilir. Başı yan çevrilir ve uzunlamasına kesilerek ikiye ayrılır. İki parçanın üzerinde bulunan koyu renkli iç organlar, çatal ve kaşık ile alınıp artık tabağına konur. Kuyruk kısmında bulunan et, sol eldeki çatal ile sabitlenir. Sağ eldeki bıçakla etin kabukla olan bağlantı noktaları kesilir. Kabuktan ayrılan et, servis tabağına konur. Gövdesinde bulunan et, kabuktan ayrıldıktan sonra üzerinde bulunan püskül şeklindeki kısımlar kesilerek alınır. Istakozun kıskaçları, ıstakoz pensesi ile genişletilir ve ıstakoz çatalı ile içinde bulunan et çıkarılır. Kolları da ıstakoz pensesi ile açılır ve içinde bulunan et, ıstakoz çatalının çengeli ile çıkarılır. Tranş işlemi bittikten sonra yarım ıstakoz, kol ve makas etleri servis tabağına yerleştirilip konuğun sağından servis yapılır.

ARAŞTIRINIZ

Tranşörün kabuklu su ürünlerini tranş etmesiyle ilgili bir video araştırıp izleyiniz. Video ile edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	12. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında lüfer tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, lüfer siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa lüfer tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. Lüferi mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. Lüferi tranş tahtasına alınız.
5. Balık takımı ile lüferin yüzgeçlerini çıkarıp artık tabağına koyunuz.
6. Lüferin üst filetosunu alınız ve servis tabağına derisi altta kalacak şekilde yerleştiriniz.
7. Baş kısmından kuyruk kısmına kadar orta çizgi boyunca kılçığını çıkarıp artık tabağına koyunuz.
8. Alttaki filetoyu alıp servis tabağındaki filetonun üzerine, derisi üstte kalacak şekilde yerleştiriniz.
9. Tranş tahtası, takımları ve artık tabağını arabanın alt katına koyunuz ya da bulaşıkhaneye gönderiniz.
10. Sos ve garnitürleri tabağa renk ve pişirme yöntemlerine uygun olarak yerleştiriniz.
11. Lüferi konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.51: Tranşı yapılmış lüferin servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	13. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında ıstakoz tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Restorana gelen konuk, ıstakoz siparişi vermiştir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa ıstakoz tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridon veya tranş arabasına yerleştiriniz.
3. Istakozu mutfakta hazırlayıp konuğa takdim ediniz.
4. Istakozu kuyruk kısmı sola gelecek şekilde tranş tahtasına koyunuz.
5. Sol elinize kumaş peçete alıp ıstakozu kuyruk kısmından tutunuz.
6. Sağ elinizle ıstakozun kol ve kıskaçlarını gövdeyle birleştiği yerden burkarak kırınız. Kıskaçların gövdeyle birleştiği kısımları bıçakla keserek de ayırabilirsiniz.
7. Istakozu sol elinizdeki kumaş peçete ile baş kısmından tutunuz.
8. Sağ elinize bıçağı alıp ıstakozu başından kuyruğuna kadar uzunlamasına kesiniz.
9. Istakozu ters çevirip baş kısmını uzunlamasına kesiniz. Böylece simetrik olarak iki parçaya ayırmış olunuz.
10. Baştan kuyruğa doğru olan iç organları çatal ve kaşık ucuyla çıkarıp artık tabağına koyunuz.
11. Sol elinizdeki çatalla kabuk içindeki eti sabit tutup sağ elinizdeki bıçakla eti kabuktan ayırınız.
12. Kıskaçlardaki suyu akıtınız.
13. Istakoz pensi ve çatalı ile kıskaçları genişletip içindeki eti çıkarınız.
14. Temizleme işlemi biten ıstakozu, ıstakozun kol ve makas etlerini servis tabağına yerleştiriniz.
15. Tranş tahtası, takımları ve artık tabağını arabanın alt katına koyunuz ya da bulaşıkhaneye gönderiniz.
16. Sos ve garnitürleri tabağa renk ve pişirme yöntemlerine uygun olarak yerleştiriniz.
17. Istakozu konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.52: Tranşı yapılmış ıstakozun kendi kabuğuna servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 4. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2.4.4. Meyvelerin Tranşı ve Servisi

Menülerde tatlıların altında yer alan meyveler, elle veya bir takım yardımıyla yenebilenler olmak üzere sınıflandırılır. Elle yenebilenlere üzüm, çilek, kayısı gibi taze meyveler ve kuru kayısı, kuru üzüm gibi kuru yemiş olarak da tüketilen kuru meyveler; bir takım yardımıyla yenebilenlere ise portakal, elma, ananas, muz, kivi, karpuz gibi meyveler örnek olarak verilebilir. Bir takım yardımıyla yenebilenler, kabuğu soyulan meyvelerdir ve konukların masasında hazırlanır. Konuklara sunulan meyveler; taze, yeterli olgunluk ve büyüklükte olmalıdır.

Meyvelerin tranşı için yeterli büyüklükte tranş tahtası ve bıçağı seçilmelidir. Tranş bıçağı keskin olmalıdır. Tranş tahtası yerine büyük düz bir tabak da kullanılabilir. Tranş sırasında soyulan meyve kabukları, artık tabağına konur. Servis personeli; meyvelerin kabuk kalınlığı, çekirdek özelliği gibi kendine has özellikleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Tranş işlemi, meyvenin özelliğine uygun olarak yapılır. Meyveler konuğa takdim edildikten sonra (Görsel 2.53) öncelikle kabukları soyulmalı, varsa çekirdek ve zarları temizlenmelidir. Eşit şekilde dilimlenip porsiyonlanmalıdır. Bazı meyveler hassas yapıdadır. Tranş tahtasından tabağa taşınırken ezilip suları akabilir. Bu yüzden doğrudan servis yapılacağı tabak üzerinde de dilimlenebilir. Meyvelerin yenecek kısımlarına tranşı sırasında elle dokunulmamalıdır. Meyveler, tranş edildikten sonra doğal hâliyle veya lezzetine uygun olarak krem şanti, pudra şekeri gibi ürünlerle süslenerek servis yapılabilir (Görsel 2.54). Meyve servisinin kuverinde kuver tabağı, peçete, su bardağı, tatlı çatalı ve bıçağı bulunur. Tranşı tamamlanan meyve, tatlı tabağına porsiyonlanıp konuğun sağından servis yapılır.



Görsel 2.53: Meyvelerin konuğa takdimi



Görsel 2.54: Tranş edilmiş meyvelerin konuğa servisi

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	14. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında muz tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Konuk, muzun tranş edilerek servis yapılmasını istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa muz tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridona yerleştiriniz.
3. Muzu konuğa takdim ediniz.
4. Muzu kesim tahtasının üzerine, sapı sağ tarafa gelecek şekilde yerleştiriniz.
5. Muzun kabuğunu bıçakla önce baş, sonra sap kısmından yaklaşık 1 cm kadar kesiniz.
6. Muzun sırt kısmındaki kabuğu bıçakla uzunlamasına çiziniz.
7. Çatalın dişlerini muz kabuğuna geçiriniz.
8. Çatalı döndürerek kabuğu baştan sona doğru soyunuz.
9. Soyduğunuz muz kabuklarını artık tabağına koyunuz.
10. Muzu ters çevirip alttaki kabuğu da aynı şekilde soyunuz.
11. Tamamen soyduğunuz muzu 1-2 cm kalınlığında dilimleyiniz.
12. Muzu tatlı tabağına koyunuz.
13. Muzu bal, ceviz, file badem gibi garnitürlerle süsleyiniz.
14. Muzu konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.55: Tranşı yapılmış muzun servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 5. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	15. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında ananas tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Konuk, ananasın tranş edilerek servis yapılmasını istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa ananas tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridona yerleştiriniz.
3. Ananası konuğa takdim ediniz.
4. Ananası kesim tahtası üzerinde, yapraklı kısmı sol tarafa gelecek şekilde yan yatırınız.
5. Ananasın yapraklı kısmını sol eliniz ile tutunuz.
6. Sağ elinize tranş bıçağını alıp ananasın baş kısmını yuvarlak dilim hâlinde kesiniz.
7. Ananası, kesilen kısım aşağıda kalacak şekilde tranş tahtasına dik olarak yerleştiriniz.
8. Yapraklı kısımdan tutarak yukarıdan aşağıya doğru kabuklarını kesiniz.
9. Soyma işlemi bittikten sonra ananası yaprakları sola gelecek şekilde tekrar yan yatırınız.
10. Ananası yapraklı kısma kadar eşit kalınlıkta dilimleyiniz.
11. Kesilen kabuk ve yapraklı kısımları artık tabağına koyunuz.
12. Ananas dilimini çatal ile sabitleyiniz.
13. Orta kısmını bıçak yardımıyla dilimden ayırınız.
14. Ananas dilimlerini tatlı tabağına koyunuz.
15. Ananası konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız.



Görsel 2.56: Tranşı yapılmış ananasın servisi

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 5. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

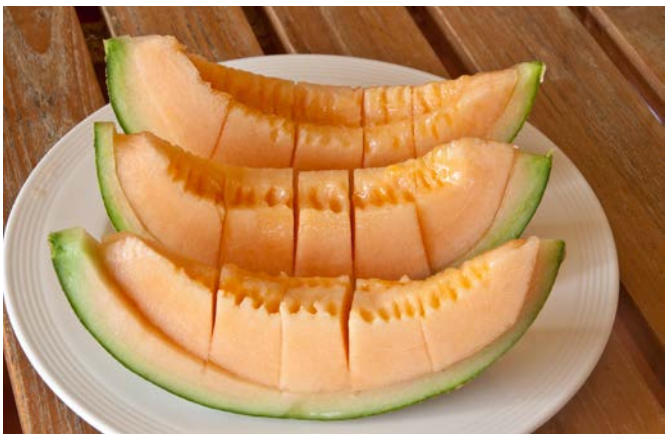
2. ÖĞRENME BİRİMİ	KONUK MASASINDA SERVİS	16. UYGULAMA
KONU	KONUK MASASINDA TRANŞ	SÜRE: 1 DERS SAATİ

İşlem Adı: Konuk masasında kavun tranşı ve servisini yapma

Senaryo: Konuk, kavunun tranş edilerek servis yapılmasını istemektedir. İşlem basamaklarını dikkate alarak konuğa kavun tranşı ve servisiyle ilgili gerekli uygulamaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryoya göre görev dağılımı yapınız.
2. Tranş için gerekli araç gereci kullanım sırasına uygun olarak geridona yerleştiriniz.
3. Kavunu buz dolu kâsenin içine koyup konuğa takdim ediniz.
4. Kavunu kesim tahtası üzerine, kumaş peçeteyle tutarak koyunuz.
5. Kavunun her iki ucunu tranş bıçağı ile kesiniz.
6. Kavunu yukarıdan aşağıya doğru bir porsiyonluk dilimlere ayırınız.
7. Kavun dilimlerini peçete ile kabuk tarafından tutunuz.
8. Kavunun iç kısmındaki çekirdeği tranş bıçağı ile sıyırınız.
9. Kavun dilimini tranş çatalı ile sabitleyiniz.
10. Kabuğu tranş bıçağı ile kavunun yarısına kadar sıyırınız.
11. Kavun dilimini elinizi değdirmeden çeviriniz ve kabuğun kalan yarısını tranş bıçağı ile sıyırınız.
12. Kavunun kabuksuz etli kısmını servis tabağına koyunuz.
13. Kavun dilimlerini garnitür kullanarak süsleyiniz. Örneğin kokteyl kirazını kürdan ile kavuna saplayabilirsiniz.
14. Kavun dilimlerini konuğun sağ tarafından, usulüne göre servis yapınız. Konuğun tercihine göre kavunun yanında toz zencefil ya da pudra şekeri servis yapabilirsiniz.



Görsel 2.57: Konuk masasında kavun tranşı ve servisini yapma

Değerlendirme: Çalışmanız, öğretmeniniz tarafından "2. Öğrenme Birimi 5. Kontrol Listesi" ile değerlendirilecektir. Çalışmanızı planlarken kontrol listesinde yer alan ölçütleri dikkate alınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümlede verilen bilgi doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. ( ) Konuk masasında servis, kalabalık gruplara servis yapmak için uygundur.

2. ( ) Sosların servisinde konuğa sos tercih edip etmediği sorulur.

3. ( ) Kahverengi soslar, sıcak et yemekleriyle servis yapılır.

4. ( ) Fondü çatallarının tutacak yerleri aynı renkte olur.

5. ( ) Et yemeklerinin tranşında az pişmiş etler ince, çok pişmiş etler kalın dilimlenir.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru ifadeyi yazınız.

6. Konuk masasında servise ..... adı da verilir.

7. Fondü kabının altına konan ..... yiyeceğin sıcak kalmasını sağlar.

8. Salatada kullanılan ....., salataya son şekli veren süs niteliğindedir.

9. Konuğa servis yapmak için etleri kesme ve porsiyonlara ayırma işlemine ..... denir.

10. Kümes hayvanları yemeklerinin tranşında önce ..... kısımlar kesilip ikiye ayrılır.

C) Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

11. Et fondü çatalında kaç diş bulunur?

A) 1

B) 2

C) 3

D) 4

E) 5

12. Aşağıdakilerden hangisi salataların servis yapılış amacına göre sınıflandırılmasından biri değildir?

A) Ana yemek salataları

B) Aperitif salatalar

C) Eşlikçi salatalar

D) Tatlı salatalar

E) Yeşil salatalar

13. Bazı fondü takımlarının etrafında bulunan özel bölmelerin kullanılma amacı aşağıdakilerden hangisidir?

A) Balıkları koymak.

B) Çatalları koymak.

C) Dekoratif bir görüntü oluşturmak.

D) Ekmekleri koymak.

E) Sosları koymak.

14. Tranş arabasında garnitür kapları nereye yerleştirilir?

A) Tranş arabasının alt katına

B) Tranş tahtasının üzerine

C) Tranş tahtasının üst ilerisine

D) Tranş tahtasının sağına

E) Isıtıcının üzerine

15. **I.** Dessert takımı

II. Balık bıçağı

III. Fondü kabı

IV. Fondü çatalı

Yukarıda verilenlerden hangileri su ürünleri fondüsü kuverinde bulunmaz?

A) Yalnız I

B) Yalnız II

C) I ve II

D) I ve IV

E) III ve IV

Ç) Aşağıdaki soruları cevaplayınız.

16. Haşlama ve buğulama balıklar ile tava ve ızgara balıkların servisi arasındaki farkı açıklayınız.

17. Ana yemek salatası kuverinde neler bulunur?

18. Tranşlık et yemeklerine 3 örnek veriniz.

19. Fondü servisinde kullanılan takımlar nelerdir?

20. Soslar, konuk masasında nasıl servis yapılır?

1.ÖĞRENME BİRİMİ (1. UYGULAMA) 1. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Rezervasyonu yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan konuğun adı, telefon numarası, rezervasyon tarihi ve saati; işletmenin birden fazla şubesi ve / veya restoranı var ise gidilecek restoranın ismi, menüsü, kişi sayısı, masa düzeni, varsa konuğun özel talebini öğrendi.		
3	Rezervasyon ayrıntılarını rezervasyon formu ya da defterine kaydetti.		
4	Konuğu, rezervasyonun tüm ayrıntıları ile ilgili bilgilendirdi.		
5	Konuğun rezervasyonunu restoran rezervasyon listesine kaydetti.		
6	Rezervasyon listesinin bir kopyası veya gerekli notların hazırlandığı bilgi kâğıdını gerekli bölüm şeflerine gönderdi.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (2. UYGULAMA) 2. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuğa menü kartını nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak takdim etti.		
3	Konuklardan aperitif içecek siparişi aldı.		
4	Konuklardan aperitif yiyecek siparişi aldı.		
5	Konuklardan ana yemek siparişi aldı.		
6	Konuklardan vokal içecek siparişi aldı.		
7	Konuklardan dessert siparişi aldı.		
8	Konuklardan digestive içecek siparişi aldı.		
9	Konuklardan peynir siparişi aldı.		
10	Konuk siparişlerini yazdı.		
11	Siparişi ilgili birimlere iletti.		
12	Siparişlerin takibini yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (3. UYGULAMA) 3. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuklara kahvaltı menü kartını nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak takdim etti.		
3	Konukların kahvaltı siparişini aldı.		
4	Konuk, haşlanmış yumurta siparişi verdi ise haşlanmış yumurtasının kıvamını (rafadan, katı, kayısı) nasıl istediğini öğrendi. Omlet şeklinde istiyorsa sade, sucuklu jambonlu, sosisli vb. çeşitlerinden hangisini tercih ettiğini öğrendi.		
5	Konukların kahvaltı içeceğinin siparişini aldı.		
6	Konukların siparişini kaydetti.		
7	Siparişi ilgili birimlere iletti.		
8	Siparişin takibini yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (4. UYGULAMA) 4. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Konuktan gelen istek ve şikâyetleri değerlendirdi.		
2	Değerlendirme sonucuna göre önlemler aldı.		
3	Konuğun hesabını kasiyer ile birlikte hazırladı.		
4	Konuğun hesabını kontrol etti.		
5	Konuğa hesabı takdim etti.		
6	Konuktan hesabı tahsil etti.		
7	Konuğu nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak uğurladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (5. UYGULAMA) 5. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Konuğun rezervasyonunu aldı.		
2	Konuğu nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak karşıladı.		
3	Konuğu uygun bir masaya yerleştirdi.		
4	Konuğa menü kartını takdim etti.		
5	Konuğun siparişini aldı.		
6	Konuğun siparişini ilgili birimlere iletti.		
7	Konuğun siparişine uygun olarak kuveri düzenledi.		
8	Konuğa hesabı takdim etti.		
9	Konuktan hesabı tahsil etti.		
10	Konuğu nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak uğurladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (6. UYGULAMA) 6. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Çorba kâsesini konuğun sağından, önüne koydu.		
3	Çorba servisi kâsesini salona taşıdı.		
4	Çorbayı klasik Fransız usulü kurallarına göre servis yaptı.		
5	İstenmesi durumunda yaşlı ve çocuklara çorba servisi yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (7. UYGULAMA) 7. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Sıcak ana yemek tabaklarını konuğun sağından kuvere koydu.		
3	Servis elemanı yardımcısı, ana yemek servis tabağını mutfaktan getirdi.		
4	Servis elemanı, ana yemeği klasik Fransız servis usulü kurallarına göre konuğun solundan servis yaptı.		
5	Servis elemanı yardımcısı, garnitürleri klasik Fransız servis usulü kurallarına göre konuğun solundan servis yaptı.		
6	Servis elemanı, sosu servis önceliği olan konuğun önüne alması için bıraktı.		
7	Servis elemanı, dana rosto servisini bitirdikten sonra sos servisini yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (8. UYGULAMA) 8. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Ana yemek servisi için varsa tranş arabası yoksa gueridonu hazırladı.		
3	Chateaubriand yemeğini konuklara takdim etti.		
4	Chateaubriand yemeğini tranşladı.		
5	Chateaubriand yemeğini porsiyonladı.		
6	Servis elemanı, ana yemek tabağını hazırladı.		
7	Servis elemanı yardımcısı, ana yemek tabağını konuğun sağından servis yaptı.		
8	Servis elemanı, son ana yemek tabağını servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (9. UYGULAMA) 9. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuk masasını hazırladı.		
3	Soğuk ordövrleri masaya bıraktı.		
4	Salata tabaklarını masaya bıraktı.		
5	İçecekleri masaya bıraktı.		
6	Su, ekmek ve tereyağı servisini servis kurallarına göre yaptı.		
7	Ordövr boşlarını topladı.		
8	Ana yemeğin takdimini yaptı.		
9	Ana yemek tabaklarını hazırladı.		
10	Servis elemanı yardımcısı, ana yemek tabaklarını konuğun sağından servis yaptı.		
11	Dessert servisi için masanın mice en placeını yaptı.		
12	Desserti masaya bıraktı.		
13	Dessertin servisini isteğe göre yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (10. UYGULAMA) 10. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuğun sağından su, ekmek ve tereyağı servisini servis kurallarına göre yaptı.		
3	Ana yemek tabağını Amerikan servis usulüne göre konuğun solundan servis yaptı.		
4	Kahveyi konuğun sağından servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (11. UYGULAMA) 11. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Tabakları servis arabasına veya tepsiye koydu.		
3	Tabakları salona taşıdı.		
4	Tabakları servis önceliği sırası ve tabak servisi usulüne göre konuğun sağından servis yaptı.		
5	Boş tabakları servis önceliği servis sırası ve boşları toplama kurallarına göre konuğun sağından topladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (12. UYGULAMA) 12. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Kahvaltı için uygun salon seçti.		
3	Büfenin yerini belirledi.		
4	Büfelerin örtülerini örttü.		
5	Kahvaltı yiyecek büfesini hazırladı.		
6	Kahvaltı içecek büfesini hazırladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (13. UYGULAMA) 13. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Kokteyl salonunu hazırladı.		
3	Büfeleri hazırladı.		
4	Toplantı ve görev dağılımı yaptı.		
5	İçecek servisi yaptı.		
6	Bistro masalarının mice en placeını yaptı.		
7	Büfede eksilen yiyecekleri tamamladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (14. UYGULAMA) 14. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuktan aperitif içecek siparişi aldı.		
3	Konuğa aperitif içecek, su, ekmek, tereyağı ve soft içecekleri kuralına göre servis yaptı.		
4	Ordövr servis tabaklarını Rus usulüne göre servis yaptı.		
5	Ara sıcakları modern Fransız servis usulüne göre servis yaptı.		
6	Boş ordövr tabak ve takımlarını konuğun sağından aldı.		
7	Ana yemekleri İngiliz servis usulüne göre servis yaptı.		
8	Salataları tabak servisi yaptı.		
9	Salataları Rus servis usulüne göre servis yaptı.		
10	Masanın mice en placeını yaptı.		
11	Masaya dessert kuveri açtı.		
12	Meyve servisi tabaklarını masaya bıraktı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (15. UYGULAMA) 15. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Servis tepsisinin üzerine örtü serdi.		
2	Servis tepsisinin içerisine gerekli takımları yerleştirdi.		
3	Servis arabasının üzerine örtü serdi.		
4	Servis arabasının üstüne gerekli takımları yerleştirdi.		
5	Ekmek dolabını düzenledi.		
6	İçecek dolabını düzenledi.		
7	Kahvaltı dolabını düzenledi.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (16. UYGULAMA) 16. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Telefona nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak cevap verdi.		
2	Konuğun oda numarasını teyit etti.		
3	Konuğun siparişini aldı.		
4	Telefonu nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak kapattı.		
5	Siparişleri sipariş pusulasına kaydetti.		
6	Adisyonu hazırladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (17. UYGULAMA) 17. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Siparişe uygun olarak tepsi ya da oda servisi arabasını hazırladı.		
2	Ekmeği tepsiye ya da oda servisi arabasına yerleştirdi.		
3	Sıcak ve soğuk yiyecekleri tepsiye ya da oda servisi arabasına yerleştirdi.		
4	Adisyonu oda servisi şefinden aldı.		
5	Adisyonu sipariş pusulası ile karşılaştırdı.		
6	Konuğun oda numarasını kontrol etti.		
7	Konuk odasının kapısını uygun şekilde çaldı.		
8	Tepsi ya da oda servisi arabasını odada uygun yere yerleştirdi.		
9	Adisyonu konuğa takdim etti.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (18.UYGULAMA) 18. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Oda takip çizelgesini kontrol etti.		
2	Boşları toplamaya uygun zamanda gitti.		
3	Boşları almak için konuk odasına gitti ve kapıyı çalarak girdi.		
4	Boşları servis aracına göre ayrı ayrı topladı.		
5	Boşları toplama arabasına uygun olarak yerleştirdi.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (19. UYGULAMA) 19. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Çıkış yapacak konuk listesini ön bürodan aldı.		
2	Erken çıkış yapacak konukları listede işaretledi.		
3	Çıkış yapacak konuk odasına gitti ve kapıyı çalarak girdi.		
4	Konuk odasından mini buzdolabı adisyonunu aldı.		
5	Mini buzdolabını açıp içindeki yiyecek ve içecekleri elindeki adisyonla karşılaştırarak kontrol etti.		
6	Adisyona yazılmamış yiyecek ve içecekleri ekledi.		
7	Konuk odasındaki mini buzdolabında bulunan eksiklikleri tespit edip hemen ön büroya iletti.		
8	Konuk odasındaki mini buzdolabı için yeni bir adisyon açtı.		
9	Mini buzdolabında eksilen yiyecek ve içecekleri tamamladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (20. UYGULAMA) 20. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Konuğun oda servisi siparişini aldı.		
2	Tepsinin üzerine dolly serdi.		
3	İçecekleri tepsiye uygun şekilde yerleştirdi.		
4	Adisyonu oda servisi şefinden aldı.		
5	Konuğun oda numarasını kontrol etti.		
6	Konuk odasının kapısını uygun şekilde çaldı.		
7	Tepsiyi odada uygun yere yerleştirdi.		
8	Adisyonu konuğa takdim etti.		
9	Konuğa boşların ne zaman alınmasını istediğini sordu.		
10	Boşları zamanında aldı.		
11	Mini buzdolabı satışlarının konuğun hesabına işlenmesini sağladı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (21. UYGULAMA) 21. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Masa örtüsü ve kapağını kuralına uygun olarak serdi.		
2	Peçeteyi katlayıp kuvere yerleştirdi.		
3	Antre çatal ve bıçağını kuvere yerleştirdi.		
4	Fincanı kuvere yerleştirdi.		
5	Menaj takımlarını kuvere yerleştirdi.		
6	Şekerliği kuvere yerleştirdi.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (22. UYGULAMA) 22. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuktan sipariş aldı.		
3	Konuğa buzlu su servisi yaptı.		
4	Konuğa meyve suyu servisi yaptı.		
5	Konuğa kahvaltı tabağı servisi yaptı.		
6	Konuğa kahvaltı içeceği servisi yaptı.		
7	Konuğa ekmek servisi yaptı.		
8	Konuğa yumurta servisi yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1.ÖĞRENME BİRİMİ (23. UYGULAMA) 23. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Senaryoya göre rol dağılımı yaptı.		
2	Konuğa aperitifleri tabak servis usulü ile servis yaptı.		
3	Konuğa aperitifleri Rus usulü ile servis yaptı.		
4	Konuğa aperitifleri Fransız usulü ile servis yaptı		
5	Konuğa aperitifleri açık büfe servisi ile servis yaptı.		
6	Konuğa aperitifleri kokteyl servisi yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

2.ÖĞRENME BİRİMİ (1. UYGULAMA) 1. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Malzemelerin ön hazırlığını mutfakta yaptı.		
2	Sos hazırlamada kullanılacak araç gereci geridona kullanım sırasına göre yerleştirdi.		
3	Sosu yemek ve tarife uygun olarak hazırladı.		
4	Sosu servis kabına yerleştirdi.		
5	Konuğa sos isteyip istemediğini sordu.		
6	Konuğa sosu usulüne uygun olarak servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

2.ÖĞRENME BİRİMİ (2 . VE 3. UYGULAMA) 2. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Salata servisi için kuveri hazırladı.		
2	Salata hazırlamada kullanılacak araç gereci geridona kullanım sırasına göre yerleştirdi.		
3	Salatayı ve sosunu tarife uygun olarak konuğun yanında hazırladı.		
4	Salatayı uygun tabağa yerleştirdi.		
5	Konuğa salatayı usulüne uygun olarak servis yaptı.		
6	Konuğa salata sosunu usulüne uygun olarak servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

2.ÖĞRENME BİRİMİ (4, 5, 6 VE 7. UYGULAMA) 3. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Fondü için gerekli takımları kuvere yerleştirdi.		
2	Reşoyu güvenlik tedbirlerine uyarak yaktı.		
3	Fondüyü konuk masasında çeşidine uygun olarak hazırladı.		
4	Fondüyü konuk masasına koymadan önce reşoyu kıstı.		
5	Konuğa fondüyü usulüne uygun olarak servis yaptı.		
6	Konuğa fondü yanında sunulacak garnitürleri usulüne uygun olarak servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

2.ÖĞRENME BİRİMİ (8, 9, 10, 11, 12 VE 13. UYGULAMA) 4. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Tranş için kullanılacak araç gereci geridona veya tranş arabasına kullanım sırasına göre yerleştirdi.		
2	Bütün hâldeki yemeği konuğa takdim etti.		
3	Konuk masasında yemeği çeşidi ve usulüne uygun olarak tranşladı.		
4	Yemeği eşit olarak porsiyonladı.		
5	Yemeği ve garnitürleri tabağa uygun şekilde yerleştirdi.		
6	Konuğa yemeği usulüne uygun olarak servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

2.ÖĞRENME BİRİMİ (14, 15 VE 16. UYGULAMA) 5. KONTROL LİSTESİ			
Gözlenecek Ölçütler (Beceri)		**Evet**	**Hayır**
1	Tranş için kullanılacak araç gereci geridona veya tranş arabasına kullanım sırasına göre yerleştirdi.		
2	Meyveyi konuğa takdim etti.		
3	Meyveyi konuk masasında çeşidi ve usulüne uygun olarak tranşladı.		
4	Meyveyi eşit olarak porsiyonladı.		
5	Konuğa meyveyi usulüne uygun olarak servis yaptı.		
Not: "Hayır" diye işaretlediğiniz ölçütlerdeki eksiklerinizi tamamlayınız.			

1. ÖĞRENME BİRİMİ YİYECEK SERVİSİ		
A)	1	D
	2	Y
	3	D
	4	Y
	5	Y
	6	D
B)	7	tepsi ayağı
	8	Rus
	9	ters
	10	gala
	11	kasada
	12	oda numarası
C)	13	D
	14	B
	15	C
	16	D
	17	A
	18	C
Ç)	19	-
	20	-

2. ÖĞRENME BİRİMİ KONUK MASASINDA SERVİS		
A)	1	Y
	2	D
	3	D
	4	Y
	5	D
B)	6	gueridon servisi
	7	reşo
	8	garnitür
	9	tranş
	10	but
C)	11	B
	12	E
	13	E
	14	C
	15	A
Ç)	16	-
	17	-
	18	-
	19	-
	20	-

- Altınel, H. (2017). *Banket ve Servis Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anadolu Üniversitesi (2013). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bulduk, S., Aycan, A. (2005). *Servis-2.* Ankara: Ya-Pa Yayıncılık.
- Koçak, N. (2016). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2009). *Yiyecek ve İçecek Servisi*. Komisyon. Ankara.
- Oğan, Y. (2020). *Yiyecek İçecek Hizmetleri.* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2008). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şengül, S. (2020). *Yiyecek ve İçecek Servisi Klasik ve Modern Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, *Yiyecek ve İçecek Servisi*. Ankara, (2009).
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Öğretimi Genel Müdürlüğü Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- Yılmaz, Y. (2012). *Konaklama ve Ağırlama İşletmelerinde Servis Tekniği ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

*Kaynakça, Apa 7'ye göre yazılmıştır.

Verilen karekod ile görsel kaynakçasına ulaşabilirsiniz.
http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=3614