

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

MENÜ SİPARİŞİ ALMA

Ankara, 2018

- Bu modül, Mesleki ve Teknik Eğitim okul / kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iv
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. MENÜ TAKDİMİ.....	3
1.1. Menü Kartı.....	4
1.1.1. Menü Kartlarının Yapısı.....	4
1.1.2. Yiyecek Menüleri	6
1.1.3. İçecek Menüleri	6
1.2. Apatifler	6
1.2.1. Menü Yemekleri Hakkında Bilgi Verirken Dikkat Edilecek Hususlar	7
1.3. Menü Çeşitleri.....	7
1.3.1. Klasik Menü	7
1.3.2. Modern Menüler	9
1.4. Menü Kartı Hazırlama	10
1.4.1. Yiyecek Menü Kartı Hazırlama.....	10
1.4.2. İçecek Menü Kartı Hazırlama.....	10
1.4.3. Özel Günler İçin Menü Kartı Hazırlama	11
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	12
UYGULAMA FAALİYETİ	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	15
2. YİYECEK SİPARİŞİ ALMA	15
2.1. Menüde yer alan yemeklerin özelliklerini.....	16
2.1.1. Menü Yemeklerinin Pişirme Usulleri.....	16
2.1.2. Menü Yemeklerinin İçerikleri	17
2.1.3. Menüdeki Yemeklerin Pişme Süreleri.....	18
2.2. Yemek Siparişi Alma.....	18
2.2.1. Sipariş Alırken Uygulanan Görgü Kuralları.....	19
2.2.2. Başlangıç Yemeklerin Siparişini Almak.....	20
2.2.3. Ana Yemeklerin Siparişini Almak.....	21
2.2.4. Salata Siparişi Almak	21
2.2.5. Yemek Satışlarını Artırma.....	21
2.3. Siparişleri Kaydetme.....	21
2.3.1. Manuel Kayıt	21
2.3.2. Elektronik Kayıt	23
2.3.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar.....	24
2.4. Siparişlerin Takibi.....	27
2.4.1. Servis Sırası	28
2.4.2. Siparişleri Koordine Etmek	28
2.4.3. Yemek Gruplarının Zamanlaması.....	28
2.5. Siparişe Göre Kuver Düzenleme.....	29
UYGULAMA FAALİYETİ	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	33
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	34
3. İÇECEK SİPARİŞİ ALMA.....	34
3.1. Menü İçecekleri	34
3.1.1. Apatif Menü İçecekleri.....	34
3.1.2. Vokal Menü İçecekleri	34
3.1.3. Digestive Menü İçecekleri.....	34

3.2. İçecek Siparişi Alma	35
3.2.1. Aperatif İçeceklerin Siparişini Alma	35
3.2.2. Vokal İçeceklerin Siparişini Alma.....	35
3.3. İçecek Satışlarını Artırma Teknikleri.....	36
3.4. Siparişleri Kaydetme.....	36
3.4.1. Manuel Kayıt	36
3.4.2. Elektronik Kayıt	37
3.4.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar	37
3.5. İçecek Siparişlerinin Takibi	37
UYGULAMA FAALİYETİ	38
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	39
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	40
4. KAHVALTI VE İÇECEK ÇEŞİTLERİ.....	40
4.1. Kahvaltı Çeşitleri	40
4.1.1. Continental Kahvaltı.....	40
4.1.2. Viyana Kahvaltısı	41
4.1.3. Türk Kahvaltısı	41
4.1.4. İngiliz Kahvaltısı	42
4.1.5. Amerikan Kahvaltısı.....	43
4.2. Kahvaltı İçecekleri	43
4.2.1. Çayın Tanımı	43
4.2.2. Çayın Tarihi.....	43
4.2.3. Çayın Özellikleri.....	44
4.3. Kahvaltı Ekstra Yiyecek ve İçecekleri.....	45
4.4. Kahvaltı Ekstra Yiyeceklerin Servisi.....	46
4.5. Kahvaltı Ekstra İçeceklerin Servisi.....	47
UYGULAMA FAALİYETİ	49
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	51
ÖĞRENME FAALİYETİ 5	52
5. DESSERT SİPARİŞİ ALMA.....	52
5.1. Menüde Yer Alan Dessert Özellikleri.....	52
5.1.1. Tatlılar ve Pastalar	53
5.1.2. Peynirler.....	54
5.1.3. Meyveler ve Meyve Salataları	56
5.1.4. Dondurmalar	56
5.2. Dessert Siparişi Alma.....	56
5.3. Siparişleri Kaydetme.....	57
5.4. Siparişlerin Takibi.....	57
5.5. Siparişe Göre Kuver Düzenleme.....	57
UYGULAMA FAALİYETİ	59
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	60
6. APERATİF SİPARİŞİ ALMA	61
6.1. Menüde Yer Alan Aperatif Yiyecek Özellikleri	61
6.1.1. Aperatif Pişirme Özellikleri.....	61
6.1.2. Menü Yemeklerinin İçerikleri	62
6.1.3. Menüdeki Yemeklerin Hazırlanma Süreleri	63
6.2. Aperatif Yiyeceklerin Siparişini Alma.....	63
6.3. Siparişleri Kaydetme.....	64
6.3.1. Manuel Kayıt	64
6.3.2. Elektronik Kayıt	64
6.3.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar	64

6.4. Siparişlerin Takibi.....	65
UYGULAMA FAALİYETİ	66
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	67
MODÜL DEĞERLENDİRME	68
CEVAP ANAHTARLARI.....	70
KAYNAKÇA.....	72

AÇIKLAMALAR

ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
DAL	Servis
MODÜLÜN ADI	Menü Siparişi Alma
SÜRE	80/49
MODÜLÜN AMACI	Bireye, öğrenciye menü siparişi alma ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Görgü kurallarına uyarak konuklara menü kartlarını takdim edip menü yemekleri hakkında bilgi verebileceksiniz.2. Konuklara gerektiğinde yemek tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ekmek ve tereyağı servisi yapabileceksiniz.3. Konuklara gerektiğinde içecek tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ilgili birimlere iletebileceksiniz.4. Servis kurallarına uyarak kahvaltı siparişi alabileceksiniz.5. Konuklara gerektiğinde tatlı, meyve (dessert) tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ilgili birimlere iletebileceksiniz.6. Servis kurallarına uygun olarak aperitif yiyeceklerin siparişini alabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Servis atölyeleri, uygulama restoranları, sınıf ortamı Donanım: Konuktan sipariş alma çalışmalarının gerektirdiği menü kartları, sipariş fişi, kalem, adisyon, pos makinesi, kuver, sürahi, masa örtüleri, restoran masa ve sandalyesi vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz,

Yiyecek-içecek hizmetleri, turizm sektörünün en geniş istihdama sahip alanıdır. Sağlamış olduğu geniş iş olanakları ile ülke ekonomisinde ana sektörlerden biri hâline gelmiştir. Kariyer olanakları ve gelişen yükseköğrenim imkânları ile iş gücünün tercih ettiği meslek alanlarının başında gelmektedir.

Bu bireysel öğrenme materyalini başarı ile tamamladığınızda restoranlarda müşteriye menü kartını sunabilecek, tavsiyelerde bulunabilecek ve menü siparişi alabileceksiniz. Bildiğiniz gibi otel işletmelerinin gelirlerinin ikinci önemli dilimini yiyecek içecek hizmetleri sağlamaktadır. Konukların işletmeye geldiği anda sizinle karşılaşması, ilk izlenimini sizinle sağlaması size büyük sorumluluk yüklemektedir. Bu nedendir ki konuklardan sipariş almaya yönelik işlemleri bu bireysel öğrenme materyaliyle öğreneceksiniz.

Konukseverlik mesleği olan yiyecek içecek sektörünün gerektirdiği mesleki becerilerin sergilenmesi hususunda bu bireysel öğrenme materyali restoran konuklarından sipariş alma işlemini yerine getirmenizde bir rehber olacaktır. Ayrıca yiyecek ve içecek yöneticiliği kariyer hedefinde olanlar için bu bireysel öğrenme materyali ilk adım niteliğindedir.

Bu bireysel öğrenme materyalinin eğitim hedefi en detaylı yiyecek içecek servis hizmetleri sunan restoran işletmelerinde uygulanan sipariş alma tekniklerini sektörün ihtiyaçları doğrultusunda kazandırmaktır. Böylece bu bireysel öğrenme materyalinin sonunda restoran işletmelerinin ihtiyaç duyduğu en uygun siparişi doğru şekilde alan servis görevlisinin becerilerine sahip olacaksınız.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

Görgü kurallarına uyarak konuklara menü kartlarını takdim edip menü yemekleri hakkında bilgi verebileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerdeki menü kartlarının hangi malzemelerden yapıldığını, içeriğini, rengini gözlemleyiniz.
- Menü kartlarının konuklara takdim edilmesi sırasında izlenen yöntemleri gözlemleyiniz.
- Restoranlarda müşteriye menü kartını kimin verdiğini ve müşterinin hangi tarafından takdim ettiğini gözlemleyerek notlar alınız.
- Mümkünse örnek bir menü kartı edinerek sınıfa getiriniz.
- Arkadaşlarınızla gözlemlerinizi ve edindiğiniz menü kartlarını karşılaştırınız.

1. MENÜ TAKDİMİ

Alakart servis restoranlarında gelen konuklar masalarına yerleştirildikten sonra siparişleri alınır. Menü kartını beraberinde getiren restoran şefi veya host, hostes konukların siparişlerini sormadan önce menü kartını konuğa takdim eder.

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



Fotoğraf 1.1: Misafire menü kartı takdim edilirken

1.1. Menü Kartı

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

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

Menü kartlarında, bir restoranda servis edilen yiyeceklerin klasik menüdeki sıraya göre sistemli bir şekilde yazılır. Table d'hote menüler için kâğıda veya tahtaya o öğün için belirlenmiş yemekler ve fiyatının yazılması yeterlidir. Ala carte menü kartları işletmenin satışta sunduğu yemekler ve fiyatlarının belirtildiği listelerdir.

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

1.1.1. Menü Kartlarının Yapısı

Yiyecek içecek işletmelerinde kalite göstergelerinden birisi de menü kartlarıdır. Kaliteli servis yapılan restoranlarda menüler, tabela hâlinde restoran dışında veya camekânda konukların bilgisine sunulmaz ve sözlü menü ifade edilmez. Bu işlemler için menü kartı kullanılmaktadır. Kaliteli malzeme ve titizlik gösterilerek hazırlanmış menü kartı, gelen konuğa verilen önemi ifade ettiği gibi, içeriğiyle de konunun restoranda satışta sunulan yiyecek ve içecek hakkında öğrenmek istedikleri her konuya cevap verir nitelikte olmalıdır.

1.1.1.1. Menü Kartının Genel Özellikleri

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



Fotoğraf 1.2: Farklı menü kartları

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

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

1.1.1.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Menü Kartı Hazırlamanın Amaçları

- İşletmenin kalitesi hakkında genel bir izlenim uyandırmak
- Konuğa yiyecekler konusunda yeterli bilgileri vermek
- Siparişleri kolaylaştırmak ve sipariş hatalarını engellemek
- Satışı artırmak
- Zaman kazanmak
- Konuğu rahatlatmak ve konuğun güvenini kazanmak



Fotoğraf 1.3: Sayfaları açık menü kartı

1.1.2. Yiyecek Menüleri

Yiyecek içecek işletmelerinde menü dendiğinde yiyecek grupları akla gelmektedir. Restoranlarda servis edilen menüler değişik yemeklerden meydana gelir. Menüü meydana getiren yemeklerin cinsi, hazırlanış ve servis ediliş şekilleri milletlere, mevsimlere ve restoranlara göre değişiklik gösterir.

İlk restoran menüleri bin yıl önce Song Hanedanı döneminde Çin’de ortaya çıkmıştır. Dünyanın sadece bu bölgesinde kâğıt boldu o zamanlarda. Tüccarların çoğu sık sık şehir merkezinde toplanır , akşamları yemek yemek için çok yorgun olduklarından çok az zamanları olurdu. Çin’in değişik bölge mutfaklarından geniş örnekler sunan bu restoranlarda menülere bakarak tercihlerine göre yemek yemek şansına sahiplerdi. Böylelikle buldukları yerlerden çok uzağa gitmeden yerel lezzetlerden yiyeceklerini tedarik etmiş olurlardı.

Avrupa’daki ilk yazılı menüyü 1541 yılında Brunswik Dükü Henry hazırlamıştır. Başlangıçta bir tabela şeklinde hazırlanan menüler salon dışında bir yere asılmıştır. Daha sonra menü salon içinde çeşitli yerlere asılmaya başlanmıştır.

Servis sistemlerine sahip ülkelerde (İngiliz, Rus, Fransız, Türk vb.) değişik sınıf restoranlarda servis edilen menülerin oluştuğu yemek türleri üç ana grupta ele alınabilir.

Çorba, ana yemek ve tatlıdan meydana gelen menü Türk mutfağına özgü bir sıralamadır. Başlangıç, ana yemek, hazmettirici yemek gruplarını burada da görmek mümkündür. Yemeğe genellikle iştah açıcı sıcak veya soğuk yemeklerden bir veya birkaçı ile başlar, kaliteli protein gereksinimini sağlayan ana yemek ve garnitürleriyle devam eder; mideyi bastırıcı ve hazmı kolaylaştıran tatlı, meyve veya peynir çeşitleriyle son bulur.

Bir yemek grubuna menü diyebilmek için, menüyü meydana getiren yemeklerin servis sırasına göre dizilmesi ve bu sıraya göre servis edilmesi gerekir.

Fransız servis sistemi menüyü klasik bir yapı içerisine oturtmuş ve yemekleri gruplamıştır. Bu gruplamaları oluştururken öncelikle yemeklerin birbirleriyle uyumu, midenin yiyecekler karşısında vereceği tepki(iştah açıcılardan hazmı kolaylaştırıcılara giden sıralama), hazırlanış biçimleri, servis sıcaklıkları gibi özellikler ölçü alınmıştır.

Servis personeli ifade edilen yemek gruplarına hangi yiyeceklerin girdiğini ve isimlerini bilmelidir

1.1.3. İçecek Menüleri

İçecek kartlarında restoran kartları gibi hazırlanır. İçecek kartlarının kapak renkleri ve desenleri farklı olur. Bu sayede menü ve içecek kartları karıştırılmaz.

Günümüzde birçok lüks restoranlarda bile ayrı bir içecek kartı kullanılmaz. Menüün içerisinde içeceklerde ayrı sayfalarda fiyatları ile birlikte sıralanır.

1.2. Aperatifler

Konuklara ilk sipariş menü kartının takdiminden hemen sonra sunulur. Bu da aperitif içecek siparişleridir. Öncelikle konuklara yemekten önce aperitif teklifinde bulunulur. Aperitif teklifi misafirin görünüşüne, davranışına, yemeğin konusuna ve mevsimsel

durumlara göre tavsiyelerde bulunulabilir. Genellikle aperitif tavsiyeleri şu şekilde yapılabilir:

- Yaz mevsimiye ve misafir terliyorsa long drink kokteyl, bol buzlu, limonlu, portakallı veya sodalı hafif içimli kokteyller
- Kış mevsimiye ve misafir üşümüŖse sert içecekler ve modern aperitifler
- Rezervasyonlu konuk, kutlama yapıyorsa aperitif kokteyller ve klasik aperitifler
- Misafirin acelesi varsa sonradan da devam edilebilecek aperitif içecekler vb.

1.2.1. Menü Yemekleri Hakkında Bilgi Verirken Dikkat Edilecek Hususlar

Misafirlere menü yemekleri hakkında bilgi verirken aŖağıdaki kriterler dikkate alınmalıdır.

- Yemeğın menü içerisindeki konumu
- Menü yemeklerinin içecekler ile uyumu
- Seçilen yemeğın menü kurgusuna uygunluğı
- Yemeğın piŖme süresi
- Yemeğın mevsime uygunluğı
- Seçilen yemeğın besin değeri açısından uyumu
- Seçilen yemeğın renk uyumu
- Seçilen yemeğın menünün değeriine uygunluğı

Konuğın Ŗahsi durumları da göz önünde bulundurularak yemekler hakkında tavsiyelerde bulunulabilir. Servis görevlisi bu tavsiyelerden gerekli olanları misafire kısa bilgiler hâlinde anlatabilir; fakat misafiri gereksiz ve yanlış yönlendirmekten kaçınmalıdır.

Misafire yemekler hakkında bilgi verirken yemeğın hangi malzemelerden yapıldığını, hangi piŖirme usulü kullanıldığını, hangi soslar ile servis edildiğini net ifadelerle belirtmelidir. Yemekte eğer et kullanılıyorsa et hakkında bilgilendirme de yapılabilir. Ayrıca yemeğın garnitürleri hakkındaki bilgilendirme yapılmasında da fayda vardır. Bilgilendirmeler net ve seri bir şekilde yapılmalı, abartılardan kaçınılmalıdır. Bilgilendirmelerin gerçeğı yansıtmamasına özen gösterilmelidir.

1.3. Menü ÇeŖitleri

Yiyeceklerin özelliklerine göre gruplanarak servis sırasına göre dizilmelerine menü denir. Gruplanan yemekler de kendi içinde servis sırasına göre dizilir. Menüleri klasik ve modern olarak iki aŖamada inceleyeceğiz.

1.3.1. Klasik Menü

20. yüzyılın ilk yarısına kadar olan sürede içinde yemeklerin gruplandırılıŖını ve servis sırasını gösteren menüdür. Uzun yıllar sonunda yemekler gruplanmış, her gruba giren yemekler belirlenmiş ve bunlar insanların damak zevkine, yemek kültürüne ve beslenme ihtiyaçlarına göre bir sıraya dizilmiştir.

Klasik menüde yemek sırası Ŗu şekildedir:

SIRA NO.	TÜRKÇE	FRANSIZCA	GRUBU
1.	Soğuk Ordövrler	Hors-d'oeuvre Froid	Başlangıçlar
2.	Çorbalar	Potages	
3.	Sıcak Ordövrler	Hords-d'oeuvre Chaud	
4.	Balıklar	Poisson	Ana Yemek
5.	Et yemekleri	Grosse Piece	
6.	Sıcak Antreler	EntreeChaude	Başlangıçlar
7.	Soğuk Antreler	Entree Froide	
8.	Şerbetler	Sorbet	Hazmı Kolaylaştırıcı İçecek
9.	Rotiler	Roti	Ana Yemek
10.	Salatalar	Salade	Vokal Yemek
11.	Sebzeler	Legume	
12.	Tatlılar	Entrement	Hazmı Kolaylaştırıcı İçecek
13.	Savoriler	Savoury	
14.	Dessertler	Dessert	

- **Soğuk ordövrler:** Zeytinyağlı sebze yemekleri, sebze salataları, natürel istiridye, soğuk istakoz, havyar, kokteyl sosla hazırlanan yemekler, mayonezle hazırlanan salatalar, jöle yemekler, yumurta dolması, soğuk etler-balıklar, soğuk kavun ve avokado gibi meyvelerdir.
- **Çorbalar:** Konsomeler, et-tavuk veya balık çorbaları, kremalı çorbalar, sebze çorbalar, tahıllı çorbalarıdır.
- **Sıcak ordövrler:** İştah açıcı küçük sıcak yiyeceklerdir. Bunlar; börekler, kroketler, sıcak kanepeler, tartaletler, volavanlar, küçük köfteler, sosis tava, ciğer tava gibi yemeklerdir. Bunlarla birlikte makarnalar, pilavlar ve yumurta yemekleri de bu grupta servis edilebilir.
- **Balıklar:** Ana yemek olarak hazırlanmış gösterişli olarak garnitürlenmiş balık yemekleridir.
- **Et yemekleri:** Sığır, dana, koyun, kuzu, domuz ve av etlerinden hazırlanan büyük parçalar hâlinde hazırlanan ve servisten önce tranş edilerek çeşitli soslarla birlikte servis edilen yemeklerdir. Hazırlanış usullerine göre nişastalı ve sebze garnitürleri ile zenginleştirilirler. Bunlardan bazıları; bonfile Wellington, bonfile Richelieu, İtalyan usulü sığır budu “Manzo Brasato”, dana rosto, Clamart usulü dana, dana böbrek sarması, sıcak rozbif, geyik sırtı, dana haşlamadır.
- **Sıcak antreler:** Rotilerden önce servis edilen sıcak ve kıymetli başlangıç yemekleridir. Bunlar; sufler, börekler, volavanlar, pilavlar, hamur işi yemekler, sote yemekler, yahniler, tava yemekleridir.
- **Soğuk antreler:** Rotilerden önce servis edilen soğuk ve kıymetli başlangıç yemekleridir. Bunlar; pateler, galantinler, muslardır.
- **Sorbetler (şerbet):** Çok soğutulmuş olarak servis edilen tatlı şuruplardır. Amacı daha önce servis edilmiş olan yemeklerin tatlarını bastırmak ve rotiye hazırlık yapmak içindir. 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 edilen ve sebzelerden yapılan yardımcı yemeklerdir. Etlerin sindirilmesini kolaylaştırıcı özellikleri vardır.
- **Sebze yemekleri:** Rotiden sonra servis edilen kıymetli sebzelerdir. Bunlar; kuşkonmaz, enginar ve çeşitli sebzelerdir.
- **Tatlılar:** Sıcak veya soğuk olarak servis edilen tatlılardır. Bunlar; sıcak krepler,

- sıcak pudingler, frapeler, dondurmali tatlılar ve diğeri tatlılardır.
- **Savoriler:** Tatlılardan sonra servis edilen, mideyi rahatlatan ve damaktaki şekerli tadı bastıran baharatlı küçük yiyeceklerdir. Bunlar; peynirli tartaletler, mini tostlar ve peynirli börekler, mini pateler ve peynir furlardır.
- **Dessertler:** Olgun peynirler, taze meyveler veya meyve kompostolarından oluşan hazmı kolaylaştırıcı özelliğine sahip bir yemek grubudur.

1.3.2. Modern Menüler

Klasik menülerin günümüzde uygulandığı şekline modern menüler olarak adlandırılır. Modern menülerin yemek gruplarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Başlangıçlar
- Ana yemek ve salata
- Tatlılar veya dessertler

Modern menülerde başlangıç yemeklerinin sayısı artırılarak daha zengin modern menüler yapmak da mümkündür.

- Soğuk ordövrler
- Çorbalar
- Sıcak ordövrler
- Ana yemek ve salata
- Tatlılar veya dessertler

Daha zengin modern menüler için ana yemek ile tatlı veya dessertler arasına bir sebze yemeği yerleştirilebilir.

- Soğuk ordövrler
- Çorbalar
- Sıcak ordövrler
- Ana yemek ve salata
- Sebze yemekleri
- Tatlılar veya dessertler

Modern menülerde öğle yemekleri sıcak veya soğuk ordövrler ile başlar, ana yemekler daha sade yemeklerden oluşur. Bu öğündeki menünün özelliği kolay hazmedilmesidir.

- Soğuk veya sıcak ordövrler
- Ana yemek ve salata
- Tatlılar veya dessertler

Modern menülerde akşam yemeklerinde yemeği hazmetmek için daha uzun bir süre olduğundan hazırlanması daha uzun süren yemekler bulunabilir. Genellikle çorba başlangıç yemeği olarak tercih edilir.

- Çorbalar
- Sıcak ordövrler veya soğuk antre
- Ana yemek ve salata
- Tatlılar veya dessertler

1.4. Menü Kartı Hazırlama

Menü kartlarında verilen yiyeceklerin adları ne şekilde hazırlandıkları, hangi garnitürler ve sosla verildikleri, yemeğin fiyatı, hatta bazılarında porsiyonun gramajı gibi bilgiler yer alır. Yabancı dilden tercümelemleri altına yazılabilir.

Menü kartlarının hazırlanmasında dikkat edilecek noktalardan bazıları şunlardır:

- Menüler kaliteli bir kâğıda ya da kartona yazılmalıdır.
- Açıklamalar yeterli ve kısa olmalıdır.
- Açıklamalarda konukların anlayabileceği kelimeler ve dil kullanılmalıdır.
- Yemeklerin fiyatları vergiler dahil bir şekilde verilmelidir.
- Fiyat değişimlerinde menü kartları üzerinde değişim yapılmadan kartlar yenilenmelidir.
- Menülerin temizliğine dikkat edilmeli, eskiyenler yenileri ile değiştirilmelidir.

1.4.1. Yiyecek Menü Kartı Hazırlama

Yiyecek menü kartları günlük menü kartları (table de hote) ve ala carte (alakart) menü kartları olarak sınıflandırılabilir.

- **Günlük menü kartları (table d’hote):** Günlük belli bir öğünün menüsünün yazılı olduğu kartlardır. Öğün geçtikten sonra geçerliliğini kaybeder. Her öğün için yenisinin yazılması gerekir. Bunlar menü kartı olarak düzenlenebileceği gibi, ilan tahtasına da yazılabilir.
- **Alakart menü kartı (Ala Carte):** Restoranda servis edilen tüm yiyeceklerin yer aldığı kartlardır. Bazılarında içecekler de yer alırken bazı restoranlarda tatlılar ayrı bir kartta yer alır. Alakart yemek kartlarında yemekler ilgili oldukları yemek grubu altında sıralanırlar. Sıralama hemen hemen klasik menü sıralamasını takip eder. Klasik menüde yer alan bütün grupların yer alması gerekmez. Her işletme kendi politikasına uygun gruplar seçip karta koyar.
- **Ziyafet menü kartları:** Ziyafetlerde misafirlere servis edilecek menünün yazıldığı kartlardır. Ziyafet sahibinin davetiyelerinde menü belirtilebileceği gibi ayrıca masalara da günlük kart formunda yerleştirilebilir.
- **Kahvaltı kartları:** Kahvaltı servisinde kahvaltı yiyeceklerinin sunulduğu menü kartıdır. Bu kartta komple kahvaltının bulunduğu gibi kahvaltı ekstralarının da belirtilmiştir. Kahvaltı yiyecekleri ve içeceklerinin fiyatları da kartta belirtilir.
- **Oda servisi menü kartı:** Odalarda bulunan, konukların odalarında yemekleri seçerek telefon ile odalarına 24 saat sipariş verebilecekleri kartlardır. Oda servisi menü kartları her öğünde alınabilecek yemekleri içerir. Ana mutfak kapalı olsa dahi kolay hazırlanabilecek yemekler bulunur.

1.4.2. İçecek Menü Kartı Hazırlama

İçecek kartları özellikle Amerikan barı ve kav’ı olan restoranlarda içecek satışlarında konuklara daha fazla seçenek sunabilmek ve satışları geliştirebilmek için hazırlanan alakart menü kartı tarzında olan içecek menü kartlarıdır. Restoranlardaki içecek menü kartlarında içecekler şu sıra ile bulunması kullanım kolaylığı sağlar.

- **Çay ve Kahveler:** Kahve çeşitleri, çay çeşitleri ve diğer sıcak içecekler bu grup içerisinde değerlendirilir.
- Meşrubatlar; Kolalar, meyveli gazozlar, sade meyve suları, taze meyve suları,

konsantreler, sodalar, meyveli sodalar, maden suları, sular bu grup içerisinde değerlendirilebilir.

1.4.3. Özel Günler İçin Menü Kartı Hazırlama

Yılbaşı gibi işletmenin program hazırladığı günlerde satış artırmak amacı ile hazırlanan menü kartlarıdır. Bunlar işletmenin reklam çalışmalarında kullanılır. Genellikle menü ve eğlence olarak bir paket olarak hazırlanır ve tek fiyat ile satışa sunulur. Bu menü çalışmalarını restoran kendisi yapabileceği gibi, çeşitli kurumlar restoranların menülerini toptan satın alarak kendileri de satışını yapabilirler.



Fotoğraf 1.4: Menü kartının takdim edilmesi

DEĞERLER ETKİNLİĞİ

Temizlik ve düzen insan hayatının her aşamasında önem verilmesi gereken vazgeçilmez bir değerdir. Temizlik kurallarına dikkat etmek işimizi kolaylaştırır, iş verimliliğini artırır, ürün kalitesini yükseltir ve çalışma şevkimizi artırır.

Kişisel temizliğe dikkat ettiğinizde kendinizi nasıl hissediyorsunuz? Bunun toplumsal yaşamınıza katkısı nasıl olmaktadır? Değerlendiriniz

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak gelen misafire menü verme işlemini gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Menü kartı çeşitlerini ayırt ediniz.</p>	<p>➤ Menü kartını hazırlamalısınız.</p> <p>➤ Yemeklerin uyumlarına dikkat etmelisiniz.</p>
<p>➤ Menü kartını takdim ediniz.</p> 	<p>➤ Menü kartının ilk sayfasının açık olduğundan emin olmalısınız.</p> <p>➤ Takdim ederken güler yüzlü olmalısınız.</p> <p>➤ İlk menü kartını bayana vermeyi unutmamalısınız.</p>
<p>➤ Konuğa menü kartını incelemesi için süre veriniz.</p> 	<p>➤ Masadan çok fazla uzaklaşmamalısınız.</p> <p>➤ Konukların seçim yaptıkları zamanı gözlemlemelisiniz.</p> <p>➤ Her an sizden yardım isteyebileceklerini unutmamalısınız.</p>
<p>➤ Gerekğinde menü ile ilgili ön bilgiler veriniz.</p>	<p>➤ Konukların sizden yardım istemelerini bekleyiniz.</p> <p>➤ Öncelikle konuğun isteklerinin önemli olduğunu unutmamalısınız.</p> <p>➤ Fazla bilgiyle konukları sıkmamalısınız.</p> <p>➤ Açık ve anlaşılır ifadelerle menüdeki yiyeceklerin hazırlanış biçimi ve içeriklerini açıklamalısınız.</p> <p>➤ Konuğa menü bilgilendirmesi yaparken güler yüzlü ve serinkanlı olmaya dikkat etmelisiniz.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi menü kartının başlangıç yemeklerinden biri olarak değerlendirilebilir?
 - A) Rotiler
 - B) Soğuk antreler
 - C) Savoriler
 - D) Balık yemekleri
 - E) Et yemekleri
2. Aşağıdakilerden hangisi masadan menü siparişi alırken servis personelinin pozisyonunu en doğru şekilde tanımlar?
 - A) Masanın girişinde sabit kalır.
 - B) Siparişi alınacak misafirin solunda bekler.
 - C) Siparişi alınacak misafirin sağında bekler.
 - D) Masanın sağında bekler.
 - E) Siparişi alınacak misafirin karşısında bekler
3. Aşağıdakilerden hangisi menü siparişinden önce yapılması gereken servis görevidir?
 - A) Peçetelerin açılması
 - B) Tereyağ ekmek servisi
 - C) Su servisi
 - D) Boş kuverlerin toplanması
 - E) İçecek servisi
4. Her işletmenin kendi politikasına uygun yemek gruplarını seçip klasik menü sırasına göre grupladıkları menü kartı hangisidir?
 - A) Alakart
 - B) Table d'hote
 - C) Oda servisi menü kartı
 - D) Ziyafet menü kartı
 - E) Hiçbiri
5. Misafirlerin odalarında bulunan menü kartlarının en önemli özelliği hangisidir?
 - A) Sadece aperitif yiyecekler bulunur.
 - B) Sadece bardak içecekler satılır.
 - C) Sadece kahvaltı servisi için kullanılır.
 - D) Her saat servise açıktır.
 - E) Belirli saatte servise çıkılır

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

Konuklara gerektiğinde yemek tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ekmek ve tereyağı servisi yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restoranlara giderek yemek siparişi alınırken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- Siparişlerin hangi formlara yazıldığını inceleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. YİYECEK SİPARİŞİ ALMA

Restoran işletmelerinde konuklar masaya yerleştikten sonra menü kartı konuğa sağ tarafından ilk sayfası açık olacak şekilde sunulur. Menü kartı sunulmasında açık olan sayfa bizim ilk satmak istediğimiz aperitif içeceklerin listelendiği sayfa olabilir. Misafir menü kartını incelerken bir aperitif isteklerinin olup olmadığı sorularak aperatif içecek siparişleri alınmaya çalışılır. Aperitif içecekleri misafirler menü kartlarını incelerken servisi yapılır. Her misafirin menü kartını gözden geçirmelerine yetecek kadar süre tanınır. Misafirlerin karar verdiği anlaşıldığında siparişi alınacak konuğun solundan rahat iletişim kurulabilecek bir mesafeden yemek siparişleri alınmaya başlanır.

Misafirlerin masalarında ev sahibi rolünde bir konuk varsa masanın siparişlerini almada kendisinin yardımı alınabilir. Bu durumdaki masalardan her misafirden ayrı sipariş almak zorunda kalınmayabilir. Siparişler aperitif içecek ile başlar, yemek siparişlerinden sonra, vokal içeceklerin siparişleri ile devam eder ve ana yemeğin yenilmesinden sonra dessert siparişi ile sonlanır. Siparişler kaydedilirken hangi misafirin hangi yemeği ve içeceği tercih ettiğine dikkat edilmelidir.



Fotoğraf 2.1: Misafirlerden sipariş alınırken.

Sipariş alma esnasında uyulması gereken kurallar şunlardır:

- Genellikle münferit siparişler, konukların solunda durularak alınır.
- Masada birden fazla konuğun olduğu durumlarda her konuğun soluna geçilmesine gerek yoktur. Masanın girişi sipariş almak için kullanılabilir.
- Grup masalarından siparişler grup liderinin yardımı ile toplu şekilde alınabilir.
- Hiçbir zaman siparişi alınacak kişinin uzağında kalınarak sipariş alınmaya çalışılmamalıdır.
- Aile yemeklerinde siparişler aile reisine sorularak alınır.
- Siparişler alınırken konuklara seçimlerinde yardımcı olunabilir.
- Masada çocuklar varsa önce çocukların yemek siparişleri alınmalıdır.
- Masada sadece bay ve bayanlar var ise önce bayanların sonra da bayların siparişleri alınmalıdır.
- Siparişlerde yanlış anlaşılmaların olmaması için konukların duyacağı bir sesle tekrarlanmalıdır.



Fotoğraf 2.2: Konuklar siparişlerini verirken

2.1. Menüde yer alan yemeklerin özelliklerini

Klasik menüdeki yiyeceklerin ve bütün yemek gruplarının restoran menüsünde mutlaka yer alması şart değildir. Servis edilmeyen yemek grupları sıradan çıkartılır ama diğer yemeklerin sırası bozulmaz.

Genel olarak bir restoran kartında yemek gruplarının sırası şöyledir:

- Soğuk ve sıcak ordövrler
- Çorbalar
- Yumurta çeşitleri ve hamur işleri
- Balıklar ve diğer deniz ürünleri
- Tava, ızgara ve rotiller
- Spesyaliteler
- Sebze yemekleri ve salatalar
- Tatlı ve meyveler
- Peynirler

Menü yiyecekleri konuklar tarafından menü kartlarından seçilir veya siparişi alan personel tarafından yapılan tanıtım ve yönlendirmelerle siparişleri alınır ve sipariş pusulasına kaydedilir.

2.1.1. Menü Yemeklerinin Pişirme Usulleri

Alakart restoranlarda yemekler siparişi alındıktan sonra pişirileceğinden pişirme

usullerinin dikkate alınarak siparişleri alınmalıdır. Izgara ve tava yemekleri alakart restoranlarında servis edilen yemeklerin pişirme usulleridir. Ülkemizde bunlara ek olarak fırın yemekleri de alakart usulde servis edilen restoranların menülerinde bulunur. Misafirler birkaç gün önceden yaptıkları rezervasyonlarda hazırlıkları uzun süren yemeklerin siparişlerini önceden de verebilirler. Bu durumlarda yemeklerin servis zamanlamasında bir aksama yaşanmadan servis tamamlanır.

2.1.2. Menü Yemeklerinin İçerikleri

Alakart restoran menülerindeki ana yemeklerin genel özellikleri malzemelerinin taze, kolay pişirilebilir, iştah açıcı, aromatik özelliklere sahip olması, yemek soslarının yemeğin lezzetini artırıcı özellik taşıması ve garnitürlerin yemeğe renk, lezzet ve besin değeri açısından uyumlu olmasıdır. Menü kartında yemeklerin malzeme içeriklerinin yazılı olması sipariş esnasında konukların karar vermelerinde etkili olur. Aynı masadan pişirme usulleri benzer yemeklerin siparişlerinin alınmasına gayret edilmelidir. Bu yemeklerin hazırlanması ve servisinde zamanlama da kolaylık sağlar. Başlangıç ve dessert yemeklerinin ön hazırlıkları sipariş öncesi yapıldığından sipariştten sonra çok kısa bir sürede servis edilmeye hazır hâle getirilebilir durumdadır. Ana yemek için bekleyen misafire başlangıç yemekleri ile sabırsızlığı törpülenir. En azından tereyağı tost ekmeği ile zamanı geçirebilir.

Table d’hote menülerindeki yemeklerin birbirleri ile uyumunu misafirlerin tercihleri değil işletmenin kendisi belirler. Ana yemek sipariş alınmadan da hazırlandığı için pişme süreleri uzun olan yemekler de bu menülerde bulunabilir. Bu menüdeki yemekler pişirilmiş ve hazır oldukları için tereyağı ve tost ekmeği servis edilmesine gerek yoktur. Pişirme ve hazırlama için hiç beklemeden yemeklerin hemen servisleri yapılır.

2.1.3. Menüdeki Yemeklerin Pişme Süreleri

Yemeklerin ana malzemeleri ve pişirme usullerine göre pişme süreleri farklılık gösterir. Siparişlerin alınması esnasında yemeklerin pişme süreleri dikkate alınmalıdır. Siparişler benzer pişme süreleri olan yemeklerin tavsiye edilmesi servis zamanlaması açısından önemlidir.

Pişme süreleri	İngilizcesi	Kısaltması
Çok az pişmiş	Rare	R
Az pişmiş	English	E
Orta pişmiş	Medium	M
Çok pişmiş	Welldone	W

Tablo 2.1: Et yemeklerinde pişme süreleri ve kısaltmalar

2.2. Yemek Siparişi Alma

Sipariş alma, sadece işletmenin etkinliğini yansıttığı sıradan bir işlem değil aynı zamanda servis görevlilerinin temel becerini sergilediği bir tür sanattır. Sipariş alma, bir sipariş alıcının menü yemekleri ile ilgili önerileri üzerinden satıcılığını kanıtlayabileceği ticari bir eylemdir. Bu eylemin işletme ve sipariş alıcı açısından temel hedeflerinden biri de satışları artırıcı siparişlerin alınmasıdır. Sipariş alma işleminde, misafirlerin isteklerini karşılarken aynı zamanda işletmenin satış hedeflerini gerçekleştirmek temel hedeftir. Ürüne yönelik satışlardan ziyade hizmete yönelik satışların gerçekleştirilmesine çalışılmalıdır.

Sipariş alma işlemi esnasında misafirlerden masaya gelecek başka misafirlerin olup olmayacağı sorularak her misafirden sipariş alındığının açık ve net bir şekilde emin olunmalı, konukların siparişleri tam olarak ve doğru sırayla alınmasına dikkat edilmelidir.

Misafirler oturduktan sonra misafirin rahat olup olmadığını kontrol edilir. Önceden siparişi alınmadığı sürece misafirler oturur oturmaz menü kartı hemen sunulmalıdır. Misafir gelmeden önce masaya konulan menü kartları masadan alınarak misafirlerin ellerine tutuşturulmaz. Misafirlerin kendiliğinden menü kartlarını almaları ve incelemeleri beklenir.

Eğer istasyon servis görevlisi diğer misafirlerle meşgul ise yeni misafirlerine o anda ilgilenemediği için özürlerini bildirerek mümkün olan en kısa sürede kendileri ile ilgileneceği sözünü vermelidir. Hiçbir zaman misafirlerini unutmamalı ve gerekli özeni göstermelidir.

Genellikle kaliteli restoranlarda içecek menü kartlarına tercih edilir. Bu kartların ilk kısımlarını aperatif içecekler oluşturur. Misafirlerin içinde buldukları psikolojik atmosfere tamamıyla uygun bir kokteyl veya sade içecek siparişi tavsiye edilir. Misafire seçenekleri hemen sunmak için. Daha önceki gelişlerinde bunları denediklerini söyleyen veya bildiğiniz misafirlere önerisi getirerek servis görevlisi kesin bir seçenek sunar. Önerisini, misafirin seçimini kolaylaştırmak için en az iki öğe ile sınırlandırır. Aperatif içecek istemeyen misafirlerin kuverlerinde eğer aperatif bardakları varsa masadan kaldırılır

Kapsamlı menülerde (alakart ve tabldot) siparişi vermeden önce menü yemekleri hakkında karar verebilmek için birkaç dakikaya ihtiyaç vardır. Günümüzde bu süre esnasında servis görevlisi, taze tereyağı ve rulo ekmek servisi yapar. Restoran menü yemeklerinin uyumuna göre rulo ekmek yerine melba tostları servisi de yapılabilir. Gerçek

kaliteli restoranlarda misafir gelir gelmez, servis kaliteli akşam yemeği kurallarına uygun olarak su bardağını açar, soğuk su doldurur, masaya taze tereyağını koyar ve rulo ekmek veya tost melba servisi yapar. Daha mütevazı restoranlarda tereyağı kuvere ilave edilmeyebilir, tereyağı sipariş edildikten sonra servisi yapılır.

Bir servis görevlisi, ev sahibinin misafirleri ile menü hakkında konuşmalarını engelleyecek şekilde ne masanın çok yakınında pozisyon almalı ne de masanın üzerine eğilmelidir. En uygun mesafe sorulara yanıt verecek yeterli yakınlıkta bulunmalıdır.

Sipariş alma esnasında servis görevlisi sipariş ile müşteriye ilişkilendirecek bir numaralandırmaya önceden karar vermiş olmalıdır. Servis görevlisi ev sahibinden veya kendi belirlediği bir noktadan (belki servis girişine yakın kişiden vb) başlayarak saat yönünde misafirleri numaralandırabilir. Bu numaralandırma sistemlerinin dışında misafirden doğru sipariş almayı sağlayan herhangi bir farklı mantıklı numaralandırma sistemi de kullanılabilir. Restoranların çoğu önceden misafir numaralandırmasına müsaade eden, standart kuver görevlisinde kalır

Yemek siparişi alırken masasının ait olduğu istasyonun servis görevlisi misafire menü kartlarını incelemesi ve sipariş edecekleri yemeklere karar vermesi için makul bir süre müsaade edilir. Hiçbir misafir karar vermesi için acele ettirilmesinden memnun olmaz. Kibar önerilerde bulunularak karar vermelerine yardımcı olunabilir fakat servis görevlisinin tercih ettiği öneriyi kabul etmeye zorlanmamalıdır. Servis görevlisi açıklama istendiğinde yemekleri açıklamaya hazır olmalıdır. Bu nedenle gerekli hazırlıkları ve menü kartında listelenen yemeklerin son sunumunu bilmelidir. Ek olarak satıcılığı çekici bir yöntemle yemekleri açıklayabilmesine olanak sağlamalıdır. Örneğin “karides kokteyli, kokteyl sos çeşnisinin içerisinde taze, lezzetli karideslerle garnitürle süsleyerek, çıtır çıtır yeşil marul üzerinde servis edilir.” denebilir.

Menüdeki yemek grubu klasik menünün mantık sırasında olmalıdır, tabi ki bu sıra kurumun belirlediği sınırlar içinde olur.

- Mezeler
- Çorbalar
- Ana yemekler
- Dessertler
- Kahve veya çaylar

2.2.1. Sipariş Alırken Uygulanan Görgü Kuralları

- Eğer misafir sipariş için hazır değilse, menü incelemesini bitirip masaya dönmesine müsaade edin.
- Misafirin yüzü seçim yapıyor gibi ise bekleyin, ne zaman ki konuşacak gibi ise bakın.
- Misafirlere gerekli saygıyı göstermeye gayret edilir ve yemeklerinden hoşlanmaları için gereken yönlendirmeler özenle yapılmaya çalışılmalıdır. Akşam yemeğini yalnız yiyen bir misafirin masasına oturmak veya bir grup misafirin yanında çömelmek gibi davranışlar ile neşeli, konuşkan ve aşırı samimi davranışlar hoş karşılanmazken, sipariş alma esnasında gerektiğinde “teşekkürler hanımefendi” demek seviyeli ve saygılı tavırlar sergilemek kesinlikle bir kendine güven anlamına gelebilir.
- Servis görevlisi misafire sol tarafından yaklaşır, menünün temiz olduğundan

emin olarak misafirin önüne koyar. Seçim yapması için gerekli zaman tanınır ve misafire yüzü dönük olarak “Siparişinizi alabilir miyim efendim?” tarzında soru sorarak sipariş işlemine hazır olduğunu bildirir.

- Servis görevlisi sipariş tamamlanıncaya kadar yüzü misafire dönük şekilde sabırla beklemelidir. Bu esnada misafirin siparişlerini seri şekilde not etmezdir. Misafir sormadıkça veya müsaade etmedikçe tavsiyelerde bulunulmamalıdır.
- Eğer menüler uzun ve çeşitli ise, misafirlerin siparişleri sorulmadan önce menü kartını rahat incelemeleri için birkaç dakika müsaade edilmesi tavsiye edilir.
- İlk olarak kimin siparişinin alınması gerektiğine karar vermek önemlidir. Görgü kuralı olarak bayanların siparişi erkeklerden önce gelir, en son ev sahibinden siparişler alınır. Diğer bir seçenek de kimlerin sipariş için hazır olduğunu sormaktır, misafirler bazen sırayla sipariş verirler veya yemekteki biri diğerleri için sipariş verebilir. Bu durum genellikle ev sahibinin olduğu yemeklerde geçerlidir.
- Eğer garson sipariş alma esnasında birden fazla masa ile ilgilenmek zorunda ise, sipariş alacağı misafirlerine o anki sıkışıklığı anlatan kısa bilgilendirmeler yapmalıdır.
- İki masanın da yaklaşık aynı anda geldiği durumlarda servis görevlisi masalarına ilk yerleşen grubun siparişini önce alır. Öncelik sıralamasındaki tutarsızlıklar misafirler arasında hoşnutsuzluğun konusu olabilir.
- Servis görevlisi misafirlerine tavsiyede bulunurken, sadece günün özel yemeğini değil aynı zamanda önerilen mevsim yemeklerinden de haberdar olmalıdır. Mümkün olduğu kadar aşağıdaki konuları bilmelidir:
 - Sunulan bazı öneriler karşısında fikir değiştirme veya kararsız olduğunda sabırlı olunmalı ve konunun kararlarına nazikçe yardımcı olmaya çalışılmalıdır.
 - Daha fazlaya ihtiyaçlarının olup olmadığını öğrenmek için örneğin “Ortaya bir salata ister misiniz?” gibi sorularla tavsiyelerde bulunulur. Bunun yapılması servis görevlisinin satışlarını artıracak ve misafirleri daha fazla memnun edecektir.
 - Yerine getirme imkânı olmayan sözler verilmemesine dikkat edilmelidir. Bu gibi durumlarda karşılaşıldığında “Sorun olmaz; fakat hemen bir şeften kontrol edeyim.” denerek kontrol edilmelidir.
 - Acelesi olan misafirler için hangi yemeklerin çabuk hazırlanacağı veya servise hazır olduğunun bilinmesi servisin hızını artıracaktır. Bu tarz misafirler için de hazır olunmalıdır.
 - Çocuklar için uygun yiyeceklerin neler olduğunun bilinmesi önemlidir. Aileleri, çocuklarının da düşünülmüş olduğunu görmeleri memnun eder.
 - Alakart misafirler için ızgara, fırında kızartma ve ana yemeklerle uyumlu salata, sebze ve patates garnitürlerinin bilinmesi iyi bir sipariş alma için en önemli unsurlardan biridir.
 - Her detayı kontrol ederek siparişler geri okunmalıdır. Hatalar mutfakla sorunlara neden olabilir ve misafirlerin de canını sıkar. Bu nedenle eksiksiz sipariş almanın öneminin bilinmesi gerekir.

2.2.2. Başlangıç Yemeklerin Siparişini Almak

Konuklara başlangıç olarak istekleri sorularak not edilir. Başlangıç yemeklerinin özellikleri klasik menünün ordövrler, çorbalar, antremetler grubunda verilmiştir. Başlangıç yemeği almayan misafirlere ana yemeklerini ne zaman istedikleri sorularak zamanlama öğrenilmelidir.

2.2.3. Ana Yemeklerin Siparişini Almak

Başlangıç yemeklerinden sonra ana yemek grubundan seçimleri öğrenilerek not edilmelidir. Ana yemeklerin başlangıçlarla uyumuna dikkat edilerek önerilerde bulunabilir. Ana yemekler alınacak içecekler ile de ilişkili olduğu için içecek seçimlerine uygunluğu hatırlatılabilir. Burada yemeklerin pişme süreleri ve özel istekleri dikkatlice not edilmelidir.

2.2.4. Salata Siparişi Almak

Ana yemeğe vokal olabilecek salata siparişlerini öğrenilerek not edilmelidir. Salata almayacak misafirlere çeşitli alternatifler sunulabilir. Salatalar ile ilgili özel istekleri varsa bu bilgiler özenle not edilmelidir.

2.2.5. Yemek Satışlarını Artırma

Servis personeli açısından satış artırma çalışmalarının özünü menüdeki kıymetli yemeklerin satışlarının yapılmasıdır. Misafirlere çok yemek satışı yapmak fazla mümkün olmamakla birlikte daha fazla kazanç getirecek yemeklerin siparişlerinin alınması işletmenin temel hedefidir. Servis personeli satış çabalarını bu alanda yoğunlaştırmalıdır. Menü kartı misafirin ikna edilmesi için yeterli olmadığı durumlarda konuğun isteklerine uygun özel yemekler de hazırlatılabilir.

2.3. Siparişleri Kaydetme

Sipariş kayıtlarının günümüzde restoranlar için iki ayrı teknik kullanılır. Bunlardan ilki kalem ve kâğıt kullanarak kaydetmedir. Kâğıt yerine matbu hazırlanmış sipariş pusulaları kullanılır. İkincisi ise dijital kayıttır. Dijital kayıt için bir el terminali veya post terminaline ihtiyaç vardır.

2.3.1. Manuel Kayıt

En yaygın kullanılan kayıt etme yöntemidir. Bir sipariş pusulası, bir kalem ve menü kartları sipariş alma işlemi için yeterlidir.

Siparişlerin kayıt işlemlerinde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

Adım	G ö r e v	K a y ı t
1	Karşılamanın servis görevlisi masaya buyur eder.	Masa No: 7 Kuver: 4
2	Sipariş pusulasına masa numarası ve kişi sayısı gösterilir	Masa No: 7 Kuver: 4
3	Siparişin alındığı saat kaydedilir.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30
4	İlk önce başlangıçlar için sipariş alınır. Yemeğin sağına bu siparişi veren misafirin sandalye numarası not edilir.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 Karides kokteyl (1

Adım	G ö r e v	K a y ı t
5	Eğer ikinci kez aynı başlangıç siparişi alınırsa, şef servis görevlisi ikinci misafirin sadece sandalye numarasını ekler.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 Karides kokteyl (1, 4
6	Eğer bir misafir başlangıç yemeği almıyorsa şef servis görevlisi sipariş pusulasına “başlangıç yok” ve misafirin sandalye numarasını yazar, böylece mutfakta karışıklık olmaz.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 Karides kokteyl (1, 4 Yok (3
7	Şef servis görevlisi son meze siparişi alır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 Karides kokteyl (1, 4 Yok (3 Bisque(2
8	Başlangıçların siparişleri bittiği zaman, şef servis görevlisi sipariş edilen toplam yemek miktarını yazar.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2
9	Şef servis görevlisi ana yemek siparişi alır. Birinci misafir ana yemek almaz, şef servis görevlisi sipariş pusulasına yazar.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 Yok(1
10	İkinci misafirin yemek siparişini alır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 Yok(1 Tornado
11	Misafire etlerini nasıl pişmesini istediğini sorar. Bu bilgiyi sipariş pusulasının sağ tarafında gösterir.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 Yok(1 Tornado(3R
12	Üçüncü misafir için sipariş alır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 Yok(1 Tornado(3R 2wd

Adım	G ö r e v	K a y ı t
13	Dördüncü misafirin siparişini alır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 Yok(1 Tornado(3R 2wd Homard(4
14	Sipariş edilen yemeklerin toplam sayıları yazılır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 1Yok(1 2 Tornado(3R 2wd 1 Homard(4
15	Değişik başlıklara ayırır. Sipariş pusulasının alt kısmına tarih ve alt sağ kısmına da isminin baş harflerini ekler. Sipariş fişini sipariş takip servis görevlisine aktarır.	Masa No: 7 Kuver: 4 20.30 4 menü kartı 2 Karides kokteyl (1, 4 1 Yok (3 1 Bisque(2 1Yok(1 2 Tornado(3R 2wd 1 Homard(4 18/06 Ş.K.

Tablo 2.2: Sipariş alma kayıt örneği

2.3.2. Elektronik Kayıt

Servis terminalleri olan restoranlarda, servis görevlileri misafirlerin siparişlerini masalarında bir sipariş pusulasına alırlar. Sipariş alımı tamamlandığında, siparişleri terminale kaydeder. Her servis görevlisine verilen şifre, yetki kartı veya parmak tanıma ile restoran salonundaki terminale girilir. Servis görevlisi sisteme girdikten sonra siparişini aldığı masa numarasını seçer. Yemekteki misafirlere hesaplarını açar. Sistem otomatik olarak tarih ve saati kaydeder.

Eğer bir el terminali kullanılıyorsa, sipariş pusulası ve kalem kullanmadan, misafir masasından doğrudan müşteri hesabı açılır. Sonra servis görevlisi dokunmatik ekrandan siparişleri çabucak girer. Yiyecek ve içecekler girilir girilmez, doğrulama için ekranda görünür. Her girdi için miktar, çeşit, eşlik edecekler ve hazırlık yöntemi sorulur

Servis görevlisi aynı veya başka bir terminalden aynı yöntemle kolayca misafir siparişlerini ilave eder. Bu şekilde her masa için siparişler açılmaya devam edildiği için herhangi bir zamanda güncelleme yapılabilir. Herhangi bir ek menü öğesi seçildiğinde misafirlerin sipariş toplamlarına eklenir.

Restoran pos sistemleri, sistemin özelliğine göre bar, mutfak, özel hazırlık alanları ve yöneticilerin ofislerinde ekran veya yazıcılara sahiptir. Servis görevlisi misafirlerin siparişlerini sunucu terminallere girebildiği gibi salonda el terminallerine de girebilirler. Bilgi derhal uzaktaki siparişleri gösteren ekrana veya yazıcısına iletilir. Yiyecek ve içecek siparişleri aşçı veya servis elemanı tarafından ertelenmeden hazırlanır.

Sadece tek mutfakları bulunan restoranlardaki mutfak yazıcılarında programın özelliği olarak soğuk yemekler mavi mürekkeple yazılmış, sıcak yemekler kırmızı mürekkeple yazılmış olarak tanımlanabilir. Çok bölümlü restoran mutfaklarında, yazının biri sıcak mutfakta, diğeri de soğuk mutfakta bulunur. Pos sistemi siparişleri ve gönderilen her menü yemeğini hazırlayacak mutfak yazıcısına göndermeye programlanmış olabilir.

İçecek dağıtıcısı içecekleri ve diğer sipariş öğelerini bir araya toplayarak servis edilmek üzere misafir masasına getirir. Bu yardım servisin etkisini artırır ve mutfak trafiğini azaltır. Toplayıcı ve içecek dağıtıcısı olmayan restoranlarda, servis görevlileri siparişlerin hazır olduğundan haberdar edilir.

2.3.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar

Siparişlerinin hepsinin tüm ayrıntıları ile yazılması demek konuğun başında dikilip kalmak demek değildir. Kullanılan kısaltma ve benzeri notlar sipariş alma süresini kısaltır. Personele zaman kazandırır. Yapılan kısaltmalar işletmede standart bir uygulama olmalıdır. 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 siparişlerini farklı kişilere servis edebilir.

Yemek ve içecek isimlerinin de kısaltmaları yapılabilir ve bir standart uygulanabilir.

Biftek	Bf.
Bonfile	Bn.
Pirzola	Pr.
Çorba	Çr.
Ordövr	Ord.
Dondurma	Dn.
Krem şokola	Kş.
Kola	Kl.
Diet kola	D. Kl.
Meyveli gazoz	M. Gz.
Meyve suyu	Ms.
Portakal suyu	Ps.

Tablo 2.3.:Restoranlarda uygulanabilecek kısaltmalar

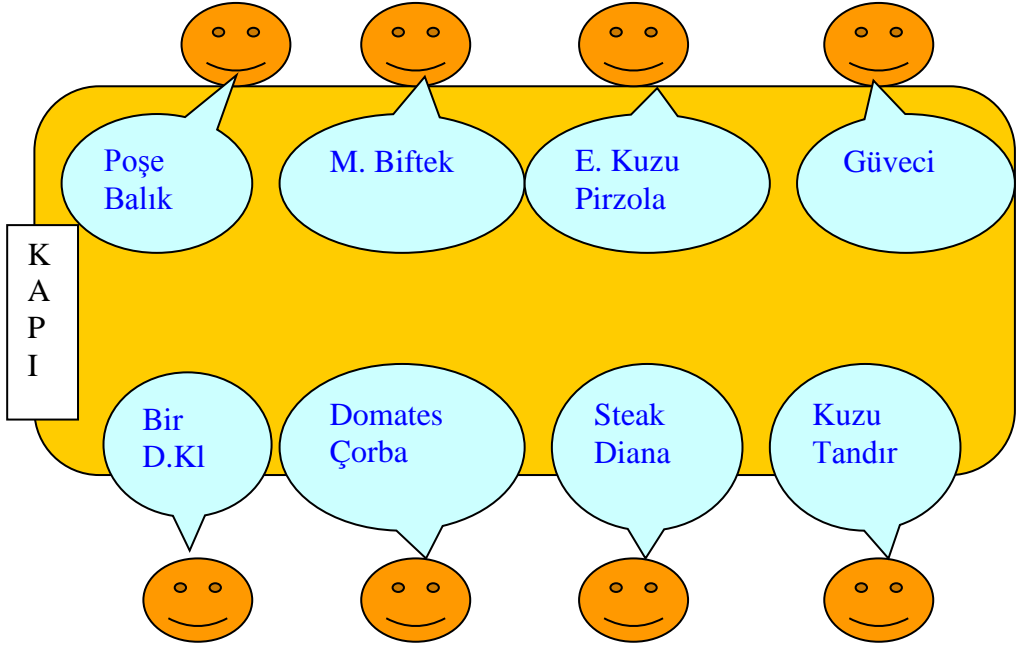
Konukların bütün siparişleri aynı anda alınmaz. Menü kartındaki sıralamada görülebileceği gibi tatlılar, meyveler, kahve, yiyecek ve içeceklerin siparişi ana yemekler yendikten ve masalarda gerekli temizlik ve hazırlık çalışmaları yapıldıktan sonra alınır. Sipariş alma yöntemi ana yemek siparişi gibidir.

Sipariş pusulası üç kopya olarak düzenlenir ve aşağıdaki yerlere verilir:

- Bir kopya kasiyere gönderilir (Adisyon düzenlenmesi için).
- Bir kopya mutfağa gönderilir (Yemeklerin hazırlanıp alınması için).
- Bir kopya garsonda kalır (Kontrol için).

Aynı sipariş pusulası ile hem mutfaktan yemek alınması durumlarında garson sipariş pusulasını damgalayarak geri verir. Bu yöntemin dışında içecekler için ayrı bir sipariş pusulası da düzenlenebilir.

Kalabalık grupların siparişleri alınırken (8 veya daha fazla kişinin oturduğu masalar grup olarak düşünülür.) mutlaka boş bir kâğıt veya karton üzerine masanın bir krokisi çizilir. İlk olarak siparişler bu kâğıt üzerine not edilir. Değişiklikler buradan yapılır. Son şekli düzenli ve kesinleşmiş olarak pusulaya not edilir ve yanlışlıkların önüne geçilmiş olur. Otelde kalan konukların oda numaraları sipariş pusulasına yazılır.



Şekil 2.1: Grup siparişlerinin önce boş bir sayfaya alınması

Çember sistemi ile sipariş alırken:

- Coşkulu bir şekilde misafirler selamlanarak kendilerini mutlu hissetmeleri sağlanır. Selamlamada sözlü selamlaşmak şart değildir, göz teması ile veya işaretlerle de selamlanabilir.
- Misafirin önündeki peçeteleri sağ el tarafından, önce bayanlardan, sonra sırasıyla çocuk, yaşlı erkek ve takiben erkeklerden devam ederek dizlerine yerleştirmelerine yardımcı olunur. Sipariş almak için misafirin soluna geçilir. Sipariş pusulasının sol tarafına misafir numarasını dikey yazarak başlanır:
 - 1.
 - 2.
 - 3.
- Bir ile başladığımız misafir, kapıya, işletmenin girişine veya restoranın seçilen

önemli bir şeyine yakın oturan kişidir. Saat yönünde ikinci, üçüncü ve diğer kişilerin sıra numarası verilir.

- Numaraları alt alta yazdıktan sonra, bayanlar yuvarlak içine alınarak belirlenmelidir. Çocukların numaralarının yanına bir çek işareti ile işaretlenmelidir.
- İlk alınan sipariş içecekler olmalıdır. İlk önce bayanlara sorulması ve içeceklerin oturma numarasının yanına yazılması unutulmamalıdır. Örneğin,
 - 1. Soda
 - 2 Limonata gibi
- Yazılan ikinci sipariş başlangıçlar ve ana yemek olmalıdır. Misafiriniz, ana yemek siparişini başlangıcını yedikten sonra vermek için beklemek isteyebilir. Önerimiz bütün siparişin aynı anda alınmasıdır, bu ikinci yemeklerin mutfak hazırlıklarında acele edilmeden ve zaman baskısı olmadan yapılmasına yardımcı olacaktır. Misafirlerin sipariş vermesi tamamlanmadan önce, doğru olduklarından emin olmak için tekrar okunur. Siparişi okuma misafirlerin isteklerinin servis görevlisi tarafından anlaşıldığının kendisine ve misafire güvencesini sağlar.
- Çıgırtkanın, kominin, aşçının ve garson el yazınızı anladığından emin olunmalıdır. Eğer restoran bir bilgisayar sistemine sahipse, siparişleri mutfağa göndermeden önce en az iki kere tekrar okuyun. Siparişler yazdırıldığında her şeyin doğru girildiğinden emin olunmalıdır. Siparişi alınan her şey aynı sayfada olmalıdır, aksi durumda işler karmakarışık bir hâl alır. Misafirleriniz ile kötü iletişim servis düzenini altüst eder. Bayanların daima öncelikli, çocuklar ve yaşlı beylerin bunu takip etmesi gerektiği unutulmamalıdır.
- Bir kısaltma sistemi geliştirilir, örneğin bir kola için 1 Kl ; bir şişe su için Şs vb. Burada tanımlar ve kısaltma örnekleri bulabilirsiniz.

Açıklama:

 - 1. Ayran, Sezar salata, kaburga sarma
 - 2. Kola, kalamar, tavuk ızgara
 - 3. Limonata, yeşil salata, karides kokteyl

Kısaltmalar:

 - 1. Ar ,Cs, Ksar.
 - 2. Kl, klm, TvK Iz.
 - 3. Lm, YSlT, Krd-kok
- Siparişler şefe verilmeden veya bilgisayara girilmeden önce, o andan itibaren siparişlerin durumunu takip edileceğinden, masa ihmal edilmemelidir. Belirli aralıklarla bardakların dolu, bütün peçetelerin kuru, masa üstü servis araçların yerleri doğru ve misafirlerin hoşça vakit geçiriyor olduklarından emin olmak için masa sıklıkla kontrol edilmelidir. Her yemek grubu servisi için masa yeniden düzenlenmelidir. Çok aç olduğunuz bir anda, yemek önünüzde ve onu yemek için takımının olmaması kadar sinir bozucu bir şey yoktur.
- Bütün siparişler hazır olduğunda, çıgırtkan veya komi levhalar ile yardımcı olur. Öncelikle servis edilecek çocuk, yaşlı ve bayanların yemeklerine hatırlatıcı

sırada son numaradan ilk numaraya doğru tepsiye konulmalıdır böylece ilk servis edileceğini en son tepsiye koyarak doğru servis garanti edilmelidir. Eğer masada çocuk varsa, bir şekilde onların yemeklerini yetişkinlerden önce alınıp servis edilir çünkü çocuklar anne babalarıyla aynı tahammül ve hoşgörüyü sahip değillerdir. Mutfaktan yemekler alınırken bütün tabakların doğru pozisyonda konulduğundan emin olunmalıdır. Misafirlere geri bildirim almak için masa tekrar kontrol edilmeli ve yiyecek içecekler için her şeyin mükemmel olduğundan emin olunmalıdır.

- Masada herkes bitirdikten sonra, masadan tabakları kaldıracağınız zaman kibarca sorun. Bayanların ilk olduğunu hatırlayın. Masa tamamıyla temizlenmeden önce misafire desert, kahve ve yemek sonrası içecekler söyleyin. Daima kendinizin en beğendiğiniz içeceği önerin. Desert için sipariş kaydetmenin ilk adımı tekrar etmektir.
- Misafiri kontrol etmek için bekleyin. Ziyaretleri için misafirlere samimi teşekkürlerinizi iletin ve misafir size söylemediği sürece “asla” bahşış beklentisi içinde olmayın, en önemli kural daima neşe içinde olmanızdır.

2.4. Siparişlerin Takibi

Servis görevlisi kendi misafirlerinin sipariş ettiği yemek siparişlerini bilir. Bu nedenle servis görevlisi (veya komisini gönderir) siparişlerini vereceği (siparişleri temiz sesi ile ileten) mutfak memuru (Fransızca çığırtkan olarak isimlendirilir; çünkü siparişleri bağırarak mutfak görevlilerine dağıtır) veya siparişleri alan herhangi bir mutfak görevlisinin bulunduğu mutfak bölümüne gidip, ona anlayacağı şekilde izah ederek siparişi teslim eder. Çığırtkan siparişleri ilgililere ilettikten sonra servis görevlisinin sipariş pusulası siparişler tamamlanana kadar hazırlanacak siparişler alanında takılı kalır.

Mutfak kısım şefi çığırtkandan siparişi işittiğinde alıp kabul ettiğini eşit ses tonunda iletmekle sorumludur.

Otel ve restoranların çoğunda mutfak dili Fransızcadır. Bundan dolayı siparişin kabullerinde kullanılan terimler çoğunlukla mesleğin Fransızca karşılığı oluşturur. Fransızca'yı eski İngilizce dili izler. Aşağıda çığırtkan ile kısım şefleri arasındaki örnek konuşmayı bulacaksınız:

- Aboyeur (çığırtkan): Fates marcher deux lunch table d'hote – deux potage du jour – deux. (sıraya koyar: iki tabildot öğle yemeği, iki günün çorbası – iki)
- Sorumlu (chef potager- çorba şefi- tarafından): anladım (entendu)
- Aboyeur: Rotisseur, deux boeuf roti – deux. (fırın yemekleri aşçısı, iki fırında biftek –iki)
- Sorumlu (Chef rotisseur tarafından): Evet (oui)
- Aboyeur: Entremetier, deux pommes et legumes – deux (sebze aşçısı, iki patates ve sebze – iki)
- Sorumlu (chef entremetier tarafından): Evet
- Aboyeur: Patissier, une meringue glacee – une. (pastacı: bir kremalı dondurma – bir)
- Sorumlu (Chef patissier): Anladım.

Böyle çağrışımlar servis süresi boyunca devam eder ve işin en yoğun olduğu anlarda neredeyse kesintisiz çağrışımlar olur.

Bir servis görevlisinin siparişi, zamanı gelince servise hazır bir şekilde mutfak tezgâhına gelir, burada şef (veya sous şef) tarafından kontrol edildikten sonra servis görevlisinin siparişleri sipariş pusulasından kontrol edilerek teslim edilir.

2.4.1. Servis Sırası

Siparişlerin servisinde misafirler gereksiz yere bekletilmez, zaten menünün ilk yemekleri genellikle hemen servis edilecek yemeklerden oluşur, çorba veya ordövrler gibi başlangıç yemekleri gibi. Uzun hazırlık gerektirmeyen veya önceden hazırlanmış olan bu yemekler mutfaktan hemen alınır ve doğrudan misafire servis edilir. Bu nedenle zaman ayarlanabilir.

Aynı anda takip eden yemekler hazırlanmaya başlanır. Balık, kümes hayvanları veya etler gibi yemekler için doğrama veya yağda, fırında veya ızgarada pişirme işlemleri gerektirebilir.

Yemeğin sonu genellikle bir tatlıdır. Bazen misafirler tatlı yerine daha hafif yiyecekleri de tercih ettikleri olur. Bunlar meyveler, meyve salataları ve peynirlerdir. Tatlılar, daha önceden hazırlanmış ve tatlı reyonundaki tezgahlara yerleştirilmiş olur. Önceden hazırlanan tatlılar porsiyonlara ayrılmış olabileceği gibi kalıp şeklinde hazırlanmış olanlar da vardır. Ortak özellikleri soğuk veya oda sıcaklığında saklanan ve servis edilen yiyecekler olmalarıdır. Kaliteli restoranların menülerinde siparişe her misafir için ayrı hazırlanan ve hazırlama süresini misafirin beklemesi gereken soğuk veya sıcak tatlılar da bulunur. Sıcak tatlılara örnek, sufle, krep suzet, melba; soğuk tatlılara örnek de mus, kasatta ve dondurma kuplarıdır.

2.4.2. Siparişleri Koordine Etmek

Bir yemek grubunun servisini yapıyorken, servis görevlisi (veya komi) mutfağa sonraki yemek grubu için gider, yemekleri geridona getirme zamanında misafirin önündeki boş tabakları toplar ve sonraki yemek grubunu servis eder.

Mutfaka gitmek için servis alanı veya restorandan ayrılmadan önce istasyonundaki diğer masaları kontrol eder ve dikkat çekmek isteyen başka misafirlerin olmadığından emin olur.

Aynı anda dikkatini birkaç misafire birden vermek durumunda kalan bir servis görevlisi temiz bir hafızaya ve servis becerisine sahip olmalı ve değişik yemekleri hızlı ve doğru şekilde servis edebilmelidir.

2.4.3. Yemek Gruplarının Zamanlaması

Bir servis görevlisi her yemek grubunun misafir tarafından yenilme süresi kadar yaklaşık 5-10 dakika arasında zamanı diğer misafirlere servis süresi olarak tahsis edebilir. Ortalama bir servis görevlisi aynı anda 16 ve üstü sayıdaki misafire bakabilecek beceridedir.

Servis esnasında herhangi bir anda, misafir gruplarının yemekleri çakışabilir. Örneğin aynı anda bazı misafirler başlangıç yemeklerini alırken, başka bir grup misafir de ana

yemeklerini, diğer bir grup misafir de üçüncü veya dessertlerini alıyor olabilirler. Bir servis personeli yemek gruplarının her biri için mutfak trafiğinin gerektirdiği koordinasyonunu ayarlamalıdır. Her misafir grubunun yemek servisi için diğer grupların servis araları kullanılmalıdır.

Eğer servis görevlisi meşgulse ve öncelikli olan misafirle ilgilenemiyorsa, ilgilenemediği misafire kendisiyle derhal veya bir dakika içinde ilgileneceğini bildirmelidir. Servis görevlisiyle göz temasını sağlayamayan misafir sabırsız olabilir. Eğer göz göre göre ihmal edilir veya servis görevlisi tarafından ilgileneceğini gösteren hiçbir işaret göstermeden yanından geçerse misafirler sinirlenebilirler.

2.5. Siparişe Göre Kuver Düzenleme

Eğer bir masa çorba servisi ve ordövr veya balık için de takım konulmuş; fakat misafirler bunların hiçbirini sipariş etmemiş ise servis görevlisi bu durumda ilgili olmayan metal takımları kaldırılmalıdır. Genel kural şudur: Eğer masadaki herhangi bir metal servis takımına ihtiyaç duyulmuyorsa masadan daima üzerine peçete serilmiş bir tabak üzerine alınarak kaldırılmalıdır.

Siparişi alındığı hâlde kuverde takımı bulunmayan yemeklerin takımları da üzerinde peçete bulunan bir tabak üzerinde getirilerek misafirin kuverine ilave edilir. Kuvere ilave etme işlemi en geç yemeğin masaya servisi esnasına kadar yapılmalıdır. Sonrasında yapılacak işlemler misafirden memnuniyetsizlik yaratabilir.

Dessert siparişlerinin kuver düzenlemesi eğer kuverde dessert takımı atılmış ise fazlalar kaldırılır. Eğer kuverde dessert takımı atılmamışsa dessert servisinin hemen öncesine kadar kuvere ilave edilmez. Dessert takımları misafirin masasına servisiyle aynı anda da getirilebilir.

Yemeğin sonunda masa toplandığında sadece su bardağı kalır. Misafir gidene kadar su bardakları masada kalmaya devam eder.

EKMEK VE TEREYAĞ SERVİSİ

- Siparişi alan servis elemanı, sipariş pusulasının bir kopyasını kasiyere bırakır. İkinci kopyayı onaylatarak kahvaltı mutfağındaki görevliye verir karılığında kahvaltı yiyecek ve içeceklerini alır.
- Bir tepsi üzerinde tereyağı, reçel, bal, meyve suyu, kahvaltı içeceği ve ekmek sepetini salona getirir.
- Konuğun sağ tarafından tereyağı, reçel, meyve suyunu ve kahvaltı içeceğini servis eder, potları masaya bırakır.
- Konuğun sol tarafına geçerek ekmek sepetini kahvaltı tabağının sol ilerisine koyar.

İkinci yol:

- Sabah göreve başlayan personel tereyağı, reçel, bal ve ekmekleri masalara dağtır.
- Konuklar gelince selamlayıp masalarına yerleştirir ve içecek siparişlerini alır.
- Mutfaktan tepsiyle getirilen içecek sağ taraftan servis edilip potlar fincanın sol tarafına bırakılır.
- Sabah göreve başlayan personel tereyağı, reçel, bal ve ekmekleri masalara

-
- dağıtır. Süt ya da kremaları da masaya yerleştirir.
- Konuklar masalarına oturduktan sonra görevli personel meyve suyu servisi yapar.
 - Daha sonra büyük boy çay ve kahve potlarıyla gelerek konuğun istediği içeceği servis eder.
 - Görevli personel masalar etrafında dolaşarak içeceği biten konuklara tekrar içecek servisi yapar.
 - Konuklar çay ya da kahvelerine sütü masalarındaki sütlüklerden kendileri alır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Konuklara gerektiğinde yemek tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ekmek ve tereyağı servisi yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Konuğun yemek tercihlerini öğreniniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none">➤ Sipariş almaya öncelikli olarak sırasıyla çocuk, bayan ve yaşlılardan başlamaya dikkat etmelisiniz.➤ Siparişi alınacak konuğun solunda; solu kapalı ise konuğun yüzünü direk görebileceğiniz uygun uzaklıkta bir yer seçmelisiniz.➤ Konuğun siparişlerini dikkatle dinlemelisiniz.➤ Zaman zaman anladığınızı belirten işaretler ve kelimeler kullanmalısınız.
<p>➤ Konuğa yemekler hakkında önerilerde bulununuz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun kararsız kaldığı durumlarda beğeneceklerini umduğunuz önerilerde bulunabilirsiniz.➤ Önerilerinizin en az iki seçenekli olmasına dikkat etmelisiniz.➤ Önerdiğiniz yemeklerde ısrarcı olmamalısınız.➤ Son kararı muhakkak konuğa bırakmalısınız.
<p>➤ Satış artırıcı tekliflerde bulununuz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Misafir sipariş verme ilgisini bitirmiş ise başka herhangi bir teklif yapmamalısınız.➤ Konuğun sipariş verme ilgisi devam ediyorsa satış artırıcı teklifleriniz sürdürmelisiniz.➤ İşletmenin özel yemeklerini de isteyip istemediklerini sorunuz.➤ Yemeklerin porsiyonları hakkında da önerilerde bulunmalısınız.➤ Başlangıç yemekleri siparişi vermeyen konuklara başlangıç yemeklerinden önerilerde bulunmalısınız.➤ Salata siparişi vermeyen konuklara salata önerilerinde bulunmalısınız.➤ Dessert yiyeceklerden önerilerde bulunarak siparişlerini yemekten önce almaya gayret etmelisiniz.
<p>➤ Siparişleri kaydediniz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Misafirden alınan siparişleri kaydetmelisiniz.➤ Siparişi alınan yemeklerin sonuna konuğa verdiğiniz masa oturma numarasını yazmayı unutmalısınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konuğun siparişlerini teyit ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kaydedilen siparişleri tekrarlamalısınız.➤ Tekrarladığınız siparişlerin misafir tarafından onaylandığına dikkat etmelisiniz.➤ Kayıtlarınızın eksiksiz olduğundan emin olmalısınız.
➤ Siparişleri ilgili birimlere iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Manuel kayıtların kopyalarını mutfağa iletmelisiniz.➤ Elektronik aletler ile yapılan sipariş almada kayıt işlemini gerçekleştirdiğinden emin olmalısınız.➤ Masadaki her misafir için yukardaki işlemlerin gerekenlerini tekrar etmelisiniz.➤ Masadan ayrılırken konuklardan müsaade istemeyi unutmamalısınız.
➤ Aldığınız siparişe göre kuveri düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Misafirlerin kuverlerinde eksik olan araçlar varsa tamamlamalısınız.➤ Misafirlerin kuverlerindeki fazlalıkları kaldırmalısınız.➤ Masada fazla bir kuver varsa düzgün bir şekilde kaldırmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sipariş alınırken öncelik tanınmasında nezaket kuralı olarak uygulanır?
A) Çocuklar
B) Yaşlı beyler
C) Yaşlı bayanlar
D) Genç bayanlar
E) Hamile bayanlar
2. Alakart yemek siparişleri alırken sipariş pusulasına konuk numaralarının yazıldığı yeri aşağıdakilerden hangisi en doğru olarak tanımlar?
A) Yemeklerin başında
B) Yemeklerin sonunda
C) Yemeklerin üstünde
D) Yemeklerin altında
E) Yemeklerin arasında
3. Büyük restoranlarda siparişlerin alındığı pusulalara ne isim verilir?
A) Hand maid
B) Order taker
C) Menü kaydedici
D) Captain order
E) Captain black
4. Ana yemekler hangi yemek grubu ile uyumu dikkate alınarak önerilerde bulunabilir?
A) Başlangıç yemekleri
B) Salatalar
C) Dessert yemekleri
D) Savoriler
E) Tatlılar
5. Menü siparişi alırken dessert siparişlerinin de yemek siparişleriyle birlikte alınmaya çalışmasını aşağıdakilerden hangisi en doğru olarak tanımlar?
A) Satış artırmak
B) Tek seferde sipariş işlemini bitirmek
C) Dessertlerin hazırlanması için süre kazanmak
D) Servis kolaylığı sağlama
E) Zamandan kazanmak

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

ÖĞRENME KAZANIMI

Konuklara içecekler hakkında bilgi verebilecek, önerilerde bulunabilecek, satış artırıcı tekliflerde bulunabilecek, siparişleri kaydederek servis bara iletebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerini konuklardan içecek sipariş alırken gözlemleyiniz.
- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerinin konuklara nasıl içecek satış yaptıklarını gözlemleyiniz.
- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerin içecek siparişleri kaydetme teknikleri hakkında gözlemlerinizi sınıfta paylaşınız.

3. İÇECEK SİPARİŞİ ALMA

3.1. Menü İçecekleri

Menü içecekleri yemeklerden hemen önce, yemek esnasında ve yemeklerden hemen sonra misafirlerin tercih ettikleri içeceklerdir. Soft içeceklerin dışında bu içecekleri aşağıdaki şekilde gruplandırabiliriz.

3.1.1. Aperatif Menü İçecekleri

Yemeklerden önce alınan ve iştah açıcı olarak nitelendirilen içeceklere aperitif içecekler denir. Aperitif içecekler tüm dünyada benzerlikler gösterse de ülkelere göre farklılıklar gösterebilir.

3.1.2. Vokal Menü İçecekleri

Vokal içecekler derken, yemeğe eşlik eden, yemek yenirken içilen içecekler kastedilir. Bunlar su, kahve, çay veya soğuk meşrubattan başlayan geniş bir yelpazeye sahiptir. Misafirlere yemekle birlikte içmek istedikleri içecek sorulur. İstekleri not edilerek misafire tekrarlanır.

3.1.3. Digestive Menü İçecekleri

Digestive içecekler, yemek sonrası içilen genellikle hazmı kolaylaştırıcı özelliği olan içeceklerdir. Bunlar çay ve kahve gibi sıcak içecekleri kapsar.

3.2. İçecek Siparişi Alma

İçecek siparişleri üç ayrı zamanda misafirlerden alınır. Yemekten hemen önce aperitif içecek siparişleri; yemekle birlikte vokal içeceklerin siparişi; yemekten sonra ise digestif içeceklerin siparişleri alınır.

3.2.1. Aperatif İçeceklerin Siparişini Alma

Günümüzde iştah açıcı olarak genelde halk arasında tercih edilen ve acımsı içeceklerdir. Bunlar da modern aperitifler olarak sınıflandırılabilir. Ortak özellikleri oranlarının daha yüksek olmaları, imalatında en büyük farkları ise klasik aperitiflere genellikle ilave edilerek imal edilmesi ve yıllandırılmasıdır. Modern aperitiflerde yıllandırma yapılmaz. Bunun yerine çeşitli tohumlar ve baharatlar ile tatlandır.

3.2.2. Vokal İçeceklerin Siparişini Alma

İyi bir yemek beraberinde sunulan kaliteli bir içecek anlam kazanır. İeğin, kalitesinin yanında yemeğe uygun bir renk ve marka olması daha önemlidir. İeğin seçiminde uyulması gereken bazı gelenekselleŐmiŐ kurallar vardır.

Yemek Grupları	Yemek Türleri
Ordövrler	Hafif Ordövrler
	Sebzeler, Jambon, Kümes Hayvanları Salatası, Alabalık, Őarküteri vb.
	Kuvvetli Ovdövrler
	Pateler Kaz Ciğeri, Yılan Balığı, Havyar, Somon vb.
Çorbalar	Bütün Çorba Çeşitlerine
Balıklar	Bütün Balık Çeşitlerine
	Haşlama, Poşe, Soslu
	Tava, Grill ve Fırın
Kabuklu Deniz Ürünleri	Bütün Kabuklu Deniz Ürünleri Çeşitlerine
Yumurta Yemekleri ve Hamur işi yemekler	Yumurta Yemekleri ve Hamur işi Yemek Çeşitlerine
Kanatlı Hayvanlar	Av ve Kümes Kanatlı Hayvan Çeşitleri
Haşlama Kanatlı Hayvanlar	Tavuk Göğsü Haşlama, Frikase Soslu Tavuk Yemekleri
Çevirme ve Fırın	Piliç, Güvercin, Bildircin Çevirme ve Fırın
Yağlı Kümes Hayvanları	Ördek ve Kaz
Kanatlı Av Hayvanları	Yaban Ördiği, Sülün, Keklik
Yumuşak Kırmızı Etler	Süt Danası ve Süt Kuzusu
Kırmızı Etler	Sığır, Dana, Koyun
	HaŐlamalar
	Izgara ve Rotiler
	Av Hayvanları Geyik, Karaca, Yaban Keçisi, Yaban Domuzu
Peynirler	Taze veya Eritme Peynirler
	Keçi Peyniri

Yemek Grupları	Yemek Türleri
	Sert Kaşarlanmış, Baharatlı Peynirler
Tatlılar	Sıcak Tatlılar, Krepler, Omlet Sürpriz (Baked Alaska), Meyve Flambe
	Normal Tatlılar, Yaş Pastalar Meyveli Turtalar
	Dondurmalar, Kuplar
Meyveler	Normal Meyveler, Elma, Armut, Şeftali, Üzüm vb.
	Kıymetli Meyveler, Muz, Ananas, Kivi vb.

Tablo 3.1: Yiyecek türleri ve bunlara uygun içecekler

3.3. İçecek Satışlarını Artırma Teknikleri

İçecek satışlarını artırmanın en iyi yolu içeceklerin siparişini hızlı alma ve en kısa sürede içecekleri servis etmedir. İçeceklerin temel özelliği sıcaksa çabuk soğur, soğuksa çabuk ısınır. Bu nedenle misafirler içeceklerini ısıları değişmeden en lezzetli oldukları anda içmek isterler. Her boşalan bardağı aldığınızda “Bir tane daha ister misiniz?” gibi cümlelerde ikinci sipariş fırsat hazırlamalısınız.

Misafirlere içeceklerine göre kuruyemiş, cips, kanepeler, krudite veya meyve ikramları yapılarak ikinci siparişleri alınmaya çalışılmalıdır.

Servis görevlisi servis ettiği grubun durumuna göre içtikleri içeceklerin birer tane de ikram edebilir. Burada temel hedef müessesenin ikramına karşı, misafir grubun da kendileri ile birlikte ikram eden servis görevlisine ısmarlamasıdır. İşletme maliyet fiyatları ile ikram ederken, misafirler satış fiyatları ile ısmarlarlar. Özellikle pahalı içeceklerin fiyatları ile maliyetleri arasında 5-6 kat fark vardır. İsmarladığı artı ile işletmenin ısmarladığı içeceğin maliyeti karşılanmış olur. Kendi içtikleri içecekler de artırılmış satıştır.

Şişe ile satışlarda şişelerin her boşaldığı durumlarda misafirlere yeni bir şişe daha isteyip istemedikleri muhakkak sorulmalıdır. Bunu şişe biter bitmez sormak bir sipariş daha alma ihtimalinizi artırır.

3.4. Siparişleri Kaydetme

İçecek siparişleri sipariş pusulalarına elle kayıt yapılabildiği gibi, eğer servis salonunda altyapısı uygunsa elektronik ortamda da kayıtlar yapılabilmektedir.

3.4.1. Manuel Kayıt

Manuel kayıt için bir kalem ve sipariş pusulasının bulunması yeterlidir. Sipariş pusulalarının iki ya da üç nüsha olması dağıtılacak yerleri belirler. Genellikle iki nüsha olanlarda servis görevlisinde nüsha kalmaz. Üst kopyayı siparişin tedarik edildiği yere, alt kopyayı da kasaya verir. Üç kopyalı sistemde ise üçüncü kopya servis görevlisinde kalır.

Kasiyerler özellikle işin yoğun olduğu zamanlarda servis görevlilerinden gelen sipariş pusulalarının seri numaralarının birbirini takip etmelerine dikkat etmelidir. Kasaya ulaşmayan sipariş pusulaları olabilir. Bunun önlenmesi servis görevlisinin görevi olduğu kadar aynı zamanda kasanın da görevidir.

3.4.2. Elektronik Kayıt

Siparişlerin elektronik kayıtları için iki sistem bulunur: Birincisi sabit pos cihazlarından siparişlerin girilmesidir. Siparişler tek nüshalık sipariş pusulasına alınır. Servis salonundaki en yakın pos cihazından siparişler sisteme girilir. Siparişler hazırlanacakları yerlere anında ulaşır.

3.4.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar

Sipariş pusulasında kullanılan kısaltmalar kasiyer ve içecekleri hazırlayan görevli tarafından biliniyor olmalıdır.

Kısaltma	Açılımı
/	Tek sipariş
X	İki sipariş
⊗	Duble sipariş
B'suz	Buzsuz
T. Kahve S	Sade Türk Kahvesi
T. Kahve O	Orta Türk Kahvesi
T. Kahve Ş	Şekerli Türk Kahvesi
L'suz	Limonsuz

Tablo 3.2: Sipariş pusulasında kullanılabilir kısaltmalar

3.5. İçecek Siparişlerinin Takibi

İçecek siparişleri yiyecek siparişleri gibi hazırlanması uzun zaman gerektirmez. Bu nedenle siparişler alınır alınmaz servis edilmesi beklenir. Apatif içecekler misafirler masalarında menü kartlarından yemeklerini seçerken servis bardan hazırlanarak bekletilmeden misafirlere servisi yapılır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Konuklara gerektiğinde içecek tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ilgili birimlere iletiniz

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konuğun içecek tercihlerini öğreniniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İçecek siparişleri almaya öncelikle olarak bayan ve yaşlılardan başlamaya dikkat etmelisiniz.➤ Siparişi alınacak konuğa solundan yaklaşmalısınız.➤ Konuğun siparişini dikkatle dinlemelisiniz.➤ Sipariş alırken konuk ile göz temasınızı kaybetmemelisiniz.➤ Güler yüzlü olmaya dikkat etmelisiniz.
➤ Konuğa içecekler hakkında önerilerde bulununuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İçecek siparişlerinde konuğuna öneride bulunmanız gerektiğinde en az iki seçenek sunabilirsiniz.➤ İçecek önerilerinizde ısrarcı olmayınız.➤ İçecek seçiminde son kararı konuğun vermesini sağlayabilirsiniz.
➤ Satış artırıcı tekliflerde bulununuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun sipariş ilgisini dikkate alarak satış artırıcı tekliflerde bulunabilirsiniz.➤ İçeceklerin porsiyon miktarları açısından satış artırıcı önerilerde bulunabilirsiniz.➤ İçeceklerin markaları açısından satış geliştirici önerilerde bulunabilirsiniz.➤ İçecek satışları için önerilerinizi en az iki alternatif sunarak yapmaya dikkat ediniz.
➤ Siparişleri kaydediniz.	Konukların içecek siparişlerini eksiksiz kaydetmeye dikkat etmelisiniz. Siparişlerin sonuna konukların masa oturum numaraları vermeyi unutmamalısınız.
➤ Konukların içecek siparişlerini teyit ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kaydedilen içecek siparişlerini misafire eksiksiz tekrarlamalısınız..➤ Konuğun siparişleri onayladığı işaretini görmeden sonraki misafire geçmemelisiniz..
➤ Siparişleri ilgili birimlere iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Manuel kayıtların kopyasını servis bara iletmelisiniz.➤ Elektronik kayıtların yapıldığından emin olmalısınız.➤ Masadaki her misafir için yukardaki işlemleri tekrarlamalısınız.➤ Masadan ayrılırken konuklardan müsaade istemeyi unutmamalısınız.
➤ Siparişlerin takibini yapınız	➤ Siparişleri karıştırmamalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi satış arttırıcı tekliflerdendir?
A) Sipariş ilgisini dikkate alarak
B) İçeceklerin porsiyon miktarı olarak
C) İçeceklerin markaları
D) En az iki alternatif sunarak
E) İçeceklerin ücretlerini baza alarak
2. Aşağıdakilerden hangisi aperitif kokteyllerin temel özelliklerini en doğru tanımlar?
A) Kısa içimli içecekler
B) Uzun içimli içecekler
C) Tatlı, kısa içimli içecekler
D) Demi sek, uzun içimli içecekler
E) Demi sek, kısa içimli içecekler
3. Kabuklu deniz ürünleri ile uyumlu olan vokal içkileri en doğru belirten seçenek aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kısa içimli içecekler
B) Kuvvetli, içecekler
C) Genç ve hafif içimli
D) Yumuşak içimli içecekler
E) Sert içimli içecekler
4. Elegant uyumlu yemek grubu aşağıdakilerden hangisidir?
A) Süt danası, süt kuzusu
B) Sığır, dana, koyun haşlama
C) Yaban ördeği, sülün ve keklik
D) Kabuklu deniz ürünleri
E) Yukarıdakilerin hepsi

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uyarak kahvaltı siparişi alabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kahvaltı çeşitleri nelerdir?
- Kahvaltıda servis edilen içecekler nelerdir?
- Örnek kahvaltı menü kartları bulup sınıfta arkadaşlarınızla paylaşın.

4. KAHVALTI VE İÇECEK ÇEŞİTLERİ

4.1. Kahvaltı Çeşitleri

4.1.1. Continental Kahvaltı

Dünyada yaygın olarak kullanılan bir kahvaltı türüdür. Genellikle oda-kahvaltı şeklinde servisi yapılır. Normal kahvaltı saatleri 7.00–10.30 arasındadır. Continental kahvaltıda aşağıdaki yiyecekler ve içecekler bulunur:

- Taze portakal ya da greyfurt suyu
- Tereyağı
- Bal ve reçel
- Kahve, çay veya kakao
- Kahvaltı ekmekleri

Continental kahvaltı üç farklı şekilde servis edilebilmektedir:

- **Birinci yol**
 - Siparişi alan servis elemanı, sipariş pusulasının bir kopyasını kasiyere bırakır. İkinci kopyayı onaylatarak kahvaltı mutfağındaki görevliye verir karşılığında kahvaltı yiyecek ve içeceklerini alır.
 - Bir tepsi üzerinde tereyağı, reçel, bal, meyve suyu, kahvaltı içeceği ve ekmek sepetini salona getirir.
 - Konuğun sağ tarafından tereyağı, reçel, meyve suyunu ve kahvaltı içeceğini servis eder, potları masaya bırakır.
 - Konuğun sol tarafına geçerek ekmek sepetini kahvaltı tabağının sol lerisine koyar.
- **İkinci yol**
 - Sabah göreve başlayan personel tereyağı, reçel, bal ve ekmekleri masalara dağıtır.
 - Konuklar gelince selamlayıp masalarına yerleştirir ve içecek siparişlerini alır.

- Mutfaktan tepsiyle getirilen içecek sağ taraftan servis edilip potlar fincanın sağ tarafına bırakılır.
- **Üçüncü yol:**
 - Sabah göreve başlayan personel tereyağı, reçel, bal ve ekmekleri masalara dağtır. Süt ya da kremaları da masalara yerleştirir.
 - Konuklar masalarına oturduktan sonra görevli personel meyve suyu servisi yapar.
 - Daha sonra büyük boy çay ve kahve potlarıyla gelerek konuğun istediği içeceği servis eder.
 - Görevli personel masalar etrafında dolaşarak içeceği biten konuklara tekrar içecek servisi yapar.
 - Konuklar ay ya da kahvelerine sütü masalarındaki sütlüklerden kendileri alırlar.

4.1.2. Viyana Kahvaltısı

Viyana usulü kahvaltıda Continental kahvaltıya ilave olarak, arzuya göre hazırlanmış rafadan yumurta verilir. Viyana kahvaltısı şu yiyecek ve içeceklerden meydana gelir:

- Kahvaltı içeceği (genellikle kahve)
- Tereyağı
- Reçel ve bal
- Rafadan yumurta
- Ekmek eşitleri

Viyana usulü kahvaltının servisi Continental kahvaltıda olduğu gibi yapılır. Hangi yöntem uygulanıyorsa aşağıdaki işlemlerden bir tanesi uygulanabilir:

- Sipariş alınıp kahvaltı yiyecek ve içecekleri bir tepsiyle getirilir. Kahvaltılıklar ve içecekler sağdan, ekmek soldan servis edilir.
- Ekmek ve kahvaltılıklar önceden masaya konur. İçecek siparişi alınarak sağdanservis edilir.
- Ekmek ve kahvaltılıklar masaya konur. Servis personeli salonda dolaşarak elindeki çay ya da kahve potlarıyla isteğe göre içecek servisi yapar.

Bu yollardan hangisi uygulanırsa uygulansın ilk servis sırasında konuğun yumurta siparişi alınır. Konukların arzusuna göre hazırlanan yumurta, bir yumurtalık içinde ve yumurta kaşığı ile salona getirilir. Konuğun sol tarafından kahvaltı tabağının sol tarafına konur. Masanın ortasında bulunan tuz ve biber de yumurtanın yanına yaklaştırılır.

4.1.3. Türk Kahvaltısı

Ülkemizdeki her türlü otel işletmesinde ve diğer işletmelerde servis edilen bir kahvaltı çeşididir. Türk kahvaltısında ülkemize özgü olan beyaz peynir ve siyah zeytin bulunmaktadır. Son yıllarda ise söğüş domates ve salatalık da mönüye eklenmiştir. Türk kahvaltısı aşağıdaki yiyecek ve içeceklerden meydana gelir:

- Kahvaltı içeceği
- Tereyağı, reçel, bal
- Beyaz peynir, siyah zeytin

- Söğüş domates ve salatalık
- Kızarmış ekmek

Türk kahvaltısında verilen yiyecekler Continental kahvaltıdan farklı olduğu için kuvere bazı ilaveler yapılması gerekmektedir. Kuvere orta boy bıçak ile birlikte orta boy çatal da konur. Türk kahvaltı kuveri aşağıdaki şekilde hazırlanır:

- Masa örtüsü ve kapak açılır.
- Kahvaltı tabağı ve peçete kuver için ayrılan yerin ortasına konur.
- Tabağın sağına kahvaltı bıçağı, soluna kahvaltı çatalı konur.
- Fincan tabağı ve kaşığı, şekerlik, menaj, kül tablası kuverdeki yerlerine yerleştirilir.

Türk kahvaltısının servisi ise Continental kahvaltıdan farklı değildir. Uygulanan yöntemlerden birisi seçilerek servisi yapılır.

Buna göre

- Konuk geldikten sonra siparişleri alınır. Kahvaltılık yiyecekler, kahvaltı içeceği ve ekmek bir tepsiyle salona getirilir.
- Yiyecekler ve içecek sağ taraftan servis edilir. İçecek potları masaya bırakılır.
- Ekmek sol taraftan kahvaltı tabağının sol ilerisine konur. Kahvaltılık yiyecek ve ekmek önceden de masaya konabilir. Konuk geldiği zaman içecek potlarla servis edilir.

4.1.4. İngiliz Kahvaltısı

İngilizler için kahvaltı günün en önemli zamanıdır. Bu nedenle İngiliz usulü kahvaltı servisi uygulayan işletmeler standart kahvaltının yanında besleyici yiyeceklerden oluşan bir menü de sunmaktadırlar. İngilizler için kahvaltıda ve akşam üzeri çay içmek ayrı bir önem taşımaktadır. İngiliz kahvaltısı çayı çok koyu olarak hazırlanır ve servis yapılırken içerisine süt konur. Standart İngiliz kahvaltısı aşağıdaki yiyecek ve içeceklerden meydana gelir:

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

İngiliz kahvaltı servisinde konuklar gelip masalara yerleştirildikten sonra siparişler alınarak kahvaltı tabağı hazırlanır. İngiliz kahvaltı tabağında bulunan yiyecekler şunlardır:

- Bacon
- Poşe veya sahanda yumurta
- Yağda veya ızgarada pişirilmiş domates,
- Yağda pişirilmiş mantar,
- Sosis
- Pişmiş fasulye veya barbunya, Bazen patates püresi, Sebze kızartması karması,
- Yağda kızartılmış ekmek veya tereyağlı kızartılmış tost ekmeği,
- Çay

4.1.5. Amerikan Kahvaltı

İngiliz kahvaltısına benzeyen, patlamış mısır, pirzola, çeşitli şekillerde hazırlanmış yumurta yemekleri, çeşitli kurabiye ve tostlar gibi yiyeceklerin de servis edildiği bir kahvaltı çeşididir. Amerikan kahvaltısını diğer kahvaltılardan ayıran farklardan biri kahvaltıdan önce ve kahvaltı sırasında bol buzlu su içilmesidir. Standart Amerikan kahvaltısı şu yiyecek ve içeceklerden meydana gelir:

- Kahvaltılık yumurtalar
- Bacon, jambon, sosis veya biftek
- Patates kızartması veya püresi
- Taze meyve veya meyve suyu
- Kızarmış ekmek çeşitleri
- Genellikle kahve veya çay

Amerikan kahvaltıda buzlu su servisi ile kahvaltıya başlanır. Amerikan kahvaltı servisinde sırasıyla aşağıdaki işlemler yapılmaktadır:

- Buzlu su servis edilir.
- Meyve suyu ve kahvaltı içeceği konuğun sağ tarafından servis edilir.
- Kahvaltı tabağı da misafirin sağ tarafından servis edilir.
- Konuğun sol tarafından ekmek sepeti kahvaltı tabağının sol ilerisine bırakılır.
- Su bardağı boşaldıkça doldurularak tamamlanır.
- Kahvaltı sıcak içeceği boşaldıkça yenilenir.

4. 2. Kahvaltı İçecekleri

4.2.1. Çayın Tanımı

Bir asırlık bir ömre sahip bulunan çay bitkisi doğada büyümeye bırakıldığı zaman bir ağaç görünümünü alır. Yapracağını dökmeyen her dem yeşil olan bir bitkidir. Yaz ve kış yaprağı sahiptir. Yeterli düzeyde sıcaklık ve nemin bulunduğu yerlerde, örneğin Güney Hindistan, Sri Lanka, Cava, Sumatra ve Kenya' da yıl boyu sürgün oluşumu sürer

Sürgün dönemimde sürgünlerin çay bitkisinde sürekli oluşabilmesi için yağmurun bol ve sıcaklığın yeterli olması gerekir. Aksi hâlde sürgün döneminde bitki, beklenen sürgünü vermez, gelişme önemli ölçüde geriler ve dolayısıyla ürün miktarı önemli ölçüde azalır.

4.2.2. Çayın Tarihçesi

Çayın ilk yudumlanması çok eskilere, MÖ 2737'ye, Çin İmparatorluğuna kadar dayanır. Efsaneye göre Çin'in ilk imparatorlarından Shen Yung, çay bitkisinin tesadüfen sıcak suya düşmesine şahit olur. İmparator, işte bu keşifle birlikte çayın büyümesine kapılır ve yine efsaneye göre yedi yıl boyunca o bölgede kalarak sürekli çay içer.



Fotoğraf 5.1: Gelişmekte olan çay sürgünü

4.2.3. Çayın Özellikleri

Çay bitkisi ne kadar yüksekte yetişirse aroması da o kadar iyi olur. İyi bir çayın yetişmesi için en az 700 metre yükseklikte yetişmesi gerekir. Deniz seviyesinden 2400 m yükseklikte yetiştirilen Seylan Çayı, üretimindeki zorluğu ve yoğun aroması nedeniyle, son derece değerlidir. Çay bitkisi gevşek, humuslu, asitli ve alkali özellikteki topraklar ile nemli iklimleri sever.

Yağışın bol ve iklimin sıcak olduğu bölgelerde yetiştirilmesine rağmen dünyada çay üretiminin ekonomik olarak yapıldığı yerler sınırlıdır. Hindistan, Çin, Sri Lanka, Endonezya, Kenya ve Japonya çay bitkisinin yaygın olarak yetiştirildiği ve çay üretiminin yoğun olarak yapıldığı ülkelerdir

- **Çay çeşitleri**
 - Türk çayı
 - Hint çayı
 - Çin çayı
 - Rus çayı
 - Bitkisel çaylar ve meyve çayları
- **Kahve**
 - Kahve çeşitleri
 - Türk kahvesi
 - Filtre kahve
 - Espress kahve
- **Meşrubatlar**
 - Meyve suları
 - Sebze suları
 - Limonata
- Süt

4.3. Kahvaltı Ekstra Yiyecek ve İçecekleri

Kahvaltı ekstrası denildiği zaman servis edilmesi alışılmış olan yiyecekler ve içecekler dışında alınan ya da alınacak olan kahvaltı yiyecek ve içecekleri anlaşılır. Konuklara seçme hakkı tanımak, kendi zevk ve isteklerine göre kahvaltılıklar oluşturma imkânı vermek için kahvaltı kartlarına kahvaltı gruplarından başka, kahvaltı yiyecek ve içecekleri porsiyonlar hâlinde sıralanır ve fiyatları belirtilir. Kahvaltı ekstraları işletmelerin kahvaltı mönülerinde değişik şekillerde belirtilebilir.

➤ Ekstra yiyecek çeşitleri

Ekstra kahvaltı yiyecekleri değişik şekillerde hazırlanmakta ve sunulmaktadır. Ekstra olarak sunulan yiyecekler aşağıda belirtilmiştir.

- Çeşitli meyveler (portakal, greyfurt, muz, çilek, şeftali, kavun vb.)
- Kompostolar (kuru erik, elma, kayısı vb.)
- Yoğurt
- Tahıl yiyecekleri (yulaf ezmesi, ırmik çorbası, pancake, mısır çorbası, hazır cornflakes)
- Yumurta yemekleri: (sahanda yumurta, çırpılmış yumurta, jambonlu, baconlu,
- sosisli yumurta, poşe yumurta, omletler, haşlanmış yumurta çeşitleri)
- Balıklar (tava ve ızgara yapılmış balık çeşitleri)
- Et çeşitleri (sosis, steak, pırzola, ciğer ve böbrek, salam vb.)
- Reçel ve marmelatlar, bal
- Kızarmış tost, gözleme
- Peynir çeşitleri
- Tereyağı

➤ Ekstra içecek çeşitleri

Kahvaltıda ekstra olarak sunulacak soğuk ve sıcak içecek çeşitleri aşağıda sıralanmıştır:

- Taze meyve suları (elma, erik, greyfurt, portakal, mandalina vb.)
 - Sebze suları (havuç suyu ve domates suyu)
 - Sıcak sütlü filtre kahve
 - Sıcak çikolata veya kakao
 - Sıcak süt
 - Sıcak çay (sütlü ya da limonlu)
 - Çeşitli meyve ve bitki çayları (papatya, nane, adaçayı, kuşburnu, ıhlamur vb.)

Kahvaltı ekstra yiyecek ve içecekleri incelendiği zaman normal kahvaltı çeşitlerinde verilen yiyecek ve içeceklerin hepsinin burada yer aldığı görülmektedir. Kahvaltı çeşitlerinde yiyecek ve içecekler gruplar hâlinindedir. Ekstralarda ise her bir yiyecek ve içecek tek başındadır ve ücreti belirlenmiştir. Bu yüzden her konuk istediği yiyecek ve içeceği seçme imkânına sahiptir. Konuklar kahvaltı kartlarındaki ekstralardan bölümünden istedikleri yiyecek ve içecekleri alarak sadece onların ücretlerini öderler. Bu, özel yeme alışkanlığı olanlar, hastalar, çocuklar için büyük kolaylık sağlamaktadır.

4.4. Kahvaltı Ekstra Yiyeceklerin Servisi

Kahvaltıda konuk eğer meyve sipariş etmişse kahvaltı tabağı ve bıçağı sol tarafa alınır. Meyvenin cinsine göre kuver konarak meyve tabağı konuğun sağından servis edilir. Elle yenen meyveler için kuvere fingerbol ilave edilir.

Konuk komposto istemişse sipariş çorba kâsesine konarak dantel kâğıtlı tabakta ve orta boy kaşıkla servis edilir. Meyve ve komposto servisinde işi biten malzeme masadan hemen kaldırılmalı ve masa tekrar eski hâline getirilmelidir.

Yoğurt, kâsede veya bardakta verilir. Daha sonra üzerine peçete konmuş tabağa konarak masaya getirilip konuğun sağından servis edilir. Yanına tatlı kaşığı ve pudra şeker verilir.

Tahıl yiyecekleri siparişinde, istenen tahıl yiyeceğı komposto veya kendi kasesine konarak üzerine kâğıt peçete konulmuş düz tabak üzerinde masaya getirilir. Kuvere kahve kaşığı veya tatlı kaşığı ilave edilir. Konuğun önündeki kahvaltı tabağı ve bıçağı kuverin sol üst tarafına alınarak konuğun sağından hububat yiyeceğı servis edilir. Yiyeceklerle beraber getirilen süt potu ise kahve fincanının biraz ilerisine bırakılır Tahıl yiyeceğı boşu kaldırıldıktan sonra kahvaltı tabağı ve bıçağı eski yerine çekilir.

Yumurtalı yiyeceklerin servisi aşağıdaki şekillerde yapılmaktadır.

➤ **Sahanda yumurta:** Her porsiyon için iki veya üç yumurtanın tavada tereyağıyla ve karıştırılmadan pişirilmesi sonucu ortaya çıkan yemektir. Kuralına uygun olarak pişirilen yumurtalar düz büyük tabakta masaya getirilir. Konuğun kahvaltı tabağı ve bıçağı sola üste alınarak konuğun sağından yumurta tabağı ve tabağın sağına da büyük kaşık konur.

➤ **Çırpılmış yumurta:** Derin bir kaba yumurta kırılır ve üzerine isteğe göre tuz ve süt konur, çatalla çırpılıp tavada eritilmiş yağ üzerine dökülür. Daha sonra karıştırılmaya devam edilir ve pişirildikten sonra özel kabına konarak konuğun sağından servis edilir. Kuvere büyük çatal, bıçak konulur.

➤ **Jambonlu, baconlu, sosisli yumurta:** Sahanda yumurtanın değişik bir şeklidir. Jambon, sosis veya bacon tavada eritilmiş yağ içine konur. Yumurtalar içine konarak pişirilir. Sıcak büyük düz tabağa konarak konuğun sağından servis edilir. Servis sırasında kahvaltı tabak ve bıçağı sola üste alınır. Kuvere büyük çatal ve bıçak ilave edilir.

➤ **Poşe yumurta:** Kaynayan sirkeli, limonlu ve tuzlu suya iki adet çiğ yumurta kırılarak fazla pişirilmeden alınıp ılık su dolu olan kaba konur. Sıcak desert tabağına alınarak üzerine sıcak tereyağı ve holandez sos dökülerek konuğun sağından servis edilir. Kuvere orta boy takım ya da büyük düz tabakta servis ediliyorsa büyük takım ilave edilmelidir.

➤ **Omletler:** Tavada eritilmiş yağ içerisine çırpılmış yumurtalar ilave edilir. Altı ve üstü çevrilerek kızartılır. Pişirme sırasında çeşitli yiyeceklerde konarak omletler hazırlanabilir. Sıcak büyük tabağa konarak konuk masasına getirilir. Masadaki kahvaltı tabak ve bıçağı sola üste çekilir. Konuğun sağından servis edilir. Kuvere büyük boy çatal ve bıçak veya sadece büyük çatal ilave edilir.

➤ **Haşlanmış yumurta;** konuğun arzusuna göre değişik şekillerde hazırlanabilir. Rafadan yumurtada isteğe göre hazırlanan yumurta sıcak sudan çıkarılıp yumurtalığa konur. Yanına bir yumurta kaşığı ilave edilip üzerine peçete konulmuş desert tabağına yerleştirilerek masaya getirilip sol taraftan kahvaltı tabağının soluna konur. Yumurta masaya konduktan sonra menaj takımı yumurtalığa yakın bir yere çekilir. Katı şekilde haşlanan yumurta ise yayyumurtalıkla ya da kuver tabağına konarak servis edilir.

Et çeşitleri, kahvaltılık yiyecekler olan salam, jambon, rozbif, tavuk gibi soğuk etler ve sosis de yumurtalar gibi servis edilir. Kahvaltı tabağı ve bıçağı sola alınır. Kuvere büyük çatal ve bıçak konulur. Hazırlanan yiyecek konuğun sağından masaya yerleştirilir. Marmelât, reçel, bal, peynir çeşitleri, tereyağı servisleri kahvaltı çeşitlerinde olduğu gibi yapılır.

4.5. Kahvaltı Ekstra İçeceklerin Servisi

Taze meyve suları; konuğun istediği şekilde hazırlanır. Hazırlanan meyve suyu bardağı tepsiyle taşınır. Konuğun sağ tarafından kahvaltı bıçağının ilerisine bırakılır. Sebze suları; kahvaltı ofisinde konuğun isteğine göre hazırlanır bardağa konarak tepsiyle konuk masasına getirilir. Konuğun sağ tarafından kahvaltı bıçağının ilerisine konur.

Sıcak sütlü filtre kahve, kendine özgü kahve makinesinde hazırlanır. Hazırlanan kahve konuğun isteğine göre fincana veya potlara doldurulur. Ayrıca sıcak süt de pota doldurulur.

Tepsiyle konuk masasına getirilerek konuğun sağ tarafına kulpları aynı yöne bakacak şekilde potlar bırakılır. Kahve fincanı da konuğun sağ tarafına potların önüne bırakılır.

Sıcak çikolata veya kakao, konuğun isteğine göre sütlü veya sütsüz olarak hazırlanır. Hazırlanan sıcak içecek soğutulmadan konuğun masasına tepsiyle götürülerek sağ taraftan servis edilir.

Sıcak pastörize süt; konuğun istediği sıcaklıkta ısıtılarak fincana doldurulur. Konuk masasına götürülerek sağ taraftan servis edilir.

Sıcak çay, konuğun isteğine göre poşetle fincana konur ya da porselen veya cam pota doldurulur. Konuğun sağından servis edilir. İsteyen konuga çayın yanında tranş limon dilimleri de verilebilir. İngiliz konuklar için çay koyu demlenir ve yanında sıcak süt verilir.

Çeşitli bitki çayları; hazırlanan adaçayı, ıhlamur, papatya, kuşburnu gibi çaylar sıcak suyun içinde bir süre bekletilerek fincanlara doldurulur. Konuğun sağından servis yapılır.

Kahvaltı Menü Kartları

- Standart kahvaltı tabağı
- Yerli peynirler
- İthal peynirler
- Menemen
- Omlet
- Sucuklu yumurta
- Pastırmalı yumurta
- Kaşar

- Salam
- Sandviç
- Çay
- Kahve
- Meyve suları

Kahvaltı siparişlerini almak

- Şef servis görevlisi sipariş pusulasının köşesine masa numarası, servis yapılacak kişi sayısı ve siparişin alındığı saat not edilmelidir.
- Başlangıç yemeklerinin siparişini alırken, her yemeğin yanına tercih eden misafirin numarası yazılarak gösterilir.
- Ana yemek siparişi alırken, yemeğin sağına özel notlar yazılır. (Örneğin: baharat seçimi ve sıcaklık). Bunu bütün misafirlerin ana yemeklerine tekrarlar.
- Diğer siparişleri alarak sipariş alımını tamamlar.
- Sipariş pusulasını imzalar.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak masadan sipariş alınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemlerinizi alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Atölye kullanım kurallarına uymalısınız.➤ Uyarı levhalarına uymalısınız.➤ Öğretmeninizin iş güvenliği ve sağlığı ile ilgili uyarılarına uymalısınız.➤ KKD'lerinizi kullanmalısınız.➤ Temiz ve düzenli çalışmalısınız.➤ Sanitasyon ve temizlik kurallarına uymalısınız.➤ Planlı ve verimli çalışmalısınız.➤ Meslek etiğine uymalısınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Satış artırıcı tekliflerde bulununuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Satış artırıcı tekliflerde bulunurken en az iki kahvaltı önermelisiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Siparişleri kaydediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların kahvaltı siparişlerini eksiksiz kaydetmeye dikkat etmelisiniz.➤ Siparişlerin sonuna konukların masa oturum numaraları vermeyi unutmamalısınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun siparişlerini teyit ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kaydedilen kahvaltı siparişlerini misafire eksiksiz tekrarlamalısınız.➤ Konuğun siparişleri onayladığı işaretini görmeden sonraki misafire geçmemelisiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Kahvaltı siparişlerini mutfağa iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Manuel kayıtların kopyasını mutfağa iletmeye özen göstermelisiniz.➤ Elektronik kayıtların yapıldığından emin olmalısınız.➤ Masadaki her misafir için yukardaki işlemleri tekrarlamalısınız.➤ Masadan ayrılırken konuklardan müsaade istemeyi unutmamalısınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Aldığı siparişe göre kuveri düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kahvaltı siparişi için masayı düzenlerken gerekirse masa örtüsünü veya kapağını değiştirmekte tereddüt etmemelisiniz.➤ Alınan siparişlerin takımlarını kuverlere özenle yerleştirmeye dikkat etmelisiniz.➤ Konuğa su servisi yapmayı unutmamalısınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Çeşitlerine göre kahvaltı tabağı hazırlayınız. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Malzemelerinizi planlamalısınız. ➤ Kahvaltı çeşidine göre kahvaltı tabağının içine tereyağı, reçel ve bal kaplarını koymalısınız. ➤ Reçel ve balın yanına küçük birer kaşık koymayı unutmamalısınız. ➤ Kullandığınız kahvaltılıkların ve tabağın temiz olmasına dikkat etmelisiniz. ➤ Reçel, bal ve tereyağı pakette ise sonkullanma tarihlerinin geçmediğinden emin olmalısınız. ➤ Kahvaltı tabağını konuk gelmeden önce hazırlamalısınız. ➤ Kahvaltı çeşitlerindeki diğer kahvaltı yiyeceklerini mutfakta hazırlatmalısınız. ➤ Bunları hazırlattırırken konuğun isteklerine dikkat etmelisiniz. ➤ Temiz, dikkatli ve sessiz çalışmalısınız. ➤ İşinize özen gösteriniz ve seri olmalısınız.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kahvaltı yiyeceklerinin servisini yapınız 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hazırlanan kahvaltı tabaklarını mutfaktan alarak masaya getirmelisiniz. ➤ Taşıma sırasında dikkatli olmalısınız. ➤ Tabakları sağdan servis etmeyi unutmamalısınız. ➤ Sıcak kahvaltı yiyeceklerini sıcak tabakta servis etmelisiniz. ➤ Ekmek ve tostları soldan servis etmelisiniz. ➤ Servis kurallarına uymalısınız. ➤ Sessiz, seri ve planlı çalışmalısınız. ➤ Nazik ve kibar olmalısınız. ➤ İşinize özen göstermelisiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kahvaltı yiyeceklerinden biridir?
A) Meyve salatası
B) Çilekli waffle
C) Frembuazlı kasatta
D) Dondurma cup
E) Omlet
2. Aşağıdakilerden hangisi yumurtalı yiyeceklerin servisi değildir?
A) Sahanda yumurta
B) Çırpılmış yumurta
C) Jambonlu yumurta
D) Omlet
E) Meyve salatası
3. Aşağıdakilerden hangisi ekstra içeceklerden değildir?
A) Meyve suyu
B) Sıcak süt
C) Filtre kahve
D) Sıcak çay
E) Ayran
4. Aşağıdakilerde hangisi kahvaltı menü kartlarından değildir?
A) Milk shake
B) Peynirler
C) Çay
D) Kahve
E) Salam

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırmış. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

ÖĞRENME KAZANIMI

Konuklara gerektiğinde tatlı, meyve (dessert) tercihleri hakkında önerilerde bulunup siparişlerini kaydederek ilgili birimlere iletir.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerini konuklardan dessert sipariş alırken gözlemleyiniz.
- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerinin konuklara nasıl dessert satış yaptıklarını gözlemleyiniz.
- Çevrenizdeki işletmelerdeki servis görevlilerin içecek siparişleri kaydetme teknikleri hakkında gözlemlerinizi sınıfta paylaşınız.

5. DESSERT SİPARİŞİ ALMA

5.1. Menüde Yer Alan Dessert Özellikleri

Dünya yemek kültüründe dessert çoğunlukla tatlılardan oluşan ve menünün sonunda yer alan bir yemek grubudur. Dessert kelimesi Fransızcadan gelmektedir. Eski Fransızcada masayı temizlemek ve servis yapmak anlamına gelen “desservir” kelimesinden gelmektedir.

Ortaçağ geleneklerinde yemek iki bölümde yenirdi. Birinci bölümde soylular ve hizmetliler aynı odada yemek yerler. İkinci bölümde, soylu aile kendilerine ait bölüme çekilir ve hizmetlilerin olmadığı samimi bir ortamda yemeklerine devam ederlerdi. Yemeğin ikinci safhasındaki dessertler sadece tatlı yemeklerinden oluşmaz. Klasik batı dessertlerini kekler, bisküviler, galatinler, pastalar, dondurmalar, paylar, pudingler ve şekerlemelerden oluşur. Meyveler dessertlerle birlikte yenilebildiği gibi dessertlerin yerine de yenilebilir. Bütün dünyada pek çok dessert çeşidi bulunmaktadır. Bunlardan Rusya’da kahvaltı yiyeceği olarak bilinen bilini, oladi ve syrniki bal ve reçelle servis edilen popüler dessertlerdendir. Fransa’da yemeklerden sonra dessert yerine peynirler de bazen dessert olarak tercih edilebilmektedir. Başlıca dessert tatlıları, kremler, muslar, kasattalar, cuplar, parfeler, turtalar, paylar, sufleler, kekler, şuruplu hamur işi tatlıları, meyve tatlıları, sütlü tatlılarından oluşur.

Bazı dessertler kahve kaşığı ile yemek kaşığının orta boyutlarındaki kaşıkla yenilebilir. Aynı boyutlardaki çatal ve bıçaklar da pay veya turta tarzı dessertlerin kuverinde kullanılır.

Günümüzde dessertler ana yemekten sonra yenilen tatlı, meyve, peynir ve peynirli kurabiyelere verilen ortak isimdir. Genel özelliği hazmı kolaylaştırıcı yiyeceklerden oluşmasıdır. Gastronomi açısından sindirimi midede olan tatlı yemeklerinin en son yenmesinin nedeni yemekleri sindirmek için midenin ihtiyaç duyacağı enerjiyi sağlamaktır.

5.1.1. Tatlılar ve Pastalar

Dessert olarak servis edilen tatlılar şerbetli tatlılar, kekler, paylar, turtalar, meyve tatlıları, sütlü tatlılar, dondurularak yapılan tatlılar, dondurmali tatlılar, suflelerdir. Pastalar tatlı bir yiyecek olmasına rağmen ayrı bir kategori olarak değerlendirilirler. Pastaların yapımında kek, krema, çeşitli meyve ve/veya çikolata gibi dolgu malzemeleri ile yapılan çeşitli soslarla kaplanan ve süsleme malzemeleri kullanılan özel tatlılardır. İçine konulduğu malzemelere göre değişik isimlerle anılabilir. Ülkemizde yaş pasta olarak adlandırılırlar.

Tatlıların çoğu önceden hazırlanarak servise sunulurlar. Bunlar misafirlerin isteklerine göre sade veya soslar gibi ilave lezzetler eklenerek de sunulabilir.



Fotoğraf 4.1: Mousse

Bazı tatlılar önceden kase veya kupa ile porsiyonlanmış hâlde servise sunulurlar. Bunlar genellikle akıcı kıvamda hazırlanan sütlü veya meyve aromalı tatlılardır. Servislerinde tatlı kaşığı kullanılır.



Fotoğraf 4.2: Meyveli puding

Konuğun siparişi ile hazırlanan sufle, crepé, waffle ve mousse gibi tatlılar servise sunulması için belli bir hazırlık süresine gerek vardır. Konuk bu tatlıları hangi şekilde yapılmasını istediğini söyleyerek arzuladığı şekilde yapılmasını sağlayabilir.



Fotoğraf 4.3: Mousse, crepe, waffle, sufle

Pastalar önceden hazırlandıkları için bir gösteri büfesine yerleştirilerek konukların görmeleri sağlanabilir. Konuklar pastaların özelliklerine bakarak tercihlerini yaparlar. Pastalar aynı zamanda dessert grubundan bağımsız olarak ara öğünlerde ve kutlama partilerinde de tercih edilebilirler.



Fotoğraf 4.4: Çikolatalı Pasta

5.1.2. Peynirler

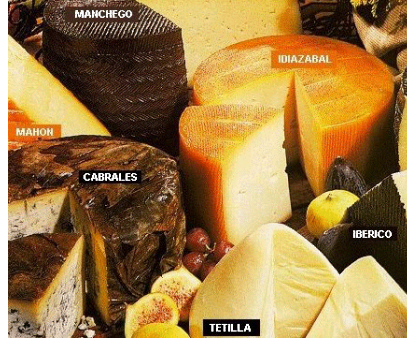
Peynir çoğunlukla inek sütünden imal edilen besin olmakla birlikte koyun, keçi, manda, ren geyiği, deve ve Tibet sığırı gibi diğer memelilerden de üretilir. İnsanlar yaklaşık sekiz bin yıl önce doğuran hayvanların sütlerini işlemeye başladılar. Buzağının işkembesinden elde edilen peynir mayası enzimi eklenen süt kestirilerek pıhtılaşması sağlanarak peynir yapımı gerçekleştirilir. Katı kısmı ayrılan süt sıkıştırılarak şekil verilerek peynir yapımı gerçekleştirilir.

Üretim stilleri, sütün alındığı hayvanın beslenmesinden dolayı tadı ve dokusu, sütünün pastörize edilip edilmediğine, içeriğindeki kaymağa, bakteri ve mantarlara, işlemine ve yaşına göre pek çok değişik peynir türü vardır. Otlar, baharatlar veya odun duman kullanılması tadına etki eden unsurlardır.



Fotoğraf 4.5: Çeşitli peynirler

Peynirler buzdolabı ısısında değil oda ısısında servis edilen yiyeceklerdir. Bu nedenden dolayı servisinden yaklaşık bir saat, sıcak havalarda ise yarım saat önce servise çıkarılmalıdır. kendine has kokusunu kaybetmemesi için daha önce çıkarılmamalıdır. Sert peynirler yumuşak peynirlere göre oda sıcaklığında daha çok dayanıklıdır. Bazı peynirlerin sarıdan kırmızıya kadar olan renkleri “annato” isimli bitkinin tohumlarındaki boyadan sağlanır. Bazı peynirler de süte sirke veya limon suyu gibi asidikler katılarak kestirilmesi sağlanarak yapılır. Çoğu peynirler süt şekerini laktik aside çeviren zayıflatılmış bakterilerle asitlendikten sonra peynir mayası eklenerek katılaştırma sağlanır. Vejetaryenler için de “mucor miehei” mantar türünün peynir mayası ile mayalanması ile yapılır.



Fotoğraf 4.6: Ünlü peynir çeşitleri

Peynire değer veren onun taşınabilirliği, uzun süre saklanabilirliği, içeriğindeki yağ, protein, kalsiyum ve fosfordur. Peynir sütlerine göre daha az yer kaplarken daha uzun raf ömrüne sahiptir. Restoranlarda peynirler için bir gösteri büfesi hazırlanabilir. Konuklara büfeden veya peynir arabasında da seçim imkanı sağlanabilir. Konuklara bir tadım tabağı ile peynirlerin tanıtımı sağlanabilir. Peynir siparişi alınırken konuklara peynirler teşhir edilerek tanıtılabilir. Ayrıca konukların garnitür tercihleri de öğrenilmelidir.



Fotoğraf 4.7: Peynir tabağı ve garnitürleri

5.1.3. Meyveler ve Meyve Salataları

Dessert olarak servisi yapılan meyveler aromatik özellikleri olan olgun meyvelerden oluşur. Mevsimlik değişiklikler gösterir. Yaz aylarında kavun, karpuz, kiraz, şeftali, kayısı, erik ve üzüm gibi meyveler servis edilirken, kışın daha çok elma, armut, mandalina, portakal, muz, ananas gibi uzun süre saklanabilen meyveler tercih edilir. Meyveler misafir masasına hiç işlem görmeden kabuklu hâlde servis edilebileceği gibi mutfakta tranş yapılmış hâlde de getirilebilir.

Meyve siparişi alınırken konuğu meyvesini tranşlanmış olarak isteyip istemediği sorulmalıdır. Ayrıca meyve servisi porsiyonlanmış olarak getirilebileceği gibi ortaya da yapılabilir. Siparişi alınırken konuklara meyvelerini ortaya veya porsiyonlanmış olarak servis edilmesini istekleri de sorulmalıdır. Sipariş alım işleminden sonra servis edilecek meyveler için gerekli servis takımları masaya getirilerek kuvere yerleştirilir.



Fotoğraf 4.8: Meyve tabağı

5.1.4. Dondurmalar

Sütle veya meyvelerle yapılan dondurmalar sade veya kasatt ve cup olarak konukların beğenilerine sunulur. Bazı kafe ve restoranların menülerinde önemli yeri vardır. Dondurmaların çeşitleri gibi hazırlanmasında meyve parçaları ve soslar da kullanılır. Karpuz kavun, şeftali, kayısı, muz, ananas, kiraz gibi meyveler ile süslenebilen dondurma çeşitleri, çikolata, karamel ve frambuaz soslarla tatlandırılabilir. Bazı kasatta ve kup çeşitlerinde bisküvi ve gofretlerle hazırlanan çeşitleri de vardır.



Fotoğraf 4.9: Dondurma cup çeşitleri

5.2. Dessert Siparişi Alma

Dessert siparişleri başlangıçlar, ana yemek ve içecek siparişleri gibi yemekten önce alınabileceği gibi ana yemekten sonra da alınabilir. Yemek öncesi konuklara dessert istekleri sorularak siparişleri alınmaya çalışılması satış artırma amaçlı olarak uygulanmalıdır. Konuklar menü kartlarının yemekler bölümünün sonunda bulunan dessertlerden tatlılar, pastalar, meyveler ve peynirlerden karar verdikleri öğrenilmeye çalışılır. Kararsız kalan

konuklara tercih ettikleri yemeklere uygun tavsiyelerde bulunulur. Tavsiyeler her zaman en az iki seçenek sunularak yapılmalıdır. Dessert yiyecekler ile ilgili tanıtımlar konuk sordukça yapılabilir. Tanıtımlarda aşırıya kaçmak veya ısrarcı olmak konuklarda hoşnutsuzluğa neden olabilir. Açıklamalar kısa ve öz cümlelerden oluşmalıdır. Konukların siparişlerini kesinleştirmek için tekrar edilmesi ve onaylandığının gözlenmesi en uygun davranıştır.

Ana yemekten sonra alınacak dessert siparişleri için masa temizlendikten ve gerektiğinde örtüleri yeniledikten sonra menü kartı misafire tekrar sunularak yapılır. Dessert seçimleri için misafirlere çok fazla inceleme zamanı gerekmeceğinden masadan ayrılmaya gerek yoktur. Konukların dessert seçimlerini çok kısa sürede yapacakları varsayılmalıdır.

5.3. Siparişleri Kaydetme

Dessertler yemek öncesi siparişi alınıyorsa diğer yemek ve içeceklerle aynı sipariş pusulasına yazılabileceği gibi dessertler için ayrı bir sipariş pusulası da kullanılabilir. Her bir dessertin sonuna konuğun masa oturum numarası yazılarak servisi sırasında hatırlanması sağlanır. Elektronik kayıtlarda da diğer yemeklerde uygulanan işlemler tekrarlanır.

Yemek sonrası sipariş alınması durumunda ayrı bir sipariş pusulası kullanılması zorunluluğu ortaya çıkar. Sipariş pusulasının bir kopyası kasaya iletilerek masa için açılan adisyona eklenmesi sağlanır.

5.4. Siparişlerin Takibi

Yemeklerle birlikte siparişi alınan dessert siparişleri, mutfağa verilirken rezerv olarak saklanmasını isterler. Ana yemek servisinden sonra masa toplanıp temizlendikten sonra, dessertler marşlanmalıdır. Hazırlık gerektiren dessertler hazırlık süreleri kadar önceden marşlanması gerekir. Dessertlerin zaman ayarlanması masadaki misafirlerin tamamına aynı anda servis edilecek şekilde yapılmalıdır.

Ana yemek servisinden sonra siparişi alınan dessert siparişleri için mutfağa sipariş pusulasının kopyasını verirken marş olduğu belirtilmelidir. Marşlar derhal hazırlanarak çıkacak siparişlerdir.

5.5. Siparişe Göre Kuver Düzenleme

Menü yemeklerinin dessert takımları kuverde önceden açılmış olabilir. Hangi dessert takımı kullanılacağı bilinmediğinden kaşık, çatal ve bıçak servis tabağının üst kısmına yerleştirilir. Sıralaması kaşık sapı sağa bakacak şekilde en üstte, çatal sapı sola bakacak şekilde ortada ve bıçak sapı sağa bakacak şekilde en alta yerleştirilmiş olmalıdır. Dessert siparişleri alındıktan sonra konukların isteklerine uygun takımların dışındakiler kuverden kaldırılır. Bu işlem dessert servisi esnasında hangi konuğun dessert alacağı ve hangi desserti tercih ettiği hakkında ip ucu verir. Ana yemeğin servisinden sonra masa dessert servisi için hazırlanırken dessert takımları ana yemek takımlarının bulunduğu yere sapı sağda olanlar sağa, solda olanlar da sola çekilir.

Meyve servisi ortaya yapılacaksa kuver tabağının bulunduğu yere meyve tabağı olarak kullanılan genellikle 17-19 cm çapında olan porselen tabak konulur. Servis edilen meyveler tranş edilmemiş olarak getirilmiş ise her misafir için meyve tabağının önüne bir de atık tabağı kuvereye yerleştirilir.

Kuverde dessert takımları önceden konulmamışsa, takımlar dessert servisinden hemen önce masaya getirilerek kuvere ilave edilir. Pasta servisleri için pasta çatalı pastanın servis edildiği tabağın içine konularak da masaya getirilebilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak dessert siparişi alma konusunda öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Dessert servisine uygun kuveri düzenleyiniz.	➤ Konuğun önceki yemek boşlarını özenle kaldırmaya dikkat etmelisiniz. ➤ Masadaki tuzluk ve biberliği de kaldırdığınızdan emin olmalısınız. ➤ Masa yüzeyini süpürerek temizlemeyi unutmamalısınız.
➤ Konuğun dessert tercihlerini öğreniniz.	➤ Konuğa meyve, tatlı-pasta veya peynir isteklerini sorarak dessertlere ilgisini öğrenmelisiniz. ➤ Dessert siparişi alma konusunda ısrarcı olmamalısınız.
➤ Konuğa dessertler hakkında önerilerde bulununuz.	➤ Konuğun kararsız olduğu durumlarda işletmenin beğenilen dessertlerinden önerilerde bulunabilirsiniz.
➤ Satış artırıcı tekliflerde bulununuz.	➤ Satış artırıcı tekliflerde bulunurken en az iki dessert önermelisiniz.
➤ Siparişleri kaydediniz.	➤ Konukların dessert siparişlerini eksiksiz kaydetmeye dikkat etmelisiniz. ➤ Siparişlerin sonuna konukların masa oturum numaraları vermeyi unutmamalısınız.
➤ Konuğun siparişlerini teyit ediniz.	➤ Kaydedilen dessert siparişlerini misafire eksiksiz tekrarlayabilmelisiniz. ➤ Konuğun siparişleri onayladığı işaretini görmeden sonraki misafire geçmemelisiniz.
➤ Dessert siparişlerini mutfağa iletiniz.	➤ Manuel kayıtların kopyasını mutfağa iletmeye özen göstermelisiniz. ➤ Elektronik kayıtların yapıldığından emin olmalısınız. ➤ Masadaki her misafir için yukardaki işlemleri tekrarlayabilmelisiniz. ➤ Masadan ayrılırken konuklardan müsaade istemeyi unutmamalısınız.
➤ Aldığı siparişe göre kuveri düzenleyiniz.	➤ Dessert siparişi için masayı düzenlerken gerekirse masa örtüsünü veya kapağını değiştirmekte tereddüt etmemelisiniz. ➤ Alınan siparişlerin takımlarını kuverlere özenle yerleştirmeye dikkat etmelisiniz. ➤ Konuğa su servisi yapmayı unutmamalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi tatlı-pasta olarak önerilebilecek dessertlerden biridir?
A) Meyve salatası
B) Çilekli waffle
C) Frembuazlı kasatta
D) Dondurma cup
E) Sufle
2. Aşağıdakilerden hangisi ortaya meyve siparişi alındığında kuvere eklenmesi gereken tabağı en doğru şekilde tanımlar?
A) 21-23 cm oval porselen tabak
B) 14-16 cm çukur porselen tabak
C) 17-19 cm düz porselen tabak
D) 19-21 cm çukur porselen tabak
E) 18-20 cm çukur porselen tabak
3. Aşağıdakilerden hangisi meyve siparişi alırken konuktan öğrenilmesi gereken sorulardan biri değildir?
A) Meyvesinin tranş edilmesi isteyip istemediği
B) Meyvelerini ortaya isteyip istemedikleri
C) Meyvelerinin tabaklara porsiyonlanmış olarak isteyip istemedikleri
D) Meyvelerinin üzerine sos isteyip istemedikleri
E) Hangi meyveyi istedikleri
4. Aşağıdakilerden hangisi siparişleri mutfaktan zamanı geldiğinde hazırlanmasının isteneceğini belirten terimdir?
A) Siparişleri marş etmek
B) Siparişleri transfer etmek
C) Siparişleri rezerv etmek
D) Siparişleri plesante etmek
E) Siparişleri temin etmek
5. Aşağıdaki dessert siparişlerinden hangisi misafir masasında porsiyonlanarak servisi yapılır?
A) Dondurmalı dessertler
B) Tatlı dessertler
C) Porsiyonlanmış meyveler
D) Peynir dessertler
E) Yaş pastalar

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-6

ÖĞRENME KAZANIMI

Menü yer alan aperatif yiyeceklerin siparişlerini alır.

ARAŞTIRMA

- Yakınızdaki bir otelin menü kartını inceleyerek ordövrlerin yerini tespit ediniz.
- Menü kartındaki ordövrlerin içerikleri hakkında bilgi toplayınız.
- Servis elemanlarının sipariş alma esnasında yaptıklarını gözlemleyiniz. sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

6. APERATİF SİPARİŞİ ALMA

6.1. Menüde Yer Alan Aperatif Yiyecek Özellikleri

Menüde yer alan aperatif sıcak ve soğuk olarak iki grupta toplanır. Bu gruplar içinde yer alan yiyecekler pişirmede ve servis sırasında farklı özellikler gösterir. Soğuk ordövrler klasik ve modern menü sıralamasında ilk sırada yer alırken sıcaklar klasik menüde çorbadan sonra servis edilir. Ancak günümüz uygulamasında sıcak ordövrler, servis başlangıcından bir müddet sonra soğuk ordövr tabağına servis edilir.

6.1.1. Aperatif Pişirme Özellikleri

Aperatif pişirme şekil ve süreleri tat, koku ve görünüşlerini önemli ölçüde etkilediğinden pişirme şekil ve süreleri çok önemlidir. Örneğin, sebzeler az piştiğinde görüntü olarak daha güzel görünürken tat bakımından istenilen düzeyde olmayacaktır. Aynı şekilde etlerinden pişirme sürelerinin ayarlanması görüntü ve tadını etkileyecektir.

6.1.1.1. Aperatiflerin Pişirme Usulleri

Aperatif aşağıda sayılan şekillerde pişirilebilir.

➤ Buharda Pişirme

Yiyeceklerin suyla temas etmeden buhar gücünden yararlanarak pişirilmesi yöntemine denir. Sebzelerin besin değeriyle doğal renk ve yapılarını en iyi biçimde korumaya elverişli pişirme yöntemidir. Bu iş için özel tencerelerden yararlanılmaktadır. Bu yöntemde besin değerleri daha çok korunurken görüntü de bozulmamaktadır. Özellikle sebzelerde uygulanan bu yöntem aperatif pişirmede de sıkça kullanılmaktadır

Buharda pişirme işlemi için çeşitli makine, tencere ve benzeri ürünler kullanılabilceği gibi kaynayan bir tencere üzerine metal bir süzgeç kullanılarak da bu işlem gerçekleştirilebilir.

➤ **Yağda pişirme**

Yiyeceklerin kızgın yağa atılarak pişirilmesi yöntemine denir. Bu yöntem birçok yiyecekte uygulanabilmekle beraber sebzelerde ve pane yiyeceklerde daha çok kullanılmaktadır. Yağda pişirme yöntemi besin değeri açısından çok sağlıklı olmasa da görüntü ve tat bakımından güzel sonuçlar elde etmek mümkündür. Bu yöntem için fritöz veya tava kullanılmakla beraber dikkat edilemesi gereken konu, yiyeceklerin kızartılmadan önce sudan arındırılmış olmalarıdır.

➤ **Suda (haşlayarak) pişirme**

Yiyeceklerin kaynayan suda bekletilmesi suretiyle yapılan pişirme yöntemidir. Bu yöntem daha çok sebze ve etlerde kullanılmaktadır. Besin değeri açısından daha sağlıklı olmakla beraber görüntü ve tat daha az çekici olabilmektedir. Haşlama için derin bir tencere yeterli olmaktadır.

➤ **Üstten (salamanderde) pişirme**

Yiyeceklerin sadece üstten ısıtılarak pişirilmesi yöntemidir. Salamander denilen yiyecekleri üstten pişirmeye yarayan makine ile yapılan bu yöntem görüntü ve besin değeri açısından kullanışlı bir yöntemdir. Özellikle et, hamur işi ve sebzelerde kullanılmaktadır.

➤ **Izgara Pişirme**

Yiyeceklerin yağlı veya yağsız olarak ızgarada pişirme yöntemidir. Bu yöntemde lezzet ve görüntü çok iyi sonuç verirken besin değeri diğer yöntemlere göre daha düşüktür.

➤ **Pişirme Süreleri**

Aperatif kullanılacak yiyecekler, hazırlanacak ordövr tabağını özelliğine göre çeşitli sürelerle pişirilebilir. Özellikle sebzelerin pişirme süreleri servis edilen işletmeye, pişiren kişiye ve misafirin isteğine göre farklılık gösterebilmektedir. Ancak bazı yiyecekler için genelde kullanılan pişirme süreleri aşağıda verilmiştir:

Yemek İsmi	Pişirme Süresi (dk.)
Etlı Biber Dolması	30
Kabak Dolması.....	40
Kurtulmuş Biber Dolması	40
Mantarlı Et Sote	25
Zeytinyağlı Enginar	70
Zeytinyağlı Kereviz	30
Ciğer Sote	30
Karides (küçük).....	5-6
Karides (büyük).....	10-12

6.1.2. Menü Yemeklerinin İçerikleri

Aperatif genelde alakart restoranlarda akşam yemeklerinde ve ziyafetlerde giriş yemeği olarak servis edilir. Bu sebeple bu yiyeceklerin taze, kolay pişirilebilir, iştah açıcı özelliklere sahip olması beklenir.

Sıcak veya soğuk antrelerin özellikle alkollü restoranlarda alkol tüketimine uygun meze tarzı yiyecekler olarak hazırlanması, konuk memnuniyeti açısından yerinde bir karar olmaktadır.

Günümüzde özellikle her şey dâhil otel mutfakları açık büfelere yoğun olarak aperatif koymakta ve çeşitliliği arttırmaktadır. Bu yiyecekler yeni hazırlanabileceği gibi büfeden geri gelen yemeklerin değerlendirilmesinde de kullanılmaktadır. Örneğin, büfeye havuç salatası olarak çıkan rendelenmiş havucun artması durumunda ertesi gün yoğurtla soslandırılarak yeni bir aperatif üretilebilmektedir.

6.1.3. Menüdeki Yemeklerin Hazırlanma Süreleri

Yemeklerin ana malzemeleri ve pişirme usullerine göre pişme süreleri farklılık gösterir. Siparişlerin alınması esnasında yemeklerin pişme süreleri dikkate alınmalıdır.

Siparişler benzer pişme süreleri olan yemeklerin tavsiye edilmesi servis zamanlaması açısından önemlidir.

Pişme Süreleri	İngilizcesi Kısaltması
Çok az pişmiş	Rare R
Az pişmiş	English E
Orta pişmiş	Medium M
Çok pişmiş	Welldone W

6.2. Aperatif Yiyeceklerin Siparişini Alma

Soğuk aperatif ekmek ve su servisinden sonra hemen servis edilmesi gereken yiyecekler olması nedeniyle siparişlerin dikkatli alınması ve hazırlayacak ekibe süratle bildirilmesi gerekir. Servis elemanının sipariş alırken tercihen mutfakta önceden hazırlanmış olan antrelerden de seçim yaptırması ve bunların servisini hemen yapması konuk memnuniyetini artıracaktır.

6.2.1. Aperatif Siparişi Almak

Klasik menü sıralamasında ilk sırada olan soğuk aperatif ve çorbadan sonra servis edilen sıcak aperatif siparişi alınırken standart sipariş kurallarına dikkat edilerek sipariş alınmalıdır. Konukların siparişlerinin karıştırılmaması için 4 ile 6 kişilik masalara kadar olanlarda konuklar zihinden kapı tarafındaki konuk 1 sayılarak numaralandırılırken sayı olarak 6 kişiden fazla olan masalarda bu numaralandırma masa krokisi çizilerek yapılmalıdır. Siparişler manuel olarak alınıyorsa ivedilikle mutfağa ulaştırılmalı ve hazırlanması sağlanmalıdır. Siparişlerin elektronik ortamda alındığı restoranlarda sipariş, anında mutfakta görüneceğinden buna gerek yoktur. Bu esnada konuklara içecekleri için siparişlerine uygun tavsiyeler verilerek içecek siparişi alınmalıdır.

6.2.2. Aperatif Satışlarını Arttırma

Aperatif çeşitleri misafirler tarafından yeterince bilinmemesi durumunda konuklara aperatif ilgili tavsiyelerde bulunmak gerekecektir. Özellikle hazırlanış şekilleri besin değerleri ve tatları hakkında yapılacak yorumlarla konuklar aperatif tüketimine yönlendirilebilir.

Sipariş kayıtlarında günümüzde restoranlar için iki ayrı teknik kullanılır. Bunlardan ilki kalem ve kâğıt kullanarak kaydetmedir. Kâğıt yerine matbu hazırlanmış sipariş

pusulaları kullanılır. İkincisi ise dijital kayıttır. Dijital kayıt için bir el terminali veya post terminaline ihtiyaç vardır.

6.3. Siparişleri Kaydetme

6.3.1. Manuel Kayıt

En yaygın kullanılan kaydetme yöntemidir. Bir sipariş pusulası, bir kalem ve menü kartları sipariş alma işlemi için yeterlidir. Siparişlerin kayıt işlemlerinde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- 1 Karides kokteyl
- Naturel istiridye
- Karışık soğuk orövr tabağı
- .Karides kokteyl
- Kalamar tava
- İstakoz
- Karışık soğuk orövr tabağı
- Karides kokteyl

Servis görevlisi, sipariş pusulasının köşesine masa numarası, servis yapılacak kişi sayısı ve siparişin alındığı saati not etmelidir. Başlangıç yemeklerinin siparişini alırken her yemeğin yanına tercih eden misafirin numarası yazılarak gösterilir. Ana yemek siparişi alırken yemeğin sağına özel notlar yazılır (Örneğin, baharat seçmi ve sıcaklık). Bunu bütün misafirlerin ana yemeklerine tekrarlar. Diğer siparişleri alarak sipariş alımını tamamlar. Sipariş pusulasını imzalar.

6.3.2. Elektronik Kayıt

Servis terminalleri olan restoranlarda, servis görevlileri misafirlerin siparişlerini masalarında bir sipariş pusulasına alır. Sipariş alımı tamamlandığında siparişleri terminale kaydeder. Her servis görevlisine verilen şifre, yetki kartı veya parmak tanıma ile restoran salonundaki terminale girilir. Servis görevlisi sisteme girdikten sonra siparişini aldığı masa numarasını seçer. Yemekteki misafirlere hesaplarını açar. Sistem otomatik olarak tarih ve saati kaydeder. Bir el terminali kullanılıyorsa sipariş pusulası ve kalem kullanmadan misafir masasından doğrudan müşteri hesabı açılır.

6.3.3. Siparişlerde Kullanılan Kısaltmalar

Siparişlerin her çalışan tarafından rahatça anlaşılması için genel ve işletmeye özel kısaltmalar kullanılmaktadır. Bu kısaltmalar sipariş alış süresini kısaltıp pusulada gereksiz kalabalığı önlemektedir. Bu kısaltmalardan bazıları şunlardır:

- Ordövr Ord.
- Çorba Çrb.
- Karides kokteyl Krd.kt.
- İstakoz İstk.
- Bonfile Bf
- Pirzola Pr
- Dondurma Don
- Krem şokela Kş
- Kola Kl
- Diet kola d.kl

- Meyveli gazoz m.gz
- Meyve suyu Ms
- Beyaz şarap B.şar
- Kırmızı şarap K.şar
- Portakal suyu ps

6.4. Siparişlerin Takibi

Servis görevlisi, kendi misafirlerinin sipariş ettiği yemek siparişlerini bilir. Bu nedenle servis görevlisi (veya komisini gönderir) siparişlerini vereceği (siparişleri temiz sesi ile ileten) mutfak memuru (Fransızca çığırtkan olarak isimlendirilir çünkü siparişleri bağıarak mutfak görevlilerine dağıtır.) veya siparişleri alan herhangi bir mutfak görevlisinin bulunduğu mutfak bölümüne gidip ona anlayacağı şekilde izah ederek teslim eder. Çığırtkan siparişleri ilgililere ilettikten sonra servis görevlisinin sipariş pusulası, siparişler tamamlanana kadar hazırlanacak siparişler alanında takılı kalır.

Mutfak kısım şefi çığırtkandan siparişi işittiğinde alıp kabul ettiğini eşit ses tonunda iletmekle sorumludur. Otel ve restoranların çoğunda mutfak dili Fransızcadır. Bundan dolayı siparişin kabullerinde kullanılan terimler çoğunlukla mesleğin Fransızca karşılığını oluşturur.

6.5. Siparişe Göre Kuver Düzenleme

Bir masaya çorba servisi ve ordövr veya balık için de takım konulmuş fakat misafirler bunların hiçbirini sipariş etmemiş ise servis görevlisi bu durumda ilgili olmayan metal takımları kaldırılmalıdır. Genel kural şudur: Masadaki herhangi bir metal servis takımına ihtiyaç duyulmuyorsa masadan daima üzerine peçete serilmiş bir tabak üzerine alınarak kaldırılmalıdır.

Siparişi alındığı hâlde kuverde takımı bulunmayan yemeklerin takımları da üzerinde peçete bulunan bir tabak üzerinde getirilerek misafirin kuverine ilave edilir. Kuvere ilave etme işlemi en geç yemeğin masaya servisi esnasına kadar yapılmalıdır. Sonrasında yapılacak işlemler misafirde memnuniyetsizlik yaratabilir.

Dessert siparişlerinin kuver düzenlemede kuverde dessert takımı atılmış ise fazlalar kaldırılır. Kuverde dessert takımı atılmamışsa dessert servisinin hemen öncesine kadar kuvere ilave edilmez. Dessert takımları misafirin masasına servisiyle aynı anda da getirilebilir.

Yemeğin sonunda masa toplandığında sadece su bardağı kalır. Misafir gidene kadar su bardakları masada kalmaya devam eder.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarına göre ordövr siparişi alma işlemini yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemlerinizi alınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Atölye kullanım kurallarına uymalısınız.➤ Uyarı levhalarına uymalısınız.➤ Öğretmeninizin iş güvenliği ve sağlığı ile ilgili uyarılarına uymalısınız.➤ KKD'lerinizi kullanmalısınız.➤ Temiz ve düzenli çalışmalısınız.➤ Planlı çalışmalısınız.➤ Ekonomik olmalısınız.➤ Sanitasyon ve hijyen kurallarına uymalısınız.➤ Verimli çalışmalısınız.➤ Meslek etiğine uymalısınız.
<p>➤ Konuğun aperiatif tercihlerini öğretiniz</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğa aperiatif hakkında önerilerde bulunmalısınız.➤ Satış artırıcı tekliflerde bulunmalısınız.➤ Siparişleri kaydetmelisiniz.➤ Konuğun siparişlerini teyit etmelisiniz.➤ Siparişleri ilgili birimlere iletmelisiniz.➤ Aldığı siparişe göre kuveri düzenlemelisiniz.➤ Konuğa aperiatif tercihlerini sormalısınız.➤ Konuğa nezaket kuralları içinde önerilerde bulunmalısınız.➤ Planlı olmalısınız.➤ Nazik ve kibar olmalısınız.➤ Özenli çalışmalısınız.➤ Davranışlarınızda ölçülü olmalısınız.➤ Mutfak ve işletme lehine teklifler yapmalısınız.➤ Siparişi kaydetmelisiniz..➤ Kaydettiklerinizi okuyarak misafire aylatmalısınız.➤ Gerekiyorsa kuvere ilave ve eksiltmeleri yapmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

- () Önceden masaya atılmış takım, gerekmiyorsa bile masadan kaldırılmaz.
- () Sipariş pusulasında bonfile için “Bf” kısaltması kullanılır.
- () Manuel sipariş kaydında sipariş pusulası kullanılır.
- () Buharda pişirme bir ordövr pişirme usulü değildir.
- () Yağda pişirme yöntemi daha çok sebze ve pane yiyeceklerde kullanılır.
- () Küçük karidesler için 5-6 dakika pişirme yeterlidir.
- () Sipariş alırken tüm masalar için ayrı bir kağıda masanın krokisini çizmek gerekir.

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi pişirme usullerinden biri değildir?
A) Buharda
B) Yağda
C) Suda
D) Üstten
E) Fırın
- Yiyeceklerin sadece üstten ısıtılarak pişirme yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Salamander
B) Poche
C) Grill
D) Braise
E) Hiçbiri
- Ciğer sotenin pişme süresi kaç dakikadır?
A) 15
B) 20
C) 25
D) 30
E) 35

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

UYGULAMALI TEST

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak açık büfe hazırlayınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen trende bilet ve bagaj işlemleri ile ilgili davranışlardan kazandığınız becerileri **Evet**, kazanamadığınız becerileri **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Menü kartı çeşitlerini tanımladınız mı?		
2. Menü kartı hazırladınız mı?		
3. Menü kartının konukta kalma süresini ayarladınız mı?		
4. Menüdeki yemekleri öğrendiniz mi?		
5. Klasik menü sırasına göre menü düzenlediniz mi?		
6. Konuğa yemekler hakkında önerilerde bulundunuz mu?		
7. Satış artırıcı tekliflerde bulundunuz mu?		
8. Siparişleri kaydettiniz mi?		
9. Konuğun siparişlerini teyit ettiniz mi?		
10. Siparişleri ilgili birimlere iletiniz mi?		
11. Aldığı siparişe göre kuveri düzenlediniz mi?		
12. Konuğa içecekler hakkında önerilerde bulundunuz mu?		
13. Satış artırıcı tekliflerde bulundunuz mu?		
14. Konukların içecek siparişlerini teyit ettiniz mi?		
15. Siparişleri ilgili birimlere iletiniz mi?		
16. Siparişlerinizin takibini yaptınız mı?		
17. Kahvaltı menü kartını takdimi yapar ve siparişleri aldınız mı?		
18. Sipariş pusulasına kahvaltı siparişlerini doğru bir şekilde yazdınız mı?		
19. Kahvaltı ekstralarının siparişini aldınız mı?		
20. Siparişleri kasaya ve kahvaltı mutfağına ileterek takibini yaptınız mı?		
21. Konuğa dessertler hakkında önerilerde bulundunuz mu?		
22. Satış artırıcı tekliflerde bulundunuz mu?		
23. Dessert siparişleri kaydettiniz mi?		
24. Siparişlerin takibini yaptınız mı?		
25. Kuveri, sipariş verilen tatlıya (Dessert) göre düzenlediniz mi?		
26. Misafirlere menüde yer alan aperatif yiyecekleri önerdiniz mi?		

27. Apatif yiyeceklerin siparişlerini alır ve eksiksiz olarak kaydettiniz mi?		
28. Siparişlerin takibini yaptınız mı?		
29. Kuveri, sipariş verilen apatif yiyeceklere göre düzenlediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda **Hayır** şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız **Evet** ise bir sonraki bireysel öğrenme materyaline geçmek için öğretmeninize başvurunuz

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	B
3	C
4	A
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	D
4	A
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	A
3	D
4	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	D
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-5'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	D
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-6'NIN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	A
3	D

KAYNAKÇA

- GÜREL Gülol, Mehmet GÜREL, **Servis** , MEB Yayınları, Ankara, 2000.
- DAVIS Bernard, Andrew LOCKWOOD, **Food and Beverage Management**, Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK, 2008.
- RUTHERFORD G. Denney, Michael J. O'Fallon, **Hotel Management and Operations**, John WILEY & SONS, INC. 2007.
- SONDRRA J. Dahmer, Kurt W. Kahl, **Restaurant Service Basics**, John Wiley & SONS, INC., 2009.