

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ**

## **ODA SERVİSİ**

**Ankara, 2018**

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. ODA SERVİSİ OFİSİNİ DÜZENLEME .....	3
1.1. Oda Servisinin İşlevi .....	5
1.2. Oda Servis Personeli .....	5
1.2.1. Oda Servis Şefi (Head Waiter).....	6
1.2.2. Oda Servis Garsonu.....	7
1.2.3. Oda Servis Komisi .....	8
1.2.4. Sipariş Alıcı.....	9
1.3. Oda Servisi için Tepsilerin Hazırlanması.....	9
1.3.1. Kahvaltı Tepsilerini Hazırlamak .....	9
1.3.2. Öğle ve Akşam Yemekleri için Tepsilerin Hazırlanması.....	10
1.4. Oda Servis Arabasının Hazırlanması .....	11
1.4.1. Kahvaltı Servisi için Oda Servisi Arabasını Hazırlamak .....	11
1.4.2. Arabaların Öğle ve Akşam Yemekleri için Hazırlanması.....	12
1.5. Yiyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi .....	13
1.5.1. Ekmek Dolabı.....	13
1.5.2. Meşrubat Dolabı .....	13
1.5.3. Kahvaltı Dolabı .....	14
DEĞERLER ETKİNLİĞİ .....	15
UYGULAMA FAALİYETİ.....	17
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	19
ÖĞRENME FAALİYETİ - 2.....	20
2. ODA SERVİSİ SİPARİŞİ ALMAK .....	20
2.1. Telefonla Sipariş Alınması.....	20
2.1.1. Telefonla Konuşma Tekniği.....	20
2.1.2. Konuk Bilgisinin Alınması.....	20
2.1.3. Yiyecek ve İçecek Önerilerinde Bulunmak .....	21
2.1.4. Alınan Siparişlerin Forma Yazılması .....	21
2.2. Kahvaltı Kapı Kartlarıyla Sipariş Almak .....	22
2.3. Oda Servisi için Adisyon Hazırlama .....	23
UYGULAMA FAALİYETİ.....	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	27
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	28
3. ODA SERVİSİ YAPMAK.....	28
3.1. Oda Servisinde Kahvaltı Servisi Yapmak .....	28
3.1.1. Tepsi ile Kahvaltı Servisi .....	28
3.1.2. Oda Servisi Arabasıyla Kahvaltı Servisi .....	30
3.2. Odalara Yemek Servisi Yapmak .....	31
3.2.1. Tepsi ile Yemek Servisi .....	31
3.2.2. Oda Servisi Arabasıyla Yemek Servisi .....	32

3.3. Odalara İçecek Servisi Yapmak .....	33
3.4. Adisyonun Konuğa Sunulması ve Hesabın Tahsili .....	33
3.5. İkram Yiyecek ve İçeceklerin Konuk Odasına Konulması .....	34
UYGULAMA FAALİYETİ .....	35
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	37
ÖĞRENME FAALİYETİ-4 .....	38
4. ODA SERVİSİNDE BOŞLARIN TOPLANMASI .....	38
4.1. Boşların Toplanma Zamanlaması .....	38
4.1.1. Kahvaltı Boşlarının Toplanma Zamanı .....	39
4.1.2. Yiyecek ve İçecek Boşlarının Toplama Zamanı .....	39
4.2. Boşları Bulaşıkhaneye İndirmek .....	39
4.2.1. Koridordaki Boş Tepsilerin Toplanması .....	39
4.2.2. Boşları Tepsi Arabasına Yerleştirme .....	40
4.2.3. Boşları Bulaşıkhaneye Götürme .....	40
UYGULAMA FAALİYETİ .....	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	42
ÖĞRENME FAALİYETİ-5 .....	43
5. MİNİ BUZDOLABI HİZMETİ SUNMAK .....	43
5.1. Mini Buzdolabı Satışı .....	43
5.1.1. Mini Buzdolabı Personeli .....	43
5.1.2. Mini Buzdolabı .....	43
5.1.3. Mini Buzdolabı Yiyecekleri .....	44
5.1.4. Mini Buzdolabı İçecekleri .....	44
5.2. Mini Buzdolabı Kontrolü .....	44
5.3. Mini Buzdolabı Hesabının Tahsili .....	45
UYGULAMA FAALİYETİ .....	46
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	47
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	48
CEVAP ANAHTARLARI .....	50
KAYNAKLAR .....	52

# AÇIKLAMALAR

<b>ALAN</b>	<b>Yiyecek İçecek Hizmetleri</b>
<b>DAL</b>	<b>Servis</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Oda Servisi</b>
<b>MODÜLÜN SÜRESİ</b>	40/35
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	Bireye/öğrenciye oda servisi yapma ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
<b>MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde oda servisi ofisini düzenleyebileceksiniz.</li><li>2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uyarak odalardan sipariş alabileceksiniz.</li><li>3. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde odalara yiyecek içecek servisi yapabileceksiniz.</li><li>4. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde odalardan boşları toplayabileceksiniz.</li><li>5. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde mini buzdolabı hizmetlerini yapabileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLAR</b>	<b>Ortam:</b> Oda servis ofisi, servis atölyesi. <b>Donanım:</b> Servis arabaları, servis tepsileri, çatal, bıçak, bardak ve tabaklar
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.



# GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz,

İnsanlar gittikleri her yerde ve konakladıkları tesislerde kendilerini evlerindeki gibi hissetmek isterler. Oda servisi yaparken konuklarınıza bunu hissettirmelisiniz.

Konuklar, konaklama tesislerinde hizmet satın alırlar. Oda servisi hizmeti ile bu olay kısmen de olsa yön değiştirir. Yani hizmet konuğa götürülür. Bu yönüyle oda servisi, otelin diğer servis departmanlarından çok farklı ve önemlidir.

Konuklar arasında hasta, yaşlı veya toplum içinde yemek yemek istemeyenler olacaktır. Oda servisinin gerektiği gibi yapılması, onların konaklama tesisinden memnun ayrılmasını sağlayacaktır.

Oda servisi büyük ve lüks otellerde bulunmaktadır. Oda servisinde çalışan personelin, diğer servis personelinden daha deneyimli olması gerektiği asla unutulmamalıdır. Bu materyali tamamladığımızda oda servisi ile ilgili bilgi ve becerileri kazanmış olacaksınız. Böylece büyük ve lüks otellerde çalışma imkânı bulabileceksiniz.





# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde oda servisi ofisini düzenleyebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgede bulunan 5 yıldızlı otellerdeki oda servis ofislerini inceleyerek oda servisinde çalışan personelin görevlerinin neler olduğunu öğreniniz.
- Edindiğiniz bilgileri yazılı hale getiriniz ve sınıfta rapor halinde sununuz.

## 1. ODA SERVİSİ OFİSİNİ DÜZENLEME

Oda servisi; konukların siparişlerine göre yiyecek ve içecekleri en kısa ve en çabuk bir şekilde konuk odalarına ulaştırmak ve servisini yapmak ile görevli servis departmanıdır. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi konuklara istenenleri çabuk ulaştırmak için oda servis ofisi, mutfakla iç içe olmalı veya mutfağın hemen yanında bulunmalıdır. Konuklara hızlı servis yapılabilmesi için oda servis ofisi, servis asansörü ve merdivene yakın bir konumda olmalıdır.

Oda servis ofisi, diğer ofislere göre daha büyüktür. Çünkü oda servis ofisinde çok sayıda kahvaltı tepsisinin, kahvaltı ve yemek servisinde kullanılan servis arabalarının, diğer servis malzemelerinin hazır bulunması gerekmektedir. Bunun için oda servis ofisi büyük olmalıdır.

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



**Fotoğraf 1.1: Oda servis ofisi**

Ofisin durumuna göre raflar duvara monte edilmiş veya tekerlekli olabilir. Kahvaltı için tepsiler akşamdan hazırlanır, sabah ayrıca hazırlamak için zaman kaybedilmemelidir.

Oda servisinde takımların, peçetelerin ve servis araç gereçlerinin, içecek kovalarının, bardakların ve diğer gerekli malzemelerin konulduğu raflar da ofiste her an görülebilecek yerlerde olmalıdır. Ayrıca ekme dolabı, meşrubat dolabı ve kahvaltılık dolabı da göz önünde olmalıdır. Servis arabaları, ofis içinde bir köşede veya asansöre yakın koridor arasında dizilmiş olarak durur.



**Fotoğraf 1.2: Malzemelerin dizilişi**

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

Oda servis sipariş alıcı, ofisin içinde ve camla kaplı bir bölümde olmalıdır. Böylece servis sırasında ve yiyeceklerin hazırlanması çalışmalarında meydana gelecek gürültüden rahatsız olmaz. Konuklarla telefonla konuşurken bu gürültülerin konukların odasına kadar

gitmesini önlemiş olur. Ayrıca bu camlı bölme sayesinde sipariş alıcı, mutfağı ve servis hazırlığı çalışmalarını kolayca görebilir. Konu ile ilgili sorulara anında cevap verme imkânını da bulur.

Ofisin içinde oda servis şefinin odası veya masası bulunmalıdır. Oda servis şefi bulunduğu yerden mutfak ve servis kapısını ve sipariş alıcıyı rahatça görebilmelidir. Oda servis şefi, sipariş alıcıyla aynı odada da bulunabilir.

## 1.1. Oda Servisinin İşlevi

Oda servisinde servisin yapıldığı yerler, odalardır. Yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı alanlar açısından çok farklı sistem görülmektedir. Bazı işletmelerde yiyecekler ana mutfaktan sağlanırken, bazılarının sadece oda servisi için ayrı mutfakları ve ayrı büfeleri vardır. İçecekler genellikle servis bardan sağlanır. Servis elemanlarının aldıkları yiyecek ve içecekler, servis için ayrılmış servis asansörleri kullanılarak odalara götürülüp servis yapılır.

Bazı otellerde ise her katta küçük ofisler vardır. Bu ofislerde servis elemanının sıcak içecek ve bazı basit yiyecekleri hazırlamasına imkân veren çeşitli malzemeler bulunur. Kolay bir sipariş olduğunda hemen o kattaki ofisten servis yapma imkânı olur. Burada hazırlanması mümkün olmayan yiyecekler ise ana mutfaktan temin edilir. Bunun için hemen oda servis ofisindeki sipariş alıcıya bilgi verilerek siparişin mutfakta hazırlanması sağlanır. Bazı büyük otellerde oda servisi için sadece yiyeceklerin taşınabildiği küçük asansörler vardır. Mutfakta hazırlanan yiyecekler, katta bekleyen servis elemanı tarafından alınarak konuklara servis edilir. Böylece kısa zamanda servis edilmiş olur.

Oda servisi 24 saat hizmet verir. Bundan dolayı burada çalışan personel, 3 vardiya halinde çalışır. Özellikle oda servisi kahvaltı saatlerinde çok yoğun çalışır. Konuklar öğle ve akşam yemeğinden çok odalarına kahvaltı servisi isterler. Bunun için kahvaltı saatlerinde servis asansörleri, oda servisine tahsis edilir. Oda servisinde fiyatlar diğer servis departmanlarına göre daha pahalıdır. Buna rağmen kâr oranı düşüktür. Oda servisi otelin verdiği bir hizmet gibi görülmelidir. İyi bir oda servisi; otelin, konuklar tarafından daha çok tercih edilmesini sağlar.

## 1.2. Oda Servis Personeli

Servisin hazırlanmasından konuk odasına kadar servis, hiçbir eksikliği kabul etmeyen bir özelliğe sahiptir. Diğer servis departmanlarında hataları düzeltmek, eksikleri gidermek daha kolay ve daha az zamanda yapılabilir fakat oda servisi böyle değildir. En küçük eksikliğin dahi tamamlanması dakikalar sürer. Bundan dolayı oda servis personeli son derece önemlidir. Bu bölümde çalışacak personel pratik zekâlı, dürüst ve çalışkan olmalıdır.



**Fotoğraf 1.3: Oda servisi yapan servis personeli**

Personelin güvenilir ve sağlam karakterli olması da gerekir. Ayrıca mesleki bilgi ve becerilerinin de çok iyi olması şarttır. Çünkü oda servisinde çalışan personel kimseden yardım almadan ve buna ihtiyaç duymadan konuklara servisi hatasız yapmalıdır.

### **1.2.1. Oda Servis Şefi (Head Waiter)**

Oda servisi yönetiminden, personelinden, yiyecek ve içecek müdürüne karşı sorumlu olan üst düzeydeki servis elamanıdır.

Oda servis şefi genellikle sabah vardiyasında çalışır. Akşam vardiyasında asistanı, gece vardiyasında ise en kıdemli garson görev yapar.

#### **Özellikleri**

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

#### **Görevleri**

- Yanında çalıştırdığı personeli eğitmek
- Tesis yöneticileri ile personel arasındaki ilişkiyi düzenlemek
- Personelin kılık, kıyafet ve çalışmalarını denetlemek
- Hizmetin kusursuz ve zamanında yapılması için gerekli önlemleri almak

- Oda servisi ile mutfak ve kat hizmetleri departmanları arasındaki ilişkileri düzenlemek
- Eksilen veya ihtiyaç duyulan malzemelerin depodan çıkarılmasını sağlamak veya satın alma dairesi ile iş birliği yaparak teminini sağlamak

### **1.2.2. Oda Servis Garsonu**

Oda servis garsonu, konuk odalarında yiyecek içecek servisi yapan sıra şefi (chef de rang) ayarındaki servis elemanıdır. Özel durumlar dışında konuk odalarında yalnız çalışır.

#### **Özellikleri**

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

#### **Görevleri**

- Konuk odalarına yiyecek ve içecek servisi yapmak
- Konuklara servis ettiği yiyecek ve içeceklere göre adisyon imzalatmak
- İmzalattığı adisyonları ilgili kişilere iletmek
- Gerektiğinde konuk odalarındaki boşları toplamak
- Alt kademedeki personeli denetlemek ve yol göstermek
- Gerektiğinde ofis çalışmaları (hazırlık ve mice en place) yapmak



**Fotoğraf 1.4: Oda servisi garsonu**

### **1.2.3. Oda Servis Komisi**

Oda servisinde çalışan tecrübesiz, genç servis elemanıdır.

#### **Özellikleri**

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

#### **Görevleri**

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

## 1.2.4. Sipariş Alıcı

Sipariş alıcı; oda servis ofisinde, odalardan telefonla gelen siparişleri alan, gece toplanan sipariş formlarını sıraya göre düzenleyerek zamanında servis edilmeleri için ilgililere ulaştıran personeldir. Konuklarla yüz yüze görüşmedikleri için üniforma giyime mecburiyetleri yoktur.



Fotoğraf 1.5: Sipariş alıcı

### Özellikleri

- Zamanı iyi kullanmak
- Güzel konuşabilmek
- Yiyecek ve içeceklerin hazırlanış sürelerini bilmek
- İkna kabiliyetine sahip olmak
- En az iki yabancı dil bilmek

### Görevleri

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

## 1.3. Oda Servisi için Tepsilerin Hazırlanması

### 1.3.1. Kahvaltı Tepsilerini Hazırlamak

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

Tepsilerin hazırlanırken önce kahvaltı tepsisine uygun büyüklükte örtü açılır (Kâğıt örtü de kullanılabilir.). Daha sonra kahvaltı tabağı, takımı, peçete, fincan tabağı ve tereyağı, reçel için küçük tabaklar yerleştirilir. Hazırlanan tepsiler üst üste konularak yarı hazır hale getirilir.

Tekerlekli veya sabit raflarda ise kahvaltı tepsisine uygun örtü serilir, bir ya da iki kişilik için kuver hazırlanır (Fincan ve meyve suyu bardakları kapalı olmalıdır.). Menaj, şekerlik, tereyağı ve reçel kapları konur, ambalajlı reçel ve ballar tabaklarına konulur.

Servis saatinde sadece tereyağı, ekme, meyve suyu ve kahvaltı içecekleri konularak servise çıkarılır.



**Fotoğraf 1.6: Tepsi rafları**

### **1.3.2. Öğle ve Akşam Yemekleri için Tepsilerin Hazırlanması**

Öğle ve akşam yemekleri için genellikle servis arabaları kullanılır. Ancak basit hazırlanan yiyecekler tepside servis edilir. Bunun için tepsilere uygun peçeteler serilir, büyük boy çatal ve bıçak konur, menaj takımları ile su bardağı ve tabak konularak ayrı raflara yerleştirilir.

Servis sırasında alınan siparişe göre yiyecek ve içecekler hazırlanarak tepsiye yerleştirilir.

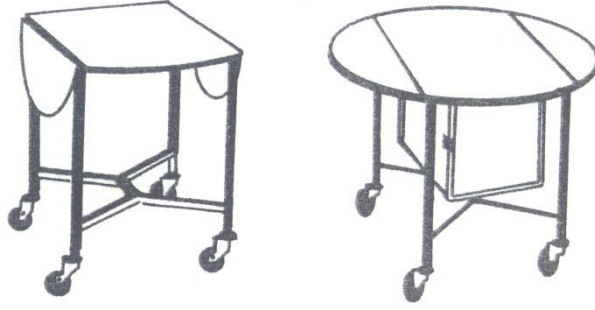


**Fotoğraf 1.7: Oda servisi için hazırlanmış yemek tepsisi**



## 1.4. Oda Servis Arabasının Hazırlanması

Oda servisinde kullanılan arabalar, restoranda kullanılan servis arabalarından farklıdır. Bunlar, genellikle yuvarlak masa şekline gelebilen kanatlı arabalardır.



Resim 1.1: Oda servis arabası

Ofise girip çıkarken taşınma esnasında, asansörde ve konuk odalarına girerken kanatlar kapalı olur. Böylece daha rahat taşınır. Konuk odasına girdikten sonra kanatlar açılarak yuvarlak masa haline dönüştürülür.

### 1.4.1. Kahvaltı Servisi için Oda Servisi Arabasını Hazırlamak

Akşam servisinden sonra arabaların örtüleri değiştirilir. Yanlarındaki açılıp kapanan kanatları indirilir. Yuvarlak kenarlarına karşılıklı olarak iki kuver hazırlanır.

Arabalar, daha çok Amerikan kahvaltı ve açık büfeler için hazırlanır. Continental kahvaltılar için genellikle tepsiler kullanılır.

Araba üzerine kahvaltı tabakları, bıçak-çatal takımları, peçeteler, menaj, meyve suyu bardakları, fincanlar, şekerlik uygun bir şekilde yerleştirilir. Fincanlar ve bardaklar, kapalı olarak servis arabasına konulmalıdır.

Hazırlanan arabalar, ofis ile servis asansörü arasındaki koridora dizilir. Sabah servisi başlamadan önce mutlaka çiçek konulmalıdır. Kahvaltı için reçel bal arabadaki yerlerine konulur. Böylece siparişe uygun hale getirilir. Sipariş pusulasına göre servis elemanı arabayı alarak banko boyunca ilerleyerek pusulada (order) yazılı olan yiyecek ve içecekleri tamamlayarak servise çıkar.



**Fotoğraf 1.8: Oda servis arabası (kahvaltı için)**

#### **1.4.2. Arabaların Öğle ve Akşam Yemekleri için Hazırlanması**

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



**Fotoğraf 1.9: Oda Servis arabası (öğle ve akşam için)**

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

Hazırlanan arabalar uygun şekilde dizilerek bekletilir. Sipariş alındıktan sonra mutfak, hazırlıklarını yaparken oda servis garsonu kuverde siparişe göre gerekli değişiklikleri yapar.

Çiçekler kontrol edilir. Eklenmesi gereken malzemeleri (bardak, tabak, çatal bıçak gibi) tamamladıktan sonra gerekirse reşolar yakılır ve servis arabası tam olarak servise hazır hale getirilir.



**Fotoğraf 1.10: Konuk odasında oda servisi arabasının görünüşü**

## **1.5. Yiyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi**

### **1.5.1. Ekmek Dolabı**

Oda servisi için hazırlanan ekmek dolabı, günlük temizliği yapıldıktan sonra ekmekler bütün ve dik olarak dolaba yerleştirilir.

Ekmek dolabı, oda servis ofisinin yakınında ve ekmek kesme makinesinin yanında olmalıdır.

Ekmek dolabı camlı, kapaklı ve hijyen olmalıdır.

Oda servisi için bazı otellerde ayrı bir ekmek dolabı olmayabilir. Bu durumlarda ekmekler restoran için kullanılan ekmek dolabından alınır.

### **1.5.2. Meşrubat Dolabı**

Oda servisi için kullanılan meşrubat dolapları, dikey veya tezgâh altı şeklinde olabilir. Bu dolaplara içecekler ihtiyaç bildirim fişi ile depodan alınır. Bu fiş oda servis şefi tarafından düzenlenir. Depodan çıkan meşrubatlar, dolabın fiziki durumuna göre yatık veya dik olarak yerleştirilir. Yerleştirme işleminde dikkat edilecek en önemli husus; meşrubatların cinslerine

ve büyüklüklerine göre ayrı ayrı dizilmesidir. Dolaplarda oda servisinde satışta olan içeceklerin hepsinden olmalıdır.

### **1.5.3. Kahvaltı Dolabı**

Oda servisi için kullanılan kahvaltı dolabı, soğutmalı olmalıdır. Bu dolaba kahvaltılık yiyecekler kesilmiş ve porsiyonlanmış olarak cinslerine göre ayrı ayrı raflara dizilmelidir.

Kahvaltı dolabının günlük temizliği yapılmalı, noksanlar tespit edilmeli ve tamamlanmalıdır.

## DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

### AÇIL SOFRAM AÇIL

Bir varmış, bir yokmuş; Allah'ın kulu çokmuş. Develer tellal iken, pireler berber iken, ben anamın beşiğini tıngır mıngır salları iken bir Keloğlan varmış. Günlerden bir gün Keloğlan yerde bir para bulur. Ne alayım diye düşünür ve leblebi almaya kara verir. Alır leblebiyi düşer yola... Yolda bir kuyu görür, eğilip içine bakarken leblebileri suya düşürmesin mi? Keloğlan'ın aklı başından gider.

"Ver benim leblebilerimi a kara kuyu!" diye bağırırken, pat! bir Arap bacı çıkıverir kuyudan "Aman Keloğlan sus" der. "Senin leblebilerini su perisinin düğününe gelenler yedi. Onların yerine sana bir sofraya getirdim." Açıl sofram açıl dersin açılır, yersin, içersin doyunca da "Kapan sofram kapan" dersin kapanır."

Sofrayı omuzuna vuran Keloğlan, kendi açlığını düşünmez, hemen anasının yanına koşar. Birlikte sofraya "Açıl sofram açıl" derler. Baklavalar, börekler yerler. Yerler, yerler bitmez, içerler, içerler tükenmez!

Bir gün böyle, beş gün böyle; sofranın sunduklarının ardı arkası kesilmez. Anacıyla Keloğlan yerler, yerler, doyarlar.

Keloğlan gösterişi sever; dayanamaz, konu komşuyu da çağırır yemeğe, hepsi sofrasını görsün diye. Akşam komşular gelirler, bir de bakarlar ki hiç ummadıkları bir sofraya döşenmiş. Herkes tıka basa doyar, bir de sofraya duası yaparlar. Gelgelelim Keloğlan'ın başına gelen pişmiş tavuğun başına gelmez.

O gün bu sofracık ortadan kayboluverir. Anası başını salları "Gördün mü yaptığını?" diye kel oğlunu azarlar. Bütün komşuları dolaşan Keloğlan, sofrayı kaşla göz arasında kimin aldığını anlayamayınca gene kuyunun yolunu tutar.

Kuyuya seslenince Arap bacı çıkıverir. Bu kez de Keloğlan'a bir el değirmeni verir. Sağa çevirdiğinde altın öğütür, sola çevirdiğinde gümüş öğütür. Hemen değirmenle eve dönen Keloğlan başlar altın öğütmeye, gümüş akıtmaya. Anası da dökülenleri topları, evde boş ne varsa doldurur. Ama gelgelelim, Keloğlan'ın başında yine kavak yelleri esmeye başlar, gece gezip gündüz tozar ve ne altın kalır, ne gümüş. Hepsini harcar, anasını üzer. Oturur Keloğlan el değirmeninin başına "Üzülme Ana", ben sana gene altın öğütür, gümüş akıtırım." Ama bir de ne görsün değirmen paslanmış dönmüyor. Hemen seğirtir kuyunun yanına. Arap bacı bir daha ortaya çıkar ve bu kez de tokmak verir Keloğlan'a. "Kim haksızlık ederse, kudur tokmağım kudur dersin; tokmak, o kişiye vurur da vurur ta ki dur tokmağım dur diyene kadar." der.

Tokmağı yüklenen Keloğlan doğruca eve gider. "Bak, ana ne aldım". Annesine göstermek için "kudur tokmağım kudur" der, kara tokmak başlar Keloğlan'ın başına inip kalkmaya! Neye uğradığını şaşırarak Keloğlan'ın acıdan dili tutulur, iyice bir dayak yedikten sonra can acısıyla avaz avaz bağırır da tokmak durur.

Ocak başında oturup olan biteni seyreden anası "A benim akılsız oğlum, önce sofracığı çaldırdın, sonra değirmi paslandırdın, şimdi de dayak yiyip duruyorsun. Belki bu tokmak aklını başına getirir de bundan sonra kendi elinin emeği, alınının teri ile bir işe koşulsun. Evimin direği olursun, bana da bakarsın."

Ettiğine edeceğine bin pişman olan Keloğlan, anacığının eline eteğine yapışır. "Ana, ana, canım ana, hanımlardan hanım ana, ben ettim sen eyleme" diye yalvarıp yakarır.

Öğüt olur da kim tutmaz ki Keloğlan tutmasın! "Ana öğüdü öğütlerin anasıdır." der. Bir zorlu işe koyulur, gece demez, gündüz demez, evine bakar. Anacığıyla yerler, içerler, öte yana geçerler. Onlar ermiş muradına, biz çıkalım kerevetine...

**Masal ile ilgili sorular:**

1. Keloğlan'ın leblebiler elindeyken yaptığı yanlış hareket neydi?
2. Keloğlan komşuları niçin yemeğe çağırdı? Annesi ne dedi?
3. Değirmenden bol para bulunca, Keloğlan ne yaptı? Bu yüzden başına ne geldi?
4. Tokmak, Keloğlan'a nasıl bir ders verdi?
5. Sizler anne-babanıza gün içinde nasıl saygı gösteriyorsunuz?
6. Büyüyünce onlara olan saygınızı nasıl göstereceksiniz?

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oda servisi ofisini düzenleme konusu ile ilgili öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>Tepsileri hazır hale getiriniz.</p> 	<p>Kahvaltı tepsisine uygun büyüklükte örtü açılır. (Kâğıt örtü de kullanılabilir.) Kahvaltı tabağı, bıçak-çatal takımı, peçete, fincan tabağı ve tereyağı, reçel için küçük tabaklar yerleştirilir. Oda servisinde kullanılan metal servis takımları, tabak ve kâseleri, menajları ve servis takımlarını hazırlamalısınız. Hazırlanan tepsileri üst üste koyarak yarı hazır hale getiriniz.</p>
<p>Arabaları hazır hale getiriniz.</p> 	<p>Örtüsünü değiştirmelisiniz ve gerekirse kapak örtüsü de açmalısınız. Her araba için iki kişilik alakart kuveri hazırlamalısınız. Sipariş alındıktan sonra eklenmesi gereken malzemeleri (bardak, tabak, çatal bıçak gibi) tamamladıktan sonra gerekirse reşoları yakabilirsiniz ve servis arabasını tam olarak servise hazır hale getirebilirsiniz.</p>
	<p>Oda servisinde kullanılan büyük boy ve orta boy çatal, bıçak ve kaşıkları bulaşıkhaneden almalısınız. Sonra yumuşak ve temiz bir bezle silme kurallarına uygun olarak silmelisiniz. Tuzluk biberlikleri kontrol etmelisiniz. Boşalmış veya azalmış olanları tamamlamalısınız. Servant'daki çekmecelere usulüne uygun yerleştirmelisiniz. Her takım için ayrı ayrı çekmeceler kullanınız. (Bakınız "Masa Üstü Servis Takımları" materyali)</p>

İçecek makinalarını hazırlayınız ve servise hazır duruma getiriniz.



İçecek makinaları azalmışsa veya bir gün önceden kalmışsa tamamen cam fanusu boşaltmalısınız.

Cam fanus bölümünü önce ılık su ile çalkalamalısınız.

Uygun deterjanı kullanarak içini tamamen yıkamalısınız.

Bol su ile durulamalısınız.

Cam fanusun dışını yıkamalısınız.

Tekrar durulamalısınız.

İçinde veya dışında sabun kalmamasına dikkat etmelisiniz.

Ters çevirerek durulanmasını beklemelisiniz.

Tamamen durulandıktan sonra temizlenip temizlenmediğini kontrol etmelisiniz.

Makina aksam kısmını kontrol ederek nemli bir bezle silmelisiniz.

Fanusu üstten 10 cm kalana kadar damacana su ile doldurmalısınız.

Eğer konsantre kullanılacak ise ambalajındaki kullanma talimatları doğrultusunda uygun miktarda hazırladığınız suyun içine dökmelisiniz.

Hakiki portakal suyu servis edilecekse mutlaka sipariş anında hazırlamalısınız.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**

1. Oda servisinin diğer servis departmanlarından farklı yönü nedir?  
A) Yiyecek ve içecekler daha kalitelidir.  
B) Konukların yiyecek ve içecek tercihleri daha fazladır.  
C) Hizmetin konuğa götürülmesidir.  
D) Oda servisinde hizmet daha kalitelidir.  
E) Daha çok gelir getirmesidir.
2. Oda servisinde siparişleri hangi personel alır?  
A) Oda servis şefi  
B) Kasiyer  
C) Kat garsonu  
D) Sipariş alıcı  
E) Oda servis komisi
3. Konuk odalarına yapılan yiyecek ve içeceklerin adisyonunu kim imzalatır?  
A) Oda servis garsonu  
B) Servis alıcı  
C) Kasiyer  
D) Kat komisi  
E) Oda servis şefi
4. Oda servisi için ön hazırlık yapılan kahvaltı tepsisine neden tereyağı konmaz?  
A) Erimemesi ve şeklinin bozulmaması için  
B) Geceleri buzdolabı kilitli olduğu için  
C) Tepside yer kapladığı için  
D) Tadının bozulmasını önlemek için  
E) Tercih edilmediği için

**Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.**

5. Oda servisinde tepsi ve arabalarda ön hazırlık ..... saatlerinde yapılmalıdır.
6. Servis arabalarının ön hazırlığı yapıldıktan sonra ..... istif edilmelidir.
7. Ön hazırlığı yapılacak oda servis arabasına öğle ve akşam yemekleri için..... kuver açılmalıdır.

# ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uyarak odalardan sipariş alabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgede bulunan 5 yıldızlı otellerdeki oda servis ofisinde nasıl sipariş alındığını inceleyerek kapı kartlarının nasıl toplandığını rapor halinde sınıfa sununuz.

## 2. ODA SERVİSİ SİPARİŞİ ALMAK

Restoranda olduğu gibi odalarda da menü kartları bulunur. Oda servisiyle ilgili olan menü kartlarının biri de oda servisinde sunulan yiyecek ve içecekleri gösterir. Bir diğeri ise sadece kahvaltı ile ilgilidir. Oda servisinde konuğun siparişini doğrudan garsona söyleme olanağı yoktur. Siparişler kapıya asılan kahvaltı menü kartıyla veya telefonla yapılır.

### 2.1. Telefonla Sipariş Alınması

#### 2.1.1. Telefonla Konuşma Tekniği

Çalan telefona en kısa sürede cevap verilmelidir. Ahizeyi kaldırılırken başkasıyla yapılan konuşma bitmiş olmalıdır. İş yoğunluğu nedeniyle hemen cevap verilmedi ise mutlaka konuktan özür dilenmelidir. Günümüzde teknolojiye uygun santral sistemlerinde telefon eden odanın numarası görülür. Böyle bir durumda konuğun adı listeden bulunup ona adıyla hitap edilmelidir. Adının ilk konuşmada söylenmesi, konuğu şaşırtırsa da aynı zamanda konuğun hoşuna da gidecektir.

Konuşma, konuğa teşekkür edilerek bitirilmelidir. Telefon, konuk kapatmadan kapatılmamalıdır. Erken kapatılması saygısızlık olarak algılanabilir.

#### 2.1.2. Konuk Bilgisinin Alınması

Eğer oda numarasını görme imkânı yoksa “Oda servisi, iyi günler” (veya günaydın, iyi akşamlar) diye konuşmaya başlamalıdır. Konuk adını ve oda numarasını söylemedi ise sorup öğrenmeli ve konuşma boyunca adı kullanılmalıdır. Daha sonra “Size nasıl yardımcı olabilirim?” diye sorulmalıdır. Konuğun sipariş vermek istediği öğrenilince sipariş fişi üzerinde ilgili bölümler doldurulmalıdır. Konuğun adı, soyadı, oda numarası, tarih ve saat kaydedilmelidir. Konuşma anında tüm bu bilgilerin doldurulması mümkün olmayabilir. Oda numarası öğrenildikten sonra diğer kısımlar telefon kapatıldıktan sonra doldurulur.

### 2.1.3. Yiyecek ve İçecek Önerilerinde Bulunmak

Konukların bazıları ne istedikleri konusunda tam bir karar veremezler. Sipariş alıcı (order taker) konuğa yardımcı olmalıdır. Konuğun daha önce istediğine uygun olarak diğer tamamlayıcı yemekler söylenerek menü tamamlanmalıdır. Örneğin konuk ana yemeği belirlediyse, yanında yeşil salata veya başlangıç olarak ordörvr alması önerilebilir. Sipariş alıcı, satış tekniklerini kullanarak konuğa hem yardımcı olmalı hem de satış yapabilmelidir. “Bu yemeklerden sonra tatlı olarak ne alırsınız?” diye sorulmalıdır. Konuğa “Tatlı alırmısınız?” diye sorulduğunda evet veya hayır gibi cevap alınır. Bu da satışın %50 oranında olması demektir. Buna rağmen “Tatlı olarak ne ikram edebiliriz?” diye sorularak menüdeki tatlılar söylenirse konuğa, %85 tatlı satmış olunur. Servis tekniklerinde asla unutulmaması gereken önemli bir kural: En iyi servis elemanı servis bilgisinin yanı sıra en çok satandır.

Sipariş alımı bittikten sonra kaydedilenler, sözlü olarak tekrarlanıp konuğun onayı alınmalı, yanlış anlaşılmalara varsa düzeltilmelidir. Onayı alınmadan yapılacak bir hatanın telafisi mümkün olmayabilir.

### 2.1.4. Alınan Siparişlerin Forma Yazılması

Oda servisinde yiyecek ve içecek fiyatları restorana oranla daha yüksektir. Restoran ile karıştırılmaması için oda servisinin sipariş fişleri ve hesap pusulalarının ayrı renkte olması ve üzerinde oda servisi yazması gerekmektedir.

Sipariş olarak konuk tarafından istenenler, belirli bir düzene sokularak sipariş fişine kaydedilmelidir. Hemen kaydedilmeyen siparişin akılda tutulması zordur. Gerekliyse karalama olarak sipariş bir kâğıda kaydedilmeli tam kesinleşince de sipariş fişine geçirilmelidir. Siparişler, sipariş fişine okunaklı bir şekilde yazılmalı, kısaltmalar herkes tarafından anlaşılır olmalıdır.

Detaylar konuk tarafından verilmediyse sorular sorularak bunlar alınmalı ve kaydedilmelidir. Örneğin etler için “Nasıl pişmiş arzu edersiniz?” diye sorularak kayıt edilmelidir.

Oda servisinde siparişler iki şekilde formlara yazılır.

#### 2.1.4.1. Manual Formlar

Sipariş fişinde, varsa eksik bölümler doldurulup ilgili yerlere dağıtılmalıdır. Bunun için görevlendirilecek garson çağrılır. İlgili bölüme garson adı veya numarası kaydedilir. Küçük işletmelerde siparişler, doğrudan sipariş alıcı tarafından ilgili birimlere iletilir.

Garson aldığı sipariş fişi nüshalarını ilgili yerlere vererek yiyecek ve içecekleri sağlar. Bu arada sipariş alıcı, hesap pusulasını hazırlar. Garson siparişleri odaya götürürken hesap pusulasını da alarak gider.

Bazı işletmelerde hesap pusulası çok sayıda hazırlanıp sipariş fişleri yerine kullanılır. Garson nüshaları vererek siparişleri tamamlar ve ilgili nüshaları da konuğa imzalatır.

#### 2.1.4.2. Elektronik Formlar

Bilgisayarlı sistemlerde sipariş alıcı tarafından bilgisayara girilen bilgiler, doğrudan ilgili birimlerdeki yazıcıdan çıkar. Garsonun sipariş fişi dağıtmasına gerek kalmaz. Yazıcıdan çıkan oda numarasının bulunduğu kâğıt üzerindeki bilgiler doğrultusunda yiyecek ve içecekler hazırlanır.

## 2.2. Kahvaltı Kapı Kartlarıyla Sipariş Almak

Konaklama tesislerinde oda servisindeki sipariş şekillerinden bir diğeri kahvaltı kapı kartı ile sipariş almaktır. Kahvaltı kapı kartında şu bilgiler bulunur:

- Oda numarası
- Kahvaltının istenildiği saat
- Kahvaltının çeşitleri ve fiyatları
- Kahvaltı ekstralarının çeşitleri ve fiyatları
- “Ayrıca istekleriniz” bölümü
- Konuk sayısı



Fotoğraf 2.1: Oda kahvaltı kartı

Konuk; her gün kat hizmetleri personeli tarafından odasına konulan bu formu akşamdan doldurarak kapının dış tokmağına takar ve sabah istediği saatte kahvaltısı gelir. Bu form, gece oda servisinde çalışan personel tarafından 02.00'den sonra gürültü yapmadan toplanır. Bu

toplama işlemini yaparken dikkat edilecek ön önemli husus eğer konuk oda numarasını karta yazmamış ise hemen not edilmesidir.

Oda kapılarından toplanan kahvaltı kapı kartları, oda servisi büfesine indikten sonra belirli zaman dilimlerine göre tasnif edilir. Toplanan formlar en erken kahvaltı isteyen den başlayarak aşağıdaki gibi bir servis akış çizelgesi hazırlanır.

..... OTEL ...../...../ .....		
2. Kat Sipariş Listesi		
Oda No	Saat	SİPARİŞ
208	8:30	2 Kontinental, 2 Çay
210	7:45	1 Kontinental, süt
211	8:00	2 Kontinental, 2 rafadan yumurta (3 dk)
214	8:00	2 Kontinental, kahve, Jambonlu yumurta

Tablo 2.1: Sipariş listesi

Sabah görevinde kartlara hazırlanmış sipariş fişi veya hesap pusulaları ilgili garsonlara dağıtılır. Garsonlar önceden hazırlanmış servis arabası veya tepsilere, siparişe göre eklemeler yaparak saatinde konuklara servisini yapar.

### 2.3. Oda Servisi için Adisyon Hazırlama

Oda servis adisyonlarının diğer bölümlerde (restoran, pastane, vb) hazırlanmalardan farklı olarak yiyecek ve içecek ücretlerine belirli bir yüzde oranda servis ücreti ilave edilir. Toplam fiyat bulunur.

Oda servisinde kullanılan adisyon, oda servis şefi tarafından hazırlanır. Adisyonlar (aralarına kopya kâğıdı konarak) üç nüsha olarak hazırlanmalıdır. Sipariş fişine göre hazırlanan yiyecek içeceklerin tamamlanması kontrol edildikten sonra adisyon, orta boy bir tabağa konarak yiyecek ve içeceklerle birlikte gönderilir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oda servisi siparişi alma konusu ile ilgili öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>Telefona nezaket kurallarına uygun cevap veriniz.</p>  <p>Oda numarasını konuktan alınız.</p> <p>Oda konuk bilgisini alınız ve teyit ediniz.</p>	<p>Çalan telefona en kısa sürede cevap vermelisiniz.</p> <p>İşlerin yoğunluğu dolayısıyla hemen cevap verme imkânınız olmazsa mutlaka konuktan özür dilemelisiniz.</p> <p>Arayan telefonun numarası görünüyorsa, listeden adını bulup konuğa adıyla hitap etmelisiniz.</p> <p>Eğer telefon numarasını görme imkanı yok ise telefonu açtığımızda “Oda servisi, iyi günler” (veya günaydın, iyi akşamlar) diye konuşmaya başlamalısınız.</p> <p>Konuğa hangi numaralı odadan aradığını sormalısınız.</p> <p>Oda numarasını öğrendikten sonra ön bürodan almış olduğunuz konuk listesinden oda numarasına göre konuğun adını öğrenmelisiniz ve konuğa konuşmalarınızın sonuna kadar ismi ile hitap etmelisiniz.</p> <p>Ön bürodan aldığımız konuk oda listesinden o odada kaç konuk bulunduğunu tespit etmelisiniz.</p> <p>Konuğa, aldığımız bu bilgilerin doğru olup olmadığını teyit ettirmelisiniz.</p> <p>Konuğa, “Size nasıl yardımcı olabilirim?” diye sormalısınız.</p> <p>Konuktan aldığımız bilgileri sipariş fişindeki ilgili yerlere doldurmalısınız.</p> <p>Mutlaka sipariş fişine konuğun adını, soyadını, tarih ve saati yazmalısınız.</p> <p>Telefonda sipariş alırken tüm bu bilgileri yazmak, uzun süre alacağından; bazı bilgileri telefonu kapattıktan sonra yazmalısınız.</p> <p>Konuğun söylediği her cümleyi dikkatle dinlemelisiniz.</p>

Konuğa yiyecekler ve içecekler hakkında bilgi veriniz.

Siparişleri forma kaydediniz.

Kahvaltı kapı kartlarını toplayınız.

Konuk söyledikten sonra cümleyi tekrar ediniz.

Anlaşılmayan konuları tekrar sormalısınız. Tüm bilgileri aldıktan sonra siparişi tekrar ederek siparişin doğruluğunun onayını almalısınız.

Konuğa yemeğin yanında salata, içecek tatlı gibi yiyecekleri önerebilirsiniz.

Eğer konuk sadece ana yemeğin siparişini verdiyse salatalar hakkında öneride bulunabilirsiniz.

Oda servis menüsünde bulunmayan yiyecek ve içecekleri asla önermeyiniz.

Sipariş edilen ve önerilen yemeklerin gerekiyorsa konuğa hazırlama sürelerini hatırlatabilirsiniz.

Konuklara yemeğin hazırlanışı ile ilgili tercihlerini sorabilirsiniz.

Konuğa servis zamanı hakkında özel bir isteğinin olup olmadığını sormayı unutmayınız.

Konuğa “Başka arzunuz var mı?” diye sormayı unutmayınız.

Konuşmalar bitince konuğa teşekkür ederek telefonu kapatmalısınız.

Konuk, telefonu kapatmadan asla telefonu kapatmayınız.

Konukla konuşurken eksik bölümleri sipariş formuna eklemelisiniz.

Sipariş formunu okunaklı ve anlaşılır şekilde doldurmalısınız.

Kısaltmaları herkesin anlayacağı şekilde yazmalısınız.

Sipariş formuna servis yapacak garsonun adını yazmayı unutmayınız.

Kahvaltı kapı kartlarını gece geç saatlerde toplamalısınız.

Kahvaltı kartında oda numarasının yazılıp yazılmadığını kontrol etmelisiniz.

Oda numarası yazılı olmayan kartlara oda numarasını yazmalısınız.

Topladığınız kartları sabah vardiyasındaki sipariş alıcıya veya oda servis şefine teslim etmelisiniz.

Adisyonlarını hazırlayınız.

Oda servisinde kullanılan adisyonların sipariş fişine göre doğru yazılıp yazılmadığını kontrol etmelisiniz.  
Adisyonun fiyatlandırılıp fiyatlandırılmadığını kontrol etmelisiniz.  
Adisyonlardaki fiyatların **oda servis** fiyatları olup olmadığını kontrol etmelisiniz.  
Adisyonu üç nüsha olarak hazırlamalısınız.  
Adisyonları okunaklı olarak doldurmalısınız.  
Adisyonun toplamını tekrar kontrol etmelisiniz.  
Hazırladığınız adisyonu, odaya servis yapacak garsona teslim etmelisiniz.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**

1. Konuktan gelen telefonlara cevap verirken aşağıdaki cümlelerden hangisi kullanılmalıdır?  
A) Kimi aradınız efendim?  
B) Ne istiyorsunuz?  
C) Size nasıl yardımcı olabilirim?  
D) Lütfen, yetkili değilim sonra arayın.  
E) Ne var?
2. Ön bürodan alınan konuk listesinin oda servisi için önemi nedir?  
A) Kaç kişinin konakladığını öğrenmek  
B) Konuklar arasında tanıdık birinin olup olmadığını öğrenmek  
C) Oda numaralarına göre konukların ismini öğrenerek gerektiğinde ismi ile hitap etmek  
D) Doluluk oranlarının istatistiği raporlarını düzenlemek  
E) VIP müşterilerini öğrenmek
3. Sipariş fişini doldururken önemli olmayan hangi maddedir?  
A) Sipariş fişini mavi tükenmez kalemle doldurmak  
B) Sipariş fişini okunaklı bir şekilde doldurmak  
C) Sipariş fişinde detaylara önem vermek  
D) Sipariş fişine tarih ve saat yazmak  
E) Sipariş fişindeki kısaltmaların herkes tarafından anlaşılır olmasına
4. Kahvaltı kapı kartları ne zaman toplanmalıdır?  
A) Sabah erken saatlerde  
B) Öğleden sonra  
C) Akşam servisinden önce  
D) Gece geç saatlerde  
E) Akşam servisinde

**Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.**

5. Konuğun telefonda verdiği bilgileri tekrar etmek ..... den dolayı önemlidir.
6. Kahvaltı kartları toplanırken ..... nın yazılı olup olmadığını kontrol etmek gerekir.
7. Oda servisi için adisyon ..... tarafından hazırlanır.
8. Adisyonlar ..... nüsha olarak hazırlanır.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde odalara yiyecek içecek servisi yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgedeki 5 yıldızlı otellerde oda servis ofislerini inceleyerek konuk odalarına tepsi ya da arabayla nasıl servis yapıldığını ve tepsi ya da arabalarda ön hazırlığın neler olduğunu rapor haline getirerek sınıfa sununuz.

## 3. ODA SERVİSİ YAPMAK

### 3.1. Oda Servisinde Kahvaltı Servisi Yapmak

#### 3.1.1. Tepsi ile Kahvaltı Servisi

Sabah görevi devralan oda servisi personeli iş bölümü yaparak akşamdan yapılan hazırlıkları kontrol eder. Eksikler varsa hemen tamamlar.

Servis personelinin yaptığı iş bölümüne göre iki ya da üç personel ekmek dolabından alınan ekmekleri ekmek sepetlerine yerleştirir. Tereyağı, reçel ve balları tepsilere dağıtır. Meşrubat dolabından meyve sularını alır. Böylece kahvaltı hazırlıkları tamamlanmış olur.

Açık büfe kahvaltı servisi edilen otellerde kahvaltı daha zengin olur. Büfedeki yiyeceklerden de takviyeler yapılmalıdır.

Oda servis şefi, ilk yarım saatte servis edilecek kahvaltı sipariş pusulasını ve servis akış çizelgesini, sipariş alıcıdan alır. Sipariş pusulalarını garsonlara dağıtır. Her garson elindeki sipariş pusulasına göre kahvaltı tepsilerini hazırlar. Eksikler tamamlanınca odaya çıkar.

Oda kapısına geldiğinde adisyondaki numara ile kapı numarasını kontrol edilerek konunun duyabileceği şekilde kapı çalınır.



**Fotoğraf 3.1: Oda servis elemanının konuk odasına girerken kapısı çalması**

Konuğun cevabı üzerine **oda servisi** diye seslenilir. Odada kimsenin olmadığı kesin olarak bilinse bile mutlaka kapı çalınmalıdır. Konuktan girmesi için izin aldıktan sonra içeri girilir. Konuktan **Giriniz** komutu gelmezse kapının açılması beklenir. Beklerken kapının yan tarafında durulmalıdır.

İçeri girerken günün anına göre “İyi günler,( iyi akşamlar veya günaydın) siparişinizi getirdim efendim.” denilmelidir. Konuğun yol vermesi beklenip içeri girilmelidir. Konuğa “Nereye servis yapmamı istersiniz efendim?” diye sorulmalıdır. Eğer “Siz bilirsiniz” diye cevap alınırsa uygun bir yere tepsi konmalıdır. Yatak üzerine isteniyorsa yatak üzerine bırakılır.



**Fotoğraf 3.2: Konuk odasına bırakılan kahvaltı tepsi**

Odada bayan varsa tepsi yanına gitmeden uzatılmalıdır. Bu işlemlerden sonra mutlaka hesap konuğa imzalatılmalıdır. Tepsi masaya veya sehpaye isteniyorsa tepsi konulduktan sonra çıkılmalıdır. Bazen konuklar sıcak içecek servisini yapmanızı isteyebilir. O zaman ilk servis yapılır ve “Başka bir emriniz var mı?” diye sorularak odadan çıkılır.



**Fotoğraf 3.3: Konuk odasında kahvaltı servisi**

### **3.1.2. Oda Servisi Arabasıyla Kahvaltı Servisi**

Oda servisi gece vardiyasında çalışan personel tarafından daha önceden yukarıda bahsedildiği gibi oda servis arabasının ön hazırlıkları yapılmıştır. Sabah vardiyasına gelen personelin iş bölümü yapıldıktan sonra sipariş pusulasına göre servis yapılır. Tepsi ile ancak iki kişi için servis hazırlanırken servis arabasında daha fazla kişi için de hazırlık yapılabilir. Ancak uygun olanı iki kişiliktir.



**Fotoğraf 3.4: Oda servis arabası ile kahvaltı servisi**

Konuk odalarına yapılan servis tepsi ile yapılan servisin aynısıdır. Sadece odaya girildikten sonra servis arabası uygun yere yerleştirilir (konuğun fikri alınarak). Masanın yan kapakları açılarak masa yuvarlak hale getirilir. Sandalyeler kuverin tam karşısına getirilerek servis tamamlanmış olur.



**Fotoğraf 3.5: Konuk odasına araba ile kahvaltı servisi**



**Fotoğraf 3.6: Konuk odasına araba ile kahvaltı servisi**

## **3.2. Odalara Yemek Servisi Yapmak**

### **3.2.1. Tepsi ile Yemek Servisi**

Odalarda tepsi ile yemek servisi yapmak pek uygun olmasa da ancak bir kişi için yapılabilir. Çünkü öğle ve akşam yemeğine misafirler birkaç çeşit yemek isterler. Bir de içecekleri düşünülürse bunların tepsi ile odaya çıkarılmasının çok güç olduğu görülür. Bundan dolayı odalara yemek servisini arabayla yapmak daha uygundur.



**Fotoğraf 3.7: Odalara tepsi ile yemek servisi**

### **3.2.2. Oda Servisi Arabasıyla Yemek Servisi**

Adisyonu veya sipariş pusulasını alan garson mutfığa sipariş eder. Bir taraftan yemekler hazırlanırken diğer taraftan garson araba üzerindeki kuveri tamamlar. Örnek çorba istenmişse kuvere çorba kaşığı koyar. Tatlı veya meyve isteğine göre bunlarla ilgili takımları yerleştirir. İçeceğin cinsine göre bardakları hazırlar.



**Fotoğraf 3.8: Odalara servis arabası ile yemek servisi**

Garson bu işlemleri yaparken mutfak da yemekleri hazırlamıştır. Soğuk yemekleri arabanın üzerine yerleştirir. Sıcakları ise arabanın altındaki dolaba (reşo) koyarak ağzını kapatır.

Böylece araba servise hazırlanmış olur. Garson ofisten ayrılmadan önce elindeki adisyonla masadaki yemek ve içkileri bir daha gözden geçirerek kontrol eder. Menaj

takımlarını, ekmek, tereyağı, salatalar ve diğer yemek ve içeceklerin tamam olduğunu gördükten sonra odaya hareket eder.

Oda kapısının önüne geldiği zaman oda numarasını kontrol eder. Konuğun adını adisyondan okuyarak hatırlar. Böylece kapı açıldığı zaman konuğa ismiyle hitap edebilir.

Kapıyı çalarak” Oda servisi” diye seslenir. İçeriden cevap alınca kapıyı açarak girer. Arabayı misafirlerin istediği yere koyarak varsa tekerleklerdeki frenleri sıkarak masayı sabitler. Odadaki sandalyeleri kuverlere uygun olarak araba etrafına yerleştirir. Konukların isteğine uygun olarak gerekirse şişeleri açar ve ilk servisi yapar. Daha sonra adisyonu (çeki) konuğa imzalatır.



**Fotoğraf 3.9: Konuk odasında araba ile yemek servisi**

Odayı terk etmeden önce sıcak yemeklerin masanın alt kısmındaki reşo’da bulunduğunu belirtir. Kapağın nasıl açıldığını gösterir. Gerekliyse reşo’nun elektrik fişini takar. Konuklara başka isteğinin olup olmadığını sorar ve müsaade alarak odadan ayrılır.

### **3.3. Odalara İçecek Servisi Yapmak**

Odalara sadece içecek servisi yapmak gerektiği zaman küçük yuvarlak ve dikdörtgen servis tepsileri kullanılır. Tepsinin üzerine kâğıt peçete veya dolley (dantel kâğıt) konulur. Adisyonda yazılı içecekler, içecek dolabından alınır. Serviste kullanılacak bardaklar ve şişeler tepsiye yerleştirildikten sonra adisyonla beraber odaya götürülür.

Odada uygun bir yere tepsi konulur. İçeceklerin nereye konulacağı, konuğa sorulmalıdır. Sıcak içecekler de aynı şekilde servis yapılmalıdır.

### **3.4. Adisyonun Konuğa Sunulması ve Hesabın Tahsili**

Konuk odasına servis yapıldıktan sonra konuğa herhangi bir ihtiyacının olup olmadığı sorulur. Daha sonra konuğa hesap pusulası imzalatılmalıdır. Konuğa “Afiyet olsun” denilerek odadan çıkılmalıdır. Ofise dönünce hesap pusulası oder taker’a verilmelidir. Sipariş alıcı, o gün çıkış ihtimali olan konukların hesap pusulasını bekletmeden ön kasaya göndermelidir.

Boşların ne zaman alınmasının istendiği sorulup kaydedilmeli ve zamanında mutlaka alınmalıdır. Eğer böyle bir kayıt yok ise bir müddet sonra boş almaya gidilmelidir.

Servis elamanları, konukların özel hayatlarıyla ilgili odalarda gördükleri konularda başkalarıyla konuşmamalıdır. Bu, konuklarla servis elemanları arasında bir sır olarak saklanmalıdır.

### **3.5. İkram Yiyecek ve İçeceklerin Konuk Odasına Konulması**

Garson, oda servis şefinden oda ikram formunu alarak ikram edilecek yiyecek ve içecekleri hazırlar ve konuk odasına götürür. Servis kurallarına uygun servis yapar ve konuğa formu imzalattıktan sonra odadan çıkar.



## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oda servisi yapma konusu ile ilgili öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Konuktan aldığınız siparişleri mutfağa iletiniz.	Sipariş fişinin bir nüshasını mutfak görevlisine iletmelisiniz. Mutfak görevlisine konuşun özel isteğini sipariş fişinde yazılı olmasına rağmen sözlü olarak da söylemelisiniz. Yiyeceklerin hazırlanma sürelerini öğrenerek gerekli hazırlıkları yapmalısınız.
Tepsileri ve arabaları siparişe göre hazırlayınız.	Daha önce hazırlanan tepsi ve arabadaki takımları kontrol etmelisiniz. Tepsileri veya arabalara daha önceden konulmayan takımları ilave etmelisiniz.
İçecekleri tepsideki veya arabadaki yerlerine yerleştiriniz.	Tepsi ya da arabayı kahvaltı için hazırlıyorsanız fincan, bardakları ve bunlara ait potları usulüne uygun yerleştirmelisiniz. Alınan siparişe göre içki servisi yapılacak ise içkiye uygun bardakları tepsi ya da arabaya usulüne uygun yerleştirmelisiniz.
Ekmekleri ve soğuk yemekleri tepsi ya da arabaya yerleştiriniz.	Ekmeklerin bayat olup olmadıklarına, parçalanmış olup olmadığına dikkat ederek tepsiye ya da arabaya yerleştirmelisiniz. Soğuk yemekleri, salataları soğuk dolabından alarak masa ya da tepsiye kuver kurallarına göre yerleştirmelisiniz.
Sıcak yemekleri tepsi ya da arabaya yerleştiriniz.	Sıcak yemekleri en son mutfaktan almalısınız ve tepsi ya da servis arabasına kuver kurallarına göre yerleştirmelisiniz. Sıcak yemeklerin ağzının kapalı olmasına dikkat etmelisiniz. Sıcak yemekler reşo ile servis yapılacaksa arabanın alt tarafındaki reşoları yakmalısınız.
Adisyonu oda servis şefinden veya kasadan alınız.	Sipariş fişine göre düzenlenen adisyonu kasadan veya oda servis şefinden almalısınız. Aldığınız adisyonu orta boy bir tabak içine katlı olarak koymalısınız. Tabakla birlikte kuralına uygun olarak masadaki veya tepsideki yerine yerleştirmelisiniz.

Tepsinin veya arabanın eksiklik kontrolünü yapınız.

Oda numarasını kontrol ederek konuk odasının kapısını çalmız.



Tepsi ya da arabayı konuk odasında uygun yere koyunuz.



Adisyonu konuğa takdim ediniz.

Konukların başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz.

Sipariş fişi ile adisyonu karşıladıktan sonra adisyona göre hazırladığınız yiyecek içeceklerin eksik olup olmadığını kontrol etmelisiniz.

Eksikler var ise tamamlamalısınız.

Tepsi ya da arabayla odanın önüne geldiğinizde adisyondaki yazılı oda numarası ile konuk odasını kontrol etmelisiniz.

Oda numarası doğru ise kapıyı üç kez konuğun duyacağı şekilde çalmalısınız. Konuktan cevap aldığınızda **oda servisi** diye konuğu açıklamalısınız.

Konuktan girmeniz için onay aldıktan ve kapıyı açtıktan sonra günün saatine göre **günaydın, iyi günler, iyi akşamlar gibi** sözlerle konuğu selamlamalısınız.

Konuğa “**Servisi nereye istersiniz**” diye sormalısınız.

Konuğun özel isteği yoksa servis arabasını uygun bir bölüme yerleştirmelisiniz.

Arabanın tekerleklerini sabitlemelisiniz.

Uygun sandalyeleri servis arabasındaki kuvereye uygun yerleştirmelisiniz.

Eğer konuk yatakta ise ve tepsiyi yatağa istiyorsa ayakucundan tepsiyi uzatmalısınız.

Konuğa tabağın içinde adisyon uzatarak imzalanması sağlamalısınız.

Konuk odasından ayrılmadan önce “Başka bir arzunuz var mı? Boşların ne zaman alınmasını istersiniz?” diye sormalısınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Oda servisinde en fazla yoğun zaman dilimi ne zamandır?  
A) Kahvaltı servisi  
B) Öğlen servisi  
C) Akşam servisi  
D) Gece servisi  
E) İkinci servisi
2. Oda servisinde tepsi ile en fazla kaç kişiye servis yapılmalıdır?  
A) 4 kişiye  
B) 3 kişiye  
C) 2 kişiye  
D) 1 kişiye  
E) 5 kişiye
3. Adisyonda yazılı siparişlerin kontrolü ne zaman yapılmalıdır?  
A) Yiyeceklerin mutfakta hazırlığına başlandığında  
B) Sipariş alındığında  
C) Konuk odasına çıkmadan hemen önce  
D) İçecekleri hazırlarken  
E) Konuk odasındaiken
4. Konuk odasına servis yapılırken konuk yatıyorsa ve tepsiyi yatağına istiyorsa nasıl servis yapılmalıdır?  
A) Uygun bir yer bulunup tepsi oraya bırakılır.  
B) Konuk odasında bulunan masaya bırakılır.  
C) Konuk odasının balkonu varsa balkona servis hazırlanmalıdır.  
D) Yatağın ayak kısmından tepsi uzatılmalıdır.  
E) Komidinin üzerine bırakılır.

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

5. .... yemekleri en son tepsi ya da arabaya yerleştirmek gerekmektedir.
6. Servis personeli, servis yaptıktan sonra konuk odasından ayrılırken ..... imzalatmalıdır.
7. Konuğa boşların ne zaman alınmasını istersiniz sorusu ..... sorulur.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-4

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde odalardan boşları toplayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgede bulunan 5 yıldızlı otellerdeki oda servisinde konuklara yapılan yiyecek ve içeceklerin boşlarının toplanma zamanlarını ve toplama kurallarını araştırınız. Edindiğiniz bilgileri öğretmeninizle ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 4. ODA SERVİSİNDE BOŞLARIN TOPLANMASI

### 4.1. Boşların Toplanma Zamanlaması

Konuk odalarına servis edilen yiyecek ve içeceklerin boşları aşağıda düzenlenen tabloya göre toplanmalıdır.

ODA TAKİP ÇİZELGESİ

TARİH	ODA NUMARASI	SERVİSİN YAPILDIĞI saat	SERVİSİN TÜRÜ TEPSİ/ARABA	BOŞ ALMA SAATİ	SERVİSİ YAPAN GARSON	BOŞLARIN TAKİBİ
28/04/2005	303	11:40	araba	14:30	Recep	alındı
28/04/2005	220	12:00	tepsi	14:50	Cumhur	alındı
28/04/2005	603	12:20	araba	15:00	Yılmaz	alındı
28/04/2005	501	12:30	araba	15:15	Çetin	alındı
28/04/2005	416	12:40	tepsi	15:30	Levent	alındı

Çizelge 4.1: Oda takip çizelgesi

#### 4.1.1. Kahvaltı Boşlarının Toplanma Zamanı

Oda servisinde kahvaltı boşları yaklaşık olarak servis saatinden 45 dakika sonra alınmalıdır. Ancak kahvaltıda önemli olan kahvaltının zamanında servis edilmesidir. Bunun için boşların alınmasına çok dikkat edilmez. Genellikle kat görevlileri oda temizliği yaparken kahvaltı boşlarını da alır. Kat ofisinde toplarlar. Kahvaltı servisi rahatladığında oda servis elemanları boşları raflı arabalara dizerek servis asansörüyle bulaşıkhaneye götürürler.



Fotoğraf 4.1: Boş toplama (tepsi) arabası

#### 4.1.2. Yiyecek ve İçecek Boşlarının Toplama Zamanı

Konuk odalarına servisi yapılan yiyecek ve içeceklerin toplama zamanı, servis personelinden çok konuğa bağlıdır. Yani servis yapıldıktan sonra adisyon imzalatılıp odadan çıkılırken konuğa “Boşların ne zaman alınmasını istersiniz?” diye sorulur. Konuğun vermiş olduğu saat, adisyonun arkasına yazılır ve bu saatte toplanır. Toplama zamanı geldiğinde kapı konuğun duyacağı bir şekilde vurulur ve “Oda servisi” denir. Odaya girildiğinde boşlar toplanır. Konuğa ait hiçbir malzemeye dokunulmamaya dikkat edilir. Konuğa herhangi bir arzusu olup olmadığı sorularak “İyi günler” denilir ve oda terk edilir. Konuk, odasında yok ise kat görevlisi ile odaya girilir. Böylece boşlar toplanır.

### 4.2. Boşları Bulaşıkhaneye İndirmek

#### 4.2.1. Koridordaki Boş Tepsilerin Toplanması

Konuklar genellikle kahvaltı tepsilerini kullandıktan sonra odalarında bırakırlar. Kat görevlileri bu tepsileri toplar. Ancak bazen konuklar tepsileri koridora bırakabilirler. Bu, çirkin bir görüntü olduğundan oda servisi şefi, oda servis komilerini servisten yarım saat sonra başlamak üzere koridorlara gönderir. Oda servis komileri, boş tepsileri raflı arabalara (boş tepsi arabaları) yerleştirerek servis asansörü ile bulaşıkhaneye götürür.

Bazen konuklar sipariş alıcıya veya resepsiyona telefon ederek boşların alınmasını isteyebilirler. Bu durumlarda çok daha acele edilerek boşlar konuk odasından alınmalıdır.

#### **4.2.2. Boşları Tepsî Arabasına Yerleştirme**

Konuk odalarındaki boşlar toplanırken özellikle bardaklar ve çay pot'ları ayrı toplamalıdır. Tepsilerin üzerindeki fincanlar ve tabaklar dikkatli bir şekilde yerleştirilmelidir. Çünkü tepsî arabasına konulan boşlar asansör ile aşağıya indirileceğinden takımların kırılmasını önlemek gerekir.

#### **4.2.3. Boşları Bulaşıkhaneye Götürme**

Servis tepsî arabası ile toplanan boşlar, bulaşıkhaneye getirilir. Getirilen tepsiler teker teker alınıp boşaltılır. Bulaşık tabaklar, bardaklar, bulaşıkhaneadaki tezgâhlara yerleştirilir. Çöpler çöp kutusuna atılır.

Katlarda koridora bırakılan boş tepsiler varsa kat görevlileri bunları da ofise götürür ve oda servisine haber verilerek bulaşıkhaneeye götürülmesi sağlanır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oda servisinde boşların toplanması konusu ile ilgili öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Kahvaltı boşlarını toplayınız.	Kahvaltı servisi yapılan konuk odalarının listesini almalısınız. (oda takip çizelgesi Tablo 4.1) Kat hizmetleri ile iletişim kurarak kapı önüne konulan kahvaltı boşlarını toplamalısınız. Kahvaltı boşlarını servisten 45 dakika sonra ilk yapılan servisten başlayarak konuk odalarından toplamalısınız. Konuğun odada olmadığını bilmeniz halinde dahi mutlaka kapıyı vurmamalısınız. Konuk, boşları almanız için bir saat belirlemişse o saatte mutlaka boşları almalısınız.
Yiyecek ve içeceklerin boşlarını toplayınız.	Konuğa servis yapıldığında belirlenen bir saat var ise mutlaka o saatte boşları toplamalısınız. Boş toplamaya başlamadan önce <b>oda takip çizelgesini</b> kontrol etmelisiniz.
Boşları bulaşıkhaneye indiriniz.	Kahvaltı boşlarını ve tepside servis edilen yiyecek, içecekleri raflı boş toplama arabalarına dizebilirsiniz. Boş toplama arabalarını, servis asansörünü kullanarak bulaşıkhaneye indirmelisiniz. Çay potlarını, bardakları ayrı ayrı toplayarak boş toplama arabasına özenle yerleştirmelisiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. Kahvaltı boşları, yaklaşık olarak kahvaltı servisinden ..... dakika sonra toplanmaya başlanmalıdır.
2. Boşlar toplanırken ..... iş birliği içinde olunmalıdır.

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

3. Yemek servisi yapıldıktan sonra boşlar ne zaman alınmalıdır?  
A) Yarım saat sonra  
B) İki saat sonra  
C) Konuğun isteğine göre  
D) Bir gün sonra  
E) Dört saat sonra
4. Boş toplamadan önce hangi evrak kontrol edilmelidir?  
A) Konuk konaklama listesi  
B) Sipariş listesi  
C) Adisyon  
D) Oda takip çizelgesi  
E) Captain order



# ÖĞRENME FAALİYETİ-5

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis kurallarına uygun şekilde mini buzdolabı hizmetlerini yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgede 5 yıldızlı otellerdeki oda servis ofisini inceleyerek mini buzdolabında bulunması gereken yiyecek ve içecekleri öğreniniz.
- Mini buzdolabı hesabının nasıl tahsil edildiğini öğreniniz.
- Edindiğiniz bilgileri sınıfta rapor halinde sununuz.

## 5. MİNİ BUZDOLABI HİZMETİ SUNMAK

### 5.1. Mini Buzdolabı Satışı

#### 5.1.1. Mini Buzdolabı Personeli

Tesislerde mini buzdolabı hizmetine kat hizmetleri bölümü elemanları bakar. Fakat bazı büyük otellerde oda servisine bağlı personel de vardır.

Mini buzdolabında görevli personel dikkatli, detaylara özen gösteren, güvenilir bir personel olmalıdır. Bu personel günlük olarak görevli olduğu katlardaki mini buzdolaplarını kontrol eder. Konuklar tarafından kullanılan malzemelerin mini buzdolabı adisyonuna yazılıp yazılmadığına bakar. Yazılmayanları işaretler ve mini barı tamamlar. Günlük olarak adisyonları ön kasaya teslim eder.

#### 5.1.2. Mini Buzdolabı

Mini buzdolabı konuk odalarında bulunan küçük buzdolabı şeklindeki dolaplardır. Büyük işletmelerde bu buzdolapları merkezi soğutma sistemi ile çalıştırılır. Böylece çalışırken ses çıkarmaz ve konuklar rahatsız olmaz. Mini buzdolabı, genellikle servis saatleri dışında konukların aperatif yiyecekleri alabilmeleri ve içecek ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için hizmet verir. Çok iyi takip edilmesi gerekir. Günlük kontrolü yapılmalı, boşlar alınmalı, eksikler tamamlanmalıdır.



**Fotoğraf 5.1: Mini buzdolabı**

### **5.1.3. Mini Buzdolabı Yiyecekleri**

Mini buzdolabında; çeşitli çikolatalar, fındık, fıstık, leblebi, kek ve bisküviler gibi yiyecekler bulunur.

Mini buzdolabında bulunan yiyecekler, konukların isteğine göre de düzenlenebilir. Mini buzdolabını düzenlerken konukların milliyeti, tercihleri dikkate alınmalıdır.

### **5.1.4. Mini Buzdolabı İçecekleri**

Mini buzdolabında genellikle içecekler minyatür şişelerde bulunur. Hemen hemen her türlü içeceğin minyatürü mini buzdolabında vardır. Ancak normal boyutlardaki şişelerde de içecekler bulunabilir.

Mini buzdolaplarında genellikle kola, su, süt, meyve suları ve soda bulunur.

## **5.2. Mini Buzdolabı Kontrolü**

Mini buzdolabından sorumlu eleman genellikle sabah saatlerinde yoğun olarak çalışır. Otelin doluluk oranlarına göre bazen bu çalışmalar öğleden sonraya da sarkabilir.

Mini buzdolabı personelinin görevi; mini buzdolaplarını kontrol etmek, konukların kullandıklarını adisyona yazmak ve adisyonu ön büroya bildirmektir.

Mini buzdolabı personeli, ilk iş olarak ön bürodan o gün ayrılacak olan konukların listelerini alır.

Depodan gerekli malzemeleri çıkarır. Mini buzdolabı eksik tamamlama arabası ile ayrılan konuk odalarına girerek tüketilen yiyecek ve içecekleri tamamlar. Yeni adisyon açar. Tüketilen yiyecek ve içeceklerin yazılı olduğu adisyonu hemen ön büroya gönderir. Böylece

konuk ayrılmadan adisyon, hesabına geçmiş olur. Mini buzdolabındaki eksiklerin ve ilave edilenlerin dökümünü yapar.



**Fotoğraf 5.2: Mini bar arabası**

### **5.3. Mini Buzdolabı Hesabının Tahsili**

Mini buzdolabı hesabı, mini buzdolabı görevlisinin ön büroya göndermiş olduğu adisyon ile ön büroda tahsil edilir.

Adisyonlar günlük olarak ön büroya gelir. Gelen adisyonlar konuğun hesabına işlenir. Konuk çıkacağı gün, çıkış işlemleri yapılırken ön büro, mini buzdolabı görevlisinden adisyonun gelmesini bekler. Ön büro elemanı adisyonun gelmesinin beklendiğini asla konuğa hissettirmez.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mini buzdolabı hizmeti sunma konusu ile ilgili öğrendiklerinizle beraber aşağıdaki uygulamaları yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çıkışlar listesini ön bürodan alınız.	Mesai saatiniz başladığında ilk iş olarak ön bürodan ayrılan konukların listesini almalısınız.
Boşalan odalardaki mini buzdolaplarını kontrol ediniz.	Erken ayrılan konuklar varsa öncelikle listeden işaretlemelisiniz. Ön bürodan aldığımız listeye göre boşalan odaların kapısını çalmalısınız. (Konuğun odada olmadığını bildiğiniz halde) Daha sonra konuk odasına girerek mini buzdolabı adisyonunu almalısınız. Mini buzdolabını açarak elinizdeki adisyonla kontrol etmelisiniz. Yazılmayanlar varsa eklemelisiniz.
Mini buzdolabı satışlarının konuk hesabına eklenmesini sağlayınız.	Konuk odasındaki mini buzdolabında bulunan eksiklikleri tamamladıktan sonra adisyonu hemen ön büroya iletmelisiniz. Konuk odasındaki mini buzdolabı için yeni bir adisyon açmalısınız.
Mini buzdolabı eksiklerini tamamlayınız.	Mini buzdolaplarında tüketilen yiyecek ve içecekleri, mini buzdolabı eksik tamamlama arabası ile tamamlamalısınız. Tamamladığınız malzemeleri adisyona yazmalısınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki yiyeceklerden hangisi mini buzdolabında **bulunmaz**?  
A) Bisküvi  
B) Çikolata  
C) Hamburger  
D) Çerez  
E) Kek
2. Aşağıdaki içeceklerden hangisi mini buzdolabında **bulunmaz**?  
A) Kola  
B) Su  
C) Türk kahvesi  
D) Soda  
E) Meyve suyu
3. Mini buzdolabı kontrolünü hangi personel yapar?  
A) Kat hizmetleri görevlisi  
B) Mini buzdolabı personeli  
C) Oda servis şefi  
D) Restoran şefi  
E) Garson

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

4. Mini buzdolabında yenilen ve içilen yiyeceklerin hesabının tahsilini ..... yapar.
5. Mini buzdolabı personelinin en yoğun çalışması ..... saatlerinde olur.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak oda servisi işlemlerini yapınız.

## KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçeği	Evet	Hayır
1. Oda servis ofisinin oteldeki yerini öğrendiniz mi?		
2. Oda servisinde çalışan personelin kimler olduğunu öğrendiniz mi?		
3. Sipariş alıcının telefonda nasıl konuştuğunu izlediniz mi?		
4. Sipariş alıcının konuk bilgilerini nasıl aldığını öğrendiniz mi?		
5. Alınan siparişlerin manuel olarak forumlara nasıl yazıldığını öğrendiniz mi?		
6. Siparişlerin elektronik ortama nasıl aktarıldığını öğrendiniz mi?		
7. Kapı kartlarının nasıl toplandığını öğrendiniz mi?		
8. Kapı kartlarının sipariş formuna nasıl işlendiğini öğrendiniz mi?		
9. Oda servisi için adisyonun nasıl hazırlandığını öğrendiniz mi?		
10. Oda servisinde tepsiyle kahvaltı servisinin nasıl yapıldığını öğrendiniz mi?		
11. Konuk oda numarası ile adisyondaki numarayı kontrol ettiniz mi?		
12. Konuğun duyacağı şekilde kapıyı çaldınız mı?		
13. Konuktan cevap aldıktan sonra “Oda servisi” dediniz mi?		
14. Konuğa zamana göre “günaydın, iyi günler veya iyi akşamlar” dediniz mi?		
15. Konuğa nereye servis yapılmasını istediğini sordunuz mu?		
16. Odadan çıkmadan önce “Başka bir arzunuz var mı?” diye sordunuz mu?		
17. “Boşları ne zaman almamı istersiniz?” diye sordunuz mu?		
18. Adisyonu konuğa imzalattınız mı?		

<b>19.</b> Belirlenen saatte boşları aldınız mı?		
<b>20.</b> Boşları, boş toplama arabasına uygun yerleştirdiniz mi?		
<b>21.</b> Bardak ve potları ayrı ayrı yerlere dikkatli yerleştirdiniz mi?		
<b>22.</b> Mini buzdolabında bulunması gereken standart yiyecek ve içecekleri öğrendiniz mi?		
<b>23.</b> Mini bar kontrolü için adisyonların işlenip işlenmediğini kontrol ettiniz mi?		
<b>24.</b> Mini bar hesabı için adisyonu ön büroya gönderdiniz mi?		

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	A
4	A
5	gece
6	ofis ile servis asansörünün arasındaki koridora
7	alakart

## ÖĞRENME FALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	A
4	D
5	alınan bilgilerin doğruluğunu teyit etmek
6	oda numarası
7	oda servisi şefi
8	üç nüsha

## ÖĞRENME FALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	C
3	C
4	D
5	Sıcak
6	adison
7	konuk odasından çıkarken



### ÖĞRENME FALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

<b>1</b>	<b>45</b>
<b>2</b>	<b>kat hizmetleri</b>
<b>3</b>	<b>C</b>
<b>4</b>	<b>C</b>

### ÖĞRENME FALİYETİ-5'İN CEVAP ANAHTARI

<b>1</b>	<b>C</b>
<b>2</b>	<b>C</b>
<b>3</b>	<b>B</b>
<b>4</b>	<b>ön büro</b>
<b>5</b>	<b>sabah</b>

## KAYNAKÇA

- Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü **Yiyecek ve İçecek Servisi**.
- Turizm Eğitimi Sertifika Programı **Konaklama Tesislerinde Servis Hizmetleri**
- Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi **Servis Hizmetleri**.
- Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü **Yiyecek ve İçecek Servisi Öğretmen El Kitabı**.
- KIRMIZI Hasan, **Servis Hizmetleri**, Ankara.
- GÜREL Mehmet, Gürol GÜREL **Servis**, Anadolu Üniversitesi Basımevi, Eskişehir, 1996.