

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

REZERVASYON VE KONUK KABULÜ
811ORK159

Ankara, 2012

- 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

İÇİNDEKİLER.....	i
AÇIKLAMALAR.....	iii
GİRİŞ.....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ -1	3
1.RESTORANDA MÜNFERİT REZERVASYON	3
1.1.Rezervasyonun Tanımı.....	4
1.2.Rezervasyon Alma Çeşitleri	4
1.2.1.Şahsen Rezervasyon	4
1.2.2.Telefon ve Faksla Rezervasyon	4
1.2.3.Online (İnternetle) Rezervasyon.....	4
1.3.Rezervasyon Almada Uyulması Gereken Standartlar	5
1.4.Rezervasyon Formu ve Defterinin Düzenlemesi	6
1.4.1.Manuel	6
1.4.2.Elektronik.....	7
1.5.İlgili Departmanların Bilgilendirilmesi.....	10
1.6. Rezervasyon Listesinin Düzenlemesi	10
1.7. Rezervasyon Masa Kartlarının Düzenlenmesi ve Dağıtılması	11
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	16
2. GRUP REZERVASYONLARI.....	16
2.1.Grup Rezervasyon Faaliyetleri	16
2.2.Gruplara uygulanan menüler	17
2.3.Grup Yemeklerinin Avantajları	19
2.4.Gruplara Uygulanan Masa Düzenleri.....	20
2.5.Grup Rezervasyonların Kayıt Sistemleri.....	20
2.6.Grup Rezervasyonların Takibi.....	21
UYGULAMA FAALİYETİ.....	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	24
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	26
3.KONUKLARIN KARŞILANMASI.....	26
3.1.Konukların Karşılanması.....	26
3.1.2.Rezervasyonsuz Konukların Karşılanması.....	28
3.2.Vestiyer işlemleri.....	28
3.3.Konuklara Masa Tahsisinde Göz Önünde Bulundurulacak Konular	29
UYGULAMA FAALİYETİ.....	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	33
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	35
4.KONUKLARIN MASALARINA YERLEŞTİRİLMESİ VE SU SERVİSİ.....	35
4.1.Konuk Masalarında Oturma Düzenleri	35
4.1.1.Aile Yemeklerinde Oturma Düzeni	36
4.1.2.İş Yemeklerinde Oturma Düzeni	36
4.1.3.Protokol Yemeklerinde Oturma Düzeni.....	38
4.2.Su Servisi	39
UYGULAMA FAALİYETİ.....	40
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	42

MODÜL DEĞERLENDİRME.....	44
CEVAP ANAHTARLARI.....	45
KAYNAKLAR.....	47

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK159
ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
DAL/MESLEK	Servis Elemanı
MODÜLÜN ADI	Rezervasyon ve Konuk Kabulü
MODÜLÜN TANIMI	Bu modül ;Yiyecek ve içecek hizmetleri alanında konuğun kabulü, ağırlanması ve uğurlanması çalışmaları ile ilgili öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Kişisel Hazırlık Yapma modülünü başarmış olmak
YETERLİK	Rezervasyon yapmak ve konukları kabul etmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç: Öğrenci, uygun iş ortamı sağlandığında konukların restorana kabulü işlemlerini yapabilecektir. Amaçlar ➤ Konukların isteklerine uygun eksiksiz münferit rezervasyon alıp ilgili birimlere iletebilecektir. ➤ Konukların isteklerine uygun eksiksiz grup rezervasyon alıp ilgili birimlere iletebilecektir. ➤ Nezaket kurallarına uygun olarak konukları karşılayabilecektir. ➤ Görgü ve protokol kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştirip su servisi yapabilecektir.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Servis atölyesi ve uygulama restoranları, Donanım: Konuğun kabulü ve uğurlanması çalışmalarının gerektirdiği rezervasyon masası, sandalye, bilgisayar, telefon, faks, rezervasyon formu, rezervasyon defteri, kuver, vestiyer, menü kartları, sipariş fişi, sümen, kalem, adisyon, pos makinesi vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı (Test, çoktan seçmeli, doğru yanlış, klasik, uygulama, boşluk doldurma ve örnek olay inceleme) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Yiyecek içecek hizmetleri, turizm sektörünün önemli ve geniş istihdama yer veren gözde alanlarından biridir. Hizmet sektöründe sağlamış olduğu geniş iş olanakları ile ülke ekonomisinde önemli bir yere sahiptir.

Bu modülü başarı ile tamamladığınızda restoranlarda misafirleri karşılayabilecek, misafirlere servis yapabilecek, hesaplarını hazırlayarak tahsil edebileceksiniz. Bildiğiniz gibi otel işletmelerinin gelirlerinin % 40'ından fazlasını yiyecek içecek hizmetleri sağlamaktadır. Konukların işletmeye geldiği anda sizinle karşılaşması, ilk izlenimini sizinle sağlaması size büyük sorumluluk yüklemektedir. Bu nedendir ki konukların kabulü ve sonrasındaki incelikleri bu modülle kazanacaksınız.

Konukseverliğin bir erdem olduğu ülkemizde, konuk kabulü, konuğun ağırlanması ve uğurlanması herkesin incelikleriyle bildiği bir konu olmaktan çıkmış, bir meslek ve bilim haline gelmiştir. Önemli kişilere nasıl davranılacağı, insanların nezaket kurallarına göre nasıl karşılanacağı bilgilerine bu modül sonunda ulaşacak ve kullanabileceksiniz. Servis Elemanlığı, şeflik ve yöneticilik kademelerini hedefleyecek ve bu hedefe ulaşabilmek için bir adım daha atmış olacaksınız.

Kaliteyi tercih eden insanlar, ihtiyaç duydukları hizmeti restoranlarda almayı tercih etmektedir. Kaliteli müşteri, kaliteli personeli zorunlu kılmaktadır. Eğitim almış hizmet personeline duyulan ihtiyaç, sizleri bu alanda aranan eleman haline getirmektedir.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda, konukların isteklerine uygun münferit rezervasyon olarak eksiksiz olarak ilgili birimlere iletebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki rezervasyon ile çalışan restoranlara giderek rezervasyon sistemlerini inceleyiniz.
- Personelin rezervasyon işlemlerinde kullandıkları formlardan birer örnek toplayınız. Restoranda konukların karşılanması esnasında yerine getirilen işlemleri gözlemleyiniz.
- Sınıfta işletmelerden elde ettiğiniz gözlemleri arkadaşlarınız ile paylaşınız.

1.RESTORANDA MÜNFERİT REZERVASYON

Restoranlarda, resmi olmayan yemeklerde, şahıslar adına yapılan yer ayırma işlemleridir. Bu rezervasyonlarda, rezervasyonu yaptıran kişinin kimliği, yemeğe gelecek kişinin kimliği ve telefon numaraları rezervasyon işleminde birincil yer tutar. Rezervasyon için diğer bilgilendirmeler karşılıklı yapılarak işlem tamamlanır. Rezervasyonu gerçekleştiren masanın üzerine “Reserved” veya “Rezerve” yazılı bir kart ya da plaket yerleştirilir. Masaya yerleştirilen “Reserved” veya “Rezerve” kartı o masanın bir süre için bir kişi ya da gruplar adına ayrılmış olduğunu ifade eder.



Resim 1.1: Rezerve kartı

1.1.Rezervasyonun Tanımı

Restoran işletmelerinde, misafirler yerlerini garanti altına almak için önceden yer ayırtma işlemleri yaparlar. Özellikle restoranların dolu olduğu tarihlerde yer ayırtma, misafirleri zor durumlardan kurtarır. Misafirler, yer ayırtma işlemi yaptırarak istedikleri tarih ve saatte restoranların doluluk durumunu da öğrenebilirler. Burada çift yönlü bir yarar söz konusudur. İşletme için de tahmini doluluk, rezervasyon durumundan öğrenilebilir. Restoran, rezervasyon durumuna göre personel ve malzeme hazırlığı yapma fırsatı bulur. İyi bir rezervasyon sistemi, işletmenin kalitesi konusunda ileri atılmış bir adımdır. Restoranların tanım ve şekillerine geçmeden önce rezervasyonların öznesi durumundaki misafirlerin sayısına göre münferit rezervasyonlar ve grup rezervasyonları olmak üzere ikiye ayrılır.

1.2.Rezervasyon Alma Çeşitleri

Münferit rezervasyonlar, rezervasyonu yaptıran kişinin şahsen gelmesi telefon veya faksla rezervasyon isteğini bildirmesi veya internet ortamında mail ile bildirmesiyle gerçekleşebilir. Bu rezervasyonların en pratik olanı, telefonla yapılan rezervasyonlardır. Bu açıdan rezervasyon görevlileri, her türlü iletişim konusunda deneyimli olmalıdır. Her ne şekilde gelirse gelsin rezervasyonları kayıt altına almalıdır.

1.2.1.Şahsen Rezervasyon

Yer ayırtacak konunun kendisi işletmeye gelir ve yetkiliyle görüşür. Görüşme detayları ve istekler yazılı olarak not edilir. Rezervasyon anlaşması tamamlanır. Şahsen rezervasyonu işletmeye yakın mekânda ikamet edenler, titiz konuklar, güvensiz konuklar ve genellikle yaşlı insanlar tercih ederler.

1.2.2.Telefon ve Faksla Rezervasyon

Telefonla rezervasyon yönteminde; yer ayırtacak konuk, telefonla işletme yetkilisini arar. İsteklerini telefonda bildirir. Karşılıklı notlar alınır. Faks ile rezervasyon yönteminde; konuk, isteklerini temiz bir kağıt (antetli olabilir) üzerine çıkartır. İşletmenin faks numarasını çevirerek gönderir. Rezervasyondan sorumlu işletme yetkilisi, gelen faksı inceleyerek rezervasyon defterine, formuna veya dosyasına rezervasyon kaydını yapar. Sonucu olumlu veya olumsuz olarak konuğa faksla bildirir. Karşılıklı onaylar yapılır.

1.2.3.Online (İnternetle) Rezervasyon

Yiyecek ve içecek işletmeleri, internette bir sayfa hazırlayarak işletmeyi tanıtırlar. Bu internet sayfasında, işletmenin hizmet kapasitesi, rezervasyon şartları ve şekilleri anlatılır. Konuk, bürosunda veya evinde işletmenin sayfasına girerek ihtiyaçlarına cevap verecek yeri ve sayıyı işaretleyerek kendisinden istenen diğer bilgilerin girişini yapar. Rezervasyonun onayı otomatik olarak (hatasız kayıt yapılması durumunda) yapılır. On line rezervasyon şekli, genellikle seyahat işletmelerinde sıklıkla uygulanan bir yöntemdir. Örnek; THY, bazı otobüs İşletmeleri vb. ancak günümüzde yoğun çalışma şartları ve kısıtlı zaman nedeniyle bir

çok alakart restoranlar da misafirlerine online internet ile rezervasyon imkânı da sunmaktadır.

1.3.Rezervasyon Almada Uyulması Gereken Standartlar

Restoranlarda, konukla ilk iletişim rezervasyonla başlar. İyi bir izlenim için rezervasyon kurallarına dikkat etmek; tutum ve davranışlarımızı, konuşma şeklimizi ve ses tonumuzu titizlikle ayarlamamız çok önemlidir.

Hataları ortadan kaldırmak ve yanlışlara düşmemek, rezervasyonu eksiksiz alabilmek için uymamız gereken kurallar vardır.

- Rezervasyon alınırken dikkat edilmesi gereken kurallar:
 - Konuk mutlaka selamlanmalıdır. (..... Restoranı iyi akşamlar efendim, vb.)
 - Yumuşak (konuğun ses tonundan bir ton düşük) bir ses tonu ile konuşulmalıdır.
 - Konukla açık ve anlaşılır kelimeler seçilerek konuşulmalıdır.
 - İşletme tanıtılmalıdır.
 - Konuşulanlar not edilmelidir.
 - Kararlaştırılan hususlar konuğa tekrarlanmalıdır ve doğruluğu onaylanmalıdır.
 - Konuşma sonunda memnuniyet bildirilip teşekkür edilmelidir.

Rezervasyon alınırken uyulacak kuralların dışında, hangi bilgilerin edinileceği de çok önemlidir.

- Rezervasyon konuşması sırasında:
 - Rezervasyon yaptıranın ve adına rezervasyon yaptırılan kişinin adı, adresi, telefonu,
 - Rezervasyon yaptıran konuğun nereden aradığı,
 - Hangi restoranda (işletme içerisinde birkaç restoran var ise) rezervasyon yaptırmak istediği,
 - Masa numarası,
 - Rezervasyonun hangi öğün için yapıldığı, (sabah,öğle,akşam)
 - Rezervasyon tarihi ve saati,
 - Varsa özel istekler, özel yemekler ve içecekler, pasta, çiçek vb.
 - Rezervasyonun opsiyon tarih ve saati (saat kaçta kadar geçerli olduğu) ,
 - Konuk sayısı,
 - Fiks menü istendiğinde menüye dahil hizmetlerin çeşitleri, miktarı ve fiyatı açık bir şekilde belirtilmeli ve karara bağlanmalıdır,

- Ekstra istekler olduğunda nasıl hareket edileceği, mutlaka ayrıntılı bir şekilde öğrenilmeli ve not edilmelidir. Konuğa geri bildirim yapılmalıdır.

Fiks menü: Menü fiyatına içecek, cins ve miktarının da dâhil edildiği bir çeşit tabldot menüsüdür.

Tablo 1.1: Fiks menü

1.4.Rezervasyon Formu ve Defterinin Düzenlemesi

Restoran işletmelerinde iki şekilde rezervasyon alınır. Bunlar manuel yani elle ve bilgisayarda restoran rezervasyonlarının tutulmasıdır. (Aşağıda ki Tablo ve formları inceleyiniz.)

1.4.1.Manuel

Az sayıda konuk kabul edebilen yiyecek içecek işletmelerinde, rezervasyondan sorumlu personelin rezervasyon formu veya defterini herhangi bir teknoloji kullanmadan elle doldurması yöntemidir. Formu alan personel formu kendi adını yazarak imzalar.

.....Restoran Rezervasyon Formu		
Rezervasyon Yaptıranın:		
<u>Adı ve Soyadı</u>	<u>Adresi:</u>	<u>Telefonu:</u>
Konuğun:		
<u>Adı ve Soyadı:</u>	<u>Adresi:</u>	<u>Telefonu:</u>
<u>Rezervasyon Tarihi:</u>	<u>Rezervasyon Saati:</u>	<u>Kişi Sayısı:</u>
Menü İstekleri:		
Diğer İstekler:		
Rezervasyonu Alanın:		
<u>Adı Soyadı:</u>	<u>Alış Tarihi:/...../201..</u>	<u>Saati:</u>

Tablo 1.2:Rezervasyon Formu

Rezervasyon formları günlük listeler halinde, geliş saatlerine göre listelenir. Bu günlük rezervasyon listeleri, kişi sayısı ve masa numaralarıyla restorandaki masalardaki yerleri belirlenir.

Restoran Rezervasyon Listesi					
					Tarih:/..../2012
Yer ayırma Zamanı	Adı Soyadı	Kişi sayısı	Çocuk sayısı	Masa No	Özel istekler/Eğlence

Tablo 1.3: Restoran rezervasyon listesi

Rezervasyon yapılan restoranlar, bağımsız restoran işletmeleri olabileceği gibi konaklama işletmeleri içerisinde bulunan farklı özellikte ki restoranlar da olabilir. Konaklama işletmesinin büyüklüğü, rezervasyon işlemlerinin manuel mi yoksa elektronik olarak mı gerçekleştiğine etki etmektedir. Genellikle butik otellerde ve 2-3 yıldızlı az oda sayısına sahip oteller, manuel sistemi tercih etmektedirler. Konaklama işletmeleri bünyesinde bulunan restoranlar için de yukarıda belirttiğimiz rezervasyon konularına dikkat edilmesi gerekmektedir. Ayrıca konunun genel bilgilerinin yanı sıra konunun oda numarasının doğru şekilde alınması oluşabilecek karışıklıklara da engel olacaktır.

REZERVASYON / RESERVATION	KURALLAR - RULES - REGELN - ПРАВИЛА
<p>TARİH / DATE :</p> <p>SAAT / TIME :</p> <p>ODA NO / ROOM NO :</p> <p>KİŞİ SAYISI / PAX :</p> <p>REZERVASYON NO : RESERVATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rezervasyon yaptırılıp gelinmediği takdirde 5 € kişi başı oda hesabımıza ücret girilmektedir. • Grup rezervasyonlarınız için direkt misafir ilişkilerini arayınız. Tel: 5220 (9:00 - 11:00) • Lütfen rezervasyon işleri beraberinizde getiriniz. • Yağmurlu ve kötü havalarda a la carte restoranlarımız Dynasty, Laila, Poseidon ve Sushida rezervasyonlarınız otomatikman iptal edilmektedir. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Für nicht stornierte Reservierungen werden 5 € pro Person für alle Restaurants aufs Zimmer berechnet. • Für Gruppenreservierungen über 8 personen, rufen Sie bitte die Gästebetreuung an. Tel: 5220 (9:00 - 11:00) • Bitte bringen Sie Ihr Reservierungsbeleg zum Restaurant mit. • Die Reservierungen in den a la carte Restaurants Dynasty, Laila, Poseidon und Sushida werden beim schlechten Wetter automatisch storniert. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • For uncanceled reservations there will be a extra charge of 5 € per person • For group reservations please contact Guest Relations. Tel: 5220 (9:00 - 11:00) • Please take your reservation ticket with you. • In case of rain the reservations in the a la carte restaurants Dynasty, Laila, Poseidon and Sushida will be automatically canceled. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • За неотмененную резервацию на счет Вашего номера будут начислены 5 € с человека. • Для групповой резервации, пожалуйста, свяжитесь с администратором по тел: 5220 с (09:00 до 11:00) • Пожалуйста, не забудьте взять резервационный купон в ресторан. • В случае дождя, резервации в а ла карте ресторанах Dynasty, Laila, Poseidon, Sushida будут автоматически аннулированы.

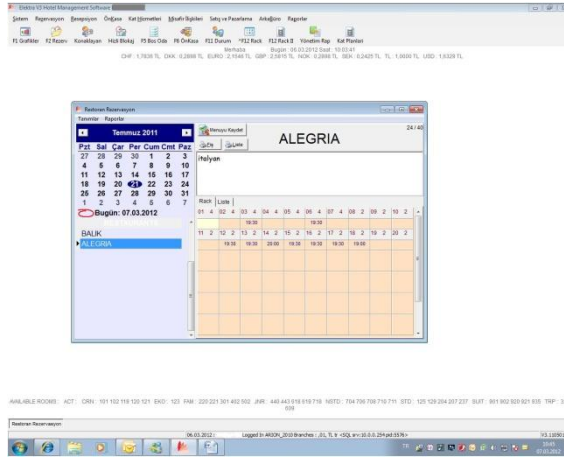
Resim 1.2: Otellerde yapılan manuel rezervasyon için kullanılan rezervasyon formu

1.4.2. Elektronik

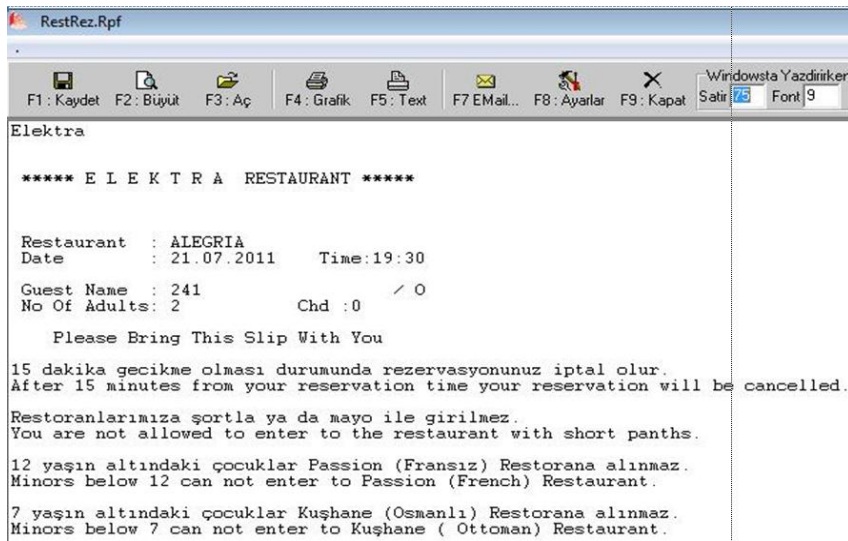
Konuk sayısı fazla olan yiyecek içecek işletmelerinde, bilgisayar ortamında paket program kullanarak rezervasyon formu veya defterini düzenleme yöntemidir. Rezervasyonu alan kişinin adına düzenlenmiş numara veya kod vardır. Elektronik sayfa o kod veya numarayla açılır. Form imzalanır. Tüm sorumluluk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

Misafir İlişkileri	Satış ve Pazarlama	Arka
Takip Listesi (Traces)	Alt+P	
In House List		
Restoran Rezervasyon	Shift+R	
Günlük Aktivite Listesi		
Misafir Aktivite Listesi		
Günlük Hava Durumu		
Arıza ve Sikayet Listesi		
Kayıp ve Bulunan Listesi		
Misafir Yorum Listesi		
Misafir Yorum Girişi		
Reklamasyon		
Misafir İlişkileri Yönetimi		▶
Misafir Muayene Listesi		

Resim 1.6: Konaklama işletmelerinde kullanılan Elektra programına ait restoran rezervasyon menüsü



Resim 1.9: Konaklama işletmesine ait restoran için kullanılan Elektra rezervasyon programı



Resim 1.7: Rezervasyon sonrası sistemin verdiği davetiye – bilet – rezervasyon formu örneği

1.5.İlgili Departmanların Bilgilendirilmesi

Yiyecek içecek işletmeleri, her türlü hizmet alanı ve personeliyle bir bütünlük gösterir. Bir departmandaki aksaklık veya yanlış bilgi, hizmetin bütününe etkiler. Alınan rezervasyonların ve yapılacak tüm hazırlıkların bir uyum içerisinde yapılması gerekir. Mutfakta eksiksiz hazırlanmış bir yiyecek, ancak nezaketli ve kuralla uygun servis edildiğinde anlam kazanır.

Rezervasyon listesini inceleyen ve gerekli hazırlığı yaptıran yöneticinin diğer birimleri de bilgilendirmesi gerekir. Rezervasyon listesinin bir kopyası veya gerekli notların hazırlandığı bir bilgi kâğıdı, aşağıdaki birim şeflerine iletilir. Bu birimler şunlardır;

- Mutfak
- Barlar
- Kabul ve karşılama birimleri, konsiyerj. (otellerde önbüro)
- Salon düzenlemesi için ışık,ses sistemi vs. isteği var ise teknik ekipten sorumlu kişilere de gerekli bilgilendirme yapılmalıdır.

Konsiyerj: Üniformalı personel demektir. Müşterileri ilk karşılayan elemanların bağlı bulunduğu birimdir.

İlgili departmanları bilgilendirmenin faydaları şunlardır:

- Gelen konuğu karşılama ve kabülde yaşanacak aksaklıkları önler.
- Restoranda yapılacak ön hazırlıkların zamanında yapılmasına fırsat vererek karışıklıkları önler.
- Personelin işini kolaylaştırır.
- Mutfak bölümünün yapacağı hazırlıkları zamanında yapmasına imkan vererek, siparişlerin gecikmesini önler.

1.6. Rezervasyon Listesinin Düzenlemesi

Restoranlar, rezervasyon yaptıran konukları bir liste halinde rezervasyon formuna veya defterine kaydeder. Bu kayıtlar, günlük olarak o gün gelecek olan müşteri listesi olarak düzenlenir. Listeler basılı evrak olabileceği gibi tüm bilgilerin yazıldığı normal sayfalarda olabilir. Ayrıca rezervasyon listeleri saate ve isme göre olmak üzere iki şekilde hazırlanabilir. Saate göre hazırlanması restoranda yapılacak hazırlıkların planlanması ve yerlerin ayrılabilmesi için kolaylık sağlayan bir yöntemdir.

Bu liste hazırlanırken:

- O gün gelecek olan konukların isimleri,
- Konukların kaç kişi olacağı,
- Varsa özel istekleri,
- Konuklar için hangi masaların ayrıldığı ve masa numaraları,
- Saat kaçta gelecekleri, ayrıntılı olarak listeye kaydedilir.

Maitre d'hotel veya bölüm sorumlusu, rezervasyon listesini incelendikten sonra restoranda gerekli hazırlık çalışmalarını yapar.

1.7. Rezervasyon Masa Kartlarının Düzenlenmesi ve Dağıtılması

- **Rezervasyon Masa Kartları:** Restoranlarda rezervasyonlar alındıktan sonra masalar, rezervasyonlu konuklar için ayrılır. Hangi masanın hangi konuklar için ayrıldığını ve masanın rezervasyonlu olduğunu gösteren, konuklar gelmeden önce masalara konan kartlardır. Masa kartlarında “rezerve”, “rezervasyon” gibi ifadeler yer almaktadır.



Resim 1.8: Rezervasyon kartı



Resim1.9: Rezervasyon kartlarının masalara yerleştirilmesi

UYGULAMA FAALİYETİ

Konukların isteklerine uygun, münferit rezervasyon olarak eksiksiz olarak ilgili birimlere iletiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Rezervasyonu alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rezervasyon görüşmesi sırasında nazik ve anlaşılır bir dille konuşunuz.➤ Yanlış anlaşılmalara meydan vermemek için mutlaka konuşulanları tekrar ediniz➤ Görüşme sonuçlarını not ediniz.➤ Görüşmeye başlarken ve biterken konuğu selamlamayı unutmayınız.
➤ Formu ve defteri düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rezervasyon ayrıntılarını deftere eksiksiz kaydediniz.➤ Kayıtları kolay okunabilecek ve herkesin anlayabileceği şekilde yazınız.➤ Kendi ismini ve imzanı mutlaka yazınız.➤ Kayıtlarda hata yapmayınız
➤ Rezervasyon listesi düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların gelecekleri saatleri listeye kaydediniz.➤ Planlı ve düzenli çalışınız.➤ Rezervasyon ayrıntılarını saate göre düzenlediğin listeye ayrıntılarıyla kaydettiğinden emin olunuz.
➤ Rezervasyonları ilgili departmanlara iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Tüm departmanlara iletiğinden emin olunuz.(Mutfak, Kasa, Bar)➤ Departmanların, gönderilen listeleri aldığı kontrol ediniz.
➤ Rezervasyon kartlarını masalara dağıtınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Listeye göre masalara masa kartlarını hazırlayınız.➤ Gelecek konukların masalarına konan kartlardaki yazıları kontrol ediniz.➤ Konuk sayısına göre masa ayrıldığı listeden kontrol ediniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İşletmeyi arayan konukla telefonda konuşarak rezervasyon görüşmesi yapabiliyor musunuz?		
2. Rezervasyon alırken konukları selamlıyor musunuz?		
3. Rezervasyon defterini ve formunu gerektiğinde kendiniz hatasız düzenleyebiliyor musunuz?		
4. Bilgisayardaki rezervasyon paket programını kimseden yardım almadan kullanarak rezervasyon alabiliyor musunuz?		
5. gün restorana gelen konukları rezervasyon listesine kaydederek listeyi düzenleyebiliyor musunuz?		
6. Günlük rezervasyon listesinin bir örneğini gerekli hazırlıkların yapılması için diğer departmanlara gönderiyor musunuz?		
7. Rezervasyon masa kartlarını konuklar için ayrılan masalara hata yapmadan dağıtabiliyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Konuğun rezervasyon yaptırma çeşitleri aşağıdakilerden hangisidir?
A)Şahsen rezervasyon
B) Telefon ve faks ile rezervasyon
C)On line-internet ile rezervasyon
D)Hepsi
1. Rezervasyon alırken ilk adım ne olmalıdır?
A)Rezervasyon yaptıran kişinin Adı-Soyadı alınmalıdır
B)Rezervasyon tarihi
C)Konuk mutlaka selamlanmalıdır.
D)Masa Numarası
2. Manuel rezervasyon için aşağıdakilerden hangisi tanımlanır.
A)Konuk işletmenin sayfasına girerek ihtiyaçlarına cevap verecek yer ve sayıyı işaretleyerek otomatik rezervasyon onayı yapılır.
B) Rezervasyondan sorumlu kişinin rezervasyon formunu el ile doldurması yöntemidir.
C)Rezervasyondan sorumlu kişinin rezervasyon işlemlerini dijital tablo yardımı ile alınmasıdır.
D) Hepsi
3. Yiyecek içecek işletmesinde gerçekleşen rezervasyon hangi departmanlara bildirilmelidir?
A)Mutfak-Barlar
B) Hepsi
c)Konsierj-Önbüro
D)Teknik Servis
4. Rezervasyon Listesini inceleyerek gerekli hazırlık çalışmasını hangi personel yapar?
A)Konsierj personeli
B)Mutfak Şefi
C)Bar Şefi
D)Maitre d'Hotel

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

6. () İyi bir rezervasyon sistemi işletmenin kalitesi konusunda ileri doğru atılmış bir adımdır.
7. () Restoranlarda konukla ilk iletişim rezervasyonla başlar.
8. () Rezervasyon alınırken konuşulanların not edilmesine gerek yoktur.

9. () Rezervasyon konuşması sırasında, rezervasyonun hangi öğün için yapıldığı mutlaka belirtilmelidir.

10.() Rezervasyon listeleri saate ve isme göre olmak üzere iki şekilde hazırlanabilir.

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

AMAÇ

Grupların isteklerine uygun eksiksiz grup rezervasyonu alarak ilgili birimlere iletebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki rezervasyon ile çalışan restoranlara giderek grup rezervasyon sistemlerini inceleyiniz.
- Personelin rezervasyon işlemlerinde kullandıkları formlardan birer örnek toplayınız.
- Restoranda konukların karşılanması esnasında yerine getirilen işlemleri gözlemleyiniz. Sınıfta işletmelerden elde ettiğiniz gözlemleri arkadaşlarınız ile paylaşınız.

2. GRUP REZERVASYONLARI

Restoran işletmelerinde 8 kişiden fazla rezervasyon istekleri grup olarak adlandırılır. Bu grupların yerleştirilmesi, yemekleri ve geliş saatleri özel olarak değerlendirilir. Gruplara uygulanan fiyatlar ve hizmetler farklılık gösterebilir. Grup rezervasyonlarının takibi için ayrı bir ofis kullanılabilir veya ziyafet ofisi bu iş için görevlendirilebilir.

2.1. Grup Rezervasyon Faaliyetleri

Grup rezervasyonları için, küçük gruplar şahsen veya telefon ile rezervasyon alabilir. Daha büyük grup rezervasyonları için işletme ile sözleşme de düzenlenebilir. Grup rezervasyonu için grubun masa düzeni, ayrı salon isteyip istemedikleri, rezervasyon tarihi ve saati, faaliyetin süresi ve ödeme şekli önceden öğrenilmelidir. Grup yemekleri özel programlı olabileceği gibi sadece yemek faaliyeti de olabilir. Bu açıdan grubun bir araya geliş sebebi öğrenilerek hazırlıklar buna göre yapılmalıdır.



Resim 2.1: Grup rezervasyonu alınan bir yemek salon düzeni

2.2.Gruplara uygulanan menüler

Gruplara uygulanacak menülerin özelliklerini şöyle sıralayabiliriz;

- Restoranın mutfağında rahatlıkla üretilebilir olması,
- Grup sayısı kadar üretim kapasitesine sahip olunması,
- Eğer restoranda imal edilemeyecek bir yemek ise tedariki sağlanabilir olması,
- Grup yemekleri grup sahiplerinin isteklerini karşılamalıdır,
- Grup yemekleri restoran mutfağının en beğenilen yemeklerinden oluşmalıdır,
- Kolay servis edilebilir olmalıdır,
- Grup yemekleri besin değeri açısından dengeli olmalıdır,
- Renk uyumuna dikkat edilmelidir, Menü oluşturulurken toplumsal statülerine uygun yemekler yer almalıdır.
- Grup üyelerinin dini durumları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Grup üyelerinin çocuk, yaşlı, bayan, sporcu gibi özel durumları menü oluşturmada göz önünde bulundurulmalıdır.



YENİ YIL MENÜSÜ 2012

Meze Sunumu

Zeytin Yağlı karalâhana Sarma, Somon, Asma yaprağında acılı antep ezme, çerkez tavuğu, taze naneli haydari, damla sakızlı fava, tane biberli favuk füme, muammara, Tam yağlı ezine koyun peynir, sızma zeytinyağında domates, salatalık dilimleri, limon.

&

Rizotto

Hindi ve kestaneli rizotto

&

Keçi Peynir Salatası

Susamla panelenmiş keçi peynir yumağı, yeşil kıvrımlı otlar,Yonca filizi ve lavanta ile lezzetlendirilmiş frambuaz dressing eşliğinde

&

Sorbe

Kavun sorbe

&

Fırında Domatesli Dana Provancela

Közlenmiş kaypa biberli ve ispanaklı baklava böreği, tereyağlı kuşkonmaz, kanlıca mantarlı demi glas sos ile

&

Tutku

Kahveli mous, çikolatalı mous ,rozmaryli krem brulle orman meyveleri sos çikolata desenleri ile sunum

&

Mevsim Meyveleri&

Gece Gün Sonu Çorba Sunumu

Tereyağlı İşkembe çorbası & tereyağlı ve kroton ekmecli mercimek çorbası



Resim 2.2: Grup rezervasyonu alınan bir yemek ve eğlence faaliyeti menüsü



Resim 2.3: Grup yemek menüsü

Özel bir grup yemeği menüsü oluşturulacaksa grup sorumlusuyla restoran işletmesinin yöneticisi beraber menüye karar verir. Restoran yöneticisi, işletmesinde üretilen yemeklerin listesini grup sorumlusuna sunarak yemek tercihlerini alır. Birbirine uyumlu yemekleri tavsiye ederek menünün oluşmasına katkıda bulunur. Özel grup yemeği menüleri, her iki tarafın ortak rızası ile oluşmalıdır.

2.3. Grup Yemeklerinin Avantajları

Grup yemekleri, ziyafet yemekleri gibi toptan satışlar kapsamındadır. Üretim maliyetlerinde düşüş anlamına gelir. Toplu üretim yapıldığından işçilik ve enerjiden tasarruf

sağlanır. Salonlardan daha verimli kullanım sağlanır. Gruplar iyi bir ekstra satış alanlarıdır. Restoran gelirleri içerisinde önemli yer tutarlar.

2.4. Gruplara Uygulanan Masa Düzenleri

Grup masaları, restoranın daha az kullanılan alanlarının kullanıma açılması anlamına gelir. Özellikle büyük gruplar için restoranın arka kısmı, gruplara ayrılabilir. Eğer restoranın içinde gruplar için ayrı bölümler varsa buralardaki grup misafirleri, diğer misafirleri rahatsız etmezler. Diğer misafirler de gruba rahatsızlık vermez. Kendilerine ayrı program yapılmasını isteyen gruplar için ayrı bir salon düzenlenmesi gerekir. Bu durumda restoranın çok iş yapmadığı günler grupların satışına sunulabilir. Gruplar için I, L, T, E, U gibi masa düzenleri yapılabileceği gibi yuvarlak masalardan oluşan bir salon düzeni de hazırlanabilir. Yuvarlak masa düzeninde sahne varsa masalardaki sahneye sırtını dönen sandalyeler kaldırılabilir. Böylece bütün sandalyelerin sahneyi görmesi sağlanır.

2.5. Grup Rezervasyonların Kayıt Sistemleri

Grup rezervasyonları içinde münferit rezervasyonlar gibi manuel veya bilgisayarlı sistem kullanılır. Manuel rezervasyonlar için küçük işletmelerde basit bir rezervasyon defteri tutulur. Bu defterin özelliği ajandalı olmasıdır. Rezervasyonlar, ilgili tarih sayfasına yazılarak alınır. Bu rezervasyon defterinde tarihlere göre salonların grup rezervasyonları bulunur. Defterde grup irtibat kişinin isim ve telefon numarası mutlaka yer almalıdır.

Gerçek manuel sistemde rezervasyon formları, dosya havuzunda biriktirilir. Dosya havuzu tarih sırasına göre sıralanmış dosyalardan oluşur. Rezervasyonların gerçekleşeceği gün misafirlerin geliş saatlerine göre listelenir.



Resim 2.4: Rezervasyon dosya havuzu

Daha büyük gruplar için yazılı emir çıkartılır. Bu yazılı emirde; grubun hangi salonda yemek yiyeceği, geliş tarihi, saati, menüsü, programı ve özel istekleri belirtilir. Bu yazılar da rezervasyon dosya havuzunda biriktirilir. Yazılı emirle mutfak ve restoran yemeğin

hazırlıklarını yaparken resepsiyon da grup üyelerini yönlendirir. Bu yönlendirme birebir gerçek karşılama ve refakat şeklinde olabileceği gibi bilgi yazıları ve yönlendirme okları ile de yapılabilir.

2.6.Grup Rezervasyonların Takibi

Grup rezervasyonlarının satışının takibini, küçük ve orta boy restoran işletmelerinde restoran müdürü veya salon şefi yapar. Büyük işletmelerde satış ofisi bu işler ile ilgilenir. Grup rezervasyonlarındaki en önemli konu, rezervasyon iptallerinden dolayı işletmenin zarara uğramasını önlemektir. Bunu yapabilmek için grup rezervasyonları için yemek bedelinin belli bir oranı güvence payı olarak alınır. Alınan bu güvence payı ön ödeme olarak kayda geçirilir. Gerçekleşmesi şüpheli olan grup rezervasyonları teyit ettirilerek belli bir süre öncesinden sözleşme yapılması için işletmeye davet edilerek garanti altına alınması sağlanmalıdır. Yapılan sözleşme her iki tarafa eşit yasal yükümlülükler getirdiğinden rezervasyonun güven derecesini artırır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Grupların isteklerine uygun eksiksiz grup rezervasyonu olarak ilgili birimlere iletiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Grup rezervasyonlarını alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Nazik ve anlaşılır bir dille konuşunuz.➤ Konuğa doğru menünün oluşturulmasında yardımcı olunuz.➤ Grup için oluşturulacak masa düzenini netleştiriniz.➤ Mutlaka konuşulanları tekrar ederek, not ediniz.➤ Görüşmeye başlarken ve biterken konuğu selamlamayı unutmayınız.
➤ Formu ve defteri düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rezervasyon ayrıntılarını deftere eksiksiz kaydediniz.➤ Kayıtları kolay okunabilecek ve herkesin anlayabileceği şekilde yazınız.➤ Kendi ismini ve imzanızı mutlaka yazınız.
➤ Rezervasyon listesi düzenleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların gelecekleri saatleri listeye kaydediniz.➤ Planlı ve düzenli çalışınız.➤ Rezervasyon ayrıntılarını saate göre düzenlediğin listeye ayrıntılarıyla kaydettiğinden emin olunuz.
➤ Rezervasyonları ilgili departmanlara iletiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Tüm departmanlara iletildiğinden emin olunuz.➤ Departmanların, gönderilen listeleri aldığını kontrol ediniz.
➤ Rezervasyon kartlarını masalara dağıtınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Listeye göre masalara masa kartlarını hazırlayınız.➤ Gelecek konukların masalarına konan kartlardaki yazıları kontrol ediniz.➤ Konuk sayısına göre masa ayrıldığını listeden kontrol ediniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İşletmeyi arayan konukla telefonda konuşarak rezervasyon görüşmesi yapabiliyor musunuz?		
2. Rezervasyon alırken konukları selamlıyor musunuz?		
3. Rezervasyon defterini ve formunu gerektiğinde kendiniz hatasız düzenleyebiliyor musunuz?		
4. Bilgisayardaki rezervasyon paket programını kimseden yardım almadan kullanarak rezervasyon alabiliyor musunuz?		
5. gün restorana gelen konukları rezervasyon listesine kaydederek listeyi düzenleyebiliyor musunuz?		
6. Günlük rezervasyon listesinin bir örneğini gerekli hazırlıkların yapılması için diğer departmanlara gönderiyor musunuz?		
7. Rezervasyon masa kartlarını konuklar için ayrılan masalara hata yapmadan dağıtabiliyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınızı “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulara, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyerek cevap veriniz

1. Konuklarla konuşurken ve rezervasyon görüşmesi yaparken nasıl bir ses tonu kullanılmalıdır?
A) Konuşun ses tonu kadar
B) Konuşun ses tonundan daha yüksek
C) Konukların ses tonundan bir derece düşük
D) Kısık bir ses tonu ile
2. Rezervasyon görüşmesi yapılırken konukların beklenti ve isteklerinin tekrar edilmesinin amacı nedir?
A) Konuk sayısını artırmak
B) Kaliteli işletme olduğumuzu belli etmek
C) Konuğa saygı göstermek
D) Yanlış anlaşılmalara önlemek
3. Rezervasyon formuna ve defterine hangi yiyecek içecek işletmeleri manuel olarak kayıt yaparlar?
A) Lüks işletmeler
B) Sıradan işletmeler
C) Çok konuk kabul eden işletmeler
D) Az konuk kabul eden işletmeler
4. Mutfak departmanına rezervasyon listesinin bir örneğini göndermenin amacı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kayıt tuttukları için
B) Yiyecek hazırlıklarının yapılabilmesi için
C) Listeler mutfakta toplandığı için
D) Mutfak ile restoran yan yana olduğu için
5. Rezervasyon listesi neden , gün restorana gelecek olan konukların saatine göre düzenlenir?
A) Konuklar gelmeden hazırlıklarını yapmak için
B) Daha okunaklı olduğu için
C) Konuklar gelecekleri saati söyledikleri için
D) İşletmenin prensibi olduğu için

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

6. (...) Grup rezervasyonları için, küçük gruplar şahsen veya telefon ile rezervasyon alabilir.
7. (...) Özel bir grup yemeği menüsü oluşturulacak ise, grup sorumlusu ile restoran işletmesinin yöneticisi beraber menüye karar verirler
8. (...) Grup rezervasyonları için manuel veya bilgisayarlı sistem kullanılır.
9. (...) Grup rezervasyonlarının satışını küçük ve orta boy restoran işletmelerinde servis elemanı takibini yapar.

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

Cevaplarınızın tamamı evet ise sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz.

AMAÇ

Rezervasyon kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Evinize konuk geldiğinde konukları karşılarken nelere dikkat ediyorsunuz?
- Yakınızdaki yiyecek ve içecek işletmelerine giderek konukların nasıl karşılandığını ve masalarına nasıl yerleştirildiklerini gözlemleyiniz.
- Restorana gelen konukların kimler tarafından karşılandığını gözlemleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Edindiğiniz izlenimler doğrultusunda biriniz karşılama yapan personel, biriniz müşteri rollerini üslenerek canlandırma yapınız.

3.KONUKLARIN KARŞILANMASI

Yiyecek ve içecek işletmelerinde hizmet, konuğun karşılanması ile başlar; hizmetin sunulması ile devam eder. Kaliteli bir hizmet sunumu, memnuniyet için yeterli değildir. İlk izlenim müşterinin işletmeye bakış açısını olumlu veya olumsuz etkileyebilir.

3.1.Konukların Karşılması

Restorana gelen konuğu karşılama görevi salon şefinin görevidir. Salon şefi olmadığı zamanlarda da karşılamayı yardımcısı yapar. Konuk her an gelecekmiş gibi hazır olunmalı ve kapı sürekli kontrol altında tutulmalıdır.



Resim 3.1: Restoran Kapısında karşılama

Herhangi bir restorana gelen konuğun bazı beklentileri vardır ve bu beklentilerini bulacağı umudu ile rezervasyon yaptırmış veya o restorana seçmiştir. Karşılama sırasında konuğu hayal kırıklığına uğratmamak gerekir. Konukların işletmeden birtakım beklentileri vardır.

Restoran kapısına yaklaşan konuğun beklentileri şunlardır:

- Konuk fark edilmek ister.
- Konuk beklendiğini hissetmek ister.
- Konuk karşılanmak ister.
- Konuk kendisi için bir şeyler yapıldığını görmek ister.
- Konuk güler yüz, saygı ve nezaket ister.

Konuğu karşılayacak restoran şefi veya yardımcısı kapıyı sürekli kontrol altında tutmalı, her an konuk gelecekmiş gibi hareket etmelidir. Konuk kapıdan görününce şöyle hareket edilmelidir:

- Kapı açılarak konuk içeriye davet edilmelidir.
- Güler yüz ve nazik bir şekilde selamlanmalıdır.
- Biliniyorsa konuğa ismiyle ve kendi ana dilinde hitab edilmelidir.
- Konuğa hitab ederken “Beyefendi, hanımefendi, efendim, hoş geldiniz Soner Bey, iyi akşamlar” gibi; ismi bilinmiyorsa “İyi günler efendim, hoş geldiniz, buyurun efendim, iyi akşamlar, hoş geldiniz” şeklinde ifadeler kullanılmalıdır.

Bu tarz yaklaşımlar konukla kolay iletişim kurulmasını sağlayacaktır. Grupların ve bireysel gelen konukların karşılanmasında farklılıklar olmaktadır.

3.1.1.Rezervasyonlu Konukların Karşlanması

Restorana gelen konuğu kapıda karşılayıp içeriye alan şef, selamlaşmadan sonra konuğun rezervasyonlu olup olmadığını “Rezervasyonunuz var mıydı, efendim?” şeklinde sorarak öğrenir. Rezervasyonu varsa konuğun rezervasyonu listeden kontrol edilir.

Kontrolleri yapılarak masa numarası öğrenilen konuk, kendisi için ayrılmış olan masaya alınmadan önce gardırop işlemleri için vestiyere alınır. Bu esnada aperatifleri sorulur.

3.1.2.Rezervasyonsuz Konukların Karşlanması

Rezervasyonsuz gelen konukları karşılama da rezervasyonlu müşterileri karşılama şeklindedir. Vestiyer işlemlerden sonra konuklara şef tarafından restorandaki boş masalardan gelen konuk sayısına uygun, en güzel masa önerilir veya konuğun isteğine bırakılır. Konukların, “Burası sizin için uygun mu?”, “Bu masayı nasıl buluyorsunuz?” gibi ifadelerle memnuniyeti öğrenilmeye çalışılmalıdır.



Resim 3.2: Karşılanan misafirin uygun masaya alınması

Rezervasyonsuz gelen konukların salona geldikleri anda boş masa yoksa durum kendilerine bildirilerek, arzu ederlerse barda aperatif alabilecekleri, masa hazırlandığı anda kendilerinin masaya alınabilecekleri söylenmelidir. Bekleme süresi boyunca konuklara zaman zaman başka isteklerinin olup olmadığı sorulmalıdır.

3.2.Vestiyer işlemleri

Vestiyer; konukların palto, pardösü ve çanta benzeri eşyalarını restoranın girişindeki askılı dolaplara bıraktıkları yerlerdir. Vestiyer görevlisi, önceden hazırlanmış olan numaralar ile numaralandırarak konuk işletmede kaldığı sürece alıkoyan, müşterilere gelen çiçek ve benzeri eşyaların müşterilere ulaştırılmasını sağlayan üniformalı personeldir. Vestiyer görevlileri; kendilerine yetecek kadar yabancı dil bilmeli, ciddi, nazik ve kibar olmalı, güvenilir ve düzenli bir kişi olmalıdır.



Resim 3.3: Vestiyerde konukların eşyalarının alınması

Vestiye gelen konuklar vestiyer görevlisi tarafında güler yüz ve hafif tebessüm ile selamlanarak karşılanır. Konuğun vestiyere bırakacağı eşyalarına yardım edilerek teslim alınır. Vestiyer hizmetleri sırası ile şu işlemler yapılarak tamamlanır:

- Vestiyer görevlisi tarafından alınan eşya numaralı askıya asılır.
- Bu esnada teslim alınan eşyaların görünür kusurlarının olup olmadığı kontrol edilerek, varsa kusurları not edilir.
- Askı numarasının yazılı olduğu numaralık konuğa verilir.
- Konuk vestiyer işlemleri bittiğinde salona buyur edilir.

Grup konuklarının vestiyer işlemleri şu şekildedir:

Vestiye gelindiğinde karışıklığa meydan vermemek için grup konukların eşyaları mümkünse başka bir bölüme alınmalıdır. Bu gibi durumlar için seyyar vestiyerlikler kullanılabilir. Grup üyelerine de eşyalarının konulduğu yerin numaraları verilerek karışıklıkların olması engellenebilir.

Grup konukları masalarına alınırken diğer müşterilerin rahatsız edilmemesi için gereken planlama yapılmalı titizlik gösterilmelidir. Mümkünse grup misafirlerinin masalarına gidiş güzergâhları, diğer misafir masalarının uzağından yapılmalıdır. Grup misafirlerinin yardıma ihtiyaç duyanlarının masaya yerleşmelerine yardım yapılır.

3.3.Konuklara Masa Tahsisinde Göz Önünde Bulundurulacak Konular

Rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelen konuklar için masa ayrılırken dikkat edilecek noktalar şunlardır;

- Rezerve edilen masalar postalara eşit olarak dağıtılmalıdır.
- Restoranın en iyi yerinde birkaç masa boş bırakılmalıdır.(Geri gönderilemeyecek müşteriler gelebilir. Örneğin; ünlü bir sanatçı, devlet üst düzey temsilcileri, daimi müşterilerimiz gibi)

- Aynı saate gelecek müşteriler farklı postalara verilmelidir.
- Gruplar için restoranın bir köşesi ayrılmalı ve grup birkaç parçaya bölünmemelidir.
- Aynı milletten konuklar bir araya yerleştirilmelidir.
- Gençler ve bekarlar yaşlılardan uzak masalara yerleştirilmelidir.
- Nişanlı ve evli çiftler için sakın masalar ayrılmalıdır.
- İş yemekleri için sakın masalar ayrılmalıdır.
- İlk gelen konuklar için herkesin kolayca görebileceği yerlerdeki masalar ayrılmalıdır.
- Rezervasyonsuz gelen konuklar yarım saat veya 45 dakika sonraki rezervasyonlar kontrol edilerek yerleştirilmelidir.

Posta: Restoranlarda 6 ile 8 masadan meydana gelen ve bir chef de rang'ın, servisinden sorumlu olduğu masalar grubudur.

UYGULAMA FAALİYETİ

Rezervasyon kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konukları restoran girişinde karşılayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk karşılama ilkelerine uyunuz.➤ Konuğa güler yüz ve nezaket gösteriniz.➤ Nazik ve kibar olunuz.➤ Davranışlarınızda ölçülü olunuz.➤ Görgü kurallarına uyunuz.➤ Konuğun rezervasyonu olup olmadığını sorarak öğreniniz ve kontrol ediniz.
➤ Vestiyer işlemlerini yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuklara karşı kibar ve nazik olunuz.➤ Konuklara yardımcı olunuz.➤ Konuklara vestiyere kadar eşlik ediniz.
➤ Masaya kadar konuğa eşlik ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Masalara giderken gerekli özeni gösteriniz.➤ Nazik ve kibar olunuz.➤ Konuklara güler yüz ve tebessüm gösteriniz.
➤ Konuğu masalara yerleştiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Masayı kontrol ediniz.➤ Rezervasyon masa kartını kontrol ediniz.➤ Güler yüz ve nezaket gösteriniz.➤ Konukları masalarına alırken planlı hareket ediniz.➤ Hızlı ve seri hareket ediniz.➤ Diğer konukları rahatsız etmeyiniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
➤ İşletmeye gelen konukları kapıda karşılayabiliyor musunuz?		
➤ Konukları karşılarken konuğa ismiyle veya “Efendim” şeklinde hitap edebiliyor musunuz?		
➤ Rezervasyonu olup olmadığını bilmediğiniz konuklara “rezervasyonunuz varmı efendim” diyerek rezervasyonunu öğrenebiliyor musunuz?		
➤ Konuğu karşıladıktan sonra yemek öncesinde aperatif alıp almayacağını soruyor musunuz?		
➤ Konuklar için masa ayırırken restoranda birkaç masayı boş bırakıyor musunuz?		
➤ Konukları masalarına oturturken önce bayanların sandalyelerini çekerek oturmalarına yardımcı oluyor musunuz?		
➤ Konuklara masalarına kadar refakat ederken diğer konukların rahatsız olmamaları için gerekli özeni gösteriyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Rezervasyonsuz gelen konuklar için boş masa yok ise nasıl hareket edilmelidir?
A) Uygun bir dille boş masa olmadığı söylenir
B) Boş masa olmadığını bu nedenle kapıdan içeri alınmaz
C) Şu an boş masa olmadığını ancak barda bir aperatif alırken boşalacak masa olduğunu söyleyerek
D) Yukarıdakilerin hepsi
2. Kapıda konukları karşılayacak personelin göstermesi gereken davranış nasıl olmalıdır?
A) Yetki sırasına göre dizilmelidirler
B) Konuk her an gelecekmiş gibi hazır olmalı ve kapı sürekli kontrol altında tutulmalıdır
C) Ellerinde rezervasyon listesiyle beklemelidirler
D) Kapının dışında beklemelidirler
3. V.İ.P. konukları işletmeye geldiklerinde nerede karşılamak gerektiğinin cevabı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) Restoranın kapısında
B) Kendisi için ayrılan masa başında
C) Restoranın dışında arabadan inerken
D) Vestiyerde
4. Restorana gelen konuğun rezervasyonlu olup olmadığını anlayabilmek için yapmamız gereken işlem nedir?
A) Rezervasyon listesine bakarız
B) Restoran şefimize sorarız
C) Bize söylemesini bekleriz
D) Rezervasyonu olup olmadığını sorarız
5. Grup konukları karşılayacak olanlar aşağıdaki seçeneklerin hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) İşletme sahibi ve restoran şefi
B) İşletme sahibi ve iki garson
C) Restoran şefi ve iki garson
D) Restoran şefi ve yardımcısı

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

6. () Restorana gelen konuğu karşılama görevi salon şefinin görevidir.
7. () Salon şefi olmadığı zamanlarda da karşılamayı komiler yapar.
8. () Restoran kapısına yaklaşan konuk beklendiğini hissetmek ister.
9. () Gruplar için restoranın bir köşesi ayrılmalı ve grup birkaç parçaya bölünmemelidir.

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

AMAÇ

Rezervasyon kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Evinize konuk geldiğinde konukları karşılarken nelere dikkat ediyorsunuz?
- Yakınızdaki yiyecek ve içecek işletmelerine giderek konukların nasıl karşılandığını ve masalarına nasıl oturtulduklarını gözlemleyiniz.
- Restorana gelen konukların kimler tarafından karşılandığını gözlemleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Edindiğiniz izlenimler doğrultusunda biriniz karşılama yapan personel, biriniz müşteri rollerini üslenerek canlandırma yapınız.

4.KONUKLARIN MASALARINA YERLEŞTİRİLMESİ VE SU SERVİSİ

4.1.Konuk Masalarında Oturma Düzenleri

Konuklar yemek öncesinde veya gruptan gelemeyenler varsa barda aperatif almak isteyebilir. Konuklar önce bar veya bu iş için ayrılmış olan bölüme davet edilmeli ve ihtiyaçları karşılanmalıdır. Aperatiflerini alan veya direkt restorana geçmek isteyen konuklara kendileri için ayrılmış olan masalara geçerken restoran şefi refakat eder. Diğer müşterilerin bu esnada rahatsız olmamaları için gereken özen gösterilir.

Konukların masalarına oturtulma aşamasında:

- Konuklar masalara alınırken “Sizin için bu masayı ayırdım, nasıl buldunuz?” gibi ifadelerle görüş alınır.
- Bayanlar orkestra, pencere veya güzel manzaralı tarafa bakacak şekilde oturtulur.
- Oturma sırasında önce bayanların, daha sonrada bayların sandalyeleri çekilerek oturmalarına yardımcı olunur.
- Konuklar arasında çocuk var ise ebeveynlerinin yanlarına oturtulur.

Çocuk Konuklar İçin; Sandalyelerin üzerine minder vb. konarak sandalye boyları masalara göre ayarlanır. Gerekliyorsa bebe sandalyesi masaya ilave edilebilir.

4.1.1.Aile Yemeklerinde Oturma Düzeni

Aile yemeklerinde restoranın daha sakin olan kısımlarından yer ayrılmalı misafirlerin oturmalarına, çocuklara yardım ederek başlanılmalı bayanlar da masadaki yerlerini aldıktan sonra en son erkekler oturtulmalıdır. Çocukların, masadan rahat kalkıp oturacakları yerlere oturtulmalarına dikkat edilmelidir. Aile yemekleri için kare veya dikdörtgen masalar tercih edilmelidir. Büyük yuvarlak masalarda aile bireyleri birbirlerinden oldukça uzak olacaklarından çok rahat edemeyeceklerdir. En yaşlı bey, her zaman aile reisi olarak tanımlanır.



Resim 4.1: Bir aile yemeği toplantısı

Konuklar masaya yerleştikten sonra bekledikleri başka bir konuğun olup olmadığı sorularak masada kullanılacak kuver sayısı hesaplanır; fazla kuverler masadan kaldırılarak masa rahatlatılır.

4.1.2.İş Yemeklerinde Oturma Düzeni

İş yemekleri iki ana başlık altında ele alınabilir. Bunlardan biri aynı iş yerindeki çalışanların iş toplantı yemekleri, diğeri de ayrı işletmelerden iş görüşme yemekleridir.

İş toplantı yemeklerinde üst düzey yönetici konumunda bulunanlar masanın en prestijli yerine otururlar. Bayanların önceliği göz önünde bulundurulur. Bu yerler dikdörtgen masalar için masanın baş kısmı veya orta kısmı olabilir. Genellikle sahneye, manzaraya veya giriş kısmına bakan sandalyeler prestijli olarak değerlendirilebilirler. Diğeri misafirler üst düzey yöneticilere yakınlık derecelerine göre sağlı sollu masaya yerleşirler. Masanın en sonunda en kıdemsiz çalışanlar oturur. Masanın sonuna kıdemsiz dahi olsa bayanlar oturtulmaz. Bayanlar daima iki bay arasına oturtulmalıdır. Yöneticilerin oturmalrı sağlandıktan sonra diğeri misafirlerin oturmalarına yardımcı olunur.



Resim 4.2: Kare masada iş yemeği oturma düzeni

İş görüşme yemekleri iki veya daha fazla iş adamının karşılıklı görüşme yapmak için bir araya geldiği yemekli toplantılardır. İş adamları yan yana veya karşılıklı oturmaları sağlanmalıdır. Yuvarlak masalarda görüşmeyi yapacak iş adamları yan yana oturmaları tercih edilmelidir. İş toplantıları için loca veya ayrı bir oda tercih edilebilir. Bunlar yoksa restoranın en sakin kısmı iş yemekleri için ayrılabilir. İş yemekleri konuklar için prestij yemeği olduğu için restorandaki en iyi servis elemanı burada görevlendirilir. Buradaki iş adamlarından biri ev sahibi, diğeri de şeref misafiri olarak isimlendirilir. Şeref misafirini ev sahibinin sağ tarafına yerleştirilmelidir. İlk önce şeref misafiri masaya yerleştirildikten sonra ev sahibinin oturmasına yardımcı olunur. Diğer misafirler ev sahibi ve şeref misafirlerinin sağına ve soluna oturmaları sağlanır. Masa yerleşimi sağlandıktan sonra fazla olan kuverter masadan kaldırılır.

4.1.3.Protokol Yemeklerinde Oturma Düzeni



Resim 4.3: Bir düğün yemeği masası

Protokol yemekleri için oturma düzenleri önemli bir yer tutmaktadır. Bu yemekler için özel olarak her konuğun protokoldeki düzeyinin öğrenilmesi gerekir. Burada protokol için ev sahibi, şeref konuğu, birinci, ikinci, üçüncü derece misafirler gibi misafirlere protokol öncelikleri verilir. Bu protokol önceliklerine göre masadaki konumları belirlenir.

Protokol masası eğer aynı düzeydeki kişilerden oluşuyorsa bu durumda yuvarlak bir masa tercih edilebilir. Böylece kimse kimseden üstün değil mesajı verilir. Devlet başkanları gibi çok üst düzey protokollerde bu durumda her misafire bir servis görevlisi görevlendirilerek bütün konuklara aynı anda servis yapılması sağlanır. Bütün yemekler aynı anda servis edilerek yerine getirilir.

Çok masadan oluşan yemeklerde en prestijli masa protokole ayrılarak sadece bu masada protokol kuralları işletilebilir.

Yemeklerde eşlerin de bulunması durumunda eşlerin yan yana oturmamaları protokol kuralıdır. Kural ev sahibi beyin sağına şeref misafirin hanımı ve soluna 1. derece konuğun hanımı, ev sahibi hanımın sağına da şeref misafiri bey, soluna da 1. derece konuğun beyi oturur.

Protokol masalarında eğer eşler ile yer alınıyor ise, masada bekâr bay veya bayan bulunmamalıdır. Eğer bulunması gerekiyorsa bu bay veya bayana eşlik edecek bir bay veya bayan ilave edilmelidir.

Protokol masalarındaki diğer bir kural masa sonlarında bayanların bulunmamasıdır. Bayanlar daima masanın iç kısımlarına yerleşecek şekilde oturma düzeni ayarlanmalıdır.

Bay ve bayanların bulunduğu masalarda bayan ve bay sayıları eşit olmalı ve bir bay bir bayan olacak şekilde yerleştirilmelidir. İki bay veya iki bayan zorunlu olmadıkça yan yana gelmemelidir.

Düğün yemeklerinde gelin ve damadın sağ ve soluna önce damadın anne ve babaları, sonra gelinin anne ve babaları olacak şekilde ve protokol önceliklerine göre diğer misafirler yerleştirilir.

Nişan yemeklerinde, nişan çiftinin sağ ve soluna önce gelin adayının anne, babaları; sonra damadın anne, babaları olacak şekilde ve protokol önceliklerine göre de diğer misafirler yerleştirilir.

4.2.Su Servisi

Hangi tür yemek olursa olsun, konuklar masalara yerleştirildikten sonra su bardakları açılır. Konukların sağ tarafından sıra ile soğuk su servisi yapılır. Servis görevlisi sağ elindeki sürahi ile konuk masasına, sağ ayağı bir adım ileri gelecek şekilde ve öne doğru hafif eğilerek, bardağın $\frac{3}{4}$ 'ünü su ile doldurarak su servisini gerçekleştirir. Suyun doldurulmasına sürahinin ağız kısmı bardağın üzerine geldikten sonra alt kısmı usulca yukarı kaldırılarak başlanır, yine alt kısmı indirilerek tamamlanır. Ağız kısmındaki son damla bardağa düştükten sonra sürahi dik konuma getirilerek tamamlanır. Saat yönündeki ikinci konuğa geçilerek su servisine devam edilir.



Resim 4.4: Su servisi

Yemek boyunca boşalan ve azalan bardaklara soğuk su servisine devam edilir. Eğer sürahi masaya konulmuyorsa servis görevlisi bardakların takibini misafir masadan kalkana kadar takip etmelidir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Rezervasyon kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konukları restoran girişinde karşılayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk karşılama ilkelerine uymaya özen gösteriniz.➤ Konuğa güler yüz ve nezaket gösteriniz.➤ Nazik ve kibar olunuz.➤ Davranışlarınızda ölçülü olunuz.➤ Görgü kurallarına uyunuz.
➤ Vestiyer işlemlerini yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuklara karşı nazik olunuz.➤ Konuklara yardımcı olunuz.➤ Konuklara vestiyere kadar eşlik ediniz.
➤ Masaya kadar konuğa eşlik ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların önünü kesmeyiniz.➤ Masalara giderken gerekli özeni gösteriniz.➤ Konuklara güler yüz ve tebessüm gösteriniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
➤ İşletmeye gelen konukları kapıda karşılayabiliyor musunuz?		
➤ Konukları karşılarken konuğa ismiyle veya “Efendim” şeklinde hitap edebiliyor musunuz?		
➤ Rezervasyonu olup olmadığını bilmediğiniz konuklara “rezervasyonunuz var mı efendim” diyerek rezervasyonunu öğrenebiliyor musunuz?		
➤ Konuğu karşıladıktan sonra yemek öncesinde aperatif alıp almayacağını soruyor musunuz?		
➤ Konuklar için masa ayırırken restoranda birkaç masayı boş bırakıyor musunuz?		
➤ Konukları masalarına oturturken önce bayanların sandalyelerini çekerek oturmalarına yardımcı oluyor musunuz?		
➤ Konuklara masalarına kadar refakat ederken diğer konukların rahatsız olmamaları için gerekli özeni gösteriyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Rezervasyon yapılan konuklar masaya oturtulurken bayanlar hangi sıra ile masanın hangi tarafına oturtulmasına özen gösterilmelidir.
A) Bayanlar en son masaya ve en güzel köşeye oturtulmalıdır
B) En önce ve salonun tamamını görecek şekilde oturtulmalıdır
C) En önce ve salonun güzel manzaralı tarafına bakacak şekilde oturtulur
D) Hepsi
2. Aile yemeklerinde konuklara salonun hangi köşesi ayrımalıdır?
A) Salonun en hareketli bölümüne
B) Balayı çiftlerinin yanına
C) Yaşlı konukların yanına
D) Restoranın daha sakin olan kısımlarına
3. İş yemeklerinde amir konumunda bulunanlar nereye oturtulmalıdır.
A) Masanın en prestijli yerine
B) Salonu görecek şekilde oturtulmalı
C) Masanın giriş kısmına
D) Hepsi

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

4. (...) İş yemeklerinde restoranın en sakin bölümü ayrılabilir.
5. (...) Çocuklar ebeveynlerinin yanına oturtulur.
6. (...) Aile yemeklerinde en genç olanı her zaman aile reisi kabul edilir.
7. () Oturma sırasında önce bayların, daha sonrada bayanların sandalyeleri çekilerek oturmalarına yardımcı olunur.
8. (...) Protokol yemeklerinde protokol önceliklerine göre masada ki konumları belirlenir.
9. (...) Protokol masalarındaki diğer bir kural masa sonlarında bayanların bulunmamasıdır. Bayanlar daima masanın iç kısımlarına yerleşecek şekilde oturma düzeni ayarlanmalıdır.
10. () Nişan yemeklerinde, nişan çiftinin sağ ve soluna önce damadın anne ve babaları sonra gelin adayının anne ve babaları olacak şekilde ve protokol önceliklerine göre de diğer misafirler yerleştirilir.

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 “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Rezervasyon alırken ilk adım ne olmalıdır?
A)Rezervasyon yaptıran kişinin Adı-Soyadı alınmalıdır
B)Rezervasyon tarihi
C)Konuk mutlaka selamlanmalıdır.
D)Masa Numarası
2. Rezervasyon görüşmesi yapılırken konukların beklenti ve isteklerinin tekrar edilmesinin amacı nedir?
A) Konuk sayısını artırmak
B) Kaliteli işletme olduğumuzu belli etmek
C) Konuğa saygı göstermek
D) Yanlış anlaşılmalara önlemek
3. Kapıda konukları karşılayacak personelin göstermesi gereken davranış nasıl olmalıdır?
A)Yetki sırasına göre dizilmelidirler.
B)Konuk her an gelecekmiş gibi hazır olmalı ve kapı sürekli kontrol altında tutulmalıdır.
C)Ellerinde rezervasyon listesiyle beklemelidirler.
D)Kapının dışında beklemelidirler.
4. Aile yemeklerinde konuklara salonun hangi köşesi ayrımalıdır?
A) Salonun en hareketli bölümüne
B) Balayı çiftlerinin yanına
C) Yaşlı konukların yanına
D) Restoranın daha sakin olan kısımlarına

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 modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYET 1'İN CEVAP ANAHTARI

SORULAR	CEVAPLAR
1	D
2	C
3	B
4	B
5	D
6	Doğru
7	Doğru
8	Yanlış
9	Doğru
10	Doğru

ÖĞRENME FAALİYET 2'NİN CEVAP ANAHTARI

SORULAR	CEVAPLAR
1	C
2	D
3	D
4	B
5	A
6	Doğru
7	Doğru
8	Doğru
9	Yanlış

ÖĞRENME FAALİYET 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

SORULAR	CEVAPLAR
1	C
2	B
3	C
4	D
5	D
6	Doğru
7	Yanlış
8	Doğru
9	Doğru

ÖĞRENME FAALİYET 4'ÜN CEVAP ANAHTARI

SORULAR	CEVAPLAR
1	C
2	D
3	A
4	Doğru
5	Doğru
6	Yanlış
7	Yanlış
8	Doğru
9	Doğru
10	Yanlış

MODÜL DEĞERLENDİRME'NİN CEVAP ANAHTARI

SORULAR	CEVAPLAR
1	C
2	D
3	B
4	D

KAYNAKLAR

- GÜREL Gülol, Mehmet GÜREL, **Servis ve Bar**, MEB Yayınları, Ankara, 2000.
- MISIRLI İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- SÖKMEN Alptekin, **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği**, Detay Yayınları, Ankara, 2005.
- ŞENER Burhan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- YÖRÜKOĞLU M. Altuğ, **Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi**, Detay Yayınları, Ankara, 1998.
- KIRMIZI Hasan, **Servis Teknikleri ve Uygulaması-2**, Devlet Kitapları, İstanbul, 2003