

T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



# MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN  
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

**YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ**

**KONUK KABULÜ VE UĞURLANMASI**

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. RESTORAN REZERVASYONU ALMA .....	3
1.1. Rezervasyonun Tanımı .....	3
1.2. Rezervasyon Alma Çeşitleri .....	3
1.2.1. Şahsen Rezervasyon .....	3
1.2.2. Telefonla ve Faks İle Rezervasyon .....	3
1.2.3. On Line-İnternet İle Rezervasyon: .....	4
1.3. Rezervasyon Almada Uyulması Gereken Standartlar .....	4
1.4. Rezervasyon Formu ve Defterini Düzenlemek .....	5
1.4.1. Manuel .....	5
1.4.2. Elektronik .....	5
1.5. Rezervasyon Listesi Düzenlemek .....	5
1.6. İlgili Departmanların Bilgilendirilmesi .....	6
1.7. Rezervasyon Masa Kartlarının Düzenlenmesi .....	6
UYGULAMA FAALİYETİ .....	8
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	9
PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	10
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	11
2. KONUKLARIN KARŞILANMASI VE MASALARA YERLEŞTİRİLMESİ .....	11
2.1. Konukların Karşıllanması .....	11
2.1.1. Rezervasyonlu Konukları Karşılama .....	12
2.1.2. Rezervasyonsuz Konukları Karşılama .....	13
2.2. Vestiyerlik İşlemleri .....	13
2.3. Konuklara Masa Tahsisinde Göz Önünde Bulundurulacak Konular .....	14
2.4. Konuklar Masaya Oturtulurken Göz Önünde Bulundurulacak Konular .....	15
UYGULAMA FAALİYETİ .....	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	18
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	18
PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	19
ÖĞRENME FAALİYETİ-3 .....	20
3. MÖNÜ KARTININ TAKDİMİ .....	20
3.1. Menü Kartı .....	20
3.1.1. Menü Kartlarının Yapısı .....	21
3.1.2. İçecek Mönüleri .....	22
3.1.3. Yiyecek Mönüleri .....	22
3.2. Menü Kartının Takdiminde Uyulacak İlkeler .....	25
UYGULAMA FAALİYETİ .....	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	27
PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	28
ÖĞRENME FAALİYETİ-4 .....	29

4. SİPARİŞLERİ ALMAK.....	29
4.1. Aperatif İçkiler.....	32
4.1.1. Klasik Aperatifler.....	32
4.1.2. Modern Aperatifler.....	33
4.1.3. Aperatif Kokteyller.....	33
4.2. Mönü Yiyecekleri.....	34
4.2.1. Mönü Yiyeceklerinin Pişirme Usulleri.....	34
4.2.2. Mönü Yiyeceklerinin İçerikleri.....	34
4.2.3. Menüdeki yemeklerin pişme süreleri:.....	35
4.3. Yiyeceğe Uygun Şarap Seçme.....	35
4.4. Sipariş Fişi Doldurma.....	36
4.4.1. Manuel Sipariş Alma.....	37
4.4.2. Elektronik Sipariş Alma.....	38
4.5. Sipariş Fişlerinin Dağıtım Yerleri.....	38
4.5.1. Mutfak.....	38
4.5.2. Bar.....	38
4.5.3. Kasa.....	38
4.6. Ekmek Çeşitleri ve Servisi.....	38
4.7. Yağların Servisi.....	39
4.8. Su Servisi.....	40
UYGULAMA FAALİYETİ.....	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	43
PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	44
ÖĞRENME FAALİYETİ-5.....	45
5. HESABI TAKDİM VE TAHSİL ETMEK.....	45
5.1. Yiyecek ve İçeceklerin Fiyatlandırılması.....	46
5.2. Hesabın Masaya Takdimi.....	46
5.3. Hesabın Tahsili.....	46
5.3.1. Nakit.....	47
5.3.2. Kredi Kartı.....	47
5.4. Konukların Uğurlanması.....	47
UYGULAMA FAALİYETİ.....	48
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	50
PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	51
PERFORMANS DEĞERLENDİRME.....	52
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	53
CEVAP ANAHTARLARI.....	54
KAYNAKLAR.....	56

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK085</b>
<b>ALAN</b>	<b>Yiyecek İçecek Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Garsonluk-Barmenlik-Aşçılık-Pastacılık</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Konuk Kabulü ve Uğurlanması</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Yiyecek ve içecek hizmetleri alanında konuğun kabulü, ağırlanması ve uğurlanması çalışmaları ve araç gereçlerin yer aldığı öğretim materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖN KOŞUL</b>	10. Sınıf modüllerini tamamlamış olmak
<b>YETERLİK</b>	Konukları görgü kuralları ve servis kaidelerine göre kabul etmek ve uğurlamak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Gerekli malzeme ve uygun ortam sağlandığında konuğun restorana kabulü ve uğurlanması işlemlerini yapabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konukların isteklerine uygun eksiksiz rezervasyon alıp ilgili birimlere iletebileceksiniz.</li><li>➤ Nezaket kurallarına uygun olarak konukları karşılayarak masalarına yerleştirebileceksiniz.</li><li>➤ Görgü kurallarına uygun olarak konuklara mönü kartlarını takdim edebilecek ve mönü yemekleri hakkında bilgi verebileceksiniz.</li><li>➤ Aperatif içki siparişini sorarak dikkatli bir şekilde siparişleri fişine kaydedebilecek, ekmek, tereyağı ve su servisi yapabileceksiniz.</li><li>➤ Servisin sonunda servis kurallarına uygun olarak</li><li>➤ konuğun hesabını hazırlayarak takdim edebilecek ve tahsil edebileceksiniz.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Servis atölyeleri, uygulama restoranları, Sınıf ortamı <b>Donanım:</b> Konuğun kabulü ve uğurlanması çalışmalarının gerektirdiği rezervasyon masası, sandalye, bilgisayar, telefon, faks, rezervasyon formu, rezervasyon defteri, kuver, vestiyer, mönü kartları, sipariş fişi, sümen, kalem, adisyon, pos makinesi vb
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçlarıyla kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru yanlış vb.) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri ölçerek 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 tamamladığımızda Restoranlarda müşteriyi karşılayabilecek, müşterilere 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 nedenledir 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.

Başarılar dilerim.





# ÖĞRENME FAALİYETİ - 1

## AMAÇ

Konukların isteklerine uygun eksiksiz rezervasyon alıp ilgili birimlere iletebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizde konuk kabul eden otel ve restoranlara giderek konuk ve servis personelinizi gözlemleyiniz.
- Konuk kabul eden işletmelerdeki personelin müşteri ile karşılaşma anını gözlemleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 1. RESTORAN REZERVASYONU ALMA

### 1.1. Rezervasyonun Tanımı

**Rezervasyon:** Konukların, yiyecek ve içecek işletmelerinde hizmeti almak için, hizmet alımı öncesinde işletmeye ulaşarak yaptıkları yer ayırma işlemidir.

### 1.2. Rezervasyon Alma Çeşitleri

#### 1.2.1. Şahsen Rezervasyon

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

#### 1.2.2. Telefonla ve Faks İle Rezervasyon

Telefon ile 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 faks ile bildirir. Karşılıklı teyitler yapılır.

### 1.2.3. On Line-İnternet İle 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 uygulanan bir yöntemdir. Örnek; THY, bazı Otobüs İşletmeleri vb

### 1.3. Rezervasyon Almada Uyulması Gereken Standartlar

Restoranlarda konukla ilk ilişki 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:

- 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.
- Karşılaştırılan hususlar konuğa tekrarlanmalıdır.
- 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 yaptırılanın adı, adresi, telefonu.
- Rezervasyon yaptıran konuğun nereden aradığı.
- Hangi restoranda (işletme içerisinde birkaç restoran var ise) rezervasyon yaptırmak istediği.
- Rezervasyon tarihi ve saati.
- Varsa özel istekler, özel yemekler ve içecekler, pasta, çiçek...
- Rezervasyonun opsiyon (saat kaç kadar geçerli olduğu) süresi.
- Rezervasyonun kaç kişi için yaptırıldığı,
- Fiks mönü istendiğinde nelerin hangi miktarlarda fiyata dahil olduğu,
- Ekstra istekler olduğunda nasıl hareket edileceği

Mutlaka ayrıntılı bir şekilde öğrenilmeli ve not edilmelidir. Konağa geri bildirim yapılmalıdır.

*(Fiks mn: Mn fiyatına içecek cins ve miktarının da dahil edildiği bir çeşit genişletilmiş tabldot mensdr.)*

## 1.4. Rezervasyon Formu ve Defterini Düzenlemek

Restoran işletmelerinde iki Şekilde rezervasyon alanır. (Şekil 1’de Rezervasyon Formu’ nu inceleyiniz.)

### 1.4.1. Manuel

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

### 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 numara ile açılır. Form imzalanır. Tüm sorumluluk rezervasyonu alan kişiye ait olur.

## 1.5. Rezervasyon Listesi Düzenlemek

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

Bu liste hazırlanırken:

- O gün gelecek olan konukların isimleri
- Konukların kaç kişi olacağı
- Varsa zel 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.

## 1.6. 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 kağıdı aşağıdaki birim şeflerine iletilir.

Bu birimler:

- Mutfak
- Barlar
- Kabul ve karkşılama birimleri, Konsiyerj. (otellerde önbüro)

*(Konsiyerj: Üniformalı personel demektir. Müşterileri ilk karşılayan elemanların bağılı bulunduğu birimdir.)*

İlgili departmanlara bilgilendirmenin faydaları:

- Gelen konuğı karşılama ve kabülde yaşanacak hazırsızlıkları ve hataları 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.

## 1.7. Rezervasyon Masa Kartlarının Düzenlenmesi

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

**REZERVE****REZERVASYON**

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

**Tablo 1: Rezervasyon Formu**

## UYGULAMA FAALİYETİ

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulara, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyerek cevap veriniz

1- Bazı konuklar neden rezervasyonunu işletmeye gelerek yaparlar?

- A) İşletmeye yakın oldukları için. B) İşletmeyi merak ettikleri için.  
C) İletişim kuramadıkları için. D) Personeli merak ettikleri için.

2- Konuklarla konuşurken ve rezervasyon görüşmesi yaparken nasıl bir ses tonu kullanılmalıdır?

- A) Konuğun ses tonu kadar. B) Konuğun ses tonundan daha yüksek  
C) Konukların ses tonundan bir derece düşük. D) Kısık bir ses tonu ile.

3- 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.

4- 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.

5- 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.

6- Rezervasyon listesini niçin o gün restorana gelecek olan konuklar için saate göre düzenleriz?

- A) Konuklar gelmeden hazırlıklarını yapmak için. B) Daha okunaklı olduğu için.  
C) Konuklar gelecekleri saati söyledikleri için. D) İşletmenin prensibi olduğu için.

**NOT:** Yukarıdaki sorulara verdiğiniz yanıtları arka sayfadaki cevaplarla karşılaştırınız. Yanlış cevapladığınız sorular için konuları tekrar inceleyiniz. Tam başarı sağladıktan sonra performans testini cevaplayınız.

## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

<b>Öğrencinin:</b> Adı, Soyadı: Numarası : Konu: <i>Restoran Rezervasyonu Alma</i>	<b>Tarih:</b> .../.../200... Sorulara cevabınız “evet” ise <b><u>Evet</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.),cevabınız “hayır” ise <b><u>Hayır</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.) işareti koyunuz.
İşletmeyi arayan konukla telefonda konuşarak rezervasyon görüşmesi yapabiliyor musunuz?  Rezervasyon alırken konukları selamlıyor musunuz?  Rezervasyon defterini ve formunu el yordamıyla hatasız düzenleyebiliyor musunuz?  Bilgisyardaki rezervasyon paket programını kimseden yardım almadan kullanarak rezervasyon alabiliyor musunuz?  O gün restorana gelen konukları rezervasyon listesine kaydederek listeyi düzenleyebiliyor musunuz?  Günlük rezervasyon listesinin bir örneğini gerekli hazırlıkların yapılması için diğer departmanlara gönderiyor musunuz?  Rezervasyon masa kartlarını konuklar için ayrılan masalara hata yapmadan dağıtabiliyor musunuz?	<b><u>Evet</u></b> <b><u>Hayır</u></b>

### DEĞERLENDİRME

Yukarıda, performansınızı ölçebilmeniz için hazırlanmış olan testteki soruların hepsine cevabınız “Evet” ise bir sonraki konuya geçiniz. “Hayır” cevabı verdiğiniz sorular için önceki konulara dönerek gerekli incelemeyi yeniden yapınız. Hala “Hayır”cevabı verdiğiniz sorular var ise öğretmeninizle görüşerek yardım alınız.



# ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

## AMAÇ

Rezervasyon kurallarına uygun olarak konukları masalarına yerleştirebilmek.

## 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.

## 2. KONUKLARIN KARŞILANMASI VE MASALARA YERLEŞTİRİLMESİ

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.

### 2.1. Konukların Karşılması

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



Resim 1: Restoran Kapısında Karşılama

Herhangi bir restorana gelen konuğun bazı beklentileri vardır ve bu beklentilerini bulacağı umudu ile rezervasyon yaptırmış veya o restoranı 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, İyi akşamlar” gibi; ismi bilinmiyorsa “İyi günler efendim, Hoş geldiniz.” “Buyurun efendim, iyi akşamlar, hoş geldiniz” şeklinde ifadeler kullanılmalıdır.

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

### **Grup Konukları Karşılama İlkeleri:**

- Grup konuklar geldiğinde karşılama grubunda restoran şefinin dışında işletme sahibi veya yetkilisi ile deneyimli personellerden temsilciler de bulunmalıdır.
- Grup konuklara masa düzeni, menü ve oturma düzeni hakkında kısa ve açıklayıcı bilgiler verilmelidir.
- Vestiyere gelindiğinde karışıklığa meydan vermemek için grup konukların palto, pardesü, çanta v b eşyaları mümkünse başka bir bölüme alınmalıdır.
- Masalarına alınırken diğer müşterilerin rahatsız edilmemesi için gereken planlama yapılmalı titizlik gösterilmelidir.

### **2.1.1. Rezervasyonlu Konukları Karşılama**

Restorana gelen konuğu kapıda karşılayıp içeriye alan şef, selamlaşmadan sonra konuğun rezervasyonlu olup olmadığını “Rezervasyonunuz var mıydı, efendim” şeklinde sorarak öğrenir. Rezervasyonlu konuk ise rezervasyon listesinden kontrol eder. Kontrolleri yapılmış ve konuk için ayrılmış olan masaya alınmadan önce gardrop işlemleri için vestiyere alınır. Bu esnada aperatifleri sorulur. (Daha sonra gösterilecek davranışlar vestiyelik

işlemler bölümünde ifade edilmiştir.)

### 2.1.2. Rezervasyonsuz Konukları Karşılama

Rezervasyonsuz gelen konukları karşılama da rezervasyonlu müşterileri karşılama şeklindedir. Vestiyerlik 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.

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

## 2.2. Vestiyerlik İşlemleri

**Vestiyer;** konukların palto, pardesü ve çanta benzeri eşyalarını 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 2: Vestiyere Alınan Misafirin Montu Alınıyor

#### —Vestiyerde yapılacak işler:

- Vestiyere gelen konuk güler yüz ve hafif tebessüm gösterilerek karşılanır.
- Konuğun var ise palto veya pardesüsü yardım edilerek çıkartılır.
  - Vestiyer görevlisi tarafından alınan eşya numaralı askıya alınır.
  - Aynı numaradan bir diğeri müşteriye verilir.
  - Aynı nezaketle “İyi günler efendim, iyi akşamlar efendim.” Veya ismi biliniyor ise “İyi akşamlar Ahmet Bey, Ayşe Hanım, ” ifadeleri ile restorana alınır.



Resim 3: Misafir restorana davet ediliyor

### 2.3. 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.

## 2.4. Konuklar Masaya Oturtulurken Göz Önünde Bulundurulacak Konular

Konuklar yemek öncesinde veya gruptan gelemeyenler var ise barda aperatif almak isteyebilir. Konuklar önce bar veya bu iş için ayrılmış olan bölüme davet edilmeli ve ihtiyaçları karşılanmalıdır. Aperatiflerini alan veya direk 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.
- Konukar arasında çocuk var ise ebeveynlerinin yanlarına oturtulur.



**Resim 4: Misafir, Sandalyesi Çekilerek Masaya Alınıyor.**

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

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>Konukları restoran girişinde karşılayınız.</p> <p>...Hoş geldiniz Erol Bey</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Konuk karşılama ilkelerine uyunuz.</li> <li>➤ Konuğa güler yüz ve nezaket gösteriniz.</li> <li>➤ Nazik ve kibar olunuz.</li> <li>➤ Davranışlarınızda ölçülü olunuz.</li> <li>➤ Görgü kurallarına uyunuz.</li> </ul>
<p>Vestiyer işlemlerini yapınız.</p> <p>... Vestiyere buyurun lütfen...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Konuklara karşı kibar ve nazik olunuz.</li> <li>➤ Konuklara yardımcı olunuz.</li> <li>➤ Konuklara vestiyere kadar eşlik ediniz.</li> </ul>
<p>Masaya kadar konuğa eşlik ediniz.</p> <p>Beni takibedermisiniz lütfen...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Konukların önünü kesmeyiniz.</li> <li>➤ Masalara giderken gerekli özeni gösteriniz.</li> <li>➤ Nazik ve kibar olunuz.</li> <li>➤ Konuklara güler yüz ve tebessüm gösteriniz.</li> </ul>
<p>Konuğu masalara yerleştiriniz.</p> <p>Efendim... bu masayı sizin için ayırdım nasıl buldunuz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Masayı kontrol ediniz.</li> <li>➤ Rezervasyon masa kartını kontrol ediniz.</li> <li>➤ Güler yüz ve nezaket gösteriniz.</li> <li>➤ Konukları masalarına alırken planlı hareket ediniz.</li> <li>➤ Hızlı ve seri hareket ediniz.</li> <li>➤ Diğer konukları rahatsız etmeyiniz.</li> </ul>
<p>Ekstra konuklar ve eksik konuklar için masadaki kuveri düzenleyiniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rezervasyon listesini kontrol ediniz.</li> <li>➤ Kuver araç ve gereçlerini servanтта hazır bulundurunuz.</li> </ul>

Konuğa memnuniyetini sorunuz.

- Konuklara güler yüz ve anlaşılır bir ses tonu ile hitap ediniz.
- Konuklarla konuşurken aranızda belli bir mesafe bırakınız.
- İlgili olduğunuzu belli ediniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulara, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyerek cevap veriniz

1. Kapıda konukları karşılayacak personelin göstermesi gereken davranış nasıl olmalıdır?
  - A) Yetki sırasına göre dizilmelidirler.
  - B) Konuk her an gelecekmiş gibi hazır olmalıdırlar.
  - C) Ellerinde rezervasyon listesiyle beklemelidirler.
  - D) Kapının dışında beklemelidirler.
2. 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 dışarıda arabadan inerken .
  - D) Vestiyerde.
3. 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.
4. Kapıda karşılanan konuğun ismi biliniyorsa ismi ile hitabetmemizin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - A) Konuklarımızı önemseyişimizi göstermek.
  - B) Kendilerini unutmadığımızı göstermek.
  - C) Değerli olduklarını göstermek.
  - D) Yukarıdakilerin hepsi.
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 garcon
  - D) Restoran şefi ve yardımcısı
6. Restoranın iyi bir yerinde birkaç masayı boş olarak tutmamızın amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - A) Daha fazla kazanç elde etmek için.
  - B) Kalabalık ve karışıklık çıkmaması için.
  - C) Aynı saatte gelecek konukların restoranda.
  - D) Geri çeviremeyeceğimiz konuğun sıkışıklığı neden olmaması için gelme ihtimali için.

Yukarıdaki sorulara verdiğiniz yanıtları arka sayfadaki cevaplarla karşılaştırınız. Yanlış cevapladığınız sorular için konuları tekrar inceleyiniz. Tam başarı sağladıktan sonra performans testini cevaplayınız.



## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Öğrencinin:	<b>Tarih:</b> .../.../200...
Adı, Soyadı: Numarası : Konu: Konukları Karşılama Ve Masalara Yerleştirmek	Sorulara cevabınız “evet” ise <b>Evet</b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.),cevabınız “hayır” ise <b>Hayır</b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.) işareti koyunuz.
	<b>Evet</b> <b>Hayır</b>
➤ İşletmeye gelen konukları kapıda karşılayabiliyor musunuz?	(.....)                      (.....)
➤ Konukları karşılariken konuğa ismiyle veya “Efendim” şeklinde hitap ediliyor 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

Yukarıda, performansınızı ölçebilmeniz için hazırlanmış olan testteki soruların hepsine cevabınız “Evet” ise bir sonraki konuya geçiniz. “Hayır” cevabı verdiğiniz sorular için önceki konulara dönerek gerekli incelemeyi yeniden yapınız. Hâlâ “Hayır”cevabı verdiğiniz sorular var ise öğretmeninizle görüşerek yardım alın.

# ÖĞRENME FAALİYETİ - 3

## AMAÇ

Görgü kurallarına uygun olarak konuklara mönü kartlarını takdim edebilmek. Mönü kartları hakkında bilgi verebilmek.

## ARAŞTIRMA

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

## 3. MÖNÜ KARTININ TAKDİMİ

Alakart servis restoranlarında gelen konuklar masalarına alındıktan sonra siparişleri alınır. Menü kartını beraberinde getiren Restoran şefi veya asistanı konukların siparişlerini sormadan önce menu kartını konuğa takdim eder.

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

Ev sahibi konukları ile konuşarak içeceklerini sipariş sırasında görevli personele bildirir. Ev sahibinin verdiği içecek siparişleri Sipariş pusulasına kaydedilir. Daha sonra da yiyecek siparişleri alınır.



Resim 5: Misafire menü kartı takdim edilirken

### 3.1. Menü Kartı

- Mönü: Bir öğünde belli bir sıra dahilinde servis edilen ve birbiriyle uyumlu yemekler grubudur.

- Mönü kartı: Bir restoranda servis edilen yiyeceklerin klasik menüdeki sıraya göre sistemli bir şekilde yazıldığı kartlardır.

İçecekler için ayrı bir mönü kartı hazırlanabileceği gibi aynı mönü kartında da yazılabilir. Bunlardan başka işletmenin herhangi bir bölümünde ve günün herhangi bir öğününde servis edilen mönüleri bildiren mönü kartları da vardır.

### 3.1.1. Menü Kartlarının Yapısı

Yiyecek içecek işletmelerinde kalite göstergelerinden birisi de mönü kartlarıdır. Kaliteli servis yapılan restoranlarda mönüler, tabela halinde restoran dışında veya camekânda konukların bilgisine sunulmaz. Sözlü mönü ifade edilmez. Bu işlemler için mönü kartı kullanılmaktadır. Kaliteli malzeme ve titizlik gösterilerek hazırlanmış mönü kartı, gelen konuğa verilen önemi ifade ettiği gibi, içeriğiyle de konuğun öğrenmek istediklerine cevap verir nitelikte olmalıdır.

Mönü kartının genel özellikleri şunlardır:

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



**Resim 6: Farklı Menü Kartları**

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

Mevsimsel hizmet farklılığına giden restoranlar mn kartı hazırlarken kaliteden ödün vermeden pratik yöntemler kullanılmalıdır. Dış kapak sabit tutulup içerik kısmının takılıp çıkartılabilen kaliteli kağıt veya kartondan tutulması hem maliyeti azaltacak, hemde işletme sürekli yeni mn kartı hazırlamak için zaman ve emek harcamayacaktır.

Yiyecek içecek işletmelerinde menu kartı hazırlamanın amaçları şunlardır:

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



Resim 7: Sayfaları Açık Menü Kartı

### 3.1.2. İçecek Mönüleri

İşletmelerde sunulan alkollü ve alkolsüz içeceklerin belli bir sıra dahilinde yer aldığı kartlardır. İçecek kartlarında restoran kartları gibi hazırlanır. İçecek kartlarının kapak renkleri ve desenleri farklı olur. Bu sayede mnu ve içecek kartları karıştırılmaz.

Günümüzde birçok lüks restoranlarda bile ayrı bir içecek kartı kullanılmaz. İçkiler de mnu kartına dahil edilir. Mnnn içerisinde içeceklerde ayrı sayfalarda fiyatları ile birlikte sıralanır.

İçecek kartlarında alkollü içkiler, aperatifler, şaraplar, ispirotolu içkiler, kanyak ve likrler gibi ana başlıklar altında yazılırlar. şaraplar ise kendi aralarında beyaz şaraplar, roze şaraplar, kırmızı şaraplar ve köpüklü şaraplar diye ayrılırlar. İçeceklerin hacim ve mirtarları (şaraplar için: 70 cl. ve 35 cl. gibi, ayran, bira ve meyve suları için küçük ve büyük ifadeleri) belirtilmelidir.

### 3.1.3. Yiyecek Mönüleri

Yiyecek içecek işletmelerinde mnu dendiğinde yiyecek grupları akla gelmektedir. Restoranlarda servis edilen mnler değişik yemeklerden meydana gelir. Mny meydana getiren yemeklerin cinsi, hazırlanış ve servis edilif şekilleri milletlere, mevsimlere ve restoranlara göre değişiklik gösterir.

İlk yazılı menüyü 1541 yılında Brunswik Dükü Henry hazırlamıştır. Başlangıçta bir tabela şeklinde hazırlanan mönüler salon dışında bir yere asılmıştır. Daha sonra menu salon içinde çeşitli yerlere asılmaya başlanmıştır.

Servis sistemlerine sahip ülkelerde (İngiliz, Rus, Fransız, Türk vb) değişik sınıf restoranlarda servis edilen mönülerin oluştuğu yemek grupları iki şekildedir.

Çorba  
Anayemek  
Tatlı

Ordövr  
Anayemek  
Peynir

Çorba, anayemek ve tatlıdan meydana gelen menu türk mutfağına özgü bir sıralamadır. İkinci tip menu ise Fransız mutfağının karakteristik yemek sıralamasıdır. Bu tip mönüde yemek, iştah açıcı sıcak veya soğuk yemeklerden bir veya birkaçı ile başlar, karın doyuran, gerekli besinleri sağlayan ana yemek ve garnitürleriyle devam eder; mideyi bastırıcı, tokluk hissi veren ve hazmı kolaylaştıran peynir veya peynir çeşitleriyle son bulur.

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

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

Buna Göres Klasik Mönüde Yemek Sırası:

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Soğuk Ordövrler       | (Hors-d'oeuvre Froid) |
| 2. Çorbalar (Potages)    |                       |
| 3. Sıcak Ordövrler       | (Hors-d'oeuvre Chaud) |
| 4. Balıklar              | (Poisson)             |
| 5. Et Yemekleri          | (Grosse Piece)        |
| 6. Sıcak Antreler        | (Entrée Chaude)       |
| 7. Soğuk Antreler        | (Entrée Froide)       |
| 8. Şerbetler (Şuruplar)  | (Sorbet)              |
| 9. Rotiler (Kızartmalar) | (Rôti)                |
| 10. Salatalar            | (Salade)              |
| 11. Sebzeler             | (Légume)              |
| 12. Tatlılar             | (Entrement)           |
| 13. Savoriler            | (Savoury)             |
| 14. Dessertler           | (Dessert)             |

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

## ÖRNEK MENÜ



### ZENGİN ORDÖVR TABAĞI

(RUS SALATASI, DOLMA, BALIK FÜME, BALIK KOKTEYL, HAVUÇ TARATOR, LİMON, KUŞKONMAZLI DANA JAMBON, B. PEYNİR, İMAMBAYILDI)



### VOLOVAN KARDİNAL AMERİKAN SOS İLE



DOMATES, SALATALIK, YEŞİLBİBER, MARUL GÖBEĞİ  
VINIGRET SOS İLE



### MANTARLI PİLİÇ DOLMA



DONDURMALI PARFE  
ÇİKOLATALI SOS İLE

### 3.2. Mönü Kartının Takdiminde Uyulacak İlkeler

Mönü kartı takdim edilirken uyulması gereken kurallar vardır.

Bu kurallar:

- Mönü kartları ilk sayfaları açık olarak ve sağ taraftan verilir.
- Mönü kartı ilk olarak masada oturan hanıma verilir.
- Aynı masada birkaç hanım varsa, ev sahibi beyin sağında oturan hanıma öncelik verilir.
- İçecek kartı ayrı bir kart ise ev sahibine bir kart vermek yeterlidir.
- Son mönü kartı ilk sayfası açık olarak ev sahibi beye verilir.



**Resim 8: Mönü kartının takdim edilmesi**

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>1) Menü kartını takdim ediniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Menü kartının ilk sayfasının açık olduğundan emin olunuz.</li><li>➤ Takdim ederken gülyüz ve tebessüm gösteriniz.</li><li>➤ İlk menü kartını bayana vermeyi unutmayınız.</li></ul>
<p>2) Konuğa menü kartını incelemesi için süre veriniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Masadan çok fazla uzaklaşmayınız.</li><li>➤ Konukların seçim yaptıkları zamanı gözlemleyiniz.</li><li>➤ Her an sizden yardım isteyebileceklerini unutmayınız.</li></ul>
<p>3) Aperatif içecekleri sorunuz.</p> <p>Aperatif olarak ne almak istersiniz?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aperatifler hakkında bilgiler veriniz.</li><li>➤ Daha fazla satış yapabilmek için kibar ve güler yüzle yaklaşınız.</li><li>➤ Aperatif içeceklerini not etmeyi unutmayınız.</li></ul>
<p>4) Gerekliğinde menü ile ilgili bilgiler veriniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Öncelikle konuğun isteklerinin önemli olduğunu unutmayınız.</li><li>➤ Konukların sizden yardım istemelerini bekleyiniz.</li><li>➤ Fazla bilgiyle konukları sıkmayınız.</li><li>➤ Açık ve anlaşılır ifadelerle menüdeki yiyeceklerin hazırlanış biçimi ve içeriklerini açıklayınız.</li></ul>



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki sorulara, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyerek cevap veriniz.**

1. Konuklara mönü kartının takdimini yapan personelin mönü kartını ilk vereceği konuğu doğru olarak veren seçenek aşağılardan hangisidir?

- A) Ev sahibi beye verilir. B) Ev sahibinin sağındaki bayana verilir.  
C) Masadaki genç bayana verilir. D) Konuk beye verilir.

2. Chef de Rang'ın konuklara mönü kartını takdim ettikten sonra neden masadan bir süre uzaklaşarak beklediğini doğru olarak veren seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Konukların rahatsız olmaması için. B) Diğer konuklarla ilgilenmek için.  
C) Mönü kartının incelenebilmesi için. D) Şefinin verdiği görevi yapmak için.

3. Mönü kartlarının genellikle dış kabı sabit ve iç kısmı değiştirilebilecek şekilde yapılmasının amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kolay taşınabilmesi için B) İşletme politikası olduğu için  
C) İçerik kısmının daha kolay D)Değişiklikleri sadece iç kısımda yaparak yazılabilmesi için. maliyeti de düşürmek için.

4. Mönü kartları hazırlanırken yiyecek ve içecek kartlarının aynı kart içerisinde hazırlanmasının amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Konuk aynı anda yemek ve içki seçimini yapabilir.  
B) İçecek kartları kendi başlarına ilgi çekmez.  
C) Yiyecek kartlarında yer alan bilgiler içecek kartlarında bulunmaz.  
D) Konuklar içecek seçimlerini karta göre yapmaz.

5. Mönü kartını konuğa takdim eden personelin kartın ilk sayfasını açık olarak takdim etmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir.

- A) Konuğun kartı hemen incelemesine olanak verdiği için  
B) Mönü kartının ilk sayfası renkli olduğu için  
C) Restoranın kendi prensibi olduğu için  
D) Konuklar öyle istediği için

Yukarıdaki sorulara verdiğiniz yanıtları arka sayfadaki cevaplarla karşılaştırmız. Yanlış cevapladığınız sorular için konuları tekrar inceleyiniz. Tam başarı sağladıktan sonra performans testini cevaplayınız.

## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Öğrencinin: Adı, Soyadı: Numarası: Konu: Menü Kartının Takdimi	<b>Tarih:</b> .../.../200... Sorulara cevabınız “evet” ise <b><u>Evet</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana ( <b><u>X</u></b> ),cevabınız “hayır” ise <b><u>Hayır</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana ( <b><u>X</u></b> ) işareti koyunuz.
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Menü kartlarını ilk sayfası açık olarak konuğun sağından takdim edebiliyor musunuz?</li><li>➤ Yiyecek ve içecek mönü kartlarını birbirinden ayırarak kartları tanıyabiliyor musunuz?</li><li>➤ Konuklara menü kartını takdim ettikten sonra inceleyebilmeleri için masadan biraz uzaklaşarak zaman veriyor musunuz?</li><li>➤ Menü kartında yer alan yiyecekleri isimleri ve pişirilme yöntemleriyle tanıyarak konuklara istedikleri zaman gerekli açıklamaları yapabiliyor musunuz?</li><li>➤ Restoranınızda servisini yaptığınız aperatifleri tanıyor musunuz?</li><li>➤ Konuklarımıza “Aperatif olarak ne almak istersiniz?” gibi ifadelerle aperatiflerini soruyor musunuz?</li><li>➤ Konuklarımıza aperatifler konusunda öneri sunabiliyor musunuz?</li></ul>	<b><u>Evet</u></b> <b><u>Hayır</u></b>

### DEĞERLENDİRME

Açıklama: Yukarıda, performansınızı ölçebilmeniz için hazırlanmış olan testteki soruların hepsine cevabınız “Evet” ise bir sonraki konuya geçiniz. “Hayır” cevabı verdiğiniz sorular için önceki konulara dönerek gerekli incelemeyi yeniden yapınız. Hala “Hayır”cevabı verdiğiniz sorular var ise öğretmeninizle görüşerek yardım alınız.

# ÖĞRENME FAALİYETİ - 4

## AMAÇ

Aperatif içki siparişini sorabilecek, dikkatli bir şekilde siparişleri fişe kaydedebilecek, ekmek, tereyağı ve su servisi yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restoran ve diğer yiyecek içecek işletmelerine giderek sipariş alınırken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- Siparişlerin hangi formlara yazıldığını inceleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 4. SİPARİŞLERİ ALMAK

Restoran şefi veya sorumlu personel tarafından siparişlerin alınması, konuklar masalarına alındıktan sonra başlar. Siparişleri alacak olan personel, beraberinde getirmiş olduğu mönü kartlarını kurallara uygun şekilde (mönü kartının takdimi konusunda takip edebilirsiniz.) konuklara takdim eder. Konuklara ilk olarak aperitif siparişleri sorularak siparişleri alınır. Aperatifler için eğer kendileri istediklerini ifade etmezler ise mutlaka tavsiyelerde bulunmak gerekir.



**Resim 9: Misafirlerden sipariş alınırken.**

Aperatif teklif edilirken konuğun görünüşüne, davranışına, restorana geliş sebebine ve iklime göre hareket edilir.

Aşağıdaki tabloda konuğun durumuna göre teklif edilebilecek aperatifler şunlardır:

Yazın konuk terliyor	Long drink aperatifler: Campari-Soda, Campari-Orange, Votka-Limon vb
Kışın konuk üşümüş	Yüksek alkollü içecekler: Whisky, Klasik ve modern aperatifler
Rezervasyonlu konuk Herhangi bir şey kutlanacak	Aperatif kokteyller: (Martini dry. Americano v.b.) Klasik aperatifler (Sherry vb)
Konuğun acelesi var	Hem aperatif hem de yemeklerle alınabilecek içecekler. Bira, bardakla getirilen şaraplar.
Alkol almak istemiyor	Portakal suyu, greyfurt suyu, Kola...
Rezervasyonlu konuk (Menü sipariş etmiş)	Mönüdeki yemeklere uygun içecekler



**Resim 10: Konuklar siparişlerini verirken.**

Siparişleri, salon şefi veya şefin konuklara tanıştıracığı captain veya chef de rang alır. Siparişler alınırken uyulacak kurallar:

- Siparişler, konukların sağından durularak alınır.
- Mönü kartı takdim edildikten sonra konukların seçimini yapabilmesi için bir süre beklenir.
- Hiçbir zaman ev sahibinin karşısına ve masanın öbür tarafına geçilerek sipariş alınmaz.
- Siparişler ev sahibine sorularak alınır.
- Siparişler alınırken konuklara seçimlerinde yardımcı olunur.

- Sipariş esnasında konuklarda yiyecek ve içecekler için istek uyandırılır.
- Önce hanımların sonra da beylerin siparişleri alınır.
- Siparişlerde yanlış anlaşılmanın olmaması için konukların duyacağı bir sesle tekrarlanır.

Siparişlerin alınması kadar önemli olan diğer iş siparişlerin pusulaya (Captain Order) yazılmasıdır. Siparişi alan personelin, sipariş alma kurallarına uyarak aldığı siparişleri sipariş pusulasına yazarken, pusuladaki bütün boş kısımları doldurması gerekmektedir. (Garson no, masa no, konuk sayısı, tarih, sıra numarası, yemek ve diğer istekler bölümü.)

### **Sipariş Alırken Kullanılan Kısaltmalar ve Diğer Hususlar:**

Siparişlerinin hepsinin tüm ayrıntıları ile yazılması demek konuğun başında dikilip kalmak demek değildir. Kullanılan kısaltma ve benzeri notlar sipariş alma süresini kısaltır. Personele zaman kazandırır. Yapılan kısaltmalar işletmede standart bir uygulama olmalıdır. Aksi takdirde yemeği sipariş pusulasına göre hazırlayacak olan mutfak personeli yanlışlıklara yol açar. Diğer taraftan siparişi alan personelin kısa bir süre için bile olsa uzaklaşması veya görevini başka bir personele devretmesi durumunda yerine bakan personel siparişlerini farklı kişilere servis edebilir.

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

Restoranlarda uygulanan kısaltmalar:

Biftek	: Bf	Kola	: Kl.
Bonfile	: Bn.	Diet kola	: D. Kl
Pirzola	: Pr.	Meyveli gazoz	: M. Gz.
Çorba	: Çr.	Meyve suyu	: Ms.
Ordövr	: Ord.	Portakal suyu	: Ps.
Dondurma	: Dn.	Beyaz şarap	: Bşr.
Krem Şokola	: Şn	Kırmızı şarap	: Kr. Şr.

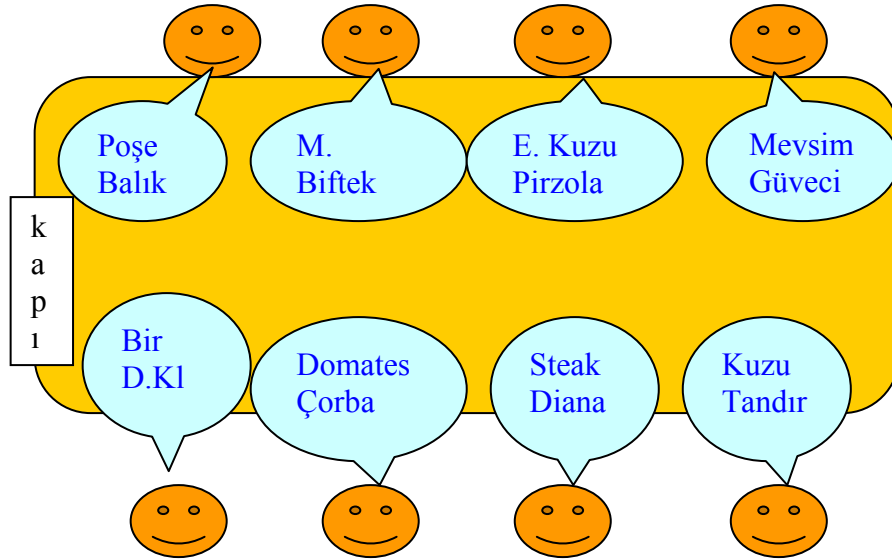
Konukların bütün siparişleri aynı anda alınmaz. Menü kartındaki sıralamada görülebileceği gibi tatlılar, meyveler, kahve, kanyak, likör vb yiyecek ve içeceklerin siparişi ana yemekler yendikten ve masalarda gerekli temizlik ve hazırlık çalışmaları yapıldıktan sonra alınır. Sipariş alma yöntemi ana yemek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

Sipariş pusulası üç kopya olarak düzenlenir ve aşağıdaki yerlere verilir.

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

Bardan içki alırken barmen sipariş pusulasını damgalayarak geri verir. İçecekler için ayrı bir pusula da düzenlenebilir.

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



Şekil 1: Grup Siparişlerinin önce boş bir sayfaya alınması.

## 4.1. Aperatif İçkiler

Yemeklerden önce alınan ve iştah açıcı olarak nitelendirilen içeceklere aperatif içecekler denir. Aperatif içecekler tüm dünyada benzerlikler gösterebilir. Türkiye’de Rakı aperatif olarak kabul edilirken, Ruslar çok türkettikleri için Votka yı aperatif olarak alabilir. Fransa’da ve tüm dünyada tartışmasız Şaraplar aperatif olarak alınsalar bile Almanlar Birayı aperatif olarak kabuledebilirler. Alkol oranları kısmen daha az olan bu içecekler, konuklara restorana geldiklerinde ilk önce sunulan içeceklerdir.

### 4.1.1. Klasik Aperatifler

Klasik aperitifler Şarap menşeyli içeceklerdir. Beyaz şarap cinsi bu içeceklerin kendilerine has kokuları ve normal normal şaraplardan daha yüksek alkol oranlarıyla klasikleşmiş aperatiflerdir. Marka olarak Sherry (İspanya), Porto (Portekiz), Mader (Atlantik- Mader adaları) şaraplarıdır.

**Sherry:** İspanya’da üretilen ve alkolle takviye edilmiş, aperatif bir içkidir. Güneşte bekletilip şekerlendirilen üzümler sıkılarak fermantasyon sonucu şaraba dönüştürülür. Bodegas denilen serin mahzenlerdeki fiçılarda bekletilirken üzerinde beyaz bir flor denilen beyaz bir tabaka oluşur. Bölgeye mahsus üzümün kabuklarındaki tabii maya nedeniyle oluşan bu tabaka, sherry nin “fino” tipi olmasını sağlar. Oluşmamışsa “oloroso”, oluşum hafif ise “amontillado” marka sherry ortaya çıkar.

**Önemli markaları:** Fino, Amontillado, Oloroso, Manzanilla.

**Porto:** Adını Portekiz’in Oporto şehrinden alır. Alkol ilavesi ile kuvvetlendirilir. İngilizlerin meşhur ettiği bu şarap Portekiz’deki Douru(Duro) nehrinin yamaçlarındaki teraslama bağlardan elde edilen üzümlerle yapılır.

**Önemli Markaları:** Graham, Dow’s, Noval, Taylor’s, Fonseca, Croft, Calem ünlü markalarıdır.

**Mader Şarapları:** Genellikle açık kahverengi, tatlımsı ve karamel lezzetinde şaraplardır. **Önemli Markaları:** Blandy’s, Henriques and Henriques.

#### 4.1.2. Modern Aperatifler

Şarapların içerisine alkol, çeşitli koku ve tat verici maddeler katılmak suretiyle yapılmış içkilere alkol dereceleri 20 ile 40 arasında değişir.

- **Vermutlar:** Aperatif olarak sunulanlar sek olanlardır. Genellikle Fransız Vermutları sek olanlardır. Noilly Prat, Nogue Richard, Chambery, Chastenet, Cinzano, Martini, Carpano, Mirafiore, Viarengo.
- **Anasonlu içkiler:** Rakı ve Pernod gibi anasonlu içkiler bu gruba girer.
- **Diğer modern aperatifler:** Aperatif olarak piyasada bulunur. Dubonnet, Campari, Bitter Rossi, Cynar, St. Raphael.

#### 4.1.3. Aperatif Kokteyller

Çeşitli yüksek alkollü içkilerin renk ve koku maddeleriyle karıştırılması sonucu hazırlanan içeceklerdir. Genellikle Shaker veya Mixing Glass’ta Short Drink olarak hazırlanırlar ve kokteyl bardağında servis edilirler. Bu gruptaki kokteyller içerdikleri maddeler dalayısıyla iştah açıcı nitelikte olup yemeklerden önce alınırlar.

Aperatif kokteyllere sek kokteyller de denir. Martini dry, Manhattan, Gibson, Votka Martini, Adonis, Alfonso, Dubonnet cocktail, Rob Roy, Americano, Campari Blossom, Bamboo kokteylleri örnek verebiliriz.

## 4.2. Mönü Yiyecekleri

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

Genel olarak bir restoran kartına yemekler şöyle sıralanır:

- Soğuk ve Sıcak Ordövrler
- Çorbalar
- Yumurta Çeşitleri ve Hamur İşleri
- Balıklar ve Diğer Deniz Ürünleri
- Tava, Izgara Ve Rotiler
- Spesyaliteler
- Sebze Yemekleri ve Salatalar
- Tatlı ve Meyveler
- Peynirler

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

### 4.2.1. Mönü Yiyeceklerinin Pişirme Usulleri

Mutfakta hazırlanan yemekler farklı usüllerde hazırlanırlar. Bu usüller:

Haşlamalar, Buğulamalar, Tavalar, Izgaralar, Fırınlr, Rotiler

Pişirme yöntemlerinin mönü kartlarına yazılması gerektiği gibi sipariş pusulasına da konuğun isteğine göre yazılmalıdır. Bazı yemeklerde pişirme yöntemlerine göre kısaltmalar kullanılmaktadır.

Izgara ve tava etlerin pişirme dereceleri ve kısaltmaları şöyledir

:

- |                 |                     |     |
|-----------------|---------------------|-----|
| ➤ Çok az pişmiş | : Rare (reyr)       | : R |
| ➤ Az pişmiş     | : English (ingiliş) | : E |
| ➤ Orta pişmiş   | : Medium (midyum)   | : M |
| ➤ Çok pişmiş    | : Welldone (Veldan) | : W |

### 4.2.2. Mönü Yiyeceklerinin İçerikleri

Restoranlarda menülerde yer alan yiyeceklerin nasıl hazırlandıklarının yanı sıra içerisinde bulunan malzemelerin de yazılması gerekir. Konuklar seçimlerini yemeklerin içeriğine bakarak da yaparlar. Bu bilgiler personelin işini kolaylaştırır ve personel bu sayede yiyecekler hakkında gerekli bilgileri öğrenmiş olur.



### 4.2.3. Menüdeki yemeklerin pişme süreleri:

Menüdeki yiyeceklerin ne kadar sürede pişirildikleri, yemeklerin tadını ve görünüşünü etkilemektedir. Özellikle et yemeklerinin az pişmiş, orta pişmiş veya çok pişmiş olmaları konukların yiyecekle ilgili tercihlerini etkilemektedir.

### 4.3. Yiyeceğe Uygun Şarap Seçme

İyi bir yemek beraberinde sunulan kaliteli bir şarapla anlam kazanır. Şarabın, kalitesinin yanında yemeğe uygun bir renk ve marka olması daha önemlidir. Şarap seçiminde belli kurallar vardır.

Yiyecek türleri ve bunlara uygun şaraplar aşağıdaki tabloda verilmiştir:

<b>Hafif Ordövrler</b> (Sebzeler, Jambon, Kümes Hayvanları Salatası, Alabalık, Şarküteri Vb.)	Beyaz Şaraplar (Taze Hafif, Hafif, Naturel)
<b>Kuvvetli Ovdörler</b> (Pateler Kaz Ciğeri, Yılan Balığı, Havyar, Somon vb)	Beyaz Şaraplar (Kuvvetli, Sek, Dolgun)
<b>Çorbalar</b>	Ordövrlerle Alınan Şaraplar Veya Sherry
<b>Balıklar</b> Haşlama, Poşe, Soslu Tava, Grill Ve Fırın Kabuklu Deniz Ürünleri	Beyaz Şaraplar (Hafif İçimli Sek Beyaz Şarap) (Kuvvetli Beyaz-Roze Şarap) (Sek Beyaz Beyaz Şarap-Köpüklü Şarap)
Yumurta Yemekleri ve Hamurşileri	Kırmızı Şaraplar (Genç ve Hafif İçimli)
<b>Kanatlı Hayvanlar</b>  <b>Haşlamalar</b> Tavuk Göğsü Haşlama, Frikase Soslu Tavuk Yemekleri	Hayvanın Cinsine Göre Beyaz, Rose, Kırmızı Şarap Dolgun Beyaz Şaraplar
<b>Çervirme Ve Fırın</b> Piliç, Güvercin, Bildırcın	Sek Roze Şaraplar Sek Beyaz Şaraplar Hafif İçimli Kırmızı Şaraplar
<b>Yağlı Kümes Hayvanları</b> Ördek Ve Kaz	Kuvvetli ve Dolgun Kırmızı Şaraplar
<b>Kanatlı Av Hayvanları</b> Yaban Ördeği, Sülün, Keklik	Dolgun, Sek Roze Şaraplar Elegant Kırmızı Şaraplar
<b>Süt Danası ve Süt Kuzusu</b>	Dolgun Aromalı Beyaz Şarap

<b>Sığır,Dana,Koyun Haşlamalar</b>	Kırmızı Şaraplar Hafif Kırmızı Şarap, Dolgun Roze Şarap
<b>Izgara ve Rotiler</b>	Kuvvetli, Dolgun Kırmızı Şarap
<b>Av Hayvanları</b> Geyik, Karaca, Yaban Keçisi, Yaban Domuzu	Kuvvetli Kırmızı Şaraplar
<b>Peynirler</b> Taze Veya Eritme Peynirler Keçi Peyniri Sert Kaşarlanmış, Baharatlı Peynirler	Hafif Beyaz Şaraplar Sek Beyaz veya Roze Şaraplar Kuvvetli Kırmızı Şaraplar
<b>Tatlılar</b> Sıcak Tatlılar, Krepler, Omlet Sürpriz, Flambe Meyve	Tatlı Şaraplar
Normal Tatlılar, Yaş Pastalar Meyveli Turtalar	Tatlı Şarap veya Köpüklü Şarap
Dondurmalar, Kuplar	Köpüklü Şarap
<b>Meyveler</b> Normal Meyveler, Elma, Armut, Şeftali, Üzüm vb.	Tatlı Şarap, Köpüklü Şarap
Kıymetli Meyveler, Muz, Ananas, Kivi vb.	Köpüklü Şarap

#### 4.4. Sipariş Fişi Doldurma

Restoranda siparişi alan personel konukların istedikleri yiyecek ve içecekleri yanlarında bulundurdukları sipariş pusulasına kaydederler. Siparişlerin pusulaya tüm detaylarıyla yazılması gerekir. Sipariş pusulasında bulunması gereken bilgilerin personel tarafından bilinmesi gerekir.

Sipariş pusulasında bulunması gereken bilgiler:

- Restoranın ismi
- Tarih,
- Masa numarası
- Garson ismi (kendisine verilmiş bir numara da olabilir.)
- Konuk sayısı
- Sipariş pusulası sıra numarası
- Yemek ve içeceklerin miktarları ve isimlerinin bulunduğu bölüm.
- Siparişi alan garsonun imzası.

Konuklara mn kartı takdim edilir ve siparişleri sorulur. Siparişler ev sahibine sorularak alınacağı için ev sahibinin sağında durularak alınır. Alınan siparişler her aşamada tekrar edilir. Sipariş pusulasındaki masa no, garson no, konuk sayısı, tarih, sıra numarası kısımları da doldurulur. Yemeklerin sayısı pusulanın sol tarafına çetele tutar gibi çizgiler çizilerek yazılır. (Tablo 2’den takip ediniz.)

Aşağıdaki örnekte görülen miktar kısmı çizgilerle (/ , X) ifare edilir.

#### rnek:

1- Mustafa Bey Steak Diana sipariş etmiş ve aynısından eşi Ayşe Hanım’ da istemiş ise pusulaya Steak Diana .....X (iki kişilik veya iki porsiyon) şeklinde yazılır.

2- Kurtuluş Bey bir T-bone Steak istemiş ise T- bone Steak ... / (bir kişilik vey bir pors.) şeklinde yazılır.

Yemekler sipariş pusulasına gruplar halinde yazılır. Ordövr, orba gibi birinci sırada servis edilecek yemekler altalta bir kaç satır halinde yazılır. Arada birer satır boş bırakılarak diğer grup yemekler yazılır.

İçecekler ise pusulanın en altına ve alt satırdan başlanıp üst satırlara çıkılarak yazılır. Böylece ilk konuğun içeceği en alt satıra yazılmış olur.

.....Restoran Sipariş Pusulası						
Garson	No	Masa	No	Konuk	Sayısı	Sıra No : 000123
2		22		4		
Miktarı		C i n s i				
/		Konsome				
X		Domates orbası				
/		Karides Kokteyl				
/		70 Doluca Beyaz				
X		Rakı(dbl.)				
						Gason (İmza)

Tablo 2: Sipariş pusulası

#### 4.4.1. Manuel Sipariş Alma

Siparişlerin, siparişi alan personel tarafından yanında getirdiği hesap pusulasına el yöntemiyle yazılmasıdır.(Siparişlerin nasıl kaydedileceğini “siparişlerin yazılması” bölümünde görebilirsiniz.)

#### **4.4.2. Elektronik Sipariş Alma**

Restoranlarda genellikle manuel sistem kullanılmaktadır. Elektronik sistem kullanılan restoranlarda alınan siparişler öncelikle sipariş pusulasına yazılır. Garson veya siparişi alan personel restoranda bulunan ve işletmenin diğer bölümlerinde de takibi yapılan elektronik ekrana siparişlerini girer. Bu siparişler aynı anda hem kasada hem de siparişlerin hazırlanacağı bölümlerde görülür. Siparişi giren personel bir çıktı olarak servis aşamasında gerekli kontrolleri yapabilir.

#### **4.5. Sipariş Fişlerinin Dağıtım Yerleri**

Üç kopya düzenlenen sipariş pusulası gerekli hazırlıkların ve hesapların düzenlenebilmesi için ilgili birimlere gönderilir.

##### **4.5.1. Mutfak**

Mutfakta yemeklerin hazırlanması ve alınması için gönderilir.

##### **4.5.2. Bar**

İçeceklerin bardan alınabilmesi için gönderilir.

##### **4.5.3. Kasa**

Adisyonun düzenlenebilmesi için gönderilir.

#### **4.6. Ekmek Çeşitleri ve Servisi**

Bir çok konuk, yemeğe ekme (kızarmış ekme) ve tereyağı (zeytin yağı servisi de kullanılmaya başlanmıştır) ile başlar. Siparişlerin alınmasından sonra içecek ve ekme-tereyağı servisi yapılır. Konuklar içeceklerini yudumlarırken bir taraftan da kızarmış ekme veya tost üzerine tereyağı sürerek yerler. Mide yemeğe ve alkollü içkilere hazırlanır.

Restoranlarda ekme genellikle kızartılarak servis edilir. Günümüzde ekmeğin içerisine konan yiyeceklerle çeşitlendirildiklerini ve büfelerde konuklara sunulduklarını görmekteyiz. Zeytinli, haşhaşlı, susamlı, patatesli, cevizli ve birçok çeşitli ekmeğin yapılmaktadır. Ayrıca servis edilmiş biçimlerine göre tost olarak sunulur.



**Resim 11: Misafirlere ekmek ve tereyağı servisi yapılırken**

Tost ve kızarmış ekmekler 1- 1,5 cm. kalınlığında kesilerek kızartma makinesinde, salamanderde veya ızgarada kızartılırlar. Kızarmış ekmek dilimleri dörde katlanmış, ekmek sepeti veya uygun büyüklükteki düz tabak (ordövr tabağı veya dessert tabağı) üzerine konmuş peçete arasında getirilerek konuğun sol tarafından ekmek tabağının biraz ilerisine konur. Servis edilirken peçetenin açık köşeleri konuğa dönük olmalıdır. Servisi yapıldıktan sonra peçetenin üst köşesi hafifçe yukarıya kıvrılarak tostların görünmesi sağlanır. Kenarları yüksek ekmek sepetlerinde peçete heybe şeklinde katlanarak ekmek dilimleri sepetin içine yerleştirilir. Konuğun bir isteği olup olmadığı sorulur. Selamlanarak masadan uzaklaşılır.

#### **4.7. Yağların Servisi**

Konuklara kızarmış ekmek ve tostlarla birlikte sunulan tereyağının (veya zeytinyağı) alakart servis uygulanan işletmelerde üç şekilde servis edilme yöntemi vardır.

##### **Yağların Servis Yöntemleri**

- **Posiyonluk Kaplarında Servis:** Küçük kaplar içerisine 20 – 25 gr tereyağı konarak dolaplarda soğutulur. Özel tabak veya kahve fincanı tabağında servis edilir.
- **Porsiyonluk Kasede Servis:** Küçük cam veya porselen kaseye talaş buz doldurulur. Buzun üzerine silindir, yıldız veya rulo şekilleri verilmiş tereyağı parçaları konur. Kase dantel kağıtlı(dolley) küçük bir tabak üzerine konarak servis edilir.
- **Özel Servis Kabında Servis:** Tereyağı servisinde kullanılan iki veya üç parçalı tereyağı kabının alt bölmesine talaş buz konur. Üstteki delikli kısmına bir parça buz ve üzerine şekillendirilmiş tereyağı konur. Üzerine kapağı kapatılır. Dessert tabak üzerinde masanın solundan servis edilir. Kapağı açılarak kabın kenarına bırakılır.

Her üç yöntemde de tereyağı kabı konuğun sol tarafından masaya konur. Tereyağı kabının yeri ekmek tabağının sol ilerisidir. Porsiyonluk kase ve özel tereyağı servis kabının yanında kokteyl çatalı verilebilir. Çatal, sapı 45 derece sağ aşağıya bakacak şekilde masaya bırakılır.

#### 4.8. Su Servisi

Servisin vazgeçilmez içeceklerinden biri de sudur. Kuverin sağında bulunan su bardağına su sürahi veya benzeri kaplarla servis edilebileceği gibi, restoran back Office (bek ofis)'inde doldurulmuş bardakla da servis edilir. Günümüzde marketlerde satılan 0,5 -1- 1,5 lik plastik şişelerle de servis yapılmaktadır.

Su servisi için öncelikle içerisine kumaş peçete aşılmış bir tepsi hazırlanır. Sürahi veya şişe ile su bardağı ve bir adet dolley ile kağıt peçete tepsi üzerine yerleştirilir.

(Masada hazır halde de bulunabilir.) Önce dolley masaya bırakılır.




**Resim 12: Misafire su servisi yapılırken**

Konuğun sağ tarafından bardak kuverdeki bıçağın uç ilerisine ve dolley üzerine konur (masada bulunan bardak kapalı ise ilk iş bardağı açmaktır.) Sürahi veya şişe ile bardak iki santim boşluk kalıncaya kadar doldurulur. Masada yok ise kağıt peçete(üçgen katlanmış) bardağın sağ yanına bırakılır. Sürahi veya Şişe bardağın sağ ilerisine ve kulpu 45 derece sağa bakacak şekilde bırakılır. Konuğun başka bir isteği olup olmadığı sorulur ve selamlanarak masadan uzaklaşılır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>Aperatiflerin siparişini alarak servisini yapınız.</p> <p><b>Aperatif olarak ne almak istersiniz?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Siparişleri sipariş pusulasına yanlışsız yazınız.</li><li>➤ Siparişleri bardan alırken servis kaidelerine uygun olarak tepsilere yerleştiriniz.</li><li>➤ Servisi bayanlardan başlayarak yapınız.</li><li>➤ Aperatifler fazla ise yardımcı personelden (komi) yardım alınız.</li></ul>
<p>Yiyeceklerle ilgili önerilerde bulunarak siparişlerini alınız.</p> <p><b>Aperatif olarak ne almak istersiniz?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Önerilerde bulunurken birbirleriyle uyumlu yiyecekleri tavsiye ediniz.</li><li>➤ Yiyeceklerin pişirme yöntemleri ve süreleri ile ilgili bilgiler veriniz.</li><li>➤ Siparişleri mutlaka tekrar ederek pusulaya yazınız.</li><li>➤ Hazırlanması kolay ve mevsim yiyecekleriyle hazırlanabilecek yiyecekleri tavsiye ediniz.</li></ul>
<p>Şaraplarla ilgili önerilerde bulunarak siparişlerini alınız.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Önerilerde bulunurken anlaşılır ve yumuşak bir dil kullanınız.</li><li>➤ Yemeklerle uyumlu şarapları tavsiye ediniz.</li><li>➤ İşletmeye daha çok kazanç sağlayacak şarapları tavsiye ediniz.</li><li>➤ Şarapların üretim yılı, bölgeleri ve özellikleriyle ilgili bilgiler veriniz.</li><li>➤ Siparişleri sipariş pusulasına yazarken özelliklerini de mutlaka not ediniz.</li></ul>

<p>Siparişleri sipariş fişine yazınız.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sipariş pusulası ve kaleminizin hazır olduğundan emin olunuz.</li> <li>➤ Konukların verdikleri siparişleri mutlaka tekrar ediniz.</li> <li>➤ Siparişlerle ilgili detayları pusulaya yazınız.</li> <li>➤ Herkesin okuyabileceği bir yazı ile kaydediniz.</li> <li>➤ Aynı grup yiyecekler için kullandığınız işaretlerin işletmede kullanılan ortak işaretler olmasına dikkat ediniz.</li> </ul>
<p>Sipariş fişini ilgili birimlere zamanında iletiniz.</p> <p><b>Mutfak</b>      <b>Kasa</b>      <b>Bar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siparişlerin geciktirilmemesi için hazırlanacağı birimleri tesbit ediniz.</li> <li>➤ Gönderdiğiniz sipariş pusulalarının diğer birimlere iletildiğini kontrol ediniz.</li> <li>➤ Zaman kaybetmeyiniz.</li> <li>➤ Siparişleri geciktirmeyiniz.</li> </ul>
<p>Ekmek, tereyağı ve su servisi yapınız.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siparişleri tepsi üzerine düzenli ve servis sırasına göre yerleştiriniz.</li> <li>➤ Ekmeklerin peçete arasında ve sıcak olduğundan emin olunuz.</li> <li>➤ Tereyağının buz üzerinde ve buzların erimemiş olduğunu kontrol ediniz.</li> <li>➤ Güler yüz ve tebessüm gösteriniz.</li> <li>➤ Konuğu nazikçe selamlayınız.</li> </ul>



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli sorulardan doğru olan cevabı daire içerisine alınız.

1. Servis personeli konukların siparişlerini alırken hangi durumda konuklara aperatif teklifinde bulunur?

- A) Konuk aperatif isteğini ifade etmiyor ise B) Konuk restorana iki kez gelmiş ise  
C) Konuk ilk kez restorana geliyor ise D) Konuk aperatif almayacağını söylemiş ise

2. Rezervasyon yaptırarak restoranınıza gelen ve içecek tercihini yapmayan konuğa aperatif olarak ne tavsiye edersiniz?

- A) Alkolsüz içecekler tavsiye edilir. B) Aperatif kokteyller  
C) Menüdeki yemeklere uygun içecekler D) Yüksek alkollü içecekler

3. Chef de Rang(garson) konukların rezervasyonunu alırken neden konukların duyabileceği bir ses tonu ile siparişleri tekrar eder?

- A) Konuklarla iletişim kurmak için B) İşletme politikası olduğu için  
C) Konuklarla karşı kibar olmak için D) Sipariş yanlış yapmamak için

4. Restoranlarda sipariş alırken sipariş kısaltmaları yapmanın amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Sipariş pusulasında fazla yer kullanmamak için  
B) Sipariş alırken konukların fazla zamanını almamak için  
C) Kağıt ve kalem tasarrufu yapmak için  
D) Sipariş pusulasında yanlış anlaşılması önlemek için

5. Kalabalık grupların siparişini alırken öncelikle boş bir kağıt üzerine veya korton üzerine alarak son şeklinin sipariş pusulasına yazılmasının amacı nedir?

- A) Fazla sipariş pusulası yaprağı kullanmamak için.  
B) Siparişlerin değişikliklerini unutmamak için  
C) Sipariş değişikliklerini pusulada yapmamak için  
D) Bu şekilde kolayımıza geldiği için

6. Menüdeki yiyeceklerin pişirme usüllerinin servis personeli tarafından bilinmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Konuğa hazırlanma süresi ile ilgili bilgi verebilmek için  
B) Mutfakla işbirliğini sağlamak için  
C) Yiyecekleri daha iyi tanımak için  
D) İşletmelerde kural haline geldiği için

Yukarıdaki sorulara verdiğiniz yanıtları arka sayfadaki cevaplarla karşılaştırınız. Yanlış cevapladığınız sorular için konuları tekrar inceleyiniz. Tam başarı sağladıktan sonra performans testini cevaplayınız.

## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Öğrencinin:	<b>Tarih:</b> .../.../200...
Adı, Soyadı: Numarası : Konu: <i>Mönü Kartının Takdimi</i>	Sorulara cevabınız “evet” ise <b><u>Evet</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.),cevabınız “hayır” ise <b><u>Hayır</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana (.X.) işareti koyunuz.
Masalarına aldığınız konuklarla aperatif içecekleri önerebiliyor musunuz?  Menüde yer alan yiyecekleri hazırlanma ve içerikleriyle bilerek konuklara önerebiliyor musunuz?  Sipariş edilen yemeklere uygun şarap tavsiyesinde bulunabiliyor musunuz?  Sipariş pusulasına şarap siparişlerini yılı ve markasına göre eksiksiz alarak kaydedebiliyor musunuz?  Siparişleri alarak pusulaya kaydettikten sonra bar ve mutfaktan hazırlanışlarını ve restorana getirilişlerinin takibini yapabiliyor musunuz?  Konuklarınıza “Aperatif olarak ne almak istersiniz” gibi ifadelerle aperatiflerini soruyor musunuz?  Menü sıralamasına ve servis sırasına göre yemekleri konuklara servis edebiliyor musunuz?  Ekmek tereyağı ve su servisi yapabiliyor musunuz?	<b><u>Evet</u></b> <b><u>Hayır</u></b>

### DEĞERLENDİRME

Açıklama: Yukarıda, performansınızı ölçebilmeniz için hazırlanmış olan testeki soruların hepsine cevabınız “Evet” ise bir sonraki konuya geçiniz. “Hayır” cevabı verdiğiniz sorular için önceki konulara dönerek gerekli incelemeyi yeniden yapınız. Hâlâ “Hayır”cevabı verdiğiniz sorular var ise öğretmeninizle görüşerek yardım alınız.

# ÖĞRENME FAALİYETİ - 5

## AMAÇ

Servisin sonunda görgü kurallarına uygun olarak müşterinin hesabını hazırlayarak takdim edebilecek ve tahsil edebileceksin.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restoran ve diğer yiyecek içecek işletmelerine giderek sipariş alınırken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- Siparişlerin hangi formlara yazıldığını inceleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 5. HESABI TAKDİM VE TAHSİL ETMEK

Restoranlarda konuklarla kurulan servis ilişkisinin son basamağı hesapların hazırlanarak konuklara görürülmesi ve hesabın tahsil edilmesidir. Konuklar, yemekleri bittiği zaman görevli Chef de Rang'dan(garson) hesabı ister.

**Hesapların Hazırlanması:** Hesaplar kasada tutulur. Her masa için bir Adisyon (Hesap Pusulası) açılır. Siparişler alındıkça adisyonlara işlenir. Adisyonlarda; yemek veya içecek adları, sayıları (kaç porsiyon veya adet olarak) ve birim fiyatları yazılır.

<b>LEZZET RESTAURANT</b>			
<b>Cafer LEZZET</b>		<b>No 123456</b>	
Tel: 315 00 00 - Faks: 315 00 01		Tarih .../.../20...	
Menekşe Sok. No: 001-AMASRA			
Masa No:.....		Saat:.....	
Adet	B. ....	FİYATI(YTL)	
	Yiyecek ve İçecekler	Birim	Toplam
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
KDV Dahildir. Toplam			.....

Tablo 3: Restoranda kullanılan adisyon örneği

## 5.1. Yiyecek ve İçeceklerin Fiyatlandırılması

Mönü kartalarında tüm yiyecek ve içeceklerin birim fiyatları bellidir. Adisyonda yer alan miktar bölümüne hangi yiyecek ve içeceklerden kaç porsiyon veya adet oldukları yazılır. Fiyat bölümüne ise yiyecek ve içeceklerin mönü kartında yazılı olan fiyatları yazılır. Ayrıca her grup yiyecek ve içeceklerin toplamalarının yazıldığı tutar sütunu vardır. Bu bölümde aynı türden yiyecek ve içeceklerin toplam fiyatları yazılır. Son olarak hesabın toplam tutarını gösteren alt kısımda ki “Toplam= ...” bölümünde konuklar ödeyecekleri miktar yazılır. Bu hesaplamalardan sonra hesap hazırlanmış ve konuk masasına götürülecek aşamaya gelinmiştir



Resim 13: Hesap Takdim edilirken

## 5.2. Hesabın Masaya Takdimi

Konuğun hesap ödemek istemesi üzerine hazırlanan adisyon kasiyerden alınarak kontrol edilir. Kontrolü yapan garson, hazırlanmış olan adisyonu konuk masasına götürmeden önce çek sümeni (check folder) arasına veya bir dessert tabağı ile peçete arasına koyar. Küçük bir tepsi ile konuk masasına götürür. “Buyurun efendim, hesabımız” şeklinde bir ifade kullanarak sağ tarafından hesabı ödeyecek olan ev sahibi veya konukun önüne bırakır. Çek sümeninin kalemlik bölümüne (yoksa arasına) bir kalem konur. Konuk kendisine gelen hesabı nakit, kart veya diğer yöntemlerle ödeyebilir.

## 5.3. Hesabın Tahsili

Hesabı takdim eden garson, konukun hesabı incelemesi için zaman tanımalı bu esnada başında beklememelidir. Konukun hesabı ne şekilde ödeyeceğini öğrenerek hesabı tahsil etmelidir.



Resim 14: Hesap ödenirken.

### 5.3.1. Nakit

Konuk nakit olarak ödeme yapacak ise adisyonda yazılı olan toplam tutarı sümen arasına veya hesabın getirildiği tabak içerisine nakit olarak bırakır. Garson, konuktan “İzinizle efendim, alabilir miyim efendim” benzeri ifadelerle mücade isteyerek alır ve kasiyere götürür. Kasiyer parayı alır ve adisyona “ödendi” damgasını basar. Kendisindeki nüshaya da (diğer kopyası) ödendi damgası basarak konuğun isteğine göre fiş veya faturayı düzenler. Adisyonun bir kopyası ile birlikte garsona verir. Para üstü varsa onu da alan garson kontrolünü yapar. Fatura, fiş ve para üstünü sümen arasına koyarak aynı yöntemle konuğa takdim eder.

### 5.3.2. Kredi Kartı

Konuk ödemeyi kredi kartı ile yapacaksa kredi kartını sümen arasına bırakır. Garson nakit ödemedeki yöntemle masadan alarak kasaya götürür. Kasiyer kredi kartının geçerliliğini kontrol eder ve kredi kartını pos makinasından geçirir. Adisyonda yazılı olan toplam miktarı yazarak posdan slip alır. Yabancı konuklar için kredi kart numarasını ve adisyon tutarını döviz cinsinden ödeme formuna (sales slip) kaydeder ve bunları özel makineden geçirir. Alınan slipler imza için konuğa götürülür. Konuk imzaladıktan sonra kart üzerindeki imza ile karşılaştırılır ve slipin bir kopyası adisyon ve kasa fişi (fatura olabilir) ile birlikte konuğa verilir.



**Resim 15: Hesabın kredi kartı ile ödenmesi**

## 5.4. Konukların Uğurlanması

Hesap tahsil edildikten sonra konuklarla son kez hizmet edilir. Bu hizmet konuğun restoranda memnun ve yeniden gelmeyi arzulamasını sağlayacak nitelikte olmalıdır. Konuk restoranın kapısından ayrılmadan hizmet ve ev sahipliği bitmez.

Konuğa hesap üstü verildikten sonra para üstü kontrolü yapılsın diyerek konuk rahat bırakılır. Masa kontrolü kaybedilmeden masadan uzaklaşılır ve konukların kalkmak istedikleri an beklenir. Kalkmak istedikleri anda masaya gidilir ve hanımlarla çocukların sandalyeleri çekilerek masadan kalkmalarına yardımcı olunur. Vestiyer işlemleri için konuklara refakat edilir. Giyinmelerine yardımcı olunur. Uğurlama anında restoran şefinin de bulunması gerekir. Kapı açılarak konuklara vedalaşılır. Ziyaretlerinden dolayı konuklara teşekkür edilir. Kendilerinin tekrar beklendiği bildirilir. İyi günler veya iyi geceler dilenerek uğurlanır.



**Resim 16: Misafirler masadan kalkarken**

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>Hesabı hazırlayınız.</p> <p><b>Kasiyere Giderek Hesabı Hazırlat ve Kontrolünü Yapınız.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konuklar istemeden hesabı hazırlamayınız.</li><li>➤ Konukların, hesaplarını ortak veya bireysel olarak mı ödeyeceklerini sorunuz.</li><li>➤ Yiyecek ve içeceklerin fiyatlarının menü kartındakilerle aynı olduğuna dikkat ediniz.</li><li>➤ Hesaplamalarda yanlış meydan vermemek için bir kez daha kontrol ediniz.</li><li>➤ Adisyonlarda kazıntı ve silinti olmamasına özen gösteriniz.</li></ul>
<p>Hesabı takdim ediniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hesabı ödeyecek olana veriniz.</li><li>➤ Konuğun sağ tarafından takdim ediniz.</li><li>➤ Hesabı takdim ederken nazik ve güleryüz gösteriniz.</li></ul>
<p>Hesabı tahsil ediniz.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konuğun hesabı incelemesi için zaman tanıyınız.</li><li>➤ Başında bekleyerek konuğu rahatsız etmeyiniz.</li><li>➤ Hesap artanları var ise kontrol ederek konuğa iade ediniz.</li><li>➤ Para üstünü kontrol ediniz.</li><li>➤ Tebessüm göstererek memnuniyetinizi belli ediniz.</li></ul>

Konukları uğurlayınız.



- Konuklar restorandan çıkmazdan önce mutlaka masayı kontrol ederek unutulmuş eşyaları iade ediniz.
- Konukları selamlamayı unutmayınız.
- Vip konuklarla restoran çıkışına ve arabalarına kadar eşlik ediniz.
- Konukların size gelmelerinden dolayı memnun olduğunuzu ifade ediniz.

Nezaket ve güler yüzle uğurlayınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki sorulara, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyerek cevap veriniz**

1. Hesapların hazırlanması sırasında kasiyerle işbirliğine gidilmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - A) Kasiyerin yiyecek ve içeceklerle ilgili bilgisinin olmaması
  - B) Hesapların hazırlanması işinin zor ve sıkıntılı olması
  - C) Adisyondaki yiyecek ve içeceklerin sipariş pusulasıyla karşılaştırılması
  - D) Kasiyerin servis personelinden yardım istemesi
2. Hesabın masaya takdimi sırasında adisyonun (hesap pusulası) çek sümeni içerisinde getirilmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - A) Konuğa ayıp etmemek için
  - B) Restoran şefi öyle istediği için.
  - C) Restoranlarda başka bir yöntem kullanılmadığı için
  - D) Gösterişli ve kullanışlı olduğu için
3. Hesabı masadan alarak kasiyere getiren garsonun yapması gereken işlem aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
  - A) Hesabı ve para üstünü kontrol eder, konuğa götürür.
  - B) Konukları masadan alarak kapıya kadar refakat eder
  - C) Konuklarla bir daha gelmeleri için teşekkür eder.
  - D) Kasiyer ile başka masa ve hesaplar için iletişim sağlar.
4. Konuklar hesaplarını ödeyip para üstünü ve kontrolü yaptıktan sonra garsonun göstermesi gereken tavır nasıl olmalıdır?
  - A) Yemeğinin bitip bitmediğini öğrenmek için en yaşlı bayana sorar.
  - B) Masadaki ev sahibi konumundaki konuğa kalkmak isteyip istemediğini sorar.
  - C) Konuklarla giderek restorandan ne zaman ayrılacaklarını öğrenir.
  - D) Konukların kalkmalarını bekler ve o an masaya giderek sandalyelerini çeker.

**Aşağıdaki sorularda görmüş olduğunuz noktalı yerleri doğru sözcüklerle tamamlayınız**

1. Hesabı takdim eden garson, konuğun hesabı incelemesi için ..... tanınmalı, bu esnada başında beklememelidir.

2. Konuklar masadan kalkacaklarını ifade ettikleri zaman garson masaya giderek öncelikle kalkmak üzere olan ..... konuğun sandalyesini çekerek kalkmasına yardımcı olur.

Yukarıdaki sorulara verdiğiniz yanıtları arka sayfadaki cevaplarla karşılaştırınız. Yanlış cevapladığınız sorular için konuları tekrar inceleyiniz. Tam başarı sağladıktan sonra performans testini cevaplayınız.

Aşağıdaki performans testini öğretmeniniz veya bir arkadaşınız gözetiminde cevaplayınız.



## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Öğrencinin: Adı, Soyadı: Numarası : Konu: Menü Kartının Takdimi	<b>Tarih:</b> .../.../200... Sorulara cevabınız “evet” ise <b><u>Evet</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana ( <b><u>X</u></b> ),cevabınız “hayır” ise <b><u>Hayır</u></b> ifadesinin altındaki boşluk alana ( <b><u>X</u></b> ) işareti koyunuz.
Konuklar hesaplarını istediğinde kasadan hesabı hazırlatarak adisyonu kontrol edebiliyor musunuz?  Kredi kartı ile ödeme yapılacağı zaman konuğun kredi kartını pos makinesından geçirdikten sonra kart slipini konuğa imzalatabiliyor musunuz?  Adisyondaki yiyecek ve içeceklerin porsiyon sayıları ve birim fiyatlarını çarparak hesabı hazırlayabiliyor musunuz?  Sipariş pusulasına şarap siparişlerini yılı ve markasına göre eksiksiz olarak kaydedebiliyor musunuz?  Hazırlanan hesabı konuk masasına ve konuğun önüne sümen içerisinde sağdan takdim edebiliyor musunuz?  Konuklardan hesabı tahsil edebiliyor musunuz?  Konuklara nazik ve kibar davranarak restorandan uğurlayabiliyor musunuz?  Konukları uğurlarken selamlıyor musunuz?	<b><u>Evet</u></b> <b><u>Hayır</u></b>

### DEĞERLENDİRME

Yukarıda, performansınızı ölçebilmeniz için hazırlanmış olan testteki soruların hepsine cevabınız “Evet” ise bir sonraki konuya geçiniz. “Hayır” cevabı verdiğiniz sorular için önceki konulara dönerek gerekli incelemeyi yeniden yapınız. Hâlâ “Hayır”cevabı verdiğiniz sorular var ise öğretmeninizle görüşerek yardım alınız.

## PERFORMANS DEĞERLENDİRME

(Aşağıdaki yeterlilik ölçme testini öğretmeniniz gözetiminde de yapabilirsiniz)

Dersin Adı	Yiyecek İçecek Hizmetleri Servis Personeli Becerisinin Ölçülmesi	Öğrencinin Adı	.....
Amaç	Konukları Karşılama ve Masalarına Yerleştirmek	Soyadı	.....
Konu		Numarası	.....
İŞLEM BASAMAKLARI		EVET	HAYIR
<u>1- Konukları Restoran Girişinde Karşılama</u> a) Konuğu, kapıyı açarak içeriye aldınız mı? b) Konuğu, nezaketle hoşgeldiniz diyerek selamladınız mı?			
<u>2- Vestiyer işlemleri yapmak</u> a) Konuğa vestiyere kadar eşlik ettiniz mi? b) Üzerindeki palto, pardüsü yü çıkarması için yardımcı oldunuz mu?			
<u>3- Masaya Kadar Konuğa Eşlik Etmek</u> a) Vestiyerden sonra konuğu, buyurunuz diyerek masasına götürdünüz mü? b) Restoran içerisinde masaya kadar konukla birlikte yürüdünüz mü?			
<u>4- Konukları Masalarına Yerleştirmek</u> a) Mönü kartını yanınıza aldınız mı? b) “Bu masayı size ayırdık efendim, nasıl bulduz” dediniz mi? c) Önce bayanların ve çocukların sandalyelerini çekerek masalarına oturtunuz mu?			
<u>5- Ekstra Konuklar Ve Eksik Konuklar İçin Masalardaki Kuveri Karşılama</u> a) Fazladan sandalye hazırlayarak masaya ilave ettiniz mi? b) Ekstra konuk için servanttın kuver takımlarını alarak masaya ilave ettiniz mi? c) Gelmeyen konuklar için masadaki fazla kuveri aldınız mı?			
<u>6- Konuk Memnuniyetinin Sorulması</u> a) Konuklar masalarına oturduktan sonra masanızı nasıl bulduz dediniz mi? b) Masa ve restorandaki yeri ile ilgili başka bir isteklerinin olup olmadığını sordunuz mu?			

**TEST İLE İLGİLİ AÇIKLAMA:** Yeterlilik testinden “Hayır” cevabı verdiğiniz konulara yeniden dönerek inceleyiniz. Aldığınız sonuçları öğretmeninizle yeniden değerlendiriniz.

## MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülmesi için öğretmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	C
3	D
4	D
5	B
6	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	D
4	D
5	A
6	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	D
4	A
5	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	C
3	D
4	B
5	C
6	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ-5'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	A
4	D

1	Zaman
2	Bayan

## KAYNAKLAR

- GÜREL Gülol, Mehmet GÜREL,. **Servis ve Bar**, MEB Yayınları, Ankara, 2000.
- MISIRLI Dr. İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- SÖKMEN Dr. Alptekin, **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği**, Detay Yayınları, Ankara, 2005.
- ŞENER Yrd. Doç.Dr, Burhan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- YÖRÜKOĞLU M. Altuğ, **Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi**, Detay Yayınları, Ankara, 1998.