



Temel Servis Teknikleri ve Servise Hazırlık

Arş. Gör. Reha KILIÇHAN
Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Konuğun Sağından ve Solundan Yaklaşma

- Yan yana sohbet eden konuklar arasına girilmemeli, ancak yaklaşma imkânı olmazsa, konuklardan izin istenerek rahatsızlık vermeden bu iş yapılmalıdır.
- Konuğu rahatsız edecek kadar yaklaşılmamalı, arada bir mesafe bırakılmalıdır.
- Sağ taraftan sağ ayak, sol taraftan sol ayak ileriye atılarak yaklaşılmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Elde Tabak Taşıma

- Dolu tabakların taşınmasında parmaklar yiyeceklerle kesinlikle temas etmemelidir.
- Dolu tabaklar eğilmeden, düz, yatay ve emniyetli bir şekilde tutularak taşınmalıdır.
- Sıcak tabakların eli yakmaması için servis peçetesi kullanılmalıdır.
- Çorba tabakları ve kâseler mutlaka bir alt tabak üzerine konarak taşınmalıdır.
- Tabaklar masaya ekmek ve salata tabakları hariç konuğun sağından konulmalıdır.
- Tabaklar masaya dikkatli, yavaş ve ses çıkartmadan konulmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Kirli Tabakların Toplanması

- Tabakları toplamak için konukların yemeği bitirdiğinden emin olunmalıdır. Bunu anlamak için tabak üzerine, atal, kaşık ve bıçağın konulma şekline dikkat edilmelidir.
- Boşlar masadan konuğu rahatsız etmeden, izin istenerek alınmalı ve tabakların üzerindeki artıkları sıyırma işlemi konukların goremeyeceği bir şekilde yapılmalıdır.
- Ekmek tabağı, salata tabağı gibi tamamen solda olan tabaklar konuğuun solundan, diğerleri sağından alınmalıdır. Yaklaşma imkânı olmazsa konuklardan izin istenerek alınmalıdır.
- Bir defada taşınabilecek kadar tabak kaldırılmalıdır. Yemek artığı çok olduğunda daha az tabak toplanıp servis istasyonuna götürülmelidir. Aynı şekilde tabak toplama işlemine devam edilmelidir.
- Toplanan tabaklar servis istasyonuna, taşınacağı tepsiye ve en son bulaşık tezgâhına aynı cinsler st üste tasnif edilmiş olarak konulmalı ve tabakları toplanırken, tasnif anında servis istasyonuna veya tepsiye konulurken kesinlikle gürültü yapılmamalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Tepsi İle Taşıma

- Tepsi, sol el üzerinde, dengeli bir şekilde taşınmalıdır.
- Üzerindekilerin kaymaması için, tepsi üzerine bir kumaş peçete veya kâğıt peçete konulmalıdır.
- Tepsiye konan malzemelerde ağır ve uzun olanlar tepsi ortasına, diğerleri dengeli bir şekilde bunların dışına konulmalıdır.
- Sıcak içecek potlarının ağız ve kulpları vücuttan uzağa, sürahi, fincan, sosluk vb. tepsinin dışına taşmayacak şekilde konulmalıdır.
- Ağır tepsiler gerektiğinde diz çökerek kaldırılmalı veya indirilmelidir.
- Tepsiden konuğa servis yapılması düşünülüyorsa el ile tepsi arasına (tepsinin kolay döndürülmesi için) katlanmış bir peçete konulmalıdır.
- Tepsi ile taşımada, hafif ve küçük tepsiler parmaklar üzerinde, orta ağırlıkta olanlar avuç ve kol üzerinde, çok ağır olanlar da avuç ve kol üzerinde ancak diğer elle desteklenerek taşınmalıdır.
- Tepsi elde taşınırken hareket halinde dengeyi bozacağı için kesinlikle vücuda yaslanarak taşınmamalı, göğüs veya omuz hizasında taşınmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Elde Ayaklı Bardak Taşıma

- Bardaklar elde sadece servise hazırlık anında taşınmalı, konukların bulunduğu ortamlarda bardaklar mutlaka tepsi veya servis tabağı üzerinde taşınmalıdır,
- Alma, taşıma ve bırakma esnasında bardakların birbirine çarpıp kırılmamasına dikkat edilmelidir,
- Taşınabileceğinden fazla bardak taşınmamalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Su Servisi

- Su servisi konuğun sağ tarafından yapılmalıdır.
- Su servisi yapılırken peçete sol elde taşınmalı, bir konuktan diğerine geçerken sürahi ağzından akan sular silinmelidir.
- Servis edilecek su yeterince soğuk veya konuğun isteğine uygun bir ısıda olmalıdır.
- Şişe ile yapılan su servislerinde cam şişe folyosu veya plastik şişe kapağı konuğun gözü önünde açılmalıdır.
- Sürahi ile yapılan serviste veya şişe ile yapılan serviste sürahi ya da şişe bardağa değdirilmeden, dudak payı bırakılarak doldurulmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Ekmek Servisi

- Ekmekler ekmek sepetlerinden, sepet yoksa servis tabaklarından servis edilir.
- Ekmek tabağı konuğun solunda olduğu için ekmek servisi sol taraftan yapılır.
- Servis görevlisi, sol elindeki ekmek sepetini ekmek tabağının kenarına yaklaştıırarak servis için uygun pozisyonda tutmalıdır.
- Ekmek, cinsine göre düz veya ters maşa ile tutulup ekmek tabağına servis edilmelidir.
- Servis bittikten sonra maşa düzeltilip sepete konulmalı ve uygun şekilde geri çekilmelidir.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Maşa Servisi

- Maşa ile servis yaparken, yiyeceklerin şekillerinin bozulmamasına özen gösterilmelidir.
- Dilimler halindeki yiyecekler (ekmek, biftek vb), düz maşa ile küresel şekilli yiyecekler ise (patates, köfte vb), ters maşa ile servis edilmelidir.
- Maşa ile taşındığında parçalanıp düşecek kadar geniş olan yiyecekler (örn. omletler) iki parçaya ayrılıp tek tek iki çatallı maşa ile tabağa konulup, tabakta tekrar birleştirilmelidir.
- Çok geniş olan tek parçalar (örn. tek porsiyonluk balık ve filetosu) iki çatalla tutulan maşa yardımıyla servis edilmelidir.
- Soslu yiyeceklerin sulu sos kısmı, sadece maşanın kaşığı kullanılarak servis edilirken, püre türü yiyecekler kaşıkla alınıp, tabağa çatalla kaşıktan sıyrılarak konulmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Kırıntıları Temizleme

- Ana yemekten sonra, tatlı servisinden önce yapılmalıdır.
- Kullanılan peçete temiz olmalıdır.
- Mümkün olduğunca konuk rahatsız edilmeden yapılmalıdır.

TEMEL SERVİS TEKNİKLERİ

Kül Tablası Değiştirme

- İçinde sönmüş sigara bulunan kül tablası, üzerine temiz bir kül tablası kapatılarak en kısa zamanda değiştirilmelidir.
- Üzerinde halen yanan bir sigara varsa, konuğa “ Kül tablasını değiştirebilir miyim efendim? ” diyerek konuğun yanan sigarayı alması sağlanmalıdır.
- Kül tablasının değiştirilmesinde konuklar rahatsız edilmemeli ve kazaya karşı tedbir alınmalıdır.
- Kül tablasındaki kül ve sönmüş sigaralar, mutlaka yanıcı olmayan bir çöp kovasına dökülmelidir.

SERVİSE HAZIRLIK

Menaj Takımlarının Servise Hazırlanması

- Menaj takımları masada ve servis istasyonlarında her an kullanılmaya hazır halde bulundurulmalıdır.
- Menaj malzemeleri kullanılmadıkları zaman uygun ortamlarda depolanmalıdır.
- Menaj malzemeleri servis öncesinde temizlenip parlatıldıktan sonra içleri doldurularak servise hazır hale getirilmelidir.
- Kuver açılırken menaj malzemelerinden sadece tuzluk ve biberlik masaya konulmalı, diğerleri konuğun isteği üzerine veya sunulan yemeğe göre masaya getirilmelidir.
- Menaj malzemeleri içerdikleri asitli maddelerden dolayı kaplarını çabuk kirletirler, bu yüzden kaplar periyodik olarak temizlenmelidir.
- Yıkılarak temizlenen menaj takımları tüy ve leke bırakmayan kumaş malzeme ile kurulmalı, nemli iken doldurulmamalıdır.

SERVİSE HAZIRLIK

Servantların Servise Hazırlanması

- **SERVANT:** Servis anında personelin bazı ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla restoran düzenine uygun bir bölümde bulunan dolaplı, çekmeceli ve gerekiyorsa raflı ara depolardır.
- Ana servant
- Posta servanı
- Gueridon (servis sehpası)
- Geçici servant

SERVİSE HAZIRLIK

Servantların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Servantlar ilgili istasyona yakın ve uygun bir yerde ve genel isteklere cevap verebilecek bir kapasitede olmalıdır.
- Bir iş yerindeki bütün servantlarda araç ve gereç yerleştirme planı aynı olmalıdır.
- Servantlar her zaman temiz ve düzenli tutulmalıdır.
- Konulduğu yerde göze hoş görünmeli diğer mobilyalarla uyum sağlamalıdır.

SERVİSE HAZIRLIK

Servis Arabalarının Servise Hazırlanması

- Servis arabasına araç ve gereç yerleştirmeden önce araba temizlenip parlatılmalıdır.
- Yakıtla çalışan ısıtıcı kullanılıyorsa, gerekli yakıt ikmali yapılmalı, ocak kısmı temizlenmeli varsa fitil elden geçirilmelidir.
- Soğuk ve sıcak küvetler varsa bunlar servise yakın bir zamanda hazırlanmalıdır.
- Soğutuculara buz yatak, sıcak olanlara sıcak su konmalı ve varsa ısıtıcı hazırlanmalıdır.
- Servis arabalarını gidiş yönüne çekerek değil iterek götürülmelidir.

SERVİSE HAZIRLIK

Peçeteler Ve Peçete Katlama Şekilleri

- Peçeteler; servisin ön hazırlık ve sonrasında hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun bir şekilde sunumunun gerçekleştirilmesinde kullanılan, konukların da herhangi bir şey yerken, içerken üzerlerinin kirlenmemesi için kullandıkları kumaş malzemelerdir.
- **Çay Peçetesi:** Konukların çay ve kahvaltıda kullandıkları peçeteleridir. Çay peçetelerinin en uygun boyutları 30-40cm'dir. Kullanımı pek yaygın değildir.
- **Yemek Peçetesi:** Konukların öğlen ve akşam yemeklerinde kullandıkları kumaş peçetelerdir. Yemek peçetelerinin en uygun boyutları 55-60cm'dir,
- **Garson Peçetesi:** Servis görevlilerinin ön hazırlık ve sunumunda kullandıkları kumaş peçetelerdir. Garson peçetelerinin en uygun boyutları 60-60cm'dir.

SERVİSE HAZIRLIK

Peçetelerin Katlanması

- İşletmelerin tercihlerine göre renk ve boyutları değişmektedir.
- Peçete katlamada kullanım yeri, amacı ve boyutları çok önemlidir. Kullanım yeri ve amacına göre değişik şekillerde peçete katlama yapılmaktadır.
- Son yıllarda konaklama işletmelerinde konuk hijyenine çok önem verildiği için, kullanılan peçetelerin katlama şekillerinde, elle çok fazla temas edilmeden yapılan basit katlama şekilleri tercih edilmektedir.
- Bu katlama şekillerini; İki basamaklı merdiven, üç basamaklı merdiven, çadır, mendil, yelpaze, kelebek, piyade kasketi, zambak vb. olarak sıralayabiliriz.

SERVİSE HAZIRLIK

Peçete Katlanmada Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Katlanacak peçete uygun boyutlarda, temiz ve yıpranmamış olmalıdır.
- Peçete katlama hijyen kurallarına uygun olarak temiz ellerle, temiz bir yerde yapılmalıdır.
- Peçeteler düzgün görünmesi ve kolay şekil verilebilmesi için kolalı ve ütülü olmalıdır.
- Katlama şekline göre uygun boyutlarda olmalıdır.
- Kullanılmış peçeteler tekrar katlanıp kullanılmamalıdır.
- Peçeteler amacının dışında kullanılmamalıdır.

SERVİSE HAZIRLIK

Masa Planlaması

- Restoranda servis öncesi yapılan ön hazırlıklardan biri de masaların yerleştirilmesidir. Yerleştirme düzeni iyi yapıldığında, kabul edilecek konuk sayısı artabilir. Böyle bir düzenleme işletmenin gelirini artıracak, servisi kolaylaştıracaktır.

Masa Yerleşim Planlamasının Yapılması

- Alınan rezervasyonlar incelenmelidir.
- Önceden belirlenen salon planı üzerine masalar yerleştirilmelidir.
- Planın uygulanabilirliği denetlenmelidir.
- Masalar hazırlanan plana göre yerleştirilmelidir.

SERVİSE HAZIRLIK

Masa Yerleşim Planında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Masaların planı yapılırken grupların sayıları, özel istekler, biliniyorsa grup yapılarına (genç, yaşlı, aile vb.) dikkat edilmelidir.
- Masaların planı yapılırken, restoranın planı üzerinde çalışmalı, bu plan üzerinde girişler, direkler, servis yolları, servanların bulunduğu yerler, pencereler, dans pisti, kasanın kapladığı alan ebatları ile gösterilmelidir.
- Masaların planı yapılırken kişi sayısına göre, hangi ebatlarda masa gerektiğine dikkat edilmelidir.
- Masaların planı yapılırken, masa kenarından itibaren kişi başına kullanım alanı, masada bir kişi için geçiş alanlarının genişliği gibi konular bilinmeli ve planda bunlar düşünülerek yerleştirme yapılmalıdır.

SERVİSE HAZIRLIK

Masa Örtülerinin Serilmesi

- Masalar değişik boylarda ve şekillerde oldukları için örtü serme tekniklerinde de farklılıklar görülür. Ayrıca servis öncesi yapılan örtü serme işlemiyle, servis anında serme arasında farklılıklar vardır.

Masalara Örtü Sermede

Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Masa örtüsü sermeden önce masanın dengede olup olmadığı denetlenmeli, gerekiyorsa dengelenmelidir.
- Masa boyutlarına uygun, yırtık ve kirli olmayan bir örtü, müflon ve kapak örtüsü seçilmelidir.
- Örtülerin açılımı, masaya yerleştirilmesi ve düzeltilmesi anında eller temiz olmalıdır.
- Serilen masa örtüsünün ütü izlerinin köşeli masalarda kenarla paralel, orta çizgisinin de masayı ortalayacak biçimde olmasına dikkat edilmelidir.
- Ziyafet masaları ve uzun masalarda bir örtü diğerinin üzerine gelecek şekilde kapının aksi istikametinde örtülmelidir.

SERVİSE HAZIRLIK

Masaların Servise Hazırlanması

- Restoranı servise hazırlarken yapılacak işlerden biri de masaların servise hazırlanmasıdır. Amaç servis anında işlerin kolaylaştırılmasıdır. Servisi kolaylaştırmak için yapılan tüm ön hazırlıklara, konuğun yemek yerken kullanacağı malzemelerin düzenli ve eksiksiz bir şekilde masa üzerinde bulunmasına “mise en place ”(mizan plas) adı verilir.

Masaların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Kuver açmaya başlamadan önce masalar yerleştirilmiş, örtüler serilmiş ve sandalyeler örtü eteklerine temas edecek şekilde yerlerine konulmuş olmalıdır.
- Servis tabağı (veya ekmek tabağının konulacağı boş alan) sandalyeyi tam ortalayacak bir şekilde, masa kenarından bir parmak kadar içeriye ve varsa amblemi saat 12:00'yi gösterir pozisyonda konulmalıdır.

SERVİSE HAZIRLIK

Masaların Servise Hazırlanmasında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Yemekte kullanılacak çatal-kaşık-bıçak takımları (tatlı takımları hariç) servis tabağının her iki tarafına, sağ elle kullanılanlar sağa, sol elle kullanılanlar sola gelecek ve sapları masa kenarından bir parmak kadar içeride, çatalların uçları yukarıya, bıçakların yüzeyleri sola, servis tabağına bakacak şekilde konulmalıdır.
- A'la Carte servis için açılan kuverde, konuğun alacağı yemek belli olmadığı için, ilk olarak alabileceği düşünülen takımlar konulmalıdır.
- Table d'hote servis kuverinde, konuğun alacağı yemek önceden belli olduğu için ilk kullanılacak takımlar en dışta, son kullanılacaklar ise en içte kalacak şekilde olmalıdır.
- Table'd hote ve ziyafetlerde bir problemle karşılaşmamak için amir tarafından bir kuver hazırlanarak servis görevlisine gösterilmelidir.



TEŞEKKÜRLER