ZİYAFET / BANKET ORGANİZASYONU MENÜ ÇEŞİTLERİ, TANZİMİ VE TAKDİMİ KAHVALTI ÇEŞİTLERİ ODA SERVİSİ

Arş. Gör. Dr. Reha KILIÇHAN
Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi

ZİYAFETİN ANLAM VE ÖNEMİ

- Ziyafet; sosyal nitelikli, belirli bir amaca yönelik, belirli sayıda bir gruba sunulan yemek demektir. Ülkemizde ziyafet Fransızcıdan gelen "Banquette" (banket) adı ile de bilinmektedir.
- Lüks oteller yiyecek ve içecek gelirlerinin önemli bir kısmını ziyafet gelirlerinden elde etmektedir.
- Ziyafetler işletme için gelir ve reklam unsuru olarak zamanla daha çok önem kazanmaktadır. Bu nedenle büyük işletmelerde sadece ziyafetten sorumlu bir bölüm bulunmaktadır.
- Ziyafet bölümünün başında ziyafet müdürü bulunurken bu bölümden sorumlu Maitre d'hotel, sekreter, ziyafet salonlarına yetecek kadar servis personeli de bulunmaktadır.

ZİYAFET REZERVASYONU

- Ziyafetlerde önceden rezervasyon yapılmalıdır. Rezervasyonu yaptıracak kişi faks, telefon, telgraf, mektup vb. kullanarak rezervasyon yaptırabileceği gibi bizzat gelerek de yaptırabilir.
- Ziyafet rezervasyonu yaptırılırken herhangi bir problemle karşılaşmamak için "Ziyafet rezervasyon formu " doldurulup, son olarak da yazılı anlaşma yapılmalıdır.

- **Ziyafet Rezervasyonunda Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;**
- Para veya hizmet olarak değerlendirilecek her türlü olasılık konuşulmalıdır.
- Ziyafet veren kişi ile görüşmeyi kolaylaştırmak için çeşitli fiyatlarda mönüler hazırlanmalıdır.
- Ziyafet salonları ve masa planları hakkında önceden hazırlık yapılarak, konuğa bilgi verilmelidir.
- Rezervasyon görüşmelerinde konuşulan ve karar verilen noktaları kaydedebilmek için rezervasyon formları kullanılmalıdır.
- Ziyafet rezervasyonu yazılı anlaşma haline getirilmelidir.
- Ziyafet sahibine tavsiyelerde bulunurken baskı şekline dönüştürülmemelidir.

Ziyafet Rezervasyonu Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Alınır;

- Konuk görüşmeye gelmeden gerekli materyal hazırlanmalıdır.
- Konuk karşılanmalı, adı, soyadı öğrenilip rezervasyon formuna kaydedilmelidir.
- Ziyafet türü belirlenmelidir.
- Ziyafet tarihi, saati ve yemek alacak kişi sayısı belirlenmelidir.
- Konuğun istekleri, ödeme gücü belirlenip tavsiye ve öneriler bu doğrultuda yapılmalıdır.
- Belirlenen şartlarda kişi başı fiyatı pazarlığı yapılmalıdır.
- Özel istekler çiçekler, özel orkestra vb. belirlenmelidir.
- Ödemenin ne şekilde yapılacağı belirlenmelidir.
- Rezervasyon formunda kesinleşen konular bir sözleşme haline getirilmelidir.
- Sözleşme metninin bir kopyası işletmede kalırken bir kopya da konuğa verilmelidir.
- Konuk uygun şekilde uğurlandıktan sonra gerekli hazırlıklar yapılmalı ziyafet emri formu doldurulup ilgili bölümlere gönderilmelidir.

ZİYAFET MÖNÜLERİ

- Ziyafet mönüleri, Table d' Hote mönünün tüm özelliklerini taşımaktadır.
- Ziyafet mönülerindeki yemek seçiminde, istenilmeyen durum ve problemlerle karşılaşmamak için dikkatli olunmalıdır.
- Ziyafetin amacı, konukların özellikleri, ödeme şekli vb. dikkate alınarak çeşitli mönüler hazırlanabilir. Ziyafet mönüleri en az dört çeşit yemekten meydana gelir.
- Aşağıda basit bir ziyafet mönüsü örneği yer almaktadır.

Soğuk ordövr - Zengin ordövr tabağı

Sıcak ordövr - Sigara böreği-Mitite köfte

Ana yemek - Meksika usulü biftek

Dessert - Krem karamel

Ziyafet Mönüsü Hazırlarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Ziyafet mönülerindeki yemekler önceden hazırlanıp bekletilebilen türden olmalıdır.
- Ziyafet mönüsündeki yemekler ziyafet servisine uygun olmalıdır.
- Konuk mönüyü kendisi hazırlıyor ise yapımı zor olan veya mümkün olmayan yemekler konusunda bilgilendirilmelidir.
- Tavsiye edilecek mönü ziyafetin verildiği zamana uygun olmalıdır.
- Mönü kartının kalitesi, yazı karakteri, düzeni vb. amaca uygun olmalıdır.
- Ziyafetin türü belirlenmelidir.
- Ziyafete gelecek konukların özellikleri genç, yaşlı, dini inanış, vejetaryen vb. belirlenmelidir.
- Ziyafetin verileceği mevsim dikkate alınmalıdır.
- Ziyafet zamanı ve servis şekli belirlenmelidir.
- Mutfak personelinin neleri yapabileceği belirlenmelidir.
- Mutfak donanımı ile neler yapılabilir belirlenmelidir.
- Hangi yemeklerin ziyafet servisine uygun olduğu belirlenmelidir.

ZİYAFET HAZIRLIKLARI

Ziyafetlerde Masa Oturma Düzeni

- Ziyafetin türü masalarda oturma düzenini belirler. Oturma düzeni aile davetlerinde, resmi / protokol yemeklerde, düğün ve nişan törenlerinde farlılık gösterir.
- Baş masada kaç kişinin oturacağı belirlenmelidir.
- Konukların önem sırası belirlenmelidir.
- Alınan veriler doğrultusunda konuklar önem sıralarına, cinsiyetlerine göre yerleştirilmelidir.
- Bayların, bayanların veya eşlerin yan yana gelip gelmediği, masa uçlarında bayan olup olmadığı denetlenmeli, bir problem varsa düzeltilmelidir.

ZİYAFET HAZIRLIKLARI

Resmi/Protokol yemeklerde oturma düzeni;

- Katılacak konuk sayısı belirlenmelidir.
- İstenen masa düzeni belirlenmelidir.
- Şeref konuğunun ev sahiplerine göre derecesi belirlenmelidir.
- Baş masada kaç kişinin oturacağı belirlenmelidir.
- Konukların önem sırası belirlenmelidir.
- Masa kollarının kaç tane olacağı, kolların iki yönlü kullanılıp kullanılmayacağı, uçların kullanılıp kullanılmayacağı belirlenmelidir.
- Yukarıdaki veriler doğrultusunda oturma düzeni oluşturulmalıdır.
- Yan yana gelen eşler, baylar, bayanlar veya uca gelen bayan olup olmadığı denetlenmeli, problem varsa düzeltilmelidir.

Protokol Servisinde, Servis Görevlilerinin Dikkat Etmesi Gereken Kurallar

- Ziyafetlerde resmi protokollerde garson altı kişiye veya en fazla sekiz kişiye servis yapmalıdır.
- Komi servis yapmamalıdır, sadece mutfak ile salon bağlantısını temin etmelidir.
- Sommelier/Şarap garsonu en fazla 16 kişiye içki servisi yapmalıdır.
- Protokol masasında şarap daha önceden marka olarak tespit edilmiş ise tadılması için kimseye takdim edilmemeli ve protokol sırasına göre servis yapılmalıdır.
- Maitre d'hotel ziyafet masasının baş tarafında, masaya üç metre uzaklıkta durmalı ve sadece başıyla işaret etmek suretiyle servisi yönetmelidir.
- Servis görevlisi servise başladıktan sonra, tek sıra halinde ellerinde yemeklerle gelip, masadaki servis yerlerine geçmeli, işaret aldıktan servise aynı anda başlamalıdır.
- Protokol ziyafetinde sessizlik çok önemlidir.
- Servis görevlisi aynı renkte üniforma giymeli ve beyaz eldiven kullanmalıdır.

Protokol Servisinde, Servis Görevlilerinin Dikkat Etmesi Gereken Kurallar

- Devlet Başkanları ve hanımları protokol masasında bulunuyorsa, iki yedek garson görevlendirilmeli ve masada görevli garsonlarla karşılıklı olarak dördü birden aynı anda Devlet Başkanlarına ve eşlerine servis yapmalıdır. Servisin sonuna kadar bu uygulama aynı şekilde devam etmelidir.
- Devlet Başkanlarının ve eşlerinin servisi aynı anda yapıldıktan sonra, iki yedek garson servisten çekilmeli ve masanın asıl görevli garsonları önce bayanlara ve sonra beylere servis yapılmalıdır.
- Protokol masada bütün konuklar yemeğini bitirmeden boşlar alınmamalıdır. Maitre d'hotel'in işaretini aldıktan sonra boşlar toplanmalıdır.
- İkinci yemeğin servisi aynı şekilde yapılmalıdır. Boşlar yine aynı şekilde toplanmalı ve bu uygulama yemek sonuna kadar böyle devam etmelidir.
- Ana yemek garnitürleri mutlaka ayrı servis edilmelidir. Fransız servis usulü uygulanıyorsa ana yemek garnitürle getirilmeli ve konukların rahat bir şekilde kendi tabaklarına aktarabilmeleri sağlanmalıdır.
- Konuklar gitmeden içki bardakları ve kahve boşları kaldırılmamalıdır.

SALONUN HAZIRLIĞI

Salonun planı çıkarılmalı ve çok büyük bir titizlikle hazırlanmalıdır.

Salonun hazırlığı aşağıdaki işlem basamakları izlenerek yapılmalıdır.

- Görev dağılımı yapılmalıdır.
- Araç ve gereçler, malzemeler temizlenip parlatılmalıdır.
- Salonun temizliği denetlenmelidir.
- Masalar önceden hazırlanan salon ve masa yerleşim planında olduğu gibi yapılmalıdır.
- Masa örtüleri işletmenin standartlarına uygun şekilde serilmelidir.
- Sandalyeler planda belirtilen yerlerine yerleştirilmelidir.
- Mönüye göre masalara kuver yerleştirilmelidir.

SALONUN HAZIRLIĞI

- Oturma yerlerinin planına göre konuk numaraları konulmalıdır.
- Dekoratif amaçlı süs bitkileri, vazo vb. yerleştirilmelidir.
- Işık, ses düzeni vb. hazırlıklar teknik servis tarafından yapılmalıdır.
- Gerekliyse hediye yeri düzenlenmelidir.
- Salon planına uygun olarak pasta, dans ve orkestra yerleri düzenlenmelidir.
- Büfe servisi için gerekli alan planlanmalı ve sunuma hazır hale getirilmelidir.
- Gerekliyse yemekten önce ve büfe usulü ziyafetlerde bar kurulmalıdır.
- Mevsime göre klimalar çalıştırılıp salon istenen ısıya getirilmelidir.
- Büfe usulü ziyafetlerde büfedeki ısıtıcılar çalıştırılıp, servis edilecek sıcak yemekler servise az bir süre kala yerlerine konulmalıdır.
- Son hazırlıklar denetlenmeli ve konukları karşılamak için hazır beklenmelidir.

MENÜ ÇEŞİTLERİ VE TANZİMİ

- Menü Fransızca kökenli bir kelimedir “ küçük ”, “ az ” anlamlarına gelmektedir. İşletmelerde “ yiyecek ve içecek listesi ” anlamında kullanılmaktadır.
- Temel olarak menüler; Modern Menü, Klasik Menü, Table D’hote Mönü, A La Carte (Alakart) Mönü
- Servis edildiği zamana göre menüler; Kahvaltı Menüsü, Öğlen Menüsü, Brunch Menüsü, Akşam Menüsü, Supper Menü, İkindi Çayı Menüsü, High Tea Menüsü
- İşletme türüne göre menüler; Oda Servisi Menüsü, Cafe Menüsü, Banket Menüsü, Periyodik Menü, Günlük Menü

MENÜ KARTLARI

- Konuklara sunulan yiyecek ve içeceklerin adları ne şekilde hazırlandıkları, hangi garnitürler ve sosla verildikleri, yemeğin fiyatı, hatta bazılarında porsiyonun gramajı gibi bilgilerin yazılı olduğu kartlara “ menü kartları ” denir.

Menü Kartları Hazırlanırken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Menüler kaliteli bir kâğıda ya da kartona yazılmalıdır.
- Açıklamalar yeterli ve kısa olmalıdır.
- Konukların anlayabileceği ifadeler ve dil kullanılmalıdır.
- Fiyatların üzerinde konuğu şüphelendirici bir değişiklik yapılmamalıdır.
- Menüler temiz tutulmalı, eski menüler yenilenmelidir.
- Menü kartlarındaki fiyatlara katma değer vergisi ve servis ücreti dahil olup olmadığı belirtilmelidir.

MENÜ TANZİMİ

- Mönü oluşturmada klasik mönü sıralaması dikkate alınmalıdır.
- Zamana ve Mevsim özelliklerine dikkat edilmelidir.
- Öncelikle ana yemekler belirlenmelidir.
- Benzer yemeklerin tekrarından kaçınılmalıdır.
- Yemeklerin renk uyumuna ve kıvamına dikkat edilmelidir.
- Mutfağın kapasitesi göz önünde bulundurulmalıdır.
- Değişik pişirme usulleri kullanılmalıdır.
- Mönülerin kimler için hazırlandığına dikkat edilmelidir.

KONUĞA SERVİS

KONUĞU KARŞILAMA VE MASA TAKDİMİ

- Konuk günün saatine göre, biliniyorsa ilk adı veya soyadı ile bilinmiyorsa " Beyefendi, hanımefendi " diye hitap edilerek karşılanmalıdır.
- Göz kontağı kurulmalı, güler yüzle karşılanmalı ve hareketler abartılmamalıdır.
- Konuklara masaya kadar eşlik edilmelidir.
- Rezervasyonlu çalışılıyorsa konuğun rezervasyon yaptırıp yaptırmadığı öğrenilmelidir.
- Rezervasyonsuz gelmişlerse ve salonda rezervasyonsuz boş yer varsa konuklar bekletilmeden masaya alınmalıdır.
- Rezervasyonsuz gelen konukların özelliklerine göre masa belirlenmeli, bar veya lobide bekleyeceklerse inceleyebilmeleri için menü verilmelidir.
- Gelen konuklar asla temizliği bitmemiş, hazırlanmamış masaya oturtulmamalıdır.
- Masaya oturma anında konukların sandalyeleri çekilerek oturmalarına yardımcı olunmalıdır.
- Konukları, sipariş alacak servis görevlisi ile tanıştırmalıdır.
- Konukların tanıştırılmasından sonra servis görevlisi konukları içten ve kibar konuşmalar ve hareketlerle selamlamalıdır.
- Karşılayan kişi masadan ayrılırken konuklara, iyi vakit geçirmelerini temenni etmelidir.

MÖNÜ KARTI TAKDİMİ VE SİPARİŞ ALMA

MENÜ TAKDİMİ

- Servis görevlisi, kurallara uygun olarak menü kartını takdim etmeli, konuklara aperatif alıp almayacaklarını sormalıdır.
- Menü kartını, ilk sayfalarını açarak konuğun sağ tarafından önce bayanlara sonra beylere vermelidir.
- Masadan ayrılarak konukların yemek seçmeleri için zaman tanımalıdır.

SİPARİŞ ALMA

Sipariş Alırken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;

- Sipariş alınırken, servis görevlisinin yüzü konuğa dönük olmalı ve göz kontağı kurulmalıdır.
- Sipariş veren konuğun arkasında durulmamalıdır.
- Konuğun üzerine, masaya veya sandalyeye eğilmemelidir.
- Tavsiyelerde bulunmak ve soruları cevaplandırmak için hazır olunmalıdır.
- Tavsiye istemediğini belirten bir ifade varsa kesinlikle ısrarcı olunmamalıdır.
- Menü dışı bir istek olduğunda konuğa " Mutfağa sormam gerekir " denilmelidir.
- Özel istekler (az pişmiş, soğansız vb.) yemek adının yanına kaydedilmelidir.
- Konuğa yapılan tekliflerde cevabı evet veya hayır olmayan sorular yönetilmelidir.
- Konuğun siparişi bittiğinde, sipariş fişine kaydedilenler sözlü olarak tekrarlanmalı ve konuğun onaylaması sağlanmalıdır.

YEMEK SÜRESİNCE SERVİS

- Konuk masaya oturur oturmaz, mum varsa yakılmalıdır.
- İçecek ve mönü kartları sunulmalıdır.
- Ekmek, su, tereyağı servisi yapılmalıdır.
- Varsa aperatif siparişleri alınmalıdır.
- Aperatif en kısa sürede servis edilmelidir.
- İçecek siparişi alınmalı ve sipariş doğrultusunda kullanılacak bardaklar konulmalıdır.
- İçeceğe erken başlanıyorsa servisi yapılmalıdır.
- Yemek siparişi alınmalı, gerekiyorsa kuverde değişiklik ve ilaveler yapılmalıdır.
- İlk yemek servisi yapılmalıdır.
- Yemeğin bittiğini belirten işaretler takip edilmeli, aynı masadaki kişilerin hepsinin yemeği bitmeden boşlar kaldırılmamalı ya da konuğun izni alındıktan sonra kaldırılmalıdır.

YEMEK SÜRESİNCE SERVİS

- İlk yemeğin boşları kaldırıldıktan sonra, ikinci yemeğin takımları hazırlanmalı ve servis usulüne göre yemeğin servisi yapılmalıdır.
- Yemeğin servisinde belirli bir sıra izlenmeli ve üçüncü, dördüncü yemeklerde de mutfaktan çıkışından itibaren bu sıraya dikkat edilmelidir.
- Gerekiyorsa el yıkama tası " Fingerbowl " ve artık tabağı " deşet " ilave edilmelidir.
- Garnitür ve soslar ayrıca servis ediliyorsa yemek esnasında verilmelidir.
- Sıcak yemekler sıcak, soğuk yemekler soğuk tabakta verilmelidir.
- Ana yemek bittikten sonra kırıntılar süpürülmelidir.
- Tatlı siparişi alınmalı, takımları hazırlanmalı, servis usulüne göre servisi yapılmalı ve boşlar kaldırılmalıdır.
- Kahve ve likör servisi yapılmalıdır.
- Yemek bittiğinde ve konuklar hesap istediğinde, hesap çıkarılıp sunulmalıdır.

KONUK İLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂYETLERİ İLE İLGİLENME

- Yiyecek ve içecek bölümünde konuğun restorana girişinden ayrılışına kadar tüm ikili ilişkiler servis personeli tarafından yürütülür. Servis personelinin konuk üzerinde yaratacağı olumlu etki, işletmeye karşı iyi bir fikir oluştururken yapacağı hatalarda olumsuz etki bırakır.
- Bu nedenle servis personeli işletmesini en iyi şekilde temsil etmeli karşılaştığı bazı problemleri kolaylıkla çözebilmelidir. Çözümlenemeyecek problemler varsa üstlerine aktarmalıdır.

KONUK İLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂYETLERİ İLE İLGİLENME

- **Konuk Şikâyetlerinin Çözülmesinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;**
- Konuşma ve tavırlar ile konuğa önem verildiği hissettirilmelidir.
- Konuğa nazik davranılmalı ve kendisine hizmet etmekten gurur duyulduğu hissi verilmelidir.
- Çocuklu grupların, çocuk sandalyesi vb. özel istekleri yerine getirilmelidir.
- Konukların vücut dili ve davranışları gözlenmelidir.
- Konukların konuşmalarını bölmeyecek bir şekilde servis sunulmalıdır.
- Acelesi olan konuklara çabuk hazırlanan yemekler tavsiye edilmelidir.
- Konuk şikâyetleri dikkate alınmalı, bir problem varsa çözülmelidir.
- Engelli konuklar ulaşılması kolay bir masaya ve servis görevlilerinin kolayca görebilecekleri uygun yerlere oturtulmalıdır.
- Yabancı konuklarla yavaş ve anlaşılır bir dille konuşulmalıdır.
- Herhangi bir kaza veya dökülme durumunda gereken işlemler yapılmalıdır.

KAHVALTI ÇEŞİTLERİ VE ODA SERVİSİ

- Kahvaltı, sabah alınan günün en önemli öğünüdür. Kahvaltı günümüze dek büyük değişikliklere uğrayarak kahvaltı mönülerini zengin ve daha hafif hale getirmiştir.
- Örneğin bazı kahvaltı mönülerinde eskiden ızgara ve soğuk etler kahvaltılarda yer alırken son zamanlarda daha hafif yiyecekler tercih edilmektedir.
- İngiltere ve Amerika'da halen pişmiş yiyecek görülürken Avrupa kıtasında tercih edilmediğinden ortadan kalkmaktadır.

KAHVALTI MÖNÜLERİ

- **CONTİNENTAL KAHVALTI**
- Sıcak içecekler çay, kahve, kakao vb. Tereyağı,
- Bal, reçel, Ekmek çeşitleri.
- **İNGİLİZ USULÜ KAHVALTI**
- Sıcak içecekler, sütlü çay, kahve, Meyve veya sebze suyu,
- Tereyağı, Reçel, bal, marmelat, Ekmek çeşitleri,
- Kahvaltı sosisleri, Yumurta çeşitleri, Soğuk etler
- Balıklar, Cerealler.
- **AMERİKAN USULÜ KAHVALTI**
- Sıcak içecekler kahve, çay, kakao,
- Soğuk içecekler buzlu su, komposto, meyve ve sebze suları,
- Taze meyveler, Soğuk etler jambon, sosis,
- Tereyağı, Bal, reçel, marmelat, Ekmek çeşitleri,
- Balık çeşitleri, Et çeşitleri, Yumurta ve omlet çeşitleri,
- Pancakeler (tarçınlı,limonlu, portakallı) Cerealler.
- **TÜRK USULÜ KAHVALTI**
- Sıcak içeceklerden çay çeşitleri (sade, limonlu, meyve, bitki vb.) Tereyağı, Reçel, bal,
- Peynir çeşitleri, Zeytin çeşitleri, Kızarmış ekmek,
- Salatalık, domates, Yumurta çeşitleri, Soğuk etler (jambon, salam vb.)

KAHVALTI SERVİSİ

- Kahvaltı servisine başlamadan önce ön hazırlıklar tamamlanmalıdır. Sabah yapılacak hazırlıklar aşağıdaki gibidir.
- **Kahvaltı Ofisinde Yapılacak Hazırlıklar**
- Kahve suyu hazırlanmalı,
- Çay hazırlamalı,
- Ekmek kuzartma makinesi hazırlamalı,
- Ekmek dilimlemeli, rol ekmekleri servise hazırlamalı,
- Krosan, yağlı yumurtalı çörek vb. ekmekleri hazırlamalı,
- Sıkma meyve suları veya konsantre içecekleri hazırlamalı,
- Çekme tereyağı kullanılıyorsa hazırlanmalıdır.

KAHVALTI SERVİSİ

- **Restoranda Yapılacak Hazırlıklar**
- Kuverlere akşamdan örtülmüş örtüleri kaldırmalı,
- Konulmamışsa peçeteler hazırlanıp konulmalıdır,
- Masalara süt, reçel, bal, tereyağ hazırlanmalıdır,
- Masaya konulmamışsa şeker konulmalıdır,
- Gerekiyorsa akşamdan konulan fincanlar düzeltilmelidir.
- **Servantta Yapılacak Hazırlıklar**
- Sıkılmış meyve suları konulmalıdır,
- Tereyağı, reçel, bal, soğuk süt, krema konulmalıdır,
- Hardal ve gerekli soslar konulmalıdır.
- **Tüm hazırlıklar tamamlandıktan ve denetlendikten sonra konuklar kahvaltı servisi için beklenmeye başlanır.**

KAHVALTI SERVİSİ

- **Kahvaltı Servisinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar;**
- Konuk oturur oturmaz en kısa zamanda kendisiyle ilgilenilmelidir.
- Yiyecek ve içecekler soğumadan konuğa ulaştırılmalıdır.
- Siparişe göre masadaki eksiklikler tamamlanmalıdır.
- Yiyecek ve içecekleri taşımada güvenliğe dikkat edilmelidir.
- Kızarmış ekmekler üst üste konulmamalı veya iyice sarılmalıdır.

ODA SERVİSİ

- Oda servisi; konukların yiyecek ve içeceklerini odalarında servis eden bölümdür.
- Oda servisi bazı otellerde gece yarısına kadar, bazı otellerde sadece kahvaltı servisinde, bazılarında ise 24 saat hizmet verir.
- Oda servisi personelinin organizasyonu otelin büyüklüğüne, çalışma süresine ve servis kalitesine göre değişiklik göstermektedir.
- Küçük şehir içi otellerinde ve motellerde genellikle oda servisi yoktur. Büyük işletmelerde ise bu bölüm, müdür ve çok sayıda personeli ile oldukça kalabalık bir bölümdür.
- Oda servisinde siparişler; odalardan gelen mönü kartı veya telefonla alınır ve değerlendirilmesi yapılır.

Oda Servisinde Telefonla Sipariş Alma Aşağıdaki İşlem Basamakları İzlenerek Yapılır;

- Çalan telefon açılırken günün saatine göre " günaydın, iyi günler, iyi akşamlar " diye hitap edilmelidir.
- "Size nasıl yardımcı olabilirim " diye sorulmalıdır.
- Sipariş fişine ilk bilgiler yazılmalıdır.
- Siparişler kaydedilmelidir.
- Detaylar kaydedilmelidir.
- Konuk karasız kaldığında yardımcı olmalıdır.
- Satış teknikleri kullanılmalıdır.
- Servis zamanı öğrenilmelidir.
- Konuğa tekrar edip onaylatılmalıdır.
- Telefonu teşekkür ederek kapatmalıdır.
- Gönderilecek garsonun adı kaydedilmelidir.

ODADA SERVİS

- Tepsiyi veya arabayı odanın kapısına kadar getiren garson odada servisi aşağıdaki işlem basamaklarını izleyerek gerçekleştirir.
- Hesap pusulasındaki kapı numarası ile oda numarası karşılaştırılmalıdır.
- Odada konuğun olmadığı bilinse bile kapı çalınmadan girilmemelidir,
- Kapı içerideki konuğun duyabileceği bir sesle vurulmalıdır,
- Kapı çalındıktan sonra konuğun cevaplaması beklenmelidir,
- İçeriye girerken günün saatine göre " iyi günler " vb. hitap edilmelidir.
- Konuğun isteğine göre servis arabası oda ortasına, pencere kenarına veya yatağa yakın bir yere konulmalıdır.
- Gerekiyorsa ve isteniyorsa bazı servisler yapılmalıdır.
- Başka bir ihtiyaç olup olmadığı sorulmalıdır.
- Hesap pusulası imzalatılmalıdır.
- Konuğa " afiyet olsun " denilerek odadan çıkılmalıdır.
- Hesap pusulası sipariş alıcısına (Order taker) verilmelidir.

TEŞEKKÜRLER