

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

DEPARTMANLAR VE REKLAMASYON

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 | iv |
| GİRİŞ | 1 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-1 | 3 |
| 1.ÖN BÜRO DEPARTMANI | 3 |
| 1.1. Tanımı, Amacı ve Önemi | 3 |
| 1.1.1. Ön Büronun Görevleri | 4 |
| 1.2. Ön Büro Bölümünde Organizasyon | 5 |
| 1.3. Ön Büro Bölümünde Çalışan Personel, Görev ve Sorumlulukları | 6 |
| 1.3.1. Ön Büro Müdürü (Front Office Manager) | 6 |
| 1.3.2. Ön Büro Müdür Yardımcısı | 7 |
| 1.3.3. Ön Büro Şefi | 8 |
| 1.3.4. Gece Müdürü | 9 |
| 1.3.5. Ön Büro Memuru | 10 |
| 1.3.6. Rezervasyon Memuru | 11 |
| 1.3.7. Santral Memuru (Switchboard Operatör) | 12 |
| 1.3.8. Danışma (Concierge) | 12 |
| 1.4. Ön Büro Departmanının Hizmet Alanları | 14 |
| 1.4.1. Santral | 14 |
| 1.4.2. Rezervasyon | 14 |
| 1.4.3. Danışma (concierge) | 15 |
| 1.4.4. Resepsiyon | 16 |
| 1.5. Rezervasyon | 17 |
| 1.5.1. Dikkat Edilmesi Gereken İlkeler | 17 |
| 1.5.2. Rezervasyon Şekilleri | 18 |
| 1.6. Resepsiyonda Kullanılan Formlar | 20 |
| 1.6.1. Rezer vasyon Formu | 20 |
| 1.6.2. Rezervasyon Değişim Ve İptal Formu | 20 |
| 1.6.3. Konaklama Belgesi (Registration Form) | 20 |
| 1.6.4. Mesaj Formu | 20 |
| 1.6.5. Zarf (Antetli) | 21 |
| 1.6.6. Fatura (Antetli) | 21 |
| 1.7. Konukların Ön Büro Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar | 22 |
| 1.7.1. Rezervasyon Hizmetleri ile İlgili Sorunlar | 22 |
| 1.7.2. Ön Bürodaki Diğer Hizmetlerle İle İlgili Sorunlar | 23 |
| 1.8. Konukların Ön Büro Departmanı İle İlgili Sorunlarına Çözüm Getirme | 24 |
| 1.8.1. Ön Büro Müdürü İle Bağlantıya Geçme(Teknik servis, güvenlik, animasyon departmanları ile ilgili sorunlarda) | 24 |
| 1.8.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme | 24 |
| 1.8.3. Konuğa Sorunu ile İlgili Sonucu Bildirme | 24 |
| 1.9. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme | 24 |
| UYGULAMA FAALİYETİ | 26 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 27 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-2 | 29 |
| 2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI | 29 |
| 2.1. Tanımı ve Amacı | 29 |
| 2.1.1. Tanımı | 29 |

| | |
|---|----|
| 2.2. Hizmet Alanları..... | 31 |
| 2.2.1. Odalar | 31 |
| 2.2.2. Genel Alan | 32 |
| 2.2.3. Çamaşırhane | 32 |
| 2.3. Personel ve Görevleri..... | 33 |
| 2.3.1. Kat Hizmetleri Müdürü (Housekeeper)..... | 33 |
| 2.3.2. Asistan Kat Hizmetleri Müdürü (Asst.Housekeeper)..... | 34 |
| 2.3.3. Kat Şefi (Floor Supervisor) | 34 |
| 2.3.4. Genel Alan Şefi (Area Shef)..... | 34 |
| 2.3.5. Oda Temizlikçisi (Room Maid)..... | 34 |
| 2.3.6. Genel Alan Temizlikçisi (Houseman) | 35 |
| 2.4. Oda Temizliği | 35 |
| 2.4.1. Oda Temizliği ile İlgili Genel Terimler..... | 35 |
| 2.4.2. Oda Temizliği Genel Kuralları | 35 |
| 2.5. Kat Hizmetleri Departmanının Ön Büro İle İlişkisi | 37 |
| 2.5.1. Oda Okeyi (Onayı) Verme: | 37 |
| 2.5.2. Arızaların Bildirilmesi | 37 |
| 2.5.3. Oda Açma | 37 |
| 2.6. Konukların Kat Hizmetleri Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar..... | 38 |
| 2.6.1. Odalar ile İlgili Sorunlar..... | 38 |
| 2.6.2. Genel Alanlar İle İlgili Sorunlar | 38 |
| 2.6.3. Çamaşırhane ile İlgili Sorunlar | 39 |
| 2.7. Konukların Kat Hizmetleri Departmanı İle İlgili Sorunlarına Çözüm Getirme..... | 39 |
| 2.7.1. Kat Hizmetleri Müdürü İle Bağlantıya Geçme | 39 |
| 2.7.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme..... | 39 |
| 2.7.3. Konuğa Sorunu İle İlgili Sonucu Bildirme | 40 |
| 2.8. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme..... | 40 |
| UYGULAMA FAALİYETİ | 41 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 42 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-3 | 43 |
| 3. YİYECEK İÇECEK DEPARTMANI..... | 43 |
| 3.1. Tanımı ve Amacı..... | 44 |
| 3.2. Otelin Yiyecek İçecek Bölümleri..... | 47 |
| 3.2.1. Servis ve Bar | 47 |
| 3.2.2. Mutfak | 47 |
| 3.3. Otel Organizasyonu İçinde Servis Departmanı | 50 |
| 3.4. Servis Personeli ve Genel Özellikleri | 50 |
| 3.4.1. Yiyecek-İçecek Müdürü | 50 |
| 3.4.2. Maitre D’Hotel | 51 |
| 3.4.3. Head Waiter | 52 |
| 3.4.4. Captain..... | 53 |
| 3.4.5. Waiter | 54 |
| 3.4.6. Komi | 55 |
| 3.5. Menü ve Menü Kartları..... | 55 |
| 3.5.1. Menülerle İlgili Terimler | 55 |
| 3.5.2. Menü Kavramı..... | 56 |
| 3.5.3. Menü Çeşitleri | 57 |

| | |
|--|----|
| 3.5.4. Menü Tanzimi..... | 58 |
| 3.5.5. Menü Kartları | 58 |
| 3.6. Mice An Place (Servise Hazırlık Çalışmaları) ve Servis Çeşitleri..... | 61 |
| 3.6.1. Restaurantın Servise Hazırlanması | 61 |
| 3.6.2. Servis Usulleri | 61 |
| 3.6.3. Kuver Çeşitleri..... | 65 |
| 3.7. Genel Servis Kuralları..... | 69 |
| 3.8. Otel Organizasyonu İçinde Bar Departmanı | 71 |
| 3.8.1. Barlar Hakkında Genel Bilgi | 71 |
| 3.8.2. İçecekler Hakkında Genel Bilgi..... | 73 |
| 3.8.3. Bar Personeli ve Genel Özellikleri | 75 |
| 3.9. Oda Servisi..... | 78 |
| 3.9.1. İşleyişi..... | 78 |
| 3.9.2. Oda Servisi Elemanı | 79 |
| 3.10. Konukların Yiyecek İçecek Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar | 79 |
| 3.10.1. Yiyecek İle İlgili Sorunlar | 79 |
| 3.10.2. Servis İle İlgili Sorunlar..... | 80 |
| 3.10.3. İçecek İle İlgili Sorunlar | 80 |
| 3.11. Konukların Yiyecek-İçecek Departmanı İle İlgili Sorunları Çözümü | 81 |
| 3.11.1. Yiyecek-İçecek Müdürü İle Bağlantıya Geçme..... | 81 |
| 3.11.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme..... | 81 |
| 3.11.3. Konuğa Sorunu İle İlgili Sonucu Bildirme | 81 |
| 3.12. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme | 81 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 84 |
| PERFORMANS TESTİ | 87 |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | 88 |
| KAYNAKÇA | 89 |
| ÖNERİLEN KAYNAKLAR..... | 90 |

AÇIKLAMALAR

| | |
|--|--|
| KOD | 811ORK033 |
| ALAN | Konaklama ve Seyahat Hizmetleri |
| DAL/MESLEK | Alan Ortak(Rezervasyon Elemanı/ Operasyon) |
| MODÜLÜN ADI | Departmanlar ve Reklamasyon |
| MODÜLÜN TANIMI | Konaklama işletmelerinde ki departmanları, çalışanları ve işleyişi öğrenerek reklamasyonu engelleme yeterliliğine ulaştırın öğrenme metaryalidir. |
| SÜRE | 40/32 |
| ÖN KOŞUL | Konaklama işletmeleri ve konuk modülünü almış olmak. |
| YETERLİK | Konaklama işletmelerinde reklamasyonu engellemek. |
| MODÜLÜN AMACI | GENEL AMAÇ ➤ Öğrenci,uygun ortam sağlandığında konaklama işletmelerinde acente prosedürlerine uygun olarak reklamasyonu engelleyebileceksiniz. AMAÇLAR ➤ Konukların ön büro departmanında karşılaşıcağı sorunlara doğru çözüm getirerek reklamasyonu engelleyebileceksiniz. ➤ Konukların kat hizmetleri departmanında karşılaşıcağı sorunlara doğru çözüm getirerek reklamasyonu engelleyebileceksiniz. ➤ Konukların yiyecek-içecek departmanında karşılaşıcağı sorunlara doğru çözüm getirerek reklamasyonu engelleyebileceksiniz. |
| EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI | ORTAM: Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, ev, bilgi teknolojileri, vb. DONANIM: TV, DVD, VCD, projeksiyon, bilgisayar vb. donanımlar |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Ders geçme yönetmeliğine uygun olarak derste ve modüller ile kazanılan yeterlikler çeşitli ölçme araçları kullanılarak ölçme ve değerlendirme yapılacaktır. |

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İlkeli ve dürüst turizmciler olacak sizler, bu sayede müşterilerle işletme veya müşterilerle sektör çalışanları arasında çıkacak sorunlara kolaylıkla müdahale edebilecek ve bu sorunları doğru şekilde çözümlenebileceksiniz. Böylelikle de reklâmasyonu önlemede önemli rol oynayabileceksiniz.

İnsanlar turizm hareketlerine katıldıkça özellikle ülkemiz turizminde olumlu gelişmeler olacaktır. Unutulmamalıdır ki insanları her zaman memnun etmek zordur. Ancak hiçbir zaman imkansız değildir. Bu nedenle ciddi, doğru dürüst işletmecilik anlayışı, iyi hizmet, kalite ile birleşince bu konudaki sorunlar kendiliğinden ortadan kalacaktır.

Günümüzde tüketici yasalarının tüketici açısından ne denli koruyucu nitelik taşıdığı hepimiz açısından da malumdur. Öyle ki özellikle bizim turizm potansiyelimizi oluşturan ülkelerin başında geldiği Avrupa ülkelerinde hata yapan şirketin batmasına kadar giden işlemlerin ve ödenen reklâmasyon ve tazminatlar yüzünden kayıpların olduğu bilinmektedir.

Bu modülle sizlere konaklama sektörünü, çalışanlarını, yaptıkları işleri, departmanların çalışma prensiplerini ve kullanılan bazı terimleri vermeye çalıştım. En önemlisi de bu departmanlarda karşılaşabileceğiniz bazı sorunlara değindim. Çalışma hayatınız boyunca bir çok sorunla karşılaşacağınızı hiçbir zaman unutmayın. Bu nedenle modülünüzü çok dikkatli takip ederek sektörle ilgili azami bilgiyi edinmeye çalışın. Bilgi ve beceri ile uygulamalarda kazandığınız deneyimler size her zaman yol gösterici olacaktır.

Sizlere çalışma hayatınız boyunca başarılar dilerim!



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Ön büro departmanını inceleyip tanıyarak otelde konaklayacak konukların ön büro departmanında karşılaştığı sorunlara doğru çözüm getirerek reklâmasyonu engelleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan en az dört farklı konaklama tesisini ziyaret ederek tesislerin yöneticileri ve Önbüro yöneticileri ile görüşerek ziyaret ettiğiniz tesisdeki Önbüro departmanının nasıl çalıştığını, organizasyonunun nasıl olduğunu, bu departmanda çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarının neler olduğunu detaylarıyla öğreniniz.
- Ön büro departmanının konukları ile yaşadıkları sorunların neler olduğunu sorunuz ve bu sorunların çözümünde ne tür yollar izlediklerini öğrenerek bunları not ediniz.

1.ÖN BÜRO DEPARTMANI

1.1. Tanımı, Amacı ve Önemi

Oda satışının yapıldığı, misafirlerin kayıtlarının ve hesaplarının tutulduğu, çeşitli danışma ve banka hizmetlerinin verildiği yerdir. Bütün otellerde, yukarıdaki işleri yerine getiren çalışanlar bulunmaktadır. Bu işleri yapanların sayısı, organizasyondaki yerleri, otelin;

- Oda kapasitesi.
- Kullanılan önbüro sistemi,
- Otelin bulunduğu yöre

gibi etkenlere göre farklılık gösterebilir.

Ön büronun genel olarak alt bölümleri şunlardır:

- Resepsiyon
- Ön kasa
- Rezervasyon
- Telefon Santralı
- Danışma (Concierge)

Ön büro, ana giriş holünde, misafirlerin otele girişinin kolayca görülebileceği bir yerde olmalıdır. Ayrıca resepsiyon bankosunun konumu, asansörleri ve merdivenleri kontrol

edebilecek şekilde olmalıdır. Bu, güvenlik açısından önemlidir. Misafirler otel hakkındaki ilk ve son izlenimlerini ön büroda edinirler. Konuk Doorman (kapıcı) tarafından karşılanır; resepsiyonist, konuğa odasını verir, belboy, konuğu odasına çıkarır. Konuk, ayrılışında, ön kasada hesabını öder, yine belboy ve doorman tarafından uğurlanır.

Ön büro sadece oda satışlarının yapıldığı yer değildir. Misafirlerin oturup dinlenebildikleri lobi bölümüyle de bağlantısı vardır. Ön büro hangi otelde olursa olsun, resepsiyon hizmetlerini verebilecek şekilde düzenlenmelidir. Otelin özelliğine göre lobi ve resepsiyon bankosunun mimari özelliğine çok önem verilir. Oteli, mimari açıdan da en iyi ön büro ve girişi temsil etmektedir. Bazı otellerde girişte çeşitli satış bölümleri de (hediyelik eşya dükkanları gibi) bulunabilir.

Resepsiyon bankosunda (resepsiyon deski) çalışan görevlilerin dışında, bankonun arka bölümlerinde çalışan görevliler de bulunur. Bu bölüme, arka ofis (back office) denir.

Arka ofiste; rezervasyon bölümü, telefon santrali ve ön büro müdürünün ofisi bulunmaktadır.



Resim 1-1 ::Resepsiyon Görümü

1.1.1. Ön Büronun Görevleri

Otel işletmesinin büyüklüğü ne olursa olsun ön büronun görevleri oldukça fazladır. Bunları kısaca özetlemek gerekirse;

- Misafirlerin talepleri doğrultusunda oda satışını gerçekleştirmek,
- Misafirlerle ilgili gerekli kayıtları tutmak ve saklamak,
- Misafir hesaplarını düzenli olarak tutmak ve tahsil etmek,
- Diğer bölümler ile iş birliği içinde çalışmak,
- Misafirlerin sorunlarıyla ilgilenmek ve çözmek,
- Gerekli raporları ve istatistik bilgileri hazırlamak,

- Misafirlerin iletişim gereksinimlerini karşılamak (telefon, teleks vb.),
- Misafir taleplerini yerine getirmek (uçak rezervasyonu, gazete vb.),
- Misafirlerin mesajlarını almak ve ulaştırmak,
- Misafire gerekli olan bilgileri sağlamak ve sunmak (sinema, tiyatro, gezi vb.),
- Misafirlerin otelden memnun olarak ayrılmalarını sağlamak için çaba göstermektir.

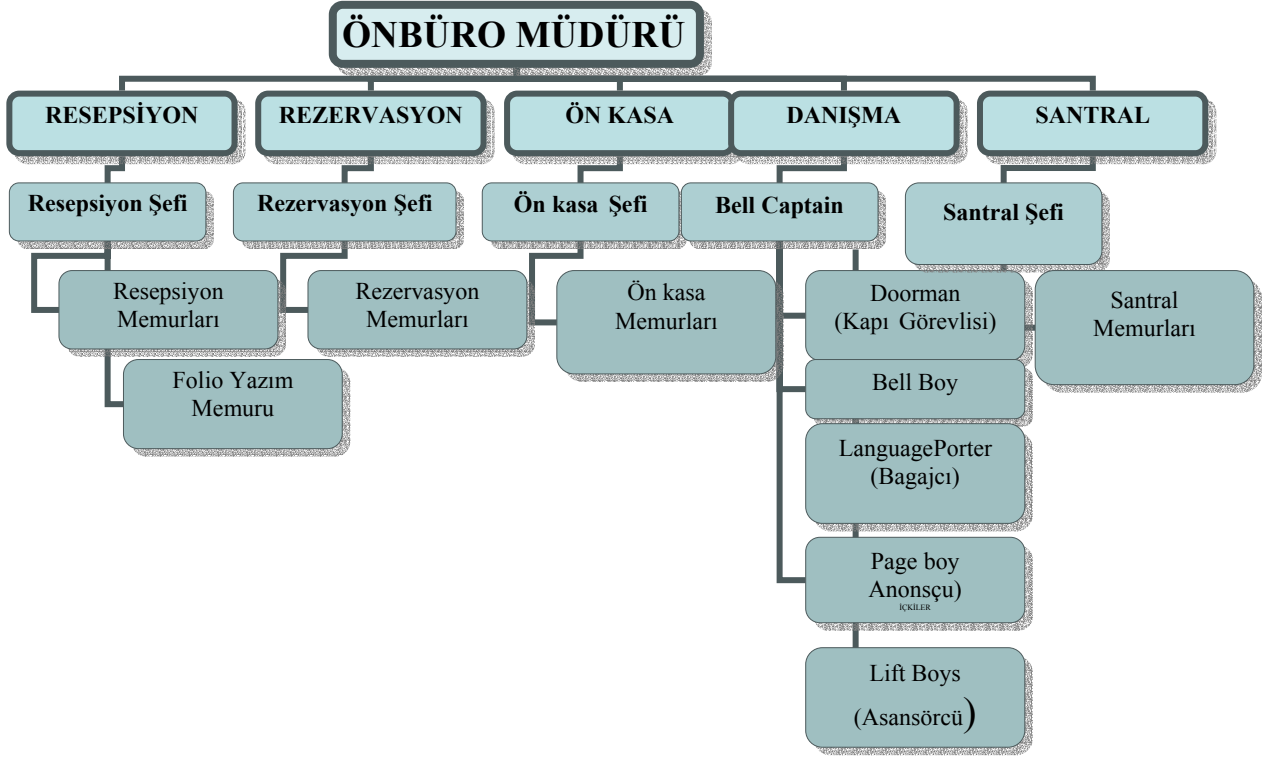
1.2. n Büro Bölümünde Organizasyon

Otellerin zelliklerine göre n büronun organizasyon yapısı farklılık gösterebilir. Her otelde n büronun yapması gereken işler hemen hemen aynı olmasına rağmen, bu işleri yapan görevliler ve bölümler değişik olabilir.

Otel n bürolarında, belirlenmiş bir organizasyon yapısı da yoktur. Oda kapasitesi, nbro sisteminin şekli, otelin bulunduğu yer gibi faktörler n büronun organizasyonunda etkendir.



Resim 1-2:..Resepsiyon ve Lobi Görümü



Şekil-1.1.:Büyük bir otelin Ön büro organizasyon şeması

1.3. Ön Büro Bölümünde Çalışan Personel, Görev ve Sorumlulukları

1.3.1. Ön Büro Müdürü (Front Office Manager)

Ön büroda bulunan bölümlerin sevk ve idaresini yürüten kişidir.Önbüroda bulunan tüm birimlerin düzgün çalışmasından sorumludur.Ön büro müdürü, beyin misali, otel içindeki organizasyonu sağlamakla görevli kumanda merkezidir..

➤ Görevleri

- Departmanı ile ilgili işlerin işletme yönetimince verilen emirler çerçevesinde yürütülmesini sağlamak
- Departmanı ile ilgili günlük kontrolleri yapmak
- Tahminlerle ilgili farklılıkların nedenlerinin çözülmesi için çalışmalar yapmak,
- Oda satışlarını yönlendirmek
- Grup fiyatları vermek ve özel durumlarla ilgili çalışmalar yapmak
- Otel oda satış fiyatları ile ilgili çalışmalar yapmak
- Müşteri ihtiyaçlarının giderilmesini ve sorunlarının çözülmesini sağlamak

- Müşterilerin istek ve şikayetlerini amirlerine bildirmek
 - Ön büro departmanında çalışan personelin çalışma saatlerini denetleyerek hizmetin aksaksız olarak sürdürülmesini sağlamak,
 - Personeli görevi başında eğitmek,
 - Personelinin, gerek müşterilerle, gerekse diğer departman personeli ile olan ilişkilerinde çağdaş hizmet anlayışının gereklerinden olan iş birliği, anında iş görme, nezaket gibi genel ilkelere uymasını, personelinin disiplin içinde çalışmasını sağlamak
 - Bütün ön büro hizmetlerinin hızla ve eksiksiz olarak yapılmasını sağlamak
 - Burada belirlenenler dışında yönetimce görevine ilişkin olarak verilecek emirleri yerine getirmek
- **Yetkileri**
- Departmanında çalışan personelin çalışmalarını denetlemek,
 - Amirleri görev başında bulunmadığı zamanlarda, onların önceden belirlenmiş yetkilerini kullanmak,
 - Departmanında çalışan personelin özlük işleriyle ilgili öneriler vermeye,
 - Çalışacağı personeli belirlemek,
 - Departmanına verilmiş görevlerin yapılmasında, astlarına gerekli emirleri vermek.
- **Sorumlulukları**
- Görevlerinin yerine getirilmesi ve yetkilerinin kullanılmasından doğan sonuçlardan,
 - Departmanının tam verimli çalışmasından işletme müdürüne karşı sorumludur.

1.3.2. Ön Büro Müdür Yardımcısı

- **Görevleri**
- Departmanıya ilgili işlerin yetkili amirlerince verilen emirler çerçevesinde yürütülmesini sağlamak,
 - Departmanıya ilgili günlük kontrolleri yapmak
 - Tahminlerle ilgili fiili durum arasındaki farklılıkların nedenlerini araştırarak amirlerine bilgi vermek
 - Oda satışlarını artırmak için çalışmalar yapmak
 - Müşteri ihtiyaçlarının giderilmesinde amirlerince kendisine tanınan yetkileri kullanmak
 - Müşterilerin istek ve şikayetlerini amirlerine bildirmek
 - Ön büro departmanında çalışan personelin çalışma saatlerini düzenleyerek hizmetin aksaksız olarak sürdürülmesini sağlamak
 - Personeli görevi başında eğitmek
 - Bütün ön büro hizmetlerinin hızla ve eksiksiz olarak yapılmasını sağlamak,

- Burada belirlenenler dışında, amirlerince görevine ilişkin olarak verilecek emirleri yerine getirmek
- **Yetkileri**
 - Departmanında çalışan personelin çalışma saatlerini düzenlemek ve denetlemek
 - Amirleri görev başında bulunmadığı zamanlarda onların önceden belirlenmiş yetkilerini kullanmak
 - Departmanına verilmiş görevlerin yapılmasında astlarına gerekli emirleri vermek
- **Sorumlulukları**
 - Görevlerinin yerine getirilmesi ve yetkilerinin kullanılmasından doğan sonuçlardan,
 - Gerekli istatistiki verileri hazırlayıp raporlamaların yapılmasından,
 - Departmanının tam verimli çalışmasından ön büro müdürüne karşı sorumludur.

1.3.3. Ön Büro Şefi

- **Görevleri**
 - Departmanıya ilgili işlerin yetkili amirlerince verilen emirler çerçevesinde yürütülmesini sağlamak
 - Müşterilerin işletmeye kabulleri sırasında giriş kartlarının noksansız olarak doldurulmasını, folyaların açılmasını ve ön kasaya gönderilmesini sağlamak
 - Rezervasyon taleplerinin zamanında cevaplandırılmasını ve departmanıya ilgili diğer yazışmaların geciktirilmeden yapılmasını sağlamak
 - Rezervasyon tablolarını ve otele rezervasyonla gelen grupların oda planlamasını bizzat düzenlemek veya düzenlemesini sağlamak
 - Gerek pasan müşterilerin, gerekse grup müşterilerinin gelişlerinin, işletme müdürünce belirlenen departmanlara (isim ve numaralarıda belirtilerek) duyurulmasını sağlamak,
 - İşletmeye gelen veya geleceği öğrenilen VIP' ler ve önemli grupların gelişlerini amirlerine yazılı veya sözlü olarak zamanında bildirmek
 - Departmanıya ilgili günlük kontrolleri yapmak
 - Oda anahtarlarının kontrol edilmesini sağlamak
 - Oda satış durumu ve müşterilerle ilgili istatistiki ve özel bilgilerin toplanmasını sağlamak
 - Müşteri bilgi kartlarının düzenli ve en yeni bilgileri yansıtıcı biçimde tutulmasını sağlamak
 - Müşterilere gelen her türlü haberin müşteriye zamanında iletilmesini sağlamak
 - Müşterilerin istek ve şikayetlerini amirlerine bildirmek

- İşletmede kalanlar dışındaki kimselerin odalara (katlara) girmeleri konusunda, işletme müdürünce belirlenecek ilkeleri uygulamak
- Boşalan odaların temizlenmesi için kat şefliğine bilgi verilmesini ve temizlendiği haberi alınınca odanın satışa hazır olarak işaretlenmesini; boş, satışa hazır ve dolu odaların kayıtlarının düzgün tutulmasını sağlamak
- Haftalık, aylık, mevsimlik ve yıllık oda satış tahminleri hazırlayarak amirlerine sunmak ve ilgili departmanlara göndermek
- İşletmenin bulunduğu yerdeki kültür, sanat olayları ile gezi ve eğlence olanakları konusunda bilgi sahibi olmak ve gerekli dökümanları buldurmak
- Departmanında çalışan personelin çalışma saatlerini düzenleyerek hizmetin aksaksız olarak sürdürülmesini sağlamak
- Danışmada çalışan personelin hizmetlerini düzenlemek ve onları denetlemek
- Kredi tanınmamış müşterilerin otelden hesaplarını ödemediği ayrılmalarını önlemek için gerekli tedbirleri almak
- Burada belirlenenler dışında, amirlerince görevine ilişkin olarak verilecek emirleri yerine getirmek

➤ **Yetkileri**

- Amirlerinin görev başında bulunmadığı sırada ve ertelenmesinde sakınca olan konularda amirlerinin kendine önceden tanıdığı yetkileri kullanmak
- Departmanına verilmiş görevlerin yerine getirilmesi için departmanında çalışan bütün astlarına gerekli emirleri vermek
- Departmanında çalışan personelin çalışma saatlerini düzenlemeye ve denetlemek

➤ **Sorumlulukları**

- Görevlerinin yerine getirilmesi ve yetkilerinin kullanılmasından doğan sonuçlardan,
- Müşteri borçlarının zamanında muhasebeye iletilmesinden,
- Departmanının tam verimli çalışmasından ön büro müdür yardımcısına karşı sorumludur.

1.3.4. Gece Müdürü

Gece müdürü, otellerde iki şekilde uygulanmaktadır. Büyük otellerde sabit bir gece müdürü bulunurken özellikle sayfiye yerlerinde, orta ve küçük ölçekli tesislerde diğer departman amirlerinin sırayla tuttıkları nöbet şeklinde olabilmektedir. Gece müdürü, göreve başladığı andan itibaren, otel müdürünün tüm yetkilerini alır.

➤ **Görevleri**

- Gelecek müşterilerin ön büro tarafından karşılanmasının sağlamak
- VIP müşterilerin karşılamak

- Gece nöbetçilerinin görevlerini düzgün yapmasını sağlamak
 - Gece güvenliğini sağlamak
 - Personelin işyerlerini terk ederken gerekli önlemleri alıp almadığını kontrol etmek
 - Huzursuzluk çıkaran müşterilere müdahale etmek
 - Otel içinde çıkan olağanüstü durumlara müdahale etmek
 - Gece ayrılan müşterilerin hesaplarının alınıp alınmadığını kontrol ederek, müşterinin güvenli biçimde ayrılmasını sağlamak
- **Yetkileri**
- Otel genel müdürünün kendisine vermiş olduğu tüm yetkileri üzerinde taşır.
 - Otelden mesaisi biterek ayrılan tüm departman amirlerinin, bazı yetkileri üzerinde toplanır.
- **Sorumlulukları**
- Otelin gece tüm organlarıyla işleyişinin sağlanmasından,
 - Kendisine verilen yetkileri doğru ve düzgün kullanılmasından, otel genel müdürüne karşı sorumludur.

1.3.5. Ön Büro Memuru



Resim 1.3: Resepsiyonda çalışanlar

- **Görevleri**
- Otel misafirlerini karşılamak
 - Oda satışı yapmak
 - Rezervasyon almak
 - VIP ve istenmeyen müşterilerle ilgilenmek
 - Oda durumunu ve anahtarlıkları kontrol etmek
 - Oda değişiklikleri yapmak
 - Otelin diğer hizmetlerinin satışını yapmak
 - Gelen raporları kontrol etmek
 - Ön kasiyerin bulunmadığı zamanlarda C/out işlemlerini yapmak Resim 1-3. Resepsiyonda Çalışanlar
 - Mesaj alışverişini sağlamak

- Müşterilerin ekstra harcamalarını ve ödemelerini takip etmek
- Walk-in,extension,early check-out ve gelmeyen rezervasyonlarla ilgili listeleri düzenlemek ve ilgili yerlere vermek
- Gerekliğinde santral memurunun görevini yerine getirmek
- Gerekli raporları düzenlemek
- Grup ve turlara ait işlemleri yürütmek
- Misafir şikâyetleriyle ilgilenmek
- Beklenmeyen olaylar karşısında kurallara uygun davranışlar göstermek
- Tüm kayıtları düzgün ve hatasız tutmak

➤ **Yetkileri**

- Amirleri olmadığı zamanlarda, resepsiyon şefinin bazı yetkilerini kullanır.
- VIP misafirlere gönderilecek ikramları, amirleri olmadığında belirler.
- Kendisine verilen indirim oranları çerçevesinde indirim yapar.
- Görevlerini yerine getirirken kendi bölümünde çalışan astlarına, gerekli emirleri vermeye yetkilidir.

➤ **Sorumlulukları**

- Görevini yerine getirirken ve yetkilerini kullanırken doğan sonuçlardan sorumludur.Örneğin eksik alınan hesapla ilgili sorumluluk o memura aittir.
- Çalıştığı vardiyada ki işleştiren resepsiyon şefine karşı sorumludur.

1.3.6. Rezervasyon Memuru

➤ **Görevleri**

- Rezervasyon taleplerinin zamanında cevaplandırılmasını sağlamak
- Bölümü ile ilgili yazışmaları ve görüşmeleri yürütmek
- Rezervasyon rackini, rezervasyon tablolarını ve rezervasyon chartlarını düzenli bir şekilde tutmak
- Waik-in, early-check out, extensionları dikkatle izlemek ve gerekli işlemleri yapmak

Not:

Waik-in: Rezervasyon yaptırmadan otele gelen misafirlerdir.

Early-check out: Beyan ettiği tarihten daha önce otelden ayrılan misafirlerdir.

Extension: Beyan ettiği tarihte otelden ayrılmayıp çıkış tarihini uzatan misafirlerdir.

Rezervasyon memuru, rezervasyon taleplerini karşılar, kayıtlarını tutar ve listeler halinde resepsiyona ulaştırır.Yukarıda sıralanan durumda olan misafirlerin sayıları bir liste ile rezervasyon bölümüne resepsiyon tarafından iletilmektedir.

- Rezervasyon ile ilgili dosyalamaları yapmak
- Formları düzgün bir şekilde kullanmak ve gerekli takipleri yapmak
- Grupların gelişinden önce yapılması gereken işlemleri yapmak

- Teleks ve faks ile ilgili işleri yürütmek
- **Yetkileri**
 - Amirleri olmadığı zamanlarda, resepsiyon şefinin bazı yetkilerini kullanılır; ancak yetkiler, yazılı olarak belirlenmelidir. Örneğin, özel fiyat verme yetkisi gibi.
 - Kendisine verilen görevleri yerine getirirken, bölümünde çalışan astlarına, gerekli emirleri vermeye yetkilidir.

Sorumlulukları:

- Görevini yerine getirirken ve yetkilerini kullanırken doğan sonuçlardan sorumludur.

Rezervasyon memuru görevini yaparken, rezervasyonlar karışabilir, otel short'a düşebilir, misafirlerin rezervasyon sırasında istemiş olduğu hizmetler gerçekleşmeyebilir. Bu gibi durumların sonuçlarından rezervasyon memuru sorumludur.

- Çalıştığı süre içerisinde resepsiyon şefine karşı sorumludur. Bazı büyük otellerde ayrıca rezervasyon şefi de bulunmaktadır. Rezervasyon şefi bulunan otellerde, rezervasyon şefine karşı sorumludur.

1.3.7. Santral Memuru (Switchboard Operatör)

Telefon haberleşmelerini yürütür. Telefon isteklerine cevap verir. Telefonların ücretlendirme işlemlerini yapar.

- **Görevleri**
 - Talep edilen telefon numaralarını arar ve ilgiliye bağlar.
 - Görüşmeleri ücretlendirir.
 - House call'ları kayıt eder.
 - Otele gelen telefonlara cevap verir ve telefonları ilgili yerlere bağlar.
 - Uyandırma isteklerini kaydeder ve zamanı gelince uyandırma yapar.
 - Gerekliğinde faksı kullanır, e-mail yazışmalarını yapar.
- **Yetkileri**
 - Amirlerinin görev başında bulunmadığı zamanlarda ve ertelenmesinde sakınca bulunan konularda, resepsiyon şefinin bazı yetkilerini kullanır. Santral memurunun yetkileri yazılı olmalı ve otel yönetimince onaylamadır.
- **Sorumlulukları**
 - Görevlerin yerine getirilmesinden ve yetkilerin kullanılmasından doğan sonuçlardan,
 - Çalıştığı vardiyanın tam verimli çalışmasından resepsiyon şefine ve santral şefine karşı sorumludur.

1.3.8. Danışma (Concierge)

Misafirlerin otele ilk gelişlerinde onları karşılayan birim olan danışma (concierge) bölümünde aşağıdaki görevliler görev yapmaktadır. Bunlar hiyerarşik sıraya göre;

- Belkaptan (Bell Captain)
- Belboy (Bellboy)
- Bagajcı (Luggage Porter)
- Anonscu (Pageboy)
- Vestiyer Görevlisi (Cloakroom attendant)
- Asansörcü (Liftboy)

1.3.8.1. Belkaptan (Bell Captain)

Concierge çalışanların yöneticisidir. Hizmetlerin düzenli ve eksiksiz olması için çaba gösterir. Ön büro müdürüne karşı sorumludur.

- Otele gelen misafirleri en iyi şekilde karşılar, gerektiği zaman resepsiyon bankosuna kadar eşlik eder.
- Misafir anahtarlarının düzenli bir şekilde alınıp verilmesini sağlar.
- Misafirlerin otel ve çevresiyle ilgili gereksinim duyduğu bilgiyi verir.
- Misafirlere mesajlarının zamanında iletilmesini sağlar.
- Gelen ve giden posta işlemlerini yürütür.
- Misafir bagajlarının odalarına taşınmasını sağlar.
- Otel yönetiminden aldığı yetki çerçevesinde müşterilerin talep ettiği maddelerin bedellerini öder ve Paid Out olarak misafir hesaplarına işlenmesini sağlar.
- Misafir otele ayrılrken hesabını ödeyip ödemediğini takip eder.
- Misafirlere gelen faks, telgraf, mektup, çiçek ve kargoların müşteriye ulaştırılmasını sağlar.
- Resepsiyon tarafından yapılan oda değişimlerini yaptırır.
- Otel misafirlerinin bıraktığı eşyaları emanete, kurallara uygun olarak aldırır.

Belkaptan, amirlerinin olmadığı zamanlarda resepsiyon şefinin belirlediği bazı yetkileri kullanır. Resepsiyon şefi ve ön büro müdürüne karşı sorumludur.

1.3.8.2. Belboy (Bell Boy)

Misafirlere odalarına kadar refakat eder. Otel ve oda hakkında bilgi verir.

- Misafirleri lobide karşılar ve resepsiyona kadar refakat eder.
- Şüpheli bir bagajla karşılaştığında resepsiyonisti uyarır.
- Misafirleri odalarına çıkartır.
- Odaya girerken mutlaka kapıyı çalmalıdır.
- Misafire oda hakkında bilgi vermeli, sorulan sorulara kısaca cevap vermeli ve “başka bir isteğinin olup olmadığını” sormalıdır.
- Belkaptan ve resepsiyonun verdiği işleri yapar.
- Misafirin istek ve şikayetlerini belkaptana veya resepsiyona iletir.
- Otel içinde aranan misafirlerin bulunmasına yardımcı olur.

Belboy görevlerini kurallara uygun olarak yerine getirmekten, vardiyanın verimli çalışmasından, belkaptana ve resepsiyon şefine karşı sorumludur.

1.4. Ön Büro Departmanının Hizmet Alanları

1.4.1. Santral

Telefon santrali, genel olarak oteldeki fiziki konumu itibari ile resepsiyon ve ön kasanın arkasında bulunan ofislerden biridir. Otelin büyüklüğü ne olursa olsun mutlaka telefonu vardır. Farklı olan sadece otele bağlı telefon hattı sayısıdır. Otelin büyüklüğüne göre dışardan bağlı olan dış hat sayısı farklılık göstermektedir.

Telefon hattı otelin görünmeyen yüzü denilebilir. Otelin en büyük iletişim aracı hiç şüphesiz telefonlardır. Bu nedenle santral oteller için hayati önem taşımaktadır. Santral memurunun oteli arayan kişiye karşı olan tutumu, arayan kişiye otelle ilgili ilk izlenimini verecektir. Bu ilk izlenim de müşterinin otelle ilgili olan konaklama düşüncesini menfi veya müsbet yönde etkileyecektir. Büyük otellerde ayrı bir bölüm olarak düşünülen telefon santralini, santral şefi yönetir ve önbüro müdürüne karşı sorumludur. Santral memurlarının sayıları, otelin büyüklüğü ve santralde bulunan donanım ile doğrudan ilgilidir.

Otelerde telefon görüşmeleri üzerinden servis ücreti alınmaktadır. Bu oran otel yönetimince belirlenir. Oteller için önemli bir gelir kaynağıdır. Ancak son dönemde teknolojideki hızlı gelişme ve değişik haberleşme olanaklarının günümüzde yaygınlaşmış olması bu gelirden otel açısından önemli düşüşlereneden olmuştur.

Bunun dışında santralin çok önemli görevlerinden biri de uyandırma listesinin (Wake-up call list) takip edilmesi ve uyandırmaların yapılmasıdır. Misafirlerin zamanında uyandırılmamasından sonucu doğacak müşteri zararlarını, otel yönetimi dolayısıyla da santral memuru karşılamak zorunda kalmaktadır. Örneğin uyandırılmadığı için uçağını kaçıran bir müşterinin uçak biletinin alınması gibi. Bu müşteri ya toplantıyı ya da ihaleyi kaçıran bir müşteri ise!

Santral memuru telefonla yapılacak görüşmelere yön verebilmeli ve gelen telefonları ilgili yerlere en hızlı şekilde yönlendirmelidir. Gelen her telefonu resepsiyona bağlamamalı bu konuda resepsiyona yardımcı olmalıdır.

1.4.2. Rezervasyon

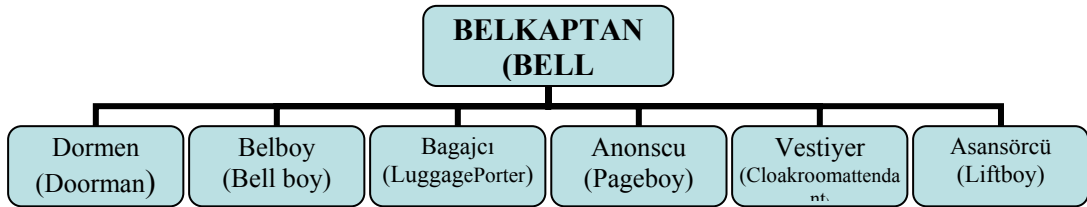
Otelde konaklamak isteyen bir müşterinin, oda talep süresi, odayı alışından birkaç dakika öncesi ile, birkaç ay, hatta yıl öncesine kadar uzayabilir. Bu talebin akid olarak kesinlik kazanması, ancak otelin bu talebi konfirm (Confirm) etmesi yani kabul etmesi ile mümkündür. Otel, bu talebi kabul ederken, bir takım ön şartları öne sürme hakkına sahiptir. Bunun ilki, kapora istemektir. Bu durumda yapılan akid, ancak bu kapora ödemesinin otele yapılmasından sonra kesinleşir. Bu kapora miktarı genelde istenilen hizmetlerin 1 günlük tutarından az olmamalıdır. Bazı durumlarda da bu, üç günlük tutara ya da toplam konaklama tutarının %35' ine kadar çıkabilmektedir.

Otel, bir rezervasyonu teyid ederken, ilgili rezervasyona direkt atıfta bulunarak, hizmet bedellerini belirtmeli ve yazılı bir belge kullanılmalıdır. Buda günümüzde faks veya e-mail' le olmaktadır. Bu rezervasyonların en kısa sürede cevaplandırılması çok önemlidir; çünkü zaman, müşterinin tercihleri açısından önem arz etmektedir.

Rezervasyon yapmanın koşulları ve getirdiği yükümlülükleri açısından bakıldığında yapılacak akid, giriş "C/in" ve çıkış "C/out" tarihlerini kapsar. Uzatma talebi ise ancak otelin doluluğunun uygun olduğu oranda cevaplanabilmektedir. Rezervasyonsuz, münferit müşterilerde ise rezervasyon; C/in sırasında doldurdukları konaklama belgesini, kendi el yazısıyla doldurup imzalaması ile kesinlik kazanır. Müşterilerin ayrılış saatleri de aksine bir anlaşma olmadıkça genel uygulama olarak 11.00 veya 12.00' dir. Bu saatten sonra yapılacak geç çıkışlarda "late C/out" ücreti alınabilmektedir. Otele giriş saati de 14.00' ten sonra olabilmektedir. Erken girilmesi istenirse bir gün öncesinin ücreti de istenebilmekte veya müsaitse müşteri memnuniyeti açısından oda müşteriye verilebilmektedir.

1.4.3. Danışma (concierge)

Otele gelen konukları ilk karşılayan elemanlar, danışma (concierge) bölümünde çalışan görevlilerdir. Bu bölümde çalışanlara "üniformalı personel" veya "danışma" da denilmektedir. Otelin belirlediği üniformaları giyerler ve yaptıkları işlere göre kıyafetleri farklı olabilir. Bölümün işlevi gereği bulunduğu yer (concierge bankosu) otel giriş kapısına yakın, asansöre ve merdivenlere hakim bir konumda olmalıdır. Çalışanların sayısı ve pozisyonları otelden otele farklılık gösterebilmektedir. Ama büyük bir otelin concierge bölümünde aşağıdaki şekilde, isimleri yazılı görevliler çalışmaktadır.



Şekil-1.2: Büyük bir otelin danışma (Concierge) bölümünde çalışanlar

Belkaptan, bölümün yöneticisidir. Bu bölümdeki işlerin aksamadan yürütülmesinden sorumludur. Dormen, misafirleri giriş kapısında karşılar ve araçlarıyla ilgilenir. Belboy, misafirleri odasına çıkartır ve odayı tanıtır. Bagajcı, bagajları odaya çıkarır. Anonscu misafirleri otel içinde arar, mesajları ulaştırır. Asansörcü, asansörün kullanılmasında misafirlere yardımcı olur. Vestiyer görevlisi ise misafirlerin palto, şapka gibi eşyalarının saklanmasından sorumludur. Ancak orta ve küçük ölçekli tesislerde bu görevlerin hepsini bellboy aynı zamanda yapabilmektedir. Danışma, resepsiyonla birlikte 24 saat görev yapan bir birimdir. Otelin büyüklüğüne göre her şifft çalışacak personel sayısı belirlenir ve şift programı dahilinde çalışırlar.

1.4.4. Resepsiyon

Resepsyonu, bir tiyatro sahnesine benzeterek tanımlarsak;

Her türlü müsbet ve menfi kişisel ruh halinden uzak kişilerin; misafirperverlik, nezaket, saygı, güler yüz, yakın alâkâ ile, kesin kurallara ve mutlak bir disipline ihtiyaç gösteren, bir tiyatro oyunu; karşısındaki müşterinin psikolojisini kontrol edip, en yumuşak çizgilerle müşteriye oynadığı, bir tiyatro sahnesidir. En sinirli, en üzgün ve en sevinçli anlarımızda bile, bu ruh halinden arınıp yüz yüze bu oyunun maskesini takarak, oyunu gerektiği şekilde oynayabiliyorsak, daima başarılı bir resepsiyonist olabiliriz.

Resepsiyona gelen bir müşteri, ya sorusuna bir cevap aramakta veya şikayetine bir çözüm istemektedir. Desk'e gelen müşteriye, nazik, saygılı ve güleç bir yüzle, arzusunun sorulması, temel kuraldır. Fakat bu sıfatları uygulamaya kalkan bir resepsiyonist kesinlikle aşırılığa da kaçmamalıdır. Önemli bir faktör de kullanılan ses tonudur. Kendinden emin ses tonuyla konuşabilmek, her zaman için, müşteri üzerinde olumlu ve ikna edici bir rol oynar. Sorusuna cevap bekleyen bir müşteriye hitaben "bilmem-galiba-belki vs gibi" belirsizlik arz eden kelimeler kesinlikle kullanılmamalı, kesin bir cevap verilebilmesi için, her yol mutlaka denenmelidir. Sorunu olan bir müşteriye "Bu mevzu resepsiyonu ilgilendirmez" düşüncesiyle, başından savmayı düşünmek, kesinlikle yanlış bir davranış şeklidir. Sorunla doğrudan ilgilenip neticeye gitmek, şayet olanaksız ise sorunu çözecek kişi ile müşteriye karşı karşıya getirmek veya yol göstermek gereklidir. Müşterinin, müşteri psikolojisi içerisinde kendine en yakın gördüğü otelin diğer tüm servisleri ile bağlantı kurmak için yaklaştığı, sorun ve isteklerine çözüm getirci olarak düşündüğü, hatta sinirli bir müşterinin desanj olabileceği ilk ve tek yer resepsiyondur. Müşteri bu samimi duygularında hiçbir zaman hüsrana uğratılmamalıdır.

Resepsiyonun işi, müşterinin otele gelişi ile başlamakta, otele ayrılışı ile de son bulmaktadır. Resepsiyon diğer departmanlardan farklı olarak otele 24 saat görev yapan birimdir. 3 shift olarak çalışır. Her shiftin ortak olarak yaptığı işler olduğu gibi kendine özgü yaptığı işler de vardır. Her shift bir sonrakine, tam ve eksiksiz olarak görevini teslim ederek tamamlamış olur.

Kendinize en yakın otele giderek Ön büro çalışanlarının vardiyalarında hangi işleri yaptıklarını araştırınız.

1.5. Rezervasyon

1.5.1. Dikkat Edilmesi Gereken İlkeler

Bir rezervasyon işleminde, hem rezervasyonu yaptıran kişi ya da kuruluş hem de otel açısından dikkat edilmesi gerekli bazı noktalar vardır. Bu noktaların bazıları oteli, bazıları da rezervasyonu yaptıran tarafı ilgilendirir.

Rezervasyon Alırken Veya Yaptırırken Dikkat Edilmesi Gerekli İlkeler

Misafirden Alınması Gereken Bilgiler

- Geliş tarihi
- Misafirin tam adı soyadı
- Adresi
- Telefon numarası
- Rezervasyonu yaptıran kişinin adı,soyadı,telefonu
- Şirket veya seyahat acentesi ile ilgili bilgiler
- Gidiş tarihi
- Otele tahmini varış saati
- İstenilen oda tipi
- İstenilen oda adedi
- Kişi sayısı
- Misafirlerin isimleri
- Çocukların yaşları
- Özel istekler
- Ödeme şekli

Otelin Vermesi Gereken Bilgiler

- Verilecek oda tipinin özellikleri
- Konaklama türü,fiyatı ve fiyata nelerin dahil olduğu
- Rezervasyonu alan görevlinin adı
- Rezervasyon numarası
- Rezervasyonun yapıldığı tarih
- Rezervasyonun konfirme olabilmesi için misafirin yapması gerekli işlemler
- Rezervasyonun opsiyon süresi
- Misafirin otele gelmeden önce yapması gerekli işlemler
- Otelin adresi veya yerinin tarifi
- Otelin dolu olması durumunda ilave öneriler sunma veya yedek listeye kayıt etme
-

Rezervasyon geliş şekli ne olursa olsun tüm rezervasyonlar için rezervasyon formu doldurulmalıdır. Bunun sağlayacağı faydalar ise;

- Formlar kolayca tanınacağı için kaybolma riski daha azdır.

- Üzerindeki bilgiler mantıklı bir sıra takip ettiği için gerekli bilgiler eksiksiz alınır.
- Misafirin gelişinden önce yapılması gerekli hazırlıklarda kolaylık sağlar. Yazılı bir metinde özel isteklerin neler olduğunun anlaşılması, formdaki ilgili yere bakarak öğrenmekten daha zor olacaktır.

Ve en önemlisi tüm görüşmelerin ve yazışmaların mutlaka kayıt altına alınarak ve karşılıklı teyitleşilerek yapılması çok önem arz etmektedir. Yapılan teyitleşmelerde formların veya yazılı evrakların üzerine tarih ve hatta saat yazılması da dikkat edilmesi gereken başka bir noktadır.

1.5.2. Rezervasyon Şekilleri

1.5.2.1. Telefon İle Rezervasyon

Otellerde en çok kullanılan iletişim araçlarından biri olan telefon, oda satışlarında çok fazla yapıldığı iletişim aracıdır. Bu nedenle telefon kullanımında, uyulması gereken bir takım kurallar vardır. Örneğin; kullanılan ses tonu doğal olmalı, yüksek sesle konuşulmamalı, uygunsuz kelimeler seçilmeli, karşıdakini ikna edici ve kendinden emin hissi verilmelidir.

➤ Münferit

Telefonla yapılan rezervasyonların önemli bir kısmını münferit rezervasyonlar kapsamaktadır. Burada birkaç noktaya dikkat edilmelidir. Bunlardan bir tanesi müşteri tesisinizi tanımıyor olabilir. Böyle bir durumda mutlaka otelle ilgili tanıtıcı bilgi verilmeli bunlar anlatılırken de abartmadan doğru bir şekilde bilgilendirme yoluna gidilmelidir. Daha sonra ise müşterinin ne istediği tam olarak anlaşılmalı özellikle nasıl bir oda istiyor, hangi tarihleri istiyor öğrenmeli ve kişi sayılarını aldıktan sonra istenilen zaman diliminde otelin doluluğu kontrol edilmeli, rezervasyon için müsaitse, rezervasyonu alınmalıdır. Rezervasyon alınırken mutlaka rezervasyon formu doldurulmalı, konuşulan herşey not edilmelidir. Mümkünse daha sonra yazılı teyitleşme yapılmalıdır. Ayrıca kapora istenmeli ve kapora geldikten sonra da rezervasyon kesinleştirilmelidir.

Bir diğer nokta ise; daha önce konaklamış bir müşterinin, tekrar otelde konaklamayı istemesidir. Bu durumda ise müşteri, karşısında personel olarak tanıdık birini görüyorsa, çok daha rahat hareket edecektir. Oteli tanıdığı için tanıtıcı bilgi vermek gerekmez. Ancak yine müşterinin ne istediği tam anlaşılmalı, işlemler aynen tekrar edilmelidir. Ancak sürekli müşteri ise, tanıdık olması nedeniyle kapora istenmeyebilir. Burada tabii ki otelin bu konuda sürdürdüğü politika önemlidir.

➤ Acente

Acente rezervasyonları ile ilgili olarak bu tür rezervasyonları 2'ye ayırmak mümkündür. Birincisi; anlaşmalı acente rezervasyonlarıdır. Daha önceden acente ile otel arasında yapılan kontratlarla rezervasyonların çerçevesi çizilmiştir. Bu tür rezervasyonlar yazılı gelir ve hızlı cevap verilmelidir. Konfirme etmeden önce anlaşma şartlarına uyup

uymadığı incelenmeli bundan sonra tarih ve hatta üzerine saat yazarak konfirme edilmelidir. Acentenin da cevap beklediği unutulmadan cevabın hızlı bir şekilde acenteye ulaşması sağlanmalıdır.

İkincisi ise; anlaşması olamayan acentaların yapmış oldukları rezervasyonlardır. Bunlar da işlem öncelikle acentenin otele yer olup olmadığını öğrenmesiyle başlar. Otel durumu müsaitse bu talebin otele yazılı gelmesi istenmelidir. Yazılı talep geldikten sonra rezervasyonla ilgili tüm ayrıntılar kontrol edilir ve yazılı olarak acenteye konfirmesi geçilir. Burada bir başka nokta anlaşması olmayan acente rezervasyonlarının bedelinin aksine bir durum olmadıkça en az %30 u kapora olarak alınmalı kalan bölüm ise müşteri girişinde tahsil edilmelidir.

➤ **Özel Şirket**

Seyahat acentelerinde olduğu gibi bazı şirket ve kuruluşlar ile de anlaşmalar yapılabilir. Bu tür kuruluşlardan gelen rezervasyon ve ödeme talepleri de mutlaka yazılı olmalı ve sözleşmedeki yazılı şartlara uyulmalıdır. Anlaşma yapılmayan bazı şirketlerin de rezervasyon talepleri olabilir. Böyle durumlarda ise mutlaka üst yöneticilere haber verilmeli, gelen talimatlar doğrultusunda normal rezervasyon işlemleri yapılmalıdır.

1.5.2.2. Faks İle Rezervasyon

Son yıllarda teknolojik gelişmelerin en hızlı girdiği tek sektör,turizmdir. Bunun en önemli sebebi zamanın hızlı kullanımı ile işlerin çabuklaştırılmasıdır. Bu da anlık çalışma yapılabilmesini kolaylaştırmıştır. Bu sayede en yaygın şekilde kullanımda olan en önemli alet, fakstir. Faksta cevap, hemen alınabilir. Bu tür rezervasyonlar cevaplanmadan önce dikkatlice incelenmeli ve öyle cevaplanmalıdır. Daha sonra üzerine tarih ve imza yazılıp kaşelenerek, konfirme edilmelidir.

1.5.2.3. Bizzat Yapılan Rezervasyon (Walk İn)

Bazı kişiler rezervasyonu kendileri, veya başkaları için otele gelerek yaptırabilir. Bu durumda aşağıdaki işlem basamaklarına uygun bir şekilde davranılmalıdır:

- Misafir ilgi ile karşılanmalıdır.
- Rezervasyon talebi dikkatle dinlenmelidir.
- Soruları var ise cevaplandırılmalıdır.
- İstenilen tarihin uygun olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Rezervasyon formu eksiksiz doldurulmalıdır.
- Bilgiler misafire tekrarlanmalıdır.
- İsteniyorsa konfirmasyon yazısı misafire verilmelidir.

1.6. Resepsiyonda Kullanılan Formlar

1.6.1. Rezer vasyon Formu

Rezervasyon taleplerinin kayıt edildiği formlardır. Bu formların şekilleri, otelden otele değişiklik gösterebilir ama hepsinde bulunması gerekli bölümler, hemen hemen aynıdır. Bazıları çok detaylı olabilir. Her rezervasyon alınışında mutlaka bu formlar kullanılmalıdır. Bu formlar kullanılırken dikkat edilmesi gereken kurallar aşağıda ki gibidir:

- Rezervasyon formu, eksiksiz ve dikkatle doldurulmalıdır.
- Rezervasyon formu, büyük harflerle ve okunaklı doldurulmalıdır.
- Rezervasyon alındıktan sonra, bilgiler tekrar edilmelidir.

1.6.2. Rezervasyon Değişim Ve İptal Formu

Daha önceden alınmış ve kayıt edilmiş rezervasyonlar ile ilgili değişiklik ve iptal talepleri olabilir. Bu talep, ister değişiklik olsun isterse iptal, iptal ve değişiklik formu üzerinde bu istek yerine getirilir. Rezervasyon iptal ve değişiklik formlarının üzerindeki bilgiler ile rezervasyon formundaki bilgiler hemen hemen aynıdır. İptal veya değişiklik isteği, konfirme edildikten sonra otel kayıtlarında da unutulmadan değiştirilmesi önemlidir.

1.6.3. Konaklama Belgesi (Registration Form)

Konaklama belgesi, otel ile misafir arasında sözleşme yerine geçen belgedir. "Registration Card" veya "Registration Form" olarak anılmaktadır. Otele giriş yapan tüm misafirlerin konaklama belgesi doldurmaları gerekir. Bu belge, mutlaka misafir tarafından ve kendi el yazısıyla doldurulmalı ve imzalanmalıdır. Konaklama belgesi kanunen sözleşme yerine geçtiğinden, misafirin otelde konakladığı ancak konaklama belgesiyle ispat edilebilmektedir. İleri tarihlerde herhangi bir anlaşmazlık çıktığında mahkemeler tarafından istenebileceğinden, konaklama belgesi iyi korunmalı ve eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

Ön büroda kullanılan sistem ne olursa olsun, mutlaka konaklama belgesi kullanılmaktadır. Konaklama belgesi doldurulurken misafirin kimlik bilgileri, geçerli bir kimlik belgesine göre doldurulmalı ve yabancı misafirlerin Türkiye'ye giriş yaptığı sınır kapısı veya hava limanı adı ve giriş tarihi kayıt edilmelidir. Kimlik Bildirme Kanunu'na göre otelde konaklayan herkes, kimliğini bildirmek zorundadır.

1.6.4. Mesaj Formu

Mesajlar şahsen, telefon veya faks ile olabilir. Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun zaman kaybetmeden mesajın yerine ulaştırılmasıdır. Özellikle telefon mesajı alınırken yapılan hatalar genellikle; telefon numarasının yanlış yazılması, arayan kişinin adının sorulmaması ve arayan kişinin telefon numarasının sorulmamasıdır. Mesaj alırken aşağıdaki kurallara dikkat edilmelidir;

- Mesajın kime geldiği, adı soyadı ve oda numarası
- Mesajın alındığı saat ve tarih
- Mesajı bırakan kişinin adı, telefon numarası ve firma vb.
- Arama şekli (Telefon, şahsen vb.)
- Mesajın önem derecesi (ivedi,sürekli vb.)
- Mesajı alan görevlinin adı soyadı ve/veya parafı
- Mesajı bırakan kişinin tekrar arayayıp aramayacağı
- Mesaj metni

MESAJ FORMU

Tarih/Date:...../...../200..

Saat/Time:.....:.....

İsim/Name:.....

Tel/Phone:.....

Telefonla aradı/Telephoned

Lütfen arayınız/Please call back

Otele geldi/Called to see you

Tekrar arayacak/Will call again

Mesaj/Message:.....

.....

Mesajı alan/Clerk :

Şekil-1.3: Mesaj Formu Örneği

1.6.5. Zarf (Antetli)

Otellerde, özellikle yazışmalarda kullanılan, kendi amblemlerinin,adres ve telefonlarının basılı olduğu zarflardır. Otelin göndermiş olduğu yazışmalar, bu zarflarla gittiğinde,oteller, reklamını yapmış olur;ayrıca haklı bir prestijde sağlamış olur.

1.6.6. Fatura (Antetli)

Fatura, satış işlemleri sonrasında müşteriye verilen ticari belgedir.Fatura, mal veya hizmeti satanlar tarafından düzenlenir. Faturada yapılan satışla ilgili detaylar, birim fiyatı, toplam fiyatı, kdv tutarı ve genel toplam bulunur. İki değişik şekilde kesilir. Açık fatura, karşılığı tahsil edilmemiş faturadır; kapalı fatura ise, karşılığı tahsil edilmiş faturalardır.

229 sayılı vergi usul kanununa göre faturada, faturayı veren işletme ile ilgili; işletmenin ünvanı, adı, adresi, bağlı bulunduğu vergi dairesinin adı, işletmenin vergi numarası bulunmalıdır. Bunun yanında tüm işletmeler, kendi amblemlerini de faturaya bastırırlar.

1.7. Konukların Ön Büro Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar

1.7.1. Rezervasyon Hizmetleri ile İlgili Sorunlar

Rezervasyon ile ilgili sorunlar denildiğinde; en önemli sorunun yanlış anlama kaynaklı olduğu ortaya çıkmaktadır. Misafirin geliş ve gidiş tarihinin yanlış anlaşılması nedeniyle müşterinin geldiği zamanda boş odanın olmaması, hem işletme açısından hem de müşteri açısından büyük sıkıntı yaratmaktadır.

- Müşteri ile anlaşılan odanın dışında başka bir odanın kendisine rezerve edilmesi.
- Müşteriye söylenen fiyattan daha farklı bir hesabın kendisine çıkması;burada ilk fiyatıda mutlaka müşteri rezervasyon sırasında rezervasyonu alan kişiden öğrenmektedir.
- Müşterinin özel isteklerinin gerektiği gibi not almaması sonucu isteklerinin ilgili departmanlarca yerine getirilememesi; örnek olarak, balayına gelen bir çiftin bunu daha önce söylemiş olmalarına rağmen balayı odasının hazırlanmış olmaması
- Fazla rezervasyon (Overbooking) alınması ile otelde müşterinin yer bulamamış olması
- Telefonda konuşmalarda rezervasyon memurunun uygun dille konuşmamasından dolayı müşteri ile yapılan konuşmalarda müşterinin yanlış anlamaları
- Müşteriyi kaçırmamak için abartılı konuşarak müşterinin beklentilerinin en düzeye çıkarılmış olması sonucunda farklı beklentiler içine müşterinin girmesi ile doğan sonuçlar
- Grup rezervasyonlarında grubun isteklerinin diğer departmanlara zamanında bildirilmemesinden dolayı isteklerin zamanında veya hiç yerine getirilmemesi
- VIP müşterilerle ilgili bilgilerin verilmemesi veya zamanında ilgili departmanlara gönderilmemesi sonucunda gerekli ilginin gösterilememiş olması
- Yazışmaların zamanında yapılmamasından doğan sorunlar
- Acenta anlaşmalarının iyi bilinmemesi sonucu yapılan yanlış rezervasyonlar. Örneğin garantili anlaşma yapmış bir acentanın odasının bir başka müşteriye satılması

1.7.2. Ön Bürodaki Diğer Hizmetlerle İle İlgili Sorunlar

Önbüroda bulunan rezervasyon dışındaki birimlerle ilgili de misafirler bazı sorunlar yaşayabilirler. Bunlardan bazılarını yazarsak;

- Müşterinin isteklerinin doğru anlaşılmayıp yanlış işlerin yapılmasıyla müşterinin zor durumda kalması; örneğin müşteri eşine süpriz yapmak için sizden gül istemiş olsun. Siz de yanlış anlayıp odaya şarap gönderdiğinizde doğacak sorun gibi.
- Mesajların zamanında müşteriye ulaştırılmaması ile ilgili doğabilecek sorunlar
- Bagajların karıştırılması veya yanlış yere gönderilmesi sonucu doğabilecek sorunlar
- Müşteri anahtarının kaybedilmesi ile ortaya çıkabilecek sorunlar
- Hesaplarında yapılacak yanlışlıklarla doğacak sorunlar
- Müşterilerin odalarında ortaya çıkacak teknik sorunlar nedeniyle çıkacak sorunlar
- Personel davranışlarının yanlış anlaşılması ile ortaya çıkacak sorunlar
- Rezervasyonda belirtilen odanın dışında bir oda verilmesi veya müşteri tarafından istenmesi ile ortaya çıkabilecek itilaflar
- Müşteri ile ilgili bilgilerin, diğer birimlere zamanında ulaştırılmaması
- Kendisine gelen telefonların müşteriye bağlanmaması veya bununla ilgili mesajın kurallara uygun şekilde iletilmemesi
- Müşterinin bazı konularda istediği değişiklikleri kabul edip sonra da müşterinin arzu etmediği şekilde yapılması; örneğin, odasını değiştirmek isteyen bir müşteriye “tamam” deyip daha sonra bu değişikliği yapmamak
- Müşterinin yanlış bilgilendirilmesi
- Müşterinin taşkınlık yapması ile diğer müşterilerin rahatsız olduklarını söyledikleri halde önlem alınmaması

1.8. Konukların Ön Büro Departmanı İle İlgili Sorunlarına Çözüm Getirme

1.8.1. Ön Büro Müdürü İle Bağlantıya Geçme(Teknik servis, güvenlik, animasyon departmanları ile ilgili sorunlarda)

Müşteri sorunlarıyla ilgilenip onlara uygun çözümler bulmak. Bu nedenle, her türlü problemi eğer ilgili personel çözemiyorsa, mutlaka iletmek ve ondan çözüm getirmesini beklemek en doğru hareket olacaktır. Bu nedenle siz seyahat acentesi çalışanlarına en önemli tavsiyem; gittiğiniz tüm otellerde çalışan personelle özellikle de ön büro müdürleriyle sıcak ilişkiler kurmanız. Bu sayede isteklerinizin daha çabuk yerine getirlmesini sağlayacağınızdan müşteri memnuniyetini de en üst düzeye çıkarabilirsiniz.

Özellikle müşterilerinizden gelecek şikayetlerin ne olduğunu tam olarak anlamalısınız. Sonra bu sorunun hangi departmanı ilgilendirdiğini bularak ön büro müdürüne bilgi vermelisiniz. Bu şekilde de çözüme ulaşmış olursunuz.

Esasında şunun hiçbir zaman unutulmaması gerekir; ortaya çıkan problem ne olursa olsun, bu problemi tek başınıza çözemiyorsanız mutlaka üstlerinize bilgi verip onların çözmesini sağlamalısınız.

1.8.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme

Ön büro ve diğer departmanlarla ilgili çıkan sorunlarda müşterinin sorununun ne olduğunun öğrenilmesinden sonra yapılacak iş, bu sorunun çözülmesidir. Bura da müşterinin bu sorunu sizin çözebileceğinize olan güveninin, öncelikle sağlanması gerekir. İlk adımında müşteriyi sakinleştirmek olduğunu unutmamalısınız; bundan sonra uygun çözüm yollarını bularak, bu konuda öneriler getirmelisiniz. Örneğin odasında teknik bir problemi olan müşterinin teknik sorunu çözülemiyorsa odasının değiştirilmesinin istenmesi gibi.

1.8.3. Konuğa Sorunu ile İlgili Sonucu Bildirme

Konuğun öncelikle sizden, sorununa en iyi çözümü getirmenizi beklediğini bilerek hareket etmelisiniz; bu nedenle elde ettiğiniz bilgileri mutlaka konuğa en hızlı şekilde bildirmelisiniz. Cevabınız olumsuz dahi olsa misafirinize bunun olmayacağını ve mantıklı sebeplerini ayrıntılarıyla açıklamalısınız.

1.9. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme

Konuk memnuniyeti, bir işletmenin sürekliliğinin devamı açısından çok önemlidir. Özellikle ön büro çalışanlarının konuğu karşıladığı, konuğun her türlü iş ve işlemlerini ilk orada yaptığı düşünüldüğünde önem bir kat daha artmaktadır. İlk intibanın bu bölümde olduğu gözden kaçmamalıdır; çünkü misafirin ilk izlenim tatili boyunca taşıyacağı unutulmamalıdır.

Reklamasyonun engellenmesi ise sorunun hızlı, anında ve doğru bir şekilde çözümlenmesiyle mümkün olacaktır. Burada tecrübeli personel de önemli rol oynayacaktır. Misafirin size güvenmesi de çözümü kolaylaştıracaktır. En iyi çözüme ulaşacak konuk ise, herhangi bir şikayette bulunmayacağı gibi işletmeden memnun ayrılacaktır.

Reklamasyon , işletmenin cezalandırılması olayıdır; bu nedenle doğru, dürüst, ilkeli işletmecilik anlayışının var olduğu işletmelerde konuk memnuniyeti en düzeye çıkacaktır. Bir işletmenin, yöneticilerinin ve personelin başarısı, sezon sonunda ortaya çıkacak olan reklamasyon faturalarının ve tutarlarının ne kadar olduğu ile ölçülmelidir. Burada önemli olan tabi ki hiç olmamasıdır; o yüzden bu konuya ağırlık verilmeli ve müşteri memnuniyeti, en üst düzeye çıkarılmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları | Öneriler |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Müşterinin şikayetinin ne olduğunu dikkatlice dinleyiniz.➤ Ön büro müdürüyle irtibata geçiniz.➤ Çözüm yollarını ön büro müdürü ile konuşunuz.➤ Ön büro müdürü ile ulaştığınız sonucu müşteriye iletiniz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Müştriye ilgili olduğunuzu gösteriniz.➤ Güven sağlayınız.➤ Sorunun ne olduğunu not ediniz.➤ Sorunun ne olduğunu öğrendikten sonra ön büro müdürüne ayrıntılarıyla konuyu aktarınız.➤ Ön büro müdürüne aklınıza gelen çözüm yollarını anlatınız.➤ İyi ilişkiler çerçevesinde, en uygun çözümü bulmaya çalışınız.➤ Müşterinin yanında bu konuları konuşmayınız.➤ Müşterinin arzu ettiği sonucun olmasını sağlamaya çalışınız.➤ Eğer istenilen gibi sonuç çıkmadıysa mutlaka sebeplerini iyi açıklamalısınız.➤ Sesinizi hiçbir zaman yükseltmeyiniz.➤ Müşterinin karşısında dikkatli ve kendinizden emin olunuz.➤ Müşterinin memnun olduğundan emin olunuz. |
| BU BİLGİLERİ HER ZAMAN KULLANABİLECEĞİNİZİ ASLA UNUTMAYINIZ! ÇALIŞMALARINIZ SIRASINDA KULLANARAK UYGULAYINIZ! | |

–ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulardan, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyiniz.

1. Konaklama sektöründe beyin olarak kabul edilen departman aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kat hizmetleri B) Mutfak C) Önbüro D) Yiyecek-içecek
2. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun görevlerinden biri **değildir**?
A) Yemek servisi yapmak
B) Misafirlerin sorunlarıyla ilgilenmek ve sorunları çözmek
C) Misafirlerin iletişim gereksinimlerini karşılamak (telefon, teleks, vb.)
D) Misafirlerin mesajlarını almak ve ulaştırmak
3. Mesaj formuna, aşağıdakilerden hangisi **yazılmaz**?
A) Mesajın alındığı saat ve tarih
B) Mesajın önem derecesi. (ivedi,sürekli vb.)
C) Müşterinin C/in tarihi
D) Mesajı verenin tekrar arayayıp aramayacağı
4. Ğıdaki formlardan hangisi ön büroda kullanılan formlardandır?
A)Ambar kartı, B) Adisyon, C) Konaklama belgesi, D) Menü kartı,
5. Rervasyon alınırken aşağıdakilerden hangisi **yapılmaz**?
A) Otel hakkında bilgi verilir. C) Müşteriden kaparo istenir.
B) Geliş gidiş tarihleri istenir. D) Odanın arızası hakkında bilgi verilir.
6. Aşağıdaki personelden hangi üçü danışma (conierge) personelidir?
A) Belboy, vestiyer, bagajcı
B) Komi, garson, kaptan
C) Rezervasyon memuru, santralist, resepsiyonist
D) Ön büro müdürü, belkaptan, şift leader.
7. Ön büroda çıkan sorunlarla ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi **yapılmaz**?
A) Ön büro müdürü ile irtibata geçilir.
B) Sorunun ne olduğu öğrenilir ve not alınır.
C) Müşteriye sorunu ile ilgili çözüm olmadığı söylenerek ilgilenilmez.
D) Müşteriye sonuç hızlı bir şekilde iletilir.
8. Aşağıdakilerden hangileri rezervasyon şekillerindendir?
I. Telefonla

- II. Acente ile
- III. Münferit rezervasyon
- IV. No show
- V. Grup rezervasyonu

- A) I ve II
- B) I, II, III, V
- C) I, II, III, IV
- D) I, III, V

ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

AMAÇ

Kat hizmetleri departmanını inceleyip tanıyarak, otelde konaklayacak konukların kat hizmetleri departmanında karşılaşacağı sorunlara, doğru çözüm getirerek reklamasyonu engelleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan en az dört farklı konaklama tesisini ziyaret ederek tesislerin yöneticileri ve kat hizmetleri yöneticileri ile görüşerek, ziyaret ettiğiniz tesisteki kat hizmetleri departmanının nasıl çalıştığını, organizasyonunun nasıl olduğunu, bu departmanda çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarının neler olduğunu detaylarıyla öğreniniz.
- Kat hizmetleri departmanının konukları ile yaşadıkları sorunların neler olduğunu sorunuz ve bu sorunların çözümünde ne tür yollar izlediklerini öğrenerek, bunları not ediniz.

2. KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI



Resim 2-1: Otel yatak oda görünümü

2.1. Tanımı ve Amacı

2.1.1. Tanımı

Konaklama işletmelerinde, tesis konuk odalarını, koridorlarını, salonlarını ve tesisin genel temizliğini tertip, düzen ve bakımını yapan bölümdür. Sektörde bu bölüme “housekeeping” adı verilir.



Resim 2-2:..Otel Kat Çalışanları Çalışma Halindei

2.1.2. Yeri ve önemi

Konukların zamanının büyük bir kısmını, odalarında ve tesisin genel alanlarında geçirdiğini düşünürsek, kat hizmetlerinin ne kadar önemli olduğu anlaşılır. Bir binanın inşasında temel ne kadar önemliyse otel bünyesinde de kat hizmetlerinin sağlam olması o denli önemlidir. Kısacası, bir otelin yaşaması ve ayakta kalması öncelikle kat hizmetlerinin sağlam bir temele oturması ile özdeştir.

Kat hizmetleri bölümünün işletmeye olan katkılarını da sıralarsak önemi daha iyi ortaya çıkacaktır:

1- Konaklama tesisinin tertip, temizlik ve düzeninden memnun kalan konuk, tesise ilginin artmasına neden olacaktır. Bu da tesis gelirlerine katkı sağlayacaktır.

2- Kat hizmetleri elemanları, tesis araçlarının bakımını zamanında yaparsa, araçların kullanım ömrü uzayacak, bu da tasarrufa katkı sağlayacaktır.

3- İşletme bütçesi yapılırken harcama kalemlerinde, kat hizmetlerine büyük pay ayrılır. Bütçenin doğru seçilmiş malzeme için kullanılması, işletmeye olumlu katkı sağlayacaktır.

4- Kat hizmetleri bölümü görevini iyi yaparsa, işletmeyi tanımaya gelen acenteleri, şirketleri olumlu etkileyecektir. Pazarlama, satış bölümünün işini kolaylaştıracak ve satışların artmasını sağlayacaktır.

2.2. Hizmet Alanları

2.2.1. Odalar

Otellerde odalar; içindeki eşyalar, kullanım amaçları, büyüklüklerine göre farklılaştırılmıştır. Bu farklılık oda fiyatlarını ve gelirlerini belirlemede etkili olduğu gibi yapılacak temizliğin süresini ve kullanılacak eşyaların sayı ve çeşitliliğini de etkilediğinden kat hizmetleri açısından önemlidir.

Bu nedenle odalarla ilgili olan bu kavramların açıklanması gerekmektedir. Otellerdeki oda türleri 8'e ayrılmaktadır:



Resim 2-3: Otel Yatak Oda Görünümleri

➤ **SuitOda:**

Bir salonla buna bağlanan bir ya da daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesidir. Suit odalar, duvarla birbirlerinden ayrılabilceği gibi, paravanlarla da ayrılabilcek şekilde inşa edilmektedir. Suit odanın salonu, yatak odalarından bir paravanla ayrılıyorsa "Junier suit" olarak adlandırılmaktadır.

➤ **Single Bed Room**

Tek kişilik yatağı olan küçük odalardır.

2.2.1.1. Bağlantılı Odalar

Geçmeli odalardır. Aralarında (koridora geçmeden) geçiş olanağı olan iki veya daha fazla sayıdaki odalardır. Bu odaların tamamı yatak odası olarak düzenlenmektedir.

➤ **Tripleks Room**

Üç yataklı odadır. Otellerde genellikle odalar, iki yataklı olarak düzenlenir. Ekstra olarak konulan ilave yataklarla oluşturulan odalara da "Tripleks Room" adı verilmektedir.

➤ **Double Bed Room**

İki kişilik tek geniş bir yatağı olan odalardır. Frenchbed oda da denilmektedir.

➤ **Twin Room**

İki ayrı yataklı iki kişilik odalardır. Otellerde en çok kullanılan oda tipleridir.

➤ **Studio Room**

Yatağa dönüştürülebilen divanı olan oturma odalarıdır. Oturma odası ve yatak odası olarak kullanılmaktadır.

Otel inşa planları hazırlanırken kat ve yatak odaları için birinci sırada izlenen amaç, müşterilerin isteklerini en küçük alan içinde, en ekonomik koşullarla ve en doyurucu biçimde karşılamaktır.

Ayrıca odaların büyüklüklerine,yapılış amaçlarına ,yerlerine,yıldızlarına uygun olarak da oda da kullanılan malzemeler değişiklik gösterebilmektedir.

2.2.2. Genel Alan

Genel alanlar olarak düşünüldüğünde tüm genel alanların temizliği kat hizmetleri departmanının görevidir.Bu görevi housekeepingin alt birimi olan ve kendisine bağlı olarak çalışan “genel alan şefi (Area Shef)” ve “genel alan temizlikçileri (Houseman)” aracılığı ile yerine getirir.Sorumlu olduğu alanlar

- Lobi
- Ofisler
- Genel alanlar
- Sahil
- Havuz ve etrafı
- Genel tuvaletler
- Otel girişi ve çevresi, vs.

2.2.3. Çamaşırhane

Çamaşırhane, çamaşırların yıkanıp, kurutulup, ütülenerak temizlendiği, stoklandığı, alınıp-verildiği, bakım ve onarımının yapıldığı ve kat hizmetlerine bağlı olarak çalışan otel bölümüdür. Çamaşırhanenin de temel konusunun temizlik olması nedeniyle işlevsel olarak en yakın bölüm olan kat hizmetlerine bağlı olarak çalışması, en doğru uygulama şeklidir.

Çamaşırhanelerin ısı, nem, koku vb. nedenlerle çalışma koşulları, diğer bölümlerden daha kötü olduğundan, çamaşırhaneler zeminde veya bodrumunda düzenlenecekse, havalandırma sisteminin olması gerekmektedir. Çamaşırhanenin aydınlık olması ve temiz kalabilmesi için en az yarım duvarının fayansla kaplanması gerekmektedir.

Çamaşırhanedeki su boşaltma sisteminin de iyi kanalizasyon edilmesi gerekmektedir; aksi takdirde zeminin sürekli ıslak kalması söz konusu olacaktır. Düzenlenmesinin sağlık koşullarına daha fazla önem verilerek yapılması gereken bu bölümde, çalışan kişilerin molalarının da daha sık olması gerekmektedir.

2.2.3.1. amaşırhane Bölümleri

Çamaşırhanede yapılan işlerin türüne göre farklılaştırılmış kısımlar bulunmaktadır. Bu bölümler şunlardır:

➤ **Kirli-Temiz amaşırların Değiştirildiği Bölüm**

Bu bölümde çamaşırhanede gerekli işlemlerden geçmiş ve sırası gelince katlara gönderilecek çamaşırlar ile yedek çamaşır takımları bulunur. Ayrıca bu bölümde, kirliler ve temizler sayılarak teslim alınır, verilir. amaşırhane şefinin bulunduğu ve ofisi gibi kullandığı bu bölüme, otelcilik literatüründe “Linet Room” da denilmektedir.

➤ **Tamir-Bakım Bölümü**

Bu bölümde çamaşırların yıkanmaya girmeden önceki bakımları yapılır, çamaşırların gerekli yerleri onarılır. Leke çıkarma işlemleri de bu bölümde yapılır. Lekeler için ilk müdahaleler yapılmadan veya onarım yapılmadan yıkanmaya alınan malzemelerin lekesi pişecek ve çıkartılması zorlaşacak veya çamaşırların daha fazla yıpranmasına neden olacaktır.

➤ **Yıkama Bölümü**

Bu bölümde çamaşırların yıkanması, sıkılması kurutulması yapılmaktadır. amaşırın cinsine göre, ilgili makineler kullanılarak çamaşırların temizlenmesi işlemi bu bölümde yapılır. Bu bölümde yıkama, sıkma ve kurutma makineleri bulunur.

➤ **Ütüleme Bölümü**

Bu bölümde çamaşırların ütülenmesi yapılır. Bu amaçla rulo ütüler, pres ütüler, el ütüler ve manken ütülerin oluşturduğu ütü grupları bulunmaktadır.

Otel amaşırhanesinde işlem gören çamaşır grupları üçe ayrılır:

- Otel amaşırları
- Müşteri amaşırları
- Personel amaşırları

2.3. Personel ve Görevleri

2.3.1. Kat Hizmetleri Müdürü (Housekeeper)

Kat hizmetleri yöneticisi, işletmenin yönetimine karşı, bölümün verimli ve düzgün işleyişinden sorumludur. Böyle bir görev, diğer insanlarla geçinebilmek ve çalışabilmek, konaklama işleriyle ilgili çeşitli deneyimleri bulunmak gibi özel nitelikler taşıyan bir kişiliğe sahip olmayı gerektirir. Bir kat hizmetleri yöneticisinin gününün büyük bölümü, hem personelle, hem de konuklarla ilişki içinde geçer. Dürüstlük, görgülü olmak, güler yüzlülük,

kendine hakim olabilmek, incelik, sabır ve sakin, etkili tavırlar sergileyebilmek başarılı bir kat hizmetleri yöneticisi olmaya yardım eden niteliklerdir.

Kat hizmetleri yöneticisi, genel olarak, kendi bölümü içinde aşağıda sıralanan çalışma alanlarından sorumludur:

- Diğer bölümlerle ilişkiler
- İşletmenin bütün alanlarının bakım ve temizliğinin denetlenmesi ve rapor edilmesi
- Personel seçimi ve eğitimi, yönetimi ve görev dağılımı
- Konukların konforu ve hoşnut edilmeleri
- Çamaşır stoklarının denetimi ve bakımı
- Güvenli uygulama ve çalışma koşullarının sağlanması
- Konuklara ve personele ilk yardım yapılmasının sağlanması

2.3.2. Asistant Kat Hizmetleri Müdürü (Asst.Housekeeper)

Genel kat yöneticisinin yardımcısıdır.Bölüm yöneticisi ile birlikte ve onun adına tüm bölüm işlerinden sorumlu olan ikinci önemli kişidir.Personelin çalışma çizelgesinin yapılması, eğitimlerinin sağlanması, malzeme takiplerinin yapılması, tüm alanların denetlenmesi gibi görevleri vardır. Bu görevlerinin doğru yapılması hususunda kat hizmetleri yöneticisine karşı sorumludur.

2.3.3. Kat Şefi (Floor Supervisor)

Her kattan, bazen de kattaki oda sayısına göre iki kattan, sorumlu denetçilerdir. Bir kat şefi bir günde ortalama 50 -60 odayı denetleyebilmektedir. Bu nedenle bir kat görevlisi oda türüne, otelin büyüklüğüne, bilgi ve tecrübesine bağlı olmakla beraber en fazla 70 odanın temizlik kontrolünden sorumlu olmaktadır.Kendi katında çalışanların yaptıkları işlerin doğruluğundan, düzeninden, personelin çalışmasından, malzemelerin doğru kullanılmasından, eksiklerin tamamlanmasından görevli ve sorumludur.

2.3.4. Genel Alan Şefi (Area Shef)

Tüm genel alanların temizliğinden tertip ve düzeninden sorumlu çalışanların amiri olan genel alan şefi kat hizmetleri müdürü ve asistanına karşı sorumludur. Astlarının çalışma programının yapılması, denetlenmesi, eğitimleri,sorumlu olduğu alanların denetlenmesi ile görevlidir.

2.3.5. Oda Temizlikçisi (Room Maid)

Oda temizliğinden sorumlu (oda, banyo temizleme, oda tozunu alma, yatak yapma) genelde bayan olan ama azınlığı erkek olan görevlilerdir.

2.3.6. Genel Alan Temizlikçisi (Houseman)

Otellerde koridor, merdiven, camlar, duvarlar gibi genel alanların temizliğinden sorumlu olan genelde erkek temizlikçilerdir. Bu kişiler oda temizliğinde istihdam edilmez.

2.4. Oda Temizliği

2.4.1. Oda Temizliği ile İlgili Genel Terimler

➤ **Boş Temiz Oda (Vacent Clear-V/C)**

Bir gün önceden temizlenmiş fakat kullanılmamış odalar bu işaretle gösterilir. (V/C)

➤ **Boş Kirli Oda (Vacent Dirty-V/D)**

Bir gün önceden kirli kalmış ya da o gün kirli kalacak oda için kullanılır. Raporda bu tür odalar V/D ile gösterilir.

➤ **Müşteri Odası (OCC)**

Meşgul, kalan oda anlamına gelir. Oteldeki kalış süreleri o gün de devam edecek konuklara ait odalar, oda durum raporunda "OCC" ile gösterilir.

➤ **Arızalı Oda (Out of order- OOO)**

Kullanım dışı anlamına gelir. Arızalı odaları gösterir. Bu tür odalar okeylenmez ve müşteri verilmez.

➤ **Slept out (S/O)**

Gece odasında konaklamayıp başka bir yerde geceleyen müşterilerin odalarına verilen addır.

➤ **Ek Yatak (Extra Bed)**

Odaya normal kişi sayısının üzerinde konaklamaya gelen ekstra kişi için atılır. Örneğin 2 kişilik bir odaya ekstradan üçüncü kişinin gelmesi sonucu konulan yatağa denir. Bu tür yataklar, genelde portatif yataklardır. Müşteri gittiğinde odadan kaldırılır.

➤ **Çocuk Yatağı (Baby Coat)**

Genelde 0-3 yaş çocuklar için odaya konulan ve çevresi kapalı yataklardır. Bu yatak da müşteri gittikten sonra odadan kaldırılır.

➤ **Personel Odası (House Use)**

Personelin kullandığı odalardır. Bu tür odaları kullananlar genelde üst düzey yetkililerdir. Oda durum raporunda H/U ile gösterilir.

2.4.2. Oda Temizliği Genel Kuralları

Temizlik, görünen yerlerde değil, hiç görünmeyen, akla gelmeyen yerlerde yapılan işlemdir.

Oda görevlilerinin, ön hazırlıklarını yapmadan, odaların temizlik işlerine başlamaları, zaman ve enerji kaybına sebep olması açısından sakıncalıdır. Oda görevlisi, yapacağı işe

göre, tüm araç ve gereçlerini temizlik kutusuna veya kat servis arabasına bir gün önceden hazırlamış olmalıdır.

Odalarda yapılacak temizliğe başlamadan önce, şu konuları göz önünde bulundurmak çok önemlidir:

- Temizlenecek yerin (duvar, tavan, halı, lavabo v.b.) özelliği hakkında bilgi sahibi olmak
- Temizlik işinin çeşidine göre (günlük, haftalık ve mevsimlik) araç ve gereçleri hazırlayarak, kat servis arabasına yerleştirmek
- Temizliğin kolaylıkla yapılmasını sağlayacak, uygun pratik araçları hazırlanmak, hazır olanları da kontrol etmektir.

Oda görevlisi, kat servis arabasını veya temizlik kutusunu, kontrol ettikten sonra sabah, kat yöneticisinden aldığı meşgul ve boş odalar listesini kontrol eder. Artık, müşteri odasına girme zamanı gelmiş

Temizliğe Başlamadan Temizlik Sırasında Dikkat Edilecek Kurallar

- Birçok otelde, müşteri odasının bulunduğu koridorlarda diğer işçilerle konuşmak, belli saate kadar yasaktır. Daha sonra, yavaş sesle, fazla olmamak kaydıyla izin verilir.
- Müşteri odalarının kapıları üzerinde, kapının içeriden kapalı olduğunu gösteren işaret veya kapı üzerinde “Lütfen rahatsız etmeyiniz.” levhası asılmışsa, odaya girilmemelidir. Daha sonra, kapı kontrol edilmeli, boşalıp boşalmadığının bakılmalıdır.
- Belli bir süre geçtiği halde, odaya girilemiyorsa, durum kat yöneticisine veya genel kat yöneticisine haber verilmelidir. Müşterinin hastalanması söz konusu olabilir. Oda görevlisi, odaya giremediği durumlarda, durumu bildiren raporu doldurmadan işten ayrılmamalıdır.
- Odalara sessiz, gürültüsüz yaklaşmalı; temizlenecek odanın kapısını içerdeki kişinin duyacağı şekilde vurarak “giriniz” sesi duyulmadan, kapı açılmalıdır.
- Oda kapısına anahtar, yüzük vb. sert madde ile vurulmayıp, parmakların oynak yeri ile vurulmalıdır. Madeni madde ile kapının vurulması, kaba bir davranıştır.
- Müşteri içerde ise, “oda görevlisi” diye kendisini tanıtmalı, temizliğin şimdi mi, yoksa sonra mı yapılmasını arzu ettiği sorularak alınan cevaba göre hareket etmelidir.
- Kapı vurulduğunda, içeriden cevap gelmezse, kilidi açtıktan sonra kapı hafifçe aralanarak “oda görevlisi” diyerek kim olduğunu bildirmelidir.
- Önceden odanın boş olduğu bilinse dahi, kapı vurulmadan içeri asla girmemelidir.
- Oda boşalmış, temizliği yapılıyorsa, kapı mutlaka açık tutulmalı, kapıya “oda görevlisi” levhası asılmalıdır. Bu tür önlem, müşterinin herhangi bir sebeple geri gelmesi halinde, odanın temizlenmekte olduğunu, içeride birisinin bulunduğunu

bilmesi bakımından önemlidir. Ayrıca, oda görevlisinin aranması halinde kolayca bulunmasını sağlar.

2.5. Kat Hizmetleri Departmanının Ön Büro İle İlişkisi

2.5.1. Oda Okeyi (Onayı) Verme:

C/out olan odanın öncelikle tüm elektrikli eşyalarının çalışıp çalışmadığının kontrolü yapıp çalışmayan varsa teknik servis arıza fişi doldurularak, teknik servis tarafından tamir edilmesi sağlandıktan sonra her türlü temizliği yapılır ve maid (temizlik görevlisi) tarafından son kontrolleri yapıldıktan sonra kat şefine bilgi verilerek kat şefinin odayı çek etmesi sağlanır.Kat şefi odayı çek edip odanın satışa hazır olduğunu ön büroya bildirir.Bu işleme **oda okeyi (onayı) verme** denir.İşletmelerin bu konuda farklı uygulamaları veya sistemleri olabilir.Örneğin oda okeylerinin otomatik olarak bilgisayardan verilmesi gibi.

2.5.2. Arızaların Bildirilmesi

Kat hizmetleri departmanının sorumluluk alanında bulunan tüm arızaların bildirilmesi yine bu departman tarafından yapılmaktadır.Genel uygulama olarak arızalar, arıza bildirim formunun doldurulup teknik servise ulaştırılması yolu ile yapılır.Bu form doldurulurken; öncelikle arızanın yerinin doğru yazılması,arızanın ne olduğunun yazılması, formun dolduruş zamanının yazılması ve kimin doldurduğunun yazılması önemlidir.Bu sayede zaman kaybedilmeden arızaya müdahale edilmesi ve doğru elemanın oraya yönlendirilmesi sağlanmış olacaktır. Burada dikkat edilmesi gereken bir başka nokta ise, odalara teknik servis, elemanın yalnız başına girmesinin kesinlikle doğru olmadığıdır.Mutlaka o bölümden sorumlu bir maid le veya kat şefiyle girmesi doğrudur. En kısa zamanda arızanın giderilerek odadan çıkılması önemlidir.Teknik servisin çıkmasından sonra kirlenen bölüm varsa da temizliğinin yapılması gereklidir.Şayet arıza giderilemeyecek kadar büyükse ve odada müşteri konaklıyorsa odanın derhal ön büro tarafından değiştirilmesi ve arıza giderilinceye kadar kullanım dışı (O.O.O. Out Of Order) yapması gerekir ve oda durum raporuna da bu şekilde işaretlenir.Oda arızası giderilince de temizlenerek tekrar satışa hazır hale getirilir.Burada unutulmaması gereken en önemli şey, sadece oda arızası değil tüm tesis içindeki arızalarda çalışan personelin amirlerine bilgi vererek arıza bildirim formunun doldurması ve hızlı bir şekilde arızanın giderilmesi, işleyişin devamının sağlanmasıdır.

2.5.3. Oda Açma

Konaklama tesislerinde bulunan odalara her ne sebeple olursa olsun girerken dikkat edilmesi gerekir. Eğer odada “RAHATSIZ ETMEYİNİZ”(DND) kartı asılı ise odaya girilmez. Boş olduğunu bilseniz bile mutlaka kapı çalınarak odaya girilmeli, içerde kimse olmadığından emin olunduğu takdirde odaya girilmelidir. C/outtan sonra odaya ilk girildiğinde odanın her tarafı iyice kontrol edilir. Teknik problemlerin hemen giderilmesi için gerekli birimler uyarılır. Daha sonra da odanın temizliği yapılarak önbüroya bildirilir ve satışa hazır hale gelir. Böylece oda satışa açılmış olur.

2.6.Konukların Kat Hizmetleri Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar

2.6.1. Odalar ile İlgili Sorunlar

Odalarda çıkababilecek sorunlardan en önemlisi, temizliğin düzgün yapılmamasından kaynaklanmaktadır.

- Temizleme sırasında müşterinin eşyalarının karıştırılması ya da kaybolması
- Katlarda çalışanların oda temizlik kurallarına uymaması
- Kullanılmış malzemelerin tekrar kullanılması;özellikle çarşaf ve yastık kılıflarının ters çevrilerek tekrar kullanılması
- Odalarda meydana gelen hırsızlık olayları
- Müşteri odasında rahatsızlanıp kendinden geçmesi ve ölmesi ile ortaya çıkan durum
- Oda yangın çıkması
- Odalarda meydana gelen teknik problemler
- Odada bulunan malzemelere müşteri tarafından verilen zararlar,odalarla ilgili sorunlardır.

2.6.2. Genel Alanlar İle İlgili Sorunlar

- Genel alanlarda yapılması gereken temizliklerin zamanında yapılmaması,
- Genel alanlarda yapılan çalışmaların müşterilere zarar vermesi; örneğin, boyanan bir yerin boyalı olduğunun tabela ve işaretlerle uyarıların olmaması nedeniyle müşterilerin kıyafetlerinin boyanması
- Teknik çalışmaların ve gürültülü işlemlerin müşteriler odalarında iken yapılıyor olması
- Genel alanlarda bulunması gereken malzemelerde eksikliklerin olması; örneğini, havuz başındaki şezlongların yetersiz olması gibi.
- Hizmete girmesi gereken birimlerin zamanı gelmesine rağmen hizmete girmemesi; örneğin saunananın açılmaması gibi
- Otelin genel alanlarında çalışan görevlilerin tecrübesizliği yüzünden müşterilerle aralarında çıkan itilaflar; örneğin havuz başında çalışan

havuzcunun, müşteri yüzerken havuza ilaç atması gibi, sorunlar, genel alanla ilgili sorunlardır.

2.6.3. Çamaşırhane ile İlgili Sorunlar

Kıyafetlerin zamanında temizlenmemesi ve ütüleme işlemlerinin gecikmesi.Yıkama işlemi yapılan müşteri kıyafetlerinin yanlış yıkama sonucunda kıyafetlere zarar verilmesi misafirin isteğinin dışında çamaşırhanede işlem yapılması; örneğin, sadece ütü isteyen müşterinin kıyafetinin yıkanması ve ütülenmesi,kıyafetlerin lekeli çıkarılması gibi sorunlar çamaşırhaneye ilgilidir.

2.7. Konukların Kat Hizmetleri Departmanı İle İlgili Sorunlarına Çözüm Getirme

2.7.1. Kat Hizmetleri Müdürü İle Bağlantıya Geçme

Kat hizmetleri ile ilgili her türlü sorunda kolay ve hızlı çözüme ulaşmak için, bu birimle ilgili en yetkili kişi olan kat hizmetleri müdürü ile irtibata geçilmeli ve kendisine konu aktarılmalı, sorunun çözülmesi sağlanmalıdır.

2.7.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme

Sorunun çözümüne yönelik olarak yetkiliye veya müşteriye çözüm önerileri getirilmelidir. Ancak bunu yapabilmek için işletmeyi çok iyi tanımak gerekir; bundan sonra ilişkiler buna izin vermelidir yani işletme yöneticilerinin biraz olsun tanınması ve önerilere açık olması gereklidir.

Burada çözüm önerisi getirirken hem müşteri hem de işletme düşünülmeli, en uygun çözüm bulunmalı; bu arada müşteri memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılması da unutulmamalıdır.



Resim 2-4:.Otel Yatak Odası Görümü

2.7.3.Konuğa Sorunu İle İlgili Sonucu Bildirme

Konuğun öncelikle sizden sorununa en iyi çözümü getirmenizi beklediğini bilerek en kısa zamanda konuğa mutlaka sonucu bildirmelisiniz. Cevabınız olumsuz dahi olsa misafirinize bunun olamayacağını ve mantıklı sebeplerini de ayrıntılarıyla açıklamalısınız.

2.8. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme

Konuk memnuniyetinin, bir işletmenin sürekliliği açısından çok önemli olduğunu daha önce yazmıştık. Kişinin müşteri olarak işletmenize gelmesiyle en düzeyde, her türlü hizmeti beklemesinden de doğal hiçbir şey olamaz. Bu düşünceyle müşterinin tatilinin en az yarısını geçireceği odasının ne kadar değerli olacağı, herhalde hepimizce kabul görür.

Müşteri memnuniyetinin artırılması ona temiz bir ortam sağlanması ve odasında teknik bir sorunun çıkmamasıyla sağlanacaktır; ayrıca genel alanlarda ve alacağı temizlik hizmetlerinde de sorun çıkmadığı sürece, hiçbir sorun kalmayacaktır. Ancak herhangi bir nedenle sorun çıktığında da hızlı ve etkili çözüme ulaşılması, memnuniyeti artırarak reklamasyonu da engelleyecektir.

— UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları | Öneriler |
|---|--|
| <p>➤ Müşterinin şikayetinin ne olduğunu dikkatlice dinleyiniz.</p> | <p>➤ Müştriye ilgili olduğunuzu gösteriniz. ➤ Güven sağlayınız. ➤ Sorunun ne olduğunu not ediniz.</p> |
| <p>➤ Housekeeper ile irtibata geçiniz.</p> | <p>➤ Sorunun ne olduğunu öğrendikten sonra housekeeper'a ayrıntılarıyla konuyu aktarınız.</p> |
| <p>➤ Çözüm yollarını Housekeeper ile konuşunuz.</p> | <p>➤ Housekeeper'a aklınıza gelen çözüm yollarını anlatınız. ➤ İyi ilişkiler çerçevesinde en uygun çözümü bulmaya çalışınız. ➤ Müşterinin yanında bu konuları konuşmayınız.</p> |
| <p>➤ Housekeeper'la ulaştığımız sonucu müşteriye iletiniz.</p> | <p>➤ Müşterinin arzu ettiği sonucun olmasını sağlamaya çalışınız. ➤ Eğer istenilen gibi sonuç çıkmadıysa mutlaka sebeplerini iyi açıklayınız. ➤ Sesinizi hiçbir zaman yükseltmeyiniz. ➤ Müşterinin karşısında dikkatli ve kendinizden emin olunuz. ➤ Müşterinin memnun olduğundan emin olunuz.</p> |
| <p>BU BİLGİLERİ HER ZAMAN KULLANABİLECEĞİNİZİ ASLA UNUTMAYINIZ! ÇALIŞMALARINIZ SIRASINDA KULLANARAK UYGULAYINIZ.</p> | |

–ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulardan, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyiniz.

1. Konaklama tesisindeki tertip,düzen ve temizlik, aşağıdakilerden hangisini sağlar?
A) Müşterilerin memnuniyetsizliğini
B) Müşterilerin memnun olmasını
C) Oda satışlarının azalmasını
D) Gelirlerdeki azalmayı
2. İki kişilik tek geniş yatağıolan odalara ne ad verilir?
A) Tripleks Room
B) Double Room
C) Twin Room
D) Studio Room
3. Çamaşırhanede aşağıdakilerden hangisi **yapılmaz?**
A) Otel çamaşırları yıkanır.
B) Müşteri çamaşırları yıkanır.
C) Personel çamaşırları yıkanır.
D) Otel çamaşırlarının satışı yapılır.
5. Çamaşırhane ile ilgili sorunlarda aşağıdakilerden hangisi ile irtibat kurmak çözümü hızlandırır?
A) Meydancı
B) Maid
C) Vale
D) Housekeeper
6. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri çalışanlarından biri **değildir?**
A) Servis eleman
B) Area Shef
C) Room Maid
D) Houseman
7. Eğer odada “RAHATSIZ ETMEYİNİZ”(DND) kartı asılı ise odaya girmek için yapacağımız davranış nasıl olmalıdır?
A) Odanın kapısını tıklayıp hemen gireriz.
B) Odada, müşteri olsa da girip odayıtemizler çıkarız.
C) Şefe söyleriz, o girer.
D) Odaya, boş dahi olsa girmeyiz.
8. Gece, odasında konaklamayıp başka bir yerde geceleyn müşterilerin odaları raporda nasıl gösterilir?
A) OOO
B)C/Out
C)S/O
D)V/D
9. Odada çıkabilecek herhangibir teknik problemde aşağıdakilerden hangisi **yapılmamalıdır?**
a) Kat hizmetleri müdürüne veya teknik müdüre haber verilir.
b) Teknik sorun çözülemiyorsa müşterinin odası değiştirilir.
c) Sorun çözülemediği halde müşteriye odada kalacağı söylenir.
d) Teknik problem çözümlenerek sorun ortadan kaldırılır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Yiyecek içecek departmanını inceleyip tanıyarak, otelde konaklayacak konukların yiyecek-içecek departmanında karşılaşılabilecek sorunlara doğru çözüm getirerek reklamasyonu engelleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan en az dört adet farklı konaklama tesisini ziyaret ederek tesislerin yöneticileri ve yiyecek içecek departmanı yöneticileri ile görüşerek ziyaret ettiğiniz tesiste ki Yiyecek-içecek departmanının nasıl çalıştığını, organizasyonunun nasıl olduğunu bu departmanda çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarının neler olduğunu detaylarıyla öğreniniz.
- Yiyecek içecek departmanının konukları ile yaşadıkları sorunların neler olduğunu sorunuz ve bu sorunların çözümünde ne tür yollar izlediklerini öğrenerek bunları not ediniz.

3. YIYECEK İÇECEK DEPARTMANI



Resim-.1: Restoran görünümü

3.1. Tanımı ve Amacı

Servis kelimesi günlük hayatın hemen her alanında kullanılan çok geniş anlamlı bir kelimedir. Yukarıda verdiğimiz örnekler bunu gayet açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Servis, hayatın her döneminde sistemli ve devamlı olarak yapılan bütün iş ve hizmetleri kapsamaktadır.

Yiyecek ve içecek servisi ise; insanların yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayabilmek, onları memnun edebilmek, işletme ve personele de iyi bir gelir sağlayabilmek için yapılan bütün eğitim, deneme ve uygulama çalışmalarını kapsar.

İlk bakışta yiyecek ve içecek servisinin pek geniş kapsamlı bir iş olmadığı sanılır; oysa bu iş sanıldığından çok daha kapsamlı ve detaylı bir iştir.

- Servis yerlerinin (lokanta, kafe, bar vb.) çalışma sistemi ve zamanlarını öğrenilmesi,
- Bu yerlerin ve buralardaki taban, duvar, cam, masa, sandalye gibi serviste dolaylı olarak ihtiyaç duyulan madde ve malzemelerin özelliklerinin, bakım ve temizliğinin öğrenilmesi.
- Örtü, peçete, bardak, porselen ve metal takımları ile bunların temizliği, kullanılma yer, zaman ve şeklinin öğrenilmesi.
- Yemeklerin yapılışında kullanılan maddeler, yapılış şekilleri, hangi gruba girdikleri, ne zaman ve nasıl servis edildikleri,
- İçkilerin yapılışlarında kullanılan maddeler, yapılış şekilleri, içerdikleri alkol, şeker vb. maddelerin miktarları, servis sıcaklıkları, servis şekilleri ve zamanları,
- Yemeklerle servis edilen sosların ana maddeleri ve basitçe de olsa yapılışları ve hangi yiyeceklerle servis edildikleri,
- Misafirlerin yemek ve içki konusundaki zevklerinin öğrenilerek siparişlerin düzgün alınması,
- Takım ruhu ile çalışma,
- Protokol ve görgü kurallarının öğrenilmesi ve eksiksiz uygulaması.
- Menü hakkında bilgi edinilmesi ve istendiğinde misafirlere sipariş vermede yardımcı olunabilmesi,
- Gerek kişisel gerekse işletmeye ait malzemeleri dikkatli kullanılması ve korunması,
- Kişisel sağlık ve temizlik kurallarının öğrenilmesi ve uygulamak.

Yiyecek ve içecek servisi konusu kapsamındadır. Bu konularda gerektiği gibi bilgi edinmemiş, beceri kazanmamış kimselerin, misafirlerle iyi ilişkiler kurması, onları anlaması ve servis hizmetleriyle onları memnun olması mümkün değildir.

Yiyecek ve içecek servisi kapsamına giren konulardan bir veya birkaçının eksik veya yanlış bilinip uygulanması, misafirleri nasıl etkiler, birkaç örnekle görelim:

Servis gereçlerinin temizlenmesi, kullanılma yerleri ve zamanı hakkında bilgisi olmayan personel, iş yerini temiz, iç açıcı gönül rahatlığıyla yemek yenilebilen bir lokal

haline getiremez. Böyle bir yerde bir de bira bardağıyla şarap, şarap bardağıyla su servisi yapılırsa orada yemek yemek bir işkence haline gelir.

Yemeklerin yapıları, içerdiği besin maddeleri ile içeceklerin nelerden nasıl yapıldığı bilinmezse, misafirler gerektiği gibi aydınlatılamaz. Bu eksiklik misafirleri, hem dini inançlar hem de sağlık yönünden rahatsız eder.

Sıcak, samimi, temiz bir ortamda; misafirlerine düzenli bir servisle, sağlıklı besinler sunan lokantaların rağbet görmesi; pis, güvensiz, sistemsiz ve sağlıksız ortamlarda servis yapılan yerlerin zarar etmesi hatta kapanması, insanların yiyecek ve içecek servisine verdikleri önemin çok açık örneğidir.

Yiyecek ve içecek servisi üç taraflı bir olaydır. Taraflardan birisi misafir, birisi personel, diğeri ise iş verendir; bu nedenle yiyecek içecek servisi, tarafların hepsi yönünden önemlidir.

Yiyecek ve içecek servisi, misafir yönünden önemlidir. İnsanların hayat standardı yükseldikçe görgü ve bilgileri artmakta ve buna paralel olarak da yaşantıları değişmektedir. Eskinin ‘bir lokma bir hırka’ zihniyeti artık silinmiştir. İnsanlar yaşayabilmek için ne bulurlarsa, nasıl bulurlarsa öyle yiyerek beslenmeye razı olmamaktadır. Günümüz insanı, hayatının en önemli, en aktif, en güzel anılarını yemek sofralarında yaşamaktadır. Çalışan insanlar için öğle yemeği saatleri hem sosyal hem de iş ilişkilerinin yoğunlaştığı saatlerdir. Çalışanlar sofrada, işleriyle ilgili konuşmalar, tartışmalar, fikir ve görüş alışverişleri yaparlar. İş adamları günün ve geleceğin birçok önemli konuşmasını yemek masasında yapar; kararları yemek masasında alırlar.

Her gün, aile yemeklerinde, ailenin önemli problemleri ortaya konup sorunlara çözümler aranır. Eşlerin, çocukların, kardeşlerin ve arkadaşların birbirleriyle en yakın oldukları yerlerden birisi de yemek masasıdır.

Günümüze ve geleceğimize yön veren konuların konuşulup tartışıldığı, en önemli kararların alındığı yemek masalarında verilecek hizmet, masada oturan misafirler için şüphesiz son derece önemlidir. Rahat bir atmosfer içinde, ortama ve amaca uygun olarak hazırlanmış bir yemek masası, yemek süresince verilecek kusursuz bir servis, misafirleri rahatlatır. Birbirleriyle daha uyumlu, daha ılımlı bir havaya girmelerine, anlayışlı olmalarına yardımcı olur. Böyle bir ortamda anlaşmaların sağlanması, taraflar için olumlu kararlar alınması kolaylaşır.

Kötü bir düzenleme, mesela karşılama ve masaya yerleştirmede yapılacak protokol hataları, kişiler veya ülkeler açısından çok önemli konuların konuşulacağı toplantıyı başlamadan bitirebilir.

Yiyecek içecek servisi, sosyal olduğu kadar ekonomik bir işittir. Misafirler, alacakları servis karşılığında verecekleri parayı düşünürler. Bütün ekonomik ve ticari ilişkilerde olduğu gibi yiyecek ve içecek servisinde de ücret-hizmet dengesinin iyi kurulması gerekir. Ödediği ücret karşılığında beklediği servis hizmetini bulamayan misafir, o işletmeye tekrar gitmez. Yiyecek ve içecek hizmeti veren bir işletmeye verilebilecek en büyük ceza da budur.

Yiyecek ve içecek servisi, işletme yönünden önemlidir. Lokanta ve servis hizmeti veren diğer yiyecek içecek işletmeleri birer ticarethanedir. Amaçları da elbette para kazanmaktır. Yiyecek ve içecek servisi kapsamına giren bütün konularda titiz ve dikkatli çalışan işletmeler, misafirler tarafından tekrar tekrar ziyaret edilir. Yiyecek içecek servisi, personel için de önemlidir. Servis personeli diğer bütün çalışanlar gibi, kendisinin ve ailesinin geçimini sağlayacak parayı kazanmak için bu işleri yapar.

Bir işletme ne kadar iyi çalışır, çok gelir sağlarsa çalışanlara da o kadar rahat ücret deyebilir. İyi alışan işletmelerde personel çıkarma, iş yerinin kapanması sebebiyle işsiz kalma gibi risklerle karşılaşılmaz.

Ücretin, puan usulü belirlendiği büyük işletmelerde, satışın belli bir yüzdesi, kıdemlerine göre, personele dağıtılır. Böyle işletmelerde yiyecek ve içecek servisinin kalitesi, personel için daha da önemlidir; çünkü işletme ne kadar iyi çalışır, fazla gelir elde ederse, personel de o derecede fazla ücret alır. Bu sebeple servis içinde çalışanlar, gereken dikkat ve titizliği göstermeli, çalışma arkadaşlarını da aynı Şekilde temiz, titiz, dikkatli ve süratli çalışmaya zorlamalıdır.

Servis personelini doğrudan ilgilendiren bir başka konu da bahēiřtir. Yurdumuzda ve bütün dünyada servis hizmetlerinden memnun kalan misafirler. memnuniyetlerini bahēiř dediğimiz hesap dışı bir miktar para vermek suretiyle gösterirler.

Yiyecek ve içecek servisinin amaçları Şunlardır:

- Misafirlerin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını belirli kurallar dahilinde yerine getirmek
- Sıcak ve samimi bir ortam yaratarak onları, psikolojik ve sosyolojik yönden tatmin ederek rahatlatmak
- Profesyonelce çalışarak, işletmeye ve dolayısıyla personele mümkün olan en yüksek geliri sağlamak



Resim 3-2:. Restoran Görümü

3.2. Otelin Yiyecek İçecek Bölümleri

3.2.1. Servis ve Bar

Servis ve bar, her türlü yiyecek ve içeceğin son nokta olan müşteriye, en uygun şekilde ve kurallarıyla servis hizmetinin verildiği birimdir. Özellikle insanlar için hiçbir zaman vazgeçemeyecekleri birkaç şeyden biri olan yeme içme, gerçekten çok önemlidir.



Resim 3-3: Bar görünümü

3.2.2. Mutfak



Resim 3.4: Mutfak görünümü

Mutfak her türlü yiyeceğin hazırlandığı, pişirildiği ve bazen de işletmenin yapısı gereği tüketildiği bir yerdir. Mutfak, bir işletmenin kalbidir; bu nedenle binadaki konumu ve planı, oldukça önemlidir. Turizm işletmecileri ve yatırımcıları misafirlerine daha iyi bir hizmet verebilmenin yanı sıra, mutfak planlamasına da gereken önemi göstermekte ve

gelişen teknolojinin imkânlarından en yüksek ölçüde yararlanmaktadır. Böylece mutfaktaki gereksiz ayrıntı ve farklılıklar, daha da azalmış olmaktadır.

Mutfakta çalışacak olan personelin sağlığı ve güvenliği, mutfak planlaması açısından son derece önemlidir; çünkü mutfak kalabalık bir insan grubunun ve iş trafiğinin çok yoğun olduğu bir yerdir.

Her işletmenin mutfağının, kendine özgü bir yerleşim biçimi vardır fakat ana düzenlemeler, bütün mutfaklarda hep aynıdır. Bu yerleşim ve düzenlemeler, yıllarca tecrübe ve deneyim kazanmış mimar ve mutfak şefinin birlikte çalışması sonucu ortaya çıkmıştır. Lezzetli, besin değeri yüksek ve zamanında hazırlanmış bir yemeğin oluşumu, mutfak planlaması ile doğru orantılıdır.

3.2.2.1. Mutfak Planı Yapılırken Göz Önünde Bulundurulması Gereken Alanlar

Ticari bir mutfak düzeni yiyeceklerin satın alınmasından yemek servisine kadar etkili bir yemek akışı etrafında tertiplenmiş olmalıdır; bu yüzden zaman, emek ve ürün faktörlerinden en yüksek ölçüde yararlanmak gerekir.

- **Mönünün Türü-** Mutfak planlaması genelde menüde bulunan yiyeceklerin türüne ve miktarına bağlıdır. Ayrıca mutfak öylesine düzenlenmiş olmalıdır ki, menüde değişiklik yaptığımız zaman mutfak malzemelerinin yerini değiştirmemize gerek kalmasin.
- **Servisin Şekli** İşletme nasıl bir servis hizmeti düşünüyorsa, mutfak planı buna bağlı olarak yapılmalıdır. Üretimde olduğu gibi servis elemanları da çabuk ve kolay servis yapabilsin diye mutfak, mümkün olduğu kadar yemek salonuna yakın bir yerde bulunmalıdır. Bu durum hem yemeğin kalite ve lezzetini korur hem de servisin daha pratik yapılmasını sağlar.
- **Depolama** Kullanım amacına göre depo, temelde iki gruba ayrılır. Birincisi, siparişi verilen gıda ürünlerinin depolandığı “ana depo”. ikincisi ana depodan mutfağa transferi sağlanan yiyeceklerin tekrar depolandığı, ilgili bölümlere ait olan bir “ara depo”. Satın alınan gıda ürünleri türlerine göre farklı depolarda muhafaza edileğinden, bu depolar mutfağa kullanım kolaylığı sağlayacak mesafede olmalıdır.
- **Yemek Akışı** Siparişi verilen yiyecekler uygun bir yerde kontrol edilir ve teslim alınır.
 - Yiyecekler türlerine göre farklı depolara aktarılır.
 - Yiyecekler hazırlık için depodan ilgili bölümlere transfer edilir.
 - Yiyecekler hazırlanır ve pişirilir.
 - Yemek servis edilir ya da başka bir yerde muhafaza edilir.



Şekil-4: Etkili bir yemek akış şeması

3.2.2.1.1. Mutfakın Bölümleri

Mutfak kendi içinde bazı bölümlere ayrılır; çünkü yiyeceklerin türü, hazırlığı ve pişirme yöntemleri birbirinden oldukça farklıdır.

➤ Sıcak Mutfak Bölümü

Ticari bir mutfaktaki iş yükünün en ağır olduğu bir bölümdür; bu yüzden yeri ve önemi oldukça büyüktür. Her türlü sıcak yiyeceklerin ve sosların hazırlandığı bölümdür.

➤ Soğuk Mutfak Bölümü

Her türlü soğuk yiyeceklerin, sosların ve salataların hazırlandığı bir bölümdür.

➤ Pastahane Bölümü

Her türlü tatlı, pasta ve dondurmanın, ayrıca sabah kahvaltılarında verilecek olan kek ve ekmeklerin hazırlandığı bir bölümdür.

➤ Bulaşikhane Bölümü

Yiyecek ve içecek departmanında kullanılan tüm malzemelerin temizlendiği bir bölümdür. Bütün malzemeler, mutfakın belirli bir yerinde veya kullanıldığı yere yakın bir yerde yıkanır, fakat bu mutfakın ölçüsüne kalmış bir durumdur.

Mutfak bölümleri kendi içinde yine birbirinden farklı alanlara ayrılır. Örneğin, sıcak mutfak bölümünde hazırlık, pişirme ve servisin yapıldığı alanlar vardır.

- **Hazırlık alanları**

Sık sık kullanılan soyma, dilimleme, doğrama gibi cihazlar genellikle bu bölümde bulunur. Sebzeler için örnek verecek olursak; sebze yıkama ve ayıklama meyve ve tezgahları yine bu bölümdedir. Dolayısıyla sebze gibi yaş ürünleri hazırlama alanları, doğal olarak sebze deposuna yakın bir yerde bulunur.

- **Pişirme alanları**

Her türlü yiyeceğin pişirildiği bir alandır. Bu alandaki donanım genellikle yan yana veya karşılıklı olarak gruplandırılmıştır. Mesela su ile hazırlanıp pişirilecek olan yiyecekler için atmosferik basınçlı fırın, kazan, sos tencereleri yan yana veya gurup halinde bulunur. Kızartma ve ızgara üniteleri, koku ve duman yayacağından havalandırmanın yanında bir yerde bulunurlar.

- **Servis alanları**

Bu alan yemek servisinin yapıldığı bir yerdir. Burada bulunan malzemeler sıcak veya soğuk yiyecekleri servise hazır bulundurmak için kullanılır. Örneğin, sıcak yemekler için kullanılan sıcak tabak arabası veya bain-marie, soğuk yemekler için soğuk dolaplar kullanılır. Bunlar genellikle oturma salonuna yakın bir yerde bulunur. Tost veya ekmek kızartma makinesi, yine servis bölümüne yakın bir yerde bulunur. Çünkü garsonların çabuk ve kolay servis yapabilmesine imkan tanır.

3.3. Otel Organizasyonu İçinde Servis Departmanı

Ağırlama endüstrisinin en önemli bölümü, iyecek içecek servisinin yapıldığı departmandır. Müşterilerin otele girmelerinden itibaren günün uzun bir kısmını bu departmanda geçireceği düşünüldüğünde, otel organizasyonu içerisindeki yeri sanırım daha iyi anlaşılacaktır. Otel organizasyonu içerisinde gelir getiren önemli bir bölümdür; çünkü hazırlanan her türlü yiyeceğin ve içeceğin sunuşunun yapıldığı ve satıldığı birimdir. Servis gelirleri, gerçekte tesisler için çok önem arz etmektedir. Otel gelirlerinin önemli bir kısmını kapsar. Personel sayısı oranı olarak da, konaklama işletmelerinde, en çok personelin olduğu birimlerdir.

3.4. Servis Personeli ve Genel Özellikleri

3.4.1. Yiyecek-İçecek Müdürü

Yiyecek içecek müdürü; yiyecek içecek bölümüne ilişkin hedeflerin tespiti, ileriye dönük planların yapılması, maliyet analizlerinin çıkarılması ve sonuçlarının değerlendirilmesi gibi yönetim ağırlıklı etkinliklerde bulunur. Bununla birlikte gerektiğinde, işin aktif yönüne de katılır. Sadece restoran olarak çalışan bir işletmede, bu görevi restoran müdürünce, bazı şehir otellerinde ise işin aktif yönüne yönelik kısmını maitre d' hotel tarafından, diğer kısmının ise idari kadrolarca yürütüldüğünü görmekteyiz.

- **Özellikleri**
 - Planlama yeteneği
 - Kendini kontrol yeteneği
 - İleriyi görebilme yeteneği
 - Otorite sahibi,
 - İşletmecilik konusunda geniş bilgi,
 - İyi bir genel eğitim
 - Yiyecek ve içecekler hakkında yeterli bilgi ,
 - Yabancı dil konusunda akıcılık,,

- **Görevleri**
 - Yiyecek ve içecek bölümünün her türlü (imalat ve servis) faaliyetlerinden hatta satın- alma ve ambar işlerinden genel müdüre karşı sonumlu olmak,
 - Kısa ve uzun vadeli menü planlarının yapılmasını temin etmek,
 - Maiyetinde ki personelin yönetim ve denetimini sağlamak,
 - Pazarlama ve fiyat tekliflerini genel müdüre sunmak,
 - Ziyafet ve özel olayların düzenlemesini sağlamak,
 - Bölümü ile ilgili konularda genel müdüre rapor vermek,

3.4.2. Maitre D'Hotel

Bir restoran veya oteldeki servis personelinin seçilerek işe alınması, yetiştirilmesi, terfileri ve işletmedeki her türlü servis hizmetlerinin eksiksiz olarak planlanıp yürütülmesinden sorumlu en üst düzeydeki servis elemanıdır.

- **Özellikleri**
 - Uygun bir fiziki yapıya sahip olmak
 - Mükemmel bir servis bilgisine ve genel kültüre sahip olmak
 - Çok iyi görgü ve protokol bilmek ve uygulamak
 - İş hukukunu ve insan çalıştırmanın inceliklerini bilmek
 - Güzel konuşmak ve insanları etkilemeyi bilmek
 - İyi bir eğitici olmak
 - Bilgi, görgü ve çalışmalarıyla personele örnek olmak
 - Otoriter bir yönetici olmak

- İki veya daha fazla yabancı dili iyi bilmek
- **Görevleri**
 - Personel dairesiyle iş birliği yaparak servis personelinini seçerek işe almak
 - İşe alınan personeli servis bölümlerine dağıtmak
 - Personelin yetişmesi için hizmet içi meslek kursları düzenlemek
 - Personelin puan. terfi, izin işlerini düzenlemek
 - Servis bölümünün diğer bölümlerle ilişkilerini düzenlemek
 - Yönetime karşı servis personelinini temsil etmek
 - Aşçıbaşıyla iş birliği yaparak menüler düzenlemek
 - İşletmede satılacak içecekleri belirlemek
 - Çeşitli servis bölümlerinde uygulanacak servis metotlarını belirlemek ve uygulanmalarını sağlamak
 - Servis araçlarının alınmasında ilgililerle iş birliği yapmak
 - Otel yöneticileriyle toplantılara katılmak ve bölümünün daha iyi çalışması için raporlar düzenlemek

3.4.3. Head Waiter

Bir restoranın tüm servis çalışmalarından sorumlu üst düzey servis personelidir. Birden fazla salonu bulunan otellerde her salon için ayrı ayrı da görevlendirilebilir.

- **Özellikleri**
 - Kusursuz servis bilgi ve pratiğine sahip olmak
 - Sağlıklı ve uygun bir fiziki yapı
 - Görgü kurallarını ve protokolü çok iyi bilmek ve uygulamak
 - İnsan psikolojisini bilmek ve gereklerini yapmak
 - İş hukukunu iyi bilmek ve uygulamak
 - İyiyönleriyle personele örnek olmak
 - En az iki yabancı dili iyi bilmek
 - Otoriter, idareci ve eğitimci olmak.
- **Görevleri**
 - Görevli bulunduğu salonda işletmeyi temsil etmek
 - İşe alınacak personelle görüşüp kanaatini ilgililere bildirmek

- Çalıştırdığı personeli eğitmek
- Departmanlar arası ilişkileri düzenlemek
- Personelin giyim, tuvalet, devam ve çalışmalarını denetlemek
- Personelin çalışma gün saatleriyle, fazla mesai ve izin günlerini belirlemek,
- Rezervasyonları almak ve ilgili çalışmaları yapmak
- Misafirleri karşılamak, masalara yerleştirmek
- Misafirleri posta (istasyon) şefiyle tanıştırmak, gerekirse siparişleri almak
- İlgililere bölümündeki çalışmalarla ilgili bilgiler vermek,

3.4.4. Captain

Waiter ile Head waiter arasında bir pozisyonu olan, servis hizmetini gerektiği gibi verilmesini sağlayan ve denetleyen bir üst düzey servis elemanıdır. Restorandaki 3 4 postanın her türlü servis çalışmalarından sorumludur.

➤ Özellikleri

- Sağlıklı ve düzgün fiziki yapı ve becerisi
- Çok geniş bir meslek bilgisi
- İyi bir genel kültür
- Görgü ve protokol kurallarını çok iyi bilmek ve uygulamak
- Çeşitli milletlerin yemek ve içki kültürünü bilmek
- Bir veya iki yabancı dil bilmek
- İş hukuku konusunda bilgi sahibi olmak
- Otoriter ve iyi bir yönetici olmak

➤ Görevleri

- Head waiterin emirlerini astlarına duyurmak
- Her türlü servis çalışmalarını denetlemek, eksikleri tamamlamak
- Personel arasında iş bölümü yapılmasında yardımcı olmak
- Misafirleri karşılamak, masalarına yerleştirmek, menü ve içki kartlarını takdim ederek siparişlerini almak
- Gerektiğinde waitere yardım için yemek hazırlamak, porsiyonlamak ve flambe yapmak
- Mutfak ile servis personeli arasındaki ilişkileri düzenlemek.

3.4.5. Waiter

Restoranda 4-8 masadan meydana gelen bir sıra veya postanın bütün servis hizmetlerinden sorumlu, yiyecek ve içecek servisi konusunda yetişmiş bir servis elemanıdır. Servis sırasında devamlı olarak postasının başında bulunur, mecbur kalmadıkça salonu terk etmez ve postasındaki servis hizmetinin kusursuz olarak yapılmasını sağlar.

➤ Özellikleri:

- Kendisinden alt kademedeki personelin özelliklerine sahip olmak
- En az bir yabancı dili iyi bilmek
- İyi bir eğitim ve geniş genel kültür sahibi olmak
- Görgü ve protokol kurallarını iyi bilmek ve uygulamak
- Milli ve milletlerarası üne sahip içeceklerin yapılış ve servisleri hakkında bilgi sahibi olmak
- Misafirler ve iş arkadaşlarıyla iyi diyalog kurabilmek
- Otoriter ve iyi bir yönetici olmak



Resim 3-5. Garson

➤ Görevleri

- Restoranın servise hazırlanmasında görevli personele yardımcı olmak
- Astlarının yaptıkları hazırlık çalışmalarını denetlemek
- Restoran şefinin meşgul olduğu durumlarda misafirleri karşılamak ve yer göstermek
- Misafirlerin siparişlerini almak

- Yiyecek içecek konusunda mŖterilere gerekli tavsiyelerde bulunmak ve tanıtıcı bilgiler vermek
- İçki ve yiyecek servislerini yapmak
- Hesabı hazırlayıp tahsil etmek
- Misafirlerin problemlerini dinleyip zmket veya amirlerine bilgi vermek

3.4.6. Komi

Yeteri kadar apranti olarak alıŖmıŖ ya da iŖe yeni baŖlamıŖ restorandaki servis iŖlerinde alıŖan yardımcı personeldir.

➤ **Özellikleri**

- Sağlıklı ve uygun fiziki yapı
- Meslek sevgisi ve yükselme duygusu
- İnsan sevgisi ve uyumluluk
- Disiplin ve Ŗeflerine itaat
- İŖ birliği ruhu.

➤ **Görevleri**

- Restoran ve ofislerin temizliği
- Servis araçlarının servis ve bakımı
- İŖletmeyi ve alıŖma sistemini tanımak ve benimsemek
- Servisle ilgili bilgiler edinip beceriler kazanmak
- Salondaki servis boşlarını bulaŖıkhaneye taşımak
- Ŗefleri tarafından verilen diğer iŖleri yapmak

3.5. Menü ve Menü Kartları

3.5.1. Menülerle İlgili Terimler

- **Ordövr:** Bu gruptaki yiyecekler iŖtah açıcı özelliğe sahip tuzlu ve ekŖili yiyeceklerden oluşur. Patates salatası, rus salatası, anüz, zeytinyağlı sebzeler, dolmalar, zeytinler, soğuk yumurtalar vb. yiyeceklerden oluşun karıŖık bir tabak düzenlenir ya da çorbalardan önce verilen kavun, havyar, istiridye, fme, somon, salam, jambon gibi tek cinsten oluşun bir yemek sunulur.
- **Antreler:**Sıralamada et yemeklerinin ilkidir. AkŖam yemeklerinde genellikle yanına verilen sebze ve garnitürlerle tam bir yemektir. Bu gruptaki yemekler

uykuluk, garnitürlü pirzola, valovan, tournedo, ciğer, gulaşlar, yahniler. haşlamalar, etli börekler, yağda kızarmış biftekler, kebaplar vb. den oluşur. Öğle yemeklerinde antre, ana yemek yerine verilecekse bu durumda sebze ayrı olarak verilir.

- **Releveller:** Büyük parça anlamına gelen “Grosse piece” adıyla da bilinir. Normalde tranş edilmek üzere hazırlanmış antrelerden daha büyük et parçalarından oluşan yemeklerdir. Her ikisi de et yemeği olmasına rağmen relevellerin antrelerden farklılığı, antrelerin tek porsiyonluk, relevellerin ise iki veya daha fazla kişi için hazırlanmış bütün bir parça olmalarıdır. Pişirmeden sonra mutfakta veya konuk önünde parçalanıp porsiyon olarak sunulur. Bunlar genellikle tencerede veya fırın kızartma olarak hazırlanmıştır. Daima kendi suları veya bir sos yanında patetes ve yeşil sebzelerle birlikte servis edilir. Kuzu sırtı, dana budu, breze edilmiş jambon, karaca sırtı, bonfile welligton, dana rosto, sıcak rozbif gibi yemekler relevellere örnek olarak verilebilir.
- **Sorbeler:** Likör veya şampanya ile tadlandırılmış buzlu sulardır. Bizdeki şerbetlerin bir türüdür. Ziyafetlerdeki yemeğin uzunluğundan dolayı bir ara vermek, önce yenilenleri sindirmek, sonra yenilecekler için iştah açmak için verilir. Dondurulmuş olarak genellikle kup bardaklarında ya da sıkma torbasından sıkılarak sunulur. Ziyafetlerde ilk konuşma bu arada yapılır. Günümüzdeki menüler kısa olduğu için çoğunlukla yer almamaktadır.
- **Rotiler:** Av hayvanları ve kanatlı kümes hayvanlarının (piliç, hindi, ördek, bildircin, sülün, yaban ördeği vb.) etinden oluşur. ‘Çevirme’ adıyla da bilinir. Genellikle fırında hazırlanır. Izgara olanlar sadece A’la carte restoranlarda görülür. Her biri sosu veya pişirmede elde edilen özsuyla birlikte verilir. Genelde yanında yeşil salata servis edilir.
- **Savoriler:** Bunlar peynirli ve baharatlı küçük yiyeceklerdir. Yemeğin, bir tatlı yerine, değişik bir tadla bitişi için tatlılara ve meyvelere alternatif olarak verilir. Klasik menü hariç günümüzde yemeklerde pek görülmez. Ayakta verilen kokteyllerde çok popüler yiyeceklerdir; bu yüzden herkes tarafından bilinir. Peynirli tarteler, küçük tostlar, küçük peynirli börekler, küçük pateler vb. örnek olarak gösterilebilir.
- **Sıcak Antreler:** Bu grup, sıcak hazırlanmış sufleler, börekler ve makarna, spagetti, mantı türü yiyecekler ve tek porsiyonluk et yemeklerinden oluşur. Peynir sufle, balık sufle, piliç sufle, ıspanak sufle, patates sufle, tepsi börekleri, su böreği, talaş böreği, tavuklu valovan, mantarlı valovan, pilavlar, raviyoli et sote, börek sote, fileminyon vb. yiyecekler örnek olarak gösterilebilir.
- **Soğuk Antreler:** Bunlar pate ve mus türü yiyeceklerden oluşur, kaz ciğeri pate, av etleri patesi, tavuk pate, jambon mus, tavuk mus örnek gösterilebilir.

3.5.2. Menü Kavramı

Menü Fransızca kökenli bir kelimedir. Yiyecek işletmelerinde ise ‘yemek listesi’ anlamında kullanılır. Yiyecek listesinin yazıldığı kağıtlara da “menü kartı” adı verilir.

Bir yiyecek ve içecek işletmesinin amacı, ürettiği ürünleri satmaktır. İsteddiği kadar kaliteli üretim yapsın bunlar satılmadığında işletme amacına ulaşamayacaktır. Menü kartları

işletmeyi amacına ulaştıran en temel araçtır. Konuklara, işletmede hangi yemeklerin bulunduğunu, bu yiyeceklerin özelliklerini ve fiyatlarını bildirir. Kısacası işletmenin konuklara neler sunduğunu bildiren bir araçtır. Servis elemanına sorulabilecek birçok soruya cevap vererek işletme ile konuk arasında en kestirme iletişimi sağlar.

Menüler, konuklara yiyecek listesini bildirirken, yiyecek hazırlayanlara ve servis edenlere de neleri hazırlaması gerektiğini bildirir. Bu listeye göre mutfak elemanları yiyecekleri hazırlarken servis elemanları da kuver ve servanları hazırlar.

3.5.3. Menü Çeşitleri

Yiyecek ve içecek işletmelerinde bunların dışında daha birçok menü çeşidinden söz edilebilir. Yiyeceğin verildiği zamana, verildiği yere, veriliş amacına göre değişik menüler vardır. Aşağıda bazı menü çeşitleri verilmiştir:

- Kahvaltı menüleri
- Brunch menüsü
- Öğle menüsü
- Akşam menüsü
- Supper menüsü
- Ziyafet menüsü
- Oda servisi menüsü
- Cafe menüsü
- Periyodik menüler
- Yılbaşı menüsü
- Düğün ve nişan menüleri vb.



Resim 3-6. Somon sarma

Bunların kahvaltı, öğle yemeği vb. herkes tarafından bilinirken, bazıları ise pek bilinmez. Bunlar aşağıda açıklanmaktadır:

- Brunch (Brans)

İngilizce’de kahvaltı anlamına gelen ‘Breakfast ile öğle yemeği anlamına gelen ‘Lunch’ kelimelerinin bir araya getirilmesiyle oluşmuştur. Kahvaltı ve öğle yemeği arası alınır. Hem kahvaltı yiyeceklerinden hem de hafif öğle yemeklerinden oluşur.

- Supper (Super)

Akşam geç saatlerde tiyatro, sinema vb. çıkışında alınan bir öğündür. Akşam yemeğine oranla daha hafif olan yiyecekler yenir.

- Periyodik menüler

Bu menüler, table d’hote çalışan aynı yerden aynı kişilerin belirli bir süre veya devamlı yemek yemesi durumunda hazırlanır. Aynı kişilere devamlı aynı yemekleri vermemek için her gün değişen haftalık, on beş günlük, aylık vb. periyodlar için menüler

yapılır. Bu periyod süresinde aynı yemekler tekrarlanmaz. Böylece konuklara (veya fabrika çalışanlarına, okulda öğrencilere v.b.) aynı yemek verilmemiş olur. Turist gruplarının geldiği tatil otellerinde de grupların en uzun kalış süresi, periyod süresi alınarak bu tür menüler uygulanır.

3.5.4. Menü Tanzimi

Menüler hazırlanırken özellikle günün şartları, mevsimsel özellikler, bölgesel özellikler, restoranın hitap ettiği kitle gibi bazı noktalara dikkat edilir. Bunun yanında aşağıda ki özellikler de gözönünde tutulmalıdır:

- Menü tanziminde mevsimsel özellikler dikkate alınmalıdır.
- Menü ucuz olsun diye yemekler kalitesiz ve lezzetsiz yapılmamalıdır.
- İşletmenin bulunduğu yer ve sınıfı, önemlidir.
- Yapılan menü sağlıklı beslenmeye uygun olmalı, gerekli besin değerlerini taşımalıdır.
- Aynı tat, görünüm, lezzet ve baharatları taşıyan yemeklerin bir arada bulunmalarına dikkat edilmelidir.
- Mutfağın kapasitesini, personelin özelliklerini dikkate almak gerekir.
- Mevsimsel farklılıklar menülere de yansıtılmalıdır. Örneğin; yazın soğuk yiyeceklere ağırlık verilmelidir.
- Hazırlanacak menüde koyulan yemeklerde kullanılacak garnitürler bu yemeklere uygun olmalıdır.

3.5.5. Menü Kartları

Menü kartlarında verilen yiyeceklerin adları ne şekilde hazırlandıkları, hangi garnitürler ve sosla verildikleri, yemeğin fiyatı, hatta bazılarında porsiyonun gramajı gibi bilgiler yer alır. Eğer yabancı konuklar da geliyorsa yabancı dilde tercüme yazılır. Daha önce de belirtildiği gibi bir çok menü çeşidi vardır. Ne amaçla hazırlanırsa hazırlansın menü kartı dikkatle hazırlanmalıdır. Menü kartlarında dikkat edilecek bazı noktalar aşağıda sunulmaktadır:

- Menüler kaliteli bir kağıda ya da kartona yazılmalıdır.
- Açıklamalar yeterli ve kısa olmalıdır.
- Açıklamalarda konukların anlayabileceği kelimeler ve dil kullanılmalıdır.
- Bilgisayar ile yazılmalı ve yazı karakteri kolay okunan bir cins olmalıdır.
- Fiyatların üzerinde silme, karalama veya üzerine yazma gibi konuğu şüphelendirici bir değişiklik yapılmamalıdır.
- Fiyatta değişme olduğunda kart yenilenmelidir.
- Menüler temiz tutulmalı, eskiyen hemen değiştirilmelidir.
- Menü kartlarındaki fiyatlara, katma değer vergisi ve Servis ücretinin dahil olup olmadığı belirtilmelidir.

Bunların dışında bazı özel durumlarda (Örneğin; ziyafetler için hazırlanan menülerde) menülerde fiyat belirtilmezken başka bilgiler (ziyafetin verildiği yer, kıyafet v.b.) yer alır.

3.5.5.1. Menü Kartı Çeşitleri Şunlardır

➤ **Günlük Menü Kartı**

Günün menüsü adı altında hazırlanan bu menü kartlarında o gün o öğünde verilebilecek yiyecekler belirtilir. Bu tabled’hote cinsinden bir menüdür. Bir veya birkaç değişik menü önerisi aynı kağıtta yer alabilir. Bu menü kartı, tek bir menü varsa tek sayfaya, birden fazla ise iki sayfaya yazılıp oteldeki ilan tahtasına, otel girişine, restoran girişine asılır. Bir dosya kağıdı büyüklüğündedir. Bu kartlar Alacarte servis veren işletmelerde de yer alabilir. Bu durumda günün menüsü, Alacarte menü kartında ayrılan özel bir bölümde yer alır.

Günlük menü kartı üzerinde menünün verildiği yer, tarih, menü fiyatı yer almalıdır. Günlük menü kartında içecekler yer almaz.

➤ **A’la Carte Menü**

Restoranda servis edilen tüm yiyeceklerin yer aldığı kartlardır. Bazılarında içecekler de yer alırken bazı restoranlarda tatlılar ayrı bir kartta yer alır. A’la carte yemek kartlarında yemekler ilgili oldukları yemek grubu altında sıralanır. Sıralama hemen hemen klasik menü sıralamasını takip eder. Klasik menüde yer alan bütün grupların yer alması gerekmez. Her işletme kendi politikasına uygun gruplar seçip karta koyar. Bazen bu grupların birleştirildiği olur. Örneğin, “ana yemek” grubu adı altında antreleri, etleri, kümes hayvanlarını ve av etlerini birleştirebilir. Bazıları da deniz ürünlerine yönelik çalışır. Bu durumda en geniş grubu balıklar ve diğer su ürünleri oluşturur. Ayrıca her işletmenin özel spesiyalleri vardır. Bunları ‘Spesiyaller’ adı altında toplar. Örneğin; A’la carte menülerde özel olarak ayrılmış bir bölüm bulunur. Buraya “günün yemeği” veya “günün spesiyali” özel bir kağıda yazılarak ilave edilir. Bu yerin Fransızcası “Plat du Jour” İngilizcesi de “Special of the Day” dir. Bu yemek önceden hazırlanabilir. Fiyat diğer karttaki eş değer yemeklere oranla daha ucuzdur. Buradaki amaç bu yemeğin sürümünü artırmaktır. Daha önce bahsetmiş olduğumuz günlük menü kartındaki yemekler de yerleştirilebilir.

Özelliği olan flambe yemekler veya tranşlık yemekler etrafi özel olarak çerçeve ile çevrilmiş ayrı bir bölüme yazılır. Bu tip yemeklerin kaç kişilik olduğu ayrıca belirtilmelidir.

A’la carte menü kartında dikkat edilecek bazı noktalar aşağıdaki gibidir.

- Kartta yer alacak yemekler özel olarak seçilmelidir.

Çünkü bu kart uzun süre kullanmak üzere hazırlanmıştır. Seçilen yemekler mevsimlik olup, çabuk değişmemelidir.

- Restoranın sınıfı göz önünde bulundurulmalıdır.

Seçilen yemekler restoranın sınıfına uygun olmalıdır. Lüks bir restoranda çok ucuz yemekler yer almamalıdır. Üçüncü sınıf bir restoranda da Chateaubriand veya flambe yemeklerinin bulunması ters olacaktır.

- Konukların yapısı göz önünde bulundurulmalıdır.

Potansiyel müşterilerin yaşına, ekonomik durumlarına, etnik niteliklerine dikkat edilmelidir.

- Yemekler restoranın imajını yansıtmalıdır.

Deniz ürünleri konusunda açılmış bir restoranda deniz ürünleri, balık yemekleri; İtalyan yemekleri restoranında da İtalyan yemeklerine yer verilmelidir.

- Yemek grupları adı altında yer alan yemek adları arasında mantıklı bir ilişki olmalıdır

Deniz ürünleri diye konan bir başlık altında piliç yemekleri yer almamalıdır. Başlıklarda mutlaka klasik menüdeki grup adlarının konulması zorunlu değildir. Daha ilgi çekici başlıklar da konulabilir. “Sizin için seçtiğimiz başlangıç yemekleri”. “Tatlı arabamızdan seçecekleriniz gibi başlıklar konulabilir.

A’la carte menü kartları katlı iki sayfadan oluşabileceği gibi kitapçık gibi birçok sayfadan da oluşabilir. Kapağın ön yüzünde yemek adları yer almamalıdır. Bazen kapak deri kaplama ve ciltli olabilir. Kapağın süslü olmasında yarar vardır. Gerek kapakta gerekse sayfalarda resim de kullanılabilir. Bazı restoranlarda fiyatsız menüler de bulunur. Ev sahipliği yapan konuğa fiyatları olan menü verilirken, diğer konukların yemek seçiminde etki altına girmemeleri için fiyatsız menü verilir.

Günlük menü ve A’la carte kartlar dışında ziyafet, kahvaltı, oda servisi, cafe ve içki kartları vb. daha birçok kart çeşidi vardır.

3.5.5.2. Menü Kartı Sunma

A’la carte sisteminde çalışan restoranlarda konukların yiyecek ve içeceklerini seçebilmeleri için menü ve içecek kartı sunulur. Menü sunma özel bir şekilde yapılır. Aşağıda bu yöntem açıklanmaktadır.

- Menüleri alıp masaya gelme

Konuklar masalarına oturduktan sonra aperatif isteyip istemedikleri sorulmalıdır (Daha sonra menü verme aşamasında da yapılabilir). Sonra servanttın menü kartları alınıp masaya gelinmelidir.

- Konuğun yanına yaklaşma

Konuk masasında, yaş ve cinsiyet göz önüne alınarak ilk konuğun yanına gelinir. Yaşlılara ve bayanlara öncelik tanınarak en son ev sahibine gelinmelidir.

- Menüyü sunma

Menü açılıp konuğun eline verilmeli veya meşgul ise önüne, masaya bırakılmalıdır. Konuğa yazıları ters olarak verilmemelidir. Fiyatsız menü uygulaması varsa ev sahibi dışındakilere fiyatsız, ev sahibine fiyat olan menü sunulmalıdır.

- Uygun bir şekilde geri çekilme

Uygun bir şekilde geri çekilip sıradaki konuğa geçilmelidir. Konuklar bittiğinde masadan ayrılmalıdır.

3.6. Mice An Place (Servise Hazırlık Çalışmaları) ve Servis Çeşitleri

3.6.1. Restaurantın Servise Hazırlanması

➤ Genel Düzen

Servis başlamadan önce restaurantın genel temizliğinin bitirilmiş olması gereklidir. Genel temizliğin bitirilmesinden sonra yapılacak işlem ise restaurantın masa düzeninin alınmasıdır. Bundan sonra açık büfe hazırlanacaksa büfenin hazırlanması, skörtlerin takılması, masa örtülerinin ve molton kapakların atılması ile sıra sandalyelerin düzeltilmesine gelir. Bu işlemler yapılırken yemeğin hangi konuda olduğu (Özel ziyafet, banket, düğün vs.) düzenin alınmasında önemli rol oynayacaktır. Daha sonra masa kuverleri atılarak restaurant servise hazır hale gelmiştir. Büfeye yemeklerin ahçılar tarafından çıkarılıp dizilmesinden sonra müşteri kabul edilebilir.

➤ Servant Hazırlığı

Servis başlamadan önce servant hazırlığı yapılmalı ve bitirilmelidir. Servant, restaurantın özelliğine göre farklı olabilir. Ancak bazı yapılacaklar her yerde aynı uygulanmaktadır.

- Servantın çekmecelerine mutlaka örtü örtülmelidir. Tercihen beyaz örtü kullanılmalıdır.
- Çekmecelere sağdan başlayarak ilk üç gözüne yemek takımı yerleştirilmeli, sonraki gözlere sırasıyla orta boy yemek takımları, balık takımları, özel takımlar, kahve ve çay takımları yerleştirilir.
- Uzun boylu malzemeler arkaya, kısa boylu malzemeler ön tarafa yerleştirilir.
- Takımlar, sapları öne gelecek şekilde yerleştirilmelidir.
- Tabaklar raflara amblemleri öne gelecek şekilde üst üste koyulur.
- Servantın, servise en kolay yardım edeceği noktada bulundurulması önemlidir.

3.6.2. Servis Usulleri

Servis usulleri, hazırlanan yiyeceklerin konuklara belli kurallar içinde sunulmasını anlatır. Yiyeceklerin konuklara sunulmasında ülkelerin örf ve adetleri oldukça etkilidir. Biz, servis usullerinden uluslararası alanda en çok kullanılanları, sırayla inceleyeceğiz.

Her servis usulünün kendine özgü kaideleri vardır. Önemli olan bu kaideler içerisinde güzel, temiz ve itinalı bir servisin yapılmasıdır. Bunun için de diğer hizmetlerde olduğu gibi iyi eğitilmiş, bilgili ve mesleğini seven personele ihtiyaç vardır.

➤ Fransız Servisi

Bu servisin özelliği kuverin önceden hazırlanması ve yemeklerin konuklar tarafından, servis kabından kendi tabağına alınmasıdır. Konuklar arzu ettiği yemekten istediği kadar alır.

Çorba ve yemekler büyük tevzi ve servis kaplarında getirilir. Garsonlar tarafından konuğun solundan tutulur. Konuk istediği kadar yemeği garnitür ve sosları alır.

Sıcak yemeklerin dışındaki, bozulmayacak yemekler (soğuk etler, meyveler, pasta ve tatlılar) ayrıca bir büfe hazırlanır. Bir yemek bittikten sonra boşlar toplanır, diğer yemek için temiz servis konur. İçki, salata, tereyağı ve ekmeğin servisleri diğer standartlara göre yapılır. Tatlı, pasta ve meyveler büyük servis kapları ile servis edilmez, daha önceden tek kişilik tabaklara konularak konuğun solundan servis edilir.

Fransız servisinde dikkat edilecek hususlar

- Servis tabakları, sol el açılarak üzerine bir peçete konup, üzerine yerleştirilir. Maşa ve servis takımları, sapları sağa bakacak şekilde, yemeğin yanına yerleştirilir.
- Servisler konukların sol tarafından, konuğun önünde bulunan tabağa kadar yaklaştırılıp bir kaç cm yükseklikten, öne meyilli olarak tutulur.
- Servis sırasında sol ayak öne doğru atılır, vücut hafifçe öne doğru bükülür, sağ el arkaya alınır.
- Bir konuğa servis yapıldıktan sonra ikinci konuğa servis yapılırken yemek, garson tarafından düzeltilir. Maşanın sapı sağa gelecek şekilde yerleştirildikten sonra servis devam eder.
- Herhangi bir nedenle konuk kendi yemeğini alamayacaksa bu durumda servisi garson yapar.
- Servisi birden fazla garson yapıyorsa aynı anda sağdan ve soldan servis yapılabilir.

➤ İngiliz Servisi

Bu metod İngiliz ailesinin klasik yemek servisinden doğmuştur. Avrupa otel ve restoranlarında uygulanmış ve hala uygulanmakta olan bir servistir. İngiliz servisinde esas yemeğin konuk önünde servis ve “tranche” (parçalanması) edilmesidir. Bu görevi yapan kişiye “Trancher” adı verilir. Bu serviste trachenin dışında; balıkların filetosunun çıkarılması, flambe yapmak (alevli yemekler) ve konuk önünde salatanın hazırlanması işlemlerini görürüz.

Bu servisin özelliği konuk masasına bitişik ayrı bir servis masasının bulundurulmasıdır. Bu masaya **gueridon** ismi verilir. Çorbalar, porselen veya gümüş kaselerle kepçesiyle birlikte gueridonun sağ tarafına, ısıtılmış tabaklar da sol tarafına konur. Tabaklara konulan çorba sağ taraftan servis edilir. Et yemekleri bütün olarak salona getirilir. Garnitür kapları ve tabaklar tranche tahtasının yanına yerleştirilir. Kapağı açılan yemek, konuğa gösterildikten sonra tranche tahtasına alınır, parçalanır ve porsiyonlara ayrılır. Tabaklara konularak sağ taraftan servis edilir. Sos varsa konuğun alabileceği yere konur veya garsondan servisi istenebilir.

İngiliz usulü serviste dikkat edilmesi gereken hususlar

- Yemekler, mutiaktan sıcak olarak çıkartılmalı ve bekletilmeden servise alınmalıdır.
- Servis sırasında yemeğin soğumaması için gueridon üzerinde ısıtıcı aletler bulunmalıdır.
- Yemekler servis personeli veya trancher tarafından son derece dikkatli, güzel hareketlerle kesilmeli, porsiyonlara ayrılmalı, konuk önünde çalışıldığı unutulmamalı ve tiksindirici hareketlerden kaçınılmalıdır.
- Et tahtası (carving board) üzerinde biriken et suları ve kan birikintileri yemeğin üzerine dökülmemelidir.
- Tabaklar sıcak olmalıdır.
- Tabaklara yemek servisi yapılırken et, garnitür ve soslar dikkatli bir şekilde yerleştirilmeli, lüzumundan fazlası yerleştirilerek görünüm bozulmamalıdır.
- Tabağa yemek konurken kenarlara taşmamasına dikkat edilmeli, varsa amblesinin kapanmamasına dikkat edilmelidir.
- Et, tabağın alt yarısına, patates gibi garnitürler sol üste, sebze gibi garnitürler sağ üst yarısına yerleştirilmelidir.
- Bütün yemekler sağdan verilir ve sağdan alınır.
- Ekmek, tereyağı ve salata servisi soldan, içki servisi sağdan yapılır. Verilen şey, verildiği taraftan geri alınır.

Diğer servislerde genel olarak üç veya dört çeşit yemek için kuver konduğu halde İngiliz usulü serviste kuverde kullanılan tüm malzemeler, önceden masaya yerleştirilir. Bu metod 8- 10 kişilik gruplarda rahatlıkla uygulanabilir. Gruptaki kişi sayısı arttıkça yedek personele ihtiyaç vardır.

➤ Rus Servisi

Günümüzde dünyanın her tarafında uygulanan bir servistir. Bu servisin özelliği et yemeklerinin mutfakta parçalanıp sonra eski görünümünü verilerek tabağa yerleştirilmesidir. Çorbalar mutfaktan, çorba tabağı veya kase ile çıkarılır. Konuklara sağ taraftan tek tabak olarak servis edilir. Diğer yemekler bilhassa et yemekleri mutfakta parçalanıp lüzumsuz kısımları alındıktan sonra büyük bir servis tabağına yerleştirilir. Etrafına garnitürleri ve sosu dökülür. Konuklara gösterilir ve masanın ortasına bırakılır. Garson konuğun isteğine göre ya kendisi servis eder yada müşteriye bırakır. Soğuk ordövrlerin ve salataların masaya önceden yerleştirilmesi, masanın çiçek ve yiyeceklerle süslenmesi bu servisin özelliklerindedir. Tatlı servisine kadar bütün yiyecekler ve malzemeler masada kalır. Ordövr ve tatlılar önceden tek kişilik porsiyonlar halinde masaya yerleştirilir. Sırası gelince oradan servis edilir.

Rus usulü servisin özellikleri

- Yemekler mutfakta parçalanıp getirildikleri için salonda vakit kaybı olmaz. Dolayısıyla yemekler, sıcaklığını ve tadını kaybetmez.
- Etler, garnitürler ve soslar aynı servis tabağı içine konduğundan garnitür ve soslar için ayrı kaplar kullanmaya gerek kalmaz. Bu servis İngiliz ve Fransız usulü servise nazaran daha az kap kirletir.
- Son derece dikkatli hazırlanmış ve süslenmiş olan yemekler konuklar arasında gezdirilerek göz zevki tatmin edilir.
- Aynı servis tabağında bulunan et garnitürler bir garson tarafından ve bir defada servis edilir, bu nedenle daha az personel kullanılmış olur.

➤ **Amerikan Servisi**

Amerika'dan dünyaya yayılmış bir servis usulüdür. Teknoloji ve sanayinin gelişmesi ile zamanının büyük bir kısmını çalışmakla geçiren insanlar, kısa zamanda servis yapabilmek ve dolayısıyla insan gücünden tasarrufu uygun bulmuşlardır.

Bu servisin özelliği; çeşitli yemeklerin bir arada, aynı anda servisini yapabilecek şekilde tabaklarda sunulmasıdır. Sipariş edilen bütün yemekler aynı tabak üzerinde bir defada servis edilmektedir. Tabii ki bu durumda servis personelinin görevi son derece azalmaktadır. Bunun için de özel yetiştirilmiş servis personeline ihtiyaç yoktur. Az bilgisi olan bir kişi, bu servise başarılı olabilir. Zira konunun istediğini bir tabakla masaya getiren personel bir defa gitmekle konunun ihtiyacını karşılamış olur. Bu servisin en önemli özelliği, sipariş alındıktan sonra masaya buzlu su servisinin yapılmasıdır. Her Amerikalı masaya oturur oturmaz bir bardak buzlu suyun servisini bekler. Sipariş verilen yemekler hazırlanırken konuya aoperatifler sunulur. Böylece yemek servisini beklerken konuk sıkılmamış olur. Mutfakta tabaklara hazırlanan yemekler salona getirilip konunun sol tarafından sol elle servis edilir. Boşlar aynı yerden kaldırılır.

Amerikan servisinde, çay ve kahve servisi yemekle birlikte yapılır. Bu bakımdan sipariş alınırken konunun çay veya kahve isteyip istemediği öğrenilir; istediği takdirde servise, yemekle getirilir. Dessert siparişi için menü kartı konuya açılarak verilir. Servisi, ana yemekte olduğu gibi tek tabakla servis edilir. Bu servis Amerika ve Kanada'da son derece yaygın olmasına rağmen dünyada pek fazla kullanılmamaktadır.

➤ **Türk Usulü Servis**

Türk servisi; kendimize has soğuk yemeklerin, mezelerin, çerezlerin ve özel içkimiz olan rakı ile alınmasında uygulanan bir usuldür. Halk arasında sık sık duyulan masa donatmak deyimi bu servis usulünü çok iyi anlatmaktadır. Konuk yemeğe geldiği zaman garson konuya ne istediğini sormadan soğuk neler varsa masayı hazırlar. Alacakları sıcak yemekler için de mutfağı dolaşarak çeşitli yemeklerden hazırlanmış vitrinlere bakarak sipariş verir. Bazı işletmelerde mezeler küçük tabaklar içinde bir tepsiye yerleştirilerek masaya getirilir. Konuklara takdim edilir. Konuklar, bu mezeleri önlerindeki boş tabağı alarak yemeğe devam ederler. Sıcak yemekler ve ızgaralar servis edilirken içinde soğuk yemek

artıkları bulunan tabak ve takımları kaldırıp yerine temizleri verilir. Sıcak yemekler verildiğinde mezeler kaldırılmayıp masada bırakılır, içki alan konuklar arzu ederlerse yemek üzerine işkembe çorbası içerler. Siparişlerin birkaç defada parça parça verilmesi tabakların uzun süre masada kalması ve zaman, zaman takviyesi hem fazla malzemeyi hem de fazla elemanı gerektirmektedir. Pratik ve kullanışlı olmaması nedeni ile diğer ülkelerde kullanılmaz.

3.6.3. Kuver Çeşitleri

Restoranın tüm hazırlıkları yapıldıktan sonra sıra, servis malzemelerini masaya yerleştirmeye gelmiştir. Bu malzemeler konuğun yemek yerken kullanacağı ya da kullanma ihtimali olan malzemelerdir. İşte yemekte kullanılacak malzemelerin sırayla ve kurallara uygun bir şekilde masaya yerleştirilmesine KUVER denir.

➤ Kuver Açma

Kuver malzemeleri aşağıdaki sıraya göre yerleştirilir.

- Önce molton-masa örtüsü ve kapak masanın üzerine düzgün bir şekilde yerleştirilir.
- Her kuver için 60-80 cm' lik yer ayrılır. Bu yerin tam ortasına servis tabağı "Show plate", amblemi yada dekoru konuğun karşısına gelecek şekilde, masanın kenarından 2,5 cm içeriye yerleştirilir. Tabağın masanın tam kenarına gelecek şekilde yerleştirilmesi hem estetik yönden hem de kazalara neden olduğu için uygun değildir.
- Kuver tabağının konulmadığı durumlarda tabağın yerine peçete konur. Amblemi üstte olacak şekilde yerleştirilmelidir.
- Kuver tabağının veya peçetenin sağına bıçaklar ve kaşıklar, soluna çatallar yerleştirilir. Çatal, kaşık ve bıçakların sapları kuver tabağı ile aynı çizgi üzerinde olmalıdır.



Resim 3-7: Kuver örneği

- Kuvere bir takımdan fazla çatal, kaşık ve bıçak konacaksa yemeklerin servis sırasına göre yerleştirilmelidir. Çatal ve kaşıkların çukur tarafı yukarıya, bıçakların ağızı kuver tabağına dönük olarak ve birbirine değmeyecek şekilde 1,5 cm ara ile yerleştirilir.
- Kuverde kullanılacak çatal, kaşık ve bıçak takımı birden fazla ise sağdaki bütün bıçak ve kaşıkların sapları kuver tabağı ile aynı çizgide bulunur. Soldaki ikinci çatal ise tabağına yakın ilk çatalın 2 cm ilerisine konur. Bu durum çataların geniş ağızlarının yer kaplamasını önler.
- Tatlı ve meyve takımları kuver tabağının önüne 1,5 cm ilerisine yerleştirilir. Çatal, bıçak konacaksa bıçak içe, sapı sağa doğru ve ağızı tabağına bakacak şekilde, çatal ise dışa ve bıçağına paralel olarak sapı sola dönük yerleştirilir. Çatal, kaşık konacaksa çatal içe kaşık dışa yerleştirilir. Kaşığın sapı sağa, çatalın ki ise sola dönük olmalıdır.
- Ekmek tabağı kuverin soluna yerleştirilir. Ancak solda nereye yerleştirileceği her zaman tartışılır. Buna servis şefi karar verir. Genelde üç yerleştirme şekli vardır.
 - Kuver tabağının soluna, alt kenarları aynı hizaya gelecek şekilde
 - Kuver tabağının soluna üst kenarla paralel olacak şekilde
 - Kuver tabağının soluna, kuver tabağının üst kenarından kendi yarı çapı kadar ileri şekilde yerleştirilir. Bu tip her zaman tercih edilmelidir; çünkü ana yemekte salata verileceği zaman ekmek tabağını ileriye almaya gerek kalmaz.
- Tereyağı bıçağı ekmek tabağın üzerine yerleştirilir. Keskin kısmı sola dönük olmalıdır. Bıçağın ağız ve sap kısmı ekmek tabağının her iki kenarından dışarıya eşit taşacak şekilde kuver tabağına paralel yada 45 derece açı yapacak şekilde yerleştirilir.
- Peçetler duruma göre;
 - Tabağın içine
 - Su bardağının içine
- Çatalın yan tarafına yerleştirilir.
- Kuvere artık tabağı konacaksa, ekmek tabağının biraz ilerisine ve sağa konur. Artık tabağı yemek tabağına yakın olmamalıdır.
- Kül tablası dessert takımını ortalayacak şekilde masanın ortasına, menaj takımının önüne yerleştirilir.

- Bütün takımlar yerleştirildikten sonra kuvere en son, bardaklar yerleştirilir. Bardakların kuverdeki yeri bıçağın 1 cm kadar üstüdür ve kapalı olarak konur. Bardaklar servis edilecek içkiye ve sayısına göre kuvere değişik şekillerde konur.
 - Basit kuverde tek bardak kullanılır. Yeri yemek bıçağının 1 cm kadar üstüdür.
 - Kuvere su ve şarap bardağı birlikte konulacaksa, şarap bardağı bıçağın 1 cm üstüne konur. Su bardağı şarap bardağının soluna ve biraz ileriye doğru konur.
 - Su, kırmızı şarap ve beyaz şarap bardağı kuvere birlikte konacaksa; kırmızı şarap bardağı bıçağın 1 cm üstüne yerleştirilir. Sağına beyaz şarap bardağı soluna su bardağı konulur.
 - Su bardağı, kırmızı şarap bardağı, beyaz şarap bardağı ve şampanya bardağı birlikte kuvere konacaksa ilk üç bardak belirtildiği gibi yerleştirilip şampanya bardağı su bardağının önüne konur.
 - Masaların yerleştirilmesinde yukarıdaki kurallar dikkate alınarak masaya konulur. Paralel hat üzerine ya da masa kenarına 45 derece açı yapacak şekilde eğik hat üzerine yerleştirilir. Bardakların hangi şekilde yerleştirileceğine servis şefi karar verir.

➤ **Basit Kuver Açma**

Klasik restoranlarda servis öncesi hazırlanan kuverdir. Basit kuverde şu malzemeler bulunur:

- Molton, masa örtüsü, kapak
- Kuver tabağı ya da peçete
- Büyük bıçak, çatal ve kaşık
- Su bardağı
- Ekmek tabağı ve yağ bıçağı
- Tuzluk, biberlik ve kül. tablası
- Çiçek

➤ **Tabldot Kuveri Açma**

Daha çok dinlenme kamplarında ve tatil köylerinde konuklara yapılan servistir. Bu servisin özelliği konukların hepsine aynı menünün verilmesidir. Menü önceden belli olduğu için kuver ona göre hazırlanır. Servis açıldığında personel içki ve yemek servisiyle ilgilenir, kuver için zaman kaybetmez Buna göre tabldot kuverde şu malzemeler bulunur:

- Molton, masa örtüsü, kapak
- Servis tabağı ve peçete

- Menüye uygun çatal, bıçak ve kaşık takımı
- Su ve içki bardağı
- Menaj, kül tablası ve vazı

Son zamanlarda içkili restoranlarda görülen fiks menü uygulaması tipik bir tabldot örneğidir. Konuklar bu serviste yedikleri yemekler ve içkiler için ödeyecekleri ücreti önceden bilirler.

➤ **Alakart Kuveri Açma**

Fransızca' dan gelen bir sözcüktür. Kart usulü, anlamına gelir; yani konuk, istediğı yiyecekleri menü kartından seçer. Konuğun önceden ne yiyeceğı belli olmadığı için basit kuver hazırlanır. Konuğun siparişleri doğrultusunda kuvere gerekli servis takımları ilave edilir.

➤ **Açık Büfe Kuveri Açma**

Açık büfe kuverinde, sadece takımlar ve su bardağı atılır. Müşteri yemeğini büfeden alacağı için tabaklar büfeye konur. Açık büfede bulunacak ana yemeğe göre de atılacak takımlar değiştirilebilir.

➤ **Kahvaltı Kuveri Açma**

Kahvaltı kuverinde de orta boy takımlar kullanılır. Masaya ayrıca şekerlik de ilave edilir. Çay, kahve servis garson tarafından yapılcaksa fincan da koyulmalıdır.



Resim 3.7.: Kuver örneğı

3.7. Genel Servis Kuralları

Servis personelinin konukları memnun edebilmesi için bazı önemli kurallarını iyi bilmesi gerekir. Bu kuralların bir kısmı görgü, bir kısmı da meslekle ilgili kurallardır. Servis personelinin görgü kuralları şunlardır:

- Masada önce çocuklara, sonra yaşlılara, hanımlara ve beylere servis yapılmalıdır.
- Aynı cinsiyetten olan konuklardan yaşlı olanına servis önce yapılır.
- Konuklardan makam, rütbe ve paye bakımından yüksek olanlara önce servis yapılır.
- Ev sahibine en son servis yapılmalıdır.
- Bıçak kullanamayacak durumda olan konukların yemekleri çatalla yenebilecek şekilde parçalanarak servis edilmelidir.
- Servis sırasında yüksek sesle konuşmamalı, kötü söz söylememeli, aşırı jest ve mimiklerden kaçınılmalıdır.

Servis personelinin meslekleri ile ilgili olarak bilmesi ve uyması gereken kurallar şunlardır:

- Sol el araç ve gereçleri taşımak için, sağ el ise servis yapmak ve boşları toplamak için kullanılır.
- Yemek tabakları ve bardaklar konuğun sağından masaya konur ve boşlar aynı yerden kaldırılır.
- Servis tabağına göre solda bulunan ekmek tabağı, salata ve komposto takımları, soldan konulup soldan kaldırılır.
- Menü kartları konuğa soldan verilir ve sipariş yine soldan alınır.
- Yiyecek servisleri genellikle soldan, su ve içki servisleri sağdan yapılır.
- Garson konuğun solunda iken sağ, sağında iken sol elini kullanmalı boşta kalan elini arkada tutmalıdır.
- Tabağı masaya koyarken dört parmak tabağın altında başparmak ise tabağın yanında tutulmalıdır.
- Servis yapılırken diğer konukların rahatsız olmamalarına dikkat edilmelidir.
- Konuklara lekeli, pis, nemli ya da çatlak servis takımlarını kesinlikle kullanmamalıdır.
- Bardakları alttan tutmalı, meyve suyu, çorba kaseleri ve tatlı tabaklarının altına küçük düz tabaklar koyarak servis etmelidir.
- Su bardaklarının doldurulması gerektiğinde kesinlikle ele alınmadan yerinde ve sağdan yapılmalıdır.
- Su bardakları boşaldığı zaman tekrar doldurulması için kontrol edilmelidir.

- Buzlu içkiler için çay kaşığı veya kamaş, dondurmalar için dondurma kaşığı koymayı unutmamalıdır.
- Servis sırasında geri geri yürünmemelidir.
- Daima sağdan gidip, sağdan gelinmeli öndeki sollanarak geçilmeli ve sağa yanaşarak arkadakine yol verilmelidir.
- Bulaşıkhaneye, mutfak ve büfe paslarına sağdan girmeli, kapıları sağ taraftan kullanılmalıdır.
- Masada işi biten malzemeler tatlı ve meyve servisinden önce toplanmalı, masa temizlenmeli, menaj takımları kaldırılmalı, kül tablaları değiştirilmelidir. Kirli kül tablası üzerine temizini kapatarak masadan alınmalı ve yerine tekrar temiz konmalıdır.
- Mesai arkadaşları ve mutfak personeli ile iyi geçinmelidir.
- İşe zamanında gelip zamanında gitmelidir.
- Acil durumlar dışında görev başından ayrılmamalıdır.
- Konuğun beğenmediği yemek üzerinde tartışmamalı, gerekiyorsa şefine haber vermelidir.
- Çalışırken gürültü yapmaktan kaçınmalıdır.
- Hızlı hareket etmeli fakat koşturmamalıdır.
- Garson peçetesini cepte veya koltuk altında taşımamalı.
- Servis anında gözü konukların üzerinde olmalı, onlardan gelecek ses veya işaretlere hazırlıklı olmalıdır.
- Konuklardan gelen tüm şikâyetleri anında maitre d'hotel'e iletmelidir.
- Servis sırasında gruplaşarak sohbet etmek ve şakalaşmak gibi davranışlardan kaçınmalıdır.
- Servis sırasında masa, pencere, duvar ve dekoratif eşyalara yaslanmamalıdır.
- Servis sırasında elimizi, yüzümüze veya saçımıza sürmemelidir.
- Mesai bittikten sonra işletmede oyalanmayıp işimizi bitirdikten sonra gitmeliyiz.

3.8. Otel Organizasyonu İçinde Bar Departmanı



Resim 3.8: Barmen kokteyl hazırlarken

3.8.1. Barlar Hakkında Genel Bilgi

Bar: her türlü alkollü, alkolsüz veya değişik yöntemlerle çeşitli içkilerin karıştırılması sonucu elde edilen koktayllerin alındığı, danslı ve müzikli olduğu gibi hafif yemelerin de bulunduğu yerlerdir.

Bar, Fransızca ‘Barriere kelimesinden gelmektedir. Kelime olarak anlamı “Barikat” “Mania” dır. Bu günkü anlamda bar, Amerika kıtasından dünyaya yayılmıştır. Özellikle kovboyların rağbet ettiği bu yerlere zamanla yerli halkta gelmeye başlamış ve halk dilinde bar olarak kullanılmaya başlamıştır. O dönemlerde barda dans, müzik, içki ve yemeğin yanında kumar da oynanabiliyordu. Zamanla barlar Amerika’dan sonra İngiltere ve Fransa’ya ve 2. dünya savaşıyla da tüm Avrupa’ya yayılmıştır.

Bar, bir işletmenin ek ünitesi olarak faaliyet gösterebileceği gibi başlı başına bar olarak çalışan bağımsız bir işletmede olabilir. Veya farklı nitelikli birkaç bar aynı işletenin bünyesinde faaliyet sürdürebilir. Bu tür işletmelerde bir Amerikan bar ile bir snack barın veya bir aperatif barın işlevleri farklı farklıdır; genellikle birbirlerini tamamlayacak şekilde faaliyet gösterir.

➤ Bar Çeşitleri

- Amerikan Bar

Çeşitli temel içkilerin ve kokteyllerin servis yapıldığı bir bar türüdür. Amerikan barda içkiler, genellikle barmen tarafından hazırlanır ve servisi yapılır. Bankonun önünde, müşterilerin oturması için yüksek tabureler bulunur.

Bu tür barlarda müşteriler, barmenle sohbet eder ve onun maharetli çalışmalarını izleme olanağı bulur. Müşterilerle konuşma ve çeşitli kokteylleri yapma durumunda olması barmenin profesyonel ve kültürlü olmasını gerektirir.

- **Snack Bar**

Çay, kahve, hafif alkollü ve alkolsüz içeceklerin servisi yanında aperatif türü yiyeceklerin de verildiği yerlerdir. Bu tür barlarda bar deski bulunmakla beraber esas kabul yeri, deskin önünde düzenlenen alçak bar masalarıdır. Bu tür barlar zamanı sınırlı müşterilere yeme ve içme olanağı tanır.

Konaklama tesislerinde ise, genelde 11-18 saatleri arasında faaliyet gösterirler. Bu bar diğer barların ve restoranın kapalı olduğu zamanlarda müşterilerin içki ve yemek ihtiyaçlarını karşılarken misafirlerini kabul edip ikramda bulunmalarına imkan tanır.

- **Süt Bar**

Bu tür barlar ülkemizde henüz yaygın değildir. Orta ve yüksek tahsil öğrencilerine yönelik olarak faaliyet gösterir. Bu tür barlarda süt ve süttten yapılan yiyecek ve içeceklerin servisi yapılır. Ayrıca sandviç gibi hafif ve pratik yiyecekler de bulunur.

- **Restoran Bar:**

Bir anlamda aperatif bardır. Genellikle restoranın açık olduğu saatlerde faaliyet gösterir. Adından da anlaşılacağı gibi yemek öncesi müşterilerin aperatif alma arzularına, misafirlerin, bekleme isteklerine veya restoranın dolu olduğu zamanlarda masa boşalınca kadar beklemelerine imkan tanıyan bir bar türüdür. Burada sert içkilerden ziyade aperatif olarak alınabilecek içkiler ve kokteyller daha ağırlıklıdır. Özellikle son yıllarda bu tür barların çoğaldığı görülmektedir.

- **Dans Bar**

Daha çok genç müşterilerin rağbet gösterdiği dans barlar dans pisti ve orkestrası bulunan lokal türündedir. Müşteri kapasiteleri yönünden diğer barlardan daha büyüktür ve amaca uygun olarak dekore edilir. Alkollü, alkolsüz veya kokteyl türü içki çeşitleri bulunduğu gibi hafif çerez türü yiyecekler de bulunur. Bunlardan başka;

- Müşterilerin güneşlenmesi esnasında hizmet veren havuz bar veya **plaj bar**,
- Otelin kabul salonu olan lobideki, **Lobi bar**,
- Konaklama tesislerinde genel dağıtım görevini yapan **Ana Bar** gibi farklı işlevleri olan birçok bar çeşidinden bahsetmek mümkündür.

3.8.2. İçecekler Hakkında Genel Bilgi



Resim 3.8: .Kokteyl örnekleri

İnsanın yaşamını sürdürebilmesi için alması zorunlu maddelerden biri de içeceklerdir. Yiyecek ve içecek işletmelerinde içecek adı; su, çay, kahve, rakı, viski, bira, şarap, meşrubat vb. birçok içecek için kullanılır. Bunlar arasında su diğerlerinden ayrı bir özellik taşır. Genellikle her yemekte yer alır.

İçecekler, insanın var olmasıyla hatta daha önce de vardır. Ancak alkollü içecekler tarihin bir süre sonra ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmalarda bira ve şarabın çok eski tarihlerde de üretildiği bulunmuştur. Araştırmalara göre Mezopotamya'da bira ve şarabın MÖ. 6000 yıllarında var olduğu anlaşılmıştır. Kazılarda Mısırlıların baldan ürettikleri bir çeşit içki de bulunmuştur.

Romalılar zamanında karla karıştırılarak içilen içkilerin bulunduğu, hatta bazı içeceklerin birbirine karıştırılarak içildiği anlaşılmıştır. Hristiyanlık döneminde özellikle şarabın kutsal bir içecek sayılması üretiminin artışı ve gelişmeyi sağlamıştır. Günümüzde ise otel ve restoranlarda büyük bir içki tüketimi vardır. İçecekler, restoran gelirlerinin önemli bir yüzdesini oluşturur. Bazı işletmelerde gelirin üçte birini, ise bazı yerlerde de yarından fazlasını oluşturur.

İçecekler restoranlarda, barlarda, gece kulübü, disko vb. birimlerde satılır.

3.8.2.1. İçecek Çeşitleri

İçecekler birçok çeşide ayrılır. Bu çeşitlilik değişik sınıflamalara olanak tanır. Aşağıda içeceklerin farklı sınıflamaları sunulmaktadır.

➤ Servis Edildikleri İsiya Göre İçecekler

İçecekler servis edildikleri andaki ısılarına göre ikiye ayrılır:

- Sıcak İçecekler: Sıcak olarak servis edilen, kaynamış suya içeceğin kendi maddesinin (çay, kahve vs.) katılmasıyla yapılan içeceklerdir. Çeşidi çaylar, kahveler, kakao, sıcak çikolata, süt, meyve özleri (örneğin portakal, tarçın, oralet vb.), ıhlamur gibi işletmelerde servis edilen sıcak içeceklerdendir.

- Soğuk İçecekler: Oda ısısında veya daha soğuk servis edilen içeceklerdir. Oda ısısından soğuk servis edilenler soğutucu dolaplarda veya buz ile soğutulur.

➤ Alkol Durumuna Göre İçecekler

Yukarıdaki belirtilen sıcak içeceklerin hiçbiri alkollü içecek değildir. Bununla birlikte alkollü olan bir-iki sıcak içecek de vardır. Soğuk içeceklerin bir kısmı alkolsüz bir kısmı alkollü içeceklerdir.

İçecekler alkol durumuna göre de ikiye ayrılır:

- **Alkolsüz İçecekler:** Sıcak içecekler haricinde içerisinde alkol olmayan içeceklerin başlıcaları; kaynak suları, maden suları, sodalar, pastörize meyve suları sıkma meyve suları, konsantre meyve suları, meşrubatlar, ayran vb. içeceklerdir. Oda ısısında veya daha soğuk olarak servis edilir.
- **Alkollü İçecekler:** İçerisinde alkol bulunan içeceklerdir.

➤ Yapılışına Göre İçecekler

Yapılış şekline göre ikiye ayrılır:

- **Mayalı İçecekler:** Bir tür canlı organizma olan mayanın üzüm, arpa vb. içindeki şekeri alkole dönüştürmesiyle elde edilir. Bira, şarap, şampanya vb. içecekler bu yöntemle elde edilen içeceklerdir.
- **Damıtık İçecekler :** Bir madde içinde bulunan alkolün ısıtılarak buharlaştırılıp diğer maddelerden ayrıştırılmasıyla elde edilir; viski, votka, cin, rakı, rom, konyak vb. içecekler bu yöntemle elde edilen içeceklerdir.

➤ İçindeki Alkol Oranlarına Göre İçecekler

Alkollü içecekler, içerisindeki alkol oranına göre ikiye ayrılabilirler:

- **Hafif alkollü içecekler:** Alkol oranı düşük içeceklerdir. Kesin bir ayrımı olmamakla birlikte alkol oranı genellikle % 25'in altında olur; binalar, şaraplar, şampanyalar, alkolce güçlendirilmiş bazı şaraplar, bazı likör çeşitleri bu gruba girer.
- **Yüksek alkollü içecekler :** Alkol oranı yüksek içeceklerdir. Alkol oranı genellikle % 25' in üzerindedir; viski, cin, votka, konyak, bazı likörler, rom, tekila, rakı bu gruba girer.

İçecekler ayrıca hazırlanış ve sunuluş anındaki durumlarına göre “tek içecekli” (sadece kendisi) ve “kokteyl” (birkaç içecek bir arada karıştırılmış) olarak ikiye ayrılabilir.

3.8.3.Bar Personeli ve Genel Özellikleri

Her işletmede olduğu gibi bar işletmelerinde veya bir otelin barlarında çalışan personelde birtakım özelliklerin bulunması gerekir. Bu özellikler, bilgi ve beceriler, çalışanların işletmedeki meslek derecelerine göre farklılıklar gösterir. Her derecedeki personelden bazı özelliklere, bilgilere ve becerilere sahip olmaları istenir.

Barda çalışan personel, kendisinden aranan özelliklere: mesleki bilgi ve becerilere sahip olursa, işletme misafirlerine iyi hizmet verir ve başarılı olur. Sıradan kişilere değişik üniformalar giydirerek bar işletmesini başarılı bir şekilde yürütmek mümkün olmaz; çünkü barda çalışanlar günün değişik saatlerinde çok değişik problemleri olan misafirlere hizmet etmek zorundadır. Bu sebeple barda çalışan elemanların hem mesleki konularda bilgili ve becerikli, hem de misafirlerle sosyal ilişkilerde nazik ve dikkatli olması gerekmektedir.

3.8.3.1.Bar Supervisor (Bar Şefi)

Barda supervisor barın yönetiminden ve denetiminden sorumlu olan kimsedir. Bağımsız bar işletmelerinde bar supervisor barın müdürü, sahibidir.

Otel işletmelerinde ise supervisor yiyecek ve içecek müdürüne bağlı olarak çalışan, head waiter derecesinde, oteldeki bütün barların çalışma ve denetlenmesinden sorumlu bar personeldir.

Bir otelde orta kademe, bağımsız bar işletmesinde ise üst kademe yöneticisi olan bar supervisor, üstün kişisel ve meslek özelliklere. Bir bar supervisor'da bulunması gerekir özellikler ve görevlerini şöyle sıralayabiliriz:

➤ Özellikleri

- Sağlıklı ve uygun bir fiziki yapıya sahip olmak
- İnsan psikolojisini iyi bilmek
- Geniş bir genel kültür sahibi olmak
- Güzel konuşma yeteneğine sahip olmak
- Nezaket ve diğer görgü kurallarını iyi bilmek ve uygulamak
- İki veya daha fazla yabancı dil bilmek
- Barlar ve içkiler konusunda geniş bilgi sahibi olmak
- Otoriter olmak
- İş hukuku ve emniyetle ilgili bilgi sahibi olmak

➤ Görevleri

- Barda satılacak içkilerin cinslerini, servis şekillerini belirlemek
- Barlarda hazırlanacak kokteyllerin reçetelerini hazırlamak, servis şekillerini belirlemek
- Barların normal stoklarını belirlemek ve bunu zaman zaman denetlemek

- İhtiyaç duyulan içeceklerin ve diğer malzemelerin satın alınmasını sağlamak
- Misafirlere karşı işletmeyi temsil etmek, gerektiğinde onların işletme veya personel ile olan problemlerini çözmek
- Bar personelinin çalışmalarını denetlemek
- Personelin çalışma saatlerini, izinlerini ve terfilerini düzenlemek
- Personelin terfilerini ve puanlarını takip etmek, barlar arası iş birliğini sağlamak
- Barlar ile diğer bölümler arasında iş birliğini sağlamak

3.8.3.2. Bar Captain

Oteldeki bütün barların yönetiminden sorumlu olan bar supervisor'un yardımcısı ve asistanıdır. Bar supervisorun bulunmadığı saatlerde onun görevlerini yerine getirir. Bar captain bar supervisorun olmadığı gündüz sabah saatlerinde işe başlar ve akşam üzeri barın açılışına kadar görevini sürdürür.

➤ Özellikleri

- Sağlıklı ve uygun bir fiziki yapıya sahip olmak
- İnsan psikolojisini iyi bilmek
- Geniş genel kültür sahibi olmak
- İyi bir meslek bilgisine sahip olmak
- İki yabancı dil bilmek
- Disiplinli ve iyi bir yönetici olmak

➤ Görevleri

- Yiyecek içecek dairesiyle temas ederek barlarla ilgili çalışmalarını öğrenmek ve gerekli tedbirleri almak
- Personelin devam, çalışma ve kıyafet denetimini yapmak
- Barların kusursuz çalışması için personele yardımcı olmak ve onlara yol göstermek
- Personelin yetişmesi için eğitim vermek
- Bar supervisorı asiste etmek

3.8.3.3. Barmen (Barmaid)

Bir barda içkilerin hazırlanması, servisi ve barın her türlü çalışmalarının düzen içinde yürütülmesinden sorumlu olan bar personeli. Barın misafirlere ait salonu, banko ve banko

arkasındaki yedek depo (koltuk altı deposu) ile ilgili her türlü çalışma ve düzenden bar captain ve bar supervisor'a karşı sorumludur. Erkek personele **barmen**, bayan personele ise **barmaid** denir.

➤ **Özellikleri**

- Sağlıklı ve düzgün bir fiziki yapıya sahip olmak
- İki veya üç yabancı dil bilmek
- Alkollü ve alkolsüz içkilerle servisleri hakkında tam bir bilgi ve sahibi olmak
- Kokteyllerin hazırlanışını ve servisini bilmek
- Geniş genel kültür sahibi olmak
- Güzel konuşma yeteneğine sahip olmak
- Görgü kurallarını bilmek ve uygulamak
- Espritüel olmak
- Personel üzerinde otorite kurabilmek

➤ **Görevleri**

- Bar stoklarını kontrol ederek eksikleri tamamlamak
- Barın temizlik ve düzenini sağlamak
- Bar hazırlıklarını yaptırmak ve kontrol etmek
- Misafirleri karşılamak, siparişleri almak, içkileri hazırlamak, servis etmek

3.8.3.4. Bar Garsonu

Barın salon kısmında, hazırlık ve servis çalışmalarıyla görevli servis personelidir. Erkek elemanlara garson, bayanlara ise hostes denir.

➤ **Özellikleri**

- Sağlıklı ve düzgün bir fiziğe sahip olmak,
- Bir veya iki yabancı dil bilmek,
- İçki servisi hakkında bilgi sahibi olmak,
- Misafirlerle iyi diyalog kurmasını bilmek,
- Güler yüzlü nazik ve saygılı olmak,

➤ **Görevleri**

- Salonun genel temizliğini kontrol etmek ve sonucu barmene bildirmek
- Masaları ve sandalyeleri temizlemek

- Salonda ki düzenlemeleri ve çalışmaları yapmak
- Misafirleri karşılamak ve onlara yer göstermek
- Siparişleri alarak her türlü içki servisini yapmak
- Hesabı hazırlamak ve tahsil etmek
- Barmenin vereceği diğer işleri yapmak

3.8.3.5. Barboy

Barmen olmak için barda işe başlamış genç bar elemanıdır. Banko ar kasında ve ofiste göreve başlar. Oralarda temizlik ve hazırlık çalışmalarını yaparak kendisini bar konusunda yetiştirir.

➤ **zellikleri**

- Sağlıklı ve düzgün bir fiziki yapıya sahip olmak.
- Bar konusunu öğrenmeye hevesli olmak,
- Dil ğrenmeye hevesli olmak,
- Kibar ve üstlerine karşı saygılı olmak.

➤ **Görevleri**

- Bardaki yer temizliği ve toz alma işlerini yapmak
- Bardakları ve diğer bar araçlarını temizlemek
- p boşaltmak, boş şişeleri istif etmek
- Yiyecek, malzeme ve içki depolarından malzeme getirmek
- şişeleri silerek dolaplara yerleştirmek
- stlerinin vereceği diğer işleri yapmak

3.9. Oda Servisi

Oda servisi, otelin konuklarına odalarında yiyecek ve içecek sağlayan bir birimdir. Bazı otellerde gece yarısına kadar, bazı otellerde sadece kahvaltı servisinde, bazıları da ise 24 saat hizmet verir. Küçük otellerin büyük çoğunluğunda bu servis görülmez. Oda servisi özellikle kahvaltılarda çok kullanılan bir sistemdir. Restoran salonundaki fiyatlarla karşılaştınldığında fiyatlar oldukça yüksektir. Böyle olmasına rağmen kar oranı çok düşüktür. Hatta bazı otellerde zararına çalışır. Zararına olmasına rağmen yine de çalışmasının nedeni otelin verdiği hizmet olarak görülmesidir. İyi oda servisi olan bir otel, diğerlerine karşı bir avantaj sağlar. Oda servisindeki zarar bu avantajla karşılanmış olur.

3.9.1. Işleyişi

Oda servisinde servisin yapıldığı satış yerleri, odalardır. Yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı alanlar açısından çok farklı sistemler görülmektedir. Bazı işletmelerde

yiyecekler, ana mutfaktan sağlanırken, bazılarının sadece oda servisi için ayrı mutfakları vardır. İçecekler, genellikle servis bardan sağlanır. Servis elemanları, aldıkları yiyecek ve içecekleri servis için ayrılmış servis asansörlerini kullanarak odalara götürüp servis ederler.

Bazı otellerde ise her katta küçük ofis vardır. Bu ofiste servis elemanının sıcak içecek ve bazı basit yiyecekleri hazırlamasına olanak veren her çeşit malzeme bulunur. Basit bir sipariş olduğunda hemen buradan karşılanır. Karşılanamayanlar da ana mutfaktan getirilir. Bazı işletmelerde sadece yiyecekleri katlara göndermeye yarayan asansör servisleri vardır. Aşağıda bu asansöre konulan yiyecek, ilgili kattaki servis elemanı tarafından alınır.

Özellikle kahvaltılarda kullanılan diğer bir sistem daha vardır. Bu sistemde asansörlerden birinin içine sıcak içecek ve kahvaltı yiyecekleri hazırlamaya yarayan gerekli teçhizat konulur. Bu asansör, katlardan gelen siparişler doğrultusunda ilgili katta durarak hazırladığı yiyecek ve içecekleri buradaki personele iletir. Oldukça hızlı bir servis sağlar. Oda servislerinde ayrıca, sipariş alıcının bulunduğu bir büro da bulunur. Sipariş alıcıdan, daha sonra bahsedilecektir.

3.9.2. Oda Servisi Elemanı

Oda servisindeki personel ve bunların organizasyon yapısı oteldeki iş hacimlerine, çalışma süresine ve servis kalitesine göre değişiklik gösterir. İş hacmi az olan işletmelerde ayrıca oda servisi personeli bulunmaz. İhtiyaç duyuldukça diğer birimlerden geçici olarak çağrılan personel, odalara gönderilir. Bazılarında çok az olan oda servisi personeli, kahvaltı ve işlerin yoğun olduğu saatler haricinde diğer birimlerdeki işlerde kullanılır.

İş hacmi çok ve uzun olan işletmelerde bu bölüm, müdür ve çok sayıda personeli ile oldukça kalabalık bir birimdir. 24 saat açık olan bir otelde üç shift (vardiye) sistemiyle çalışılır. İş hacmine göre her shiftte birçok görevli ve başlarında shift şefleri bulunur. Bu tür işletmelerde hepsinin başında bu bölümden sorumlu bir müdür bulunabilir.

3.10. Konukların Yiyecek İçecek Departmanında Karşılaşabileceği Sorunlar

3.10.1. Yiyecek İle İlgili Sorunlar

Yiyecek ile ilgili sorunların başında temizlik ve hijyen gelmektedir. Özellikle yiyeceklerin uygun ortamlarda saklanmamaları ile uygun ortamlarda hazırlanmamalarından doğan hatalar yüzünden müşteri zehirlenmelerine kadar varan sonuçlar doğurabilmektedir. Yiyeceklerle ilgili sorunları şöyle sıralayabiliriz:

- Yiyeceklerin uygun koşullarda taşınmamalarından dolayı çeşitli kirlenmelere maruz kalması nedeniyle yiyeceklerin çabuk bozulmaları
- Bozulan yiyeceklerin müşterinin önüne tekrar çıkarılması
- Porsiyonların yetersiz dağıtılması

- Yemek dağıtan mutfak personelinin hijyene dikkat etmiyor olması
- Yemeğin saatinden önce bitmesi ve yerine yeni ilavelerin yapılmamış olması
- Yiyeceklerin saklanması sırasında saklama koşullarına uygun saklanmıyor olması
- Yiyeceklerin servis ısılarına dikkat edilmemesi
- Müşterinin uzun süre yemek beklemesi
- Malzemelerin azlığından dolayı hep aynı türden yemeklerin çıkarılıyor olması
- Yemeklerin birbirine karıştırılması ile yeni yemeklerin yapılması

Burada karşılaşacağımız en önemli sorunlardan bir tanesi, besin zehirlenmeleridir. Bu konuda dikkatsiz çalışan personel yüzünden birçok tesis zor durumda kalmıştır.

3.10.2.Servis İle İlgili Sorunlar

Servis personelinin gerekli eğitim ve beceriye sahip olmamasından doğan sorunlar, özellikle personelin tutum ve davranışlarıyla ilgili olmaktadır. Bunların dışındaki sorunları şöyle sıralayabiliriz:

- Temizliğin yeterli düzeyde yapılmıyor olması
- Servis sırasında kullanılan malzemelerin gerekli temizliğinin yapılmıyor olması
- Grupların istedikleri şekillerde servisin yapılmaması
- Organizasyonlarda yetersiz personelin bulunması

3.10.3. İçecek İle İlgili Sorunlar

İçecek ile ilgili sorunlarda da en önemli sorun yine temizlik ve hijyendir. İçeceklerin uygun ortamlarda saklanmıyor olması çabuk bozulmalarına neden olacaktır. Bu sorunlar şöyle sıralanabilir:

- Servislerinin uygun sıcaklık ve ortamda yapılmaması.
- Son kullanma tarihleri geçmiş içeceklerin kullanması.
- Bilgisiz ve eğitimsiz personelin yapmış olduğu içecek sunumları ve hazırladığı kokteyller
- Satın alınan içeceklerin menşeylerinin belirsiz olmasından dolayı yaşanan sorunlar.

3.11. Konukların Yiyecek-İçecek Departmanı İle İlgili Sorunları Çözümü

3.11.1. Yiyecek-İçecek Müdürü İle Bağlantıya Geçme

Yiyecek içeceklerle ilgili her türlü sorunda mutlaka departmanın en yetkili kişisi konumunda olan yiyecek- içecek müdürü ile sorunun çözümünde yardımcı olması açısından irtibat kurulmalı ve sorun detaylı bir şekilde kendisine aktarılarak çözüm bulması sağlanmalıdır.

3.11.2. Konuk Sorunlarına Çözüm Önerileri Getirme

Konukların sorunlarına çözüm önerileri getirmek için öncelikle bizim yeterli bilgi ve tecrübe düzeyine ulaşmış olmamız gereklidir. Bundan sonra çözüm önerisi getirebilmemiz için gerekli şart o işletmeyi ve işleyişini ve kişileri iyi tanıyor olmamız yeterli olacaktır. Böylelikle uygun çözümler üretebilir ve sunabiliriz.

3.11.3. Konuğa Sorunu İle İlgili Sonucu Bildirme

Konuğa sonucu bildirmek, en az sorunu çözmek kadar önemlidir. Sorunun çözümünü, bu çözümün nedenlerini ve en iyi çözüm olduğuna inanmalıdır müşteri. Bu nedenle müsbet veya menfi müşteriye sonucun bildirilmesi gereklidir. Burada ikna edici uygun bir dilin kullanılması şarttır. Kendinden emin ve güven veren bir personel, her zaman karşısındakini olumlu yönde etkileyecektir. Önemli olan konuğa bu sonucu bildirildikten sonra konuğun bunu kabul etmesidir. Kabullendiği oranda reklamasyon olayına girişmeyecektir.

3.12. Konuk Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Engelleme

Her birimde olduğu gibi burada da müşteri memnuniyeti ne kadar üst seviyede olursa reklamasyonun olma olasılığı o kadar azalacaktır. İnsanlar için yeme ve içmenin hayati önem taşıdığı hiçbir zaman unutulmamalıdır. Konaklama tesislerinin en çok reklamasyonu bu birimler yüzünden aldığı düşünüldüğünde ne kadar dikkat gerektirdiği herhalde hemen ortaya çıkacaktır.

Etkili bir servis ve sunuş, her zaman müşteriye memnun edecek ve daha önce çıkan birçok problemi de otomatikman ortadan kaldıracaktır. İnsanların dinlenirken sorunsuz yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılamaları, onları çok sakin müşteriler sınıfına sokacağı gibi tatil sonrası da mutlu bir şekilde şehirlerine veya ülkelerine dönmelerine neden olacaktır.



Resim 3-4.: Servis Bar(Özel Salon) Görümü

UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları | Öneriler |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Müşterinin şikayetinin ne olduğunu dikkatlice dinleyiniz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Müştriye ilgili olduğunuzu gösteriniz.➤ Güven sağlayınız.➤ Sorunun ne olduğunu not ediniz. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Yiyecek İçecek Müdürü ile irtibata geçiniz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Sorunun ne olduğunu öğrendikten sonra Yiyecek İçecek Müdürüne ayrıntılarıyla konuyu aktarınız. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Çözüm yollarını Yiyecek-İçecek Müdürü ile konuşunuz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Yiyecek İçecek Müdürüne aklınıza gelen çözüm yollarını anlatınız.➤ İyi ilişkiler çerçevesinde en uygun çözümü bulmaya çalışınız.➤ Müşterinin yanında bu konuları konuşmayınız. |
| <ul style="list-style-type: none">➤ Yiyecek İçecek Müdürü ile ulaştığınız sonucu müşteriye iletiniz. | <ul style="list-style-type: none">➤ Müşterinin arzu ettiği sonucun olmasını sağlamaya çalışınız.➤ Eğer istenilen gibi sonuç çıkmadıysa mutlaka sebeplerini iyi açıklamalısınız.➤ Sesinizi hiçbir zaman yükseltmeyiniz.➤ Müşterinin karşısında dikkatli ve kendinizden emin olunuz.➤ Müşterinin memnun olduğundan emin olunuz. |
| BU BİLGİLERİ HER ZAMAN KULLANABİLECEĞİNİZİ ASLA UNUTMAYINIZ!ÇALIŞMALARINIZ SIRASINDA KULLANARAK UYGULAYINIZ. | |

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorulardan, doğru bulduğunuz seçenekleri işaretleyiniz.

1. Konaklama tesisinde ki yiyecek içecek departmanına aşağıdakilerden hangisi bağlı değildir?
 - A) Vitamin bar,
 - B) İtalyan restoranı
 - C) Rezervasyon
 - D) Banguet şefliği
2. Servis sırasında aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?
 - A) Ev sahibine en son servis yapılmalıdır.
 - C) Sol el araç ve gereçleri taşımak için, sağ el ise servis yapmak ve boşları toplamak için kullanılır.
 - D) Menü kartları konuğa soldan verilir ve sipariş yine soldan alınır.
 - E) Misafir masaya oturur oturmaz hemen yemekler servis edilir.
3. Aşağıdaki personelden hangileri servis çalışanlarındandır?
 - A) Komi,garson, kaptan
 - B) Maid, vale, meydancı
 - C) Resepsionist,şift lideri,resepsiyon şefi
 - D) Belboy, asansörcü, dormen
4. Yiyecek İçecek ile ilgili sorunlarda aşağıdakilerden hangisi ile irtibat kurmak çözümü hızlandırır?
 - A) Komi
 - B) Garson
 - C) Yiyecek İçecek Müdürü
 - D) Housekeeper
5. Aşağıdakilerden hangisi bar çalışanlarından biri değildir?
 - A)Garson
 - B) Barboy
 - C) Barmaid
 - D)Barmen
6. Aşağıdakilerden hangisi mutfak bölümlerindendir?
 - A) Pastahane
 - B) Kat ofisi
 - C) Bar
 - D) Resepsiyon
7. Yiyecek içecek ile ilgili sorunların çıkış nedeni aşağıdakilerden hangisi olamaz?
 - A) Yiyeceklerin uygun koşullarda saklanmamasından dolayı
 - B) İçeceklerin yanlış servisi
 - C).Odaların temizlenmemesi
 - D).Restoranın temizlenmemesi

8. Yemek servisi sırasında en son kime servis yapılır?

- A) Ev sahibine
- B) Çocuklara
- C) Yaşlılara
- D) Misafirlere

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| 1 | C |
| 2 | A |
| 3 | C |
| 4 | C |
| 5 | D |
| 6 | A |
| 7 | C |
| 8 | B |

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| 1 | B |
| 2 | B |
| 3 | D |
| 4 | D |
| 5 | A |
| 6 | D |
| 7 | C |
| 8 | C |

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| 1 | C |
| 2 | D |
| 3 | A |
| 4 | C |
| 5 | A |
| 6 | A |
| 7 | C |
| 8 | A |

Yanlış cevaplandığımız soruları bir kere daha gözden geçiriniz, gerekiyorsa öğrenme faaliyetini tekrarlayınız, yanlışınız yoksa bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

PERFORMANS TESTİ

Yapmış olduğunuz araştırmada edinmiş olduğunuz değişik sorunları aşağıdaki değerlendirme kriterlerine bakarak sonuca ulaşınız.

| DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ | Evet | Hayır |
|---|------|-------|
| Sorunun ne olduğunu öğrendiniz mi? | | |
| Sorunla ilgili gerekli notları aldınız mı? | | |
| Sorunun nasıl çözümlenebileceğini düşündünüz mü? | | |
| Sorunu, ilgili birim amirine götürdünüz mü? | | |
| Sorunla ilgili çözüm yollarını sundunuz mu? | | |
| Sorun çözüldü mü? | | |
| Sorun çözülmedi ise sebeplerini iyice öğrendiniz mi? | | |
| Sorunla ilgili sonucu müşterinize ilettiniz mi? | | |
| Olumsuz cevapta alternatifler ürettiniz mi? | | |
| Uygulama süresince doğru tavır ve davranış sergilediniz mi? | | |

Değerlendirme sonunda yeterlik düzeyine ulaşamadıysanız, “Öğrenme Faaliyetlerini“ tekrar ediniz. Tüm yanıtlarınız “EVET” ise “Modül Değerlendirme” ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

- Yaptığımız araştırmaların kısa bir değerlendirmesini yaparak yazılı rapor haline getiriniz.
- Araştırmanızda edindiğiniz sorunlara çözümler getirmeye çalışınız.
- Bulduğunuz uygun çözümleri nedenleriyle izah ediniz.

DEĞERLENDİRME

Modülünüzü tamamladınız. Kazandığınız yeterliliği ölçmek üzere öğretmeninize başvurunuz.

ÖĒRETMENİNİZİN DEĒERLENDİRMEĐİ SONUCU OLUMLU İSE BİR SONRAKİ MODÜLE GEÇİNİZ. OLUMSUZ İSE MODÜLÜ TEKRAR EDİNİZ.

KAYNAKÇA

- AKOĞLAN Meryem, **Kat Hizmetleri Yönetimi**, Ankara, 1993.
- BİLLORER Mehmet, **Kat Hizmetleri Ders Notları**, Bodrum, 2004.
- BİLLORER Mehmet, **Önbüro Ders Notları**, Bodrum, 2002.
- BİLLORER Mehmet, **Yayımlanmamış Bölgesel Turizm Hareketleri Araştırmaları**, Bodrum, 2005
- BİLLORER Mehmet, **Yiyecek İçecek Ders Notları**, Bodrum, 2003.
- CAN Levent, **Seyahat Acentacılığı Ders Notları**, Marmaris, 2003.
- GÜLAL Mihrinur, **Bar Yönetimi ve Restoran Operasyonları**, Aydın, 1992.
- GÜLAL Mihrinur, **Kat Hizmetleri**, Aydın, 1993.
- GÜREL Mehmet, Gülol GÜREL, **Servis ve Bar Temel Ders Kitabı**, İstanbul, 2001.
- JONES Ursula, **Kat Hizmetleri ve Önbüro**, İstanbul, 2000.
- KAYA Ahmet, **Temel Mutfak Bilgisi**, İzmir, 2000.
- **ÖNBÜRO ÖĞRETMEN EL KİTABI**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 2001.
- **ÖNBÜRO-1**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1995.
- **ÖNBÜRO-2**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1995.
- **ÖNBÜRO-3**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1995.
- **ÖNBÜRO-4**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1995.
- **ÖNBÜRO-5**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1995.
- SARIOĞLU Sedat, **METGE Tur Operatörlüğü Modülü**, Ankara, 2000.
- SÖNMEZ Ayşe, **Kat Hizmetleri**, Temel Ders Kitabı, İstanbul, 2000.
- YILMAZ Yaşar, **Servis tekniği ve yönetimi**, Balıkesir, 1989.
- **YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-1**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1993.
- **YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-2**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1993.
- **YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-3**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1993.
- **YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-4**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1993.
- **YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-5**, T.C Turizm Bakanlığı, Eğitim Genel Müdürlüğü-ILO, Ankara, 1993.
- www.kulturturizm.gov.tr
- www.turizmgazetsi.com
- www.tursab.org.tr
- www.tureb.org.tr
- www.ttyd.org.tr

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- www.kulturturizm.gov.tr
- www.turizmgazetsi.com
- www.tursab.org.tr
- www.tureb.org.tr
- www.ttyd.org.tr