



YİYECEK İÇECEK YÖNETİMİ

12.HAFTA

(Servis)

Servis

1. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servisin Önemi
2. Servis Türleri
3. Servis Öncesinde Yapılması Gereken Hazırlıklar
4. Servis Sırasında Uyulması Gereken Kurallar
5. Protokol Servisi



1. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servisin Önemi

Yiyecek içecek işletmelerinin ana faaliyeti iki aşamadan oluşur. Bunlar; yiyecek ve içeceklerin üretimi ve sunumudur. Bu iki aşamanın başarısı birbirlerine bağlıdır. Hazırlanan yiyecekler ne kadar lezzetli olursa olsun, servisine yeteri kadar özen gösterilmezse konukların hafızasında yemeğin lezzeti değil, sunumun yetersizliği kalır.



1. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servisin Önemi

Konuklarla doğrudan temas içerisinde olan servis personelinin tutum ve davranışları, konukların düşünceleri üzerinde çok etkilidir.

Servis personelinin bilgi düzeyi ve kültürü, servisin başarılı geçmesi açısından çok önemlidir.

Servis personelinin işini başarılı bir şekilde yapması işletmenin kârlılığına önemli bir etki yapar.

İşletmenin tüm yatırım ve üretim sürecinin son halkasını servis oluşturur.



2. Servis Türleri

Yiyecek içecek işletmeleri, ürünlerini konuklara sunarken çeşitli servis yöntemleri kullanırlar. Seçilen servis yöntemi, işletmenin konsepti, konukların kişilik özellikleri, gelir seviyeleri gibi birçok faktörden etkilenir.

İşletmenin seçtiği servis yöntemi maliyetleri de belirler. Eğer konuklara kendini özel hissettirecek, üst düzey mekânlara uygun bir servis yöntemi seçilecekse, daha fazla nitelikli personele ve daha özellikli ekipmanlara ihtiyaç duyulacak demektir.



2. Servis Türleri

- Amerikan Usulü Servis
- Fransız Usulü Servis
- İngiliz Usulü Servis
- Rus Usulü Servis
- Türk Usulü Servis
- Açık Büfe Servisi
- Oda Servisi
- Arm Servis



Amerikan Usulü Servis

Bu servis yönteminde istenilen yiyecekler mutfakta hazırlanarak tabaklara yerleştirilir. Servis personeli bir tepsi yardımıyla hazırlanan tabakları alır ve masaya servis eder.

Amerikan serviste bardaklar konuğun sağında bulunur. Bu nedenle konuklara rahatsızlık verilmemesi için servisin önemli bir kısmı misafirin sol tarafından yapılır. Sadece içecek servislerinde sağ taraf kullanılır. Boşların toplanması da aynı şekilde gerçekleşir. Masanın sol tarafındaki boşlar sol taraftan, içeceklerin de bulunduğu sağ taraftaki boşlar sağdan alınır. Yemek servisi ve boşların toplanması tüm konuklara aynı anda yapılır.



Fransız Usulü Servis

Tüm servis yöntemleri içinde en lüks ve gösterişli servis türüdür. Bu nedenle sosyo-ekonomik düzeyi yüksek kitlelere hitap eden üst düzey restoranlarda uygulanır. Bu yöntemde yemeğin pişirme işlemi mutfakta, hazırlığı ve tabaklara yerleştirilmesi konukların yanında yapılır.



Fransız Usulü Servis

Mutfakta pişirilen yiyecekler “gueridon” adı verilen bir taşıma ünitesi ile birlikte salona getirilir. Yiyecekler, servis sırasına göre mutfaktan taşınan geniş kaplardan konukların tabaklarına yerleştirilir. Taşıma ünitesinden konuk tabaklarına yapılan servisin tamamı servis çatalı ve kaşığı yardımıyla yapılır. Yiyeceklerin servisi ve boşların toplanması işlemleri konuğun sağından yapılır. Bu durum içecekler için de aynıdır.



İngiliz Usulü Servis

Temel dayanağı, mutfakta hazırlanan yiyeceklerin bir bütün hâlinde ev sahibinin yanına getirilmesi ve ev sahibinin kendi elleriyle aile fertlerine ve varsa konuklara servis etmesidir. Bu usul günümüz yiyecek içecek işletmelerinde servis personellerinin ev sahibi görevini üstlenmesiyle devam etmektedir.

Fransız usulü serviste görülen gueridon kullanımı, İngiliz servisinde de görülür.

Masaya bütün olarak getirilen yiyecekler trancher adı verilen servis personeli tarafından misafirlere gösterilir ve parçalara ayırarak tabaklara servis edilir.

Bu yöntemde servis sağ taraftan yapılır. Yine boşlar da sağ taraftan toplanır.



İngiliz Usulü Servis

İngiliz servisinde personelin dikkat etmesi gereken hususlar:

- Yiyeceklerin sıcaklığı son ana kadar korunmalıdır.
- Parçalama yaparken özellikle etlerin tüm bölgelerinden herkese eşit dağıtım yapılması sağlanmalıdır.
- Servis esnasında yemeğin yanına gelecek yardımcı ürünler düşünülerek tabakta uygun boşluklar bırakılmalıdır.
- Tüm işlemler hijyen konusunda soru işareti oluşturmada tamamlanmalıdır.



Rus Usulü Servis

Fransız usulü servisin aksine yiyecekler gueridonda değil, gösterişli gümüş tepsilerde taşınır.

Rus servisinde mutfakta hazırlanan yiyecekler yine mutfakta parçalanarak kullanılmayacak kısımlardan ayrıştırılır. Daha sonra misafirlere gidecek parçalar birleştirilerek bütün hâlde görünmesi sağlanır. Gümüş tepsilerde bütün hâlde konuklara gösterilen yiyecekler bir şov unsuru olarak kullanılır ve servise geçilir.



Rus Usulü Servis

Parçalara ayrılan etler nedeniyle servis personeli çatal ve kaşıklarını araya parmaklarını koyarak maşaya dönüştürür ve servisi bu maşalarla yapar. Bu nedenle Rus servisi “maşa servisi” olarak da bilinir. Servis konukların sağ tarafından yapılır.



Türk Usulü Servis

Türk usulü servisin en belirleyici özelliği soğuk mezelerdir. Konuklar masalarına oturur oturmaz bir dizi soğuk ordövr masaya konur. Fazla çeşit bulunduran işletmelerde konukların seçmesi sağlanarak sadece istenilenler masaya konur.

Masada sürekli bir yemek değişimi mevcuttur ve genelde bu yemekler ortaya konulur. Bu nedenle her defasında konuğun önündeki servis tabağının değişmesi gerekebilir.

Yemekte tatlı ikramının akabinde Türk kahvesi ikram edilerek servis noktalılır.



Açık Büfe Servisi

Açık büfede tüm yiyecekler mutfakta hazırlanır. Restoranda masa sehpa vb. malzemeler bir sıra boyunca dizilerek, bunların üzerine konukların bel hizasına gelecek şekilde yiyecekler yerleştirilir. Büfe, yemek sırasına uygun olarak kısım kısım bölünür. Birbirini tamamlayan yiyeceklerin yan yana konmasına dikkat edilir. Her bölümün ilk sırasında o yiyecekler için uygun büyüklükte servis takımları ve tabaklar bulunur. Konuklar ellerine aldığı tabakları, büfe hattı boyunca ilerleyerek istedikleri yiyeceklerle doldururlar. Hazırladıkları tabakla masalara geçerek otururlar. Servis personeli bu aşamada konuğun içecek siparişini alır ve servisini yapar. Yemek sonrasında boşların toplanmasından yine servis personeli sorumludur.



Oda Servisi

Oda servisinde üretim alanı ile servis alanı arasındaki mesafe çok uzun olduğundan bu süreçte çalışan personel sayısı da fazlalaşır. Servisten sonra boşların alınması genellikle ertesi gün kat görevlileri tarafından yapılır. Toplanan servis malzemeleri bulaşıkhaneye gönderilir.



Arm Servis

Mutfakta hazırlanan yiyecekler ya da barda hazırlanan içecekler elde taşınarak servis edilir. Yiyecek ve içecekler sol elde taşınarak sağ elle servisi gerçekleştirilir. Özellikle tabakların dökülmeyecek şekilde taşınması çok önemlidir. Ayrıca tabakların servis sırası gözetilerek sıralanması gerekir.



3. Servis Öncesinde Yapılması Gereken Hazırlıklar

- Bir servis personelinin her şeyden önce kişisel hijyeninin eksiksiz olması gerekir.
- Servis personeli, konukları rahatsız etmeyecek, ellerinden güvenle yemek yenmesini sağlayabilecek ölçüde kılık kıyafetinin ve kişisel temizliğinin uygun olmasına dikkat etmelidir.
- Aynı vardiyada çalışacak olan servis personeli, servisten önce bir araya getirilerek meeting düzenlenmelidir. Bu toplantıda çıkacak kararlar doğrultusunda hangi personelin hangi işleri ve hangi kısımda yapacağı kararlaştırılmalıdır.



3. Servis Öncesinde Yapılması Gereken Hazırlıklar

- Servis esnasında kullanılacak olan servantların düzenlemesi yapılmalıdır.
- Servisin olmadığı zamanlarda uygun koşullarda saklanan menaj takımları, içleri kontrol edilerek eksiklikleri varsa doldurulur. Doldurma işlemi tamamlandıktan sonra üzerlerinde yemek vb. lekeler varsa temizlenip masalara konulmaya hazır hâle getirilir.



3. Servis Öncesinde Yapılması Gereken Hazırlıklar

- Servis arabaları servise hazır hâle getirilmelidir. Yapılacak servis türüne göre servis arabasına konulması gereken malzemeler hazırlanmalıdır.
- Rezervasyon varsa kişi sayısı dikkate alınarak masa düzenleri ayarlanmalıdır.
- Masa düzeni alındıktan sonra masaların altlıkları ve örtüleri serilir. Daha sonra işletmenin tercih ettiği servis yöntemi doğrultusunda kuver atma işlemi gerçekleştirilir.



3. Servis Öncesinde Yapılması Gereken Hazırlıklar

- Kuver işleminde bıçaklar tabağın sağına çatalar ise soluna yerleştirilir. Bu durum ana ve yardımcı yemekler için geçerlidir. Tatlı takımları tabağın önüne dizilir.



4. Servis Esnasında Uyulması Gereken Kurallar

- Servisin ilk aşaması işletmeye gelen konuğun karşılanmasıdır.
- Konuklar sıcak bir gülümseme ile karşılanmalıdır.
- Konukların masaya yerleştirilme sırasına çok dikkat edilmelidir. Yerleştirme esnasında pozitif öncelikler kadınlara yönelik olmalıdır.
- Konuklar masaya yerleştirilirken sandalyeleri çekilerek oturmalarına yardımcı olunmalıdır.
- Masalara yerleşen konuklara kadınlar öncelikli olmak üzere menüler takdim edilmelidir. Daha sonra sırayla su servisi yapıp aperatif içki isteği varsa yerine getirilir.



4. Servis Esnasında Uyulması Gereken Kurallar

- İçki siparişleriyle birlikte iştah açıcılar servis edilir ve bu esnada konuklar hazırsa menüden siparişler alınır.
- Yemek seçiminde konukların bilmediği özel isimli yiyecekler varsa anlamlarına yardımcı olacak bilgiler verilmelidir.
- Konuk sayısı gözetilerek sipariş alınmalıdır.
- Ev sahibi olan gruplarda tüm siparişi ev sahibi verebilir.
- Tüm siparişler temiz bir deftere (adisyon da olabilir) okunaklı ve hataya yol açmayacak şekilde not edilmelidir. Yiyecekler ile ilgili özel talepler varsa siparişin yanına not edilmelidir.



4. Servis Esnasında Uyulması Gereken Kurallar

- Alınan siparişler ivedi bir şekilde mutfağa iletmeli ve yiyeceklerin hazırlandığı esnada beklemeden sunulabilmesi için servis esnasında gereken malzemelerin temini sağlanır.
- Siparişin mutfağa iletilmesi sürecinde mutfak personeli ile uyumlu çalışmaya özen gösterilmelidir.
- Hazırlanan siparişlerin servisi yine kadınların önceliği doğrultusunda şekillendirilir. Fakat masada çocuk varsa sabırsızlığı da göz önünde bulundurularak öncelik ona verilmelidir.



4. Servis Esnasında Uyulması Gereken Kurallar

- Konukların yemek esnasında isteyebileceği bazı ekstra şeyler olabilir. Bu nedenle kişisel alan ihmal edilmeden masanın yakınında servis personeli hazır bir şekilde beklemelidir.
- Yemekle veya servisle ilgili şikâyetle bulunan konuklar varsa bu şikâyetler sabırla dinlenmeli ve çözüm bulunulmalıdır.
- Konuğun talebi doğrultusunda hesap masaya getirilir.
- Konuklar ayrılırken yine geldiklerinde olduğu gibi nazikçe ve gülümsemeyle uğurlanmalıdır.



5. Protokol Servisi

Protokol yemekleri bir salonda masalara servis şeklinde gerçekleşir. Fakat bunun dışında, ayaklı masalarda ayaküstü hafif yiyecek ve içeceklerin servis edildiği organizasyonlar da olabilir. Bu tip organizasyonlara resepsiyon adı verilir.



Protokol Servisinde Salon Hazırlığı

Tüm masalara rahat bir şekilde servis yapılmasını sağlayacak aralıklar bırakılmalıdır.

Salon düzenlemesinde yuvarlak, kare, dikdörtgen olmak üzere birçok farklı çeşitte masa kullanılabilir.

Kalabalık davetlerde masalar birleştirilerek E,T,U,I gibi masa düzenleri oluşturulabilir.

Davet sahibi ve şeref konuğunun baş masada, belirtilen düzenlerde ise tam merkezî noktalarda olmasına dikkat edilir. Düzen belirlendikten sonra masaların üzeri davete hazır hâle getirilir.



Protokol Servisinde Masa Hazırlığı

Kuverler arasında en az 80 cm'lik bir mesafe bırakılmaya dikkat edilmelidir. Menaj olarak masaya sadece tuzluk konulmalıdır.

Masada bulunan çiçek, şamdan gibi aksesuarların görüşü kapatmayacak şekilde yerleştirilmesine dikkat edilmelidir.

Masalarda hazırlanan kuverlerin önüne oturacak kişinin isminin yazılı olduğu kartlar bırakılır.



Protokol Servisi Esnasında Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

- Protokol servisi başlamadan önce, tüm servis personeli ile birlikte servis provası yapılmalıdır.
- Misafirler salona alınmadan önce tüm şamdanlar yakılmış olmalıdır.
- Oturma planında herhangi bir aksaklık olmaması için bekleme salonunda misafirlerin görebileceği yerlerde protokol oturma planı yer almalıdır.
- Tüm servis organizasyonu Maitre d'hotel tarafından yönetilmelidir.
- Servis personelinin servisinden sorumlu olduğu kişiler net olarak belirlenip görev dağılımları yapılmış olmalıdır.



Protokol Servisi Esnasında Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

- Protokol servisinde komiler kesinlikle yer almamalıdır.
- Protokol servisinde tüm servis herkese aynı anda yapılır. Şayet salonda devlet başkanları bulunuyorsa öncelik devlet başkanına verilir.
- Yemek servisi aynı anda yapıldığından tüm yemekler salona garsonların ellerinde getirilir.
- Yiyecek ve içecekler daha önceden belirlendiği için içki tadımı veya yemek isteği konuklara sorulmaz.
- Konukların önünde boşalan tabaklar ayrı ayrı toplanmaz.



Protokol Servisi Esnasında Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar

- Servis esnasında personelin tamamı, varlıklarını hissettirmeyecek ölçüde sessiz hareket etmelidir.
- Protokol yemeklerinde bazen özel görüşmeler olabilir. Bu nedenle böyle anlarda Maitre d'hotel koordinatörlüğünde tüm personelin dışarı çıkması gerekir.
- Protokol misafirleri o anki koşullar gereği çok farklı kişilerden oluşabilir. Bazı misafirler çok ünlü olabilir. Bazıları ise tanınmayabilir. Bu nedenle servis personeli misafirlerin bu özelliklerinin etkisi altında kalmadan herkese eşit ilgi ve hürmeti göstermek zorundadır.

