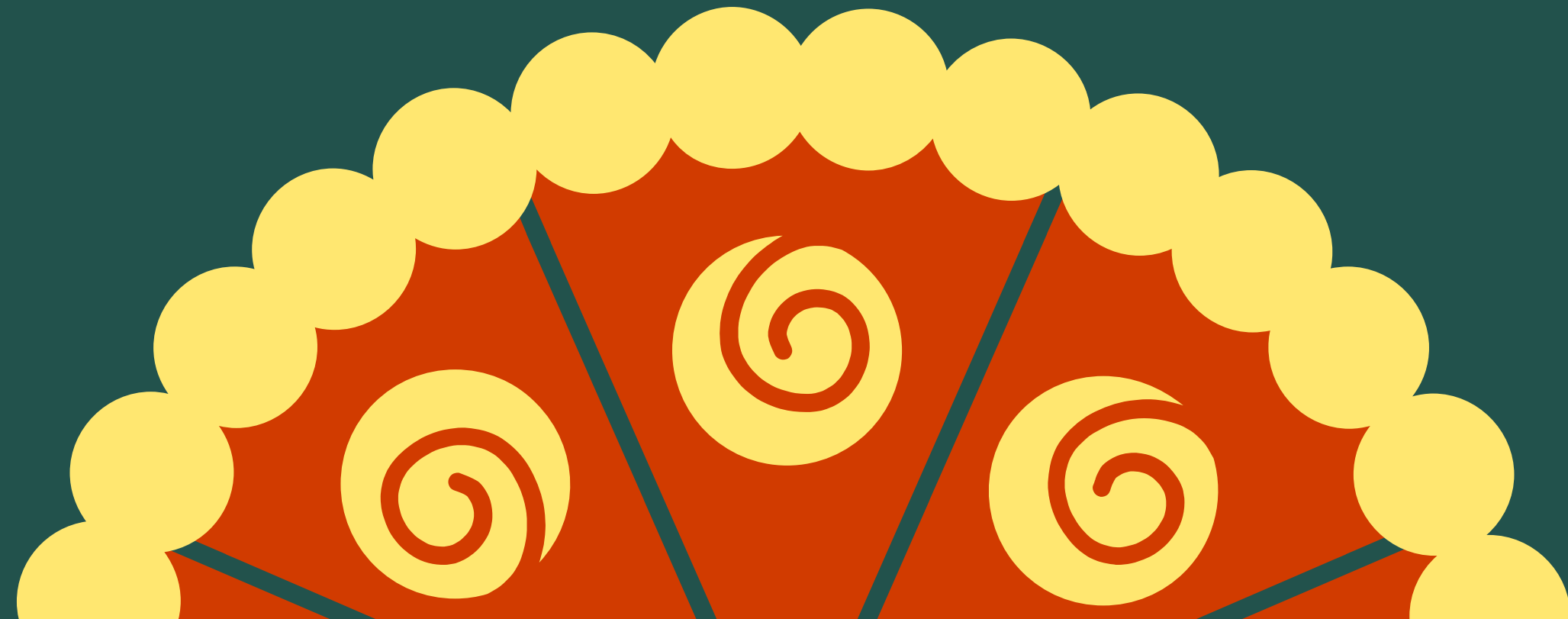




**SERVIS  
ELEMANI**

*MISAKADEMI*



**Lokanta, restoran, otel, kafe ve benzer işletmelerde salonu ve masayı düzenleyen, misafirleri karşılayan, yiyeceklerin ve içeceklerin muhafaza edilmesinden taşınmasından ve sunumundan sorumlu olan ve servis sonrası işler yürütmekle görevli çalışandır.**

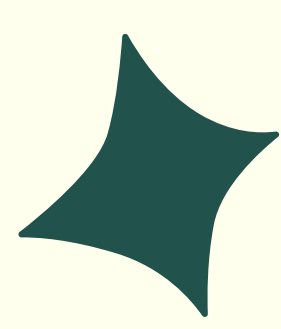
**SERVIS ELEMANI KİMDİR?**



# SERVİS ELEMANININ ÖZELLİKLERİ:

- Çalışkan olmalıdır.
- İş disiplinine sahip olmalı, işletmenin kurallarına uymalıdır.
- Güler yüzlü ve enerjik olmalıdır.
- Servis personeli ekip ruhuyla çalışmalıdır.
- Dikkatli ve detaycı olmalıdır.
- Kişisel temizliğine (saç, sakal, tırnak, el, yüz, diş....) dikkat etmelidir.
- Sabırlı olmalı soğukkanlı davranabilmelidir.
- Yeniliklere açık olmalı sürekli kendini geliştirmek için çaba sarf etmelidir.
- Zamanını iyi kullanmayı bilmelidir.

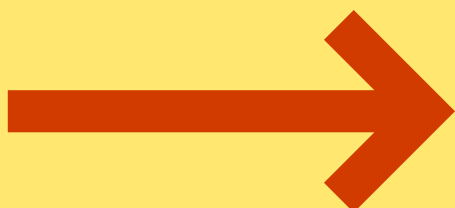




# SERVİS ELEMANI SORUMLULUKLARI NELERDİR?



- Belirlenen saatlerde iş kıyafetlerini giymiş olarak çalışma alanında hazır olunmalıdır.
- Servis öncesi restoran servis için hazırlanmalıdır.
- Her zaman güler yüzlü, kibar, sakin, misafirlere karşı hoşgörülü ve sıcak kanlı olunmalıdır.
- Konukların masalara oturmasına ve kalkmasına yardımcı olunmalıdır.
- Misafirlerin alacağı yemeğe göre içecek tavsiyesinde bulunulmalıdır.
- Alınan siparişleri ilgili birimlere (mutfak, pastane) bildirilmelidir.
- Servis için hazırlanmış siparişler mutfaktan ve pastane bölümünden garson / komi arkadaşlar tarafından alınarak servise götürülmeli ve servis yapılmalıdır.
- Hizmet vermekle sorumlu olunan masalar sürekli takip edilmeli ve misafirlerin ihtiyaçlarına mümkün olan en kısa sürede cevap verilmelidir.
- Konukların hesap pusulaları takip edilmeli ve kassaya götürülerek konuğa iletilmelidir.

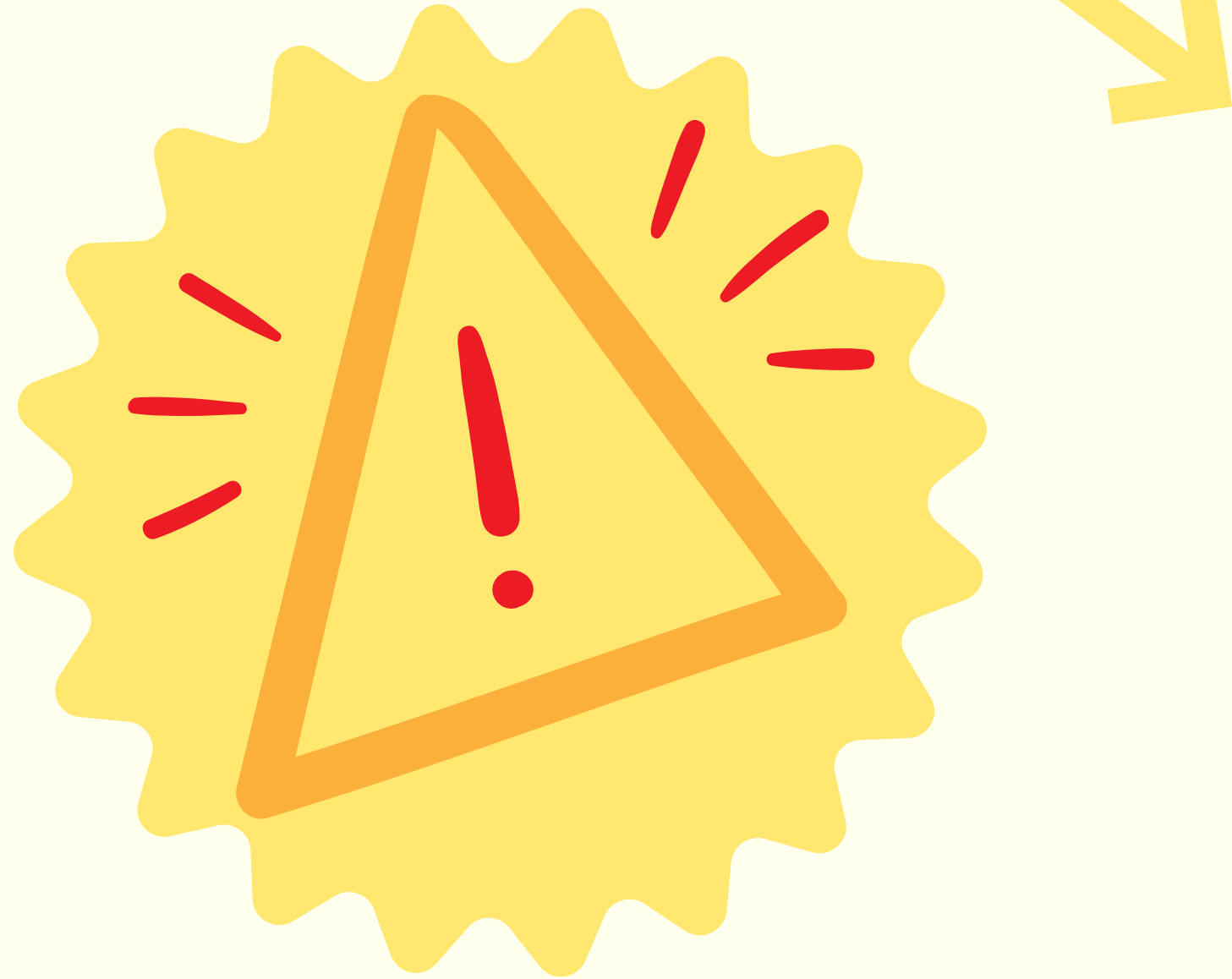


# DEVAMI

- **Yemek servisi arasında ve sonrasında masaları temizlenmeli ve servis takımlarını yenilenmelidir.**
- **Daima hızlı olunmalıdır.**
- **Yemek servis arası ve sonrası masalar temizlenmeli ve servis takımlarını değiştirilmelidir.**
- **Servis sonrası masalar boşaltılmalı ve kirli takımlar bulaşıkhaneye göndermeli / götürülmelidir.**
- **Verilebilecek diğer görevler zamanında ve eksiksiz yapılmalıdır.**
- **Onarım ve temizlik gibi temel gereksinimler sorumlularına rapor edilmelidir.**
- **Müşteri şikayetlerini alınmalı ve restoran şefine bildirilmelidir.**
- **Daha önce belirlenen günlük, haftalık ve aylık toplantılara katılım sağlanılmalıdır.**
- **Sağlık ve hijyen kurallarına uyulmalıdır.**
- **Üstlerinin direktifleriyle depodan eksik malzemelerin temini sağlanılmalı ve takibi yapılabilmelidir.**
- **Servis kurallarına ve standartlarına uymak zorunda olduğu unutulmamalıdır.**
- **Tüm bu işleri yaparken beraber çalıştığı, yardımcısı olan komisini çok iyi yönlendirebilmelidir.**
- **Servis esnasında kesinlikle restorandan ayrılmayıp, baktığı masaları takip edebilmelidir.**



# SERVİS GÖREVLİLERİNİN KIYAFETİNDE DİKKAT ETMESİ GEREKEN NOKTALAR:



- Üniformalar temiz ve ütülü olmalı, kirlendiklerinde temizleriyle değiştirilmelidir.
- Beraberlerinde bulundurulması gereken araçlar ceplerde şişkinlik yapmayacak şekilde taşınmalıdır.
- Ayakkabılar alçak topuklu, boyalı ve temiz olmalıdır.
- Dolaplar temiz olmalı ve temiz bir takım dolapta yedek olarak hazır bulundurulmalıdır.
- Kıyafet ve görünümle ilgili ihtiyaç duyabilecek tüm eşyalar ( iğne- iplik, ayakkabı boyası, şampuan, vb.) dolapta hazır bulundurulmalıdır.



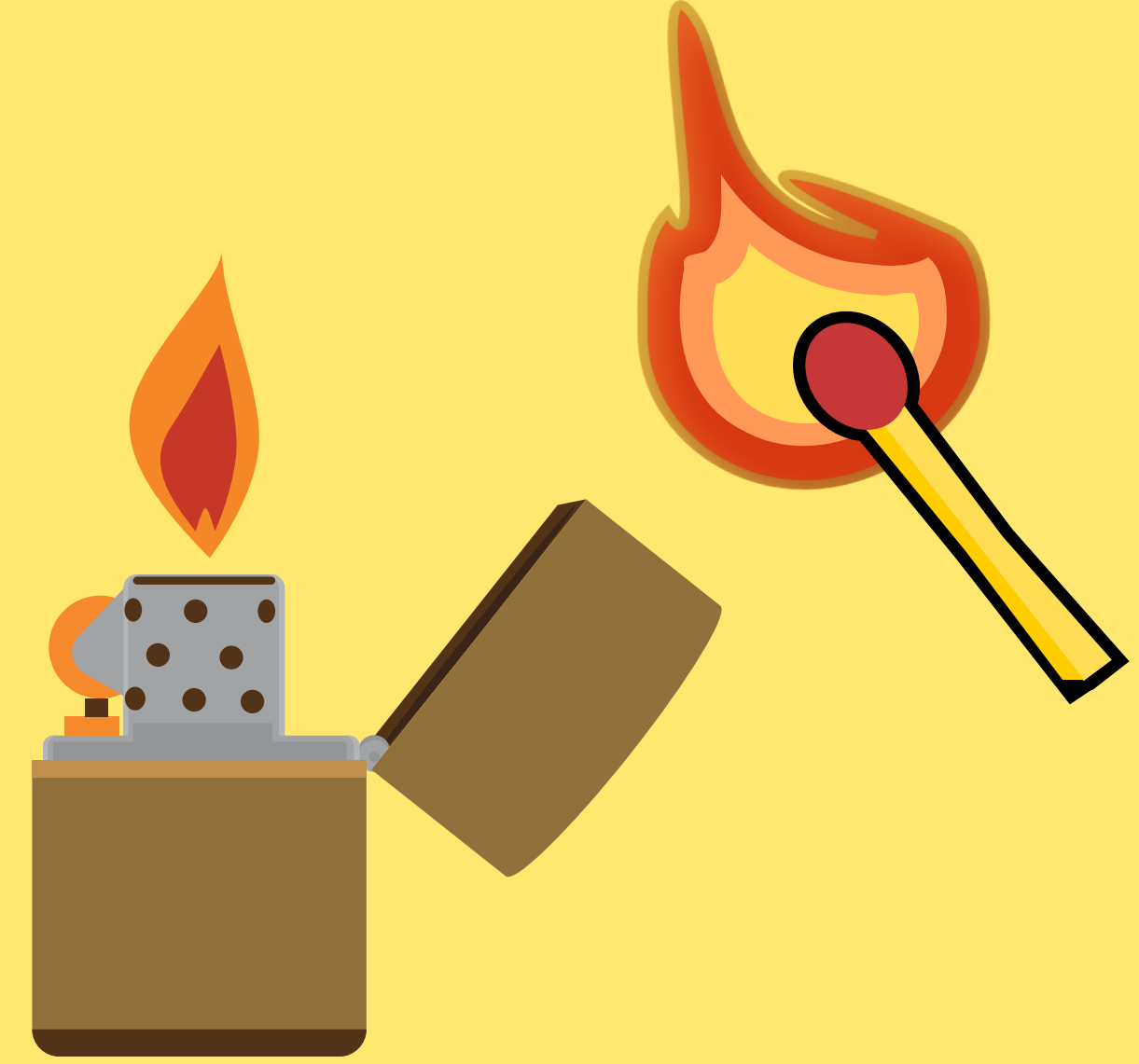
## **SERVİS ELEMANLARININ YANINDA BULUNDURMASI GEREKEN ARAÇ VE GEREÇLER**

### **KİBRİT / ÇAKMAK**

- Açık alanda sigara tüketimi bulunan konukların sigara / puro vb. ürünlerini yakmak için servis elemanı yanında kibrit / çakmak bulundurmalıdır.

### **KALEM / SİPARİŞ FİŞİ**

- Alınan siparişleri kaydetmek amacıyla servis elemanı yanında kalem ve sipariş fişlerini bulundurmalıdır.





## **SERVİS ELEMANLARININ YANINDA BULUNDURMASI GEREKEN ARAÇ VE GEREÇLER**

### **KİŞİSEL BAKIM GEREÇLERİ**

- **Personel kişisel bakımına özen göstermekle yükümlüdür.**

**Ağız, vücut, fiziksel dış görünüş bakımında kullanılacak; diş macunu / fırçası, ağız gargarası, deodorant, parfüm, yedek kıyafet, tarak vb. personelin yanında bulundurması önerilen eşyalardan bazılarıdır.**

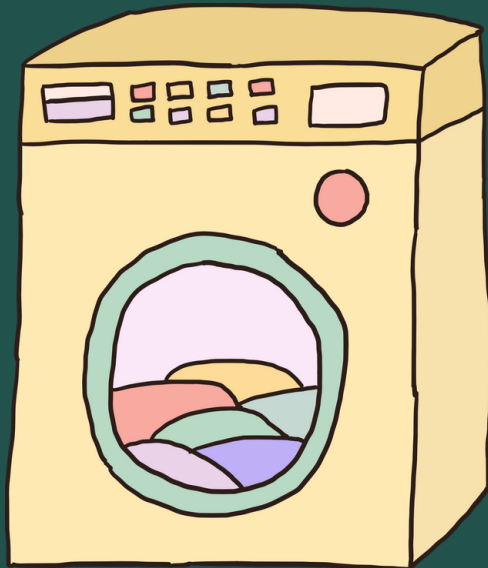




# SERVİS ELEMANLARINDA KİŞİSEL HİJYEN KURALLARI

Servis elemanı:

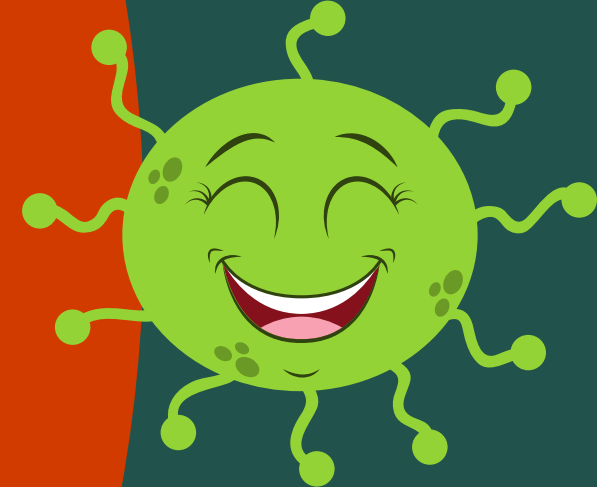
- Vücut temizliğine dikkat etmelidir.
- El ve ayak temizliğine ve bakımına dikkat etmelidir.
- Saç bakımı ve temizliğine dikkat etmelidir.
- Ağız ve burun temizliğine dikkat etmelidir.
- Fiziki sağlığına ve cilt bakımına dikkat etmelidir.
- Aşırı makyaj yapmamalı, çalışırken alyans ve saat hariç tüm takılarını çıkarmalıdır.
- Üniforması ve kullandığı eşyalar temiz olmalıdır.





# SERVİS ALANLARINDA HİJYEN

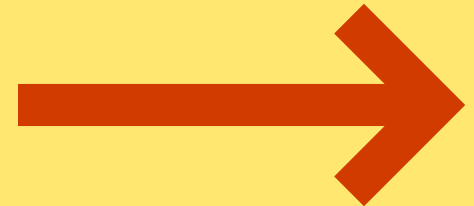
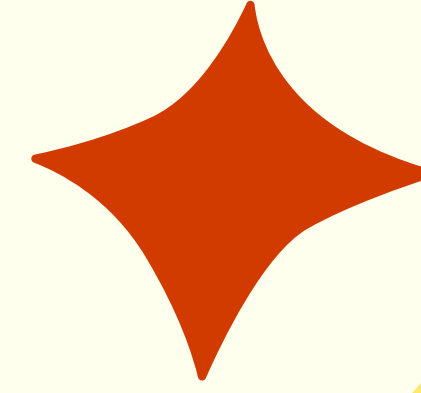
- Servis görevlileri tarafından yapılması gereken temizlik işleri yapılmalıdır.
- Zeminler her zaman temiz ve kuru tutulmalıdır.
- Kullanılan araçlar yıkandıktan sonra kimyasal maddelerle ya da yüksek ısıdaki suda (90 °C) durularak bakteriler öldürülmelidir.
- Yıkanan araç-gereçler nemli bırakılmayıp kurulanmalıdır.
- Çöpler ayrıştırılarak güvenli bir şekilde çöp kovalarına kaldırılmalıdır.
- Araç ve malzemeler düzenli bir şekilde yerleştirilmelidir.
- Araç ve malzemeler taşınırken uygun yerlerinden tutulmalı, hijyen kurallarına uyulmalıdır.
- Çatlamış ve kenarı kırılmış malzemeler kullanılmamalıdır.
- Bakterilerin bir yerden bir yere taşınmaması için zararlı hayvan ve haşereler imha edilmeli ve çoğalmaları için elverişli olan ortamlar yok edilmelidir.



# TEMEL TEKNİK SERVİSLERİ

## KONUĞUN SAĞINDAN VE SOLUNDAN YAKLAŞMA

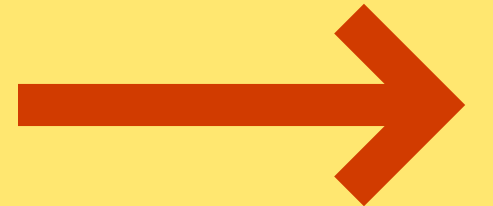
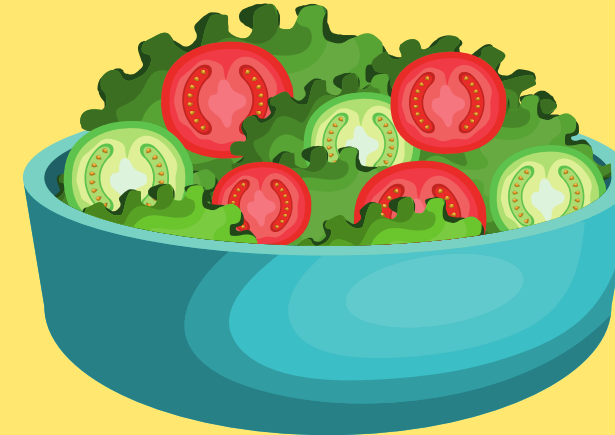
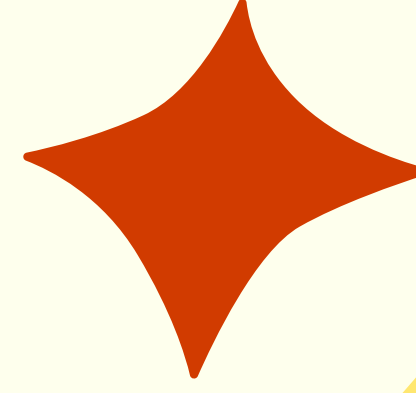
- Yan yana sohbet eden konuklar arasına girilmemeli, ancak yaklaşma imkânı olmazsa, konuklardan izin istenerek rahatsızlık vermeden bu iş yapılmalıdır.
- Konuğu rahatsız edecek kadar yaklaşılmamalı, arada bir mesafe bırakılmalıdır.
- Sağ taraftan sağ ayak, sol taraftan sol ayak ileriye atılarak yaklaşılmalıdır.



# TEMEL TEKNİK SERVİSLERİ

## EL İLE TAŞIMA

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



# TEMEL TEKNİK SERVİSLERİ

## KİRLİ TABAKLARIN TOPLANMASI

• Tabakları toplamak için konukların yemeği bitirdiğinden emin olunmalıdır.

Bunu anlamak için tabak üzerine, çatal, kaşık ve bıçağın konulma şekline dikkat edilmelidir.

• Boşlar masadan konuğu rahatsız etmeden, izin istenerek alınmalı ve tabakların üzerindeki artıkları sıyrma işlemi konukların göremeyeceği bir şekilde yapılmalıdır.

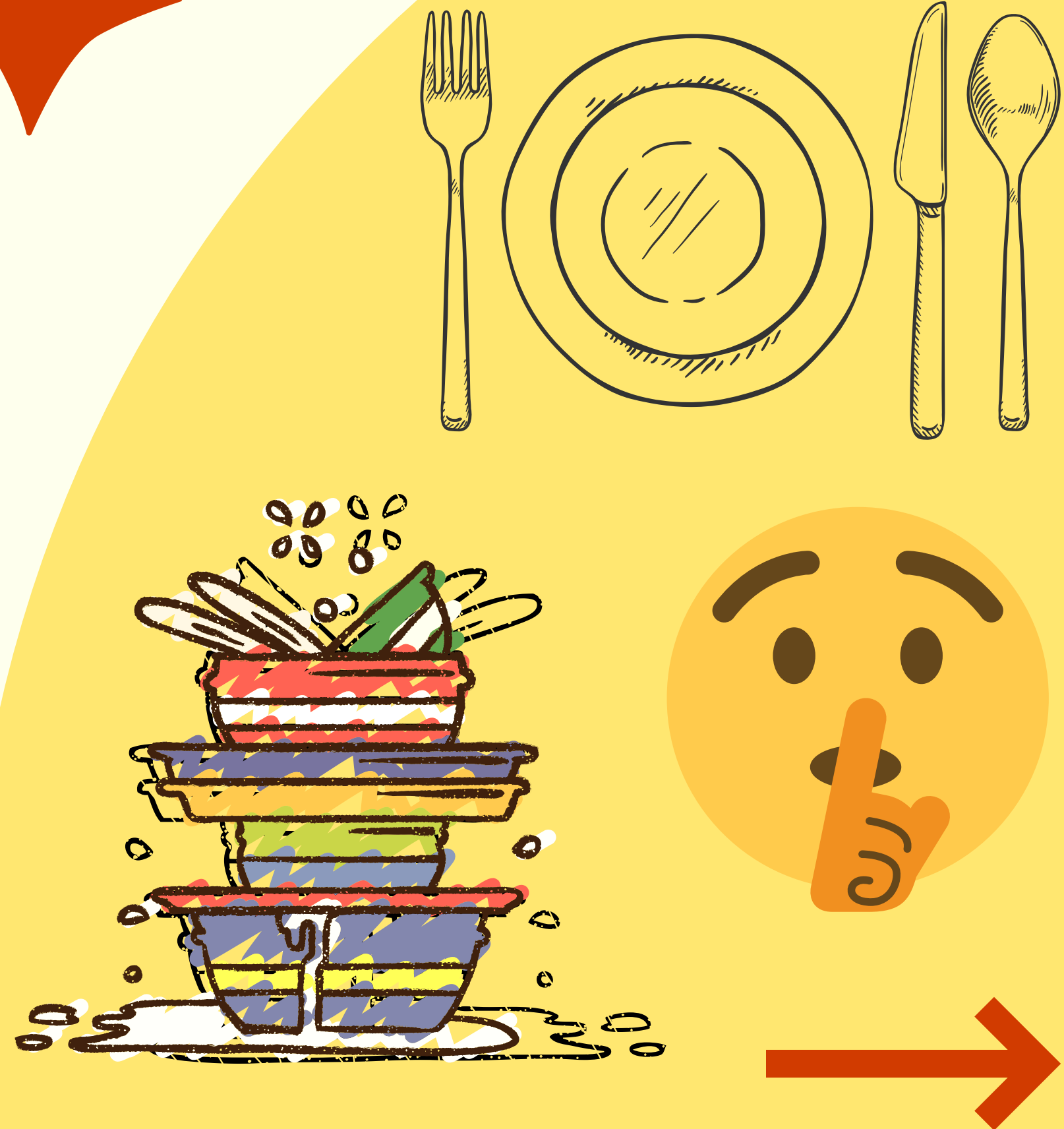
• Ekmek tabağı, salata tabağı gibi tamamen solda olan tabaklar konuğun solundan, diğerleri sağından alınmalıdır.

Yaklaşma imkânı olmazsa konuklardan izin istenerek alınmalıdır.

• Bir defada taşınabilecek kadar tabak kaldırılmalıdır. Yemek artığı çok olduğunda daha az tabak toplanıp servis istasyonuna götürülmelidir.

Aynı şekilde tabak toplama işlemine devam edilmelidir.

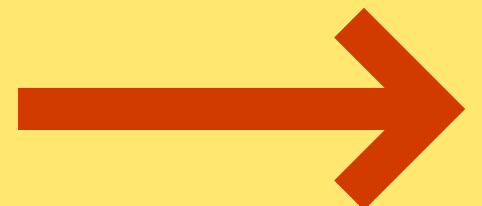
• Toplanan tabaklar servis istasyonuna, taşınacağı tepsiye ve en son bulaşık tezgâhına aynı cinsler üst üste tasnif edilmiş olarak konulmalı ve tabakları toplanırken, tasnif anında servis istasyonuna veya tepsiye konulurken kesinlikle gürültü yapılmamalıdır.



# TEMEL TEKNİK SERVİSLERİ

## TEPSİ İLE TAŞIMA

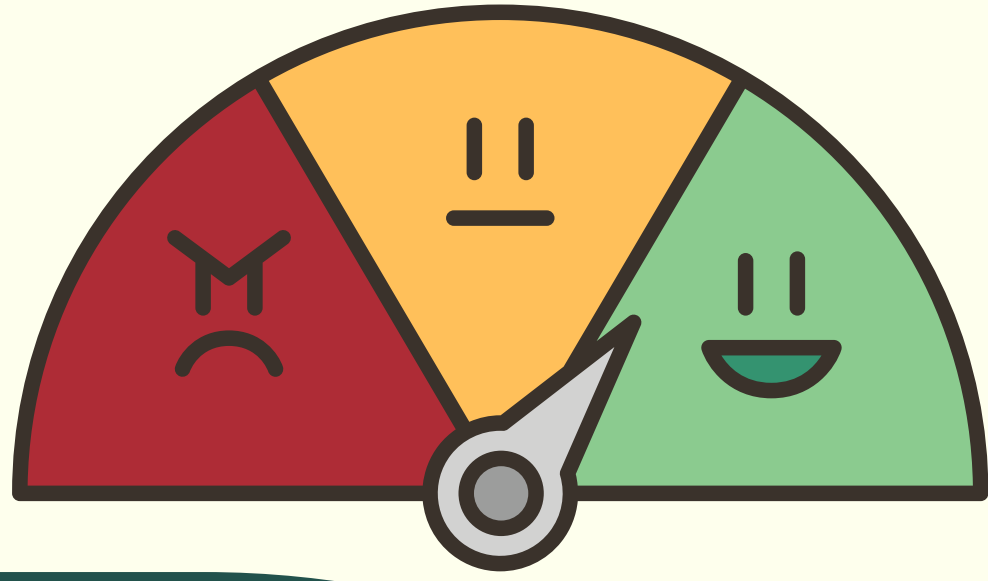
- Tepsi, sol el üzerinde, dengeli bir şekilde taşınmalıdır.
- Üzerindekilerin kaymaması için, tepsi üzerine bir kumaş peçete veya kâğıt peçete konulmalıdır.
- Tepsie konan malzemelerde ağır ve uzun olanlar tepsi ortasına, diğerleri dengeli bir şekilde bunların dışına konulmalıdır.
  - Sıcak içecek potlarının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



# MASA DÜZENİ NASIL OLMALIDIR?

- Peçete tabağın sol tarafına yerleştirilir. Dilerseniz konseptte göre tabağın içine de konulabilir.
- Çatal tabağın sol kısmına yerleştirilir. Ana yemek ve salata gibi diğer yiyecekler için farklı çatal kullanacaksanız; ana yemek çatalı tabağa yakın olacak şekilde tüm çatalları yan yana yerleştirilmelidir.
- Kaşık ve bıçak çeşitleri tabağın sağ tarafına yerleştirilir. Bıçaklar tabağa yakın kısımda, kaşıklar en sağda olmalı. Bıçakların kesici olan kısımları ise tabağa doğru bakmalıdır.
- Tatlı kaşığı ve çatalı tabağın üst kısmına yatay konumda yerleştirilir. Yönleri birbirine ters olacak şekilde ayarlanabilir.
- Bardaklar tabağın sağ tarafına, kaşık ve bıçakların üst kısmına yerleştirilir. Farklı içecekler için kullanılacak bardakları masaya yerleştirirken su bardağını en sol tarafta kullanılabilir.
- Tereyağı, ekmek gibi ekstra yiyecekler misafirlere küçük düz tabakta sunulmak istenirse, yerleşim için tabağın sol üst kısmını tercih edilmelidir.
- Çorba kasesi, ana yemek tabağı ve servis tabağının masada bulunması gerekir. Tatlı, meyve gibi yiyecekler için yemek sonrasında masaya yeni tabaklar konulmalıdır.





# MÜŞTERİ UĞURLAMA

- Konuklar restorani terk etmeden hızlı bir şekilde masa kontrol edilmeli, unutulmuş bir eşya varsa müşteriye ulaştırılması sağlanmalıdır.
- Müşteri mağazadan ayrılırken günün saatine uygun şekilde selamlanarak güler yüzle yolcu edilmelidir.

