

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

KONUK UĞURLAMA

Ankara, 2018

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR.....	ii
GİRİŞ.....	1
1. İSTEK VE ŞİKAYETLER.....	3
1.1. Konukların İstek ve Şikayetlerini Alma.....	3
1.2. Konukların İstek ve Şikayetlerini Alma Aşamaları.....	3
1.2.1. İstekleri Tespit Etme ve Değerlendirme.....	4
UYGULAMA FAALİYETİ.....	6
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	7
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	9
2. HESABIN TAKDİMİ.....	9
2.1. Hesap Hazırlama.....	9
2.1.1. Hesabın Kasa Sistemi İçin Hazırlanması.....	9
2.1.2. Hesabın Masaya Takdimi İçin Hazırlanması.....	10
2.2. Hesabın Takdimi.....	11
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	12
UYGULAMA FAALİYETİ.....	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	16
3. HESABIN TAHSİLİ.....	16
3.1. Hesabın Tahsil Şekilleri.....	17
3.1.1. Nakit.....	17
3.1.2. Kredi Kartı.....	18
3.2. Konuğa Hesap Üstünün Verilmesi.....	19
3.2.1. Bahşişlerin Kaydedilmesi.....	19
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	20
UYGULAMA FAALİYETİ.....	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	25
4. KONUKLARIN UĞURLANMASI.....	25
4.1. Münferit Konukların Uğurlanması.....	26
4.2. Grup Konukların Uğurlanması.....	27
4.3. VİP Konukların Uğurlanması.....	27
4.4. Protokol Konuklarının Uğurlanması.....	27
4.5. Vestiyer İşlemleri.....	28
UYGULAMA FAALİYETİ.....	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	30
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	31
CEVAP ANAHTARLARI.....	32
KAYNAKÇA.....	33

AÇIKLAMALAR

ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
DAL	Servis
MODÜLÜN ADI	Konuk Uğurlama
MODÜLÜN SÜRESİ	40/21
MODÜLÜN AMACI	Bireye/öğrenciye konuk uğurlama ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Restoran ortamında konuğun istek ve şikayetlerini usulüne uygun olarak alabileceksiniz.2. Restoran ortamında konuğun isteği doğrultusunda hesabını hazırlayıp usulüne uygun olarak takdim edebileceksiniz.3. Servis sonunda görgü kurallarına uygun olarak konuğun hesabını hazırlayıp takdim ve tahsil edebileceksiniz.4. Restoran ortamında protokol ve nezaket kurallarına uygun olarak konuğu çıkışa kadar uğurlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	<p>Ortam: Servis atölyeleri, restoran atölyeleri, uygulama restoranları, sınıf ortamı.</p> <p>Donanım: Konuğun uğurlanması çalışmalarının gerektirdiği kuver, vestiyer, menü kartları, sipariş fişi, sümen, kalem, adisyon, pos makinesi vb.</p>
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencilerimiz,

Yiyecek–içecek hizmetleri, hizmet sektöründe sağlamış olduğu geniş iş olanakları ile ülke ekonomisinde önemli bir yere sahiptir.

Konukseverliğin bir erdem olduğu ülkemizde, konuk kabul, konuğun ağırlanması ve uğurlanması herkesin incelikleriyle bildiği bir konu olmaktan çıkmış, bir meslek hâline gelmiştir. Örneğin, nezaket kurallarına uygun VIP, protokol gibi konukların uğurlanmasının inceliklerini bu materyalle kazanacaksınız.Servis elemanlığı, şeflik ve yöneticilik kademelerini hedefleyecek ve bu hedefe ulaşabilmek için bir adım daha atmış olacaksınız.

Kaliteyi tercih eden insanlar, ihtiyaç duydukları hizmeti restoranlarda almayı tercih etmektedir. Kaliteli konuk, kalifiye personeli de zorunlu kılmaktadır. Gün geçtikçe eğitimi hizmet personeline duyulan ihtiyaç, sizleri bu alanda aranan eleman hâline getirmektedir.

Bildiğiniz gibi otel işletmelerinin gelirlerinin %40'ından fazlasını yiyecek içecek hizmetleri sağlamaktadır. Konukların işletmeye geldiği andan itibaren restorandan konuğun uğurlanmasına kadar olan sürede size büyük sorumluluk yüklenmektedir. Bu materyali başarı ile tamamladığınızda konukları restoranlardan uğurlayabileceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

Restoran ortamında konunun istek ve şikâyetlerini usulüne uygun olarak alabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Konuk isteklerini belirlemek için kullanılan yöntemleri ve bunlarla ilgili çalışmaları araştırıp bilgi toplayınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri rapor hâline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. İSTEK VE ŞİKAYETLER

1.1. Konukların İstek ve Şikâyetlerini Alma

Turizm sektörü, diğer sektörlerden farklı olarak tüketicilere mal (ürün) yerine hizmet veren bir sektördür. Ancak diğer sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de sunulan ürünün kalitesi çok önemlidir. Konukların, sunulan hizmetin kalitesiyle ilgili düşünceleri, memnuniyetleri, diğer sektörlerden daha büyük önem taşır. Çünkü piyasa ürünlerinde ürünün satın alınmadan önce denenmesi, kusurlu olması hâlinde ya da tüketici tarafından beğenilmemesi durumunda değiştirilmesi söz konusudur. Oysaki piyasa ürünleri için bahsedilen bu durumların hizmet sektöründe gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Konuğa sunulan bir konaklama, yeme içme, eğlence vb. hizmetin önceden denenmesi mümkün değildir. Turizm sektörünün özelliğinden kaynaklanan bu durum, konuk memnuniyetinin önemini daha da artırmaktadır.

Turizm sektöründe yer alan işletmeler bu bilinçle hizmet vermektedir. Konukların beklentileri, memnuniyetleri, memnuniyetsizlikleri ve bunların derecelerini, nedenleri ve beklentilerini tespit etmek sektörde hizmet veren kuruluş ve personele yol gösterici olmaktadır. Bunları belirleyebilmek için sektörde hizmet sunanlar tarafından geliştirilmiş çok çeşitli yöntemler vardır. Uygulanan bu yöntemlerle çeşitli tedbirler alınır.

1.2. Konukların İstek ve Şikâyetlerini Alma Aşamaları

Konuk memnuniyetini ve beklentilerini tespit etmek için yapılan tüm değerlendirmelerde amaç, sunulan hizmetlerin şeklini ve kalitesini yükseltmektir. Bunun sonucunda da konuk memnuniyetini artırmak, en üst düzeyde tutmak amaçlanır. Hizmet sektörünün özelliği gereği, ürünün satın alınıp kullanılmasından sonra değerlendirmeleri, gerek konaklama tesisleri gerekse seyahat acenteleri gibi çeşitli turizm işletmeleri açısından önemlidir.

Sunulan hizmetten memnun kalan bir konuk, aynı hizmeti tekrar satın almak isteyeceği gibi beraberinde dostlarının da satın almasını sağlayacaktır. Bunun tersinin gerçekleşmesi durumunda ise konukların tekrar gelmesi riske girebileceği gibi, ürünün olumsuz reklamı da yapılacaktır. Bu da hem işletmenin hem de ülkenin maddi ve manevi anlamda zarar görmesine neden olacaktır.

Piyasa ürünlerinde olduğu gibi turizm sektöründe de tüketiciyi koruma ile ilgili kanunlar uygulanmaktadır. 1618 sayılı Kanun ve yurt dışında **Frankfurter Tabella** bilinen, ülkemizde de **Kütahya Çizelgesi** olarak yürürlüğe giren kanun ve yönetmelikler bu amaçla düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler, ürünlerin eksik, kusurlu sunulması durumunda bunların derecelerine göre alınacak tedbirleri ve uygulanacak yaptırımları içerir. Buna dayanarak konuk memnuniyetsizlikte, satın aldığı hizmeti tekrar etme veya ödediği ücreti kısmen ya da tamamını geri alma gibi yaptırımlarla koruma altına alınmıştır. Bununla ilgili olarak konuk ürünü satın aldığı turizm işletmesi ile ilgili olarak reklamasyon (kusurlu ürünle ilgili tazmin talebi) çeker ve kusurun giderilmesini talep eder. Ancak iddialarını ispatlamak durumundadır. Her ne olursa olsun yaşanan olumsuzluklar, işletmenin görüntüsünü ve duyulan güveni sarsacaktır.

1.2.1. İstekleri Tespit Etme ve Değerlendirme

Konuk memnuniyeti esasına dayalı hizmetlerde bunların ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekir. Hizmet sektöründe genel kurallardan biri, sunulan ürünlerin tüketimi sırasında her tüketicinin aynı memnuniyeti, tatmini duymasının mümkün olamayacağıdır.

Hizmet sektöründe kullanılan istek ve şikayet belirleme yöntemleri yiyecek içecek hizmetleri alanında da uygulanmaktadır. Genelde çok büyük farklılıklar göstermemekle birlikte alana özel bazı uygulamalar görülebilir. Ancak çoğunlukla tesis içi anket uygulamaları, istek şikâyet formları ve yüz yüze görüşmeler kullanılabilir.

Anket soruları mümkün olduğunca az, anlaşılır ancak sonuca ulaştıracak nitelikte olmalıdır. Aksi takdirde anket, uygulandığı kişilerde bıkkınlığa neden olacaktır. Kişiler anketi bir an önce bitirmek için sağlıklı olmayan cevaplar verecektir. Hazırlanan sorular dışında konukların ya da turistlerin düşünce ve isteklerinin ayrıca alınması gerekir.

Yüz yüze görüşmelerle değerlendirme, ürünün kullanımı sırasında konuklarla yapılabileceği gibi, ürün satın alınmadan önce de uygulanabilir. Uygulama alanı ve kitlelere ulaşılabilirliği kısıtlıdır. Ürünün kullanımı sırasında konuk kendiliğinden talep edebilir ya da sohbet sırasında ekip tarafından gerçekleştirilebilir. Ancak yapılan görüşmelerde elde edilen veriler sonradan görüşmeyi yapan ekipteki personel tarafından mutlaka rapor haline getirilmeli ve üst makama iletilmelidir.

Posta, web sayfaları gibi iletişim araçları kullanılır. Görüşlerini aktaran kişinin samimiyetinin ölçülmesi mümkün olmadığı için çok tercih edilmemelidir. Ancak, daha önce üründen yararlanan bir konuk tarafından tercih edilmişse kullanılır; fakat doğruluğu mutlaka sorgulanmalıdır.

Yiyecek içecek ve konaklama alanında acenteler aracılığıyla gelen konukların Şikâyetleri, yapılan anketler sonucunda elde edilen görüşleri yine işletmelere acenteler aracılığıyla iletilir. İşletmeler, yapılan bu bildirimleri resmi olarak alırlar, bu bilgileri de mutlaka değerlendirmek durumundadır.

Konuk memnuniyetlerini tespit etmek ve memnuniyeti artırmak için yapılan tüm çalışmalar belirli bir planlama ile gerçekleştirilir. Yapılacak denetimlerin Őekli ve zamanları bu planlamalarda belirlenmelidir.

Kullanılan yöntem ne olursa olsun dikkat edilmesi gereken nokta araştırmada amacımızın iyi ve doğru belirlenmiş olmasıdır. Belirlenen amaç ne kadar net olursa yapılacak araştırmanın Őekli ve yöntemi de o denli sağlıklı olacaktır. Neyirenmek istiyorsak hazırlanacak sorular da onu sorgulayacak nitelikte olmalıdır. Kullanılan yöntemlerden elde edilen sonuçlardan istatistikî bilgiler de elde edilebilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak restoran ortamında konunun istek ve şikayetlerini usulüne uygun olarak alınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuklarla yüz yüze görüşmelerle konuk isteklerini belirleyiniz.➤ Aktivite sonlarında anket uygulayarak istekleri tespit ediniz.➤ Gelen istek ve şikâyetleri değerlendiriniz.➤ Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli önlemleri alınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Olumlu iletişim içinde olmalısınız.➤ Dikkatli ve titiz çalışmalısınız.➤ Sorumluluk sahibi olmalısınız.➤ Düzenli ve sistemli çalışmalısınız.➤ Pratik olmalısınız.➤ Gözlem ve değerlendirme yapmalısınız.➤ Görgü kurallarını uygulamalısınız.➤ Eleştiriye açık olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Hizmet sektöründe konuk istek ve şikâyetleri aşağıdaki yöntemlerden hangisi ile sorgulanmaz?
A) Anketlerle
B) Yüz yüze görüşmelerle
C) Posta ile
D) Sivil toplum hizmetleri
E) Sivil savunma hizmetleri
2. Aşağıdakilerden hangisi turizm sektöründe tüketiciyi koruma amaçlı hazırlanmıştır?
A) Kütahya Çizelgesi
B) ISO 9001
C) ISO 9000
D) Tüketiciyi Koruma Kanunu
E) TSE
3. Hizmet sektöründe ürün hazırlanırken aşağıdakilerden hangisi yöntemlerde esas alınmaz?
A) Konuk beklentileri
B) Konuk memnuniyeti
C) Konuk özellikleri
D) Anketler
E) Kişi özellikleri
4. Konuk isteklerini değerlendirmede amaç aşağıdakilerden hangisi değildir?
A) Hizmet kalitesini yükseltmek
B) Konuk memnuniyetini sağlamak
C) Profesyonellik sergilemek
D) Hizmetlerin şeklini düzenlemek
E) Hizmet kalitesini yön vermek

5. Aynı ürünle ilgili ortaya çıkan konuk memnuniyetindeki farklılıkların nedenleri aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Kişisel özellikler
 - B) Beklentiler
 - C) Cinsiyet
 - D) Kişisel beklentiler
 - E) Arzu ve istekler

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

Restoran ortamında konuğun isteği doğrultusunda hesabını hazırlayıp usulüne uygun olarak takdim edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restoran ve diğer yiyecek içecek işletmelerine giderek sipariş alınırken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- Siparişlerin hangi formlara yazıldığını inceleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. HESABIN TAKDİMİ

Konukların siparişlerinin tamamlanması aşamasından sonra hesabın hazırlanarak konuklara takdimi ve hesabın tahsil edilmesi işlemi gerçekleştirilir. Hesabın istenmesi üzerine restaurant görevlisi kasaya gider. Adisyondaki siparişler ile kasadan alınan hesabı kontrol eder. Eğer hesapta bir yanlışlık varsa gerekli düzeltmeler kasiyer ile birlikte yapılır. Kasadan hesap dökümü yazılmış şekilde çıktısını alır. Alınan hesap dökümü ikiye katlanmış şekilde ve tutar bölümü üst tarafa gelecek şekilde sümenin içerisine yerleştirilir. Restaurant görevlisi, sümen içerisinde getirdiği hesap pusulasını, siparişi veren konuğun sağ tarafından masaya yaklaşarak takdim eder. Konuğun adisyonu ve hesabı incelemesi için belirli bir zaman tanır. Hesap ile ilgili herhangi bir yanlışlık olması durumunda gerekli düzeltmeleri ve açıklamaları yapar.

2.1. Hesap Hazırlama

2.1.1. Hesabın Kasa Sistemi İçin Hazırlanması

Her konuk masası için bir adisyon (hesap pusulası) açılır. Alınan siparişler hatasız ve eksiksiz olarak adisyonlara işlenir. Adisyonlarda; yemek veya içecek adları, sayıları (kaç porsiyon veya adet olarak) ve birim fiyatları yazılır. Restaurant görevlisi adisyonun bir kopyasını kasaya, bir kopyasını da restoranta teslim eder. Kasiyer, adisyondaki siparişleri kasadaki hesaba işler.



Fotoğraf 2.1: Kasaya adisyon kaydı

2.1.2. Hesabın Masaya Takdimi İçin Hazırlanması

İçecek menü kartlarında tüm yiyecek ve içeceklerin birim fiyatları bellidir. Adisyonda yer alan miktar bölümüne hangi yiyecek ve içeceklerden kaç porsiyon veya adet alındığı yazılır. Fiyat bölümüne ise yiyecek ve içeceklerin menü kartında yazılı olan fiyatları yazılır. Ayrıca her grup yiyecek ve içeceğin toplamlarının yazıldığı tutar sütunu vardır. Bu bölümde aynı türden yiyecek ve içeceklerin toplam fiyatları yazılır. Son olarak hesabın toplam tutarını gösteren alt kısımda ki “Toplam= ...” bölümünde konukların ödeyecekleri miktar yazılır. Bu hesaplamalardan sonra hesap hazırlanmış ve konuk masasına götürülecek aşamaya gelinmiştir.



Fotoğraf 2.2: Adisyon Örneği

2.2. Hesabın Takdimi

Konuğun hesap ödemek istemesi üzerine adisyon, kasiyerdan alınarak kontrol edilir. Kontrolü yapan garson, hazırlanmış olan adisyonu konuk masasına şu şekillerde takdim edebilir:

- Değişik maddelerden yapılmış (plastik, kâğıt, deri vb.) sümen içinde(check folder)
- Hesap kutusu içinde
- Sümen ve hesap kutusu olmadığı durumlarda restorantda bulunan en küçük boy (genellikle ekmek tabağı) tabağın üzerinde takdim edilebilir.



Fotoğraf 2.3: Hesap sümen çeşitleri

Hazırlanan adisyon küçük bir tepsi ile konuk masasına götürür. “Buyurun efendim, hesabınız.” şeklinde bir ifade kullanarak sağ tarafından hesabı ödeyecek olan ev sahibi veya konukun önüne bırakır. Çek sümeninin kalemlik bölümüne (yoksa arasına) bir kalem konur.

Konuk kendisine gelen hesabı nakit, kart veya diğer yöntemlerle ödeyebilir.



Fotoğraf 1.4: Hesap takdim edilirken

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

İzmir'den trene binen yaşlı teyze kondüktöre Ege ağızıyla “Menimen’e gelince beni haber et yavrım, unutma!” der. Gecenin ilerleyen saatlerinde kondüktör Menemen’i geçer geçmez yaşlı teyzenin Menemen’de ineceği aklına gelir. Hemen makiniste gidip haber verir. Makinist de “Gecenin bu saatinde teyzeyi buralarda indiremeyeceğimize göre geri geri gideceğiz. Soran olursa da tren makas değiştiriyor.” deriz.

Yarım saat geri geri giderek Menemen’e gelinir ve kondüktör teyzeye gidip haber veriyor:


“Hadi teyze Menemen’e geldik.”

Teyze, “Sağ ol yavrım” deyip çantasından hapını çıkarıp içiyor

Siz de saygının kişi ve toplum için neden önemli olduğunu kısaca açıklayınız.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak restaurantdaki konuğun isteği doğrultusunda usulüne uygun olarak hesabını hazırlayıp takdim ve tahsil ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Hesabı hazırlayınız.</p> <p>Kasiyere giderek hesabı hazırlatınız ve kontrolünü yapınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuklar istemeden hesabı hazırlamamalıyız.➤ Yiyecek ve içeceklerin fiyatlarının menü kartındakilerle aynı olduğuna dikkat etmelisiniz.➤ Hesaplamalarda yanlış meydan vermemek için bir kez daha kontrol etmelisiniz.➤ Adisyonların kazıntılı ve silintili olmamasına özen göstermelisiniz.
<p>➤ Hesabı takdim ediniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none">➤ Hesabı ödeyecek olana vermelisiniz.➤ Konuğun sağ tarafından takdim etmelisiniz.➤ Hesabı takdim ederken nazik ve güler yüzlü olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Hesapların hazırlanması sırasında kasiyerle iş birliğine gidilmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) Kasiyerin yiyecek ve içeceklerle ilgili bilgisinin olmaması
B) Hesapların hazırlanması işinin zor ve sıkıntılı olması
C) Adisyondaki yiyecek ve içeceklerin sipariş pusulasıyla karşılaştırılması
D) Kasiyerin servis personelinden yardım istemesi
E) Adisyonun sıra numarasının takibi için
2. Hesabın masaya takdimi sırasında adisyonun (hesap pusulası) çek sümeni içinde getirilmesinin amacı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) Konuğa ayıp etmemek için
B) Restoran şefi öyle istediği için
C) Restoranlarda başka bir yöntem kullanılmadığı için
D) Gösterişli ve kullanışlı olduğu için
E) Konuğu kırmamak için
3. Hesabı, masadan alarak kasiyere getiren garsonun yapması gereken işlem aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) Hesabı ve para üstünü kontrol eder, konuğa götürür.
B) Konukları masadan alarak kapıya kadar refakat eder.
C) Konuklarla bir daha gelmeleri için teşekkür eder.
D) Kasiyer ile başka masa ve hesaplar için iletişim sağlar.
E) Hepsi
4. Konuklar hesaplarını ödeyip para üstünü ve kontrolü yaptıktan sonra garsonun göstermesi gereken tavır aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?
A) Yemeğinin bitip bitmediğini öğrenmek için en yaşlı bayana sorar.
B) Masadaki ev sahibi konumundaki konuğa kalkmak isteyip istemediğini sorar.
C) Konuklarla giderek restorandan ne zaman ayrılacaklarını öğrenir.
D) Konukların kalkmalarını bekler ve o an masaya giderek sandalyelerini çeker.
E) Yemeğin bitip bitmediğini öğrenmek için en genç bayana sorar.

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

5. Konukların veya grup hâlinde olmaları da hesap ödeme şekillerini belirleyen unsurdur.
6. Fatura, fiş ve üstünü sümen arasına koyarak konuğun sağ tarafından masaya bırakır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

ÖĞRENME KAZANIMI

Servis sonunda görgü kurallarına uygun olarak konuğun hesabını hazırlayıp takdim ve tahsil edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restaurant, restoran ve diğer yiyecek içecek işletmelerine giderek konuk hesaplarının düzenlenirken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- Sipariş formlarının nasıl düzenlendiğini inceleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. HESABIN TAHSİLİ

Hesabı takdim eden garson, konuğun hesabı incelemesi için zaman tanınmalı, bu sırada başında beklememelidir. Konuğun hesabı ödeme şekline uygun olarak hesabı tahsil etmelidir. Konuk hesabı nakit, kredi kartı, otel hesabı vs. şekillerde ödeyebilir.



Fotoğraf 2.1: Hesap pusulasının kasadan alınması

3.1. Hesabın Tahsil Şekilleri

Konaklama tesislerinde bulunan restoranlarda ve bağımsız restoranlarda hesabın tahsil şekilleri farklılık gösterir. İşletme bir otelin bünyesinde ise otelde kalan konuklar restorandaki hesaplarını oda hesabı ile birlikte ödemek isteyebilir. Bağımsız restoranlarda ise konukların ödeme şekline uygun olarak hesap tahsil edilmektedir. Konukların bağımsız veya grup hâlinde olmaları da hesap ödeme şekillerini belirleyen unsurdur.

Böyle durumlarda adisyona konuğun oda numarası, adı soyadı yazılır ve imzalatılarak en kısa sürede resepsiyona ulaştırılır.

Günümüzde konaklama tesislerinde her şey dâhil sistem tercih edilmektedir. Bu sistemde ancak ekstra satışlar olduğunda konuk oda hesaplarına kaydedilmekte ve konuklar tesisten ayrılırken ödeme yapmaktadır. Özellikle büyük konaklama işletmelerinde kurulu olan otomasyon sistemi ile konukların işletmenin her ünitesinde ödemeyi rahatlıkla yapabilmeleri sağlanmaktadır. İşletmeye giriş yapan her konuk için elektronik ortamda bir folyo açılır. Konuk işletmenin herhangi bir ünitesinde ödeyeceği hesaba ait adisyonu imzalar. İlgili ünitenin görevlisi adisyon üzerindeki oda numarasını ve gerekli diğer bilgileri bilgisayara girer. Aynı anda adisyon tutarı konuğun folyosuna işlenmiş olur.

3.1.1. Nakit

Konuk nakit olarak ödeme yapacak ise adisyonda yazılı olan toplam tutarı sümen arasına veya hesabın getirildiği tabak içerisine nakit olarak bırakır. Garson, konuktan “İzninizle efendim. Alabilir miyim efendim?” benzeri ifadelerle izin isteyerek alır ve kasiyere götürür. Konuğa “Fatura veya kasa fişinden hangisini istersiniz?” anlamında bir soru sorarak konuğun talebi öğrenilir. Alınan çek sümeni veya hesap sandığı kasiyere götürülür. Kasiyer parayı alır ve adisyona “Ödendi.” damgasını basar. Kendisindeki nüshaya da (diğer kopyası) ödendi damgası basarak konuğun isteğine göre fiş veya faturayı düzenler. Adisyonun bir kopyası ile birlikte garsona verir. Para üstü varsa onu da alan garson kontrolünü yapar. Fatura, fiş ve para üstünü sümen arasına koyarak konuğun sağ tarafından masaya bırakır. Konuğun herhangi bir işareti olmadan çek sümeni veya hesap sandığındaki para üstüne dokunulmaz.



Fotoğraf 3.2: Hesap ödenirken

3.1.2. Kredi Kartı

Konuk ödemeyi kredi kartı ile yapacaksa kredi kartını sümen arasına bırakır. Garson nakit ödemedeki yöntemle masadan alarak kasaya götürür. Kasiyer kredi kartının geçerliliğini kontrol eder ve açılan ekrandaki kutucuğa adisyondaki toplam tutar yazılarak iki nüsha olacak şekilde yazdırır. Yabancı konuklar için kredi kart numarasını ve adisyon tutarını döviz cinsinden ödeme formuna (sales slip) kaydeder ve bunları özel makineden geçirir. Günümüzde kredi kartları çipli olduğu için imza işlemi yapılmamaktadır. Bunun yerine sadece pos makinesine şifre yazılmaktadır. İki kopya hâlinde alınan sliplerin biri konuğa verilir, diğeri ise kasada kalır. Fatura yada ödeme fişi kasada düzenlendikten sonra konuğa verilir. Bazı işletmelerde kredi kartı ile ödemelerde pos makine sikonuk masasına getirilir. Hesap tutarı pos makinesine konuğun yanında yazılır ve konuğun şifresini yazması beklenir. Şifre işlemi onaylandıktan sonra çıkarılan slipin biri konuğa bir diğeri ise kasaya götürülür.



Fotoğraf 3.3:Hesabın kredi kartı ile ödenmesi



Pos Makinesi

3.2. Konuğa Hesap Üstünün Verilmesi

Hesabın peşin ödenmesi durumunda para üstü verilecekse garson sümen içinde ya da hesap kutusu içinde para üstünü misafir masasına getirir. Konuğun sağ tarafından para üstü sümenini masaya bırakır. Konuk masadan ayrılmadan sümeni masadan almaz. Ancak konuklar buldukları ortamdan ayrılmıyorsa ve hesabı ödedikten sonra da oturmaya devam ediyorsa garson konuklardan izin isteyip para üstü sümenini masadan alıp kasaya teslim eder. Ayrıca konukların sularını yeniler.

Konuk garsona bahşış bırakmış ise restorandan ayrılırken konuğa nazikçe teşekkür edilir. Konuk salondan ayrılırken günün anlamına uygun cümleler kurulur. Tekrar beklediklerine dair ifadelerle ve güler yüzle konuk uğurlanır.

3.2.1. Bahşışlerin Kaydedilmesi

Bahşış vermekten bazıları zevk duyarken bazıları ise bundan hoşlanmayabiliyor.

Ancak hoşlanmayanlar da olsa bahşış, “hizmet sektöründe yerleşmiş bir kural olarak” işlevini sürdürüyor. Müşterinin aldığı hizmetin karşılığı olan paranın dışında, gördüğü ilgiden memnun kalmasına bağlı olarak hizmeti verene ayrıca yaptığı bir ödeme olarak bilinen bahşış, çeşitli ülkelerde farklı biçim ve oranlarda uygulanıyor.

Bahşışler çalışan personeli motive edici bir unsurdur. Bahşışlerin personele kaydedilmesi ve dağıtım işlemleri işletmelere ve özelliklerine göre farklılık gösterebilir. Genellikle konaklama tesislerinde bahşışler için her departmandan bir komisyon başkanı ve iki üye seçilir. Bu komisyon, bahşış kutusunda biriken bahşışleri günlük açar ve deftere kaydeder. Departmanda çalışanların kariyerlerine uygun olarak puanlama sistemi ile ay sonunda dağıtımları gerçekleştirilir.

Bağımsız departmanlarda personel vardiyalı çalışabilir. Vardiyalarda toplanan bahşışler bahşış kutusunda toplanır. Personelin ortak belirledikleri kurallar dahilinde eşit ve belli periyotlarla dağıtımları yapılır.



Fotoğraf 3.4: Bahşış kutusu

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

Sınıfınızda bir sabır torbası oluşturunuz. Sabır ile ilgili yukarıda örneği olan bir sözü kağıda yazıp katlayarak bu torbaya atınız. Daha sonra eşit sayıda iki grup oluşturunuz.

Her grup için torbadan birer kağıt çekiniz. Gruba seçilen kağıdı tüm grup üyeleri okuyarak bu söze uygun bir sabır cümlesi oluşturup grup sözcüsüne söyleyerek tahtaya yazdırınız. Bu sözlerden yola çıkarak sabır konusunu tartışınız.

Bu tartışma sonucunda jüri tarafından beğenilen beş adet cümleyi aşağıya yazınız.

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak servis sonrası görgü kurallarına uygun olarak konuk hesabını hazırlayıp takdim ve tahsil ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Hesabın hazırlayınız.</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"><p>Konukların hesaplarını kasa sorumlusu ile işbirliği ile hazırlayınız.</p></div>	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun hesabı incelemesi için zaman tanımalısınız.➤ Başında bekleyerek konuyu rahatsız etmemelisiniz.➤ Hesap artanları var ise kontrol ederek konuya iade etmelisiniz.➤ Para üstünü kontrol etmelisiniz.➤ Tebessüm göstererek memnuniyetinizi belli etmelisiniz.➤ Konuklar talep etmeden adisyonu kapatmayınız. Adisyonda silinti, karalama vb. yapmamalısınız.➤ Konukları iyi analiz edin ve hesabı istediklerinde toplu veya bireysel olarak mı ödemeyi düşündüklerini sormalısınız.➤ Hazırlanan hesabın doğru olduğundan emin olmalısınız.➤ Adisyonu doğru katlayarak çek sümeni & hesap sandığına yerleştirmeye dikkat etmelisiniz.
<p>➤ Hesabı konuya takdim ediniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuya hesabı takdim ederken nazik ve güler yüzlü olmalısınız.➤ Hesabı ödemeyi yapacak konuya sağ tarafından takdim etmelisiniz.➤ Konuya hesabı rahat incelemesi için zaman tanıyıp yanından uzaklaşmalısınız.

➤ Hesabı tahsil ediniz.



- Hesabını inceleyen konuğu sürekli gözlem altında tutmalısınız.
- Konuğun tespit ettiği bir yanlışlık olması durumunda özür dileyerek hesabın kontrolünü tekrar yapmalısınız.
- Hesabı onaylayan konuktan hesabın ödenme yöntemini öğrenmelisiniz.
- Nakit ödemelerde para üstünü dikkatli bir şekilde kontrol ettikten sonra konuğa takdim etmelisiniz.
- Ödeme işlemi sona erince konuğa teşekkür etmeyi unutmamalısınız.
- Konuğa iade edilen para üstüne konuk işareti olmadan veya konuk mekânı terk etmeden dokunmamalısınız.
- Konukların bıraktığı bahşişi konuğun önünde incelememelisiniz.
- Konuğa; kendilerini ağırlamaktan mutlu olduğunuzu ifade etmelisiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konuk hesabı ödeme şekillerindendir?
A) Peşin ödeme
B) Kredi kartı ile ödeme
C) Otel hesabı ile ödeme
D) Hepsi
E) İnternet bankacılığı ile ödeme
2. Hesabın konuğa takdimi aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) Hesap, bir sümen içerisinde konuğa takdim edilir.
B) Hesap, bir defter arasında konuğa takdim edilir.
C) Hesap, kuver tabağı üzerinde konuğa takdim edilir.
D) Hesap konuğa sözlü olarak söylenir.
E) Hesap dessert tabağı üzerinde misafire takdim edilir.
3. Servis elemanı, konuğa hesabı takdim ettikten sonra aşağıdaki seçeneklerden hangisini gerçekleştirir?
A) Konuğun hesabı hemen incelemesi için acele eder.
B) Konuğu masadan alarak kapıya kadar refakat eder.
C) Konuğa hesabı rahat incelemesi için zaman tanır.
D) Konuğa hesabı hemen ödemesi gerektiğini ifade eder.
E) Konuğu kasaya davet eder.
4. Konuğa hesabı takdim ettikten sonra garsonun göstermesi gereken tavır nasıl olmalıdır?
A) Konuk masasının başında bekler ve acele eder.
B) Konuk masasının yanından ayrılır uzun süre masaya uğramaz.
C) Hesabı kimin nasıl ödeyeceği konusunda telaşlı hareket eder.
D) Başında bekleyerek konuğu rahatsız etmez.
E) Başında bekleyerek konuğu rahatsız eder.
5. Hesap pusulası ile ilgili aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
A) En az iki kopya olmalıdır
B) Seri numaralı olmalıdır.
C) Maliye Bakanlığı amblemi taşınmalıdır.
D) Kaşe olmalıdır.
E) 3 nüsha olmalıdır

6. Otomasyon sistemi kullanan işletmelerde konuk hesaplarının düzenlenmesi ve hazırlanması aşağıdaki hangi personel tarafından yürütülür?
A) Konuğu ağırlayan personel
B) Kasiyer
C) Hostes
D) Hos
E) Hostes

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

7. Konukların bağımsız veyahâlinde olmaları da hesap ödeme şekillerini belirleyen unsurdur.
8. Fatura, fiş ve para üstünü sümen arasına koyarak konuğun..... tarafından masaya bırakır.
9. İki kopya hâlinde alınan kredi kartı sliplerinin biri konuğa verilir, diğeri ise.....kalır.
10. Konuk masadan ayrılmadan masadan almaz.
11. Konuğa hesabı takdim ederken ve güler yüzlü olunuz.
12. Konukların bıraktığı bahşişi önünde incelemeyiniz.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

ÖĞRENME KAZANIMI

Restoran ortamında protokol ve nezaket kurallarına uygun olarak konuğu çıkışa kadar uğurlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki restoran ve diğer yiyecek içecek işletmelerine giderek konukları uğurlarken nasıl hareket edildiğini gözlemleyiniz.
- VIP, münferit ve grup konuklarının nasıl uğurlandıklarını gözlemleyiniz.
- İşletmelere giderek yapmış olduğunuz gözlemlerinizi ve izlenimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. KONUKLARIN UĞURLANMASI

Konuklarla ilişkiler, hesabın tahsili ile bitmiş sayılmaz. Konukların işletme kapısından çıkıp gözden kaybolana kadar ev sahipliği devam eder. Konuklar kalkmaya niyetlendiklerinde, servis elemanı derhâl yanlarına gidip öncelikle bayanların ve çocukların sandalyelerini çekerek yardımcı olmalıdır. Vestiyer işlemleri için yardımcı olunur. Girişte bekleyen hostesler ve servis elemanı uğurlama esnasında **iyi günler** veya **iyi akşamlar** gibi iyi niyet, “Umarız sizi memnun edebilmişizdir.” **Yine bekleriz.** gibi sözlerle konuklar uğurlanır. Bazı işletmeler konuklar araçlarına binene kadar eşlik ederler ve arkalarından su dökerler.



Fotoğraf 4.1: Konuk uğurlama

4.1. Münferit Konukların Uğurlanması

Hesap tahsil edildikten sonra konuklara son kez hizmet edilir. Bu hizmet konuğun memnun ve yeniden gelmeyi arzulamasını sağlayacak nitelikte olmalıdır. Konuk ayrılmadan hizmet ve ev sahipliği bitmez.



Fotoğraf 4.2: Konuk uğurlama

Konuğa hesap üstü verildikten sonra para üstü kontrolü yapılsın diyerek konuk rahat bırakılır. Masa kontrolü kaybedilmeden masadan uzaklaşılır ve konukların masadan kalkmak istedikleri an beklenir. Masadan kalkmak istedikleri anda masaya gidilir. Önce hanımların, çocukların sonra beylerin sandalyeleri çekilerek masadan ayrılmalarına yardımcı olunur. Vestiyer işlemleri için konuklara refakat edilir. Ziyaretlerinden dolayı konuklara teşekkür edilir. Konuk ayrılırken hostes çeşitli ikramlarda bulunur. Konuklar araçlarına binene kadar yanında eşlik edilir. Konukların üzerinde iyi bir izlenim bırakmak ve tekrar gelmelerini sağlamak için konuklara **iyi günler** dileyerek uğurlanmalı, “Umarım işletmemizden memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz.” gibi cümleler kullanılmalıdır.



Fotoğraf 4.3: Konukları uğurlama

4.2. Grup Konukların Uğurlanması

Grup konuklarının hesap ödeme işlemleri tamamlandıktan sonra ayrılacakları ana kadar masa kontrolleri yapılır. Bazı işletmelerde konuk masalarına işletme ve hizmet memnuniyetini ölçmek için anket formları yerleştirilir. Özellikle grupların ve diğer konukların bu formdaki görüşleri işletmeler için oldukça önemlidir. Grup konuklarının yaşlarına, cinsiyetlerine dikkat edilerek nazikçe sandalyeleri çekilir. Varsa gardrop işlemleri için giyimmelerine yardımcı olunur. Başta grup lideri olmak üzere muhatap olunarak konukların işletmeden memnuniyetleri ile ilgili görüşleri uygun dille sorulur. Kendilerini her zaman beklediklerine dair ifadeler kullanılır. Restoran tan konuklar ayrılana kadar eşlik edilir. Grupların uğurlanması profesyonelce yapılması gereken bir işittir. Herhangi bir karışıklık yada kargaşa yaşanmaması gerekir. En küçük bir hata işletme için kötü bir reklam oluşturur. Ayrılış saatine uygun iyi günler ya da iyi geceler dilenerek uğurlanır. Hostes, konuklar araçlarına binene kadar eşlik eder.

4.3. VIP Konukların Uğurlanması

VIP konuklar, (very important person-çok önemli kişi) önemlilik derecelerine göre işletmenin yetkili kişisi, departman müdürleri veya işletme sahibi tarafından karşılanır ve uğurlanır. VIP konuklara işletmede karşılanmalarından uğurlanmalarına kadar geçen süreçte daima güler yüzle davranılmalıdır. Konuklar masadan kalkarken sandalyeleri çekilir. VIP konukların adisyonlarına VIP notu da eklenerek kasiyer tarafından muhasebeye gönderilir. Ev sahibi konumundaki işletme sahibi veya müdürü, VIP konukların daima solundan hareket eder ve yol gösterir. Departmandan ayrılırken konuklara hostes tarafından kolonya, gülsuyu ve lokum ikram edilir. Konuklar ayrılmadan konuk araçları ile ilgili işlemler önceden yapılır ve hazır bir hâlde işletme önünde bekletilir. İşletme kapısı müdür tarafından açılır. VIP konuklara rehberlik edilir ve araçlarına kadar eşlik edilir. Güler yüzle konuklar uğurlanır. Konukların üzerinde iyi bir izlenim bırakmak ve tekrar gelmelerini sağlamak için konuklara **iyi günler** dileyerek uğurlanmalıdır.

4.4. Protokol Konuklarının Uğurlanması

Buldukları statüleriyle devlet adamları, siyasetçiler, bilim adamları, yazarlar, sanatçılar gibi topluma yön veren ve toplumsal saygınlığı olan kişilere **protokol** denir. Önemlilik dereceleri buldukları ortam ve makamlara göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, başbakan ve milletvekilleri bir ildeki resmî açılış törenine katıldıklarında, buradaki katılımcılar arasındaki en önemli kişi başbakandır. Ancak bu açılış törenine cumhurbaşkanı da davetli ise en önemli kişi cumhurbaşkanıdır. Protokolde, karşılama ve uğurlamalar çok önemlidir. Üst makamdaki konuklar daima kapıda karşılanır ve uğurlanır. Uğurlamada ise ilk önce ast olan **Güle güle** der, en üst olan da en son **Güle güle** der ve tokalaşır. Ev sahibi konumundaki işletme sahibi ya da müdürü önden gider ve buyur eder. Ancak önde yol gösteren biri varsa (hostes) veya bilinen bir yere gidiliyor/giriliyorsa ev sahibi konuğun ya da üstün soluna geçerek refakat eder ve buyur eder. Ayrılacak olan konukların, protokol kuralları dâhilinde ilk önce sandalyeleri çekilir ve masadan kalkmalarına yardımcı olunur. Konukların masada kalan eşyaları varsa toparlanır, konuğa iletmek üzere hazırlanır.

İşletmenin kapısında araçları hazır hâlde bekletilir ve konuklar araçlarına binip hareket edene kadar uğurlanma işlemi devam eder.

4.5. Vestiyer İşlemleri

Vestiyer görevlisi, konukların palto, pardösü ve çanta benzeri eşyalarını önceden hazırlanmış olan numaralar ile numaralandırarak konuk işletmede kaldığı sürece alıkoyan, müşterilere gelen çiçek ve benzeri eşyaların müşterilere ulaştırılmasını sağlayan üniformalı personeldir.

Vestiyer görevlileri, yabancı dil bilmeli, ciddi, nazik ve kibar olmalı, güvenilir ve düzenli bir kişi olmalıdır.

Vestiyerde yapılacak işler

- Vestiyere gelen konuk güler yüz ve hafif tebessüm gösterilerek karşılanır.
- Konuğun var ise palto veya pardösüsü yardım edilerek çıkartılır.
- Vestiyer görevlisi tarafından alınan eşya numaralı askıya alınır.
- Aynı numaradan bir diğeri müşteriye verilir.
- Aynı nezaketle “İyi günler efendim, iyi akşamlar efendim.” veya ismi biliniyor ise “İyi akşamlar Ahmet Bey, Ayşe Hanım, ” ifadeleri ile restorana alınır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak **protokol** ve nezaket kurallarına uygun olarak konuğu uğurlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Protokol kuralları dâhilinde konukları uğurlayınız.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Daima güler yüzlü olmalısınız.➤ Konuklar ayrılmadan önce mutlaka masayı kontrol ederek unutulmuş eşyaları iade etmelisiniz.➤ Konukları selamlamayı unutmamalısınız.➤ Vestiyer işlemlerine yardımcı olmalısınız.
<p>➤ Konuklara çıkış kapısına kadar eşlik ediniz.</p> 	<ul style="list-style-type: none">➤ Konukları “iyi günler” dileyerek uğurlamalısınız.➤ Konuklara “Umarım işletmemizden memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz.” gibi cümleler kullanmalısınız.➤ VIP, protokol konuklara restoran çıkışına ve arabalarına kadar eşlik etmelisiniz.➤ Nezaket ve güler yüzle uğurlamalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.

1. () Grup konuklarının hesap ödeme işlemleri tamamlandıktan sonra ayrılacakları ana kadar masa kontrolleri yapılır.
2. () Konuklara, “Umarım işletmemizden memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz.” gibi cümleler kullanılmalıdır.
3. () Protokolde, konukları karşılama ve uğurlamalar çok önem değildir.
4. () Konuklar, işletme kapısından araçlarına binip hareket edene kadar uğurlanma işlemi devam eder.
5. () Konuklar restaurantdan ayrılmadan önce mutlaka konuk masası kontrol edilir, unutulmuş eşyalar iade edilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise **modül değerlendirmeye** geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Restorana gelen konuğu uğurlama işlemlerini yapınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyetler kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığımız beceriler için **Evet**, kazanamadığımız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konukların istek ve şikâyetlerini aldınız mı?		
2. Konukların istek ve şikâyetlerini çözdünüz mü?		
3. Konukların hesap isteklerini aldınız mı?		
4. Konukların hesap isteklerini kasaya bildirdiniz mi?		
5. Konuğun hesabını hazırlar/hazırlattınız mı?		
6. 4.Konuğa hesabı takdim ettiniz mi?		
7. Konuğun hesabı ödeme şeklini tespit ettiniz mi?		
8. Hesabı kasaya iletiniz mi?		
9. Hesap üstünü misafire takdim ettiniz mi?		
10.Misafirlerin sandalyelerini çekerek masadan kalkmalarına yardım ettiniz mi?		
11.Konukların masada unuttukları eşyaları kontrol ettiniz mi?		
12.Konuklara çıkış kapısına kadar eşlik ettiniz mi?		
13.Vestiye işlemlerine yardımcı oldunuz mu?		
14.Konuklar ile iyi dileklerle uğurladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda **Hayır** şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız **Evet** ise bir sonraki bireysel öğrenme materyaline geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	D
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	A
4	D
5	Bağımsız
6	Para

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	D
5	D
6	A
7	Grup
8	Sağ
9	Kasada
10	Sümen
11	Nazik
12	Konuğun

ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Doğru
3	Yanlış
4	Doğru
5	Doğru

KAYNAKÇA

- T.C. TURİZM BAKANLIĞI, **Yiyecek ve İçecek Servisi Öğretmen El Kitabı**, Ankara, 1993.
- **<http://megep.meb.gov.tr/>**
- T.C. TURİZM BAKANLIĞI, **Yiyecek ve İçecek Servisi Öğretmen El Kitabı**, Ankara, 1993.