

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

GÜZELLİK VE SAÇ BAKIM HİZMETLERİ

**MÜŞTERİ KARŞILAMA VE UĞURLAMA
815SBG040**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ – 1	3
1. MÜŞTERİ KARŞILAMA.....	3
1.1. Müşteri Kabul Etme	3
1.2. Müşteri Kabul Etmede Dikkat Edilecek Hususlar.....	4
1.3 Randevu Defteri	5
1.4. Randevu Kartları	5
1.5. Salon Ücret Listesi	5
1.6. Telefon Kullanımı	5
1.6.1. Telefon Kullanımında Dikkat Edilecek Hususlar.....	5
1.6.2. Telefon Defteri	6
1.7. Kayıt Kartları.....	6
1.8. Salonda Ücret Alınması.....	7
UYGULAMA FAALİYETİ.....	8
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	9
ÖĞRENME FAALİYETİ – 2	10
2. MÜŞTERİYE SERVİS	10
2.1. Çeşitli Sıcak İçeceklerin Servisi.....	10
2.1.1. Çay Servisi	10
2.1.2. Kahve Servisi	13
2.1.3. Süt Servisi.....	14
2.1.4. Salep Servisi.....	14
2.2 Çeşitli Soğuk İçeceklerin Servisi.....	15
2.2.1. Gazlı İçecekler.....	15
2.2.2. Su Servisi.....	19
2.2.3. Buzlu Çay (Ice-Tea) Servisi	19
2.2.4. Milk Shake Servisi	20
2.2.5. Hazır Meyve Suları ve Taze Sıkılmış Meyve Suları	21
UYGULAMA FAALİYETİ.....	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	23
ÖĞRENME FAALİYETİ – 3	24
3. MÜŞTERİ UĞURLAMA	24
UYGULAMA FAALİYETİ.....	25
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	27
MODÜL DEĞERLENDİRME	28
CEVAP ANAHTARLARI.....	30
KAYNAKÇA	32

AÇIKLAMALAR

KOD	815SBG040
ALAN	Güzellik ve Saç Bakım Hizmetleri
DAL/MESLEK	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Müşteri Karşılama ve Uğurlama
MODÜLÜN TANIMI	Müşteri karşılama ve uğurlama bilgileri ve uygulamalarının anlatıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/8
ÖN KOŞUL	Ön koşulu yoktur.
YETERLİK	Müşteri karşılamak ve uğurlamak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam ve araç gereç sağlandığında müşteri karşılama ve uğurlamayı tekniğine uygun olarak yapabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Müşteriyi doğru bir şekilde karşılayıp uğurlayabileceksiniz.2. Müşteriye ikramda bulunabileceksiniz.3. Yöntem ve kurallara uygun olarak konuk uğurlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Uygun ortam ve koşullarda, sınıf ortamında, işletme ortamında Donanım: Kayıt defteri, çay, kahve, gazlı içecekler,
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Konuk karşılamak ve uğurlamak, hangi alanda hizmet verirse versin bütün işletmelerde verilen hizmetin kalitesini ortaya koyan en önemli göstergelerden biridir

Güzellik ve saç bakım hizmetleri veren işletmeler için konuk karşılamaya ve uğurlamaya çok daha önem verilmesi gerekmektedir. Bu merkezlerde verilen hizmet kişiye özeldir, konuğun memnuniyeti ön plandadır. Verilen hizmetler, konuğun zorunlu gereksinimlerinin dışında olan, aynı zamanda maliyeti yüksek olan işlemlerdir. Bu nedenle konuğu güler yüze karşılamak ve uğurlamak, doğru yönlendirmek, randevu sistemini doğru kurmak ve kullanmak güzellik merkezleri için çok önemlidir.

Güzellik ve saç bakım alanında eğitim alan sizler, konuk karşılama, ağırlama ve uğurlama konusunda bu modülden öğrendiklerinizle mesleğinizin ilk gereklerinden birini yerine getirmiş olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ – 1

AMAÇ

Müşteriyi doğru bir şekilde karşılayıp uğurlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki güzellik merkezlerine giderek danışma hizmetlerinin nasıl yürütüldüğünü ve konukların nasıl karşılanıp uğurlandığını gözlemleyiniz.
- Gördüklerinizle ilgili kısa bir rapor hazırlayınız.

1. MÜŞTERİ KARŞILAMA

1.1. Müşteri Kabul Etme

Gerek bağımsız güzellik merkezleri gerekse otellerde bulunan güzellik merkezleri gün geçtikçe gelişmektedir. Bu gelişme sonucu güzellik merkezlerinde müşteri (günümüzde konuk kelimesi kullanılmaktadır, bu nedenle modülün devamında müşteri yerine konuk ifadesi kullanılacaktır) kabul etme işlemleri için konuk kabul (resepsiyon) bölümü yer almaya başlamıştır.

Konuk ile iyi iletişim kuran konuk kabul elemanı güzellik Merkezinin ilk imajını oluşturacaktır. Konuk kabul bölümünün işletmedeki önemi büyüktür. Konuğu karşılayan ve uğurlayan bölümdür. Bu bölümde çalışanların işleri basit görünmekle birlikte güzellik Merkezinin düzgün işleyişi üzerinde büyük bir öneme sahiptir.

Konuk kabul bölümü güzellik Merkezinin giriş kapısına yakın bir yerde bulunur. Güzellik merkezlerinin büyüklüklerine, yapılarına ve verdikleri hizmet şekline göre konuk kabul hizmetleri farklılık göstermektedir. Bazı merkezlerde bu işleri yalnızca bir konuk kabul görevlisi üstlenirken büyük güzellik merkezlerinde konuk kabulünde çalışanların sayısı ve üstlendikleri görevler artmaktadır.

Konuklar, güzellik Merkezinin kapısına gelir gelmez önce konuk kabul personeli ile karşılaşır. Bu personel konukları güler yüzle karşılamakla işe başlamalıdır. Güzellik merkezleri konukların ciddi paralar harcayarak rahatlamak için geldikleri yerlerdir. İşte konukları karşılamayla görevli konuk kabul personeli, konunun ilk izlenimlerini oluşturacak ciddi, saygılı, yardımsever ve güler yüzlü tavırlarıyla işletmenin hizmet anlayışı hakkında konuklarda olumlu düşüncelerin oluşmasını sağlayacaktır.

Önceden rezervasyonu alınmış konuklar, hiçbir karışıklığa meydan vermeden karşılanmalı ve ilgili birime yönlendirilmelidir. Konuk randevu saatinden erken gelmişse veya bir süre beklemesi gerekecekse oturma salonuna alınmalı, bekleyeceği süreye göre içecek servisi yapılmalıdır.

Önceden rezervasyon yaptırmamış konuklar ise güler yüzle karşılanarak istedikleri hizmet türü sorulmalı, randevu defteri kontrol edilerek konukla da görüşülerek en uygun zamana randevu verilmelidir.

Güzellik merkezine ilk defa gelen veya bir hizmeti ilk defa alacak konuklar, hizmetle ilgili bilgi isteyebilir. Bu durumda konuk kabul görevlisi konuk ile ön görüşme yapmalıdır. Ön görüşmenin amacı, konuğa uygulamalar hakkında bilgi vermek, konuğun isteğini belirlemek, kişisel özellikleri hakkında bilgi edinmek ve yapılacak uygulamada konuğun beklentisini tespit ederek sorularına cevap vermektir.

Ön görüşmenin verimli geçmesi için görüşme yapan elemanın kibar, güler yüzlü, rahatlatıcı ve dikkatli bir dinleyici olması gerekir.

İyi bir ön görüşme sonucunda neler yapılabileceği belirlenip alternatif çözümler sunulur ve karar konuğa bırakılır. Olumlu yanıt alındığında görüşme sonunda elde edilen bilgiler kayda geçilir.

1.2. Müşteri Kabul Etmede Dikkat Edilecek Hususlar

Konuk kabul elemanı müşteri karşılarken şu hususlara dikkat etmelidir:

- Konuk kabul elemanı, temiz, düzgün, özenli ve bakımlı olmalıdır.
- Konuk kabul elemanı, akıcı ve anlaşılır bir şekilde konuşmalıdır.
- Konuk görüldüğü anda onunla ilgilenilmelidir. Konuğun en önemli beklentilerinden biri anında ilgi görmektir. Yapacak başka bir acil işiniz varsa konuktan izin istemelisiniz.
- Konuğu görür görmez sıcak ve içten bir gülümseme ile onu selamlayınız. Konuk kendine yapılan hizmetin içten yapıldığını hissetmek ister.
- Konuk kabul elemanı güçlü bir hafızaya sahip olmalı, devamlı gelen konuklara ismi ile hitap edebilmelidir. Böylece konuklar kendilerini özel hisseder ve memnuniyet duyarlar.
- Konuk yüzüne bakılıp göz teması kurularak, can kulağıyla dikkatli bir şekilde dinlenmelidir.
- Önceden rezervasyonu alınmış konuklar, hiçbir karışıklığa meydan vermeden karşılanmalı ve ilgili birime yönlendirilmelidir.
- Konuk randevu saatinden erken gelmişse veya bir süre beklemesi gerekecekse oturma salonuna alınmalı, bekleyeceği süreye göre içecek servisi yapılmalıdır.
- Önceden rezervasyon yaptırmamış konuklara istedikleri hizmet türü sorulmalı, randevu defteri kontrol edilerek konukla da görüşülerek en uygun zamana randevu verilmelidir.

- Güzellik merkezine ilk defa gelen veya bir hizmeti ilk defa alacak konuklara öncelikle işletme hakkında genel bilgiler verilmelidir. Konuklar, hizmetle ilgili bilgi isterse, ilgili kişilere yönlendirilmelidir. İlgili kişiler uygun değilse ve konuğun beklemesi gerekiyorsa konuk oturma salonuna alınmalı ve içecek servisi yapılmalıdır.

1.3 Randevu Defteri

Telefon ile veya yüzyüze rezervasyon alınabilmesi için önceki randevu kayıtları incelenmeli, verilecek randevu da kayıt edilmelidir. Bu işlemlerin yapılabilmesi için bir kayıt ortamı gerekmektedir.

Günümüzde güzellik merkezlerinde randevu kayıtları genellikle bilgisayar ortamlarında yapılmaktadır. Ancak küçük boyutlu işletmelerde randevu defterleri tercih edilmektedir. Bazı güzellik merkezlerinde ise hem bilgisayar ortamı hem de randevu defterleri kullanılabilir.

1.4. Randevu Kartları

Güzellik merkezlerinde genelde konuklara paket programlar sunulmaktadır. Randevu kartları, konuklara verilmek üzere düzenlenen, konuğun alacağı paket programın içeriğini, tarihlerini ve saatlerini gösteren karttır. Konuk kabul elemanı tarafından düzenlenerek konuğa programının yapıldığı ilk gün verilir. Daha sonra konuk bu kartlar sayesinde alacağı programları ve tarih-saatlerini toplu olarak görebilir.

1.5. Salon Ücret Listesi

Güzellik merkezlerinde paket programlar kişiye özel yapıldığından fiyatlar da konuğa sunulacak paketlere göre değişkenlik göstermektedir. Bu nedenle genel bir salon ücret listesi yoktur. Ancak yalnızca güzellik merkezlerinde yer alan ya da bağımsız işletmeler olan kuaför salonlarında, Türkiye Berberler ve Kuaförler Federasyonunun belirlediği ücret listesi salonda yer almalıdır.

1.6. Telefon Kullanımı

1.6.1. Telefon Kullanımında Dikkat Edilecek Hususlar

Telefon santrallerinde çalışanlar işletmeyi temsil ettiklerini unutmamalıdır. Teknik bir aygıt olan telefonun diğer ucunda bir insan olduğu akıldan çıkarılmamalı ve sanki yüz yüzeymiş gibi konuşulmalı ve davranmalıdır. Telefon kullanımında şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Telefonu açtığınızda karşınızdakini selamlayınız. “Günaydın, iyi günler, iyi akşamlar hanımefendi/beyefendi” vb.

- Güzellik merkezlerinde dışarıdan gelen telefonlara cevap verme süresi maksimum 15 saniye olmalıdır. Bu süre içinde mutlaka telefon açılmalı, gecikme olursa “Beklediğiniz için teşekkür ederim.” denilmelidir.
- İşletmeyi ve kendinizi tanıtır. Nasıl yardımcı olabileceğinizi sorunuz.
- Konuşurken ses tonunuz olumlu, kelimeler düzgün ve açık olmalı, herhangi bir şey yenmemeli ve başka bir işle meşgul olunmamalıdır.
- Arayan kişinin isteklerini dikkatlice dinleyiniz, asla sözünü kesmeyiniz.
- Önemli noktaları not ediniz.
- Görüşmek istediği bir kişi varsa “Lütfen bekleyiniz, aktarıyorum.” deyiniz.
- Sizin verebileceğiniz bir bilgi isteniyorsa anlatınız, randevu isteniyorsa randevu defterine (veya bilgisayar ortamındaki randevu kayıtlarına) bakarak randevu veriniz.
- İlk defa arayan, bilgileri işletmede bulunmayan kişilere ulaşmak için telefon numarası alınız.
- Bilgiyi kontrol ediniz. (Anlatılanları kısaca tekrarlayarak sözlü teyit yapınız.)
- Teşekkür ediniz.
- Telefonu kapatmadan önce başka bir isteği olup olmadığı sorulmalı, “iyi günler, iyi akşamlar beyefendi/hanımefendi” vb. nezaket sözcükleri ile görüşme bitirilmelidir.
- Karşınızdakinin telefonu kapatmasını bekleyiniz.

Bu ilişkiler yumağında meydana gelecek bir aksama, konuğa sunulacak hizmetin kalitesini düşürecek ve belki de o konuk bir daha aynı işletmeye gelmeyecektir. Bu durum iletişimin sağlanmasında temel unsur olan telefon hizmetlerinin önemini açıkça göstermektedir

1.6.2. Telefon Defteri

Günümüzde telefon defterlerinin yerini bilgisayar ortamları alınmıştır. İlk geldiğinde konukla yapılan ilk görüşmelerde doldurulan konuk kartlarına yazılan telefon numaraları daha sonra bilgisayar ortamına kayıt edilmektedir.

1.7. Kayıt Kartları

Kayıt kartları, konuklar işletmeye ilk geldiğinde yapılan görüşmede doldurulan, konuğa ait bilgileri içeren kartlardır. Bu bilgiler, konuğun adı-soyadı, doğum tarihi, medeni hâli, evli ise evlilik tarihi, telefonu, adresi, mesleği, ilaç kullanıp kullanmadığı, belirgin bir hastalığının olup olmadığı, alerji durumu gibi konulardır.

Kayıt kartları doldurulurken müşteriye sorulacak sorular açık ve net olmalı, müşterinin kişisel özelliklerini ortaya çıkaracak şekilde hazırlanmalıdır.

KONUK KAYIT KARTI	
Ad Soyadı:	Doğum Tarihi:
Adres:	Medeni Hâli:
Ev Tel:	Evlilik Yıl Dönümü:
İş Tel:	Çocuk Sayısı:
Cep Tel:	Kan Grubu:
E-Posta Adresi	Başvuru Tarihi:
Geçirdiğiniz hastalıklar varsa nelerdir?	
Alerjik rahatsızlığınız var mı?	
Sürekli kullandığınız ilaçlar?	
Herhangi bir ameliyat geçirdiniz mi?	
Belirtmek istediğiniz özel bir durum var mı?	

Şekil 1.1: Örnek konuk kayıt kartı

1.8. Salonda Ücret Alınması

Konuk hizmetini aldıktan sonra çıkarken ödeme yapar. Önceden belirlenen ücret karşılığı tutar, ya da konuk standart ücreti olan bir hizmet almışsa fiyat listesine bakılarak bu tutar, konuğun çıkışında nakit veya kredi kartı ödemesi olarak alınır. Konuğa teşekkür edilip iyi günler dilenerek konuk uğurlanır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Telefon kullanımında dikkat edilecek hususları inceleyiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Telefonda selamlama kurallarını analiz ediniz.➤ Telefonda konuşurken ses tonu, telaffuz diksiyon kurallarını analiz ediniz.➤ İşyerinde telefonla konuşma kurallarını analiz ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Telefonla görüşme yaparken kibar olunuz.➤ Konuşurken ses tonunuz olumlu, kelimeler düzgün ve açık olmasına dikkat ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet sonunda kazandıklarınızı aşağıdaki soruları cevaplandırarak ölçünüz.

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi müşteri kabul etmede dikkat edilecek hususlardan değildir?
 - A) Konukla akıcı ve anlaşılır bir dille konuşmak
 - B) Önceden rezervasyon yaptırmamış konukları kabul etmemek
 - C) Bakımlı ve özenli olmak
 - D) Konuk görüldüğü anda onunla ilgilenmek
2. Aşağıdakilerden hangisi telefon kullanımında dikkat edilecek hususlardan değildir?
 - A) Telefonu 2 dakika içerisinde cevaplamak
 - B) Telefon açıldığında karşıdaki kişiyi selamlamak
 - C) Selamlamadan sonra kendinizi tanıtmak
 - D) Önce karşıdaki kişinin telefonu kapatmasını beklemek

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. Konuklara verilmek üzere düzenlenen, konuğun alacağı paket programın içeriğini, tarihlerini ve saatlerini gösteren karta denir.
2. Konuklar işletmeye ilk geldiğinde yapılan görüşmede doldurulan, konuğa ait bilgileri içeren kartlara denir.
3. Konuk kabul bölümü güzellik merkezinin yerinde bulunur.

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

AMAÇ

Konuğa yöntem ve kurallara uygun olarak içecek servisi yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Güzellik merkezlerine giderek konuklara nasıl ikramda bulunulduğunu gözlemleyip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. MÜŞTERİYE SERVİS

2.1. Çeşitli Sıcak İçeceklerin Servisi

Konuk karşılayan eleman aynı zamanda konuğa içecek servisi yapmayı da bilmelidir. Konuğa, içecek ikram etmek için teklifte bulunulmalı, konuğun isteği doğrultusunda sıcak veya soğuk bir içecek ikram edilmelidir.

Güzellik merkezlerinin büyüklüğüne ya da çalışma düzenine göre konuk karşılayan eleman içecekleri hem hazırlayıp hem servis edebilir ya da hazırlanmış içecekleri sadece servis edebilir. Bu nedenle çeşitli içeceklerin hazırlanması ve servisi öğrenmeniz faydalı olacaktır.

2.1.1. Çay Servisi

2.1.1.1. Siyah Çay Servisi



Resim 2.1: Siyah çay

Çay, çay bitkisi yapraklarının belirli aşamalardan geçtikten sonra demlenmesiyle hazırlanan içecektir.

Çay servisi, servis edilecek çayın çeşidine göre farklılıklar göstermektedir. Bu nedenle servisinde kullanılacak araç gereçlerde farklılıklar olabilmektedir. Örneğin, çay limonlu servis edilecekse limonluk ve çatal servis malzemelerine dâhil edilmelidir. Genellikle çay servisinde çay servis tepsi, tepsi altlığı, potla servis edilecekse potlar, fincan ve altlığı, bardakla servis edilecekse bardak ve altlığı, çay kaşığı, şekerlik, çay servis altlıkları kullanılır.

Çay servisi kültürden kültüre farklılıklar göstermektedir. Yaklaşık beş bin yıllık geçmişe sahip olan çay, yetiştirildiği ülkenin kültürüne göre servisi şekillenmiş, zamanla dünyada tüm ülkelerin tükettiği sıcak bir içecek hâline gelmiştir. Doğada yetişen ve çay olarak tüketilen bazı bitki ve meyve çaylarında kendine has servis yöntemleri vardır.

Çay servisi yapılırken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Servis edecek olduğunuz malzemenin tepsi, fincan veya bardak, kaşık ve tabağın temizliğinden ve sağlamlığından emin olunuz. Özellikle ruj lekelerine ve çatlaklıklara dikkat ediniz.
- Sipariş alırken sipariş ayrıntılarını not ederek hatalara meydan vermeyiniz.
- Örneğin, bazı konuklar çayı açık, bazıları koyu demli çay ister.
- Sıcak içecekleri, ısıtılmış fincan ve bardaklarda servis ediniz.
- Bardak ve fincanlarda dudak payı bırakınız.
- İçeceği fincanın ya da bardağın dışına taşırmadan servis ediniz.
- Şekeri şekerlikle ve maşayla servis ediniz.
- Şekerle birlikte sakarin bulundurunuz.
- Çayı pota, bardağa ya da fincana koymadan önce mutlaka süzünüz. Süzgeç kullanmanın temel sebebi görüntüsünün kötü durması ya da ağza çay yapraklarının gelme olasılığıyla beraber, bardakta kalan çay yapraklarının demlenmeye devam etmesidir. Bu da çay zevkini bozar.
- Başta İngiltere olmak üzere birçok ülkede siyah çay isteğe göre limon veya sütle servis edilebilir.

Ülkemizde çay, cam çay bardaklarında veya fincanda servis edilebilmektedir. Değişik şekillerde çay servisi yapılabilmektedir. Klasik çay servisi, demlikte demlenen çayın süzülerek bardak veya fincan ile servis edilmesidir. Servisi yapmak için tepsiye tüm malzemeler dizilir. Fincana veya bardağa yeteri miktarda çay süzülür, üzerine su doldurulur. Tepsiyle misafire sağdan yaklaşarak servis için izin istenir. Çay fincanı misafirin önüne kaşıkla beraber konur. Şekerlik ve maşası bardağın ilerisine konup servis tamamlanır. Misafirin başka isteği olup olmadığı sorularak masadan uzaklaşılır. Diğer bir yöntem poşet çay servisidir. Poşet çay fincan ile servis edilir. Kaynamış sıcak su konmuş fincan ve kaşıkla

beraber poşet çay paketi, şekerlik, poşet çay atığı tabağı tepsiye yerleştirilir. Misafire sağdan, fincan kulpu ve kaşık sağ tarafa gelecek şekilde servis yapılır. Misafire başka isteği olup olmadığı sorularak masadan uzaklaşılır.

2.1.1.2. Yeşil Çay Servisi

Yeşil çayın hazırlanması farklıdır. Öncelikle siyah çayda olduğu gibi uzun süre bir demleme olayı söz konusu değildir. Çay suyu çok iyi kaynatılır. Su, kullanım esnasında içilebilecek sıcaklıkta olmalı, kaynar olmamalıdır. Çünkü yeşil çay yaprağı çok ince yapılı olduğu için yaprağa zarar verebilir. Demlikte veya fincanda hazırlanabilir. Yeşil çay hazırlamak için porselen demliğe her bardak için bir çay kaşığı oranında yeşil çay koyunuz. Yeşil çayı koymuş olduğunuz demliğe, daha önce kaynattığınız taze suyu ekleyiniz. Yeşil çayın demlenmesi için 3 – 4 dakika bekleyiniz. Demlediğiniz yeşil çayı hazırladığınız bardaklara süzerek servis yapınız. Daha sonra konuğa siyah çayda olduğu gibi aynı malzemelerle servis yapınız.



Resim 2.2: Yeşil çay

Fincanda yeşil çay hazırlığı ise şöyledir: Fincanın içerisine daha önceden ısıtılarak hazırlanan su konulur. Suyun üzerine yeşil çay yaprağı ilave edilir. 3-4 dakika bekletilerek çayın demlenmesi sağlanır. Yeşil çay yaprakları çıkarılarak çay hazırlanmış olur. Siyah çayda olduğu gibi aynı malzemeler kullanılarak servis edilir.

Poşet yeşil çayın servisi ise poşet siyah çay servisinde olduğu gibidir.

2.1.1.3. Bitki ve Meyve Çaylarının Servisi

Bitki ve meyve çayları, benzer şekilde servis edilir. Bitki veya meyve çayları çaydanlıkta demlenmişse tepsiye altlık veya peçete, şekerlik ve maşası konur. Demlenen çay kaşıklı ve altlıklı fincan ya da bardaklara konur. Tepsiyle misafire sağdan yanaşılır, servis için izin istenir. Servis kurallarına uygun olarak servis yapılır. Misafirin başka isteği olup olmadığı sorulur ve masadan uzaklaşılır.

Bitki çayları fincanda veya bardakta hazırlanıp servis edilecekse şöyle hareket edilir: Tepsiye altlık, şekerlik ve maşası, bitki dal ve yapraklarını koymak için küçük boy tabak konur. Kaynamış sudan fincana veya bardağa su konup üzerine küçük dal veya ilave edilir. Kaşık sağ tarfta olmalıdır. Misafire sağdan servis yapılır.

Bitki veya meyve çayı poşet çay şeklinde servis edilecekse tepsinin altlığı yerleştirilir. Şekerlik ve maşa, poşet çay fincanı ve altığı konur. Kaynamış sudan fincana ya da bardağa doldurulur, fincanın yanına poşet çay konur. Misafire sağdan yanaşılır ve servis kurallarına uygun şekilde servis yapılır.

2.1.2. Kahve Servisi

Çok çeşitli kahve türleri bulunmaktadır, modülün tamamı içecek servisi ile ilgili olmadığından bu bölümde yalnızca Türk kahvesi ve neskafe servisi anlatılacaktır.

2.1.2.1. Türk Kahvesi

Türk kahve pişirme şekli ile tüm dünyada Turkish Coffee (Türk Kahvesi) olarak adlandırılır. Kahve yeşil renkten kavrulup makineden ince toz hâlinde çekilerek hazırlanır. Ağız kısmı dar cezvelerde pişirilir. Köpüklü ve sıcak olarak servis edilmelidir. Orta şekerli bir Türk kahvesi şu şekilde yapılır: 1 tatlı kaşığı (2 gram) kahve, 1 tatlı kaşığı (4 gram) şeker cezveye konulur. 1 kahve fincanı (60 ml) su eklenerek karıştırılır. Kısık ateşte köpük hafif kabarıncaya kadar bekletilir. Köpüklü kısmı fincana boşaltılır. Cezve yeniden ateşe konur kaynayınca fincana boşaltılır. Küçük boy fincanlarda yanında su veya isteğe bağlı olarak likör ile servis edilir. Doley serilmiş tepsiye su ve kahve fincanı yerleştirilir. Konuğa sağından yaklaşarak önce kahve fincanının kulpu konuğun sapında olacak şekilde, daha sonra su servis edilir.



Resim 2.3: Türk kahvesi

- Türk kahvesi dört şekilde hazırlanır:
- Şekersiz (sade)
 - Az şekerli (1/2 tatlı kaşığı şeker)
 - Orta şekerli (1 tatlı kaşığı şeker)
 - Çok şekerli (1,5 tatlı kaşığı şeker)

2.1.2.2. Neskafe

Çeşitli işlemler sonucunda granül hâle getirilerek hazırlanan kahvelerdir. Fincanda servis edilir. Fincana 1 tatlı kaşığı granül kahve konup üzerine sıcak su eklenerek servis edilir. İsteğe bağlı olarak sıcak süt (süt potta götürülür), kahve kreması, toz krema konularak şekerlik ve maşa ile tepsiye yerleştirilir ve servis kurallarına uygun olarak servisi yapılır.



Resim 2.4: Neskafe

2.1.3. Süt Servisi

Konukların siparişi alındıktan sonra sütün servise hazırlanması için yapılacak işlemler şunlardır:

- Süt, dolaptan alınarak tezgâh üzerine alınır.
- Konuk isteğine göre hazırlanması gerekmele birlikte genellikle sıcak içileceğinden ısıtılacak kaplar seçilerek temizlik kontrolü yapılır.
- Süt ısıtılmaya başlanmadan bir tepsi içerisine tepsi dolley açılır.
- Fincan ve potlar sıcak olarak bekletilmeli veya servis öncesinde ısıtılmalıdır.
- Sütün konuk masasına götürüleceği pot, fincan ya da bardak, şekerlik ve maşası seçilerek temizlik kontrolü yapılır.
- Tepsi üzerine servis malzemeleri servis sırasına da uyularak (Önce masaya servis edilecek olanlar tepsinin ön tarafına konur.) tepsiye yerleştirilir.
- Süt, ısıtılmak üzere kaba konarak ocak veya fırın üzerinde ısıtılmaya bırakılır.
- Isınan süt, tepsi üzerinde bir tabak ve dolley üzerindeki pota konur.
- Servis elemanı tarafından son kontrolün yapılmasından sonra konuğa sağdan yaklaşarak servis kurallarına uygun şekilde servis yapılır.

2.1.4. Salep Servisi

Süt, şeker ve salep tozu salebin hazırlanması için gereken gereçlerdir. Salep hazırlamak için gerekli olan malzeme ve ölçüleri şöyledir: Salep (2 tatlı kaşığı - 10 gram), şeker (2,5 yemek kaşığı - 25 gram), süt (4 su bardağından biraz az - 750 gram), tarçın.

Salepin hazırlanması ise şu şekildedir: Salep ve şeker bir tencereye koyup iyice karıştırılır. Karışım, azar azar soğuk süt eklenerek ezilir. Kısık ateşte, karıştırarak koyulaşmaya kadar 10-15 dakika pişirilir. Salep fincanının sıcak olmasına dikkat edilmelidir. Fincanlara boşaltıp konuğun arzusuna göre üzerine tarçın serpilerek tepsiye konur. Müşteriye sağdan servis yapılır.

Günümüzde bir fincanlık hazır poşetlerde sadece sıcak su ile karıştırılarak yapılan salepler bulunmaktadır. Bu tür salepler fincanda hazır salep tozu ve sıcak su karıştırılıp hazırlanarak tepsiye yerleştirilir. Müşteriye sağdan servis yapılır.



Resim 2.4: Salep servisi

2.2 Çeşitli Soğuk İçeceklerin Servisi

2.2.1. Gazlı İçecekler

İçecekler içerisinde önemli bir paya sahip olan gazlı içecekler, karbondioksit ile gazlandırılmış olan meyveli, aromalı, kola, tonik gibi içeceklerdir. Gazlı içecekler genel olarak gazoz veya meşrubat olarak da adlandırılır.

Serinletici bir özelliğe sahip olan gazlı içecekler günün her saati içilebiliyor olmalarından dolayı tüketimi oldukça fazladır. Bitki, meyve aromalı ve sade olmak üzere birçok çeşitleri mevcuttur.

Gazlı içecekler üretildikleri maddelere, üretimlerinde kullanılan meyvelerin oranlarına ve içerisindeki aroma maddelerine göre çeşitli gruplara ayrılırlar.

Bunlar:

- Gazozlar
 - Meyve aromalı gazozlar
 - Bitki aromalı gazozlar
 - Karışık aromalı gazozlar
- Sodalar
 - Doğal maden suyu kaynak sodası
 - Yapay soda
 - Meyve aromalı soda
- Kola
- Tonik
- Malt içecekleridir.

- **Meyve aromalı gazozlar:** Meyve suyu püresi veya bunların konsantresinin içilebilir özellikteki su, şeker, izin verilen katkı ve aroma maddeleri ile tekniğine göre gazlı olarak hazırlanan içeceklerdir.
 - **Bitki aromalı gazozlar:** Yapımında çeşitli bitkilerin ekstrakt veya aroması kullanılan gazozdur. Sade gazoz olarak bilinir.
 - **Karışık aromalı gazoz:** Değişik bitki ve meyve aromalarıyla hazırlanan sade gazozdur.
- **Kola:** İçilebilir özellikteki su, şeker, kafein, diğer bileşenler ve izin verilen katkı maddeleri ve kendine özgü aroma maddeleri ile tekniğine göre hazırlanan ve karbondioksit ile gazlandırılmış olan içecektir.
- **Doğal maden suyu:** Kaynak sodası çözünmüş hâlde mineral ve gaz içeren kaynak suları maden suyu adı altında toplanır. Maden suyu, içerdiği tüm mineraller ve karbondioksit gazı ile birlikte yer altındaki çatlaklardan yol bularak yeryüzüne çıkar ve tamamen “doğaldır”. Maden suyu sodası olarak da ifade edilir. Maden suyu yerin en derin katmanlarından çıkar ve çıktığı yerin jeolojik özelliklerini taşır. Magmadan aldığı karbondioksit gazının basıncı vasıtasıyla yeryüzüne çıkar. Yeryüzüne çıkarken geçtikleri katmanlardan mineralleri de alarak yol alır. Doğal suların içerdiği zengin mineraller vücudumuzda vitaminlerin fonksiyonlarına yardımcı olur.
 - **Yapay soda:** İçilebilir özellikteki su, sodyum bikarbonat veya izin verilen mineral tuzu, katkı ve aroma maddeleri ile tekniğine göre hazırlanan ve karbondioksit ile gazlandırılmış olan içecektir. İçilebilir nitelikteki herhangi bir suya karbondioksit eklendiğinde soda yapmış oluruz.

Maden suyu ile soda arasındaki fark şudur: Maden suyunda karbondioksit gazı doğal olarak bulunmakta iken sodada daha sonradan ilave edilmiştir. Ayrıca maden suları yer altındaki kaynaklarında yeryüzüne çıkarken geçtikleri katmanların minerallerini de alır. Bu durumda maden suyu mineralce çok zengin iken soda mineral içermez.

Meyve aromalı soda maden sularına ve sodaya değişik meyve aromalarının ilave edilmesiyle elde edilen içeceklerdir. Ürünü çeşitlendirmek amacıyla piyasaya sürülen meyve aromalı sodalarda elma, vişne, çilek, ananas, böğürtlen, limon, mandalina, portakal, şeftali, tropik, kavun, kivi, muz vb. vardır. Doğal tatlandırıcı olarak meyvenin kendisinden elde edilmekte olan glukoz şurubu kullanılmaktadır.

- **Tonik:** İçilebilir özellikteki su, şeker, kinin veya narincin, diğer bileşenler ve izin verilen katkı ve aroma maddeleri ile tekniğine göre hazırlanan ve karbondioksit ile gazlandırılmış olan acı gazozdur. En az % 6 şeker (sakkaroz) ile litresinde en çok 90 miligram kinin tuzu veya narincin bulunur. Hazırlanmasında meyve suyu kullanılıp kullanılmadığına göre sade, limonlu, greylu vb. çeşitleri vardır. Genellikle sek olarak tüketilmekten ziyade değişik karışım ve kokteyllerin yapımında yardımcı içecek olarak kullanılır.

- **Malt:** Çimlendirilerek kavru lan tahıllara denir. Bunlardan elde edilen içeceklerdir. İçeceği oluşturan şıra mayalı olmadığı için içecek alkol içermez. Tahıllardan özellikle de arpadan elde edilen malt içecekleri B vitamini bakımından zengindir. Elma, nar, şeftali vb. meyvelerle aromalandırılarak piyasaya sürülür. Soğuk olarak tüketilen içeceklerdir. Mayasız oldukları için içerisine buz katılabilir. Alkolsüz malt içecekleri, alkolsüz bira ile aynı değildir, Aralarındaki en önemli fark, alkolsüz malt içeceklerinin tatlı ve daima koyu renkli olmasıdır. Fermantasyonu biradan farklıdır.

2.2.1.1. Gazlı İçeceklerin Servis Şekilleri

Meyve aromalı gazozlar ve kola miktar olarak 25-35 cl arasında servis edilir. Önceden dolapta soğutulmuş meşrubatların (kola, gazoz vb.) servisinde 30-35 cl hacimli highball bardakları kullanılır. Soda ve maden suları için ise 25-30 cl alan daha küçük hacimli bardaklar tercih edilir. Daha önceden yeteri kadar soğutulmamış içeceklere buz konularak servisi yapılabilir. Ancak buz katılarak soğutulan içeceklerin servisinde biraz daha büyük bardakların (35-40 cl) kullanılması daha uygundur.



Resim 2.5: Highball bardaklar



Resim 2.6: Long drink bardaklar

Meyveli olmayan gazozların, sodanın ve kolanın servisinde limon ve portakal dilimi eklenebilir. Gazlı içeceklerin servisi şişeden veya premix makinelerden yapıllarına göre değişiklik göstermektedir.

Şişeden servis: Meşrubatlar daha önceden bardaklara konularak servis edilebileceği gibi şişe ile misafirin masasına giderek buradan da servisi yapılabilir. Bu tarz servis hem göz dolduracak hem de servis esnasında içeceğin gazının kaçmasını önleyecektir.

Gazlı içeceklerin şişe ile servisinde izlenmesi gereken yöntem şu şekildedir:

- Tepsi üzerine şişe ve bardakların kaymasını önlemek için dolley veya kumaş peçete serilir.
- Tepsi sol elin dört parmağıyla alttan, başparmakla da üstten olacak şekilde tutulur.
- Tepsie konulan şişelerin devrilmesini önlemek için şişeler, tepsinin üstünde kalan başparmağa degecek şekilde tepsie konulur. İki şişe varsa başparmak iki şişe arasında kalmalı ve her iki şişeye de destek olmalıdır.(Fazla sayıdaki şişe ve bardağı taşımak kuvvet gerektirdiği için tepsi, bütün parmaklar altta kalacak şekilde tutulur.)
- Bardak şişenin sağına gelecek şekilde tepsie yerleştirilir. İçecek limon dilimi ile garnitürlenecek ise bir dilim limon bardağın içine konur.
- Bardakaltlığı ve gerekiyorsa buz kovası alınır.
- Misafirin sağ tarafında yaklaşarak bardakaltlığı masaya konur.(Masa üzerinde masa örtüsü varsa altlık koymaya gerek yoktur. Bardakaltlığı genellikle cam, vitray, ahşap vb. üzerine örtü kullanılmayan yüzeylerde kullanılır.)
- Bardak, altlığın üzerine gelecek şekilde masaya yerleştirilir. Varsa bardaktaki amblemin misafire dönük olması gerekir.
- Şişe sağ ele alınarak, etiketi misafire bakacak şekilde, içindeki içecek bardağa boşaltılır. Bardağın 3/4'ünün doldurulması yeterlidir.
- İçecekler bardaklara doldurulurken taşırılmamalı, bunun için dikkatli ve sabırlı olunmalıdır. Gazozlar asitli içecekler olduklarından, köpürme yapar ve biraz yavaş olunmazsa bardaktan taşabilir. Bunun için biraz doldurduktan sonra köpüklerin dinmesi için birkaç saniye beklenir ve sonra devam edilerek bardak doldurulur. Gazozların çok fazla köpürmemesi için taşımada fazla hareket edilmemelidir.
- Yeteri kadar boşaltıldıktan sonra şişe, yine etiketi misafire bakacak şekilde bardağın sağ ilerisine bırakılır. Masada yeteri kadar yer yoksa şişe geridona da konulabilir.
- İçecek yeteri kadar soğuk değilse veya misafirler özellikle isterlerse bardağı birkaç parça buz konabilir.
- Boşalan şişe hemen masadan kaldırılır.

Makineden servis: Premiks ve postmiks makineleri, şifon sistemi ile çalışan makinelerdir. Sistem içecek tankları içerisindeki hazır içeceklerin (premix), gaz basıncı ile sistemin dağıtım musluklarına soğutulularak gönderilmesine dayanır. Bardaki bu musluktan sisteme bağlı içecekler soğutulmuş (+3 ila +5 °C) olarak bardaklara doldurulur. Bu şekilde içecekler bardaklara, barda bulunan ve devamlı içecek sağlayan şifon dipenserden doldurulur. Arzuya göre buz ve limon dilimi ilave edilir. Bardak, içinde dolley bulunan tepsie alınır ve salona getirilerek konuğun sağından servis edilir.

Boşlarının toplanması: Misafirlerin masaları devamlı takip edilerek boşların zaman geçirilmeden toplanması gerekmektedir. Boş şişe ve bardakların masada uzun süre kalması hem görüntünün çirkin olmasına hem de boş şişelerin kolay devrilmesinden dolayı istenmeyen kazalara yol açabilir. Misafirlerin sağ tarafından yaklaşarak önce şişe boşları alınır. Sonra boş bardak alınarak sol eldeki, üzerinde dolley olan tepsie konur ve kaldırılır.

2.2.2. Su Servisi

Suyun servise hazırlanmasında dikkat edilecek noktaları şöyle sıralayabiliriz:

- Su servisi konuğun sağ tarafından yapılmalıdır.
- Servis edilecek su, yeterince soğuk veya konuğun isteğine uygun bir ısıda olmalıdır.
- Şişe ile yapılan su servislerinde gerek cam şişe folyosu, gerekse plastik şişe kapağı konuğun gözü önünde açılmalıdır.
- Gerek sürahi ile yapılan serviste gerekse şişe ile yapılan serviste sürahi veya şişe bardağa değiştirilmeden bardağın 2/3'ü doldurulmalıdır.

2.2.3. Buzlu Çay (Ice-Tea) Servisi

Buzlu çay, yaz günlerinde serinletici ve hararet giderici bir içecektir.

Soğuk çay demi, limon suyu ve şeker şurubu ile hazırlanır. Şeker şurubu ise bir ölçü şeker ve suyun kaynatılması ile hazırlanır. Buz içerisinde şekerin erimesi güç olduğundan tercih edilir.

Limonlu ice-tea (buzlu çay): 1 bardak için malzemeler:

- ½ su bardağı demli çay
- Yemek kaşığı limon suyu
- Şeker şurubu
- Buz
- Defneyaprağı, limon dilimi

Yapılışı: Büyük bir kokteyl bardağının (long drink vb.) yarısına kadar çay doldurulur. Üzerine yeterli miktarda buz konur. İyice karıştırılır. Limon suyu ve şeker şurubu eklenir. İyice karıştırılır. Defneyaprağı ve limon dilimi ile süslenir. Soğuk olarak servis edilir.

İstenirse ice-tea saf şeftali suyu ya da saf limon suyu kullanılarak da hazırlanabilir.

Soğuk çay yaparken püf noktası demin hemen soğutulmasıdır. Bu yüzden bol buz kullanmak gerekir. Bu yapılmadığında tadı değişir ve acılaştır.

Piyasada değişik tat ve aromalarda teneke kutularda yaygın olarak satılan limon ve şeftali aromalı buzlu çaylar bulunmaktadır. Servisi aşağıdaki şekilde yapılmaktadır:

- Siparişten sonra içine dolley serilmiş tepsiye uygun bardak, kâğıt peçete ve üst ve dış yüzeyi silinmiş kutu içecek ile gerekiyorsa buz kabı alınır.
- Peçete ve bardak konuğun sağından masaya bırakılır. Bardak, peçetenin üstüne veya yanına konur.
- Kutu içecek açılarak konuğun sağından bardağa boşaltılır.

- İstenirse bardağa birkaç parça buz daha ilave edilebilir. Buz ile beraber limon dilimi de konur. Buz ilave edilecek bardaklar doldurulurken biraz boşluk bırakılmalıdır.
- Kutuda kalan içecek, bardağın sağ ilerisine bırakılır.
- Hazır içeceğin yanında şeker ve kaşığı gerek yoktur. Sadece pipet ile servis edilir.

2.2.4. Milk Shake Servisi

Milk shake, soğuk süt, dondurma, çeşitli meyveler ve şurupların karıştırıcıda (blender) karıştırılması ile hazırlanan besleyici içeceklerdir. Çoğunlukla alkolsüz hazırlanır. Alkollü olarak hazırlananları da vardır.

İyi bir milk shake hazırlamak için kullanılacak sütün çok soğuk olması ve yeteri kadar (ortalama 50-60 saniye) karıştırıcıda karıştırılması gerekmektedir.

Aşağıda çeşitli malzemelerle hazırlanmış birkaç milk shake tarifi verilmiştir.

Çikolatalı Milk Shake

Malzemeler:

- 1 su bardağı soğuk süt
- 3 top vanilyalı dondurma
- 1 yemek kaşığı çikolata şurubu
- Çikolata rendesi

Yukarıdaki malzemeler önce süt olmak üzere karıştırıcıya konup bir dakika kadar karıştırılır. Daha sonra bardağa süzülür. Çikolata rendesiyle garnitürlenerek servise hazırlanır.

Muzlu Milk Shake

Malzemeler:

- 1 bardak soğuk süt
- 1 top vanilyalı dondurma
- 1 adet küçük muz
- 1 cl muz likörü (isteğe bağlı)

Yukarıdaki malzemeler ve muzun 2/3'ü (muzlar küçük parçalara doğranarak) karıştırıcıda 1 dakikaya yakın karıştırılır. İçecek bardağa boşaltılır. Plastik kürdana sıra ile muz dilimi, kiraz, muz dilimi takılır. Hazırlanan garnitür bardağın üzerine konur.

Çilekli Milk Shake

Malzemeler:

- 1 bardak soğuk süt
- 3 top çilekli dondurma
- 3 cl şeker şurubu
- 5 adet orta boy çilek

Yukarıdaki malzemeler ve ikiye bölünmüş dört adet çilek karıştırıcıda 1 dakikaya yakın karıştırılır. İçecek bardağa boşaltılır. Kalan bir adet çilek bardağın kenarına takılarak garnitürlenir.

Dondurma, süt ve çeşitli taze meyveler ile diğer katkı maddelerinin karışımıyla hazırlanan milk shake büyük tumbler (highball) bardağına süzülür. Hazırlanan milk shakein özelliğine göre meyve dilimleri veya çikolata, antepfıstığı, kakao, kahve gibi maddelerle garnitürlenerek içerisine pipet konur. İçerisine dolley (dantel kâğıt) konmuş tepsiye yerleştirilir. Misafir masasına götürülerek misafirin sağından servis edilir.

2.2.5. Hazır Meyve Suları ve Taze Sıkılmış Meyve Suları

Meyve suyu taze, olgun ve sağlıklı meyvelerden mekanik yol ile elde edilen ve uluslararası besin standartlarında belirtilen katkı maddeleri ilave edilerek içilebilir özellik kazandırılan, fermante olmamış içecek maddesine denir. Meyve suları bardaklara alınarak ya da şişe veya kutusu konuk önünde açılacaksa daha önce anlatıldığı şekilde tepsiyle konuğa sağından servis edilir.

Günümüzde sağlıklı yaşam alanları olarak gelişen güzellik merkezlerinde yoğun olarak taze sıkılmış meyve suları servis edilmektedir. Çeşitli şekil ve ebatlardaki meyve suyu sıkma makinelerinde elde edilen taze meyve (portakal, greyfurt, elma, havuc, nar vb.) suları çeşitli şekillerdeki bardaklara alınarak tepsi ile götürülür ve konuğun sağından servis edilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Tekniğine uygun olarak çay servisi yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Ön hazırlığınızı yapınız.➤ Konuğu karşılayınız.➤ Konuğun oturduğu masayı kontrol ediniz.➤ Çay siparişini alınız.➤ Tepsi üstünü peçete ve ya örtü ile kaplayınız.➤ Çay servis araç-gereçlerini hazırlayınız.➤ Araç-gereçlerin temizlik kontrollerini yapınız.➤ Çayın servisini yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kullanacağınız araç gereci önceden hazırlayınız.➤ Temiz ve düzenli çalışınız.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Hijyen ve güvenlik kurallarına uyunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet sonunda kazandıklarınızı aşağıdaki soruları cevaplandırarak ölçünüz.

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Fincanla yapılan çay servisinde kullanılan servis araçları hangi maddede doğru olarak verilmiştir?
A) Çay servis tepsi ve altlığı-çay fincanı ve altlığı-çay kaşığı-şekerlik ve maşası
B) Tepsi şekerlik ve maşa çay potu -su potu çay fincanı
C) Tepsi-çay fincanı ve altlığı-çay kaşığı - limonluk ve kaşığı
D) Tepsi-çay kaşığı ve fincanı-çay kaşığı şekerlik
2. Servise hazırlanan salep üzerine tarçın ne zaman ilave edilir?
A) Salebin kaynamasından önce
B) Salep kaynamaya başladığında
C) Fincanlara konulduktan sonra
D) Şekerin ilavesinden sonra
3. Gazlı içeceklerin servisinde ne tür bardaklar kullanılır?
A) Flüt bardak
B) On the rock bardak
C) Highball ve long drink bardaklar
D) Parfaid bardak
4. İçilebilir özellikteki su, şeker, kinin veya narincin, diğer bileşenler ve izin verilen katkı ve aroma maddeleri ile tekniğine göre hazırlanan ve karbondioksit ile gazlandırılan içecek aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kola
B) Tonik
C) Soda
D) Maden Suyu
5. Buzlu çay servisinde kullanılacak bardak çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
A) On the rocks bardağı
B) Whisky tumbler bardağı
C) Long drink bardağı
D) Kokteyl bardağı
6. Milk shake servisinde aşağıdaki hangi garnitür maddesi kullanılmaz?
A) Taze meyveler
B) Kakao
C) Çikolata rendesi
D) Pudra şekeri

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

AMAÇ

Yöntem ve kurallara uygun olarak konuk uğurlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki güzellik merkezlerine giderek konukların nasıl uğurlandığını gözlemleyiniz. Sınıfta arkadaşlarınızla gözlemlerinizi paylaşınız.

3. MÜŞTERİ UĞURLAMA

Konuk karşılamada olduğu gibi uğurlamada da görgü kurallarına uymak gerekir. Konuğunuza gösterdiğiniz saygı ve ilgi sizin kişiliğinizi ve iş yerinin çalışma felsefesini gösterir.

Kapıda güler yüzle ilgi ve nezaketle karşılanan konuk yine aynı tavırlarla kapıda uğurlanmalıdır. Konuğu uğurladığınız yer karşınızdaki kişiye verdiğiniz değeri, önemi ve saygıyı gösterir.

Her şeyin olumlu gittiği bir satış ve uygulama ilişkisinden sonra olaya noktasını koyan şey müşteriye nasıl uğurladığınızdır. Güzel bir uğurlama konukta güzel bir izlenim kalmasını sağlar. Özensiz uğurlama konukta güvensiz ve kötü bir izlenime yol açar.

Müşteri herhangi bir uygulama yaptırmamış olsa dahi onu olumlu bir şekilde uğurlamak gerekir. Hizmet satın almayan konuklara farklı tavır alınmamalıdır. Aksi takdirde işletmeye bir daha gelmeleri engellemiş olur. Mutlaka konuktan önce davranılmalı ve teşekkür edilmelidir. Eğer konuk önce davrandıysa teşekkür ederse “Rica ederim.” gibi bir cevap yerine “Biz teşekkür ederiz.” gibi geldiği için asıl sizin teşekkür ettiğinizi belirten bir cevap verilmelidir. Uğurlama anında yorgunluk belirtisi gösterilmemelidir. Hizmetler hakkında bilgi verilen süre boyunca taşınan olumlu ifade sürdürülmelidir. Konuğa, giderken eşlik edilmelidir. “Herhangi bir gereksiniminiz olduğunda, öğrenmek istedikleriniz olduğunda lütfen bizi çekinmeden arayın, her zaman bekleriz.” diyerek ve kapıya kadar birlikte giderek konuk uğurlanmalıdır.

Uygulaması bitip ödeme yapan konukla kapıya kadar gidilmeli, varsa manto ya da ceket tutulmalıdır. Kapı açılarak güler yüzle uğurlanmalı ve kapı yavaşça kapatılmalıdır. İşletmeden ayrılan konuğun son olarak gördüğü kişinin konuğu uğurlayan eleman olduğu unutulmadan güler yüzle ve kibarca konuk uğurlanmalıdır.

İş yerinde konukların karşılanması ve uğurlanması standartlaşmalı ve her gelişte konuğa aynı davranış gösterilmelidir. Aksi takdirde ilk gelişte kapıya kadar uğurlanıp diğer gelişlerinde farklı davranışları gören konuk, kendine olan ilginin ve saygının azaldığını düşünerek işletmeye olan güvenini ve ilgisini kaybeder.

UYGULAMA FAALİYETİ

Yöntem ve kurallara uygun olarak konuğu uğurlayınız

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konuğu kapıda karşılayınız.	➤ Günün saatine göre konuğu selamlayınız.
➤ İlk defa gelen bir konuksa nasıl yardımcı olabileceğinizi, randevusu olup olmadığını sorunuz.	➤ Güler yüzlü olunuz.
➤ İlk defa gelen konuğa işletmeyi tanıtıcı bilgiler veriniz.	➤ Açık, net ve anlaşılır bir dille konuşunuz.
➤ Randevusuz gelen konuğu bir sonraki randevunun zamanını hesaplayarak kabul ediniz.	➤ Randevuların üst üste alınmamasına özen gösteriniz.
➤ Konuğu ilgili kişiyle görüştürmek ya da ilgili birime yönlendirmek için bekletmeniz gerekiyorsa oturma salonuna alınız.	➤ Sıcak davranınız.
➤ Konuğa içecek ikramı teklifinde bulununuz.	➤ Saygı duyduğunuzu ve konuğa önem verdiğinizi hissettiriniz.
➤ İçecek isteğine göre hazırlık yapınız.	➤ Servis kurallarına uyunuz.
➤ İçeceğin servisini yapınız.	➤ Konuğa başka bir isteği olup olmadığını sorunuz.
➤ Boş servisleri toplayınız.	➤ Boş toplama kurallarına uyunuz.
➤ Konuğun randevu saati geldiğinde uygulama birimine kadar eşlik ediniz.	➤ Hoş vakit geçirmesini dileyiniz.
➤ Uygulama sonrasında konuktan ödemesini alınız.	➤ Fiyat hesaplamasını doğru yapınız.
➤ Konukla kapıya kadar gidiniz.	➤ Güler yüzlü olunuz.
➤ Varsa manto ya da ceketini tutunuz.	➤ Kibar olunuz.
➤ Güler yüzle uğurlayınız.	➤ Tutarlı davranınız.
➤ Kapıyı kapatınız.	➤ Konuk gitmeden kapıyı kapatmayınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına (X) işareti koyarak kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konuğu kapıda karşıladınız mı?		
2. İlk defa gelen bir konuksa nasıl yardımcı olabileceğinizi, randevusu olup olmadığını sordunuz mu?		
3. İlk defa gelen konuğa işletmeyi tanıtıcı bilgiler verdiniz mi?		
4. Randevusuz gelen konuğu bir sonraki randevunun zamanını hesaplayarak kabul ettiniz mi?		
5. Konuğu ilgili kişiyle görüştürmek ya da ilgili birime yönlendirmek için bekletmeniz gerekiyorsa oturma salonuna aldınız mı?		
6. Konuğa içecek ikramı teklifinde bulundunuz mu?		
7. İçecek isteğine göre hazırlık yaptınız mı?		
8. İçeceğin servisini servis kurallarına uygun yaptınız mı?		
9. Boş servisleri kuralına uygun topladınız mı?		
10. Konuğun randevu saati geldiğinde uygulama birimine kadar eşlik ettiniz mi?		
11. Uygulama sonrasında konuktan ödemesini aldınız mı?		
12. Konukla kapıya kadar gittiniz mi?		
13. Varsa manto ya da ceketini tuttunuz mu?		
14. Güler yüzle uğurladınız mı?		
15. Kapıyı konuk gittikten sonra kapattınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme” ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet sonunda kazandıklarınızı aşağıdaki soruları cevaplandırarak ölçünüz.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. İşletmede konuğun uğurlandığı yer
.....
..... gösterir.
2. Müşteri herhangi bir uygulama yaptırmamış olsa dahi,
.....
..... gerekir.
3. Hizmet satın almayan konuğa olumsuz tavır gösterilirse,
.....
.....
4. İş yerinde konukların karşılanması ve uğurlanması standartlaşmalı ve her gelişte konuğa aynı davranış gösterilmelidir çünkü
.....
.....
.....

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 Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi müşteri kabul etmede dikkat edilecek hususlardan değildir?
A) Konukla akıcı ve anlaşılır bir dille konuşmak
B) Önceden rezervasyon yaptırmamış konukları kabul etmemek
C) Bakımlı ve özenli olmak
D) Konuk görüldüğü anda onunla ilgilenmek
2. Aşağıdakilerden hangisi telefon kullanımında dikkat edilecek hususlardan değildir?
A) Telefonu 2 dakika içerisinde cevaplamak
B) Telefon açıldığında karşıdaki kişiyi selamlamak
C) Selamlamadan sonra kendinizi tanıtmak
D) Önce karşıdaki kişinin telefonu kapatmasını beklemek
3. Gazlı içeceklerin servisinde ne tür bardaklar kullanılır?
A) Flüt bardak
B) On the rock bardak
C) Highball ve long drink bardaklar
D) Parfaid bardak
4. Maden suları ve soda kaç cl hacimli bardaklarda servis edilir?
A) 15-20 cl
B) 20-25 cl
C) 25-30 cl
D) 30-35 cl
5. 5.Buzlu çay servisinde kullanılacak bardak çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
A) On the rocks bardağı
C) Long drink bardağı
B) Whisky tumbler bardağı
B) Kokteyl bardağı
6. Kutu içecek servisinde kutuda kalan içecek masada nereye bırakılır?
A) Bardağın sağ ilerisine bırakılır.
B) Sol tarafa konur.
C) Menaj takımının önüne bırakılır.
D) Masaya bırakılmaz.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. İşletmeye ilk defa gelen konuklarla yapılan ön görüşmenin verimli geçmesi için
.....
.....
..... gerekir.
2. Konuklara verilmek üzere düzenlenen, konuğun alacağı paket programın içeriğini, tarihlerini ve saatlerini gösteren karta denir.
3. Konuklar işletmeye ilk geldiğinde yapılan görüşmede doldurulan, konuğa ait bilgileri içeren kartlara denir.
4. Konuk kabul bölümü güzellik merkezinin yerinde bulunur.
5. Gerek sürahi ile yapılan serviste gerekse şişe ile yapılan serviste sürahi veya şişe bardağa değiştirilmeden bardağın doldurulmalıdır.
6.; soğuk çay demi, limon suyu ve şeker şurubu ile hazırlanan serinletici bir içecektir.
7. İyi bir milk shake hazırlamak için kullanılacak sütün çok olması ve yeteri kadarda karıştırılması gerekir.
8. Maden suyu ile soda arasındaki fark
.....
.....
..... olmasıdır.
9. Müşteri herhangi bir uygulama yaptırmamış olsa dahi
..... gerekir.
10. Hizmet satın almayan konuğa olumsuz tavır gösterilirse
.....

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 modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1.	B
2.	A
Boşluklarda Yer Alması Gereken İfadeler	
1.	Randevu Kartı
2.	Konuk Kayıt Kartı
3.	Giriş Kapısına Yakın

:

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1.	A
2.	C
3.	C
4.	B
5.	C
6.	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	Konuğa gösterilen saygı ve ilgi ve iş yerinin çalışma felsefesini gösterir.
2	Olumlu bir şekilde uğurlamak
3	İşletmeye bir daha gelmesi engellemiş olur.
4	İlk gelişte kapıya kadar uğurlanıp diğer gelişlerinde farklı davranışları gören konuk, kendine olan ilginin ve saygının azaldığını düşünerek işletmeye olan güvenini ve ilgisini kaybeder.

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1.	B
2.	A
3.	C
4.	C
5.	C
6.	A
Boşluklarda Yer Alması Gereken İfadeler	
1.	Görüşme yapan elemanın kibar, güler yüzlü, rahatlatıcı ve dikkatli bir dinleyici olması gerekir.
2.	Randevu kartı
3.	Konuk kayıt kartı
4.	Giriş kapısına yakın
5.	2/3'ü
6.	Buzlu çay
7.	soğuk/karıştırıcı
8.	Maden suyunda karbondioksit gazı doğal olarak bulunmakta iken sodada daha sonradan ilave edilmiş
9.	Olumlu bir şekilde uğurlamak
10.	İşletmeye bir daha gelmesi engellemiş olur.

KAYNAKÇA

- BULDUK Sıdıka, Ayşe AYCAN, **Servis-1**, Ya-pa Yayınları, İstanbul, Eylül 2002.
- MEGEP, **Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Çay Hazırlama ve Servisi Modülü**, Ankara, 2006.
- MEGEP, **Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Çeşitli Sıcak İçeceklerin Servisi Modülü**, Ankara, 2006.
- MEGEP- **Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Gazlı İçeceklerin Servisi Modülü**, Ankara, 2006.
- MEGEP- **Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Diğer Soğuk İçecekler ve Servisi Modülü**, Ankara, 2006.
- MEGEP- **Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Telefon Hizmetleri Modülü**, Ankara, 2006.