



YİYECEK-İÇEC EK HİZMETLERİ

acikogretim.biz

TRZ205U



KISA ÖZET



1.ÜNİTE Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması ve Örgütlenmesi

GİRİŞ

Turizm, son yıllarda dünyanın ve Türkiye'nin en gözde, en çok irdelenen ve en fazla konuşulan olayı olmuştur. Bunun da en büyük nedeni dünya nüfusunun yaklaşık olarak %10'unun uluslararası turizm hareketlerine katılması ve turizm endüstrisinin diğer endüstrilere göre daha fazla ve hızlı bir büyüme göstermesidir. Ancak 2008 yılında yaşanan ekonomik krizin ardından, 2009 yılında turizm hareketleri düşüş yaşamış; 2010 yılında yeniden yükselişe geçmiştir. Uluslararası turizm hareketleri son on yılda dikkate değer bir şekilde yükselmiştir.

2010 yılı Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine bakıldığında, uluslararası seyahatler dünyada % 6,6 artarak 940 milyon kişiye; turizm gelirleri de % 4,7 artarak 919 milyar dolara ulaşmıştır. 2010 yılında Türkiye'ye gelen turist sayısı 28.511.000 kişiye; turizm gelirleri de 15 Milyar 853 Milyon dolara ulaşmıştır: Bir önceki yılla kıyaslandığında; gelen turist sayısında % 5,7 artış; gelirler açısından da % 1,7 oranında azalmıştır. Bu durumda turizm sektörünün ne kadar önemli olduğu kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren turizm işletmelerini altı grupta toplayabiliriz:

*Konaklama işletmeleri *Yiyecek-İçecek işletmeleri *Ulaştırma işletmeleri *Seyahat işletmeleri *Rekreasyon işletmeleri *Diğer işletmeler (Hediyeelik eşya satan işletmeler gibi). Türkiye'de modern anlamda ilk otel, Wagon Lits şirketi tarafından Şark Ekspresi ile İstanbul'a gelen Avrupalı turistleri ağırlamak amacıyla 1892 yılında İstanbul'da yapılan Pera Palas otelidir. Türk turizminin başlamasına öncülük eden ilk uluslararası zincir otel ise 1955 yılında İstanbul'da açılan Hilton Oteli olmuştur.

YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Yiyecek -içecek işletmeleri, konaklama işletmeleri bünyesinde ve turizm pazarında bağımsız olarak 2 faaliyet gösteren önemli bir turizm işletmesidir. Kültür ve Turizm Bakanlığının "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde" 05.03.2011 tarihinde yapmış olduğu deği-şikliğe göre; konaklama işletmeleri içinde önemli bir yer tutan otelleri şu şekilde tanımlamaktadır: "Oteller, aslı fonksiyonları konukların konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulun-durabilen tesislerdir. Oteller yıldızları açısından; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.

Tanımdan anlaşılacağı gibi otel işletmelerinin hizmetleri dört bölümde toplanabilir:

*Geceleme Hizmetleri Bölümü *Yiyecek-İçecek Hizmetleri Bölümü *Animasyon Hizmetleri Bölümü (Spor ve Eğlence) *Yardımcı ve Tamamlayıcı Hizmetler Bölümü (Kuaför, Güzellik Salonları, Spa, Fitness Center ve Alış-veriş olanakları gibi). Kültür ve Turizm Bakanlığının denetimine bağlı olarak faaliyet gösteren turistik belgeli otellerde yiyecek-içecek ile ilgili özellikler aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

Bir yıldızlı oteller: Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu (Yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir). 06.00 - 24:00 saatleri arasında büfe hizmeti bir zorunluluk olarak yer almaktadır.

İki yıldızlı oteller: Bir yıldızlı oteller için aranan niteliklere ek olarak, Odalara içecek hizmeti vermek zorunlu hale getirilmiştir.

Üç yıldızlı oteller: İki yıldızlı oteller için aranan niteliklere ek olarak, yatak sayısının % 25'i oranında oturma imkânının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması. Odalarda mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması. İkinci sınıf lokanta, kafe-

terya veya kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon veya toplantı salonu ünitelerinden en az bir adedi ve 24 saat büfe hizmeti zorunlu kılınmıştır.

Dört yıldızlı oteller: Üç yıldızlı oteller için aranan niteliklere ek olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır: *Odalarda mini bar. *06.00 - 24.00 saatleri arasında oda servisi. *Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitesinin en az yüzde ellisine hizmet veren asgarî ikinci sınıf lokanta.

Beş yıldızlı oteller: Yerleşme durumu, yapı, tesisat, donanım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren ve toplam personelinin en az % 25'i konusunda eğitim almış personelden oluşan en az 120 odalı otellerdir. Beş yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller için aranan niteliklere ek olarak 24 saat oda servisi hizmeti sunmaktadırlar.

Uygulamada, oteller iki değişik kritere göre sınıflandırılır:

***Birinci kriterde;** ilgili otel bölümünün gelir getirip getirmediğine bakılır. Örneğin, odalar ve yiyecek-içecek bölümleri gelir getiren bölümler olarak tanımlanırken; personel, muhasebe ve pazarlama gibi bölümler destek hizmetleri bölümü olarak ifade edilir.

***İkinci kriterde;** otel bölümlerinin otele gelen konuklarla olan ilişkilerine göre sınıflandırılma yapılır. Örneğin, önbüro, restoran, bar ve animasyon bölümünde çalışan elemanlar otelde konuklarla bire-bir ilişki içinde olurken; muhasebe ve pazarlama bölümünde çalışan personelin konuklarla direkt ilişkisi yoktur ve bu bölümler destek hizmetleri içinde yer aldıklarından arka planda kalmaktadır.

1. Yasal Açıdan Sınıflandırma

*Belediyeye Bağlı Restoranlar *Kültür ve Turizm Bakanlığı'na Bağlı Restoranlar
- Birinci Sınıf Restoranlar
- İkinci Sınıf Restoranlar

2. Yapılanmalarına Göre Restoranlar (Bulunduğu Yere Göre Yapılanan Yiyecek-İçecek İşletmeleri)

*Otel Restoranları *Bağımsız Restoranlar *Kurum Restoranları (Üniversite ve Hastane) *Hava Alanları, İstasyon ve Otogar Restoranları *Ulaşım Araçları Restoranları (Gemi ve Tren) *Üyelerine Hizmet Sunan Restoranlar (Kulüp ve Dernek Restoranları gibi) *Endüstriyel İşletmelerde Yapılanan Restoranlar *Alışveriş Merkezlerinde Yapılanan Restoranlar (Food Halls, Food Courts)

3. Servis Şekillerine Göre Restoranlar (Sunduğu Hizmet Çeşidine Göre Restoranlar)

*Alakart Restoranlar *Tabldot Restoranlar *Self-Servis Restoranlar (Açık Büfe Restoranlar ve Kafeteryalar) *Hızlı Servis Sunan Restoranlar (Fast-Food Restoranları) *Paket Servis Hizmeti Sunan Restoranlar

4. Büyüklüklerine Göre Restoranlar

*Küçük Restoranlar (0-50 Kuver Sayısı) *Orta Büyüklükte Restoranlar (50-100 Kuver Sayısı) *Büyük Restoranlar (100 ve üzeri Kuver Sayısı)

5. Diğer Restoranlar

*Etnik Restoranlar (Türk, Fransız, Çin, Japon, İtalyan gibi) *Spesiyal Restoranlar (Köfteciler, Kebapçılar, Pizzacılar, Lahmacuncu ve Pideciler gibi) *Aile Restoranları *Bar ve Kafeler *Kokteyl ve Ziyafet Hizmeti Sunan Restoranlar (Outside Catering ve Party Catering gibi)

*Tüm hacimlerin, fonksiyon ve sınıfına uygun malzeme ile tefriş ve dekore edilerek aydınlatılması, *İdare odası, *Kadın ve erkek için ayrı konuk tuvaletleri, *Personel için soyunma yerleri ile lavabo, duş ve tuvaleti, *Malzeme deposu, *Soğuk dolap veya içerden açılabilen soğuk saklama deposu, *Mutfakta;

- Kuzine, - Tesiste verilen yiyecek türlerine uygun hazırlık yerleri, - Servis takımları için kapasiteye yeterli bulaşık makinesi,

*Salon ve servis birimleri ayrı katlarda ise servis merdiveni veya monşarj.

Birinci sınıf lokantalar; ikinci sınıf lokantalar için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesislerdir:

*Giriş holü, *Servis mahalleri ile bağlantılı ayrı servis girişi, *Bankolu vestiyer, *Müzik yayını, *Havalandırma ve klima sistemi, *Mutfakta; *Sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinden en az beşer adedinin yer aldığı menü.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNÜN ORGANİZASYONU

Yiyecek-içecek işletmeleri bağımsız olarak veya konaklama işletmeleri içinde “**Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe**” göre açılabilir. Yönetmeliğin kural-ları her ikisi için de aynıdır; ancak daha önceden belirttiğimiz gibi bağımsız olarak yalnız birinci sınıf bir restoran açılabilen ve onun da şartları yatırımcıları zorlamaktadır. Bundan dolayı, bağımsız olarak turizm belgeli restoran açılmamaktadır. Yiyecek- içecek işletmelerinin ideal örgütlenmeleri ancak beş yıldızlı büyük otellerde görülebilmektedir.

Küçük Otelde Yiyecek-İçecek Bölümünün Organizasyonu

Turizm Bakanlığı otelleri niteliklerine göre bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırmaktadır. Turizm Bakanlığına bağlı otellerden bir yıldızlı otellerin bulundurması gereken en az oda sayısı 10'dur. Bu rakam iki yıldızlı otellerde 20 oda; üç yıldızlı otellerde 40 oda; dört yıldızlı otellerde 80 oda ve beş yıldızlı otellerde 120 oda olarak belirtilmiştir. Otelleri büyüklüklerine göre aşağıda belirtildiği gibi sınıflandırabiliriz:

*Çok küçük oteller (10-25 Odaya Sahip Oteller) *Küçük oteller (26-50 Odaya Sahip Oteller) *Orta büyüklükteki oteller (51-100 Odaya Sahip Oteller) *Büyük oteller (101-300 Odaya Sahip Oteller) *Çok büyük oteller (301 ve üzeri Odaya Sahip Oteller)

Bu gibi otellerde, yiyecek-içecek bölümünü yapılandırılırken aşağıdaki hususlara özen gösterilmelidir:

*Yiyecek-içecek ile ilgili satın alınan mallar, servis girişinden mutfak ya da ilgili depolara taşınmalıdır. Konuklar malların içeriye taşınmasını görmemeli; mal teslimleri otelin arka kapısından ve gözlerden uzak bir şekilde yapılmalıdır.

*Mutfak kokuları; restoran, bar, lobi ve odalar bölümü gibi alanlara yayılmamalıdır.

Restoran Şefi: Küçük otellerde restoran şefi tüm yiyecek-içecek hizmetlerinin bağlı olduğu otel müdürü ya da işletme sahibine karşı sorumludur.

Bar Şefi: Küçük otellerde bar şefliği gibi bir bölüm yoktur. Bu tip otellerde genellikle lobi de bir Amerikan Bar şeklinde bir düzenlemeye gidilir.

Mutfak Şefi: Küçük otellerde mutfak şefi, kendisine bağlı mutfak elemanları (aşçılar), mutfak eleman yardımcıları (aşçı yardımcısı) ve bulaşıkçıdan (steward) oluşan en fazla 5-6 kişilik bir ekibin yönetiminden otel müdürü veya otel sahibine karşı sorumlu orta düzeyde yöneticidir.

YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜNÜN KENDİ İÇİNDE ÖRGÜTLENMESİ

Bir önceki bölümde, yiyecek-içecek bölümünün küçük, orta ve büyük otellerde örgütlenmesini incelemiştik. Yiyecek-içecek bölümü; büyük ölçekli ve beş yıldızlı otellerde yiyecek-içecek müdürlüğünün yönetiminde restoranlar müdürü, barlar müdürü, banket müdürü, mutfak şefi (Executive Chef), bulaşıkçı şefi, (Chief Steward), oda servis müdürü (Room Servis Menager) ve maliyet kontrol müdürü (Cost Control Manager) gibi alt yöneticilerden oluşmaktadır. Tüm bu birimlerde önceden belirlenen menü planlamasına göre; yiyecek ve içeceklerin satın alınması, teslim alınması, depolanması, ön hazırlığının yapılması, yemeklerin pişirilmesi ve servise sunulması gibi işlemler yerine getirilir. Yiyecek-içecek bölümünde yürütülen işlemler; çok çeşitli, oldukça karmaşık ve bir o kadar da sorumluluk yükleyen eylemlerden oluşmaktadır.

Klasik Fransız Rütbelendirme Sistemi

Türkiye'nin bugünkü anlamda ilk oteli olan Pera Palas 1892 yılında Wagon Lits şirketi tarafından İstanbul'da kurulmuştur. Daha sonraları yine İstanbul'da Park ve Tokatlıyan gibi otellerinin açılması ve bu otellerde Avrupalı (Fransız, İtalyan, Rum gibi) kişilerin çalışması, ister istemez o dönemdeki otellerde Fransız rütbelendirme sisteminin uygulanmasını kaçınılmaz kılmıştır.

Bunlar:

*Commis de rang, *Commis de suite, *Commis de brasseur ve *Apprentidir. Yiyecek içecek bölümünde çalışacak elamanlar, daha önceden mesleki eğitimlerini başarıyla tamamlamış olmaları, titiz ve temiz bir çalışmaya hazır olmaları, sürekli olarak mesleki yayınları takip etmeli; araştırmacı bir kişiliğe sahip olmalı ve her şeyden önce mesleğini sevmelidirler.

Klasik Fransız rütbelendirme sistemi aşağıdaki basamaklardan oluşmaktadır:

*Maître d'hôtel *Chef de restaurant (Chef de service) *Chef de rang *Demi chef de rang *Commis de rang *Commis de süit *Commis de brasseur *Apprenti

Modern Fransız Rütbelendirme Sistemi

Geçmişteki "Klasik Fransız Rütbelendirme" sistemi ile günümüzde büyük otellerde uygulanan "Modern Fransız Rütbelendirme" sistemini karşılaştırdığımızda servis personelinin rütbelendirmesindeki üç sıra ya da basamağın uygulamadan kaldırıldığını ve personel sayısında tasarrufa gidildiği görülmektedir. Bunun nedeni olarak 1990'lı yıllardan itibaren Türkiye'nin turizm olgusunu benimsemesi ve turizm eğitim kalitesinin hem orta öğretim ve hem de yüksekokullarda yükselmesi gösterilebilir.

Modern Fransız rütbelendirme sistemi aşağıdaki basamaklardan oluşmaktadır:

*Maître d'hôtel *Chef de service *Chef der rang *Commis de rang *Apprenti

Amerikan Rütbelendirme Sistemi

1955 yılında İstanbul'da Hilton otelinin açılmasıyla Türkiye'deki otelcilik sektörü ilk defa yiyecek-içecek müdürü kavramıyla tanışmıştı. Daha sonra İstanbul'da Amerika'nın tanınmış zincir otellerinden Inter Continental (Daha sonraları kapanarak The Marmara adını aldı) ile Sheraton oteli açıldı, sonra Hilton ve Sheraton otelleri Ankara'da da açıldı ve bu otelleri İstanbul'da açılan yeni oteller izledi. Sonuç olarak, Türkiye'de beş yıldızlı büyük şehir otellerinde Amerikan rütbelendirme sistemi benimsenerek uygulamaya konulmuştur. Amerikan rütbelendirme sistemi ile Fransız rütbelendirme sistemi arasında en önemli fark; Amerikan sisteminde mutfak şefinin yiyecek-içecek müdürüne bağlı olmasıdır. Diğer önemli bir fark da ABD otelciliğinde ölçekler ve kapasiteler büyük olduğu için, büyük restoranlarda "Head Waiter" (Servis şefi) ile "Waiter" (Servis elemanı) arasında "Captain" (Kaptan) basamağının yer almasıdır.

Beş yıldızlı büyük ölçekli bir şehir otelinde "Amerikan Rütbelendirme" sistemi aşağıdaki gibi sıralanabilir:

*Food and Beverage Manager (Yiyecek İçecek Müdürü) *Asistan Food and Beverage Manager (Yiyecek İçecek Müdür Yardımcısı) *Restaurant Manager (Restoranlar Müdürü) *Head Waiter (Servis Şefi) *Captain (Kaptan) *Waiter (Servis Elemanı) *Bus Boy (Servis Elaman Yardımcısı) *Apprentice (Stajyer)

Günümüzde 80-100 kuverlik bir alakart restoranda servis personelinin rütbelendirilmesi dört sorumludan oluşabilir:

*Servis Şefi, *Servis Elemanı, *Servis Elemanı Yardımcısı ve *Stajyerdir.

SERVİS PERSONELİNİN GÖREV TANIMLARI

Yiyecek içecek işletmelerinde görev tanımlarını belirlemeden önce işletmenin misyonu ve vizyonu ile işletmenin (kurum) kültürü belirlenmelidir. İşletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için yeterli sayıda elamanın işe alınması eğitilmesi ve motive edilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, yetki ve sorumluluklar ile işe alınan elamanların hangi görevleri üstleneceği ve görev tanımları açıkça belirlenmelidir.

Stajyer (Apprenti, Apprentice)

Yiyecek-içecek servisi çok çeşitli konularda bilgi ve beceri sahibi olmayı gerektiren bir iştir. Dünyadaki gelişmelere paralel olarak turizm ve otelcilik konusunda da yeni gelişmeler olmakta ve bu mesleğe yeni bilgiler eklenmektedir.

Mesleğe yeni başlayan stajyerin görevleri aşağıda özetlenmiştir:

*İşletmenin çalışma kurallarını tanımak ve öğrenmek, *Serviste kullanılan ekipmanların çalışma sistemini, bakımını ve temizliğini öğrenmek, *Düzgün konuşma ve anlama yeteneğine sahip olmak, *Servis ofisinin düzeni hakkında bilgi sahibi olmak, *Gerektiğinde servis eleman yardımcıları ile birlikte servis öncesi ve servis sonrası çalışmalara katılmak, hangi işlerin yapıldığını öğrenmek, *Üstlerinin verdiği görevleri yerine getirmek ve iş arkadaşlarına karşı saygılı olmaktır.

Servis Eleman Yardımcısı (Commis de Rang, Bus Boy)

Servis eleman yardımcısı, "Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi" ya da "Meslek Yüksekokullarının" otelcilik bölümünden mezun olmuş; mesleğini seven; fiziki yapısı bu mesleğe uygun; mesleki el becerisi olan, yetenekli, düzgün bir Türkçe konuşan ve genel kültür seviyesine sahip 18-22 yaşlarında bay/bayan elemanlardan seçilen kişidir.

Görevleri:

*Yiyecek-içecek müdürlüğünce belirlenmiş ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmak, *İnsan psikolojisi ve insan ilişkileri konusunda bilgi sahibi olmak, *Çalıştığı restoranın menüsünü tanımak, satışa sunulan yemeklerin yapılış ve servisleri hakkında bilgi ve beceri sahibi olmak, *Amirlerinin verdiği görevleri yerine getirmek, *Restoranın servise hazırlanmasına (mise en place) yardımcı olmak, *Çalıştığı postanın (bölümün) servantını servise hazırlamak, gerektiğinde servis sırasında takviye etmek, *Servis öncesi toplantılara katılmak (meeting), servisle ilgili bilgiler edinmek, araştırıp okumak 6 ve kendisini sürekli olarak geliştirmek, *Servis sonrası servis ofisinin temizliğini yapmak ve düzenini sağlamak.

Servis Elemanı (Chef de Rang, Waiter)

Servis elemanı tercihen "Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi" ya da "Meslek Yüksekokullarının" turizm ve otelcilik bölümünü bitirmiş, erkek ise askerlik görevini tamamlamış, otelcilik mesleğinde yükselme-yi kendine hedef edinmiş ve mesleğini seven bir kişi olmalıdır. Servis elemanı olmadan önce, eğitimi sırasında değişik otellerde staj yapmış ve eğitimini tamamladıktan sonra en az beş yıldızlı büyük otellerde 2-3 yıl servis eleman yardımcısı olarak çalışmış olmalıdır. Servisin koordinasyonundan ve müşteriye sunulacak servisin kalitesinden sorumludurlar.

Görevleri: *Yiyecek içecek müdürlüğünce belirlenmiş ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmak, *Çalışmış olduğu postanın servise hazırlanmasından, servisinden ve sürekli olarak temiz ve bakımlı tutulmasından sorumlu olmak, *Rezervasyonlar konusunda bilgi sahibi olmak, gerekli bilgileri servis şefinden almak ve değişiklik varsa bunları yerine getirmek, *Servis akışını görgü kurallarına göre "Güler Yüzlü ve Tatlı Dilli" yürütmek, *Resmi yemek servisleri ile ilgili protokol kurallarını bilmek, *Giyimi ve davranışlarıyla yardımcısına örnek olmak.

Servis Şefi (Chef de Service, Head Waiter)

Servis şefi beş yıldızlı büyük ölçekli otellerde, restoranlar müdürüne bağlı olarak çalışır. Çalıştığı restoranın tüm servisinden sorumlu, orta düzeyde yönetici konumunda bir elemandır. Beş yıldızlı şehir otellerinde yer alan 80-100 kişilik alakart bir restoran, 4-5 postadan oluşmaktadır ve bu postalarda çalışan servis eleman ve yardımcıları servis şefine bağlı olarak görev yapmaktadır.

Görevleri:

*Kendisine bağlı servis eleman ve yardımcılarının, yiyecek-içecek müdürlüğü tarafından belirlenen ilke, standart ve kurallar doğrultusunda çalışmasını sağlamak, *Yiyecek-içecek müdürü ve restoranlar müdürünün vereceği görevleri yerine getirmek, *İş mevzuatını bilmek, *İyi bir mutfak ve servis bilgisine sahip olmak, *Menü değişikliği sırasında; satışı az ya da fazla beğenilmeyen yemekler konusunda üstlerine bilgiler vermek, *Restorana devamlı gelen konukların istek ve arzularını bir raporla üstlerine sunmak.

Yiyecek-İçecek Müdürü (Food and Beverage Manager)

Yiyecek-içecek müdürü genellikle dört ve beş yıldızlı otellerde yiyecek-içecek bölümüyle ilgili tüm operasyonlardan sorumlu üst düzey yöneticidir. Bağımsız birinci sınıf restorannlarda yiyecek-içecek müdürünün görevini restoran müdürü üstlenir. Orta büyüklükteki otellerde ise ; servis, banket, oda servisi ve bar hizmetlerinden “Maitre d’hôtel” sorumludur.

Görevleri:

*Yiyecek-içecek bölümünün çalışma prensiplerini, standartlarını ve kurallarını belirlemek, *Yiyecek-içecek bölümünün bütçesini hazırlayarak genel müdürün onayına sunmak, *Personel müdürüyle iş birliği yaparak, yiyecek-içecek bölümünün kısa ve uzun vadeli personel planlamasını yapmak; kendisine bağlı personeli işe almak ve diğer alt personelin (mutfak ve servis elemanları gibi) işe alınmasını onaylamak.

Oda Servis Elemanı (Chef de Etage)

Otel odalarına yiyecek ve içecek servisi yapan servis personelidir. Daha önceden restoranda servis elemanı yardımcısı ve servis elemanı olarak çalışmış olmalıdır. Konukların yatak odalarına girip servis yaptıkları için; otelin kıdemli, tecrübeli ve güvenilir bir personeli olmalıdır.

Host/Hostes

Müşterileri karşılayan kişi olduğu için, hostes restoranın ilk imajını yaratan ve sürdüren kişisidir. Eğer konunun ismi karşılayan tarafında biliniyorsa bu bilgi servis elemanına aktarılır. **Host** veya hostesler tüm servis elemanları ve yardımcılarının servis istasyonlarının tayinini yaparlar, menüdeki değişiklikler ve günün özel yemeği gibi konularda bilgi verirler ve konukların özel masa oturma düzeni gibi taleplerini takip ederler.

Bu Özetin tamamını,Çıkarmış Sorularını,Deneme Sorularını a dresinize gön-deriyoruz!...

Tıklayınız



<https://www.kolaysinavlar.com/yiyecek-icecek-hizmetleri-ady212u?search=TRZ205U>