



Yiyiniz içiniz ancak israf etmeyiniz (Araf 31)

Banu Atabay'ın lezzetler.com Yemek Tarifleri Sitesi

## ODA SERVİSİ SİPARİŞİ ALMAK

Milli Eğitim Bakanlığı  
Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi  
Ankara 2006

Restoranda olduğu gibi odalarda da mönü kartları bulunur. Oda servisiyle ilgili olan mönü kartlarının biride, oda servisinde sunulan yiyecek ve içecekleri gösterir. Bir diğeri ise sadece kahvaltı ile ilgilidir. Oda servisinde konuğun siparişini doğrudan garsona söyleme olanağı yoktur. Siparişler kapıya asılan kahvaltı mönü kartıyla veya telefonla yapılır.

### Telefonla Sipariş Alınması

Telefonla Konuşma Tekniği: Çalan telefona en kısa sürede cevap verilmelidir. Ahizeyi kaldırırken başkasıyla yapılan konuşma bitmiş olmalıdır. İş yoğunluğu nedeniyle hemen cevap verilmedi ise mutlaka konuktan özür dilenmelidir. Günümüzde teknolojiye uygun santral sistemlerinde telefon eden odanın numarası görülür. Böyle bir durumda konuğun adı listeden bulunup ona adıyla hitap edilmelidir. Adının ilk konuşmada söylenmesi, konuğu şaşırtırken hoşuna da gider. Konuşma, konuğa teşekkür edilerek bitirilmelidir. Telefon, konuk kapatmadan kapatılmamalıdır. Erken kapatılması saygısızlık olarak algılanabilir.

Konuk Bilgisinin Alınması: Eğer oda numarasını görme imkanı yoksa "Oda servisi, iyi günler (veya günaydın, iyi akşamlar)" diye konuşmaya başlamalıdır. Konuk adını ve oda numarasını söylemedi ise sorulup öğrenmeli ve konuşma boyunca adı kullanılmalıdır. Daha sonra "Size nasıl yardımcı olabilirim?" diye sorulmalıdır. Konuğun sipariş vermek istediği öğrenilince sipariş fişi üzerinde ilgili bölümler doldurulmalıdır. Konuğun adı, soyadı, oda numarası, tarih ve saat kaydedilmelidir. Konuşma anında tüm bu bilgilerin doldurulması mümkün olmayabilir. Oda numarası öğrenildikten sonra diğer kısımlar telefon kapatıldıktan sonra doldurulur.

### Yiyecek ve İçecek Önerilerinde Bulunmak:

Konukların bazıları ne istedikleri konusunda tam bir karar veremezler. Sipariş alıcı (order taker) konuğa yardımcı olmalıdır. Konuğun daha önce istediğine uygun olarak diğer tamamlayıcı yemekler söylenerek mönü tamamlanmalıdır. Örneğin konuk ana yemeği belirlediyse, yanında yeşil salatanın veya başlangıç olarak ordörvrün iyi gideceği önerilebilir. Order taker satış tekniklerini kullanarak konuğa hem yardımcı olup hem de satış yapabilmelidir. "Bu yemeklerden sonra tatlı olarak ne alırsınız?" diye sorulmalıdır. Konuğa "tatlı alırmısınız?" diye sorulduğunda evet veya hayır gibi cevap alırız. Bu da satışımızın %50 oranında olması demektir. Buna rağmen "Tatlı olarak ne ikram edebiliriz?" diye sorularak mönüdeki tatlılar söylenirse; %85 konuğa tatlıyı satmış oluruz. Servis tekniklerinde asla unutmamamız gereken önemli bir kural "En iyi servis elemanı servis bilgisinin yanı sıra en çok satandır." Sipariş alımı bittikten sonra kaydedilenler sözlü olarak tekrarlanıp konuğun onayı alınmalı, yanlış anlaşılmalarda düzeltilmelidir. Onayı alınmadan yapılacak bir hatanın telafisi mümkün olmayabilir.

### Alınan Siparişlerin Forma Yazılması:

Oda servisinde yiyecek ve içecek fiyatları restorana oranla daha yüksektir. Restoran ile karıştırılmaması için oda servisinin sipariş fişleri ve hesap pusulalarının ayrı renkte olması ve üzerinde oda servisi yazması gerekmektedir. Sipariş olarak konuk tarafından istenenler, belirli bir düzene sokularak sipariş fişine kaydedilmelidir. Hemen kaydedilmeyen siparişin akılda tutulması zordur. Gerekiyorsa karalama olarak sipariş bir kağıda kaydedilmeli tam kesinleşince de sipariş fişine geçirilmelidir. Siparişler, sipariş fişine okunaklı bir şekilde yazılmalı, kısaltmalar herkes tarafından anlaşılır olmalıdır. Detaylar konuk tarafından verilmediyse sorular sorularak bunlar alınmalı ve kaydedilmelidir. Örneğin, etler için "Nasıl pişmiş arzu edersiniz?" diye sorularak kayıt edilmelidir. Oda servisinde siparişler iki şekilde formlara yazılır.

Manual Formlar: Sipariş fişinde, varsa eksik bölümler doldurulup ilgili yerlere dağıtılmalıdır. Bunun için görevlendirilecek garson çağırılır. İlgili bölüme garson adı veya numarası kaydedilir. Küçük işletmelerde siparişler doğrudan order taker tarafından ilgili birimlere iletilir.

Garson aldığı sipariş fişi nüshalarını ilgili yerlere vererek yiyecek ve içecekleri sağlar. Bu arada order taker hesap pusulasını hazırlar. Garson siparişleri odaya götürürken hesap pusulasını da alarak gider. Bazı işletmeler hesap pusulası çok sayıda hazırlanıp sipariş fişleri yerine kullanılır. Garson nüshaları vererek siparişleri tamamlar ve ilgili nüshaları da konuğa imzalatır.

Elektronik Formlar: Bilgisayarlı sistemlerde order taker tarafından bilgisayara girilen bilgiler, doğrudan ilgili birimlerdeki yazıcıdan çıkar. Garsonun sipariş fişi dağıtmasına gerek kalmaz. Yazıcıdan çıkan oda numarasının bulunduğu kağıt üzerindeki bilgiler doğrudan yiyecek ve içecekler hazırlanır.

Kahvaltı Kapı Kartlarıyla Sipariş Almak: Konaklama tesislerinde oda servisindeki sipariş şekillerinden bir diğeri kahvaltı kapı kartı ile sipariş almaktır. Kahvaltı kapı kartında şu bilgiler bulunur;  
Oda numarası

Kahvaltının istenildiği saat  
Kahvaltının çeşitleri ve fiyatları  
Kahvaltı ekstralarının çeşitleri ve fiyatları  
Ayrıca istekleriniz bölümü  
Konuk sayısı

Konuk; her gün kat hizmetleri personeli tarafından odasına konulan bu formu akşamdan doldurarak kapının dış tokmağına takar ve sabah istediği saatte kahvaltısı gelir. Bu form gece oda servisinde çalışan personel tarafından 02:00 den sonra gürültü yapmadan toplanır. Bu toplama işlemi yaparken dikkat edilecek ön önemli husus eğer konuk oda numarasını karta yazmamış ise hemen not edilmesidir.

Oda kapılarından toplanan kahvaltı kapı kartları, oda servisi büfesine indikten sonra, kartlar belirli zaman dilimlerine göre tasnif edilir. Toplanan formlar en erken kahvaltı isteyenden başlayarak aşağıdaki gibi bir servis akış çizelgesi hazırlanır.

Sabah görevinde kartlara hazırlanmış sipariş fişi veya hesap pusulaları ilgili garsonlara dağıtılır. Garsonlar önceden hazırlanmış servis arabası veya tepsilere siparişe göre eklemeler yaparak saatinde konuklara servisini yapar.

Oda Servisi İçin Adisyon Hazırlama: Oda servis adisyonlarının diğer bölümlerde (restoran, pastane, bar vb) hazırlanmalardan farklı olarak yiyecek ve içecek ücretlerine belirli bir yüzde oranında servis ücreti ilave edilir. Toplam fiyat bulunur.

Oda servisinde kullanılan adisyon, Oda servis şefi tarafından hazırlanır. Adisyonlar (aralarına kopya kağıdı konarak) üç nüsha olarak hazırlanmalıdır. Sipariş fişine göre hazırlanan yiyecek içeceklerin tamamlanmasını kontrol edildikten sonra adisyon, orta boy bir tabağa konarak yiyecek ve içeceklerle birlikte gönderilir.