

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON  
HİZMETLERİ**

**YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ  
811ORK125**

**Ankara, 2012**

- 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. ORGANİZASYONLARDA YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ (CATERING).....	3
1.1. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri .....	3
1.1.1. Ülkemizde Yiyecek ve İçecek Hizmetleri .....	4
1.1.2. Ülkemizde Yiyecek ve İçecek Hizmeti Veren Firmalar .....	7
1.1.3. Kullanılan Malzemeler .....	8
1.1.4. Çalışan Personelin Özelliği.....	10
1.2. Toplu Beslenmelerde Hijyen Kuralları, HACCP .....	13
UYGULAMA FAALİYETİ .....	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	17
2. SERVİS ŞEKİLLERİ .....	17
2.2. Selfservis .....	25
UYGULAMA FAALİYETİ .....	27
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	28
ÖĞRENME FAALİYETİ-3 .....	30
3. MENÜ ÇEŞİTLERİ .....	30
3.1. Menü'nün Önemi .....	30
3.2. Menü Planlaması Yapılırken Dikkat Edilecek Özellikler .....	30
3.3. Menü Çeşitleri.....	33
3.3.1. Zaman Dilimine Bağlı Menüler .....	33
UYGULAMA FAALİYETİ .....	40
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	41
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	42
CEVAP ANAHTARLARI .....	44
KAYNAKÇA .....	46

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK125</b>
<b>ALAN</b>	<b>Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Organizasyon Hizmetleri Sorumlusu, Fuar Organizasyonu Sorumlusu</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Yiyecek ve İçecek Hizmetleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Yiyecek ve içecek hizmeti veren firmalardan yardım temin etmek için gerekli bilgilerin kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖN KOŞUL</b>	Bu modülün ön koşulu yoktur.
<b>YETERLİK</b>	Kişisel bakım için gerekli sağlıklı beslenme ilkelerini uygulamak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında, yiyecek ve içecek hizmeti veren firmaları araştırarak hizmet temin edebileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizasyonlarda kullanılan yiyecek ve içecek (catering) hizmetlerini araştırarak tanıyabileceksiniz.</li><li>2. Servis tiplerini tanıyarak planlayabileceksiniz.</li><li>3. Menü örneklerini tanıyarak seçebileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam: Sınıf, kütüphaneler</b> <b>Donanım: TV, DVD, VCD, projeksiyon, internet</b>
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

# GİRİŞ

**Sevgili Öğrenci,**

Yiyecek ve içecek hizmetleri organizasyon hizmetlerinin bir parçasıdır.

Günümüzde teknolojik gelişmeler, her alanda olduğu gibi yiyecek ve içecek üretimi organizasyonunda da etkili olmuş ve ülkemizde yiyecek ve içecek dalı, bir endüstri haline gelmiştir. Farklılaşan ve zenginleşen sosyal hayat içerisinde insanlar çeşitli organizasyonlara (kongre, fuar, seminer, toplantı, gala, açılış, ödül töreni, özel günler vb.) katılır. Bu organizasyonları düzenleyen kişi veya işletmeler, yiyecek ve içecek hizmetlerini kendileri hazırlamayıp bu hizmeti veren diğer kuruluşlardan temin etmektedirler.

Ülkemizde organizasyon ve özel günlerin yiyecek ve içecek hizmetini sağlamakta olan bu işletmeler, sürekli gelişimi ve müşteri odaklı yönetimi ile kaliteli ürün ve hizmet vermekte olup ihtiyaçlara en uygun, çeşitli alternatiflerle hızlı ve esnek çözüm sunmaktadırlar. Organizasyonun mekânına, saatine, süresine ve katılımcılarına göre ihtiyaç duyulan mekâna uygun süsleme, çadır, masa, sandalye ve tüm mutfak malzemeleri çeşitli catering menüleri mevcut olup çeşitli fiyat alternatifleri sunmaktadırlar.

Bu modülü almış bireyler olarak ülkemizde bulunan kaliteli, güvenli gıda üreten işletmelerden yiyecek ve içecek hizmetlerini temin ederek müşteri memnuniyetini sağlamış olacaksınız.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Bu faaliyet sonunda organizasyonlarda yiyecek ve içecek hizmeti (catering) veren firmaları araştırarak hizmet temin edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Günümüzde yiyecek ve içecek hizmetlerinin önemi araştırınız.
- Ülkemizde yiyecek ve içecek hizmeti veren firmaları araştırınız.
- Yiyecek ve içecek hizmetinde kullanılan malzemelerin özelliklerini araştırınız.
- Yiyecek ve içecek hizmetinde çalışan personelin özelliklerini araştırınız.
- Toplu beslenmelerde hijyen kurallarını, HACCP ilkelerini araştırarak sonuçları sınıf arkadaşlarınızla tartışınız.

## 1. ORGANİZASYONLARDA YIYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ (CATERING)

Gıda, insanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için mutlak gerekli ve vazgeçilmez bir gereksinimdir. Bu nedenle tüm dünyada, insanların sağlıklı ve aktif bir yaşam sürmeleri için gerekli olan güvenli gıdaya her zaman erişebilir olmaları en önemli konular arasındadır.

Teknolojik gelişmeler ve tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, insanların birçoğunun evlerinin dışında, başkaları tarafından hazırlanmış yiyeceklerle beslenmesine yol açmıştır. Orta Çağ'dan beri uygulanmakta olan toplu beslenme sistemi, kentleşme ve sanayileşmeye paralel olarak gelişmiş ve günümüz yaşantısının önemli bir parçası haline gelmiştir.

### 1.1. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri

İnsanların çeşitli sebeplerle dışarıda yemek yeme eğilimlerinin artması sonucu ticari mutfakların oluşumu gündeme gelmiştir. Ticari mutfağın gelişmesi çok çabuk olmuş, zamanla mutfak büyümüş, buralarda çalışanların sayısı ve nitelikleri artmış, daha önce meslek özelliği taşıyan mutfak giderek sanat uygulamaları haline dönüşmüştür. Bu işletmelerin artışındaki etkenler şunlardır:

- Boş zamanlardaki ve harcanabilir gelirlerdeki artış
- Yiyecek ve içecek tesislerinin sayısının artması
- Dışarıda yeme ve içmenin sosyal kabul edilirliliğinin benimsenmesi
- Tüketicilerin demografik özelliklerindeki değişimler

Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler, yemek üreten birer fabrika ya da iş yeri olarak düşünülmemeli ve sunduğu hizmetleriyle kişilerin zevk ve tercihlerine hitap edebilmelidir. Diğer yandan ekonomik, sosyal ve siyasi pek çok konular yemek masalarında konuşulup karara bağlandığı için yiyecek ve içecek hizmetlerinin kalitesi masadakileri rahatlatmakta ve onların olaylara iyimser bir gözle bakmalarına yardımcı olmaktadır. Bu durum, yiyecek ve içeceğin kaliteli, lezzetli olması yanında servisin de iyi olmasını gerekli kılmaktadır. Böylece yiyecek ve içecek hizmetinin kalitesi, müşteriyi (misafiri) memnun ederek onların sosyal ilişkilerini de etkileyecektir.



**Resim 1.1: Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletme**

Günümüzün tüketicisi;

- Daha çok ürün
- Daha yüksek kalite
- Daha yüksek servis
- Daha çok tatmin
- Daha çok duygu
- Daha çok deneyim istemektedir.

### **1.1.1. Ülkemizde Yiyecek ve İçecek Hizmetleri**

Günümüzde teknolojik gelişmeler, her alanda olduğu gibi yiyecek ve içecek üretimi organizasyonunda da etkili olmuş ve ülkemizde yiyecek ve içecek dalı bir endüstri haline gelmiştir.

Bugün pek çok işletme sadece toplu yemek üretmek ve catering hizmeti sunmak amacıyla kurulmaya başlamıştır. Her türlü yiyecek, tecrübeli aşçılar ve servis elemanları ile sağlıklı ve kaliteli hizmet anlayışı ile sunulmaktadır. Bu yiyecekler, işletmenin mutfağında hazırlanıp servis yapılabildiği gibi istenirse kişilerin kendi yerlerinde pişirilip konuklara sunulabilmektedir. Bu işletmeler iki türlü yiyecek ve içecek hizmeti vermektedir.

#### **➤ Taşıma hizmeti**

Merkez mutfaklarında hazırlanan yemekler müşterilere özel taşıma araçlarıyla ulaştırılıp kendi elemanları tarafından sunulmalıdır.





**Resim 1.2: Taşıma hizmeti**



**Resim 1.3: Yerinde hizmet**

➤ **Yerinde hizmet**

Demirbaş malzemelerinden personele kadar beklenen ihtiyaçlar doğrultusunda mutfak, ziyafet ekibince müşteri firmanın ortamında hazırlanıp kurulmalıdır. Merkez mutfağından götürülen ham maddelerle üretilen yemeklerin sunumu yine ziyafet ekibince yapılmalıdır.

Bu yiyecek ve içeceklerin kaliteli ve lezzetli olmasının yanında, servisin de iyi olmasını gerekli kılmaktadır. Böylece yiyecek ve içecek hizmetinin kalitesi müşteriye (misafiri) memnun ederek onların sosyal ilişkilerini de ruhsal yönden etkileyecektir.

Beslenmenin, insanların en temel ihtiyacı olduğu gerçeğinden hareket ederek bu ihtiyaç, salt ticari kazanç elde etmek için kullanılmamalıdır. Bir insanın hayati fonksiyonlarını sağlıklı şekilde yürütebilmesinin en önemli şartı sağlıklı beslenmektir. Sağlıklı beslenme ise gelişigüzel ürünlerle öğünü savuşturmak için rastgele belirlenen menüleri, sağlıksız ortamlarda ve niteliksiz personelle hazırlayıp servis etmekle mümkün olamaz.



**Resim 1.4: Yiyecek ve içecek organizasyonu**

Bu organizasyonlarda çeşitli yiyecek ve içecekler ikram edilmektedir. Sunulan bu ikramlar sağlığımızı direkt etkilemektedir. Kaliteli ve güvenli gıda, bu konuda çok önem kazanmaktadır. Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler gerek şirket yapısında, gerekse üretimde tüm kalite kurallarını uygulayarak "Sistem Kalitesi"ni sağlamalı ve ISO 9001: 2000 standartlarına uygundur.

Güvenli ve kaliteli gıda, HACCP standardı ile ham maddeden başlayarak;

- Kontrollü satın alma,
- Uygun saklama ve depolama koşullarının sağlanması,
- Hijyen ve sanitasyon uygulamaları standart ve iyi üretim teknikleri,
- Bilimsel standartlara uygun menü tasarımı,
- Zaman ve sıcaklık kontrolü,
- Yemek lezzeti,
- Estetik sunuş,
- Uygun taşıma koşullarıyla sağlanmalıdır.

## 1.1.2. Ülkemizde Yiyecek ve İçecek Hizmeti Veren Firmalar

Ülkemizde sorumluluğunun bilincinde olan en yeni teknoloji ile donatılmış, hijyen, kalite ve servis unsurlarını içeren, lezzete gereken özeni gösteren, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutarak çağdaş servis anlayışına sahip birçok işletme bulunmaktadır. Firmaların istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda, istenen çeşitte menü oluşturularak özel davet ve toplantılarda hizmet verilmektedir.

Catering firmaları, organizasyonunuzun özelliğine, mekânına, saatine, süresine ve katılımcılarına göre ihtiyaç duyacağınız menüleri çeşitli fiyat alternatifleri ile sunabilmelidir.

Organizasyonlarda mekâna uygun süsleme, çadır, masa, sandalye ve tüm mutfak malzemeleri catering işletmeleri tarafından sağlanabileceği gibi, tüm aperitifler, kanepeler, ara sıcaklar, içecek çeşitleri, tatlılar ve meyveler hazırlanmalıdır.



Resim 1.4: Çadır catering



Resim 1.5: Host-hostest

Misafirler, garsonlar veya hostesler tarafından hoş görünüm ve pratik servis hizmeti ile karşılanmalıdır. Catering işletmelerinden her türlü organizasyonunuzu sizin yerinize en ince detayına kadar düşünerek planlamalarını ve organize etmelerini de isteyebilirsiniz.

### 1.1.3. Kullanılan Malzemeler

Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler tarafından organizasyonun türüne uygun malzemeler kullanılmalıdır. Yiyecek ve içecek hizmeti organizasyon özelliğine göre değişmektedir. Talep eden kişi ya da kuruma çeşitli alternatifler sunulmalıdır.

Kullanılacak malzemenin ham maddesi, ürün üretimi, temizlik ve ilaçlanması önemlidir.

İnsan sağlığını tehdit edici hiçbir özelliği bulunmayan Türk gıda kodeksine uygun olan malzemeler kullanılmalıdır

- **Ham madde:** Satın alma aşamasında tedarikçi firmaların seçimi, depolama ve nakliye standartları, ambalaj ve ürün standartları incelenerek yapılmalıdır. Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler, her ürünü belirtilmiş sıcaklık ölçülerine göre uygun olan depolarda muhafaza etmelidir. Kuru gıda depolarında ve diğer depolarda ürünlerin duvar, tavan ve yere teması en aza indirilmelidir. “**Önce gelen önce çıkar**” ilkesi esas alınmalıdır.



Resim 1.7: Kuru depo

- **Ürün-üretim:** Ham madde, yarı mamul veya son ürün olarak stoklama, nakliye ve hizmetleri devamlı denetlenmelidir. Üretim yapılan mutfaklardan su ve yemek örnekleri alınarak mikrobiyolojik analizleri yapılmalıdır. Ayrıca her üretim noktasında üretilen tüm yemeklerden 72 saat saklamak üzere “şahit numuneler” alınmalıdır.

Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmelerde, günlük ihtiyaç listelerinde belirtilmiş malzeme hazırlanarak kullanılacak alet ve ekipmanların HACCP sisteminin öngördüğü şekilde hijyen kontrolleri yapılmalıdır. Tesislerde ayrı bir bölüm olarak konumlanacak gıda mühendislerinin çalıştığı kalite kontrol ve ARGE laboratuvarında, üretimde kullanılan çiğ ve pişmiş ürünlerin periyodik olarak kontrolü yapılmalıdır.

Günlük üretilen her yemekten steril numune kaplarına numuneleri alınarak **retim tarihi, imha tarihi ve sıcaklıkları** işlenmelidir. zerinde gönderileceği yerin adının ve kişi adedinin belirtildiği taşıma kaplarına konulmalıdır.

- **Temizlik ve ilaçlama:** retim yapılan ve hizmet verilen tüm meknlarda ilaçlama ürünleri kullanılmalı, meknlar periyodik olarak zararlılara karşı ilaçlanmalıdır.



**Resim 1.8: Yiyecek hazırlama ve pişirme**

Hazırlanan yiyecekler, servis araçlarına özenle yerleştirilmelidir. Sevkiyat esnasında yiyeceklerde oluşabilecek tahribatı en aza indirmek için gerekli olan bütün önlemler alınmalıdır. Araçlara yerleştirilen yemekler, bölüm sorumlusu tarafından kontrol edildikten sonra sevk edilmelidir.







**Resim 1.9: Yiyecek sevkiyatı**

#### **1.1.4. Çalışan Personelin Özelliği**

En yeni teknolojileri kullanarak müşterilere uluslararası standartlarda verimli ve kaliteli üretim ortamları sunulmalıdır.

Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler, iyi bir şekilde hizmet verebilmeleri için bünyelerinde kimya, gıda ve kalite mühendisleri, yemek üretimi konusunda uzman işletmeciler, diyetisyenler ve usta aşçılar barındırmalıdır.

Şirketlerde çalışan tüm üretim ve hizmet personeline kişisel temizlik, donanım temizliği, üretim, nakliye ve hizmet standartları ile ilgili eğitimler verilmelidir. Personelin sağlık kontrolleri periyodik olarak yapılmalı, istenildiğinde müşteriye ibraz edilmelidir.



**Resim 1.10: Personel eğitimi**



**Resim 1.11: Personel hijyeni**

Yiyecek ve içecek hizmetlerinin faaliyet gösterdiği tüm alanlarda, personele insan ve çevre sağlığı ile ilgili yasalar çerçevesinde sürekli iyileştirme ilkesiyle;

- Hijyen ve sanitasyon konusunda eğiterek,
- Ürün hizmet gerçekleştirme sırasında ya da sonucunda ortaya çıkacak tehlikelerden, ilgili tüm tarafların sağlığını ve güvenliğini sağlayacak çalışma koşullarını ve tedbirlerini oluşturarak,
- Kalite, iş sağlığı, HACCP ve çevre yönetim sisteminin uygulanmasının neler kazandıracağı bilincini sağlayarak,
- Kirliliği kaynağında önleyip doğal kaynakların verimli kullanılmasını sağlayarak,
- Müşteri beklentilerini de göz önünde tutup insan sağlığına ve çevreye en az zarar, en üst düzeyde fayda sağlamak üzere, güvenli ve kaliteli gıda üretimi yaparak,
- Sürekli gelişerek ve iyileşerek çevre ve iş ile ilgili yasal şartlar ve şirketin belirlediği ve üyesi olduğu kuruluşların diğer şartlarına uyarak hizmet vermeli.
- Gıda güvenliği ve hijyen standartlarının sağlanması, kalitenin güvence altına alınması için şirketlerde denetimler periyodik olarak yapıp kayıt altına alınmalıdır.

Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde bulunması gereken belgeler:



Resim 1.12: Gıda üretim izin belgesi Resim 1.13: Çalışma izni ve gıda sicil belgesi



Resim 1.14: İşletme belgesi



Resim 1.15: TSE kalite belgesi



## 1.2. Toplu Beslenmelerde Hijyen Kuralları, HACCP

Sağlıklı bir yaşam, öncelikle gıda güvencesi ve güvenliğinin sağlanması ile sürdürülebilir. Gıda maddelerinde öncelikle “**ham maddeden tüketiciye ulaşana kadar tüm gıda zinciri**”nin ve bu gerçekliğin denetim altında tutulması görevi yasal kuruluşların sorumluluğundadır. Bu nedenle uluslararası platformda gıda güvenliği için birtakım prensipler geliştirilmektedir. Bir taraftan tüketici talepleri, diğer taraftan hem ticaret kuralları hem de oluşturulmakta olan gıda yasaları, gıda sektörünü "**gıda güvenlik sistemi**" oluşturmak zorunluluğunda bırakmaktadır. Hatta son yıllarda sektörde kalite yönetim sistemlerine yönelim oldukça fazladır.

HACCP "Hazard Analysis Critical Control Point" (Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri) gıda güvenliğinin sağlanmasında kullanılan "gıda güvenliği sistemi"dir. Bu sistem "Toplam Kalite Yönetim Sistemi"ne kolaylıkla entegre edilebilmekte, ancak toplam kalite yönetiminin tüm yönünü kapsamamaktadır.

HACCP prensipleri, ilk kez 1960'lı yıllarda ABD'de Amerikan uzay programında astronatlar tarafından tüketilen gıdaların geliştirilmesini sağlamak amacıyla uygulanmıştır. Ham maddeden başlayıp güvenli ve tüketime hazır son ürünü sağlayan hatasız bir sistem geliştirilerek gıdaların toksinlerden ve patojen mikroorganizmalardan arınmışlığını sağlamak amaçlanmıştır. "Son ürün testi" bir kalite güvenlik metodu olarak yetersiz kaldığından HACCP fikri doğmuştur.

**HACCP;** gıda zincirinin tüm aşamalarında tehlikeleri tanımlayan, gıdanın güvenliğine ve kontrolüne düzenli bir yaklaşım sağlayan güçlü bir yönetim aracıdır. Başka bir deyişle gıda güvenliğini sağlayabilmek için mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlike analizlerinin yürütüldüğü özel bir sistemdir.

Tehlikelerin kontrolü, limit değerlerin belirlenmesi, izleme prosedürlerinin ve düzeltici faaliyetlerin uygulandığı kritik kontrol noktaları ile yapılmaktadır.

HACCP prensipleri, sadece gıda üretim sistemlerine değil ham maddelere, ham maddeleri temin eden firmalara, son ürün depolanmasına, dağıtım ve tüketiciye sunuma kadar gıda zincirinin tüm aşamalarına uygulanmaktadır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İnternette ve kütüphanede araştırma yaparak doküman toplayınız. Araştırdığınız yazılı dokümanları düzenleyerek dosya hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yapacağınız organizasyon için yiyecek ve içecek hizmeti çeşidini belirleyiniz.</li><li>➤ Hizmeti temin etmek için ülkemizde yiyecek ve içecek hizmeti veren firmaları araştırınız.</li><li>➤ Seçtiğiniz firmalar hakkında bilgi toplayınız.</li><li>➤ Özellikleri standartlara en uygun danışman firmayı tercih ediniz.</li><li>➤ Seçtiğiniz firma ile ilgili CD, resim ve dokümanları toplayınız.</li><li>➤ Dokümanlarınızla görsel bir sunum hazırlayınız.</li><li>➤ Hazırladığınız çalışmayı sınıfta öğretmeninize ve arkadaşlarınıza sununuz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organizasyonunuza en uygun yiyecek ve içecek hizmetini seçiniz.</li><li>➤ Araştırmalarınızı internet ortamında yapınız.</li><li>➤ Firmanızı belirlerken HACCP ilkelerine uygun olup olmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde bulunması gereken belgelerin olup olmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ İyi bir araştırmacı ve gözlemci olunuz.</li><li>➤ Sunum sırasında güler yüzlü olunuz, gelebilecek sorulara karşı dikkatli ve hazırlıklı olunuz.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi yiyecek ve içecek işletmelerinin artış nedeni değildir?  
A) Boş zamanlardaki ve harcanabilir gelirlerdeki artış  
B) Yiyecek ve içecek tesislerinin sayısının artması  
C) Tüketicilerinin demografik özelliklerindeki değişme  
D) Dışarıda yeme-içmenin sosyal kabul edilirliliğinin benimsenmemesi
2. Aşağıdakilerden hangisi günümüz yiyecek ve içecek hizmetleri tüketicilerinin beklentisi değildir?  
A) Daha az ürün  
B) Daha yüksek kalite  
C) Daha yüksek servis  
D) Daha çok duygu
3. Aşağıdakilerden hangisi merkez mutfaklarında hazırlanan yemeklerin müşterilere özel taşıma araçlarıyla ulaştırılması hizmetidir?  
A) Yerinde hizmet  
B) Taşıma hizmet  
C) Merkezi hizmet  
D) Paket hizmet
4. Aşağıdakilerden hangisi yiyeceklerin sağlıklı şekilde üretilmesi ve sunulması için gerekli bir sistemdir?  
A) Beslenme yönetimi  
B) Mutfak yönetimi  
C) Servis yönetimi  
D) Yemek yönetimi
5. Aşağıdakilerden hangisi güvenli ve kaliteli gıda; HACCP standardı ile ham maddeden başlayarak üretimin sağlanmasında gerekli değildir?  
A) Kontrolsüz satın alma  
B) Zaman ve sıcaklık kontrolü  
C) Estetik sunuş  
D) Uygun taşıma koşulları

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

6. .... gıda güvenliğini sağlayabilmek için mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlike analizlerinin yürütüldüğü özel bir sistemdir.
7. Üretimde görev alan tüm çalışan personel başlarında bone, ellerinde eldiven, ağız ve burunlarını örtecek şekilde ..... ile çalışmalıdır.

8. Şirketlerde çalışan tüm üretim ve hizmet personeline kişisel ....., ekipman temizliği, üretim, nakliye ve hizmet standartları ile ilgili eğitimler verilmelidir.

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

9. ( ) Kuru gıda depolarında ve diğer depolarda ürünlerin duvar, tavan ve yere teması en aza indirilmelidir. “**Önce gelen önce çıkar ilkesi**” esas alınmalıdır.
10. ( ) Yiyecek ve içecek hizmetlerinde insan sağlığını tehdit edici hiçbir özelliği bulunmayan Türk Gıda Kodeksine uygun olan malzemeler kullanılmalıdır.
11. ( ) Her üretim noktasında üretilen tüm yemeklerden, 24 saat saklamak üzere şahit numuneler alınmalıdır.
12. ( ) Günlük üretilen her yemekten steril numune kaplarına numuneleri alınarak **üretim tarihi, imha tarihi ve sıcaklıkları** işlenmelidir.
13. ( ) Yiyecek ve içecek hizmeti veren (catering) işletmeler organizasyonlarda kendilerine uygun malzemeler kullanmalıdır.
14. ( ) En yeni teknolojiler kullanılarak müşterilere uluslararası standartlarda verimli ve kaliteli üretim ortamları sunulmalıdır.
15. ( ) Yiyecek ve içecek hizmetlerinde çalışan tüm üretim ve hizmet personeline kişisel temizlik, ekipman temizliği, üretim, nakliye ve hizmet standartları ile ilgili eğitimler verilmelidir.

## **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

Bu faaliyet sonunda yiyecek ve içecek hizmetlerinde servis tiplerini tanıyarak yapılacak organizasyona uygun bir servis hizmeti temin edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Organizasyonlarda kullanılan servis şekillerini araştırınız.
- Masa tipi servis tiplerini araştırınız.
- Selfservisin özelliğini araştırarak sınıf arkadaşlarınızla tartınız.

## 2. SERVİS ŞEKİLLERİ

Servisin kelime olarak anlamı **hizmet** demektir. Genel anlamda servis, herhangi bir ihtiyacın giderilmesi için yapılan çalışmaların tümünü ifade etmektedir.

Yiyecek ve içecek hizmetlerinin başarılı olabilmesinde iki esas unsur vardır. Bunlardan birincisi servis, ikincisi de sunulan yemeklerdir. Elbette mükemmel bir servis, yemeklerin kötülüğünü unutturamaz fakat iyi olmayan bir servis, iyi hazırlanmış yiyeceklerin bırakaçağı olumlu izlenimi ortadan kaldırır ve konukların işletmeden olumsuz düşüncelerle ayrılmalarına neden olabilir. Parmakları tabağın içine batmış bir servis personelinin yaptığı hizmet, lekeli bir bardakla sunulan içecek veya lekeli bir masa örtüsü, en lezzetli yemeklerin el sürülmeden geri gitmesine ya da zorlanarak yenilmesine yol açabilir.

Servis usul ve metotları, binlerce senenin süzgecinden geçerek günümüze kadar gelmiş ve bugünkü durumunu almıştır. Yemek yeme alışkanlıkları, kültürün bir parçası olması nedeni ile her toplumda farklılık gösterir. Servis şekilleri yaşam şekli ile ilgilidir. Yaşam şeklinin değişmesi, beslenme kültürünün de zamanla değişmesine neden olur. Farklı kültürlerin yemek özelliği, tat ve lezzeti birbirine benzemediği gibi servis şekli de farklılık gösterir.

Yiyecek içecek işletmeleri çok farklı alanlarda ve farklı nitelikte servislerin yapıldığı pek çok türde işletme biçimini kapsamaktadır. Her işletme, hedeflediği müşteri kitlesinin istek ve arzularına göre hizmet türünü belirlemektedir.

Servis başladıktan sonra yiyeceklerin istenilen nitelikte ve zamanında gelmesine, istenilen soğukluk ve sıcaklıkta olmasına özellikle dikkat edilmelidir. Aksi takdirde, konukların huzursuz ve mutsuz olmalarına neden olunur ve bu da işletmenin imajını olumsuz olarak etkiler. Örneğin bir akşam yemeğinde, her şey konukların istekleri doğrultusunda gelişebilir,

fakat personelin beceriksizliği yüzünden meydana gelebilecek herhangi bir olay, yemek masasındaki atmosferi bozabilir. Bunun için personel seçimi büyük önem taşımaktadır.

Konukların yalnız midelerine değil, göz zevklerine de hitap ettiğimizi unutmamak ve gerçek anlamda profesyonel servis yapmak, konuklarımızın yemeklerden olduğu kadar servisten de zevk almasını sağlamak, iyi bir servis personelinin göz önünde bulundurması gereken önemli bir konudur.



**Resim 2.1: Göz zevkine de hitap eden bir servis şekli**

Yapılacak olan yiyecek ve içecek organizasyonunda servis hizmeti yapılacağından, hangi servislerin nasıl yapılacağıının bilinmesi ve kullanılacak en uygun servis usullerinin tespit edilmesi gerekmektedir. Serviste amaç, gelişigüzel bir yemeği konuğun önüne getirmek değil belli kural ve usullere uyarak servisi gerçekleştirmektir.



**Resim 2.2: belli kural ve usullere uygun bir servis**

Bu hem konuğa verilen değeri ortaya koyacak ve işletmenizin kalitesini yükseltecek hem de personelin mesleğine olan sevgisini ve bilgisini arttıracaktır.

Servis personelinin hem kıyafet hem de fiziksel temizliği, konuklar açısından önemlidir. Kıyafet rengi, sa kesimi vb. kimi faktörler de konuk izlenimini etkiler. Personelin kişi- sel ilgi göstermesi, göz teması sağlaması ve diğer yaklaşımları, konuk tatmini açısından önem taşımaktadır.



**Resim 2.3: Temiz ve düzgün bir servis**

Organizasyonunuzda nasıl bir yiyecek içecek hizmeti istiyorsunuz?

- Lüks bir restoranda alakart bir servis mi?



**Resim 2.4: Lüks bir restoran**



- Bir kır bahçesinde barbekü partisinde bir selfservis mi?



**Resim 2.5: Barbekü partisi**

- Organizasyonda açılış kokteyli mi?



**Resim 2.6: kokteyl**



- Havuz başında özel bir yemek mi?



Resim 2.7: Havuz başında yemek

## 2.1. Masa Servisi (Garsonlu Servis)

Yemeklerin konuk masasına götürülerek servis edilmesidir. Bu tür servislerde, yiyecek ve içeceklerin mutfaktan alınıp müşteriye sunulması garson ve servis personeli tarafından yapılır. Serviste garson kullanımı sunum hızını düşürürken maliyetleri de çoğu zaman artırır. Bu da sonuçta yiyecek ve içeceğe yansyacağından, menü fiyatları yüksektir. Bu tür serviste örf ve adetler oldukça etkilidir.



Resim 2.8: Masa tipi servis

Masaya yapılan servis çeşitleri farklıdır. Bu servis yöntemlerinden uluslararası alanda en çok kullanılanları şunlardır.



Şekil 2.1: Masa servisi çeşitleri

- **Rus usulü servis:** Bu servis yönteminin özelliği, kuverin (yemeye ilişkin çatal, bıçak ve diğer malzemelerin tümüne verilen genel ad) önceden hazırlanması ve yemeklerin, müşteriler tarafından servis kabından kendi tabağına alınmasıdır. Müşteri arzu ettiği yemekten kendisi istediği kadar alır.

Çorba ve yemekler büyük tevzi ve kaplarında getirilir, garsonlar tarafından müşterinin solundan tutulur. Müşteri istediği kadar yemeği, garnitür ve sosları kendisi alır. Sıcak yemeklerin dışındaki bozulmayacak yemekler ayrıca bir büfeye hazırlanır. Bir yemek bittikten sonra boşlar toplanır. Diğer yemek için temiz servis konur. Tatlı, pasta ve meyveler büyük servis kapları ile servis edilmez, daha önceden tek kişilik tabaklara konularak müşterinin solundan servis edilir.



**Resim 2.9: Rus usulü servis**

- **İngiliz usulü servis:** Bu yöntem, İngiliz ailesinin klasik servisinden doğmuştur. Avrupa otel ve restoranlarında uygulanmış ve hala uygulanmakta olan bir servistir. İngiliz servisinde esas, yemeğin müşteri önünde servis ve "tranche" (parçalama) edilmesidir. Bu görevi yapan garsona "trancher" adı verilir. Bu serviste trachenin dışında balıkların filetosunun çıkarılması, flambe yapmak (alevli yemekler) ve müşteri önünde salatının hazırlanması işlemleri görülür.



**Resim 2.10: İngiliz usulü servis**

Bu servisin özelliği, müşteri masasına bitişik ayrı bir servis masasının bulundurulmasıdır. Bu masaya **gueridon** ismi verilir. Kapağı açılan yemek müşteriye gösterildikten sonra tranche tahtasına alınır ve parçalanarak, porsiyonlara ayrılır. Tabaklara konularak sağ taraftan servis edilir. Sos varsa müşterinin alabileceği bir yere konur veya garsondan servisi istenebilir.



**Resim 2.11: Tranche**

- **Fransız usulü servis:** Günümüzde dünyanın her tarafında uygulanan bir servis yöntemidir. Bu servisin en büyük özelliği, et yemeklerinin mutfakta parçalanıp daha sonra eski görünümü verilerek tabağa yerleştirilmesidir. Çorbalar mutfaktan, çorba tabağı veya kâse ile çıkarılır. Konuklara sol taraftan, tek tabak olarak servis edilir.

Diğer yemekler bilhassa et yemekleri, mutfakta parçalanıp lüzumsuz kısımları alındıktan sonra büyük bir servis tabağına yerleştirilir. Etrafına garnitürleri ve sosu dökülür. Müşterilere gösterilir ve masanın ortasına bırakılır. Garson müşterinin isteğine göre ya kendisi servis eder ya da müşteriye bırakır. Soğuk ordövrlerin ve salataların masaya önceden yerleştirilmesi, masanın çiçek ve yiyeceklerle süslenmesi, bu servisin özelliklerindedir. Tatlı servisine kadar bütün yiyecekler ve malzemeler masada kalır. Ordövr ve tatlılar önceden tek kişilik porsiyonlar halinde masaya yerleştirilir. Sırası gelince oradan servis edilir.



**Resim 2.12: Fransız usulü servis**

- **Amerikan usulü servis:** Amerika'dan dünyaya yayılmış bir servis yöntemidir. Teknoloji ve sanayinin gelişmesi ile zamanının büyük bir kısmını çalışmakla geçiren insanlar, kısa zamanda servis yapabilme ve dolayısıyla insan gücünden tasarrufu bulmuşlardır. Yöntemin özelliği, çeşitli yemeklerin bir arada, aynı anda servisini yapabilecek şekilde tabakların yaptırılmasıdır.

Sipariş edilen bütün yemekler aynı tabak üzerinde bir defada servis edilmektedir. Yiyecekler birer porsiyonluktur. Tabii ki bu durumda personelden tasarruf edilmektedir. Sipariş verilen yemekler hazırlanırken konuğa aperitifler sunulur. Böylece yemek bekleyen müşteri sıkılmamış olur. Mutfakta tabaklara hazırlanan yemekler salona getirilip sağ taraftan sağ elle servis edilir.





**Resim 2.13: Amerikan usulü servis**

## 2.2. Selfservis



**Resim 2.15: Selfservis**

Yiyecek ve içecekler en kolay biçimde bu şekilde sunulabilir. Yöntemde, personelden azami tasarruf sağlanır ve garson ya da komiler yalnızca boşları toplar. Bunun dışında da garsonlar hazırlanan yiyeceklerin müşterilere aynı büyüklüklerde sunulması için porsiyonlama yapar.

Yöntemin hızlı ve ekonomik olması, kafeterya ve fastfood işletmelerinde yaygın olarak uygulanmasına neden olmuştur. Böylece daha büyük bir müşteri grubuna en az personel ile en hızlı ve ekonomik biçimde yiyecek ve içecekler sunulabilmektedir.



**Resim 2.16: Selfservis bankosu**

Selfservis sisteminde belirli bir tezgâh bulunmakta, müşteriler yiyecek ve içeceklerin parasını peşin olarak ödeyip yiyecekleri tezgâhtan sırayla almaktadır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İnternette ve kütüphanede araştırma yaparak doküman toplayınız. Araştırdığınız yazılı dokümanları düzenleyerek dosya hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gruplara ayrılıңыз.</li><li>➤ Yapacağınız yiyecek ve içecek hizmetinde masa tipi mi yoksa selfservis mi kullanılacak belirleyiniz.</li><li>➤ Servis tipini seçmek için hizmeti en iyi sunan danışman firmayı araştırınız.</li><li>➤ Seçtiğiniz servisin özellikleri hakkında bilgi toplayınız.</li><li>➤ Seçtiğiniz servis ile ilgili CD, resim ve dokümanları toplayınız.</li><li>➤ Dokümanlarınızla görsel bir sunum hazırlayınız.</li><li>➤ Hazırladığınız çalışmayı sınıfta öğretmeninize ve arkadaşlarınıza sununuz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Araştırmalarınızı internet ortamında yapınız.</li><li>➤ Servis tipinizi ve firmanızı belirlerken HACCP ilkelerine uygun olup olmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde bulunması gereken belgelerin olup olmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ İyi bir araştırmacı ve gözlemci olunuz.</li><li>➤ Sunum sırasında güler yüzlü olunuz, gelebilecek sorulara karşı dikkatli ve hazırlıklı olunuz.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi günümüzde dünyanın her tarafında uygulanan bir servis yöntemidir?  
A) İngiliz usulü servis  
B) Rus usulü servis  
C) Amerikan usulü servis  
D) Fransız usulü servis
2. Aşağıdakilerden hangisi kuverin önceden hazırlanması ve yemeklerin müşteriler tarafından servis kabından kendi tabağına alınmasıdır?  
A) İngiliz usulü servis  
B) Rus usulü servis  
C) Amerikan usulü servis  
D) Türk usulü servis
3. Aşağıdakilerden hangisi sipariş edilen bütün yemeklerin aynı tabak üzerinde bir defada servis edildiği servis tipidir?  
A) İngiliz usulü servis  
B) Rus usulü servis  
C) Amerikan usulü servis  
D) Türk usulü servis
4. Aşağıdakilerden hangisi, flambe yapılarak (alevli yemekler) müşteri önünde salatanın hazırlanması işlemlerinin görüldüğü servis tipidir?  
A) İngiliz usulü servis  
B) Rus usulü servis  
C) Amerikan usulü servis  
D) Türk usulü servis

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

5. İngiliz servisinde esas, yemeğin müşteri önünde servis ve ..... (parçalama) edilmesidir.
6. Servisin kelime olarak anlamı, ..... demektir.
7. Yiyecek ve içecek hizmetlerinin başarılı olabilmesinde iki esas unsur vardır. Bunlardan birincisi....., ikincisi de sunulan yemeklerdir.



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

8. ( ) Serviste amaç, gelişigüzel bir yemeği konuğun önüne getirmek değil belli kural ve usullere uyarak servisi gerçekleştirmektir.
9. ( ) Herhangi bir ihtiyacın giderilmesi için yapılan çalışmaların tümüne hijyen servis denir.
10. ( ) Yiyecek ve içecek hizmetlerinde insan sağlığını tehdit edici hiçbir özelliği bulunmayan, Türk Gıda Kodeksine uygun olan malzemeler kullanılmalıdır.

## **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

Bu faaliyetle uygun ortam sağlandığında, organizasyonda uygulanacak servisin özelliğine uygun menü hizmeti temin edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Menü planlaması yapılırken dikkat edilecek noktaları araştırınız.
- Menü çeşitlerini araştırarak bir dosya oluşturunuz.
- Menü planı yapma konusunda bilgi toplayarak edindiğiniz bilgiler doğrultusunda organizasyonunuza uygun örnek menü listesi planlayınız.

## 3. MENÜ ÇEŞİTLERİ

Menü; bir yiyecek satış ünitesinde verilen yiyecek ve içeceklerin adlarını, açıklamalarını, fiyatlarını veren ve müşteriye karar vermesine rehberlik yapan listedir. Menü planlaması ile ilgili alınacak kararlarda en önemli faktör müşterileri iyi tanımadır.

### 3.1. Menünün Önemi

Menüler, yiyecek ve içecek hizmetleri veren işletmelere göre farklılık gösterir. Menü-yü oluşturan yemeklerin özelliği, pişirme yöntemi, hazırlanışı ülkelere göre değişkenlik gösterirken her ülkenin mutfağı kendi kültür ve coğrafyasını yansıtır. Bu nedenle menüde yer alan yiyecekler ve gruplamalar da değişiktir. O halde menü, bir öğünde belli bir sıra dâhilinde birbirleriyle uyumlu ve tamamlayıcı yemekler grubunu oluşturan listedir, diyebiliriz.

Bazı menü planlayıcıları, kendi tercihlerini müşterilerin tercihleri ile aynı görmektedir. Bu son derece yanlış bir düşüncedir. Menü planlaması yapılırken ve menüde yer alan yemekler belirlenirken organizasyonun özelliği ve müşterinin isteği ön planda tutulmalıdır.

### 3.2. Menü Planlaması Yapılırken Dikkat Edilecek Özellikler

Son yıllarda yiyecek ve içeceklerin menüde nasıl listeleneceği ve hangilerinin menüye yerleştirileceği ile ilgili olarak menü planlamasında göze çarpan bir değişme görülmektedir. Başarılı bir yönetici ya da işletmeci, sürekli artan rekabeti karşılamak için menüye koyacağı yiyeceklerin ayrıntıları üzerinde düşünmeden karar vermemelidir. Menü yorgunluğu (monotonluğu) birçok iş yerinin başarısızlığına ve kapanmasına yol açabilmektedir.

Menü planlaması yapılırken gastronomi kuralları yanında, menü hazırlanacak müşterinin milliyeti, kültürü ve istekleri de dikkate alınır. Menü-yü oluşturan yemekler belli bir sıra

dâhilinde servis edilmelidir. Çünkü bu sıra, insan sağlığına zarar vermemesi açısından incelenmiş ve uzun denemeler sonucunda bulunmuştur.



Resim 3.1: Menü örneği

**Menü planlaması yapılırken aşağıdaki özellikler dikkate alınmalıdır:**

- İlk dikkate alınması gereken konu, menü planlamasının hangi tip bir organizasyon için yapılacağıdır.
- Menü planlaması kimler için yapılacaktır? Menüden yararlanacakların milliyeti, kültürü, eğitim düzeyi, cinsiyeti, meslekleri ve yeme içme alışkanlıkları dikkate alınmalıdır.
- Yiyecek ve içecek hizmeti yerinde hizmet mi yoksa taşıma hizmet mi yapılacaktır? Bunun için işletmenin imkânları, araç gereçlerin kapasitesi, çeşidi ve kalitesi dikkate alınmalıdır.
- Menü planlaması sırasında araç gereçler kadar eğitilmiş personele de ihtiyaç vardır.
- Yiyeceklerin hazırlanması, pişirilmesi ve servis edilmesi sırasında geçen zaman iyi planlanmalıdır.
- Menü planlaması sırasında müşteriye fiyat önerisi getirilmeden önce, kişi başına düşen malzemelerin maliyetleri hesaplanmalıdır. Öte yandan personel maliyetleri, genel giderler (elektrik, su, gaz, ısınma ve havalandırma gibi) ve amortis-

- manları da gözden geçirmekte fayda vardır. Menü fiyatları ile yemeğin içine konulan malzemelerin maliyetleri uyumlu olmalıdır.
- Menüde yer alacak yemeklerin bileşimi; protein, karbonhidratlar, yağlar, vitaminler ve mineraller açısından dengeli beslenme kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır.
  - Menü hazırlanırken mutfağın yerleşim planı, fiziksel ortamı ve kapasitesi dikkate alınmalıdır. Menüde yer alan yemekleri belirlerken iş yükü, araç gereç ve personelin görev dağılımı dikkate alınmalıdır.
  - Menü planlarken, yiyecek içecek yönetiminin hazır yiyeceklere, donmuş gıdalara yönelmesi iş yükünü ve araç gereç ihtiyacını azaltmaktadır. Bu durum mutfak planlaması ve iş planlaması yapmadan önce, bir strateji olarak ele alınmalı ve buna göre karar verilmelidir.
  - Menü planlarken mevsimlik sebze ve meyveler tercih edilmelidir. Bu durum lezzetin artmasının yanında maliyetlerin azalmasını da sağlayacaktır.
  - Menüdeki çeşitlilik yalnız besinlerde değil, renk ve görüntüde de sağlanmalıdır. Menüyü planlayan kişiler geniş bir yemek bilgisine sahip olmalıdır. Aynı renkte, aynı kıvamda sos ve sulu gıdalar bir arada yer almamalıdır.
  - Yemeklerin pişirme tarzı değişik olmalıdır. Örneğin patlıcan ve biber kızartmasından sonra kadınbudu köfte aynı menüde yer almamalıdır. Yağda kızartılmış ya da fırında pişirilmiş yemekler arka arkaya servis edilmemelidir.
  - Menüde yer alan yemekler görünüş, doğrama şekli ve hazırlanış biçimi yönünden farklı olmalıdır.
  - Yağlı ve ağır yemekler, arka arkaya servis edilmemelidir.
  - Yazın hazırlanan menülerde ağır yağlı yemeklerin yerine daha hafif yemekler seçilmelidir.
  - Benzer yiyeceklerin tekrarından kaçınılmalıdır.
  - Bazı ana yemeklerin lezzetleri, bazı garnitürlerle uyum sağlamaktadır.
  - Satın alınması, bulunması güç olan malzemelerden hazırlanmış yemekler menüde sıkça yer almamalıdır, sorun yaratabilir.

Menü planlarken müşterilerin yemek tercihleri göz önünde tutulmalıdır. Bir yiyecek ve içecek yöneticisinin görevi, pazardaki değişimler ile müşterilerinin tercihlerini ve düşüncelerini izlemek olmalıdır. Bilmelidirler ki menü planlama, hedef pazardaki müşteriler hakkında bilgi sahibi olmayı gerektiren oldukça önemli bir görevdir.

Menü planlarken önce ana yemeğin belirlenmesinde fayda vardır. Diğer yemekler ise ana yemek öncesi ve sonrası olarak renk, şekil, kıvam, görünüm ve lezzet açısından farklılıklar taşınmalıdır. Bunun için yiyecek ve içeceklerin tat, yapı, renk ve şekil bakımından uyumlu olması, iştah açıcı özelliklerini artırır. Yemek ya da içeceğin görünüşünü, yemekle ilgili garnitürlerin bulunmasında ve yerleştirilmesinde gösterilen özen ve titizlik de etkiler.

Menü ne kadar iyi planlanırsa planlansın, yemekler beklenen kalitede olmazsa istenilen başarıya ulaşamaz. Yemeklerin kalitesi, kaliteli malzemelerin satın alınması yanında hızlı bir teslim alma ve sağlıklı bir depolama ile sağlanabilir. Öte yandan menülerde standart sağlayabilmek ve sürekli olarak aynı lezzeti yakalayabilmek için standart yemek reçetelerinin hazırlanması gerekir. Standart reçeteler, maliyet kontrolünün başarıyla takip edilebilmesi için de gereklidir. Mutfaklarda "el yordamı, göz kararı" kavramı artık terk edilmelidir.

Menü planlamasının başarısı iyi bir mutfak planlaması, sağlıklı bir fiziksel ortam, en son teknoloji ile çalışan donanımlar, iyi eğitilmiş mutfak ve servis personeli ile iyi bir ekip çalışmasına bağlıdır.

### 3.3. Menü Çeşitleri

İnsanların farklı organizasyonlardan dolayı bir araya gelmeleri, menü kartının kapsadığı yiyecekler ve fiyatları, günün değişik öğünleri, geçmişten günümüze yiyeceklerin sıralanışı ve sunuluş özelliğinin değişmesi gibi nedenlere bağlı olarak menü çeşitlerinde farklılıklar görülmektedir.

#### 3.3.1. Zaman Dilimine Bağlı Menüler

##### ➤ **Klasik menü**

Menü oluşturulmasında mesleki bilgi kadar yemek zevkinin de önemli rolü vardır. İnsanların yemek yeme alışkanlıkları ve zevkleri zamanla değişmektedir. Eskiden çok zengin menüler oluşturulduğundan, insanlar yemek ortasında soğuk şerbetler olarak midelerini dinlendirdikten sonra yemeğe devam ederlerdi.

Eski, zengin ve detaylı menüler zamanla insanların yemek yeme alışkanlıklarının değişmesi ile basitleşmiştir. Zamanla klasik menü sıralaması, yerini basit standart menülere ve sebzelerin, özel yemeklerden ziyade etli yemeklerin yanında garnitür olarak verildiği modern menülere bıraktı.

Klasik menü anlayışında yemeklerin sıralamasına ilişkin kurallara sıkı olarak bağlı kalmakta ve menü 12-15 çeşit yemekten oluşmaktadır.

Klasik menü sıralamasındaki yemek türlerini basit olarak tanıtmak yararlı olacaktır.

##### ➤ **Soğuk ordövrler/iştah açıcılar**

Zeytinyağlı enginar, kuşkonmaz, zeytinyağlı dolmalar, sebze salataları, ıstiridyeye, soğuk ıstakoz, havyar, karides kokteyl, ıstakoz kokteyl, deniz mahsulleri kokteylleri, mayonezli tavuk salatası, tavuk jölesi, yumurta dolması, salamlar, sucuk, jambon, füme etler ve balıklar, kavun, avakado vb.



Resim 3.2: Soğuk ordövr

➤ **Çorbalar**

Konsome, konsome colbert, konsome royal, konsome xavier, konsome oxtail, düğün çorbası, domates çorbası, balık çorbası, kremalı tavuk çorbası, bezelye çorbası, kremalı kuşkonmaz çorbası vb.



**Resim 3.3: Çorbalar**

➤ **Sıcak ordövrler/iştah açıcılar**



**Resim 3.4: Sıcak ordövrler**

Sigara böreği, muska böreği, kroketler (balık, tavuk), sıcak kanepeler, mantarlı tartalet, tavuklu tartalet, kaşar pane, mitit köfte, sosis tava, ciğer tava vb.

➤ **Balıklar**



**Resim 3.5: Balıklar**

Alabalık (blue), alabalık tava, levrek buğulama, levrek pane, bademli turna balığı, dilbalığı (colbert), mersin, kılıç gibi balıkların çeşitli türleri vb.

➤ **Et yemekleri**



**Resim 3.6: Et yemekleri**

Klasik menüdeki et yemekleri sığır, dana, koyun, kuzu, domuz, av etlerinden hazırlanan büyük parçalar halindeki yemeklerdir. Bunlar traş edilerek çeşitli soslarla servis edilir. Bonfile weilington, bonfile richelieu, İtalyan usulü sığır budu "manzo brasato", dana rosto, clamart usulü dana, dana böbrek sarması, sıcak rozbif, Alman usulü geyik sırtı, dana haşlama vb. yemekler örnek olarak verilebilir.

➤ **Sıcak antreler**

Peynir sufle, balık sufle, piliç sufle, tepsi börekleri, su böreği, talaş böreği, tavuklu volavan, mantarlı volavan, pilavlar, raviyoli, et sote, böbrek sote, fleminyon vb.



**Resim 3.7: Sıcak antreler**

➤ **Soğuk antreler**



**Resim 3.8: Soğuk antreler**

Kaz ciğeri pate, av etleri patesi, tavuk pate, tavuk galatin, kaz ciğeri parfesi, jambon mus, tavuk mus vb.

➤ **Şerbetler (Sorbet)**

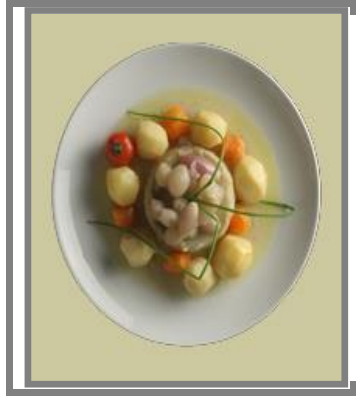
Şerbetler, Şeker şurubu, yumurta akı, limon, portakal vb. meyve suları gibi içeceklerle hazırlanır. Çok soğuk ve yarı katı olarak servis edilir. Rotilerden önce servis edilir. Ağız tadını değiştiren, mideyi rotiyeye hazırlayan yemeklerdir. Günümüzde servis edilmemektedir.



**Resim 3.9: Şerbetler**

➤ **Sebzeler**

Kuşkonmaz, taze fasulye bastı, zeytinyağlı taze fasulye, sultani bezelye bastı, enginar dolması, zeytinyağlı enginar, tereyağlı bamya, zeytinyağlı kereviz, terbiyeli kereviz, sebze güveçleri, türlüler vb.



**Resim 3.10: Sebzeler**



➤ **Tatlılar**

Vanilyalı sufle, çikolatalı sufle, sade veya meyveli savarin, baklava, bülbülyuvası, şöbiyet, revani, krem karamel, krem şokola, sütlaç, çikolatalı parfe, karışık dondurma vb.



**Resim 3.11: Tatlılar**

➤ **Sovoriler (Savory)**

Tatlılardan sonra alınan peynirli ve baharatlı küçük yiyeceklerdir. Peynirli tartalet, küçük taster, küçük peynirli börekler, küçük pateler, peynir tur vb.



**Resim 3.12: Sovoriler**

➤ **Meyveler ve tatlılar (desserts)**



**Resim 3.13: Meyveler ve tatlılar**

Kompostolar, meyve salatası ve taze meyvelerdir. Rokfor, gravyer, kaşar peynirleri, elma, armut, kayısı, erik, ananas kompostoları, meyveler vb.

### ➤ **Modern menü**

Günümüz insanının yemek yeme alışkanlıkları çeşitli nedenlerden dolayı değişikliklere uğramıştır. İnsanların yemek yeme alışkanlıkları, iş yaşamının getirdiği kısıtlamalar yüzünden zaman açısından azalmış, sağlıklı beslenme ihtiyacı yaygınlaşmıştır. Daha önce belirtildiği gibi 12-15 çeşit yemekten oluşan klasik menü modernleşerek bugün yaygın olarak kullanılan 5-8 çeşit yemekten oluşan modern menüler ortaya çıkmıştır. Önceden hazırlanan yiyecekler, belirlenen öğün saatlerinde servis edilir.

Modern menünün içinde bulunan yemekler sayısal olarak azaltılmış, bu yemeklerin yapıları ve içerikleri farklılık göstermemiştir.

Menüye belirli yiyecek ve içeceklerin konulmasında bunların beğenilirliğine, kârlılığın, üretim kolaylığına, arzındaki değişimlere, hazırlanması için gereken personelin durumuna, gereken donanım ve teçhizata, porsiyon büyüklüğüne, diğer yiyeceklerle uyumluluğuna ve fiyatına da dikkat edilmelidir.

Menülerin tümünü tek bir kategori altında sınıflandırabilmek mümkün değildir. Bu yüzden sınıflandırabilmek amacıyla fiyat, zaman ve diğer bazı kriterleri kullanmak gerekmektedir.

### ➤ **Tabldot (seçmesiz) menü**

Tabldot menünün belirleyici özellikleri şunlardır:

- Sınırlı sayıda yemeklerin sunulmasına yer verir. Genelde bir tabldot menü, 3 veya 4 tür yemekten oluşur.
- Konukların yemek seçimi sınırlıdır.
- İşletmenin belirlemiş olduğu sabit fiyat uygulaması vardır.



**Resim 3.14: Tabldot menü**

Tabldot menü, genellikle kontrolü kolay ve çok bilinen yemeklerden oluşur. Konuk, menüde bulunan yiyeceklerin tümü için belirlenen ücreti ödemek zorundadır. Çoğu yiyecek ve içecek işletmesi, satış hacmini arttırabilmek amacıyla aynı anda hem tabldot hem de alakart menü uygulamasına gitmektedir.

### ➤ Alakart (seçmeli) menü

Tabldot menüye göre daha fazla sayıda seçenek sunan, yiyeceklerin siparişten sonra hazırlandığı, her tabağın ayrı fiyattan ve daha pahalı satıldığı, daha yüksek maliyetli yiyeceklerin yer aldığı menülerdir.

Alakart menünün siparişe dayalı olma özelliği, satış miktarının doğru olarak tahmin edilebildiği ölçüde başarı şansını artırır ve kontrolü güçtür. Alakart menünün işletme için saygınlık olduğu da unutulmamalıdır.



**Resim 3.15: Alakart menü**

Alakart menü, konukların ilgisini menüdeki belirli bazı yiyeceklere çeken, konukların ortalama harcamalarını yükselten ve işletmenin cirosunu etkileyerek gelirlerini arttıran özelliklere sahiptir. Alakart menü uygulayan işletmelerde deniz ürünleri, yumuşak ve küçük çirdekli meyveler ve konuk masasında yapılan hazırlıklarla sunulan yemekler yer alır.

Alakart menülerin çeşitli avantajları olmasına karşın bazı dezavantajları da vardır:

- Fazla seçenek, konuğun kafasını karıştırabilir.
- Seçim yapma süresi uzundur.
- Servis süresi uzundur.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İnternette ve kütüphanede araştırma yaparak doküman toplayınız. Araştırdığınız yazılı dokümanları düzenleyerek dosya hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gruplara ayrılıңыз.</li><li>➤ Yiyecek ve içecek hizmetinde kullanılacak menü çeşidini belirleyiniz.</li><li>➤ Menüü seçmek için hizmeti en iyi sunan danışman firmayı araştırınız.</li><li>➤ Seçtiğiniz menünün özellikleri hakkında bilgi toplayınız.</li><li>➤ Seçtiğiniz menü çeşidi ile ilgili CD, resim ve dokümanları toplayınız.</li><li>➤ Dokümanlarınızla görsel bir sunum hazırlayınız.</li><li>➤ Hazırladığınız çalışmayı sınıfta öğretmeninize ve arkadaşlarınıza sununuz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Araştırmalarınızı internet ortamında yapınız.</li><li>➤ Menü çeşidini ve firmanızı belirlerken HACCP ilkelerine uygun olup olmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ Menü seçiminde uyulacak kuralları dikkate alınız.</li><li>➤ İyi bir araştırmacı ve gözlemci olunuz.</li><li>➤ Sunum sırasında güler yüzlü olunuz, gelebilecek sorulara karşı dikkatli ve hazırlıklı olunuz.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. ...., bir yiyecek satış ünitesinde verilen yiyecek ve içeceklerin adlarını, açıklamalarını, fiyatlarını veren ve müşteriye karar vermesine rehberlik yapan listedir.
2. .... tatlılardan sonra alınan peynirli ve baharatlı küçük yiyeceklerdir.
3. .... , seçmesiz menüdür.
4. ...., yiyeceklerin siparişten sonra hazırlandığı, her tabağın ayrı fiyattan ve daha pahalı satıldığı, daha yüksek maliyetli yiyeceklerin yer aldığı menülerdir.

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

5. ( ) Menü, bir öğünde belli bir sıra dâhilinde birbirleriyle uyumlu ve tamamlayıcı yemekler grubunu oluşturan listedir.
6. ( ) Menü yorgunluğu birçok iş yerinin başarısını sağlar.
7. ( ) İlk dikkate alınması gereken konu menü planlamasının hangi tip bir organizasyon için yapılacağıdır.
8. ( ) Menü planlaması sırasında eğitilmiş personele ihtiyaç yoktur.
9. ( ) Menü planlanırken menüden yararlanacakların milliyeti, kültürü, eğitim düzeyi, cinsiyeti, mesleği ve yeme içme alışkanlıkları dikkate alınmalıdır.
10. ( ) Zaman dilimine bağlı menüler klasik menü ve modern menü olarak ayrılır.

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

1. ( ) Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmeler, yemek üreten birer fabrika ya da iş yeri olarak düşünülmesi ve sunduğu hizmetleriyle kişilerin zevk ve tercihlerine hitap edebilmelidir.
2. ( ) Yiyecek ve içecek hizmetinin kalitesi müşteriyi (misafiri) memnun ederek onların sosyal ilişkilerini de etkileyecektir.
3. ( ) Merkez mutfaklarında hazırlanan yemeklerin, müşterilere özel taşıma araçlarıyla ulaştırılmasına ve kendi elemanları tarafından sunulmasına yerinde üretim denir. Beslenmenin, insanların en temel ihtiyacı olduğu gerçeğinden hareket ederek bu ihtiyaç salt ticari kazanç elde etmek için kullanılmalıdır.
4. ( ) Yiyeceklerin sağlıklı şekilde üretilmesi ve sunulması için "beslenme yönetimi" sistemine ihtiyaç vardır.
5. ( ) Yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmelerde, organizasyonun mekânına, saatine, süresine ve katılımcılarına göre ihtiyaç duyacağınız çeşitli catering menüleri mevcut olup çeşitli fiyat alternatifleri sunulmaktadır.
6. ( ) Depolardan malzemeler "önce gelen son çıkar" ilkesi esas alınmalıdır.
7. ( ) Yiyecek ve içecek hizmeti veren (catering) işletmelerinde günlük olarak hazırlanmış ihtiyaç listelerinde belirtilmiş malzeme hazırlanarak kullanılacak alet ve ekipmanların HACCP sisteminin öngördüğü şekilde hijyen kontrolleri yapılmalıdır.
8. ( ) Günlük üretilen her yemekten steril numune kaplarına numuneleri alınarak üretim tarihi, imha tarihi ve sıcaklıkları işlenmelidir.
9. ( ) Günlük üretimden sonra kişisel hijyen kontrolleri yapılmalıdır.
10. ( ) Şirketlerde çalışan tüm üretim ve hizmet personeline kişisel temizlik, ekipman temizliği, üretim, nakliye ve hizmet standartları ile ilgili eğitimler verilmelidir.
11. ( ) Yiyecek ve içecek hizmetlerinin başarılı olabilmesinde iki esas unsur vardır. Bunlardan birincisi sunulan yemek, ikincisi de servistir.
12. ( ) Servis başladıktan sonra yiyeceklerin istenilen nitelikte ve zamanında gelmesine, istenilen soğukluk ve sıcaklıkta olmasına özellikle dikkat edilmelidir.
13. ( ) Yemek yeme alışkanlıkları kültürün bir parçası olması nedeni ile her toplumda farklılık göstermez.
14. ( ) Konukların yalnız midelerine değil, göz zevklerine de hitap ettiğimizi unutmamak ve gerçek anlamda profesyonel servis yapmak önemli bir husustur.
15. ( ) Servis personelinin hem kıyafet, hem de fiziksel temizliği, konuklar açısından önemlidir.
16. ( ) Masa tipi serviste garson kullanımı sunum hızını artırırken, maliyetleri de çoğu zaman azaltır.
17. ( ) Masa tipi servis, yemeklerin konuk masasına götürülerek servis edilmesidir. İngiliz usulü serviste tatlı, pasta ve meyveler büyük servis kapları ile servis edilmez, daha önceden tek kişilik tabaklara konularak müşterinin solundan servis edilir.
18. ( ) Rus usulü servisin özelliği, kuverin (yemeğe ilişkin çatal, bıçak ve diğer malzemelerin tümüne verilen genel ad) önceden hazırlanması ve yemeklerin müşteriler tarafından servis kabından kendi tabağına alınmasıdır.

19. ( ) İngiliz usulü servis, esas yemeğin müşteri önünde servis ve "tranche" (parçalama) edilmesidir.
20. ( ) Türk mutfağı, günümüzde dünyanın her tarafında uygulanan bir servis yöntemidir. İngiliz usulü serviste müşteri masasına bitişik ayrı bir servis masası bulundurulur. Bu masaya gueridon ismi verilir.
21. ( ) Fransız usulü servisin özelliğı, çeşitli yemeklerin bir arada, aynı anda servisini yapabilecek şekilde tabakların yaptırılmasıdır..
22. ( ) Selfserviste personelden azami tasarruf sağlanır ve garson ya da komiler yalnızca boşları toplarlar.
23. ( ) Menüler, yiyecek ve içecek hizmetleri veren işletmelere göre farklılık göstermez.
24. ( ) Menüde yer alan yemekler görünüş, doğrama şekli ve hazırlanış biçimi yönünden farklı olmalıdır.
25. ( ) Menü planlaması ne kadar iyi planlanırsa planlansın, yemekler beklenen kalitede olmazsa, istenilen başarıya ulaşamaz.
26. ( ) Renkli yiyecekler, az renkli veya renksiz yiyeceklerle birleştirilmemelidir.
27. ( ) Sindirimi kolay bir giriş yemeğini bir ağır yemek takip etmelidir. ereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız.

## 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	D
2	A
3	B
4	A
5	A
6	HACCP
7	Maske
8	Hijyen
9	DOĞRU
10	Doğru
11	Yanlış
12	Doğru
13	Yanlış
14	Doğru
15	Doğru

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	C
4	A
5	Tranche
6	Hizmet
7	Servis
8	Doğru
9	Yanlış
10	Doğru

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	Menü
2	Savory
3	Tabldot
4	Alakart
5	Doğru
6	Yanlış
7	Doğru
8	Yanlış
9	Doğru
10	Doğru

## MODÜL DEĞERLENDİRMENİN CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Doğru
3	Yanlış
4	Yanlış
5	Doğru
6	Yanlış
7	Doğru
8	Doğru
9	Yanlış
10	Doğru
11	Doğru
12	Yanlış
13	Doğru
14	Yanlış
15	Doğru
16	Doğru
17	Yanlış
18	Doğru
19	Yanlış
20	Doğru
21	Doğru
22	Yanlış
23	Doğru
24	Yanlış
25	Doğru
26	Yanlış
27	Doğru
28	Doğru
29	Yanlış
30	Doğru

## KAYNAKÇA

- AKTAŞ A., **Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, Livane Matbaası, 2. Baskı, Antalya 2001.
- **Anon, Gıda ve Hijyen Uygulamaları Denetim Kursu (HACCP) Ders Notları**, Milli Eğitim Bakanlığı Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü, Ankara, 2003.
- BAYSAL A., **Beslenme**, Hatiboğlu Yayınevi, Yenilenmiş 9. Baskı, Ankara, 2002.
- BULDUK S., **Gıda ve Personel Hijyeni**, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2003.
- DENİZER D., **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2005.
- DERELİ A. M., **Servis Tekniği**, Turban Turizm AŞ Yayınları, Ankara, 1989.
- GÜREL M., **Servis ve Bar**, MEB Ders Kitapları, Dokuzuncu Baskı, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 2001.
- KOÇAK N., **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi**, Kanyılmaz Matbaa, 1. Baskı, İzmir, 1999.
- KURT N., **Yiyecek ve İçecek Servisi**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara, 1995.
- KUTLUAY T., ve S. BİRER, **Kurum Beslenmesi**, Milli Eğitim Yayınları, Ankara, 1997.
- SÖKMEN A., **Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2003.
- **Turizm Bakanlığı Yiyecek ve İçecek Servisi Öğretmen El Kitabı**, Yorum Matbaası, Ankara, 1993.
- TÜRKSÖY A., **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1997.
- YILMAZ Y., **Servis Tekniği ve Yönetimi**, İnce Matbaa, Balıkesir, 1988.