**Oda Servisinin İşlevi**
Oda servisinde servisin yapıldığı yerler, odalardır. Yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı
alanlar açısından çok farklı sistem görülmektedir. Bazı işletmelerde yiyecekler ana mutfaktan
sağlanırken, bazılarının sadece oda servisi için ayrı mutfakları ve ayrı büfeleri vardır. İçecekler
genellikle servis bardan sağlanır. Servis elemanlarının aldıkları yiyecek ve içecekler, servis
için ayrılmış servis asansörleri kullanılarak odalara götürülüp servis yapılır.
Bazı otellerde ise her katta küçük ofisler vardır. Bu ofislerde servis elemanının sıcak
içecek ve bazı basit yiyecekleri hazırlamasına imkân veren çeşitli malzemeler bulunur. Kolay
bir sipariş olduğunda hemen o kattaki ofisten servis yapma imkânı olur. Burada hazırlanması
mümkün olmayan yiyecekler ise ana mutfaktan temin edilir. Bunun için hemen oda servis
ofisindeki sipariş alıcıya bilgi verilerek siparişin mutfakta hazırlanması sağlanır. Bazı büyük
otellerde oda servisi için sadece yiyeceklerin taşınabildiği küçük asansörler vardır. Mutfakta
hazırlanan yiyecekler, katta bekleyen servis elemanı tarafından alınarak konuklara servis
edilir. Böylece kısa zamanda servis edilmiş olur.
Oda servisi 24 saat hizmet verir. Bundan dolayı burada çalışan personel, 3 vardiya
halinde çalışır. Özellikle oda servisi kahvaltı saatlerinde çok yoğun çalışır. Konuklar öğle ve
akşam yemeğinden çok odalarına kahvaltı servisi isterler. Bunun için kahvaltı saatlerinde
servis asansörleri, oda servisine tahsis edilir. Oda servisinde fiyatlar diğer servis
departmanlarına göre daha pahalıdır. Buna rağmen kâr oranı düşüktür. Oda servisi otelin
verdiği bir hizmet gibi görülmelidir. İyi bir oda servisi; otelin, konuklar tarafından daha çok
tercih edilmesini sağlar.
**1.2. Oda Servis Personeli**
Servisin hazırlanmasından konuk odasına kadar servis, hiçbir eksikliği kabul etmeyen
bir özelliğe sahiptir. Diğer servis departmanlarında hataları düzeltmek, eksikleri gidermek
daha kolay ve daha az zamanda yapılabilir fakat oda servisi böyle değildir. En küçük eksikliğin
dahi tamamlanması dakikalar sürer. Bundan dolayı oda servis personeli son derece önemlidir.
Bu bölümde çalışacak personel pratik zekâlı, dürüst ve çalışkan olmalıdır.

Personelin güvenilir ve sağlam karakterli olması da gerekir. Ayrıca mesleki bilgi ve
becerilerinin de çok iyi olması şarttır. Çünkü oda servisinde çalışan personel kimseden yardım
almadan ve buna ihtiyaç duymadan konuklara servisi hatasız yapmalıdır.

**Oda Servisi için Tepsilerin Hazırlanması**
**1.3.1. Kahvaltı Tepsilerini Hazırlamak**
Oda servis personeli boş zamanında, özellikle akşamları, ertesi sabah kahvaltıda
kullanılacak tepsileri hazırlar. Tepsiler raflarda veya servantlar üzerine istif edilmelerine göre
değişik şekillerde hazırlanır.
Tepsilerin hazırlanırken önce kahvaltı tepsisine uygun büyüklükte örtü açılır (Kâğıt örtü
de kullanılabilir.). Daha sonra kahvaltı tabağı, takımı, peçete, fincan tabağı ve tereyağı, reçel
için küçük tabaklar yerleştirilir. Hazırlanan tepsiler üst üste konularak yarı hazır hale getirilir.

Tekerlekli veya sabit raflarda ise kahvaltı tepsisine uygun örtü serilir, bir ya da iki kişilik
için kuver hazırlanır (Fincan ve meyve suyu bardakları kapalı olmalıdır.). Menaj, şekerlik,
tereyağı ve reçel kapları konur, ambalajlı reçel ve ballar tabaklarına konulur.
Servis saatinde sadece tereyağı, ekmek, meyve suyu ve kahvaltı içecekleri konularak
servise çıkarılır.

**Oda Servis Arabasının Hazırlanması**
Oda servisinde kullanılan arabalar, restoranda kullanılan servis arabalarından farklıdır.
Bunlar, genellikle yuvarlak masa şekline gelebilen kanatlı arabalardır.

Ofise girip çıkarken taşınma esnasında, asansörde ve konuk odalarına girerken kanatlar
kapalı olur. Böylece daha rahat taşınır. Konuk odasına girdikten sonra kanatlar açılarak
yuvarlak masa haline dönüştürülür.
**1.4.1. Kahvaltı Servisi için Oda Servisi Arabasını Hazırlamak**
Akşam servisinden sonra arabaların örtüleri değiştirilir. Yanlarındaki açılıp kapanan
kanatları indirilir. Yuvarlak kenarlarına karşılıklı olarak iki kuver hazırlanır.
Arabalar, daha çok Amerikan kahvaltı ve açık büfeler için hazırlanır. Continental
kahvaltılar için genellikle tepsiler kullanılır.
Araba üzerine kahvaltı tabakları, bıçak-çatal takımları, peçeteler, menaj, meyve suyu
bardakları, fincanlar, şekerlik uygun bir şekilde yerleştirilir. Fincanlar ve bardaklar, kapalı
olarak servis arabasına konulmalıdır.
Hazırlanan arabalar, ofis ile servis asansörü arasındaki koridora dizilir. Sabah servisi
başlamadan önce mutlaka çiçek konulmalıdır. Kahvaltı için reçel bal arabadaki yerlerine
konulur. Böylece siparişe uygun hale getirilir. Sipariş pusulasına göre servis elemanı arabayı
alarak banko boyunca ilerleyerek pusulada (order) yazılı olan yiyecek ve içecekleri
tamamlayarak servise çıkar.

**iyecek ve İçecek Dolaplarının Düzenlenmesi**
**1.5.1. Ekmek Dolabı**
Oda servisi için hazırlanan ekmek dolabı, günlük temizliği yapıldıktan sonra ekmekler
bütün ve dik olarak dolaba yerleştirilir.
Ekmek dolabı, oda servis ofisinin yakınında ve ekmek kesme makinesinin yanında
olmalıdır.
Ekmek dolabı camlı, kapaklı ve hijyen olmalıdır.
Oda servisi için bazı otellerde ayrı bir ekmek dolabı olmayabilir. Bu durumlarda
ekmekler restoran için kullanılan ekmek dolabından alınır.
**1.5.2. Meşrubat Dolabı**
Oda servisi için kullanılan meşrubat dolapları, dikey veya tezgâh altı şeklinde olabilir.
Bu dolaplara içecekler ihtiyaç bildirim fişi ile depodan alınır. Bu fiş oda servis şefi tarafından
düzenlenir. Depodan çıkan meşrubatlar, dolabın fiziki durumuna göre yatık veya dik olarak
yerleştirilir. Yerleştirme işleminde dikkat edilecek en önemli husus; meşrubatların cinslerine 14
ve büyüklüklerine göre ayrı ayrı dizilmesidir. Dolaplarda oda servisinde satışta olan
içeceklerin hepsinden olmalıdır.

**Kahvaltı Dolabı**
Oda servisi için kullanılan kahvaltı dolabı, soğutmalı olmalıdır. Bu dolaba kahvaltılık
yiyecekler kesilmiş ve porsiyonlanmış olarak cinslerine göre ayrı ayrı raflara dizilmelidir.
Kahvaltı dolabının günlük temizliği yapılmalı, noksanlar tespit edilmeli ve
tamamlanmalıdır.

**Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**
**1.** Oda servisinin diğer servis departmanlarından farklı yönü nedir?
A) Yiyecek ve içecekler daha kalitelidir.
B) Konukların yiyecek ve içecek tercihleri daha fazladır.
C) Hizmetin konuğa götürülmesidir.
D) Oda servisinde hizmet daha kalitelidir.
E) Daha çok gelir getirmesidir.
**2.** Oda servisinde siparişleri hangi personel alır?
A) Oda servis şefi
B) Kasiyer
C) Kat garsonu
D) Sipariş alıcı
E) Oda servis komisi
**3.** Konuk odalarına yapılan yiyecek ve içeceklerin adisyonunu kim imzalatır?
A) Oda servis garsonu
B) Servis alıcı
C) Kasiyer
D) Kat komisi
E) Oda servis şefi
**4.** Oda servisi için ön hazırlık yapılan kahvaltı tepsisine neden tereyağı konmaz?
A) Erimemesi ve şeklinin bozulmaması için
B) Geceleri buzdolabı kilitli olduğu için
C) Tepside yer kapladığı için
D) Tadının bozulmasını önlemek için
E) Tercih edilmediği için
**Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü**
**yazınız.**
**5.** Oda servisinde tepsi ve arabalarda ön hazırlık ................................ saatlerinde
yapılmalıdır.
**6.** Servis arabalarının ön hazırlığı yapıldıktan sonra ...................................................... istif
edilmelidir.
**7.** Ön hazırlığı yapılacak oda servis arabasına öğle ve akşam yemekleri için…...............
kuver açılmalıdır.

**ODA SERVİSİ SİPARİŞİ ALMAK**
Restoranda olduğu gibi odalarda da menü kartları bulunur. Oda servisiyle ilgili olan
menü kartlarının biri de 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 menü kartıyla veya telefonla yapılır.
**2.1. Telefonla Sipariş Alınması**
**2.1.1. Telefonla Konuşma Tekniği**
Çalan telefona en kısa sürede cevap verilmelidir. Ahizeyi kaldırılırken 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 şaşırtırsa da aynı zamanda konuğun
hoşuna da gidecektir.
Konuşma, konuğa teşekkür edilerek bitirilmelidir. Telefon, konuk kapatmadan
kapatılmamalıdır. Erken kapatılması saygısızlık olarak algılanabilir.

**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

**Oda Servisi için Adisyon Hazırlama**
Oda servis adisyonlarının diğer bölümlerde (restoran, pastane, vb) hazırlanmalardan
farklı olarak yiyecek ve içecek ücretlerine belirli bir yüzde oranda servis ücreti ilave edilir.
Toplam fiyat bulunur.
Oda servisinde kullanılan adisyon, oda servis şefi tarafından hazırlanır. Adisyonlar
(aralarına kopya kâğıdı konarak) üç nüsha olarak hazırlanmalıdır. Sipariş fişine göre
hazırlanan yiyecek içeceklerin tamamlanması kontrol edildikten sonra adisyon, orta boy bir
tabağa konarak yiyecek ve içeceklerle birlikte gönderilir.

**DEĞERLENDİRME**

Konuktan gelen telefonlara cevap verirken aşağıdaki cümlelerden hangisi
kullanılmalıdır?
A) Kimi aradınız efendim?
B) Ne istiyorsunuz?
C) Size nasıl yardımcı olabilirim?
D) Lütfen, yetkili değilim sonra arayın.
E) Ne var?
**2.** Ön bürodan alınan konuk listesinin oda servisi için önemi nedir?
A) Kaç kişinin konakladığını öğrenmek
B) Konuklar arasında tanıdık birinin olup olmadığını öğrenmek
C) Oda numaralarına göre konukların ismini öğrenerek gerektiğinde ismi ile hitap
etmek
D) Doluluk oranlarının istatistiği raporlarını düzenlemek
E) VİP müşterilerini öğrenmek
**3.** Sipariş fişini doldururken önemli olmayan hangi maddedir?
A) Sipariş fişini mavi tükenmez kalemle doldurmak
B) Sipariş fişini okunaklı bir şekilde doldurmak
C) Sipariş fişinde detaylara önem vermek
D) Sipariş fişine tarih ve saat yazmak
E) Sipariş fişindeki kısaltmaların herkes tarafından anlaşılır olmasına
**4.** Kahvaltı kapı kartları ne zaman toplanmalıdır?
A) Sabah erken saatlerde
B) Öğleden sonra
C) Akşam servisinden önce
D) Gece geç saatlerde
E) Akşam servisinde

**Oda Servisinde Kahvaltı Servisi Yapmak**
**3.1.1. Tepsi ile Kahvaltı Servisi**
Sabah görevi devralan oda servisi personeli iş bölümü yaparak akşamdan yapılan
hazırlıkları kontrol eder. Eksikler varsa hemen tamamlar.
Servis personelinin yaptığı iş bölümüne göre iki ya da üç personel ekmek dolabından
alınan ekmekleri ekmek sepetlerine yerleştirir. Tereyağı, reçel ve balları tepsilere dağıtır.
Meşrubat dolabından meyve sularını alır. Böylece kahvaltı hazırlıkları tamamlanmış olur.
Açık büfe kahvaltı servisi edilen otellerde kahvaltı daha zengin olur. Büfedeki
yiyeceklerden de takviyeler yapılmalıdır.
Oda servis şefi, ilk yarım saatte servis edilecek kahvaltı sipariş pusulasını ve servis akış
çizelgesini, sipariş alıcıdan alır. Sipariş pusulalarını garsonlara dağıtır. Her garson elindeki
sipariş pusulasına göre kahvaltı tepsilerini hazırlar. Eksikler tamamlanınca odaya çıkar.
Oda kapısına geldiğinde adisyondaki numara ile kapı numarasını kontrol edilerek
konuğun duyabileceği şekilde kapı çalınır.

Konuğun cevabı üzerine **oda servisi** diye seslenilir. Odada kimsenin olmadığı kesin
olarak bilinse bile mutlaka kapı çalınmalıdır. Konuktan girmesi için izin aldıktan sonra içeri
girilir. Konuktan **Giriniz** komutu gelmezse kapının açılması beklenir. Beklerken kapının yan
tarafında durulmalıdır.
İçeri girerken günün anına göre “İyi günler,( iyi akşamlar veya günaydın) siparişinizi
getirdim efendim.” denilmelidir. Konuğun yol vermesi beklenip içeri girilmelidir. Konuğa
“Nereye servis yapmamı istersiniz efendim?” diye sorulmalıdır. Eğer “Siz bilirsiniz” diye
cevap alınırsa uygun bir yere tepsi konmalıdır. Yatak üzerine isteniyorsa yatak üzerine
bırakılır.

Odada bayan varsa tepsi yanına gitmeden uzatılmalıdır. Bu işlemlerden sonra mutlaka
hesap konuğa imzalatılmalıdır. Tepsi masaya veya sehpaya isteniyorsa tepsi konulduktan
sonra çıkılmalıdır. Bazen konuklar sıcak içecek servisini yapmanızı isteyebilir. O zaman ilk
servis yapılır ve “Başka bir emriniz var mı?” diye sorularak odadan çıkılır.

**Oda Servisi Arabasıyla Kahvaltı Servisi**
Oda servisi gece vardiyasında çalışan personel tarafından daha önceden yukarıda
bahsedildiği gibi oda servis arabasının ön hazırlıkları yapılmıştır. Sabah vardiyasına gelen
personelin iş bölümü yapıldıktan sonra sipariş pusulasına göre servis yapılır. Tepsi ile ancak
iki kişi için servis hazırlanırken servis arabasında daha fazla kişi için de hazırlık yapılabilir.
Ancak uygun olanı iki kişiliktir.

Konuk odalarına yapılan servis tepsi ile yapılan servisin aynısıdır. Sadece odaya
girildikten sonra servis arabası uygun yere yerleştirilir (konuğun fikri alınarak). Masanın yan
kapakları açılarak masa yuvarlak hale getirilir. Sandalyeler kuverin tam karşısına getirilerek
servis tamamlanmış olur.

**Odalara Yemek Servisi Yapmak**
**3.2.1. Tepsi ile Yemek Servisi**
Odalarda tepsi ile yemek servisi yapmak pek uygun olmasa da ancak bir kişi için
yapılabilir. Çünkü öğle ve akşam yemeğine misafirler birkaç çeşit yemek isterler. Bir de
içecekleri düşünülürse bunların tepsi ile odaya çıkarılmasının çok güç olduğu görülür. Bundan
dolayı odalara yemek servisini arabayla yapmak daha uygundur.

**Oda Servisi Arabasıyla Yemek Servisi**
Adisyonu veya sipariş pusulasını alan garson mutfağa sipariş eder. Bir taraftan yemekler
hazırlanırken diğer taraftan garson araba üzerindeki kuveri tamamlar. Örnek çorba istenmişse
kuvere çorba kaşığı koyar. Tatlı veya meyve isteğine göre bunlarla ilgili takımları yerleştirir.
İçeceğin cinsine göre bardakları hazırlar. Garson bu işlemleri yaparken mutfak da yemekleri hazırlamıştır. Soğuk yemekleri
arabanın üzerine yerleştirir. Sıcakları ise arabanın altındaki dolaba (reşo) koyarak ağzını
kapatır.
Böylece araba servise hazırlanmış olur. Garson ofisten ayrılmadan önce elindeki
adisyonla masadaki yemek ve içkileri bir daha gözden geçirerek kontrol eder. Menaj

takımlarını, ekmek, tereyağı, salatalar ve diğer yemek ve içeceklerin tamam olduğunu
gördükten sonra odaya hareket eder.
Oda kapısının önüne geldiği zaman oda numarasını kontrol eder. Konuğun adını
adisyondan okuyarak hatırlar. Böylece kapı açıldığı zaman konuğa ismiyle hitap edebilir.
Kapıyı çalarak” Oda servisi” diye seslenir. İçeriden cevap alınca kapıyı açarak girer.
Arabayı misafirlerin istediği yere koyarak varsa tekerleklerdeki frenleri sıkarak masayı
sabitler. Odadaki sandalyeleri kuverlere uygun olarak araba etrafına yerleştirir. Konukların
isteğine uygun olarak gerekirse şişeleri açar ve ilk servisi yapar. Daha sonra adisyonu (çeki)
konuğa imzalatır. Odayı terk etmeden önce sıcak yemeklerin masanın alt kısmındaki reşo’da bulunduğunu
belirtir. Kapağın nasıl açıldığını gösterir. Gerekiyorsa reşo’nun elektrik fişini takar. Konuklara
başka isteğinin olup olmadığını sorar ve müsaade alarak odadan ayrılır.

**Odalara İçecek Servisi Yapmak**
Odalara sadece içecek servisi yapmak gerektiği zaman küçük yuvarlak ve dikdörtgen
servis tepsileri kullanılır. Tepsinin üzerine kâğıt peçete veya dolley (dantel kâğıt) konulur.
Adisyonda yazılı içecekler, içecek dolabından alınır. Serviste kullanılacak bardaklar ve şişeler
tepsiye yerleştirildikten sonra adisyonla beraber odaya götürülür.
Odada uygun bir yere tepsi konulur. İçeceklerin nereye konulacağı, konuğa
sorulmalıdır. Sıcak içecekler de aynı şekilde servis yapılmalıdır.
**3.4. Adisyonun Konuğa Sunulması ve Hesabın Tahsili**
Konuk odasına servis yapıldıktan sonra konuğa herhangi bir ihtiyacının olup olmadığı
sorulur. Daha sonra konuğa hesap pusulası imzalatılmalıdır. Konuğa “Afiyet olsun” denilerek
odadan çıkılmalıdır. Ofise dönünce hesap pusulası oder taker’a verilmelidir. Sipariş alıcı, o
gün çıkış ihtimali olan konukların hesap pusulasını bekletmeden ön kasaya göndermelidir.

**İkram Yiyecek ve İçeceklerin Konuk Odasına Konulması**
Garson, oda servis şefinden oda ikram formunu alarak ikram edilecek yiyecek ve
içecekleri hazırlar ve konuk odasına götürür. Servis kurallarına uygun servis yapar ve konuğa
formu imzalattıktan sonra odadan çıkar.

**Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**
**1.** Oda servisinde en fazla yoğun zaman dilimi ne zamandır?
A) Kahvaltı servisi
B) Öğlen servisi
C) Akşam servisi
D) Gece servisi
E) İkindi servisi
**2.** Oda servisinde tepsi ile en fazla kaç kişiye servis yapılmalıdır?
A) 4 kişiye
B) 3 kişiye
C) 2 kişiye
D) 1 kişiye
E) 5 kişiye
**3.** Adisyonda yazılı siparişlerin kontrolü ne zaman yapılmalıdır?
A) Yiyeceklerin mutfakta hazırlığına başlandığında
B) Sipariş alındığında
C) Konuk odasına çıkmadan hemen önce
D) İçecekleri hazırlarken
E) Konuk odasındayken
**4.** Konuk odasına servis yapılırken konuk yatıyorsa ve tepsiyi yatağına istiyorsa nasıl
servis yapılmalıdır?
A) Uygun bir yer bulunup tepsi oraya bırakılır.
B) Konuk odasında bulunan masaya bırakılır.
C) Konuk odasının balkonu varsa balkona servis hazırlanmalıdır.
D) Yatağın ayak kısmından tepsi uzatılmalıdır.
E) Komidinin üzerine bırakılır.
**Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü**
**yazınız.**
**5.** .................................. yemekleri en son tepsi ya da arabaya yerleştirmek gerekmektedir.
**6.** Servis personeli, servis yaptıktan sonra konuk odasından ayrılırken .......................
imzalatmalıdır.
**7.** Konuğa boşların ne zaman alınmasını istersiniz sorusu ................................... sorulur.