**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.