

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

İŞ İÇİN HAZIRLIK

Ankara, 2018

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. İŞ KİYAFETİNİ GİYME.....	3
1.1. İş Kıyafeti Giymenin Önemi ve Amacı	3
1.2. İşletme Standartlarına Uygun İş Kıyafetleri	4
1.3. Hiyerarşik Yapıya ve İş Çeşidine Göre İş Kıyafeti Çeşitleri	4
1.4. İş Sağlığı ve Güvenliği Kurallarına Uygun Kıyafet Seçimi.....	17
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	18
UYGULAMA FAALİYETİ	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	20
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	23
2. ÜZERİNDE VE DOLABINDA İŞE UYGUN ARAÇ VE GEREÇ BULUNDURMA.....	23
2.1. İşe Uygun Dolabında ve Üzerinde Bulunması Gereken Araç Gereçler.....	23
2.1.1. Servis Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler	23
2.1.2. Mutfak Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Bulundurma Yerleri	25
2.1.3. Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Görev Yapan Personelin Dolabında Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Yerleştirme Şekilleri	26
2.1.4. Hosteslerin Üzerinde Bulundurması Gereken Eşyalar, Belgeler.....	27
2.2. İşe Göre Bulundurulması Gereken Araç ve Gereçlerin Özellikleri	33
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	34
UYGULAMA FAALİYETİ	35
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	37
MODÜL DEĞERLENDİRME	41
KAYNAKÇA	46

AÇIKLAMALAR

ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
DAL	Ortak Alan
MODÜLÜN ADI	İş İçin Hazırlık
MODÜLÜN SÜRESİ	40/12
MODÜLÜN AMACI	Bireye/öğrenciye iş için hazırlık yapmak ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. İşletme standartları ve hiyerarşik yapıya göre iş kıyafeti giyebileceksiniz.2. Üzerinde ve dolabında işe uygun araç ve gereci bulundurabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Personel soyunma odası, sınıf, atölye Donanım: Üniforma, ayakkabı, çorap, tirbuşon, adisyon, kalem, saat, kibrit, tarak, mendil, ağrı kesici tablet, yara bandı, servis peçetesi, kolonya, iç çamaşırı, tırnak makası, diş fırçası, diş macunu, diş ipi, fırça, parfüm, makyaj malzemeleri, kremler, belgeler, dokümanlar, sırt çantası, bavul
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda ise kazandığımız bilgi, beceri ve tavırları ölçmek amacıyla öğretmen tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz,

Hizmet, soyut bir kavramdır. Ancak hizmete somut bir nitelik kazandıran, daha doğrusu hizmeti görünür kılan bazı göstergeler vardır. Bunlardan belki de en önemli olanı, personelin misafirlere güven veren bir görüntü sergilemesidir. O hâlde hizmet elemanı için çevresine güven vermek vazgeçilmez bir şarttır.

Siz bu bireysel öğrenme materyali sayesinde duruşu, davranışı ve kıyafeti (üniforması) ile uyumlu bir bütün oluşturan personel olarak yiyecek içecek hizmetlerinde görev almak üzere son derece önemli beceriler kazanacaksınız. İnsan sosyal bir varlıktır ve ait olduğu toplumda saygı görmek, beğenilmek ve takdir edilmek ister. Bu ihtiyaçların tatmin edilmesinde iş hayatının önemli bir yeri vardır. Unutmayınız ki iş hayatınızdaki başarılar, sizin toplumsal statünüzü belirleyecek araçlardır.

“İşe Hazırlık” bireysel öğrenme materyali sayesinde iyi görünmenin ve bunu korumanın sırlarını öğrenecek ve uygulayacaksınız. Beceri eğitiminizde, gerçek iş ortamında bu bilgileri uygulayarak kendinizi geliştireceksiniz. Zamanla işletme tiplerini tanıyıp farklılıklarını da kavrayınca sektöre daha kolay uyum sağlayacaksınız. Çünkü işverenin kişisel beceriler ile ilgili beklentilerine de cevap verebileceksiniz. İş için hazırlık yapmak konusunda yaratıcılığınızı da ortaya koyarak dersi daha zevkli hâle getireceğinize inanıyoruz.

Gelecekte birer yönetici olarak da bu bireysel öğrenme materyali ile kazanacağınız bilgi ve beceriler, sizlere ve dolayısıyla personelinize fayda sağlayacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

ÖĞRENME KAZANIMI

İşletme standartları ve hiyerarşik yapıya göre iş kıyafeti giyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan otel, restoran, pastane, hava yolu şirketi, otobüs firması fuar, kongre gibi işletmelere giderek departmanınıza uygun personellerin üniformalarını inceleyiniz.

1. İŞ KIYAFETİNİ GİYME

1.1. İş Kıyafeti Giymenin Önemi ve Amacı



Fotoğraf 1.1: Maitre d' hotel kıyafetleri

İş kıyafeti (üniformalar): Aynı işi yapan çalışanların iş esnasında giydikleri elbisedir. Her sektörde olduğu gibi yiyecek içecek sektöründe de çalışan her personel, bir iş kıyafeti giymek zorundadır. Gelişen dünyada olduğu gibi ülkemizde de iş kıyafeti olgusu hızla değişmeye başlamıştır. İşletmeler, hem prestiji hem de kullanılabilirliğini göz önünde bulundurarak üniformaların kaliteli, şık ve sağlıklı olmasını talep etmektedir. Sürekli aktif ve hareketli personel için gösterişten çok rahat, sağlıklı üniformalar en önemlisidir. İş esnasında terletecek, rahatsız edecek, koku yapacak tarz ve yapıda olanlar tercih edilmez. Personelin kendisini üniformalar içerisinde rahat hissetmesi onun verimini artırır. Bu sebepten dolayı personel kıyafetleri çok önemli bir sektör hâline gelmeye başlamıştır. Firmalar artık, personel kıyafetlerini hazırlamadan önce personelleri çalışma ortamında birebir izleyerek en uygun kıyafeti belirleyecek gözlem ve anketler yapmakta ve sonra o işe en uygun üniformaları hazırlamaktadır.

1.2. İşletme Standartlarına Uygun İş Kıyafetleri

İşletmeler öncelikle çalışan personelin, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurallarına ve hiyerarşik yapıya uygun iş kıyafetlerini giymeleri hususunda gereken önlemleri almalıdır. Bununla birlikte her işletme iş kıyafetlerini belirlerken prestijini öne çıkaracak bir standart belirlemek isteyebilir. Ancak bu standart renk ve model konusunda oluşturulabilir.

1.3. Hiyerarşik Yapıya ve İş Çeşidine Göre İş Kıyafeti Çeşitleri

Servis personeli

- Food & beverage manager (yiyecek içecek müdürü)
- Maitre d'hotel (restoran müdürü)
- Captain
- Chef de rang
- Commis de rang

- **Food & beverage manager (yiyecek içecek müdürü):** Yiyecek ve içecek bölümünde mümkün olan en üst düzeyde gelir elde ederek konuklara rahatsızlık vermeden servisin ve tüm yiyecek içecek organizasyonunun düzgün yapılmasını sağlar. Görevi esnasında koyu renk takım elbise giyer.
- **Maitre d'hotel:** Bir işletmede üst kademedeki servis personeli kahvaltı, öğle ve akşam yemeği organizasyonundan ve servisinden sorumlu olmak ve bu hizmetlerin en iyi kalitede yürütülmesini sağlamakla yükümlüdür. Genelde maitre d'hotel personeli koyu renk takım elbise giyer. Özel günlerde ve protokol yemeklerinde ise koyu renk smokin veya frak giyer.



Fotoğraf 1.2: Smokin

Smokin aşağıdaki parçalardan oluşur:

- Siyah smokin ceket
- Siyah pantolon
- Beyaz gömlek
- Siyah papyon
- Siyah orap
- Siyah ayakkabı



Fotoğraf 1.3: Frak

Frak aşağıdaki parçalardan oluşur:

- Kuyruklu siyah ceket
- Siyah pantolon
- Dik yakalı beyaz gömlek
- Beyaz papyon
- Beyaz eldiven
- Siyah ayakkabı
- Siyah orap

- **Captain:** Görevi servis koordinasyonunun sağlanması ve servis çalışanlarının kontrolünün yapılmasıdır. Captain, siyah takım elbise giyer. Bazen ceket yerine siyah yelek de giyebilir.



Fotoğraf 1.4: Captain kıyafeti

- **Chef de rang (garson-waiter):** Yiyecek ve içecek servisini konuklarla iyi bir iletişim kurarak yerine getirmek ve onların memnuniyetini sağlamakla yükümlüdür. Her işletmenin chef de rang kıyafeti farklılık gösterebilir. Chef d'rang, iş esnasında yiyecek ve içeceklerle çok uğraştığı ve hareket ettiği için rahat kıyafetler tercih edilmelidir. Genelde siyah pantolon, beyaz gömlek, yelek, siyah papyon, siyah önlük, siyah çorap ve ayakkabı giyilir. Bayan servis personelinin kıyafeti, çalıştığı kademe ve yere göre değişiklikler gösterir. Genelde koyu renk etek, açık renk bluz, fular ve önlük giyerler ama kahveci güzeli, hostes vb. görevlerde yer alan personelin kıyafeti işin özelliğine göre değişiklik gösterebilir.



Fotoğraf 1.5: Garson kıyafeti

- **Commis de rang:** Verilen görevleri istenilen standartlar doğrultusunda sürekli biçimde yerine getirmek ve garsonlara işlerinde yardımcı olmakla yükümlüdürler. Komi kıyafeti genelde sadedir ve gömlek, boydan önlük, siyah pantolondan oluşur. Ayakkabısı ve çorabı siyahtır. Kominin elbisesi çok kirlendiği için koyu renk tercih edilir.



Fotoğraf 1.6: Commis d'rang kıyafeti

- Mutfak personeli:
- Executive chef (aşçıbaşı-şef aşçı)
- Sous chef (aşçıbaşı yardımcısı)
- Chefs de partie (kısım şefleri) (balık şefi, ızgara şefi, çorba şefi, sebze şefi, soğuk şefi, pasta şefi)
- Cooks (aşçılar)
- Aşçı yardımcısı
- Steward

Executive chef (aşçıbaşı-şef aşçı): Yiyeceklerin standart olarak hazırlanıp üretimini sağlamak ve mutfağın yönetim organizasyonundan sorumludur. Aşçı kıyafetinde genel olarak beyaz tercih edilir ancak farklı renklerde de olabilir. Aşçıbaşının hakim yaka ceketine üç adet çatal bıçak figürü işlenir. Önlük, pantolon, kep, fular ve ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Fotoğraf 1.7: Aşçıbaşı kıyafetleri

Sous chef (aşçıbaşı yardımcısı): Mutfağın fiziki operasyonundan sorumludur. Tüm mutfak ekibinin çalışma planları, görev dağılımları, yemek ve ziyafet organizasyonlarında mutfağın hazırlığından sorumludur. Aşçıbaşına karşı sorumludur. Kıyafeti, hakim yaka ceketine iki çatal bıçak işlemelidir. Önlük, pantolon, kep, fular ve ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Fotoğraf 1.8: Sous chef kıyafeti

Chefs de partie (kısım şefleri) (balık şefi, ızgara şefi, çorba şefi, sebze şefi, soğuk şefi, pasta şefi): Mutfakta üretim değişik kısımlarda gerçekleşir. Her bir bölüm, kısım şeflerinin denetiminde kendi üretiminden sorumludur. Örneğin: balık şefi, ızgara şefi, çorba şefi, sebze şefi, soğuk şefi, pasta şefi vb. Kıyafeti, ceketinde bir çatal bıçak işlemelidir. Önlük, pantolon, kep, fular ve ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Fotoğraf 1.9: Kısım şefi kıyafeti

Cooks (aşçılar): Kısım şeflerinin kendilerine verdiği görevleri yerine getirmekle yükümlüdürler. Beyaz ceket, beyaz önlük, beyaz pantolon, bone, fular, ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.

Aşçı yardımcısı: Aşçıların verdiği görevleri yerine getirirler. Aşçılarla birlikte kısım şeflerine karşı sorumludurlar. Beyaz ceket, beyaz önlük, beyaz pantolon, bone, ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Fotoğraf 1.10: Aşçı kıyafetleri

Steward: Mutfakların temizliği, servis ve mutfakta kullanılan tüm ekipmanların yıkanması ve depolanmasından sorumludurlar. Kıyafeti yarım kollu aşçı ceketi, pantolon, önlük, bone ve ayakkabıdan oluşur.



Fotoğraf 1.11: Steward kıyafeti

- Aşçı kıyafetleri aşağıda sıralanmıştır:
 - **Ceket:** Aşçı ceketi beyaz renkte, kolayca çıkarılabilen, düğmeleri top top olan, yıkamaya dayanıklı ve pamuk karışımı olmalıdır. Kullanılan düğmeler de çıkarılabilen cinsten olmalıdır.
 - **Pantolon:** Genelde beyaz renkte olmalıdır. Kareli veya açık renklerde de olabilir. Pamuk karışımı ve dayanıklı kumaştan yapılmış olmalıdır.
 - **Önlük:** Aşçı önlüğü; beyaz renkte, pamuk karışımı ve yıkamaya dayanıklı kumaştan yapılmış olmalıdır. Bel ve diz arası, göğüs ve diz arası olmak üzere önlükler iki çeşittir. Şef aşçılar kısa önlüğü, yardımcı aşçılar ise uzun önlüğü takarlar.
 - **Mutfak bezi:** Mutfak bezi, temizlik bezi değildir. Mutfak bezi sadece sıcak kapları taşımak için kullanılır. Pamuklu ve dayanıklı kumaştan yapılmış olmalıdır.
 - **Kep:** Beyaz renkte, uzun, kısa veya firfırlı olmalıdır. Şefler uzun, aşçılar kısa, bayanlar ise firfırlı kep (şapka) takarlar.

- **Fular:** Beyaz renkli ince ve pamuklu kumaştan yapılmış olmalıdır. Fuların esas amacı akan teri emmektir. Aynı zamanda kıyafeti tamamlayıcı aksesuar olarak da kullanılır.



Fotograf 1.12: Fular ve keplere örnekler

- **Ayakkabı:** Mutfakta emniyetli çalışmak için ayakkabı tercihi yaparken ayakkabının deri olmasına, ortopedik olmasına ve altının kaymamasına dikkat etmek gerekir. Son yıllarda yere iyi yapışmaması, ayaktan çıkması ve bel ağrılarına yol açması sebebiyle sabo terlik kullanımı gittikçe azalmıştır. Aşçılar bazı yardımcı malzemeler de kullanırlar. Bunların başında eldiven, maske, koruyucu önlük vb. gelmektedir.
- **Hostes**
 - Uçak hostesi
 - Yer hostesi
 - Otobüs hostesi
 - Tren hostesi
 - Fuar/kongre hostesi
 - Uçak hostesi (kabin memuru)



Fotoğraf 1.13: Hostes kıyafetleri

Bayan kabin memuru üniforması: Üniformalar, iş yerinin kendisine ait renklerinden olabileceği gibi farklı renklerde de olabilir. Geçmişte kep kullanılmasına rağmen rahatlık açısından artık tercih edilmemektedir. Genellikle lacivert dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, fular (işletme amblemlili), ince çorap, lacivert yarım topuklu deri ayakkabıdan oluşur. Ceketin yakasına rozet takılır (işletmeye ait rozet, uçak ya da Atatürk rozeti). Servis sırasında, beyaz önlük ve babet denilen az topuklu servis ayakkabısı kullanılır. Bayan kabin memurları, mevsimine göre üniforma pardösüsü ve bununla birlikte lacivert atkı kullanır. Kullandığı şemsiye de aynı renk olmalıdır. Saçına taktığı tokalar lacivert, siyah veya saç renginde olmalıdır. Abartılı ve işine engel olmayacak şekilde takı kullanabilir.



Fotoğraf 1.13: Bayan kabin memuru üniformaları



Fotoğraf 1.14: Uçak hostesi kıyafeti



Fotoğraf 1.15: Uçak hostesi kıyafeti



Fotoğraf 1.16: Uçak hostesi kıyafeti



Fotoğraf 1.17: Uçak hostesi kıyafeti



Fotoğraf 1.18: Uçak hostesi kıyafeti

Erkek kabin memuru üniforması: Genellikle lacivert pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, kıyafetle uygun kravat (işletme amblemlili) ve deri ayakkabıdan oluşur. Ceketin yakasına rozet takılır (işletmeye ait rozet, uçak ya da Atatürk rozeti). Erkek kabin memurları mevsimine göre üniforma pardösüsü ve bununla birlikte lacivert atkı kullanır. Kullandığı şemsiye de aynı renk olmalıdır.



Fotoğraf 1.19: Uçak hostesi kıyafetleri

- Yer hostesi (yolcu hizmetleri memuru)

Bayan memurun üniforması: Genellikle lacivert dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, fular (işletme amblemlili), ince çorap ve lacivert yarım topuklu deri ayakkabıdan oluşur. Ceketin yakasına rozet takılır (işletmeye ait rozet, uçak ya da Atatürk rozeti). Bayan memurlar mevsimine göre üniforma pardösüsü ve bununla birlikte lacivert atkı kullanır. Saçlarına taktığı tokalar lacivert, siyah veya saç renginde olmalıdır.



Fotoğraf 1.20: Yer hostesi kıyafetleri

Erkek memurun üniforması: Genellikle lacivert pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, kıyafetine uygun kravat (işletme amblemlili) ve deri ayakkabıdan oluşur. Ceketin yakasına rozet takılır (işletmeye ait rozet, uçak ya da Atatürk rozeti). Erkek memurlar mevsimine göre üniforma pardösüsü ve bununla birlikte lacivert atkı kullanır.

- Otobüs hostesi

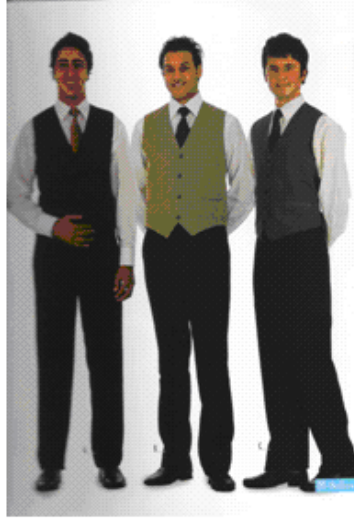
Bayan hostesin üniforması: Otobüs hosteslerinin üniforma renkleri belirlenirken genellikle şirketin kullandığı renkler esas alınır. Genellikle gri dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, gri ya da lacivert yelek, süveter veya hırka (bazen ceket), fular (işletme amblemlili), ince çorap ve siyah yarım topuklu deri ayakkabıdan oluşur. Yeleğin ya da ceketin yakasına rozet takılır (işletmeye ait rozet). Bayan hosteslerin saçları kısa ise düzgün taranmış ve şekil verilmiş, uzun ise toplanarak şekil verilmelidir. Kıyafetin rengine ve üniformanın ciddiyetine uymayan toka ve aksesuar kullanılmaz. Abartılı ve işine engel olmayacak şekilde takı kullanabilirler.

Erkek hostesin üniforması: Genellikle gri pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek veya süveter, kıyafetine uygun kravat (işletme amblemlili) ya da papyon, kışlık mont ve deri ayakkabıdan oluşur. Rozet takılır (işletmeye ait rozet).

Alyans haricinde aksesuar kullanılmaz.



Fotoğraf 1.21: Otobüs hostesi kıyafeti



Fotoğraf 1.22: Otobüs hostesi kıyafetleri

- **Tren hostesi**

Bayan hostesin üniforması: Genellikle lacivert dar etek, beyaz bluz, lacivert ceket, fular, ince çorap ve lacivert deri ayakkabıdan oluşur. Bayan memurlar mevsimine göre lacivert üniforma pardösüsü kullanır. Bayan hosteslerin saçları kısa ise düzgün taranmış ve şekil verilmiş, uzun ise topuz yapılmalıdır. Kullanılan saç tokaları, üniforma veya saç renginde olmalıdır.



Fotoğraf 1.23: Tren hostesi kıyafetleri

Erkek hostesin üniforması: Genellikle lacivert pantolon, beyaz gömlek, lacivert ceket, kıyafetine uygun kravat ve deri ayakkabıdan oluşur. Erkek memurlar mevsimine göre lacivert üniforma pardösüsü kullanır.

- **Fuar/kongre hostesi:** Fuarlarda görev yapan hosteslerin belli tip ve modelde üniforması yoktur. Fuarın çeşidine ve görev yaptığı firmanın özelliğine göre değişir. Kongrelerde ise genellikle dar etek, gömlek, fular, kıyafete uygun çorap ve ayakkabı kullanılır.



Fotoğraf 1.24: Fuar/kongre hostesi kıyafetleri

1.4. İş Sağlığı ve Güvenliği Kurallarına Uygun Kıyafet Seçimi

Çalışanların; hiyerarşik yapıya ve işletme kurallarına göre en önemlisi de İş sağlığı ve Güvenliği kurallarına uygun şekilde iş kıyafeti giyme zorunluluğu vardır. İş kıyafeti seçerken;

1. İşe uygun olmasına,
2. Giyen kişinin rahat hareket etmesini sağlayacak şekilde olmasına,
3. Hijyenik olmasına (terletmemesi, koku yapmaması vb.)
4. Kolay temizlenebilir olmasına ve yıkamaya dayanıklı olmasına
5. Çalışma koşullarına göre (yırtilma, sökülme, yanma v.s) dayanıklı olmasına
6. Ayakkabının deri, ortopedik olmasına ve altının kaymamasına
7. İşin özelliğine uygun Kişisel Koruyucu Donanımların (KKD) kullanılmasına (eldiven, maske, bone vb.) dikkat edilmelidir.

1.5. İş Kıyafetlerinin Bakım ve Kontrolü

Personelin giymek zorunda olduğu iş kıyafetinin bakım ve kontrolü ile ilgili dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kıyafet mutlaka temiz ve ütülü olmalı; takım elbiselere mutlaka kuru temizleme yapılmalıdır.
- Gömlek ve çoraplar günlük olarak değiştirilmelidir.
- Kıyafet, hareketi kısıtlayıcı ve dikkat çekici şekilde dar olmamalıdır.
- Mutfak personelinin kullandığı bone, mutlaka saç örtmelidir.
- Gömlek kolları ve pantolon paçaları çok uzun ya da kısa, çok dar ya da bol olmamalıdır.
- Bayan personel etek boyuna dikkat etmelidir.
- Gömleklerin düğmeleri kapalı olmalıdır.
- Kemer kullanılmalıdır.
- Ayakkabılar temiz ve daima boyalı olmalıdır.
- İç çamaşırının rengi giyilen kıyafete uygun olmalı, vücut hatlarını ortaya çıkarmamalıdır.
- Yırtık, sökülük, yamalı kıyafetler giyilmemelidir.
- Abartılı, çalışmayı engelleyici aksesuarlar takılmamalıdır.
- Bayanlar (özellikle hava yolu hostesleri), uzun olan saçlarını atkuyruk ya da örgü yapıp file içinde toplamalıdır.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

HEDEF BELİRLEME

“Güzel bir kıyafet iyi bir tavsiye mektubudur.,, Cenap ŞAHABETTİN

Yukarıdaki bilgi ışığında temiz ve düzenli giyinmenin iş hayatındaki önemini belirten görüşlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mesleğinizin gereklerine uygun iş kıyafetinizi temin ediniz, bakım ve kontrolünü yapıp giyiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ İşe uygun kıyafeti temin ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ İş kıyafetinizi bedeninize uygun seçmelisiniz.➤ İş kıyafetinizi görevinize uygun seçmelisiniz.➤ İş kıyafeti ile sivil kıyafet aksesuarı veya iş kıyafeti aksesuarı ile sivil kıyafet kullanmayınız.➤ İş esnasındaki beklenmedik durumlar için yedek üniforma temin ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ İşe uygun kıyafetin bakımını ve kontrolünü yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İş kıyafetinizi alırken kıyafetin temiz ve sağlam olmasına dikkat ediniz.➤ Kıyafetinizle birlikte kullandığınız aksesuarlardan görevinize uygun olanını seçiniz (papyon, kravat, kuşak vb.).➤ Takım elbiseleriniz için sadece kuru temizlemeyi tercih ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ İşe uygun kıyafeti giyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kıyafetinizi eksiksiz olarak giymelisiniz.➤ Üniforma dışında farklı kıyafet giymeyiniz.➤ Son kez aynaya bakarak kıyafetinizi kontrol etmelisiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Maitre d'hotel'in kıyafeti aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Siyah pantolon, beyaz gömlek, kravat
 - B) Beyaz pantolon, beyaz gömlek, papyon
 - C) Koyu renk takım elbise, smokin, frak
 - D) Desenli açık renk takım elbise
 - E) Gri pantolon, siyah ceket
2. Aşağıdakilerden hangisi smokinle birlikte kullanılmaz?
 - A) Silindir şapka
 - B) Siyah ceket
 - C) Siyah ayakkabı
 - D) Siyah çorap
 - E) Beyaz gömlek
3. Aşağıdakilerden hangisi bayan kabin memurunun kıyafetidir?
 - A) Ekose etek, beyaz gömlek
 - B) Desenli açık renk etek, beyaz gömlek, ceket, fular
 - C) Gri dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek, süveter veya hırka, fular
 - D) Belli tip ve modelde üniforması yoktur. İşin çeşidine göre değişir.
 - E) Lacivert dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, fular, lacivert yarım topuklu deri ayakkabı
4. Otobüs hosteslerinin üniforma renkleri belirlenirken aşağıdakilerden hangisi dikkate alınır?
 - A) Genellikle şirketin kullandığı renkler esas alınır.
 - B) Mevsime göre seçim yapılır.
 - C) Sadece gri renk kullanılır.
 - D) Hostes istediği rengi seçebilir.
 - E) Sadece siyah renk kullanılır.
5. Aşağıdakilerden hangisi aşçı kıyafeti olarak kullanılmaz?
 - A) Önlük
 - B) Pantolon
 - C) Papyon
 - D) Mutfak bezi
 - E) Kep

6. Aşağıdakilerden hangisi personelin iş kıyafetini giyerken dikkat etmesi gereken noktalardan biri değildir?
- A) Gömlek ve çoraplar günlük olarak değiştirilmelidir.
B) Kıyafet, hareketi kısıtlayıcı ve dikkat çekici şekilde dar olmamalıdır.
C) Fazla aksesuar takılmamalıdır.
D) İç çamaşırının rengi giyilen kıyafete uygun olmalı, vücut hatlarını ortaya çıkarmamalıdır.
E) Kemer kullanılmalıdır.

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

7. () Captainın görevi, servis koordinasyonunun sağlanması ve servis çalışanlarının kontrolünün yapılmasıdır.
8. () Sous chef (aşçıbaşı yardımcısı), mutfağın fiziki operasyonundan sorumludur.
9. () Bayan personel çalışırken istediği aksesuarı kullanabilir.
10. () Fuarlarda görev yapan hosteslerin belli tip ve modelde üniforması yoktur.
11. () Firmalar, personel kıyafetlerini gözlem ve anketler yaparak o işe en uygun üniformayı hazırlamaktadır.
12. () Chef d'rang, iş esnasında yiyecek ve içeceklerle çok uğraştığı ve hareket ettiği için rahat kıyafetler tercih edilmelidir.
13. () Barmenin barın bulunduğu yerin durumuna göre de kıyafetleri olabilir.
14. () Kominin kıyafeti az kirlendiği için açık renk tercih edilir.
15. () Personel kıyafeti hareketi kısıtlayıcı ve dikkat çekici şekilde olmamalıdır.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

16. Mutfak bezi kapları taşımak için kullanılır.
17. Barın dışında bulunan, yapılan içkilerin servisi ve müşterilerin karşılanması gibi işlemleri yerine getiren personele denir.
18. Her bir bölümnin denetiminde kendi üretiminden sorumludur.
19. mutfakların temizliği, servis ve mutfakta kullanılan tüm ekipmanların yıkanması ve depolanmasından sorumludur.

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 “Uygulamalı Test”e geçiniz.

UYGULAMALI TEST

İş için hazırlık modülünde yer alan personel iş kıyafetleri ile ilgili aşağıda verilen işlem basamaklarını uygulayınız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için Evet, kazanamadığınız için Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Görev yerine uygun kıyafetin nasıl seçileceğini öğrendiniz mi?		
Kıyafetle kullanılan aksesuarların neler olduğunu öğrendiniz mi?		
İş esnasında üniformadan başka kıyafetin giyilmeyeceğini öğrendiniz mi?		
Üniformaların bakım, temizlik ve onarımının nasıl yapılacağını öğrendiniz mi?		
Çalışmalarınızda seri olmaya özen gösterdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

Üzerinde ve dolabında işe uygun araç ve gereci bulundurabileceksiniz..

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan otel, restoran gibi işletmelere giderek personelin dolaplarında bulundurduğu araç gereçleri inceleyiniz.
- Çevrenizde bulunan otel, restoran gibi işletmelere giderek personelin üzerindeki araç gereçleri inceleyiniz.
- Çevrenizde bulunan hava yolu şirketi, fuar, kongre merkezi, otobüs firması, tren istasyonuna giderek personelin taşınması gereken belgeleri, çanta ve bavulları, içinde bulundurdukları eşyaları inceleyiniz.

2. ÜZERİNDE VE DOLABINDA İŞE UYGUN ARAÇ VE GEREÇ BULUNDURMA

2.1. İşe Uygun Dolabında ve Üzerinde Bulunması Gereken Araç Gereçler

Yiyecek İçecek Hizmetleri sektöründe çalışan personelin çalıştıkları görev alanlarına göre kullandıkları araç ve gereçler de farklılık göstermektedir.

2.1.1. Servis Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler

- **Servis Peçetesi**

Müşterilere yiyecek ve içecek servisi yaparken ortaya çıkabilecek bazı olumsuz durumlarda (tabakların sıcak olması, yiyecek veya içeceğin dökülmesi) kullanmak üzere servis personelinin sol kolunda bulundurduğu beyaz renkli, normal peçeteden biraz daha büyük, 50 cm X 50 cm ebatlarında olan bez peçetelere servis peçetesi adı verilir.

➤ **Adisyon**

Sipariş almak için kullanılan, iki veya daha fazla nüshalı olan, otelin satışlarını da denetleyebilmesi için kullanılan ‘‘captain order’’ adı da verilen, servis personelinin cebinde taşıdığı bloknotlara adisyon adı verilir.

➤ **Tirbuşon**

Metal veya plastikten yapılmış olan, şarap ve kapaklı içeceklerin kapağını açmak için kullanılan, bazen de purunun ağzını kesmede kullanılan bir araçtır.



Fotoğraf 2.1: Tirbuşonlar

➤ **Kalem**

Kullanılan kalem kaliteli olmalı ve ağzında da mutlaka kapak olmalıdır. Ağzı açıkta olan kalemler cebe akabilir.

➤ **Kibrit**

Dekoratif amaçlı mumlar, şamdan ve yaş günü pastasının mumunu yakabilmek ve daha birçok işte kullanabilmek için mutlaka servis personeli cebinde kibrit taşımalıdır.

➤ **Saat**

Personelin mesaisine, antresine riayet edebilmesi ve müşterinin zamanla ilgili sorularına cevap verebilmesi için su geçirmeyen saat kullanması tavsiye edilir. Aynı zamanda siparişin takibi için de saat büyük önem arz etmektedir.

➤ **İsimlik**

Müşterilerin çalışan personele ismiyle hitap edebilmesi, personelle karşılaşılan bir sorunda o personelin ismini verebilmesi, daha sıcak bir ortam kurulabilmesi için isimlik kullanılır.



Fotoğraf 2.2: Çeşitli araçlar

2.1.2. Mutfak Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Bulundurma Yerleri

➤ **Not Defteri**

Mutfakta çalışan personelin eksik malzemeleri , acil olarak ortaya çıkan bir sorunu ,yapılması gereken işleri planlı yürütebilmek, için küçük bir not defteri bulundurması gerekir.

➤ **Kalem**

Mutfak personelinin malzeme listesini, ortaya çıkan bir problemi ve personelle ilgili işlemleri yazabilmesi için ağzı kapaklı bir tükenmez kaleme ihtiyacı vardır.

➤ **Mutfak Bezi**

Personelin sıcak kapları taşıyabilmesi için pamuklu kumaştan yapılmış, beyaz renkte bir mutfak bezine ihtiyacı vardır.

2.1.3. Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Görev Yapan Personelin Dolabında Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Yerleştirme Şekilleri

- Yedek iç çamaşırı
- Personel, mutlaka dolabında iki üç adet yedek temiz iç çamaşırı bulundurmalıdır.
- Yedek üniforma
- Mevcut iş kıyafeti ile ilgili beklenmedik bir problem yaşandığı takdirde her an kullanıma hazır yedek bir iş kıyafeti bulundurulmalıdır.
- Yedek ayakkabı ve çorap

Ayakkabısının sökülmesi, zarar görmesi gibi durumlarla karşılaştığında personelin çalışabilmesi için bir ayakkabıya ihtiyacı olacaktır. Bu problem yedek ayakkabı ile çözülebilir. Bunun yanında iki üç çift yedek çorap da dolapta bulundurulmalıdır.



Fotoğraf 2.3: Personel dolapları

- Mendil
- Dolapta mutlaka kağıt mendil bulundurulmalıdır. Kağıt mendili hastalanınca, yüz temizliği ve tuvaletten sonra, daha birçok yerde hijyenik olduğu için kullanmalıyız. Alkollü mendil de özellikle hostesler için vazgeçilmez gereçlerdendir.
- Tarak
- İşe giderken saçımızı düzeltmek, taramak ve şekil vermek için tarak kullanmalıyız. Tarağı belli sürelerle temizlemeliyiz.
- Tırnak makası

Dolapta olmazsa olmazların başında tırnak makası gelir. Kişisel temizlik için mutlaka tırnak makasının dolapta yer alması gerekir. Tırnak makasını sadece kendiniz kullanmalısınız.

- Tıraş makinesi
- Günlük olarak tıraşınızı olabilmek için tıraş makinesine ya da tıraş bıçağına ihtiyacınız olacaktır. Bu sebepten, dolabınızda mutlaka yedek tıraş bıçağı bulundurmalısınız.
- Kolonya, after shave, deodorant
- Tıraştan sonra cildi rahatlatmak, ter kokusunu önlemek, tene güzel bir koku vermek, çeşitli yaralanma vb. olaylarda kullanmak için mutlaka kolonya, deodorant vb. malzemeler dolapta bulundurulmalıdır.
- Ağrı kesici tablet
- Doktor kontrolünde kullanılmalıdır.
- Dikiş seti
- Çalışma sırasında veya sonrasında kıyafetlerde veya kullanılan bazı malzemelerde ortaya çıkabilecek yırtık, sökük, düğme kopması gibi durumları tamir edebilmek için içinde çatal iğne, dikiş iğnesi, çeşitli renklerde ip ve düğme bulunan bir dikiş seti mutlaka dolabımızda yer almalıdır.
- Şampuan
- Saça ve vücuda uygun şampuan dolapta yer almalıdır. Kişi şampuan kullanmıyorsa dolapta yer almasına gerek yoktur.
- Ayakkabı boyası
- İşe daima temiz ve boyalı ayakkabıyla gidebilmek için dolapta mutlaka ayakkabı boyası bulundurulmalıdır. Artık günümüzde, kendinden süngerli hazır ayakkabı boyaları kullanılmaktadır.
- Saç tokası, bone ve şapka
- Duş yaparken ve saç tarandıktan sonra, güneşe çıkarken kişi ihtiyaç duyuyorsa dolabında bone, toka, şapka bulundurabilir.
- Havlu
- Dolapta mutlaka yedek havlu ve kağıt havlu bulundurmakta fayda vardır. Hijyen açısından kağıt havlu kullanmak daha sağlıklı olacaktır.
- Diş fırçası – macun
- Dolapta diş fırçası ve macununun ağız sağlığı için mutlaka bulunması gerekir.

2.1.4. Hosteslerin Üzerinde Bulundurması Gereken Eşyalar, Belgeler

➤ Uçak Hostesi Tarafından Taşınması Zorunlu Olan Belgeler

Bütün kabin ekibi üyeleri kendilerine ait sertifika, pasaport, aşı kağıdı ve vizelerin geçerliliklerini koruduklarını kişisel olarak takip etmekten ve bunları her uçuşta beraberinde bulundurmaktan sorumludur. Eksik belge bulunduran memur, uçuşa kabul edilmez ve yerine nöbetçi ekipten yeni memur çağırılır. Bu belgeler, sivil havacılık yetkilileri tarafından istendiğinde gösterilmelidir.

➤ Kabin Memuru Sertifikası

Kabin memurluğu eğitim ve sınavlarını başarıyla tamamlamış personele verilen sertifikadır. Kabin memuru olarak o hava yolunda uçuşlara katılabileceğini gösterir.

➤ **Uçak Tip Sertifikası**

Kabin görevlilerine, temel yer eğitimini başarı ile bitirdiklerine dair verilir. Geçerlilik süresi 1 yıldır. Yılda bir kez tekrarlama eğitimi yapıldıktan sonra ilgili bölüm eğitim başkanı tarafından imzalandığı takdirde tekrar işlevlik kazanır. Her uçuş öncesi kabin amiri tarafından kontrol edilir. Ayrıca sertifikanın geçerlilik süresinin takibinden kişinin kendisi sorumludur.

➤ **Pasaport**

Yurt dışına çıkış için Emniyet Genel Müdürlüğünden alınan belgedir. Geçerli ve süresi en az 1 yıllık uzatılmış olmalıdır. Takibinden kabin memuru kendisi sorumludur. Pasaport devam ettirme ve vize verilmeden önce kabin hizmetleri müdürlüğüne bilgi verilmelidir. Pasaport geri alınana kadar da şirket tarafından verilmiş resmi yazı taşınmalıdır. Süresi uzatılan ya da yenilenen pasaportun fotokopisi, en kısa sürede kabin hizmetleri müdürlüğüne ulaştırılır.

➤ **Landing Card**

Türkiye Cumhuriyeti'nde her kabin görevlisinin bu kartı vardır ve kart olmadan uçamaz. Uçucu personel olarak firmada çalıştığını belgeleyen, Emniyet Müdürlüğü tarafından verilen resmi bir evraktır. Yurt dışına çıkışlarda gümrük muhafaza görevlilerine, istendiği takdirde gösterilmelidir. Geçerlilik süresi 1 yıl olup kontrolü kabin memuru tarafından yapılmalıdır. Bu sürenin bitimine 1 ay kala uzatma için kabin ekipleri müdürlüğü bilgilendirilir. Şirketten ayrılma durumunda kartın iadesi şarttır.

Landing kartın kaybolması durumunda, derhal yerel polis merkezine bildirilerek tutanak tutturulmalıdır. Kabin hizmetleri müdürlüğü ve ekip planlama telefonla derhal bilgilendirilmelidir. Yeni kart çıkana kadar uçuşlar durdurulabilir.

➤ **ID Card (Kimlik Kartı)**

Şirket tanıtım kartıdır ve dünyadaki tüm havaalanlarında geçerlidir. Her kabin memuruna şirket tarafından resimli ID kartı verilir ve görülebilir şekilde taşınması gerekir. Kaybolması durumunda, derhal kabin hizmetleri müdürlüğü bilgilendirilmelidir. Geçerlilik süresi 1 yıl olup kontrolü kabin hizmetleri müdürlüğü tarafından yapılır. Şirketten ayrılma durumunda kartın iadesi şarttır.

➤ **Apron Kartı**

Kabin görevlisinin Türkiye'deki tüm apron (uçakların durduğu yer) ve havaalanlarına giriş iznine sahip olabilmesi için apron kartına ihtiyacı vardır ve apron kartının görünecek şekilde taşınması gerekir. Apron kartları her yılbaşında yenilenir ve geçerlilik süresi 1 yıldır. Şirketten ayrılma durumunda kartın iadesi şarttır.

Apron kartının kaybolması durumunda, derhal yerel polis merkezine bildirilerek tutanak tutturulmalı; kabin hizmetleri müdürlüğü ve ekip planlama telefonla derhal

bilgilendirilmelidir. Daha sonra polis tutanağı ile birlikte gazeteye verilmiş “ hükümsüz“ ilanı ile personel bölümüne dilekçe ile başvurulur. Yeni kart çıkana kadar uçuşlar durdurulur.

➤ **Flight Safety Kartı (Uçuş Güvenlik Kartı)**

Uçuş emniyeti ile ilgili (yangın, tahliye, survival gibi) mock-up uygulamalı eğitimi başarıyla tamamlayan kabin memurlarına verilen sertifikadır. Kabin memuru, uçuş süresince bunu yanında bulundurmak zorundadır.

➤ **Aşı Kağıtları**

Uçuş personeli, özellikle yurt dışı uçuşlarda gümrük kontrollerinde istendiği durumlarda gösterebilmek için aşı kağıtlarını da yanlarında bulundurmalıdırlar. Uçuşa engel olmamak ve selahiyeti açısından önemlidir.

➤ **Uçak Hostesinin Taşınması Zorunlu Olan Dokümanlar**

Kabin memurları, görevleri ile ilgili olarak her türlü dokümanı yanlarında görev süresince bulundurmak ve güncelleştirmekten kişisel olarak sorumludur. Bu dokümanlarda yapılmış olan değişiklikleri öğrenen fakat değişiklikler eline geçmemiş olan personel, kabin hizmetleri müdürlüğüne başvurarak eksikliğin tamamlanmasını istemek zorundadır. Bu gibi dokümanların bir bölümünü veya tamamını kaybeden personel, bağlı olduğu makama bilgi vermelidir. Eksik doküman bulunduran memur, uçuşa kabul edilmez ve yerine nöbetçi ekipten yeni memur çağırılır.

➤ **Cabin Crew Manual (Kabin Memuru El Kitabı)**

Hava yolu şirketlerinde, kabin hizmetleri müdürlükleri tarafından kabin ekibi olarak görev yapan uçak personeli için hazırlanan ve kabin ekibinin görev yaparken yararlanabileceği her türlü bilgiyi içeren kitaptır.

➤ **Check List (Uçak Kontrol Listesi)**

Her uçuştan önce, uçağın kontrolü yapılırken kullanılan belgedir. Kontroller yapıldıktan sonra olumlu ve olumsuz düşünceler bu listeye işaretlenir.

➤ **Anons El Kitabı**

Uçuş süresince her türlü anonsu yapmak için kabin memurunun yanında bulundurması gereken, içerisinde bütün anons diyalog örneklerinin Türkçe, İngilizce, Almanca ve Fransızca yazılı olduğu el kitabıdır. Kabin memurlarından, ezbere bilseler bile anons yaparken mutlaka el kitabını kullanmaları istenir. Bu, anons sırasında hata riskini ortadan kaldırır.

➤ **Uçak Hostesinin Uçuş Sırasında Yanında Taşınması Gereken Bavulu ve İçinde Bulundurması Gereken Eşyalar**

- **Bavullar**

Ekip bagajları şirket tarafından verilir ve içerisinde ekibin şahsi eşyaları bulunur. Bu eşyalar özellikle konaklayacak personelin işine yarar. Ayrıca uçakta da herhangi bir aksaklıkta personelin zor durumda kalmasını önler. Bagajlar her personel için aynı renk ve boyuttadır. Bayanlar için çek-çek, kol çantası, erkekler için omuz çantası ve çek-çekten oluşmaktadır. Bunların haricinde başka bir çanta kullanılamaz. Üzerine şirketin verdiği etiket haricinde hiç bir şey takılamaz veya yapıştırılamaz. Kabin ekibi üyeleri, bagajlarını korumasız şekilde herhangi bir yere bırakmamalıdır. Uçağa alınmadan önce ekip üyeleri tarafından kontrol edilmelidir.

Uçuş sırasında kullanılacak dokümanların taşınması için kullanılan uçuş el çantaları dışında kalan tüm ekip bagajları, kargo kompartımanında taşınır. Ancak kokpit ve kabinde taşınması yolcu ve hizmetler açısından sorun yaratmayacak büyüklükteki ve sayıdaki bagajlar, commander (kaptan pilot) sorumluluğunda kabine alınabilirler. Kabin amiri gerekli gördüğü takdirde eksik eşya bulunduran memuru uçuşa kabul etmez ve yerine nöbetçi ekipten yeni memur çağırır.

- **Kabin Memurunun Bavulunda Bulundurması Gereken Eşyalar**

- En az iki adet yedek çorap
- Yedek iç çamaşırı
- Dikiş kutusu, yedek ceket ve gömlek düğmesi
- Sivil kıyafet ve yedek gömlek
- Deodorant ve tırnak fırçası
- Tıraş takımı (bayanlar için makyaj takımı, makyaj temizleme malzemeleri ve babet)
- Ayakkabı boyası
- Şişe ve kutu açacağı, 2 adet maşa (buz ve ekmek için)
- Önlük (bayanlar için)
- El feneri
- Zarf ve boş mektup kağıdı

- **Yer Hostesi Tarafından Taşınması Zorunlu Olan Belgeler**

Bütün yer hostesleri (yolcu hizmetleri memuru), kendilerine ait belgeleri taşımak ve geçerliliklerini koruduklarını kişisel olarak takip etmekten ve beraberlerinde bulundurmaktan sorumludurlar. Yetkililer tarafından istendiğinde gösterilmelidir.

- **Yolcu Hizmetleri Memuru Sertifikası**

Yolcu hizmetleri memurluğu eğitim ve sınavlarını başarıyla tamamlamış personele verilen sertifikadır. Yolcu hizmetleri memuru olarak o hava yolunda çalışabileceğini gösterir.

- **ID Card (Kimlik Kartı)**

Şirket tanıtım kartıdır ve dünyadaki tüm havaalanlarında geçerlidir. Yolcu hizmetleri memuruna şirket tarafından resimli ID kartı verilir ve görülebilir şekilde taşınması gerekir. Kaybolması durumunda, derhal istasyon müdürlüğü bilgilendirilmelidir. Geçerlilik süresi 1

yıl olup kontrolü istasyon müdürlüğü tarafından yapılır. Şirketten ayrılma durumunda kartın iadesi şarttır.

- **Apron Kartı**

Yolcu hizmetleri memurunun, Türkiye'deki tüm apron ve havaalanlarına giriş iznine sahip olabilmesi için apron kartına ihtiyacı vardır ve apron kartının görülecek şekilde taşınması gerekir. Apron kartları her yılbaşında yenilenir ve geçerlilik süresi 1 yıldır. Şirketten ayrılma durumunda kartın iadesi şarttır.

Apron kartının kaybolması durumunda, derhal yerel polis merkezine bildirilerek tutanak tutturulmalı, istasyon müdürlüğü ve ekip planlama telefonla derhal bilgilendirilmelidir. Daha sonra polis tutanağı ile birlikte gazeteye verilmiş "hükümsüz" ilanı ile personel bölümüne dilekçe ile başvurulur. Yeni kart çıkana kadar görevi durdurulur.

- **Otobüs Hostesi Tarafından Taşınması Zorunlu Olan Belgeler**

- **Şirket Kimlik Kartı**

Hostesin o firmada çalıştığını gösteren, hostesin ad ve soyadının, unvanının yazılı olduğu karttır. Hostes, görevde olduğu sürece bu kimlik kartını boynunda asılı olarak taşır.

- **Nüfus Cüzdanı veya Eş Değer Kimlik**

Hostesin şahsi bilgilerini içeren kimlik kartlarıdır. Gerektiğinde emniyet mensuplarına gösterilmelidir.

- **Otobüs Hostesinin Yolculuk Esnasında Yanında Taşınması Gereken Sırt Çantası ve İçinde Bulundurması Gereken Eşyalar**

- **Sırt Çantası**

Şirketin verdiği çantalar bütün personelde aynıdır. Bunun dışında başka bir çanta kullanılamaz. Her yolculukta çanta içinde bulunması gereken eşyalar eksiksiz olmalıdır. Bundan, öncelikle hostesin kendisi sonra da şefi sorumludur.

- **Çanta İçindeki Eşyalar**

- En az iki adet yedek çorap
- Yedek iç çamaşırı
- Dikiş kutusu, yedek ceket ve gömlek düğmesi
- Sivil kıyafet ve yedek iş gömleği
- Deodorant
- Tıraş takımı
- Ayakkabı boyası
- Diş macunu ve fırçası
- Bayanlar için makyaj takımı, makyaj temizleme malzemeleri

➤ **Tren Hostesi Tarafından Taşınması Zorunlu Olan Belgeler**

• **Tren Hostesi Cep Kitabı**

Hosteslerin genel görünüşü, üniformaları ve görevlerini içeren bilgilerin bulunduğu bir kitapçıktır. Görev süresince yanlarında bulunur.

• **4011 Model**

Göreve başlarken ve görevi sona erdikten sonra gar kontrolörüne veya servis şefine imzalatmak üzere taşıdığı belgedir. Bu belge TCDD işletmesi tarafından verilir.

• **Nüfus Cüzdanı veya Eş Değer Kimlik**

Hostesin şahsi bilgilerini içeren kimlik kartıdır. Gerekğinde emniyet mensuplarına gösterilmelidir.

• **Tren Hostesinin Seyahat Sırasında Bavulunda Bulundurması Gereken Eşyalar**

- En az bir adet yedek çorap
- Yedek iç çamaşırı
- Dikiş kutusu, yedek ceket ve bluz düğmesi
- Sivil kıyafet
- Deodorant
- Ayakkabı boyası
- Makyaj takımı

➤ **Fuar/Kongre Hostesi Tarafından Taşınması Zorunlu Olan Belgeler**

• **Şirket Kimlik Kartı**

Hostesin o firmada çalıştığını gösteren, hostesin ad ve soyadının, unvanının yazılı olduğu karttır. Hostes, görevde olduğu sürece bu kimlik kartını boynunda asılı olarak taşır.

• **Standında Görev Yaptığı Firmaya Ait Belgeler**

Firma tarafından kendisine emanet edilen promosyonlar, firmaya ait kartvizitler, kataloglar ve ürün tanıtımı ile ilgili belgeler, taşınabilir araç gereçler bunlardan bazılarıdır.

• **Kişisel Bakım Ürünleri**

Dolapta bulunması gerekenlerin dışında, her an ihtiyaç duyabilecek ve iyi görünmeyi sağlayacak makyaj ve cilt bakım ürünleri, çantada bulundurulmalıdır.

2.2. İŖe Göre Bulundurulması Gereken Araç ve Gereçlerin zellikleri

Yiyecek içecek hizmetleri sektöründe alıŖan personel; görevini yürütürken herhangi bir aksaklık yaŖanmaması için üzerinde bulundurulması gereken araç ve gereçleri her zaman eksiksiz bir Ŗekilde taŖımalıdır. Bununla birlikte görevini en iyi Ŗekilde yapabilmesi için amacına uygun, kullanıŖlı ve pratik kullanımı sağlayacak özelliklerde olmasına dikkat etmelidir.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

AZİMLİ OLMAK

Sevgili öğrencimiz, azimli olmak; kazanmanın ve başarmanın en temel şartlarından biridir. Mesleğinizin başında bu kavramı iyi bilmeli, önemini kavramalı ve tüm çalışmalarınızda buna yer vermelisiniz. Aşağıda size azimli olmanın faydalarına ilişkin güzel sözler verilmiştir. Bunları meslek hayatınızda her zaman dikkate alarak faydalanmanızı umarız.

Sizler de konuyla ilgili farklı güzel sözleri aşağıdaki bölüme yazınız.

* Azimli her problemde bir çözüm görür. Azimli olmayan her çözümde bir problem görür.

* Azimli "Uzak ama yolu biliyorum!" der. Azimli olmayan "Yakın ama yolu bilmiyorum!" der.

* Azimli bardağın dolu tarafında yüzerek hayallerine ulaşır. Azimli olmayan bardağın boş tarafında boş boş beklemedir.

AZİMLİ OLMAK KONUSU GÜZEL SÖZLER

.....

.....

.....

.....

.....

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak üzerinizde ve dolabınızda bulundurmanız gereken araç gereçlerin ön hazırlığını yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Üzerinizde bulundurmanız gereken araç gereçleri temin ediniz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ İş esnasında üzerinizde bulunduracağınız araç gereçleri hazırlayınız.➤ Sipariş almak, hesap çıkarmak ve hesap tahsil etmek için adisyon kullanınız.➤ Adisyon arasına koymak için karbon kağıdı bulundurunuz.➤ Siparişleri yazmak, hesabı çıkarmak ve tahsil etmek için kapaklı bir tükenmez kalem taşıyınız.➤ Şarap açabilmek için tirbuşon taşıyınız.➤ Mutlaka su geçirmeyen saat kullanınız.➤ Kullandığımız saatin rengine dikkat ediniz.➤ İşe zamanında gidip gelebilmek için saat kullanınız.➤ Personelin işe devamını takip edebilmek için saat kullanınız.➤ Her türlü eksiği not edip unutmamak için not defteri kullanınız.➤ Personelle ilgili gelişen olayları not edebilmek için not defteri bulundurunuz.➤ Sıcak kapları tutmak için mutfak bezi kullanınız.➤ Mutfak bezi ile temizlik yapmayınız.➤ Üzerinizde bulundurmanız gereken belgelerin geçerli belge ve eksiksiz olmasına dikkat ediniz.➤ Her seyahatten önce bavulunuzda taşımanız gereken eşyaları mutlaka kontrol ediniz.➤ Belgelerinizin güncelleştirilme sürelerini iyi takip ediniz.➤ Kaybettiğiniz belge ve evraklarınız için hemen ilgili bölüm amirinizle irtibat kurunuz.
<p>➤ Dolabınızda bulundurmanız gereken araç gereçleri temin ediniz.</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Dolabınızda mutlaka yedek çamaşır, ayakkabı ve çorap bulundurunuz.➤ Koyu renk çorap giyiniz.➤ Dolabınızda mutlaka ayakkabı boyası bulundurunuz.➤ Yedek traş bıçağı, tırnak makası ve kolonyayı her zaman dolabınızda bulundurunuz.➤ Dolabınızda bulunan ağı kesicinin son kullanma tarihine dikkat ediniz.➤ Gelişigüzel ve ağır etki yapıp uyku getirebilecek ağı kesici kullanmayınız.

<ul style="list-style-type: none">➤ Kullandığınız araç gereçlerin üniforma üzerinde bulunacağı yerleri tespit ediniz.➤ Araç gereçlerinizi uygun yöntem ve usulde dolaba yerleştiriniz.➤ Son kontrolleri yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikiş setinde çatal iğne bulunmasına dikkat ediniz.➤ Ayakkabı rengine göre boya kullanınız.➤ Deodorant, pudra ve makyaj malzemesini eksik etmeyiniz.➤ Üzerinizde bulunacak araç gereçleri, kıyafetinizin yapısına uygun yerlerde bulundurunuz.➤ Taşdığınız araç gereçlerin görüntü kirliliğine yol açmamasına dikkat ediniz.➤ Gereğinden fazla malzeme taşımayınız.➤ Üniformanızı dolabınızda mutlaka asılı hâlde tutunuz.➤ Yedek çamaşır, çorap gibi malzemelerinizi kıyafet bölümünde bulundurunuz.➤ Dolabınızda bulunan araç gereçlerinizi hijyen kurallarına uygun olarak yerleştiriniz.➤ Dolabınızda kirli çamaşırlarınızı koymak için poşet bulundurunuz.➤ Yapmış olduğunuz tüm hazırlıkları ve hazırladığınız tüm malzemeleri son bir defa gözden geçirerek kontrolünü yapınız.➤ Hâlâ eksikliğiniz varsa ya da son anda bir aksilik olmuşsa bunu işe başlamadan gideriniz.
--	--

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşçıbaşı kıyafeti aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kısa kollu aşçı gömleği, bone, pantolon ve önlük giyer.
B) Haki yaka gömleğine bir adet çatal bıçak figürü işlenir.
C) Haki yaka gömleğine iki adet çatal bıçak figürü işlenir.
D) Haki yaka gömleğine üç adet çatal bıçak figürü işlenir.
E) Önlük ceket fular
2. İş kıyafeti giyerken aşağıdaki hususlardan hangisine dikkat edilmeyebilir?
A) Kıyafet temiz ve ütülü olmalıdır.
B) Kıyafet moda uygun olmalıdır.
C) Yırtık, sökük kıyafetler giyilmemelidir.
D) Ayakkabılar daima boyalı olmalıdır.
E) Gömlek ve çoraplar günlük olarak değiştirilmelidir.
3. Aşağıdakilerden hangisi yiyecek içecek hizmetleri personelinin dolabında işi gereği bulundurması gereken araç gereçlerden biri değildir?
A) Yedek iç çamaşırı, çorap ve ayakkabı
B) Kolonya, after shave, deodorant
C) Kitap, gazete, dergi
D) Tırnak makası
E) Dikiş seti
4. Aşağıdakilerden hangisi uçak hosteslerinin taşınması gereken dokümanlardan biri değildir?
A) 4011 model
B) Check list (uçak kontrol listesi)
C) Anons el kitabı
D) Kabin memuru el kitabı
E) En az iki adet yedek çorap
5. Aşağıdakilerden hangisi servis personelinin taşınması gereken araç gereçlerden biri değildir?
A) Tirbuşon
B) Kalem
C) Adisyon
D) Mutfak bezi
E) Saat

6. Aşağıdakilerden hangisi uçak hostesinin taşıması zorunlu olan belgelerden biridir?
A) Cabin crew manual (kabin memuru el kitabı)
B) Check list (uçak kontrol listesi)
C) Anons el kitabı
D) Kabin memuru sertifikası
E) Aşı kağıtları
7. Aşağıdakilerden hangisi şirket tanıtım kartıdır ve dünyadaki tüm havaalanlarında geçerlidir?
A) Apron card
B) ID card (kimlik card)
C) Check list
D) 4011 model
E) Pasaport
8. Aşağıdakilerden hangisi yolcu hizmetleri memurunun, Türkiye'deki tüm havaalanlarına giriş iznine sahip olabilmesi için ihtiyacı olan karttır?
A) Yolcu hizmetleri sertifikası
B) Ehliyet
C) Şirket kimlik kart
D) Nüfus cüzdanı
E) Apron card
9. Aşağıdakilerden hangisi apron kartın kaybolması durumunda derhal yapılması gerektir?
A) Yeni kart çıkana kadar beklenir.
B) Gazeteye ilan verilir.
C) Yerel polis merkezine bildirilerek tutanak tutturulmalı, istasyon müdürlüğü ve ekip planlama telefonla derhal bilgilendirilmelidir.
D) Personel bölümüne dilekçe ile başvurulur.
E) Çalıştığı firmaya dilekçe ile başvurur.

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

10. () Steward; mutfağın temizliği, serviste ve mutfakta kullanılan tüm ekipmanların yıkanması ve depolanmasından sorumludur.
11. () Sipariş almak için kullanılan bloknotlara adisyon adı verilir.
12. () Şirket kimlik kartı hostesin o firmada çalıştığını gösteren, hostesin ad ve soyadının, ünvanının yazılı olduğu karttır.
13. () Landing card, uçucu personel olarak firmada çalıştığını belgeleyen ve Emniyet Müdürlüğü tarafından verilen resmi bir evraktır.
14. () 4011 model, göreve başlarken ve görev sona erdikten sonra gar kontrolörüne veya servis şefine imzalatılmak üzere taşınan belgedir.

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız

15. Yolcu hizmetleri memuru sertifikası,.....hostesinin taşımak zorunda olduğu bir belgedir.
16. Yolcu hizmetleri memurunun Türkiye'deki tüm apron ve havaalanlarına giriş iznine sahip olabilmesi için kartına ihtiyacı vardır.
17. Servis personelinin sol kolunda bulundurduğu beyaz renkli normal peçeteden biraz daha büyük 50 cm X 50 cm ebatlarında olan bez peçetelere adı verilir.
18. adı da verilen, servis personelinin cebinde taşıdığı bloknotlara adisyon adı verilir.

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 “Uygulamalı Test”e geçiniz.

UYGULAMALI TEST

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak , iş için hazırlık konusunda öğrendiklerinizle beraber servis personelinin üzerinde ve dolabında bulunması gereken araç ve gereçlerle ilgili işlem basamaklarını uygulayınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçeği	Evet	Hayır
1. İş esnasında üzerinizde bulunması gereken araç gereçleri öğrendiniz mi?		
2. Adisyonlar kendinden karbonlu değilse karbon kağıdının adisyonun arasına nasıl konulacağını öğrendiniz mi?		
3. Eksikleri yazmak ve önemli konuları not almak için not defterinin önemini öğrendiniz mi?		
4. Üzerinizde bulunması gereken adisyonun kaybolması hâlinde nasıl temin edilebileceğini ve kime müracaat edeceğinizi öğrendiniz mi?		
5. Dolabınızda mutlaka yedek çamaşırın bulunması gerektiğini öğrendiniz mi?		
6. Ayakkabı rengine göre ayakkabı boyasının dolabınızda mutlaka bulunması gerektiğini öğrendiniz mi?		
7. Üzerinizde gerekli malzemeler dışında ve fazla miktarda malzemenin bulunmaması gerektiğini öğrendiniz mi?		
8. Çalışmalarınızda seri olmaya özen gösterdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Okulunuzda düzenlenen Öğretmenler Günü programı için mutfakta görevlendirilmiş bulunmaktasınız. İş için hazırlık konusunda öğrendiklerinizle beraber, mutfak personelinin üzerinde ve dolabında bulunması gereken araç ve gereçlerle ilgili hazırlığını yapınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İşe uygun kıyafeti temin ettiniz mi?		
2. İş kıyafetinizin kuralına uygun temizlendiğini kontrol ettiniz mi?		
3. İş kıyafetinizin eksiklerini kontrol ettiniz mi?		
4. Yedek üniforma tedarik edip dolabınıza koydunuz mu?		
5. Yedek sivil kıyafetiniz var mı?		
6. Mutfak beziniz temiz şekilde hazır mı?		
7. Not defteriniz ve kaleminiz mevcut mu?		
8. Çorabınızın rengi üniformanıza uyum sağlıyor mu?		
9. Dolabınızda ayakkabı boyası bulunduruyor musunuz?		
10. Dolabınızda dikiş setiniz var mı?		
11. Üzerinizde bulduracağınız araç gereçlerin üniforma üstündeki yerlerini tespit ettiniz mi?		
12. Araç gereçlerinizi uygun yöntemlerle dolabınıza yerleştirdiniz mi?		
13. Dolabınızda iç çamaşırı, çorap ve ayakkabınız var mı?		
14. İş esnasında taşımanız gereken araç gereçleri eksiksiz olarak aldınız mı?		
15. Yapmış olduğunuz hazırlıkları son kez bir daha gözden geçirdiniz mi?		
16. Tespit ettiğiniz eksiklerinizi işe başlamadan önce tamamladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetlerini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

Okulunuzda düzenlenen Öğretmenler Günü programında servis personeli olarak görevlendirilmiş bulunmaktasınız. İş için hazırlık konusunda öğrendiklerinizle beraber, servis personelinin üzerinde ve dolabında bulunması gereken araç ve gereçlerle ilgili hazırlığını yapınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İşe uygun kıyafeti temin ettiniz mi?		
2. İş kıyafetinizin kuralına uygun temizlendiğini kontrol ettiniz mi?		
3. İş kıyafetinizin eksiklerini kontrol ettiniz mi?		
4. Üniformanız dolabınızda asılı olarak bulunuyor mu?		
5. Yedek üniforma tedarik edip dolabınıza koydunuz mu?		
6. Yedek sivil kıyafetiniz var mı?		
7. Adisyon temin ettiniz mi?		
8. Tükenmez kalem taşıyor musunuz?		
9. Tirbuşon temin ettiniz mi?		
10. Mutfak bezi temin ettiniz mi?		
11. Çorabınızın rengi üniformanıza uyum sağlıyor mu?		
12. Dolabınızda ayakkabı boyası bulunduruyor musunuz?		
13. Dolabınızda dikiş setiniz var mı?		
14. Üzerinizde bulunduracağınız araç gereçlerin üniforma üstündeki yerlerini tespit ettiniz mi?		
15. Araç gereçlerinizi uygun yöntemlerle dolabınıza yerleştirdiniz mi?		
16. İş esnasında taşımanız gereken belgeleri eksiksiz olarak yanınıza aldınız mı?		
17. Bavulunuzda bulunması gereken eşyalarınız tam mı?		

18.	Sırt çantanıza koymanız gereken eşyalarınız tam mı?		
19.	İş esnasında taşımanız gereken dokümanları eksiksiz olarak yanınıza aldınız mı?		
20.	Saç tokanızı üniformanıza veya saçınızın rengine uygun seçtiniz mi?		
21.	Seyahat sırasında yanınızdaki bavulun şirketin temin ettiği bavul olmasına dikkat ettiniz mi?		
22.	Şirket arması ve rozeti dışında başka bir şey kullanmamaya dikkat ettiniz mi?		
23.	Dolabınızda iç çamaşırı, çorap ve ayakkabınız var mı?		
24.	İş esnasında taşımanız gereken araç gereçleri eksiksiz olarak aldınız mı?		
25.	Yapmış olduğunuz hazırlıkları son kez bir daha gözden geçirdiniz mi?		
26.	Tespit ettiğiniz eksiklerinizi işe başlamadan önce tamamladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetlerini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz

Mesleki ve Teknik Eğitim Tanıtım Fuarında hostes olarak görevlendirilmiş bulunmaktasınız. İş için hazırlık konusunda öğrendiklerinizle beraber, hostesin üzerinde ve dolabında bulunması gereken araç ve gereçlerle ilgili hazırlığınızı yapınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

	Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1.	İşe uygun kıyafeti temin ettiniz mi?		
2.	İş kıyafetinizin kuralına uygun temizlendiğini kontrol ettiniz mi?		
3.	İş kıyafetinizin eksiklerini kontrol ettiniz mi?		
4.	Yedek sivil kıyafetiniz var mı?		
5.	Görev kimlik kartınızı aldınız mı?		
6.	Tanıtım yapacağınız konuya ilişkin belge ve dokümanlar hazır mı?		

7.	Sırt çantanıza koymanız gereken eşyalarınız tam mı?		
8.	Dolabınızda iç çamaşırı, çorap ve ayakkabınız var mı?		
9.	İş esnasında taşımanız gereken araç gereçleri eksiksiz olarak aldınız mı?		
10.	Yapmış olduğunuz hazırlıkları son kez bir daha gözden geçirdiniz mi?		
11.	Tespit ettiğiniz eksiklerinizi işe başlamadan önce tamamladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetlerini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	E
4	A
5	C
6	D
7	D
8	D
9	Y
10	D
11	D
12	D
13	D
14	Y
15	D
16	sıcak
17	bar garsonu-hostes
18	kısım şefi
19	steward

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	C
4	A
5	D
6	D
7	B
8	E
9	C
10	D
11	D
12	D
13	D
14	D
15	yer
16	apron
17	servis peçetesi
18	captain order

KAYNAKÇA

- AKTAŞ Ahmet, **Mutfak Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- GÜREL Mehmet, Gülol GÜREL, **Servis ve Bar**, MEB Yayınları, Ankara, 1999.
- KAYA Ahmet, **Temel Mutfak Bilgisi**, 2000.
- KIRMIZI Hasan, **Servis Teknikleri ve Uygulaması 1**, MEB Yayınları, 2004.
- TÜRKAN Cemal, **Mutfak Teknolojisi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- İSTEK Abdullah, **Servis Personelinin Kıyafetleri Ders Notları**, Bartın, 2004.
- GEDÜK Recep, **Host ve Hosteslik Ders Notları**, Erzincan, 2001.
- Barla Giyim Tekstil Sanayi Limitet Şirketi, **İş Elbiseleri Kataloğu**, Ankara.
- Yıldırımlar Giyim İnşaat Oto Limitet Şirketi, **İş Elbiseleri Kataloğu**, Ankara.
- Diverseylever, **Kişisel Temizlik**, 2004.
- Braun Oral-B, **Ağız Sağlığı Broşürü**, 2005.
- Meltem Üniforma, **İş Elbiseleri Kataloğu**, Antalya, 2006.
- Formup Quality, **İş Elbiseleri Kataloğu**, Antalya, 2006.
- Onur Aır Havayolları, **Kabin Memuru El Kitabı**, İstanbul, 2006.
- Kamil Koç Oto. İşleri, **Hostes Eğitim Notları**, Bursa, 2006.