



ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ TURİZM FAKÜLTESİ

UYGULAMA ALANLARI ÖĞRENCİ UYGULAMA ESASLARI

Turizm Fakültesi Uygulama Alanlarında uygulamaya katılan öğrenci, önbüro (resepsiyon), yiyecek ve içecek (mutfak ve restoran), kat hizmetleri olmak üzere üç ana bölümde uygulama yapar. Anılan uygulama öğrencisinin görev ve sorumlulukları ile çalışma düzenleri aşağıda belirtilmiştir.

Ön büro (Resepsiyon) Uygulama Öğrencisi Uyması Gereken Kurallar:

1. Sektörün kabul ettiği şekilde kişisel hijyen bakımı ve kıyafet kuralını yerine getirmek ve bu bilinçte hareket etmek.
2. Yiyecek ve içecek bölümünün günlük raporunu düzenlemek ve yetkili kişiye teslim etmek.
3. İndirimli konaklayan misafirlerin belgelerini (hasta kağıdı veya refakatçi kağıdı) dosyalamak.
4. Nöbet defterindeki notları okumak ve gerekli tedbirleri almak.
5. Bir önceki vardiyada çıkış yapmış odaların hesap kesimlerini gözden geçirmek (Tahsilat yapılıp, fiş/fatura kesilip kesilmediğini kontrol etmek).
6. Çıkış yapmış odaların anahtar kontrollerini yapmak.
7. Gün içerisinde giriş ve çıkış yapacak odaları takip etmek.
8. Rezervasyon listesini kontrol ederek oda tahsisi yapılmamış rezervasyonlara oda tanımlamasını yapmak.
9. Rezervasyon listesindeki (giriş yapacak) misafirlerin bilgilerini incelemek ve özel istekler (ek yatak gibi) varsa gerekli tedbirleri almak.
10. Kat hizmetleri (HK- *Housekeeping*) personeline sorumluluk alanlarına göre oda durum raporunu hazırlamak ve ilgili personele vermek (çıkış yapmış ve çıkış yapacak oda listesi ile konaklayan misafirlere ilişkin oda listesi ve varsa özel istekleri gibi).
11. Rezervasyon yaptırmış misafirlerin 18:00'a kadar gelmemesi halinde ilgili odaları tekrar satışa açmak, bu durumu Tesis Sorumlusuna rapor etmek.
12. Uygulama esnasında gelen rezervasyon taleplerini sisteme girmek.
13. Varsa erken çıkış, konaklamayı uzatma ve oda değişimlerini titizlikle takip edip sisteme işlemek.
14. Şüpheli, otel misafiri olmayan veya tesiste işi olmayan kişi ya da kişilerin tesise girişini engellemek.
15. Kendisine ulaşan misafir şikayetlerini inceleyip, sorunlarla ilgili olarak öncelikle ilgili birimlere ve sorumlu olduğu kişilere bilgi vermek.
16. Gün içerisinde misafirlere sunulan ekstra hizmetlere ait fiş/fatura kesimini yapıp, müşteri folyosuna bu ekstraların girişini yapmak.
17. Görevi esnasında ön büronun mekânlarının temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak.
18. HK görevlileri tarafından arıza olduğu bildirilen odaları arızalı oda kategorisine almak.
19. Arızası giderilen odaları satılabilir oda kategorisine almak.
20. Uyandırma talebi olan misafirler için liste oluşturmak ve gerekli notları almak.
21. Enerji tasarrufu amacıyla gece gerekli olmayan lambaları ve elektrikli araçları kapatmak.
22. Deskte ayakta durması, cep telefonu, tablet, kitap bulundurmamak, arkadaşıyla sohbet etmemek, lobiye arkasını dönmek, gelen kişileri güler yüzle karşılamak ve misafirlere yardımcı olmak.
23. Karşılaştıkları her kişiye "Günaydın", "Tünaydın" veya "İyi günler" demek.
24. Misafirlerle tartışmamak, problemlerini en hızlı çözmek ve çözülemeyen problemleri hızlıca bildirmek.
25. Görev sırasında yemek ve işiyle ilgili bir durumlar dışında deskten ayrılmamak.
26. Telefon kullanımında; dışarıdan gelen aramalara sıcak ve kibar bir ses tonu ile "Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesi Uygulama Oteli, Ben(isim), Nasıl yardımcı olabilirim?" diyerek cevap vermek. Telefon ile görüşmeleri mutlaka resmiyete uygun yapmak (Buyrun beyefendi, buyrun hocam, vb. gibi).
27. Göreve başladığında öncelikle "handover"(günlük) okuyarak güncel bilgi edinmek ve yeni bir gelişmeyi handoverda kayıt altına almak.

28. Önbüro uygulamasında diğer uygulama alanları ile koordineli çalışmak ve derslerde teorik olarak öğrendiği operasyon bilgileri, satış taktikleri ve iletişim becerilerini kullanmak.

Yiyecek ve İçecek (Restoran) Uygulama Öğrencisi Uyması Gereken Kurallar:

1. Sektörün kabul ettiği şekilde kişisel hijyen bakımı ve kılık kıyafet gereklerini yerine getirmek ve bu bilinçte hareket etmek.
2. Saat kahvaltının son kontrollerini yaparak kahvaltı servisini başlatmak.
3. Çay-kahve bardak, fincan, altlık ve kaşıklarını gözlemleyerek azalanlara takviye yapmak.
4. Boşalan masalardan boşları kaldırarak, masaları hızlı ve titiz bir biçimde temizlemek.
5. Boşalan ve temizlenen masalara yeni kuver açmak.
6. Saat 10:00'da kahvaltı hizmetini sonlandırmak.
7. Mutfakta üretilen yiyeceği en hızlı şekilde alarak misafire güler yüzle servisini yapmak.
8. Mutfaka vermiş olduğu yiyecek siparişini takip etmek.
9. Öğle yemeği servisine masaları ve salonu eksiksiz bir şekilde hazırlamak.
10. Misafirleri güler yüzle karşılamak ve zorunlu olmadıkça salonu terk etmemek.
11. Servis sırasında sadece misafir istekleri ile ilgilenmek, telefon vb.gereçlerle meşgul olmamak.
12. Restoranda misafirlerin kullandıkları kuver takımlarını toplayıp, varsa artıkları özenli bir biçimde çöpe boşaltıp, boşları mutfaka ulaştırmak.
13. Tuzluk ve biberliklerin dolu olup olmadıklarını kontrol etmek, boş olanları doldurmak.
14. Masa ve sandalyeleri temizlemek.
15. Masaları ve sandalyeleri sabunlu nemli bez ile temizleyerek kurulamak.
16. Masa ve sandalyeleri salon düzenine uygun olarak yerleştirmek.
17. Restoran zeminini önce süpürüp ardından paspas ile temizlemek.
18. Metal malzemeleri (çatal, kaşık, bıçak) sirkeli su hazırlayıp silmek ve kurulamak.
19. Misafirlerin ekstra yiyecek ve içecek taleplerini adisyon fişine işleyerek karşılamak.
20. Kesilen adisyon fişlerini ön büro personeline teslim etmek ve tahsilatını sağlamak.
21. İçecek servisini (bir çay dahi olsa) tepsi ile servis etmek.
22. Ön büro personelinden otelin takip eden üç gün için doluluk ve rezervasyon durumları hakkında bilgi alıp, sipariş edilecek malzemeleri ve miktarlarını listelemek.
23. Malzeme istek listesini hazırlamak ve tesis sorumlusuna iletmek.
24. Son kontrolleri yaparak eksikleri ve giderilmesi gereken aksaklıkları tesis sorumlusuna bildirmek.
25. Uygulama alanından ayrılmadan önce son kez restoran ve zemin temizliğine dair kontrolleri yaparak çöpleri dışarı çıkarmak.
26. Servis sırasında mutfak ile iletişim halinde bulunmak.
27. Restoran cam, zemin, masa ve sandalye temizliğini yapmak.
28. Tatlı, meze ve içecek dolaplarını temizlemek, düzen almak ve içecek dolaplarını doldurmak.

Yiyecek ve İçecek Mutfak Uygulama Öğrencisi Uyması Gereken Kurallar:

1. Sektörün kabul ettiği şekilde kişisel hijyen bakımı ve kılık kıyafet gereklerini yerine getirmek ve bu bilinçte hareket etmek.
2. Mutfak üniforması, kep/bone, eldiven ve maske giyerek mesaisine başlamak.
3. Hijyen kurallarına harfiyen uymak.
4. Yapılan üretimlerde israfa engel olmak.
5. Mutfaktan sorumlu yetkilinin vermiş olduğu görevleri yerine getirmek.
6. Mutfakta gerekli görülen temizlik çalışmalarına katılmak (tezgah, zemin, ekipman temizliği ve bulaşık yıkamak)
7. Mutfakta kullanılan pişirme araçlarının kullanımını öğrenmek ve bu araçların temizlik ve bakımını yapmak.
8. Depoların temiz ve düzenli tutulmasına yardımcı olmak.
9. Yemek üretimi için gelen malzemeleri eksiksiz teslim almak.
10. Mutfak bölümünü (zemin, masalar, kullanılan makineler) hijyenik şartları taşıyabilecek şekilde temizlemek.
11. Mutfak bölümünün (zemin, masalar, kullanılan makineler) sürekli olarak temiz tutulmasına özen göstermek.
12. Bulaşık makinesinden yıkanmış olarak çıkan porselen (tabak, fincan gibi) ve cam malzemeleri bez ile kurularak yerlerine düzenli şekilde yerleştirmek.
13. Malzemelerin dolaplara yerleştirilmesinde ilk alınan ürünlerin kullanımına öncelik vermek.
14. Malzemelerin kullanımında önce eski tarihli malzemelerin kullanılmasına özen göstermek.

15. Paketi, poşeti açılmış olan malzemeleri hava almayacak şekilde streç film ile sararak dolaba yerleştirmek.
16. Mutfakta ve depoda servis sonrasında yiyecek-içecek malzeme kontrolünü yaparak eksikleri belirlemek.
17. Mutfaktaki soğuk hava, kuru gıda depolarının temizliği ve düzenini sağlamak.
18. İşlenmiş gıdaların (kesilmiş, dilimlenmiş) ayrı bir dolapta, işlenmemiş malzemelerin (açılmamış, kesilmemiş) farklı bir dolapta saklanmasına özen göstermek.
19. Malzeme istek listesini hazırlamak ve Tesis Sorumlusu'na iletmek.
20. Son kontrolleri yaparak eksikleri ve giderilmesi gereken aksaklıkları Tesis Sorumlusu'na bildirmek.
21. Uygulama Otelinden ayrılmadan önce son kez mutfak ve zemin temizliğini yaparak çöpleri dışarı çıkarmak.
22. Uygulama derslerinde yoklama alınacak ve ikiden fazla devamsızlığı olan öğrenciler başarısız sayılacaktır.
23. Öğrencilerin ders saati başlamadan en az 10 dakika önce, aşçı üniformaları giyilmiş şekilde hazır bulunmaları gerekmektedir.
24. Tüm öğrenciler mutfak sanatları uygulama atölyesinde kişisel hijyen kurallarına uymak zorundadır.
25. Mutfakta bulunan tüm araç gereç ve ekipmanlar kullanım şartlarına uygun olarak kullanılmalıdır.
26. Uygulama esnasında mutfak atölyesi temiz ve düzenli kullanılmalıdır.
27. Uygulama sonrasında uygulama atölyesinin hijyen kurallarına uygun temiz ve düzenli bırakılması gerekmektedir.
28. Kaza ve yaralanmalara karşı tüm öğrenciler gerekli önlemleri almalıdır.
29. Öğrenci soyunma odaları temiz ve düzenli kullanılması gerekmektedir.
30. Uygulama sonunda doğal gaz, elektrik, fırın kontrolleri yapılarak bu aletlerin kapalı konumda olmasına dikkat edilmelidir.
31. Öğrenciler bilmedikleri konularda yetkili kişilere başvurmak suretiyle hareket etmelidirler.

Kat Hizmetleri (HK-Housekeeping) Uygulama Öğrencisi Uyması Gereken Kurallar:

1. Sektörün kabul ettiği şekilde kişisel hijyen bakımı ve kılık kıyafet gereklerini yerine getirmek ve bu bilinçte hareket etmek.
2. Sorumlu olduğu kat ve odalara ilişkin kat raporunu ön bürodan almak.
3. 08:00-08:15 saatleri arasında sorumlu olduğu katlara ait kat raporunu almak ve kat arabalarını kullanılacak malzemelerle hazırlamak.
4. Oda temizliğine çıkış işlemi yapılmış odalardan başlamak.
5. Öncelikle oda ve banyoyu kontrol edip, odada kalmış misafire ait eşyalar varsa ön büroya haber vermek.
6. Odada bulunan kirli çarşaf ve nevresimleri toplayıp kirli torbasına koymak.
7. Odaları elektrikli süpürge ile süpürmek (özellikle yatak altları, komodin, dolap içleri, buzdolabı kenarı gibi).
8. Yatak yapımından önce çarşafı dikişleri alta gelecek şekilde serip herhangi bir leke, delik, kırışıklık olup olmadığını kontrol etmek ve bu durumda olan çarşafı çamaşırhane görevlisine geri teslim etmek.
9. Çarşafların kenarlarını düzgün bir biçimde yatağın altına yerleştirip ve yastıklara kılıf geçirip uç kısmı pencereye bakacak şekilde koymak.
10. Nevresimleri yorganın baş tarafında boşluk kalmayacak şekilde takıp yatağa sermek.
11. Yatak örtüsünü yorganın üzerine serip, yorgan ile yatak örtüsünü yastık görülecek şekilde kıvrıp, son kontrolleri (leke ve kırışıklık gibi) yaparak yatak yapma işlemi sonlandırmak.
12. Elbise dolabındaki askıları dolabın sağ kısmına yerleştirmek (her odada iki adet askı bulunmalıdır).
13. Önce nemli ardından kuru bezle dolabın içini ve dış kapağını silmek. Televizyonun altında bulunan mobilyanın alt ve üst kısmını kapsayacak şekilde tozunu almak.
14. Pencere pervazları, kapı ve dolap üstlerinde biriken tozları temizlemek.
15. Yatak başlıklarının tozunu almak.
16. Komodin içi, dışı ve yüz kısmının tozunu almak.
17. Toz alma işleminin sonunda aynaların ve televizyonun leke ve tozlarını önce az nemli bezle ve ardından kuru bezle silmek.
18. Banyo temizliğinde kullanılacak malzemeleri bir kova içerisinde banyoya getirmek.
19. Kullanılmış şampuan kutusu, küçük sabun ve tuvalet kâğıtlarını toplamak.
20. Klozetin rezervuarını çekip temizlik ilacı sıkarak bir süre dezenfekte için bırakmak.

21. Temizlik ilacı (sıvı deterjan) küçük bir kovada su ile karıştırılarak, sünger ile lavabonun içini, kenarlarını, muslukları, ayna önünü, lavabonun önünde bulunan fayansları, lavabonun altını köpüklemek, ovmak ve durulayarak temizlemek.
22. Duşakabin içini, kenarlarını, fayansları, muslukları, duş borusunu köpüklemek, ovmak ve durulayarak temizlemek.
23. Klozeti, daha önceden mikropların ölmesi için bırakılan ilacı, fırça ile ovup, başka bir bez ile (sadece ve sadece klozet için kullanılacaktır) yanları ve üstünü silip kurulamak.
24. Çöp kovasını kurulayıp ve yerine koyup, ardından banyodaki tüm metal kısımları parlatmak.
25. Banyo buklet malzemelerini banyodaki uygun yerlerine koymak.
26. Odada herhangi bir arıza var ise yetkili kişiye ve önbüroya bildirmek.
27. Son kontrolleri yapıp, banyo ve odalara koku sıkıp odayı kilitlemek.
28. Konaklaması devam eden misafir odalarının temizliğinde oda zemini, çok kirli değil ise, küçük süpürge ve faraş ile kırıntıları toplamak. Eğer kirli ise zemini, elektrikli süpürge ile temizlemek.
29. Misafirin istemesi durumunda günlük olarak yatak çarşaflarının değişimini yapmak.
30. Konaklaması devam eden misafir odalarında misafirin eşyalarına dokunmadan temizleme ve toz alma işlemi yapmak.
31. Konaklaması devam eden misafir odalarındaki banyo buklet malzemelerini kontrol etmek, varsa eksikleri tamamlamak.

