

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ

**İŞE HAZIRLIK
811ORK131**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. İŞ KİYAFETİNİ GİYME.....	3
1.1. Üniformanın Tanımı	3
1.2. Kademelerine Göre Üniforma Çeşitleri	4
UYGULAMA FAALİYETİ	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	26
2. PERSONELİN ÜZERİNDE VE DOLABINDA BULUNMASI GEREKEN ARAÇ GEREÇLER	26
2.1. Servis ve Bar Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler	26
2.1.1. Servis Peçetesi	26
2.1.2. Adisyon.....	26
2.1.3. Tirbuşon.....	27
2.1.4. Kalem.....	27
2.1.5. Kibrit.....	27
2.1.6. Saat	27
2.1.7. İsimlik.....	27
2.2. Mutfak Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Bulundurma Yerleri	28
2.2.1. Not Defteri	28
2.2.2. Kalem.....	28
2.2.3. Mutfak Bezi	28
2.3. Hosteslerin Üzerinde Bulundurması Gereken Eşyalar, Belgeler ve Dokümanlar.....	29
2.3.1. Uçak Hostesi	29
2.3.2. Yer Hostesi	32
2.3.3. Otobüs Hostesi.....	32
2.3.4. Tren Hostesi.....	33
2.3.5. Fuar/Kongre Hostesi.....	34
2.4. Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Görev Yapan Personelin Dolabında Bulundurması Gereken Araç Gereçler ve Bunları Yerleştirme Şekilleri.....	34
UYGULAMA FAALİYETİ	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	39
MODÜL DEĞERLENDİRME	42
CEVAP ANAHTARLARI.....	44
KAYNAKÇA	45

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK131
ALAN	Yiyecek İçecek Hizmetleri
DAL/MESLEK	Aşçılık, Pastacılık, Servis Elemanı, Barmenlik, Hosteslik
MODÜLÜN ADI	İşe Hazırlık
MODÜLÜN TANIMI	Yiyecek İçecek hizmetleri alanında personelin üniformasını nasıl giymesi gerektiği, üzerinde ve dolabında bulundurması gereken malzemelerin neler olduğunu anlatan öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/8 Öğretmen kontrolünde okuldaki atölyelerde yapılan uygulamalı ve teorik eğitimidir (8 saat). Öğretmen rehberliğinde bireyin kendi kendine, grup olarak ve çevreden faydalanarak aldığı eğitimidir (32 saat).
ÖN KOŞUL	Bu modülün ön koşulu yoktur.
YETERLİK	İş için hazırlık yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Uygun ortam sağlandığında kişisel hazırlığınızı yaparak çalışmaya hazır hâle gelebileceksiniz. Amaçlar ➤ Mesleğinizin gereklerine uygun iş kıyafetinizi giyebileceksiniz. ➤ Mesleğinizin gerektirdiği iş esnasında üzerinizde bulduracağınız malzemeleri, belge/evrak/dokümanları ve dolabınızda buldurmanız gereken araç gereçleri temin edebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Personel soyunma odası Donanım: Üniforma, ayakkabı, çorap, tirbuşon, adisyon, kalem, saat, kibrit, tarak, mendil, ağır 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	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

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 modül eğitimi neticesinde 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” modülü 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 modül ile kazanacağınız bilgi ve beceriler, sizlere ve dolayısıyla personelinize fayda sağlayacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Uygun ortam ve gerekli araç gereçler sağlandığında hijyen kurallarına dikkat ederek mesleğinizin gereklerine uygun iş kıyafetinizi giyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

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

1. İŞ KİYAFETİNİ GİYME

1.1. Üniformanın Tanımı



Resim 1.1: Maitre d' hotel kıyafeti

Üniforma, aynı işi yapan çalışanların iş esnasında giydikleri elbisedir. Turizm sektöründe çalışan her personel, bir iş kıyafeti giymek zorundadır. Gelişen dünyada olduğu gibi ülkemizde de personel kıyafeti olgusu hızla değişmeye başlamıştır. İşletmeler, hem prestiji hem de kullanışlılığı göz önünde bulundurarak üniformaların kaliteli, şık, sağlıklı olmasını talep etmektedir. Sürekli aktif ve hareketli personel için gösterişten çok rahat, sağlıklı üniforma en önemlisidir. İş esnasında terletecek, rahatsız edecek, koku yapacak tarz ve yapıda olanlar tercih edilmez. Personelin kendisini üniforma içerisinde rahat hissetmesi onun verimini artırır. Bu sebepten dolayı personel kıyafetleri çok önemli bir sektör hâline gelmeye başlamıştır. Artık firmalar, personel kıyafetlerini hazırlamadan önce çalışma ortamında çalışan personelleri birebir izleyerek en uygun kıyafeti belirleyecek gözlem ve

anketler yapmakta ve sonra o işe en uygun üniformayı hazırlamaktadır. Aşağıda kademelerine göre servis, bar ve mutfak personeli ile hosteslerin üniforma çeşitlerini inceleyeceksiniz.

1.2. Kademelerine Göre Üniforma 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 kademede 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.

Smokin aşağıdaki parçalardan oluşur:

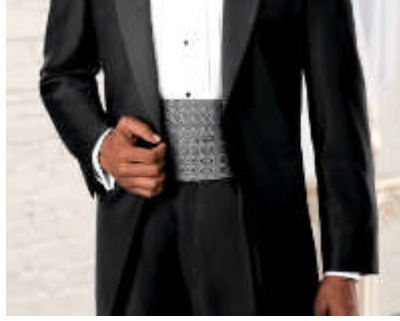
Siyah smokin ceket



- Resim 1.2: Smokin
- Siyah pantolon
- Beyaz gömlek
- Siyah papyon
- Siyah çorap
- Siyah ayakkabı

Frak aşağıdaki parçalardan oluşur:

Kuyruklu siyah ceket



Resim 1.3: Frak

- Siyah pantolon
- Dik yakalı beyaz gömlek
- Beyaz papyon
- Beyaz eldiven
- Siyah ayakkabı
- Siyah çorap

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



Resim 1.4: Captain kıyafeti

- **Chef de rang (garson-waiter):** Yiyecek ve içecek servisini konuklara 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.



Resim 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 pantaldan oluşur. Ayakkabısı ve çorabı siyahtır. Kominin elbisesi çok kirlendiği için koyu renk tercih edilir.



Resim 1.6: Commis d'rang kıyafeti

➤ **Bar personeli**

- Bar supervisor (bar müdürü)
- Barmen-bar tender-bar maid
- Bar garsonu-hostes
- Bar komisi-bar girl-bar boy
- Bar supervisor (bar müdürü); bütün barların çalışmalarını yönlendiren ve denetleyen en üst bölüm yöneticisidir. Yiyecek içecek müdürüne karşı sorumludur. Gövi sırasında takım elbise giyer.



Resim 1.7: Bar supervisor



Resim 1.8: Barmen kıyafetleri



Resim 1.9: Barmen kıyafetleri

- **Barmen-bartender-bar maid:** Herhangi bir barda içkileri hazırayan, barı düzenleyen ve konuklara hizmet veren personeldir. Barda çalışan personelin kıyafeti, diğer servis personelinden farklıdır. Bar personeli klasik kıyafetlerin yanında göz alıcı, renkli kıyafetler de giyebilir. Klasik kıyafet deyince aklımıza siyah pantolon, beyaz gömlek, siyah papyon, yelek gelir. İşletmelerin kendine has kıyafetleri olduğu gibi barın bulunduğu yerin durumuna göre de kıyafetleri olabilir. Örneğin havuz ve plaj barlarında hawai gömlekler, bermuda şortlar giyilebilirler.



Resim 1.10: Barmen- bar tender-bar maid kıyafeti



Resim 1.11: Barmen- bar tender-bar maid kıyafeti

- **Bar garsonu-hostes:** Barda yapılan içkilerin barın dışına servisi, müşterilerin karşılanması gibi işlemleri yerine getiren personele **bar garsonu**, bu personelin bayanına **hostes** adı verilir. Kıyafetler erkeklerde siyah pantolon, beyaz gömlek, siyah papyon ve siyah ayakkabıdan oluşur. Bayanların ise koyu renk etek, açık renk bluz ya da gömlek, fular ve siyah ayakkabıdan oluşur. Diğer konularda belirttiğimiz gibi işletmenin yapısı ve barların yeri itibarıyla bu kıyafetler değişiklik gösterebilir.



Resim 1.12: Bar garsonu hostes kıyafeti



Resim 1.13: Bar garsonu hostes kıyafeti

- **Bar komisi:** Barda yeni çalışmaya başlamış genç ve tecrübesiz personeldir. Bar komisi kıyafeti genelde sadedir ve gömlek, boydan önlük, siyah pantolondan oluşur. Ayakkabısı ve çorabı siyahtır. Kominin elbisesi çok kirlendiği için koyu renk tercih edilir.



Resim 1.14: Bar komisi

➤ **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** haki veya gömleğine üç adet çatal bıçak figürü işlenir. Önlük, pantolon, kepek, fular ve ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Resim 1.15: Aşçıbaşı kıyafeti

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, haki yaka gömleği nakışla iki çatal bıçak işlemelidir. Önlük, pantolon, kep, fular ve ayakkabı ile kıyafet tamamlanır.



Resim 1.16: 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.



Resim 1.17: 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.



Resim 1.18: Aşçı kıyafetleri

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



Resim 1.19: Steward kıyafeti



Resim 1.20: 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 ama kareli veya açık başka 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 ve fırfırlı olmaktadır. Şefler uzun, aşçılar kısa, bayanlar ise fırfırlı 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.



Resim 1.21: Fular ve keplere örnekler

- **Ayakkabı:** Ayakkabı tercihi yaparken ayakkabının deri olmasına, ortopedik olmasına ve altının kaymamasına dikkat etmek gerekir. Mutfakta emniyetli çalışmak için bunlar mutlaka gerekmektedir. 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



Resim 1.22: Hostes kıyafetleri

○ **Uçak hostesi (kabin memuru)**

Bayan kabin memuru üniforması: Üniformalar, işyerinin 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. Saçlarına taktığı tokalar lacivert, siyah veya saç renginde olmak kaydı ile düz renktir. Abartılı ve işine engel olmayacak şekilde takı kullanabilir.



Resim 1.23: Uçak hostesi kıyafeti



Resim 1.24: Uçak hostesi kıyafeti



Resim 1.25: Uçak hostesi kıyafetleri



Resim 1.26: Uçak hostesi kıyafetleri



Resim 1.27: Uçak hostesi kıyafetleri



Resim 1.28: Uçak hostesi kıyafetleri

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 olur.



Resim 1.29: 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 olmak kaydı ile düz renk olur.



Resim 1.30: Yer hostesi kıyafetleri



Resim 1.31: Yer hostesi kıyafetleri



Resim 1.32: Yer hostesi kıyafetleri

Erkek memurun üniforması: Genellikle lacivert pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, kıyafetine uygun kravat (işletme amblemlı) 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**

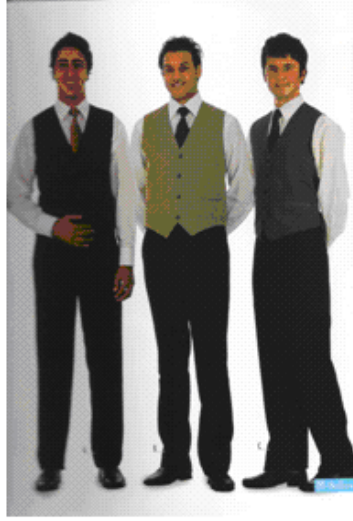
Bayan hostesin üniforması: Otobüs hosteslerinin üniforma renkleri belirlenirken genellikle şirketin kullandığı renkler esas alınır. Genellikle gri dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, gri ya da lacivert yelek, süveter veya hırka (bazen ceket), fular (işletme amblemlı), ince çorap ve siyah yarım topuklu 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 verilmiştir. 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 amblemlı) ya da papyon, kışlık mont ve deri ayakkabıdan oluşur. Rozet takılır (işletmeye ait rozet).

Alyans haricinde aksesuar kullanılmaz.



Resim 1.33: Otobüs hostesi kıyafeti



Resim 1.34: 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 yapılmış olmalıdır. Kullanılan saç tokaları, üniforma veya saç renginde olmalıdır.



Resim 1.35-36: 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.



Resim 1.37: Fuar/kongre hostesi kıyafetleri

1.3. İş Kıyafetini Giymede Dikkat Edilecek Noktalar

Personelin iş kıyafetini giyerken 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 saçı 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, sökük, yamalı kıyafetler giyilmemelidir.
- Abartılı, çalışmayı engelleyici aksesuarlar takılmamalıdır.
- Bayanlar (özellikle hava yolu hostesleri), uzun olan saçlarını atkuyruk ya da örgü yapıp file içinde toplamalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Hijyen kurallarına dikkat ederek mesleğinizin gereklerine uygun iş kıyafetinizi 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 seçiniz.➤ İş kıyafetinizi görevinize uygun seçiniz.➤ İş kıyafeti ile sivil kıyafet aksesuarı veya üniforma 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 giyiniz.➤ Üniforma dışında farklı kıyafet giymeyiniz.➤ Son kez aynaya bakarak kıyafetinizi kontrol ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve 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
2. Aşağıdakilerden hangisi smokinle birlikte kullanılmaz?
 - A) Silindir şapka
 - B) Siyah ceket
 - C) Siyah ayakkabı
 - D) Siyah çorap
3. Aşağıdakilerden hangisi bayan kabin memurunun kıyafetidir?
 - A) Lacivert dar etek ya da pantolon, beyaz gömlek, lacivert yelek ve ceket, fular, lacivert yarım topuklu deri ayakkabı
 - 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.
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.
5. Aşağıdakilerden hangisi aşçı kıyafeti olarak kullanılmaz?
 - A) Önlük
 - B) Pantolon
 - C) Mutfak bezi
 - D) Papyon
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) Abartılı, çalışmayı engelleyici aksesuar takılmamalıdır.
 - D) Hepsi

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 cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri 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

İşe **Hazırlık** modülünde yer alan personelin kıyafetleri ile ilgili aşağıda verilen işlem basmaklarını uygulayınız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığımız beceriler için Evet, kazanamadığımız 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

AMAÇ

Uygun ortam, gerekli araç gereçler, belgeler, çanta ve bavullar sağlandığında üzerinizde, seyahat sırasında, yanınızda, dolabınızda hangi araç gereçlerin bulunması gerektiğini bilecek ve bunları hazır 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. PERSONELİN ÜZERİNDE VE DOLABINDA BULUNMASI GEREKEN ARAÇ GEREÇLER

2.1. Servis ve Bar Personelinin Üzerinde Bulundurması Gereken Araç Gereçler

2.1.1. Servis Peçetesi

Müşterilere yiyecek ve içecek servisi yaparken ortaya çıkabilecek bazı olumsuz durumlarda kullanmak üzere (tabakların sıcak olması, yiyecek veya içeceğin dökülmesi) 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. Tirbuşon

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



Resim 2.1: Tirbuşonlar

2.1.4. Kalem

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

2.1.5. Kibrit

Müşterilerin sigarasını yakabilmek, flambe yaparken ocağı yakabilmek, yağünü pastasının mumunu yakabilmek ve daha birçok işte kullanabilmek için mutlaka servis personeli cebinde kibrit taşımalıdır.

2.1.6. 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.

2.1.7. İsimlik

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



Resim 2.2: Çeşitli araçlar

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

2.2.1. Not Defteri

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

2.2.2. Kalem

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

2.2.3. Mutfak Bezi

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

2.3. Hosteslerin Üzerinde Bulundurması Gereken Eşyalar, Belgeler ve Dokümanlar

2.3.1. Uçak Hostesi

2.3.1.1. Uçak Hostesinin 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 bulandırmaktan sorumludur. Eksik belge bulandıran 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 için 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 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.

2.3.1.2. 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 bulandıran 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.

2.3.1.3. 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 yatıda personelin işine yarar. Ayrıca uçakta da herhangi bir aksaklıkta personelin zor durumda kalmasını önler. Bagajlar her personel için aynı renk ve boyuttur. 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

2.3.2. Yer Hostesi

2.3.2.1. Yer Hostesinin 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. Her 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 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.

2.3.3. Otobüs Hostesi

2.3.3.1. Otobüs Hostesinin 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 Eşdeğer Kimlik**

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

2.3.3.2. Otobüs Hostesinin Yolculuk Esnasında Yanında Taşması 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

2.3.4. Tren Hostesi

2.3.4.1. Tren Hostesinin Taşması 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 Eşdeğer Kimlik**

Hostesin şahsi bilgilerini içeren kimlik kartıdır. Gerektiğinde 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

2.3.5. Fuar/Kongre Hostesi

2.3.5.1. Fuar/Kongre Hostesinin Taşınması Zorunlu Olan Belgeler ve Araç Gereçler

➤ **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.

2.4. 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.



Resim 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 saçınızı 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 dolabınızda yer almalıdır.

➤ **Şampuan**

Saç 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.

UYGULAMA FAALİYETİ

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.➤ Kullandığınız saatin rengine dikkat ediniz.➤ İşe zamanında gidip gelebilmek için saat kullanınız.➤ Personelin işe devamını takip edebilmek için saat kullanınız.➤ Her türlü ekşiği 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">➤ Dolabında 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 ağrı kesicinin son kullanma tarihine dikkat ediniz.➤ Gelişigüzel ve ağır etki yapıp uyku getirebilecek ağrı kesici kullanmayınız.➤ Dikiş setinde çatal iğne bulunmasına dikkat ediniz.➤ Ayakkabı rengine göre boya kullanınız.

<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">➤ 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 eksikiniz varsa ya da son anda bir aksilik olmuşsa bunu işe başlamadan gideriniz.
--	--

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve 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.
2. İş kıyafeti giyerken aşağıdaki hususlardan hangisine dikkat edilmeyebilir?
 - A) Kıyafet temiz ve ütülü olmalıdır.
 - B) Kıyafet son moda olmalıdır.
 - C) Yırtık, sökük kıyafetler giyilmemelidir.
 - D) Ayakkabılar daima boyalı olmalıdır.
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) Saç tokası, bone, şapka
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
5. Aşağıdakilerden hangisi servis personelinin taşınması gereken araç gereçlerden biri değildir?
 - A) Tirbişon
 - B) Kalem
 - C) Adisyon
 - D) Mutfak bezi
6. Aşağıdakilerden hangisi uçak hostesinin taşınması 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
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

8. Aşağıdakilerden hangisi yolcu hizmetleri memurunun, Türkiye’deki tüm havaalanlarına giriş iznine sahip olabilmesi için ihtiyacı olan karttır?

- A) Yolcu hizmetleri sertifikası
- B) Apron card
- C) Şirket kimlik kart
- D) Nüfus cüzdanı

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.

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

- 10. () Steward; mutfağın temizliği, servis 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 cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri 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 için hazırlık modülünde yer alan, personelin üzerinde ve dolabında bulunması gereken malzemelerle ilgili aşağıda verilen işlem basmaklarını uygulayınız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığımız beceriler için Evet, kazanamadığımız için 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

Bu modül kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığımız beceriler için Evet, kazanamadığımız için Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. İş kıyafetinizin kuralına uygun temizlendiğini kontrol ettiniz mi?		
2. İşe uygun kıyafeti temin 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 birşey 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

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	A
4	A
5	D
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	B
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.
- Mosasan Giyim Sanayi Limitet Şirketi, **Prestijiniz Kataloğu**, 2000.
- 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.