



**WE ARE  
AT WORK  
TOO**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## **Öğrenciler için Destekleyici Mesleki Eğitim ve Öğretim Modülleri**



## İçindekiler

### Modül 1 - Kişisel Bakım

- Kişisel Bakıma Giriş
- Kişisel Hijyenin Önemi
- Kötü Kişisel Hijyen
- Bakteriler, Virüsler ve Yabancı Cisimler
- Kimyasallardan Çapraz Bulaşma (Kontaminasyon)
- Kişisel Bakım ve Sorumluluk
- Tuvalet Hijyeni
- El yıkama
- Kesikler, Kızarıklıklar ve Aşınmalar
- Vücut Kokusu ve Kötü Nefes(Ağız Kokusu)
- İşyerinde Hastalık

### Modül 3 - Gıda Hijyeni

- Gıda Hijyenine Giriş
- Gıda Güvenliği Tehlikeleri
- Gıda Güvenliği Kontrolleri
- Kişisel temizlik
- Temizlik Faaliyetleri

### Modül 5 – Yemek ve Ağırlama Hizmetlerinde Yeni Teknolojiler

- Yemek ve Ağırlama Hizmetlerinde Yeni Teknolojilere Giriş
- Yeni Ticari Mutfak Teknolojisi
- Yeni Yemek Dağıtım Teknolojisi
- Sanal Gerçeklik ve Yemek Hizmeti

### Modül 2 - Ağırlama ve Müşteri Hizmetleri

- Müşteri Hizmetlerine Giriş
- Bir İzlenim Yaratmak
- Konuklara Hizmet
- İçecekler
- Gıda
- Alerjiler
- Lisanslama, Yasalar ve Kısıtlamalar

### Modül 4 - Sosyal Beceriler

- İşyeri İçin Sosyal Becerilere Giriş
- İletişim
- Olumlu ve Olumsuz İlişkiler
- Uygun Davranışları Anlama ve Uygulama
- Aktif dinleme
- Telefonla Konuşma
- Övgü (İltifat) Kabul Etme ve Verme

## Modül 1 ~ Kişisel Bakım

### Kişisel Bakıma Giriş

Bu modülde, kişisel hijyen, zayıf kişisel hijyen, bakteriler, virüsler, yabancı cisimler, kimyasallardan çapraz kontaminasyon(kirlilik), kişisel bakım, tuvalet hijyeni, el yıkama, kesikler, işyerinde hastalıklar,sıyrıklar, vücut kokusu, ağız kokusu ve hastalık, kızarıklıklar dahil olmak üzere yemek ve ağırlama(catering) alanında kişisel bakım hakkında bilgi edineceksiniz.

#### Hedefler:

- Konaklama endüstrisindeki kişisel hijyen ve önemi hakkında bilgi edinmek.
- İyi uygulamaları anlamak.
- Yetersiz kişisel hijyen ve bakımın tehlikeleri hakkındaki bilgileri artırmak.

Süre: 60 dakika

#### Gerekli malzemeler ve kaynaklar:

- Projeksiyon veya Powerpoint Sunumu
- Çalışma kağıdı
- Alıştırma egzersizleri ve cevap kağıdı
- Çevrimiçi test

### Kişisel Hijyenin Önemi

Kişisel hijyenin korunması kişisel, sağlık, sosyal ve psikolojik nedenlerle veya sadece bir yaşam biçimi olarak önemlidir. İyi bir hijyen standardının korunması, enfeksiyonların, hastalıkların ve kötü kokuların gelişmesini ve yayılmasını önlemeye yardımcı olur.

Hijyenin önemi hakkında bize erken yaşlardan itibaren eğitiliyoruz. Hijyen ve bakım çevremizdekiler için kendimizi daha çekici veya lezzetli kılmamızın bir yolu olarak da kabul edilir. Okullarda, öğrenciler bir defaya mahsus veya kalıcı bir hijyen problemi nedeniyle "seçilmiş (ötelenmiş)" veya zorbalığa uğramış olabilir. Hoş olmayan kokular veya kötü kişisel hijyen sergilersek, bu çevremizdekiler ile bizim aramızda bir engel oluşturabilir veya genellikle arkadaşlarımızı ve meslektaşlarımızı rahatsız edebilir.

Sosyal unsurun yanı sıra, zayıf (kötü) kişisel hijyen sonucu gelişebilecek sağlık sorunlarının da farkında olmalıyız.

*“Zayıf (kötü) hijyen sağlığın bozulmasına neden olabilir”*

Örneğin, vücudunuzda bir kesik meydana geldiğinde, enfeksiyon ve ağrı riskini azaltmaya yardımcı olmak için uygun tıbbi yardımlar kullanılarak yaranın temizlenmesi ve pansuman yapılması gerekir.

El yıkama çok önemlidir ve yeterince üzerinde durulmaz. Bu basit eylem, birçok hastalığın ve bozukluğun oluşmasını önleyebilir. Örneğin, birçok kişi tuvaleti kullandıktan sonra veya yiyeceklere dokunmadan önce ellerini yıkamayı 'unutur'. Bu kötü uygulama çok sayıda hastalığa ve hatta ölüme yol açabilir.

Neden olabileceği hastalıklar şunlar olabilir:

- Norovirüsler
- Havadan (bulaşan) taşınan hastalıklar
- Hastane enfeksiyonları
- Hepatit A
- Soğuk Algınlığı
- Grip
- Suçiçeği
- Menenjit
- Salmonella
- E. coli (kalın bağırsakta enfeksiyona neden olan bir bakteri)

Ellerin sabunla yıkanması, mikropları ellerden uzaklaştıran ve enfeksiyonlardan koruyan önleyici bir tedbirdir.

Yiyeceklerle çalışırken personel ellerini yıkamalıdır:

- Mutfakta veya hazırlık alanında olduğunda.
- Yiyecekleri hazırlamadan önce.
- Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra
- Yiyecek atıklarını elledikten sonra (veya kutuları boşalttıktan) sonra.
- Temizlikten sonra.
- Burunlarını sildikten veya öksürdükten sonra.
- Cep telefonlarına, ışık anahtarlarına, kapı kollarına ve yazarkasalara dokunduktan sonra

Kötü kişisel hijyen nedeniyle baş biti ve ayak mantarı gibi başka koşullar gelişebilir. Daha fazla enfeksiyonu önlemek ve başkalarına yayılmasını önlemek için bu koşullar derhal tedavi edilmelidir.

Yiyeceklerle çalışırken, her çalışanın uygun, temiz ve koruyucu kıyafetler giymesi önemlidir.

Yemekleri hazırlarken şunları yapmaları gerekir:

- Tüm mücevherleri veya saatleri çıkarılmalı.
- Saçlar arkadan bağlanmalı veya bir başörtüsü takılmalı.
- Yüze veya saça dokunulmamalı.
- Sigara içmemeli, tükürmemeli, hapşırmamalı, sakız çiğnememeli

## Zayıf (Kötü) Kişisel Hijyen

Zayıf (Kötü) kişisel hijyene daha fazla odaklanmak, kişinin kişisel hijyenine aldırış etmemesi, çoğu durumda kendini ihmal ya da bu konuyu ele almada yetersizlik ya da isteksizliğin bir işareti olabilir. Kişisel hijyen sorunlarını ele alma konusundaki bu isteksizlik, zihinsel veya duygusal bozuklukların, şiddetli depresyonun veya psikotik bozuklukların bir sonucu olabilir.

Zayıf (Kötü) ev hijyeni ve zayıf kişisel hijyen, zararlı mikropların bulaşmasına yardımcı olabilir.



Göz ardı edilen veya ihmal edilen bazı temel alışkanlıkları gözlemleyerek zayıf (kötü) ev içi ve kişisel hijyen belirtilerini tespit edebiliriz.

Bu şunları içerebilir :

- Elleri yıkamamak.
- Duş almamak.
- Saç yıkamamak.
- Çamaşır yıkamamak.
- Tuvaleti temizlememek.
- Çöpten atmamak.
- Giysileri ve yatak takımlarını sık sık yıkamamak.
- Gıdaları düzgün depolamamak.

Yetersiz ev ve kişisel hijyenin neden olduğu hastalıklar ve rahatsızlıklar şunlara neden olabilir:

- Bakteri oluşumu ve yayılması.
- Gıda zehirlenmesi.
- Gastroenterit.
- İshal.
- Zatürre.
- Trahom.
- Deri enfeksiyonları

Hepatit A, gastroenterit, soğuk algınlığı, grip, uyuz enfeksiyonu, baş biti ve yuvarlak kurt enfeksiyonları gibi virüsler ve parazitler de gelişip yayılabilir.

Yukarıdakilerin tümü, insanlarla veya yiyecekleriyle temas ederek, havadaki nem damlacıklarını soluyarak veya kontamine (kimyasal yolla kirlenmiş) yiyecekler yiyerek dolaylı olarak yayılabilir.

Zayıf (kötü) kişisel hijyenle baş etmenin en iyi yolu, iyi kişisel hijyen alışkanlıkları oluşturmak ve uygulamaktır. İş evde başlar ve daha sonra işyerine getirilir, bu nedenle yemek ve ağırlama endüstrisindeki çalışanların kişisel hijyenlerinin yüksek bir standartta tutulmasını sağlamaları gerekir.

İyi bir kişisel hijyen sağlamak, banyo yapmayı, diş fırçalamayı, ellerinizi yıkamayı ve temiz giysiler giymeyi içerir. Aynı zamanda, özellikle toplum içinde olduğunuzda, güvenli ve hijyenik kararlar vermekle de ilgilidir.

Birkaç önemli nokta olarak:

- Her gün duş almalı veya banyo yapmalısınız.
- Diş eti hastalıkları ve diş çürümelerini önlemek için dişlerinizi günde en az bir kez (veya her yemekten sonra) fırçalamalısınız.
- Saçınızı sabun veya şampuanla yıkamalısınız (en az haftada bir).
- Tuvaleti kullandıktan sonra ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Yemek hazırlamadan ve / veya yemeden önce ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Temiz giysiler giymeli veya değiştirmelisiniz.
- Giysilerinizi kurutmak için (mümkünse) güneşe asmalısınız. Bu, hastalığa neden olan bazı mikropları ve parazitleri öldürmeye yardımcı olur.
- Öksürürken veya hapşırırken diğer insanlardan uzaklaşmalı, burnunuzu ve ağızınızı mendil veya elinizle kapatmalısınız.

## Bakteriler, Virüsler ve Yabancı Cisimler

Şimdi bakteri, virüs ve yabancı cisimlere odaklanarak, üçünü birbirinden ayırmak önemlidir.

Bakteriler, kendinizden veya diğer canlılardan, çevrelerinden besin alan küçük, tek hücreli organizmalardır.

Bazı bakteriler aslında vücudumuz için iyi olabilir. Sindirim sistemini iyi çalışır durumda korumamıza yardımcı olurlar ve zararlı bakterileri uzak tutarlar. Bakteriler ayrıca düzenli olarak ilaç ve aşı yapmak için kullanılır.

Bakteriler şu durumlarda yayılabilir:

- Enfekte vücut sıvısıyla doğrudan temas yoluyla.
- Bulaşıcı bakteri içeren içecekleri paylaşarak.
- Böceklerin veya bakteri taşıyan diğer hayvanların ısırması yoluyla.
- Bakteriyel partiküllerin solunması yoluyla (hapşırma veya öksürme).

Antibiyotikler, bakteriyel enfeksiyonları tedavi etmek için kullanılır ve bakterileri öldürmek veya büyümesini engellemek için kullanılır. Antibiyotikler yüzyıllardır kullanılmaktadır ve orijinal antibiyotikler gibi günümüz antibiyotikleri de doğal kaynaklardan temin edilmektedir.

Virüsler bakterilerden farklıdır ve önemli ölçüde daha küçüktür. Bir insanın, hayvanın veya bitkinin içinde yaşamadıkları sürece hayatta kalamazlar. Virüsler, mutfak tezgâhı, masa üstü, kapı kolu, musluk veya klozet gibi yüzeylerde bırakılan enfekte vücut sıvılarında bulunabilir ve orada kısa bir süre yaşayabilir.

Vücuda girdikten sonra virüsler hızla yayılır ve yerleştiği kişi ya da canlı aşırı derecede hastalanabilir.

Virüsler, aşağıdaki gibi küçük hastalıklara neden olabilir:

- Soğuk algınlığı.
- Grip.
- Çiçek hastalığı.
- HIV / AIDS



## ➤ Koronavirüs

Virüsleri tedavi ederken, antibiyotikler etkili olmasa da antiviral ilaçlar kolayca kullanılır.

Yabancı cisim, vücudun içinde bulunan, ancak orada olması gerekmeyen bir şeydir. Solunabilir veya yutulabilir veya bir yaralanma yoluyla vücuda girebilir.

Vücuda giren tipik yabancı cisim örnekleri:

- Saç
- Tırnaklar
- Bandajlar
- Mücevher
- Kırık cam
- Plastik sargı / paketlenme
- Yıkanmamış meyve ve sebzelerden kaynaklanan kir
- Zararlılar / haşere dışkı / kemirgen kılı

Bunlar sisteme girdikten sonra, vücutta hafiften şiddetliye kadar değişebilen ağrı ve rahatsızlık hissedilebilir.

Gıdadaki yabancı cisimlerin tespit edilmesi zor olabilir ve tüketiciler ve bir kuruluşun (firmanın) itibarı için önemli bir risk oluşturabilir

## Çapraz Bulaşma (Kontaminasyon)

Çapraz bulaşma, bakteriler veya diğer mikroorganizmalar istemeden iki nesne arasında transfer edildiğinde ortaya çıkar. Bu, pişmiş gıdalar çiğ gıda ile aynı yüzeylerde hazırlandığında veya ikisi arasında

aynı kap kullanıldığında olabilir. Çiğ etleri işlerken ve daha sonra ellerinizi yıkamadığınızda da ortaya çıkabilir.

Sonuç olarak, gıda zehirlenmesi, iştahsızlık, hazımsızlık, baş ağrısı, bulantı ve ishal gibi olumsuz yan etkiler görülebilir. Bu yan etkiler genellikle 24 saat içinde ortaya çıkar, ancak ortaya çıkması birkaç hafta da sürebilir.

Çapraz bulaşma (kontaminasyon), alerjen içeren gıdalar için de geçerli olabilir. Birçok ülkede, işletmeler, sağladıkları yiyecek ve içeceklerde bileşen olarak 14 alerjenden herhangi birini kullanırlarsa, müşterilerini gıda yasası kapsamında bilgilendirmelidir.

Güçlü ve yaygın alerjenlerin listesi şunları içerir:

1. Kereviz
2. Gluten içeren tahıllar (arpa ve yulaf gibi)
3. Kabuklular (karides, yengeç ve istakoz gibi)
4. Yumurta
5. Balık
6. Acı bakla
7. Süt (ve diğer süt ürünleri)
8. Yumuşakçalar (midye ve istiridye gibi)
9. Hardal
10. Fıstıklar (yer fıstığı, fındık vb.)
11. Susam
12. Soyalar
13. Kükürt dioksit ve süfitler
14. Ağaçta yetişen fıstıklar (badem, fındık, ceviz, Brezilya fıstığı, kaju fıstığı, ceviz, Antep fıstığı ve macadamia fıstığı gibi)

Alerjen çapraz bulaşma (kontaminasyon), glutensiz ve glutenli yiyecekleri pişirmek için aynı pişirme yağı kullanıldığında da meydana gelebilir.

Yiyecek hazırlarken çapraz bulaşmayı önlemek için şunları yapmalısınız:

- Çiğ ve pişmiş yiyecekler için farklı kaplar, tabaklar ve doğrama tahtaları kullanınız.
- Çiğ ve pişmiş yiyecekler için kapları, tabakları ve doğrama tahtalarını işlemler arasında iyice yıkayınız.
- Her kullanımdan önce, özellikle de alerjen içeren yemekler hazırlamak için kullanılmışlarsa, aletleri temizleyiniz.
- Çiğ eti yıkamadığınızdan emin olunuz.
- Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra ve yemeye hazır yiyeceklere dokunmadan önce ellerinizi mutlaka yıkayınız.
- Belirli alerjenler içeren ve içermeyen yemekleri hazırlarken ellerinizi iyice yıkayınız.

Aynı durum yiyecek depolamak için de geçerlidir. Bu durumda şunları yapmalısınız:

- Et de dahil olmak üzere çiğ yiyecekleri örtün ve yemeye hazır yiyeceklerden ayrı saklayınız.
- Dökülmeleri önlemek için dudaklı herhangi bir tabak kullanınız.
- Buzdolabınızın alt rafında kapalı çiğ et, beyaz et, balık ve kabuklu deniz ürünleri saklayınız.
- Malzemeleri ve hazırlanmış yiyecekleri kapalı ve etiketli kaplarda ayrı ayrı saklayınız.
- Alerjen içeren malzemeleri diğer bileşenlerden ayrı tutunuz.

## Kişisel Bakım ve Sorumluluk

Kişisel bakım genel olarak kişisel hijyen ve tuvalet sonrası temizliği desteklemenin yanı sıra giyinme ve genel kişisel görünümünüzü korumayı ifade eder. Bu banyo, duş, ağız hijyeni ve saç bakımı içerebilir. İlk izlenimler önemlidir ve özellikle işyerinde kalıcı bir izlenim yaratacaktır.

Kıyafetinizin uygun olduğundan, saçların (yüz kılları dahil) temiz ve bakımlı olduğundan, tırnakların temiz olduğundan, nefesin taze (temiz) olduğundan ve vücut kokusunun minimumda tutulduğundan emin olmak önemlidir.

İyi kişisel hijyen için günde iki kez duş almanız ve deodorant veya parfüm (makul oranda) kullanmanız önerilir. Dişlerinizi gün boyunca periyodik olarak fırçalamak, gargara veya spreyi kullanmanın yanı sıra iyi bir uygulamadır.

Özellikle tuvalete gittikten sonra, her yemekten önce ve sonra ve faaliyetlerimize geri dönmeden önce ellerinizi yıkamanız da tavsiye edilir. Bu özellikle yiyeceklerle uğraşırken önemlidir.

Ayrıca, iyi kişisel bakım ve hijyen uygulama yeteneğinizi engelleyen herhangi bir temel faktör olması durumunda, sağlık uzmanınıza periyodik ziyaretler yaparak sağlığınızı korumalısınız.

Unutmayın, iyi kişisel bakım ve hijyen sizin sorumluluğunuzdadır ve hem sağlık hem de sosyal nedenlerden dolayı önemlidir. Kişisel bakımınıza öncelik vermek size ve etrafınızdakilere fayda sağlar.

## Tuvalet Hijyeni

Her işyerinde sağlıklı tuvalet alışkanlıkları ve iyi kişisel hijyen teşvik edilmelidir. Ortalama bir insanın hayatının yaklaşık 3 yılını tuvalette geçirmesi ilginç bir gerçektir. Bu ve birçok nedenden dolayı kendimizi ve başkalarını hastalıklardan korumak için iyi tuvalet hijyeni sergilemek önemlidir.

İyi tuvalet hijyeni, kendi davranışlarımız konusunda daha düşünceli ve dikkatli olmamıza bağlıdır. Bunu yapmak için atılabilecek bazı basit adımlar vardır.

Bunlar şunları içerir:

- Cep telefonu taşımamak.
- Başlamak veya bitirmek için acele etmemek.
- Tesisleri uygun şekilde kullanmak
- Ellerinizi sabunla iyice yıkamak ve ayrılmadan önce kurulamak.

Açıkça gözle görünmeyebilir, ancak telefonunuzu tuvalete götürdüğünüzde, bu sadece bir dikkat dağıtıcı değil, aynı zamanda telefonu bakteri ve mikroplarla kirletme riskiniz de vardır. Son zamanlarda yapılan araştırmalarda, telefonunuzda herhangi bir anda inç kare başına ortalama 25.127 bakteri olduğu, bu da cep telefonlarını günlük olarak temas ettiğimiz en kirli nesnelere biri haline getirdiği tespit edildi.

Tuvaleti kullanmak için acele etmeniz, temizliğe dikkat etmek için gereken yeterince zaman ayırmadığınız anlamına gelir. Bu durum uzun vadede de sağlığınız için kötü olabilir.

Klozet kapağını kirli bulursanız, alanı sterilize etmek için bir klozet temizleyici kullanın. Islak bir yüzey kuru olandan daha fazla bakteri içerdiğinden, önce sabun ve suyla birlikte ıslak mendil kullanın, ardından koltuğu kuruyana kadar tekrar silin.

Sizden sonra başkalarının da bu alanı kullanması gerekeceğini unutmamak önemlidir, bu nedenle tesisleri uygun bir şekilde kullandığınızdan ve temiz ve düzenli bıraktığınızdan emin olun.

Zira kullanılmış hijyenik ped gibi nesnelere ortak atık kağıt kutularında bırakılmamalı, uygun kadın hijyen kutularına dikkatlice atılmalıdır.

Son olarak, ayrılmadan önce ellerinizi sabunla yıkamanız ve kurulamanız çok önemlidir. Ellerinizi kurulamak önemlidir, çünkü ıslak eller bakterileri kuru ellere göre 1000 kat daha fazla yayabilir. Bazı insanlar için, bu önemli kuralı unutmak kolay olabilir, ancak genellikle birinin tuvaletten çıkıp ellerini yıkamaması yaygındır. Ellerinizi yıkamamak ishalleri hastalıkları, enfeksiyonları ve virüsleri yayabilir.

Sabun kullanmak, kirli yüzeylere ve klozet kapağı, tuvalet sifonu / düğmesi gibi bakterilerin yaygın bulunduğu noktalara dokunarak toplanmış olabilecek mikropları ve bakterileri öldürmeye gerçekten yardımcı olur.

İyi tuvalet davranışlarını sürdürmek, tehlikeli patojenlerin yayılma riskini en aza indirmeye ve bunların mutfığa, yiyecek hazırlama alanlarına gitmesini önlemeye önemli ölçüde yardımcı olabilir.

## El Yıkama

Önceki bölümlerde ele alındığı gibi, el yıkama, iyi kişisel hijyen sağlamak için çok önemlidir. Ellerimizi temiz tutmak, hastalanmaktan ve mikropları başkalarına yaymaktan kaçınmak için temelde önemli bir uygulamadır. Elleri sabun ve temiz akan su ile yıkamamaktan yayılan çok sayıda hastalık ve vaka vardır.

İnsanların farkına varmadan gözlerine, burnuna ve ağızına dokunmaları yaygın olduğu için mikroplar bu bölgelerden vücuda girerek birini hasta edebilir. Buna karşılık, yıkanmamış ellerdeki mikroplar, hazırlık veya tüketim sırasında yiyecek ve içeceklere de girebilir. Bunlar sandalye, masa, tabak veya çatal bıçak takımı gibi diğer nesnelere aktarılabilir ve onlardan başka birinin eline aktarılabilir. Belirli koşullar ve sıcaklıklar altında, mikroplar bazı yiyecek ve içecek türlerinde çok hızlı çoğalabilir.

Tuvaleti kullandıktan sonra mikroplar elimizde kalabilir. Örneğin, bir gram dışkı (özellikle insan dışkısı) bir trilyona kadar mikrop içerebilir. Ayrıca, üzerinde görünmez miktarlarda hayvan dışkısı bulunan çiğ etlerin işlenmesinden sonra olduğu gibi, daha az belirgin şekillerde de mevcut olabilirler.

Ellerimizi en az 20 saniye suyla yıkamak, yeterli miktarda sabun kullanmak mikropları yok eder ve enfeksiyonların önlenmesine yardımcı olur. İshali ve solunum yolu enfeksiyonlarını ve hatta cilt ve göz enfeksiyonlarını önlemeye yardımcı olabilir.

İşyerinde iyi bir el yıkama uygulaması şunları azaltabilir:

- İshale yakalananların sayısını %23-40 azalabilir.
- Bağışıklık sistemi zayıflamış kişilerde ishali hastalıkları %58 oranında azalabilir.
- Soğuk algınlığı gibi solunum yolu hastalıkları ortalama popülasyonda %16-21 oranında azalabilir.
- Gastrointestinal (bağırsak bozukluğuna bağlı) hastalıklara bağlı devamsızlık %29-57 oranında azalabilir.

Yemek servisi (catering) ve yemekli konuk ağırlamada, tüm personel ellerini aşağıdaki durumlarda mutlaka yıkamalıdır:

- Mutfakta veya hazırlık alanında olduklarında.
- Yiyecekleri hazırlamadan önce.
- Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra.
- Yiyecek atıklarını elledikten veya bir çöp kutusunu boşalttıktan sonra.
- Burun sümkürdükten, öksürdükten veya hapşırdıktan sonra.
- Telefonlara, ışık anahtarlarına, kapı kollarına ve yazar kasalara dokunduktan sonra.



- Parayı alışverişinden sonra.
- Kapı kolları gibi yüksek temas yüzeylerine dokunduktan sonra.
- İşyerinin farklı alanları arasında hareket ettiklerinde.
- Müşterilerin kullanacağı temiz çatal bıçak takımı, tabaklar, bardaklar veya diğer öğeleri ellemeden önce.
- Müşteri masalarından kullanılmış yemekleri toplarken.

Zararlı bakteriler ıslak veya nemli ellere yayılabileceğinden, personel tek kullanımlık bir havlu kullanarak ve musluğu kapatırken ellerini kurulamalıdır.

## Kesikler, Ciltteki Döküntüler ve Sıyrıklar

Kazalar kaçınılmaz olabilir ve kesikler, ciltteki döküntüler ve sıyrıklar günlük yaşamın bir parçasıdır. Bununla birlikte, işyerinde ve özellikle gıda ile çalışırken, kesikler, kızarıklıklar ve sıyrıklar durumunda iyi uygulamaları uygulamak önemlidir.

**Kesikler ve sıyrıklar** ciltte ve derinin altındaki dokusunda yüzeysel yaralanmalardır. Çoğu kesik ve sıyrık küçüktür ve kolayca tedavi edilebilir ve 2 hafta içinde iyileşmelidir. Bir yaranın iyileşmesi 2 haftadan uzun sürerse, derin olabilir ve bir sağlık hizmeti veren kişiler tarafından görülmesi gerekir.

Öncelikle, tüm kesikler, sıyrıklar veya cilt yaraları su geçirmez bir pansuman, yara bandı veya bandajla kapatılmalıdır (parlak renkli su geçirmez bandajlar önerilir).

Buna ek olarak, yara ellerinizdeyse pansumanın üst kısmına tek kullanımlık eldivenler takılmalıdır. Eldivenler de düzenli olarak değiştirilmelidir. Bu yapılan kadar herhangi bir yiyeceğe dokunmaktan kaçınmalısınız.

Mutfakta elinizi veya bir yerinizi keserseniz, şunları yapmalısınız:

- Yaptığınız şeyi derhal bırakın, böylece maruz kalacağınız her türlü yaralanmayı önleyebilirsiniz.

- Yaralanmayı bir amir veya müdüre hemen bildiriniz.
- Kesiğe temiz bir bez veya bandajla birkaç dakika baskı uygulayınız.
- Yarayı sabun ve suyla yıkayınız.
- Anti bakteriyel merhem kullanınız (küçük yaralar için, bunu kesiğin üzerine biraz sürün).
- Yarayı steril bir bandajla kapatınız.
- Bandajı su geçirmez bir örtü ile örtünüz (örn. Parmak yatağı veya tek kullanımlık eldiven).
- Üzerine kan bulaşmış yiyecekleri atınız.
- Mutfak eşyaları ve gıda ile temas eden yüzeyleri temizleyin ve sterilize ediniz.

Kendi güvenliğiniz ve başkalarının güvenliği için bıçaklar ve diğer keskin nesnelere çalışırken tüm uygun güvenlik prosedürlerine uyduğunuzdan emin olun.

Yemek pişirme sektöründe kızarıklıklar, işyerinde sağlığın bozulmasının ana nedenlerinden biri olabilir. Araştırmalar, gıda endüstrisindeki tüm cilt problemlerinin yaklaşık %55'inin su, sabun ve deterjanlarla temastan kaynaklandığını ve vakaların %40'ının gıda ile temastan kaynaklandığını göstermiştir. Bu, tahriş edici el dermatiti, alerjik kontakt dermatit, kontakt ürtiker ve genel el enfeksiyonlarını içerebilir.

**Tahriş edici kontakt dermatit** tekrarlayan yaralanma veya tek bir bölümden kaynaklanabilen daha şiddetli bir dermatit formu olabilir ve etkilenen alanlar kuru ve pul pul hale gelebilir, sertleşebilir, kırmızı görünebilir, şişebilir, kabarma veya ağlama olabilir. Bu, cildi tahrişe daha duyarlı hale getirebilecek tekrarlanan maruz kalma veya önceki hasar durumunda meydana gelebilir.

Kontakt tahriş edici dermatit doza bağımlı olduğundan, genellikle eller olan birincil temas bölgesi ile sınırlı olma eğilimindedir. Kimyasallar, lastik eldivenler, mücevherler (nikah yüzükleri gibi) veya kol saatleri dermatiti şiddetlendirebilir. Bu tür tahriş edici maddelere maruz kalmayı azaltmak, dermatit riskini azaltmaya yardımcı olabilir.

**Alerjik kontakt dermatit (kontakt alerji olarak da bilinir)** deri ile temas eden bir maddeye alerjik reaksiyonun neden olduğu bir dermatit / egzama şeklidir. Alerjenler genellikle alerjisi olmayan kişiler için zararsızdır. Bazı durumlarda, alerjen daha önce dermatite neden olmadan tolere edilmiş olabilir, ancak bir kez duyarlı hale geldikten sonra reaksiyon, alerjene minimum maruziyetle gerçekleşebilir.

Lastik eldiven takan kauçuğa alerjisi olan bir kişinin ellerinde dermatit olması beklenebilir, ancak yüzünde veya boynunda da görünebilir. Genellikle alerjene maruziyetten sonraki saatler veya günler içinde ortaya çıkar, ancak cilt artık alerjenle temas halinde olmadığında semptomlar yatma eğilimindedir.

**Kontakt ürtiker:** bir maddeyle doğrudan temas sonrası ciltte meydana gelen, ani fakat kısa süreli lokalize şişlik veya kızarıklıktır. Kontakt ürtiker, reaksiyonların temastan sonra saatler ile günler içinde geliştiği kontakt dermatit ile aynı değildir.

Tipik olarak kontakt ürtikere neden olan yiyecekler şunları içerir:

- Sebzeler (havuç, soğan, sarımsak, kereviz).
- Meyveler ve Kuruyemiřler (kivi, muz, domates, çilek ve fıstık).
- Baklagiller (yer fıstığı).
- Balık ve kabuklu deniz ürünleri (karides, ıstakoz ve yengeç).
- Gıda koruyucuları, katkı maddeleri, emülgatörler, aromalar ve kokular.
- Et (genellikle sığır eti, domuz eti ve işlenmiş etler).
- Süt ürünleri (süt, krema ve peynir).
- Yumurta.
- Baharatlar (tarçın, vanilya, kırmızı biber).
- Otlar (nane, maydanoz, Frenk soęanı ve kekik).
- Unlu mamuller (buęday ve soya)

**El enfeksiyonları** Staphylococcus (gıdaların kokuşması) un neden olduğu bakteriyel enfeksiyonlar olabilir. Yerel deri ve dokuyu etkileyen açık bir yaraya giren bakterilerin sonucu olabilir. Kan yoluyla bu enfeksiyon el ve parmaklara da yayılabilir.

El enfeksiyonu türleri şunları içerebilir:

- Isırık yarası enfeksiyonu.

- Selülit.
- Dolama
- Paronişi.
- Herpetik beyazlık.
- MRSA.
- Et yiyen bakteri.
- Mikobakteriyel enfeksiyonlar.
- Septik artrit.

Düzenli olarak çiğ et, kümes hayvanları ve balığa maruz kalmak, uygun önlem alınmazsa HPV (tip 7) ile siğil riskini artırabilir.

Yiyeceklerin bakteriyel kontaminasyonunu önlemek için, yemekhanede çalışan bakteriyel cilt enfeksiyonları olanların enfeksiyon temizlenene kadar işten uzak kalmaları gerekir. Erken tedavi edilmek istenirse, bazı enfeksiyonlar antibiyotiklerle, lokal yara bakımı veya cerrahi olmayan tedavilerle tedavi edilebilir. Daha ağır vakalarda ameliyat gerekebilir.

## Vücut Kokusu ve Kötü Nefes(Ağız Kokusu)

Orta derecede vücut veya nefes kokusu doğaldır, ancak aynı zamanda bir hastalık belirtisi veya altta yatan bir sağlık sorunu olabilir.

Vücut kokusunun nedenleri değişebilir, ancak en yaygın neden terli ciltte bakteri birikmesidir. Bakteriler, ter ve yağlarla reaksiyona girerek çoğalır ve çoğalır, bu da proteinleri ve yağ asitlerini parçalayarak bu süreçte vücut kokusuna neden olur.

Vücut kokusu yaygın bir sorundur ve genellikle aşağıdakiler gibi birkaç basit adım atarak kendi başınıza tedavi edebilirsiniz:

- Koltuk altlarınızı, kasıklarınızı ve ayaklarınızı günde en az iki kez sabunla yıkayın ve iyice kurulayın.
- Koltuk altlarınızı düzenli olarak tıraş etmek.
- Antiperspirantlar ve deodorantlar kullanmak.

- Giysilerinizi düzenli olarak değiştirmek ve yıkamak.
- Pamuk, yün ve ipek gibi doğal kumaşlar giymek.
- Antibakteriyel çorap giymek.

Çok fazla ağır kokulu veya baharatlı yiyecekler yemekten veya çok fazla kahve içmekten de kaçınmalısınız.

Vücut kokusu gibi, ağız kokusunun nedenleri de değişebilir. Sabahları nefesinin biraz kokması, özellikle de ağızınız açık uyursanız, genellikle oldukça normaldir. Bu, ağız kuru bırakarak bakterilerin çoğalmasına neden olabilir. Bakteriler dişlerde ve dilde yaşayabilir, bu da çürük yumurta, soğan veya çürüyen et gibi kokabilen kükürt bileşiklerine neden olur. Ağız kokusu giderilmezse, zamanla bakteri artışı diş çürümesine ve hatta diş eti hastalığına neden olabilir.

Ağız kokusu ile mücadele etmek için şunları yapmalısınız:

- Düzenli olarak ağız gargaraları ve diş macunu kullanın.
- Yemek yedikten sonra dişlerinizi fırçalayın.
- Günde en az bir kez diş ipi kullanın.
- Dilini fırçala.
- Ağız kuruluşundan kaçının.
- Diyetinizi ayarlayın.
- Diş fırçanızı düzenli olarak değiştirin.
- Düzenli diş muayeneleri yaptırın.

Sorun devam ederse, diş eti hastalığının bir işareti olabilir, bu nedenle tıbbi tavsiye veya tedavi almalısınız.

## İşyerinde Hastalık

Hasta veya rahatsız olduğunuzda, hasta olmak istemediğiniz ilk yer iş yerinizdir. Hastalığa bağlı olarak, birçok nedenden ötürü tavsiye edilmese de gün içinde bununla başa çıkabileceğinizi hissedebilirsiniz.

Bunlar şunları içerir:

- Bulaşıcı hastalıklar.
- Üretkenliği olumsuz etkileyen bir yaralanma veya hastalık.
- Teşhis edilmiş bir tıbbi durum.
- Uyku ve yorgunluk.
- Hastaneye yatış.
- Tıbbi bir randevu

Kolayca bulaşıcı hastalıklara yakalanıyorsanız (ör. Nezle, mide virüsleri ve grip), evde kalarak hastalığın yayılmasını önleyebilir, iş arkadaşlarınızı ve müşterilerinizi hasta etme olasılığını en aza indirebilirsiniz.

Üretkenliğinizi olumsuz etkileyen bir yaralanma veya hastalığınız varsa, bu hastalık izni istemek için makul bir gerekçedir. Aynı şekilde, eğer aynı zamanda bir tıbbi randevunuz varsa, hastaneye kaldırıldıysanız veya tıbbi bir rahatsızlığınız varsa, işe gitmemek uygun bir mazerettir.

Zaten işyerinizde bulunuyorsanız ve kendinizi hasta hissediyorsanız, kendinizi iş arkadaşlarınızdan izole etmelisiniz. Hastalığınız geçtiyse veya belirtileriniz düzeldiyse 24 saat sonra işe dönmeniz önerilir. Bu süre, grip belirtilerinizin başlamasından dört ila beş gün sonra olabilir.



## Modül 2 ~ Ağırhama ve Müşteri Hizmetleri

### Müşteri Hizmetlerine Giriş

Bu modülde, bir izlenim bırakmak, misafirlere hizmet vermek, içecekler, yiyecekler, alerjiler, ruhsatlandırma, yasalar ve kısıtlamalar dahil olmak üzere yemek ve ağırhama endüstrisindeki müşteri hizmetleri hakkında bilgi edineceksiniz.

#### Hedefler:

- Yemek ve ağırhama sektöründe müşteri hizmetlerinin önemi hakkında bilgi edinin
- İyi uygulamaları anlayın
- İşyerinde gerekli standartlar, kanunlar ve kısıtlamalar hakkındaki bilgileri artırın

Süre: 60 dakika

#### Gerekli materyal ve kaynaklar:

- Projeksiyon veya PowerPoint Sunumu
- Çalışma Kağıdı
- Alıştırma ve cevap kağıtları
- Çevrimiçi test

### Bir İzlenim Yaratmak

İyi bir ilk izlenim bırakmak çok önemlidir. Görünüşünüzden telefonla rezervasyon almaya ve masa hazırlamaya kadar ilk izlenimler uzun süreli olabilir ve müşterinizin gözünde iyi bir deneyim oluşturabilir veya bozabilir.

Toplantının ilk 7 saniyesi içinde, insanlar sizin kim olduğunuza dair bir izlenim edinecekler. Ağırhama sektöründe, kısa sürede çok sayıda müşteri ile etkileşime girdiğiniz hızlı tempolu bir ortamdasınız. Müşteri, görünüşünüze, beden dilinize ve tavırlarınıza, ses tonunuza ve yüz ifadenize, sözlerinize ve tavrınıza göre sizin hakkınızda erken kararlar verecektir.

İyi bir ilk izlenim bırakmanın bazı basit adımları vardır.

- **Gülümseyin!:** Gülümsemenin özgeciliğin psikolojik bir işareti olduğu gösterilmiştir. Birine gülümsediğinizde, size güvenme olasılığını artırır ve sizi daha cana yakın gösterir. Daha güçlü bir ilk izlenim ve bağlantı oluşturmak için tek yapmanız gereken, gülümsemek olabilir
- **Göz teması kurun:** Etkili göz teması saygıyı, nezaketi ve profesyonelliği ifade edebilir - bunların hepsi harika bir ilk izlenimin önemli bileşenleridir! Göz teması doğrudan ve samimi olmalıdır. Kendinizden emin görünün, ancak aşırıya kaçan ya da sert değil. Ve birine bakarken sadece gözlerinizi değil, gözlerinizi merkezde tutmak için başınızı hareket ettirmeye çalışın. Sağlam göz teması kurmakla bakmak arasındaki farka dikkat edin - kırmak değil, bağlanmak istersiniz.
- **Samimi ve dostça bir selamlama ile karşılayın:** Müşteriye dikkat edin ve kapıdan içeri girdiklerinde onları samimi bir şekilde selamlayın. Meşgul olsanız bile, gülümsemek, hoş geldiniz demek ve bir saniye içinde onlarla birlikte olacağınızı söylemek iyi bir ilk izlenim bırakacaktır.

## Konuklara hizmet

Konuklara hizmet verirken, "İzlenim Yaratmak" bölümünde ele alınan iyi uygulamaları uygulamayı unutmamak önemlidir. Ağırlama sektöründe, bir misafirin hoş karşılandığını ve rahat hissetmesini sağlamak çok önemlidir; bu, gülümsemek, göz teması kurmak ve onları samimi bir şekilde selamlamakla kolayca başarılabilir. Dikkatli, kibar olmak ve uygun bir şekilde konuşmak önemlidir.

Bu şunları içerir:

- Tesise girer girmez onları selamlayın
- Efendim, bayan / hanımefendi gibi saygılı unvanlar kullanın.
- Dikkatle dinleyin ve isteklerine dikkat edin
- Onların konuşken sözünü kesmeyin
- Menünüzde çok bilgili olun
- Soru sorun ve doğru anladığınızdan emin olmak için onların siparişlerini tekrarlayın

- Gerekenden daha uzun süre bekletmeyin
- Sorunları ve şikayetleri hemen ele alın

Görgü kuralları, ister bir pizza restoranında ister kaliteli bir yemek mekanında konuklara hizmet ediyor olun, önemli bir faktördür. Misafirlere servis vermeniz gereken sıra, içeceklerin nasıl doldurulacağı, boşalınca tekrarı, kullanılması gereken tabak ve çatal-bıçak çeşitleri ve oturmanın nasıl sonuçlandırılacağı gibi unsurları kapsar.

İşte izlenecek birkaç ipucu:

- Masaya servis yaparken önce kadınlardan, sonra erkeklerden ve sonra çocuklardan başlayın.
- Her zaman yemeği kişinin sol tarafından yapın ve boşları da aynı şekilde alın
- Uzanmanız veya araya girmeniz gerekiyorsa nazik olun
- İçecekleri sağ taraftan servis edin, doldurun ve yeniden doldurun
- Hangi tabakların hangi misafire gittiğini bilmenizi sağlayan bir sisteme sahip olun.
- Misafirlerinize asla acele ettirmeyin veya onları ayrılmak istiyormuşsunuz gibi hissettirmeyin
- Misafirlerinizden hesabı istemeyin. Masayı temizleyin, hesabı sunun ve bu zaman sürecini iyi planlayın

Konuklara hizmet verirken hijyen de aynı derecede önemlidir. Modül 1'de ele alındığı gibi, hem konuklarınızın hem de sağlığınızın tehlikeye atılmamasını sağlamak için kişisel hijyen sağlanmalıdır.

Bunu kolaylaştırmak için ellerinizi sık sık en az 20 saniye sabun ve suyla yıkamalısınız:

- Yiyecekleri işlemeden önce ve sonra
- Müşteri tarafından kullanılacak öğelere dokunmadan önce (ör. Temiz çatal bıçak takımı, tabaklar, bardaklar)

- Kirli veya kullanılmış eşyaları elledikten sonra (örneğin, müşteri masalarından kullanılmış tabaklar ve çatal bıçak takımları)
- Parayı hallettikten sonra
- Kapı kolları gibi yüksek temas yüzeylerine dokunduktan sonra
- İşyerinin farklı alanları arasında hareket ederken
- Halka açık bir yerde bulunduktan sonra
- Burnunuzu sildikten, öksürdükten veya hapşırdıktan sonra

## Yemek

Yemek servis etme prosedürü bir dizi faktöre bağlıdır, örneğin:

- İşletme (mekan) türü
- Menü
- Fırsat
- Yiyeceklerin maliyeti
- Müşterinin yemek yemesi gereken zaman
- Servis personelinin/garsonun becerisi

İşte farklı yemek servisi türlerine genel bir bakış:

- **Tabak servisi:** Yemek, mutfak görevlileri tarafından tabaklara yerleştirilir ve servis görevlileri (garsonlar) tarafından masaya konuğa getirilir. Bu servis türü, çok sayıda kişiye servis kolaylığı sağlamak için kullanılır ve herkese hızlı servis yapılmasını ve yiyeceklerin sıcak olmasını sağlar. Ayrıca, sunumun çok yetenekli bir şef tarafından bir mutfak sanat eseri olduğu kaliteli restoranlarda da kullanılır. Tabak servisi, yemek düzenlemesinin servis personeli(garson) tarafından rahatsız edilmemesi anlamına gelir.

- **Gümüş servis:** Servis personeli (garson), çatal ve kaşık kullanarak her müşterinin tabağına yemek servisi yapar. Bu oldukça yetenekli bir hizmet yöntemidir, bu nedenle garsonların eğitim alması gerekir. Müşterilere olabildiğince verimli bir şekilde hizmet edilmesini sağlamak çok sayıda personel gerektirir. Gümüş hizmet, maliyetin hizmet düzeyini yansıttığı lüks restoran ve otellerde yaygındır.
- **Gişe servisi:** Bu tür hizmetler modern kafelerde ve kahve içme dükkanlarında yaygındır. Müşteriler tezgaha sıraya girerler ve menüden tercihlerini seçerler. Yemek önceden hazırlanmış olabilir veya siparişe göre pişirilebilir. Müşteri yiyeceği bir tepsiye yerleştirir ve tezgahın sonundaki ödeme noktasında bunun bedelini öder. Çatal bıçak takımları, peçeteler ve çeşniler müşteri tarafından masaya gitmeden önce self servis birimden alınır. Yemek pişirme gerektirdiğinde, bir personel onu müşterinin masasına teslim edecektir.
- **Self servis:** Müşteriler, tezgahtan / büfe masasından veya soğutulmuş teşhir ünitelerinden sergilenen yiyeceklerden kendilerine alırlar. Otomatlar da bir self servis şeklidir. Makineler, tatlılar, cipsler veya sandviçler ve soğuk içecekler gibi çok çeşitli yiyeceklerle stoklanacaktır.
- **(Açık) Büfe servisi:** Geniş bir yelpazede sıcak ve soğuk yiyecekler, açık büfe masa veya amaca yönelik tezgahta özel ekipmanla servis edilir. Müşteri yiyecekleri kendi alabilir veya tezgahın arkasında duran personelden hizmet alabilir. Büfe tarzı hizmet, çok sayıda müşteriye kısa bir zaman diliminde servis yapılmasını sağlar ve bir otelde kahvaltı servisi etmenin popüler bir yoludur. Yolcu gemilerinde çok hızlı bir şekilde birçok kişiye servis yapılan kahvaltı ve öğle yemeği için de kullanılır. Personelin yiyecekleri düzenli olarak doldurması ve yiyeceklerin sergilenmesini ve yüksek bir standartta sunulmasını sağlaması önemlidir.

Tabak servisi ve gümüş servisi açısından, iyi servis sağlamak için bazı genel ipuçları vardır:

- Dikkatli olun, ancak müdahaleci olmayın: Odayı sürekli tarayın ve müşterinin ilgilenmeye ihtiyacı olursa yardım edin
- Hemen ardından "... ama öğreneceğim" demeden bir müşterinin sorusuna asla "bilmiyorum" demeyin.
- Sabırlı olun, Herkes bitirene kadar hiçbir tabağı masadan almayın
- Çatal bıçak takımı X şeklinde duruyorsa, bu, kişinin tabağını bitirmediği anlamına gelir. Bıçak ve çatal paralelse, misafirin yeme işi bitmiştir ve tabağını kaldırabilirsiniz (diğer herkesin de yemeğini bitirdiğini varsayarak)
- Misafirleriniz menüyü okumadan önce biten yemekleriniz hakkında bilgi verin ki bu yemekleri sipariş vermek için uğraşmasınlar

- Herhangi bir nedenle bir müşteriye asla dokunmayın, özellikle de üzerine bir şey döktüyseniz
- Bir müşteriye yemeğinin nasıl olduğunu sorarsanız ve bir şeyin doğru olmadığını söylerse, sorunu çözmeye çalışın
- Asla yiyecek dolu bir tabağı, her şeyin yolunda olup olmadığını sormadan almayın

## İçecekler

İçecekler, müşterilerin deneyimlerinden keyif almalarına yardımcı olmada önemli bir rol oynamaktadır. Restoranınız ister büyük ister küçük, gündelik veya şık olsun, müşterilerinize yiyecek ve içecekleri sunma tarzınız uzun süreli bir izlenim bırakabilir. Bu nedenle bazı temel ancak esas uygulamalara bağlı kalmak önemlidir.

Bunlar şunları içerir:

- İçecek menüsünü olabildiğince çabuk misafirinize götürün
- Misafirlerinizin içeceklerini asla bekletmeyin
- Konuklarınızın içecek siparişini ilk oturduktan hemen sonra alın
- Uygun türde bardak ve fincanlar kullanın
- Bardakları her zaman saplarından, tutacaklarından veya altından tutun (ellerinizi ve parmaklarınızı asla camın kenarına yaklaştırmayın, çünkü bu bakterileri aktarabilir)
- Misafirlere sağ taraftan servis yapın ve ardından oturma düzenine göre masa etrafında ilerleyin
- Şişenin doldurduğunuz bardağa temas etmemesine dikkat edin
- Bardaklar boşaldığında masadan alın ve su veya içecek kadehlerini yeniden doldururken bardağa dokunmayın.



## Alerjiler

Dünya çapında 220 ila 520 milyon insanın bir çeşit gıda alerjisi ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Gıda alerjileri veya intoleransları için bilinen bir tedavi yoktur ve durumu yönetmenin birincil yolu katı bir kaçınma diyetidir.

Pek çok ülkede, süpermarketlerde alerjik reaksiyonlara neden olabilecek bileşenleri açıklayan açık göstergelerle etiketlenmiş yiyecekler görmek yaygın bir uygulamadır. Bu genellikle kalın, italik veya renkli metin veya semboller kullanılarak yapılır. Aynısı, menülerin alerjen içeren yemekleri vurguladığı restoranlar için de geçerlidir.

Birleşik Krallık'ta gıda zehirlenmesine kıyasla gıda aşırı duyarlılığı (alerjik reaksiyonları içeren) nedeniyle giderek artan sayıda insan hastaneye kaldırılıyor. Alerjik reaksiyonlardan ölenlerin sayısı neyse ki düşüktür (yılda ortalama 10). En fazla risk altında olanlar, 16 - 24 yaşları arasında bağımsız yemek seçimleri yapan kişilerdir.

Modül 1'de (Çapraz Bulaşma) ele alındığı gibi, güçlü ve yaygın alerjenlerin listesi şunları içerir:

1. Kereviz
2. Glüten içeren tahıllar (arpa ve yulaf gibi)
3. Kabuklular (karides, yengeç ve istakoz gibi)
4. Yumurta
5. Balık
6. Acı bakla
7. Süt (ve diğer süt ürünleri)
8. Yumuşakçalar (midye ve istiridye gibi)
9. Hardal
10. Fıstık
11. Susam
12. Soya fasulyesi
13. Sülfür dioksit ve sülfidler (milyonda on parçadan fazla konsantrasyonda)

14. Ağaç fıstığı (badem, fındık, ceviz, brezilya fıstığı, kaju fıstığı, ceviz, antep fıstığı ve macadamia fıstığı gibi)

Glutenli ve glutensiz yiyecekleri pişirmek için aynı pişirme yağını kullanmanın alerjik reaksiyon başlatabileceğini de unutmamak önemlidir.

Yiyecek hazırlarken çapraz bulaşmayı önlemek için şunları yapmalısınız:

- Çiğ ve pişmiş yiyecekler için farklı kaplar, tabaklar ve doğrama tahtaları kullanın
- Çiğ ve pişmiş yiyecekler için kapları, tabakları ve doğrama tahtalarını görevler arasında iyice yıkayın
- Her kullanımdan önce, özellikle alerjen içeren yemekler hazırlamak için kullanılmışlarsa, aletleri temizlemek
- Çiğ eti yıkamadığınızdan emin olun
- Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra ve yemeye hazır yiyecekleri elinize almadan önce ellerinizi yıkayın
- Belirli alerjenler içeren ve içermeyen bulaşıkları hazırlarken ellerinizi iyice yıkayın

Yukarıdaki nedenlerden dolayı, restoranlarda çalışan personelin yeterince eğitilmesi veya müşterilere potansiyel riskler konusunda tavsiyede bulunma bilgisine sahip olması önemlidir.

## Lisanslama, Kanunlar ve Kısıtlamalar

Yiyecek ve içecek lisansı, kanunlar ve kısıtlamalar, tüketicinin sağlığını koruyan kuralları uyguladıkları için hem önemlidir hem de gereklidir. Tağşiş (bir şeyin içerisine başka madde karıştırmak), yanlış ölçüm, kasıtlı bulaşma gibi yanlış uygulamaların çok sayıda ilgili yasa kapsamında cezalandırılmasını sağlar. Örneğin, Birleşik Krallık'ta 1990 Gıda Güvenliği Yasası, şirketlerin insan tüketimine yönelik gıdaları kontrollü ve yönetimli bir şekilde işleme tabi tutma yasal yükümlülüğünü uygular. Gıdanın gıda güvenliği gerekliliklerine uygun olmasını, doğru bir şekilde tanımlanmasını (etiketlenmesini) ve talep edilen standart ve kalitede olmasını sağlar.

Ana faydalar şunları içerir:

- Hastalık ve ölümün önlenmesi
- Bulaşmanın önlenmesi
- Sektör standartlarını korumak
- Bilgilendirerek davranışlara ve kararlara yardımcı olma
- Gıdaların güvenli taşınmasını düzenleme
- Gıdaların güvenli paketlenmesinin düzenlenmesi
- Gıdanın depolanma şeklini düzenlemek

Yasalar söz konusu olduğunda, ruhsat sahiplerinin yükümlülüklerini yerine getirmesi gerekir. Bu genellikle yaş kısıtlamalı satış politikalarını içerir, ancak aynı zamanda yaş kısıtlamalı içeceklerin satın alabileceği / tüketebileceği saatler ile de ilgili olabilir. Bu yasalara veya bir lisansa bağlı koşula uyulmaması cezai bir suçtur. İşletmeler 20.000 sterline kadar para cezasına çarptırılabilir veya 6 aya kadar hapis cezasına çarptırılabilir.

Bu nedenle, kuruluşların yönergelere uyması ve aynı zamanda personelin yükümlülüklerinden ve olası sonuçlarından haberdar olmasını sağlamaları önemlidir.

Yiyecek ve içecek lisansı, kanunlar ve kısıtlamalar ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir, ancak bazı alanlar dünya çapında temelde benzerdir.

## Modül 3 ~ Gıda Hijyeni

### Gıda Hijyenine Giriş

Bu modülde, yiyecek güvenliği tehlikeleri, kontroller, kişisel hijyen ve temizlik faaliyetleri dahil olmak üzere yemek ve konaklama sektörlerinde gıda hijyeni hakkında bilgi edineceksiniz.

*Objectives:*

- Ağırlama endüstrisinde gıda hijyeninin önemi hakkında bilgi edinin
- İyi uygulamaları anlayın
- İşyerinde gıda güvenliği ve hijyeni ile ilgili tehlikeler ve kontroller hakkındaki bilgilerinizi artırın

*Süre:* 60 dakika

*Gerekli malzemeler ve kaynaklar:*

- Projeksiyon veya PowerPoint Sunumu
- Çalışma kağıdı
- Alıştırma ve cevap kağıdı
- Çevrimiçi test

### Gıda Güvenliği Tehlikeleri

Gıda güvenliği tehlikesi, gıda zehirlenmesi salgınları gibi tüketiciler için potansiyel olarak olumsuz veya kötü sağlık sonuçlarına neden olabilecek herhangi bir maddeyi ifade eder. Bu, devamlı müşteriler ve işletmelerin itibarı için son derece zararlı olabilir.

Gıda güvenliği tehlikeleri şunları içerir:

- Biyolojik tehlikeler
- Kimyasal tehlikeler

- Fiziksel tehlikeler
- Alerjen tehlikeler
- Beslenme tehlikeleri

Küf, mantarlar, kan, vücut sıvıları, kanalizasyon, sokan böcekler, zararlı bitkiler, hayvan dışkıları ve soğuk algınlığı biyolojik tehlikelerdir. Yetersiz sanitasyon uygulamaları ve gıdanın taşınması, elle dokunulması, işlenmesi ve depolanması sırasında çapraz bulaşmanın bir sonucu olarak ortaya çıkabilirler.

Kimyasal tehlikeler arasında temizlik sıvıları, haşere kontrol maddeleri, böcek ilaçları ve gıda katkı maddeleri bulunur. Gıdalardan, içerik maddelerinden, ambalajlardan ve gıdayla temas eden yüzeylerden uzakta belirlenmiş alanlarda kimyasalların doğru şekilde depolanmaması sonucunda ortaya çıkabilirler.

Gıdanın kötü işlenmesinin bir sonucu olarak fiziksel tehlikeler kirleticiler olarak sınıflandırılır. Bunlar, kir, taş, mücevher, cam parçaları, insan saçı, çivi, takma tırnaklar, oje, aşınmış veya yontulmuş mutfak eşyaları ve kaplar gibi öğeler olabilir.

Modül 2'de (Alerjiler) ele alındığı şekliyle alerjenik tehlikeler arasında kereviz, tahıllar, kabuklular (karides, yengeç ve istakoz gibi), yumurta, balık, acı bakla, süt (ve diğer süt ürünleri), yumuşakçalar (midye ve istiridye), hardal, yer fıstığı, susam, soya fasulyesi, kükürt dioksit, sülfidler ve ağaç yemişleri (badem, fındık, ceviz, brezilya fıstığı, kaju fıstığı, ceviz, antep fıstığı ve macadamia fıstığı gibi).

Beslenme tehlikeleri, gıdalardaki besin miktarının normal büyüme ve gelişme için gereken miktarı aşmasıdır.

## Gıda Güvenliği Kontrolleri

Gıda güvenliği kontrolleri, üretilen gıdanın yemek için güvenli olmasını sağlamak amacıyla gıda güvenliği tehlikelerinin oluşabileceği süreçler etrafında toplanmıştır. Yemek servisi yapan restoranlar ve işletmeler için, bir gıda güvenliği kültürü oluşturmaları ve yerinde sağlam güvenlik prosedürlerine sahip olmaları önemlidir. Bu, gıda ürünlerinin kendisinden binanın dışını (haşerelere karşı koruma) ve havalandırmaya kadar değişebilir.

Kuruluşlar, gıda bulaşma tehlikelerini tanımlayan yazılı bir önleyici kontrol planına, önleyici adımlara ve gıda güvenliği tehlikeleri yoluyla hastalık riskini ortadan kaldırmak için kontrollere sahip olmalıdır. Saç ve böcek gibi yabancı nesnelere yiyecekleri kirletmesini önlemek için iyi temizlik prosedürleri uygulamalıdır. Her vardiyadan sonra zeminler temiz tutulmalı, süpürülmeli ve paspaslanmalıdır. Çöp kutuları sık sık temizlenmeli ve boşaltılmalıdır. Masalar, mutfak tezgahları ve duvarlar da sık sık temizlenmeli ve silinmelidir.

El yıkama lavaboları ve yiyecek hazırlama alanları ayrı tutulmalıdır, çünkü yiyecekler yakındaki el yıkama ve sanitasyon lavabolarından gelen atık su ile kolayca kirlenebilir.

Uygun gıda saklama ve sıcaklık kontrolü, E. coli ve salmonella gibi gıda kaynaklı hastalıkların yayılmasını önleyebilir. Pişmiş ve çiğ yiyecekler ayrı olarak buzdolabında temiz raf alanında saklanmalıdır. Renk kodlu bir tarih etiketleme sistemi kullanmak, gıdanın raf ömrünü izlemek için yaygın bir yöntemdir. Örneğin, taze ürünler yeşil bir çıkartma ile işaretlenmiştir. 24 saat içerisinde kullanılması gereken ürünler sarı, hemen kullanılması gereken ürünler ise kırmızı etiket ile işaretlenir. Son kullanma tarihi geçen tüm yiyecekler derhal atılmalıdır. Bu, gıdanın doğru şekilde dönmesini sağlayacak ve gıda güvenliği tehlikelerini önleyecektir.

Yiyeceklerin hazırlanmasında renk kodlama sistemleri kullanılmalı ve et, sebze ve süt ürünleri hazırlamak için ayrı kesme tahtaları ve mutfak aletleri kullanılmalıdır (renkle ayrt edilir).

Gıda zehirlenmesini önlemek için, yiyeceklerin doğru sıcaklıkta ve doğru sürede pişirildiğinden emin olmak önemlidir. Bakteriler 8 ° C ile 60 ° C arasında büyüdüğünden, sıcaklık kontrolü çok önemlidir. 60 ° C'nin üzerinde bakteri ölmeye başlar ve 8 ° C'nin altında büyüme durur veya önemli ölçüde yavaşlar. Tüm etler, kümes hayvanları ve yumurtalar iyice pişirilmelidir. Ortasının buğulaması sıcak olup olmadığını kontrol etmek için küçük bir bıçakla kesilerek açılmalıdır, ancak büyük bir tabak pişiriyorsanız, tabağın bazı kısımlarında olduğu gibi, birden fazla yerde kontrol etmeniz gerekebilir. doğru sıcaklığa ulaşmayabilir. Renge bakmak özellikle etin kontrol edilmesi için yararlıdır çünkü bazı yiyecek türleri pişirildikten sonra renk değiştirir.

Pişirildikten sonra yiyecekler olabildiğince çabuk (iki saat içinde) soğutulmalı, doğru sıcaklıkta buzdolabında saklanmalı ve iki gün içinde tüketilmelidir.

Personelin eğitimi, gıda güvenliği kontrolünün önemli bir bileşenidir. Çalışanlar, yetersiz pişirme, uygun olmayan sıcaklık kontrolü, kontamine ekipman ve kötü kişisel hijyen nedeniyle ortaya çıkabilecek gıda kaynaklı hastalık kaynaklarını belirleyip ortadan kaldırabilmelidir. Personel her zaman her vardiyada temiz üniforma giymeli, ellerini sık sık yıkamalı ve saçlarını kapalı tutmalıdır.

Gıda güvenliği kontrolleri, besinleri elde etmek için kullanılan kaynakları da kapsar. Kuruluşların, gıda sevkiyatlarının kalitesini ve tedarikçilerin kendilerinin kontrol etme sorumluluğu vardır. Tedarikçiler düzenlenmelidir ve malları üretirken ve sevk ederken hangi gıda güvenliği önlemlerini aldıklarının farkında olmalarını sağlamak kuruluşun sorumluluğundadır. Kümes hayvanları, et ve kabuklu deniz ürünleri ürünleri buzla paketlenmeli ve taşıma sırasında 4 ° C veya altındaki bir sıcaklıkta vakumlu paketlerde saklanmalıdır.

Yiyecekleri saklarken, yiyecek etiketlerinde hem “tavsiye edilen tüketim tarihi (TETT)” hem de 'son kullanma' tarihlerini anlamak da önemlidir. Tarihler göre kullanım, yiyeceklerin artık yenilmesinin güvenli olmadığı zamanlarla ilgilidir, oysa tavsiye edilen tüketim tarihi, güvenlikten çok kalitenin göstergesidir. TETT'leri geçen veya bitiş tarihinden önceki yiyecekler genellikle güvenli bir şekilde yenir ancak en iyi durumda olmayabilir.

Son kullanma tarihi geçmiş yiyecekleri, güzel görünse veya koksa bile asla yememeli, pişirmemeli veya dondurmamalısınız. Et ve balık ürünleri veya hazır salatalar gibi çabuk bozulan yiyeceklerle çalışırken son kullanım tarihini çok önemseyerek kullanmak daha da önemlidir.

Uygun şekilde dondurulmuş yiyecekler yok olmayacak veya bozulmayacaktır, yani tehlikeli bakteriler büyüyemez. Yiyeceklerin buzu çözüldüğünde bakteriler büyümeye başlayabilir, bu nedenle her zaman buzu çözülmüş yiyeceklerin 24 saat içinde yenmesi gerektiğinin kesinlikle bilincinde olmalısınız.

## Kişisel Temizlik

Modül 1'de (Kötü Kişisel Hijyen) ele alındığı gibi, kişinin kişisel hijyenine aldırış etmemesi, çoğu durumda kendini ihmal etme veya bu konuyu ele almada yetersizlik veya isteksizliğin bir işareti olabilir. Kişisel hijyen sorunlarını çözme konusundaki bu isteksizlik, zihinsel veya duygusal bozuklukların, şiddetli depresyonun veya psikotik bozuklukların bir sonucu olabilir.

Kötü ev içi ve kişisel hijyen uygulamaları, hastalığa neden olan mikropların bulaşmasına yardımcı olabilir. Göz ardı edilen veya ihmal edilen bazı temel alışkanlıkları gözlemleyerek kötü ev içi ve kişisel hijyen belirtilerini tespit edebiliriz.

Bu şunları içerebilir:



- Elleri yıkamamak
- Duş almama
- Saçları yıkamamak
- Giysileri yıkamamak
- Tuvaleti temizlememek
- Çöpten kurtulamama
- Giysileri ve yatak takımlarını sık sık yıkamamak

Yetersiz ev ve kişisel hijyenin neden olduğu çok sayıda hastalık ve rahatsızlık vardır ve bunlar şunlara neden olabilir:

- Bakteri oluşumu ve yayılması
- Gıda zehirlenmesi
- Gastroenterit (mide-bağırsak iltihabı)
- İshal
- Zatürree
- Trahom (bulaşıcı bir göz nezlesi)
- Deri enfeksiyonları

Virüsler ve parazitler de gelişebilir ve yayılabilir, buna hepatit A, soğuk algınlığı, grip, uyuz enfeksiyonu, baş biti ve yuvarlak kurt enfeksiyonları dahildir. Yukarıdakilerin tümü, insanlarla veya yiyecekleriyle temas ederek, havadaki nem damlacıklarını soluyarak veya kirli yiyecekler yiyerek dolaylı olarak yayılabilir.

İyi kişisel hijyeni korumanın en iyi yolu, iyi kişisel hijyen alışkanlıkları oluşturmak ve uygulamaktır. İş evde başlar ve daha sonra işyerine getirilir, bu nedenle yemek ve ağırlama endüstrisindeki çalışanların kişisel hijyenlerinin yüksek bir standartta tutulmasını sağlamaları gerekir. İyi bir kişisel hijyen sağlamak, banyo yapmayı, diş fırçalamayı, ellerinizi yıkamayı ve temiz giysiler giymeyi içerir. Aynı zamanda, özellikle toplum içinde olduğunuzda, güvenli ve hijyenik kararlar vermekle de ilgilidir.

İşte birkaç önemli nokta:

- Her gün duş almalı veya banyo yapmalısınız
- Diş eti hastalıkları ve diş çürümelerini önlemek için dişlerinizi günde en az bir kez (veya her yemekten sonra) fırçalamalısınız
- Saçınızı sabun veya şampuanla yıkamalısınız (haftada en az bir kez)
- Tuvaleti kullandıktan sonra ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Yemek hazırlamadan ve / veya yemeden önce ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Temiz giysiler giymeli veya değiştirmelisiniz
- Giysilerinizi kuruması için (mümkünse) güneşe asmalısınız. Bu, hastalığa neden olan bazı mikropları ve parazitleri öldürmeye yardımcı olur
- Öksürürken veya hapşırırken diğer insanlardan uzaklaşmalı ve burnunuzu ve ağızınızı mendil veya elinizle kapatmalısınız.

## Temizlik Faaliyetleri

İyi bir gıda hijyeni sağlamak için bir işletmenin temizlik uygulamaları hayati önem taşır. Ekipmandan tezgahlara, zeminden duvarlara, toplu olarak, temizliği sürdürmek, bir restoranda hem çalışan hem de yemek yiyenlerin güvenliği üzerinde büyük bir etkiye sahip olabilir ve enfeksiyonların yayılmasını kontrol etmeye yardımcı olabilir.

Temizlik kontrol listesi kullanmak gibi iyi uygulamalar bir gerekliliktir. Atık yönetiminden temizlik ve dezenfeksiyona kadar, işi günlük, haftalık ve aylık görevler arasında bölmeye yardımcı olurlar.

Günlük görevler şunları içermelidir:

- Duvarları temizleme / silme
- Hem mutfakta hem de servis alanlarında zeminlerin temizlenmesi
- Gömme buzdolaplarını, dik buzdolaplarını ve diğer saklama dolaplarını temizleme

- Izgaraları, düz üstleri ve fritözü hem üstte hem de altta temizleme
- Izgaraların ve düz tepelerin üstündeki astarın (folyo) değiştirilmesi.
- Mikrodalgalar, kahve makineleri, ekmek kızartma makineleri ve dilimleyiciler gibi ekipmanları temizleme / silme.
- İçecek dağıtıcı kafalarının temizlenmesi / silinmesi (soda tabancaları)
- Lavaboları ve hazırlık alanı yüzeylerini temizleme / dezenfekte etme
- Çöp kutusu alanlarını ve bidonları temizlemek / dezenfekte etmek
- Bulaşık bezlerini, havluları, önlükleri ve üniformaları yıkamak (çamaşır makinesinde)

Sık kullanılan yüzeylerin (çalışma yüzeyleri, kapı kolları, ışık anahtarları, uzaktan kumandalar ve elektronik cihazlar) alanı kullanan kişi sayısına bağlı olarak günde iki kez veya daha fazla temizlenmesi gerektiğini unutmamak önemlidir. Bu, tuvaletler ve ortak mutfaklar söz konusu olduğunda daha uygundur.

Haftalık görevler şunları içermelidir:

- Fırın duvarlarını, kapılarını ve raflarını temizleme
- Lavabo ve musluklarda kireç çözme
- Fritözleri kaynatma / derinlemesine temizleme
- Dahili buzdolaplarını ve dondurucuları yıkama ve sterilize etme
- Giderlerin temizlenmesi

Aylık görevler şunları içermelidir:

- Ocakların, tavaların, ızgaraların vb. arkasını yıkamak
- Kahve makinelerini temizleme
- Buz makinesini temizleme ve sterilize etme
- Dondurucuları temizleme ve sterilize etme

- Bulaşık süzgeci boşaltılması
- Gresli çıkarmak için duvarları, tavanları ve yanları yıkamak
- Havalandırma davlumbazlarının yıkanması

Temizlik maddeleri söz konusu olduğunda, doğru olanların kullanıldığından emin olmanız gerekir.

Deterjanlar, yağ gidericiler ve asitler şunları içerir:

- Tezgahlar için çok amaçlı yüzey temizleyici.
- Elde yıkama ve / veya bulaşık makinesi için bulaşık deterjanı
- Eviyeler ve cihazlar için paslanmaz çelik temizleyici
- Bulaşık makinesi deterjanı
- Bulaşık deterjanı
- Fırın ve ızgara temizleyici
- Buz makinesi ve derin dondurucu temizleyicileri
- Kahve makinesi temizleyicisi
- Cam temizleyiciler

Aşındırıcılar ve bezler şunları içerir:

- Bulaşıklar ve yüzeyler için süngerler.
- Bulaşık bezleri, paçavralar, mikrofiber bezler veya kağıt havlular

Geleneksel ve kapsamlı temizlik uygulamaları virüslerin yayılmasını ve bulaşmasını% 90'a kadar azalttığından, iyi gıda hijyeninin önemli bir parçasını oluştururlar.

## Modül 4 ~ Sosyal Beceriler

### İşyeri için Sosyal Becerilere Giriş

Bu modülde yemek ve sağlık endüstrisindeki işyerleri için iletişim, olumlu ve olumsuz ilişkiler, uygun davranışlar, aktif dinleme, telefonda konuşma ve hem iltifat alma ve vermeyi içeren sosyal becerileri öğreneceksiniz.

#### Hedefler:

- Yemek ve konaklama sektöründe sosyal becerilerin önemi hakkında bilgi edinme
- İyi uygulamaları anlama
- İşyerinde kendini nasıl yöneteceği konusunda bilgiyi arttırma

Süre: 60 dakika

#### Gerekli materyaller ve kaynaklar:

- Projeksiyon veya PowerPoint sunumu
- Çalışma kâğıdı
- Alıştırma ve Cevap kâğıdı
- Çevrimiçi test

### İletişim

Ağırlama sektöründe çalışıyorsanız aşağıdaki gruplarla iletişim kurmak zorundasınız:

- Sizi yöneten insanlar
- Mutfaktaki çalışma arkadaşları, restoran çalışanları, misafirler ve barmenler

- Restorandaki müşteriler
- Tedarikçiler

Her gün farklı geçmişlerden, yaşlardan, milletlerden ve mizaçlardan gelen insanlarla ilgileneceksiniz, bu nedenle hem açık hem de anlaşılır bir şekilde iletişim kurmanız önemlidir. Ayrıca, özellikle etkili ekip çalışmasının çok önemli olduğu mutfaklar gibi yoğun, baskının yüksek olduğu ortamlarda, personel arkadaşlarınızla net bir şekilde iletişim kurabilmek de önemlidir.

İşte daha etkili iletişimi teşvik edecek bazı ipuçları:

- **Kültürel farkındalık.** Ağırhama sektöründe, muhtemeldir ki karşılaştığınız müşteriler ve birlikte çalıştığınız insanlar farklı sosyal, ekonomik ve kültürel geçmişlerden olacaktır. Sonuç olarak, kültürel olarak farkında olma ve sizinkinden farklı tutum ve normlara uyum sağlama beceriniz çok önemlidir.
- **Sözlü olmayan iletişim.** Bu, ses tonu, ses kalitesi (nazal, mızımız, müzikal), konuştuğunuz kişiyle göz teması kurma, başkası konuşurken dikkat etme, vücut pozisyonu, kişiden uzaklık ve vücut hareketi gibi şeyleri içerir. Bir şeyler söylemek kolaydır ama bunun tersini sözlü olmayan iletişiminizle iletmek zordur. İletişiminizin sözlü olmayan kısmı sözlü mesajla çeliştiğinde, insanlar sözlü olmayan mesaja güvenme eğilimindedir.
- **İki yönlü bir iletişim.** İstedığınız kadar konuşabilirsiniz ama kimse dinlemiyorsa iletişim yoktur. Biriyile ilk tanıştığınızda, nasıl iletişim kurduğunuzu veya sizin hakkınızda herhangi bir şeyi bilemezler, bu yüzden kendiniz hakkında gerekli miktarda bilgi verdiğinizden emin olun, aynı zamanda konuştuğunuz kişiyi dikkatlice dinleyin.
- **Aktif dinleme.** Aktif bir dinleyici olmak için, zihninizin başka şeylerle meşgul olmamasına dikkat etmelisiniz. Sadece konuşmacının söylediklerini daha fazla hatırlamakla kalmayacak, aynı zamanda konuşmacı saygı duyulduğunu ve dinlediğinizi de hissettireceksiniz. Bu, ağırhama sektöründe özellikle önemlidir, eğer zihninizin başka şeylerle meşgul olmasına izin verirseniz, bir müşterinin veya meslektaşınızın söylediklerini kaçırabilir ve yanlış bir sipariş veya başka bir hata yapılmasına neden olabilirsiniz.
- **Saygı.** Konuştuğunuz kişiye saygı duymazsanız, diliniz ve sözlü olmayan iletişiminiz bunu açığa çıkaracaktır. Birine saygısızlık etmek, size olan saygısını ortadan kaldıracaktır. Birbirine saygı duymayan insanlar etkili bir şekilde iletişim kuramazlar ve birbirleriyle hiç iletişim kuramayacakları noktaya gelebilir. Bir müşteri veya iş arkadaşınız hakkındaki kişisel duygularınız ne olursa olsun, işinizi verimli ve güvenli bir şekilde yapmak için onlarla etkili bir şekilde iletişim kurmanız gerekir.

- **Gürültülü bir ortamda iletişim kurma.** Yemek servisinin ortasında yoğun bir mutfak veya restoran, konuşmayı anlamının zor olduğu gürültülü bir ortam olabilir. Sesinizi biraz yükseltmeniz gerekebilir ama bağırımdan kaçının çünkü bu anlaşılmanızı zorlaştırabilir. Konuştuğunuz kişinin yönüne doğru baktığınızdan emin olun çünkü çıkardığınız sesler ön tarafta en yüksek seviyededir. Sesin her iki kulağa da kolayca ulaşabilmesi ve yüz ve vücut ifadelerinizin okunabilmesi için kişinin size baktığından emin olun.

## Olumlu ve Olumsuz İlişkiler

Kariyer başarısına ulaşmak için, işyerinde olumlu ilişkiler kurmak ayrılmaz bir bileşendir ve genel üretkenliğinizi ve iş memnuniyetinizi artırabilir. İş arkadaşlarınızı tanıyarak, şirket içindeki deneyiminizi şekillendirecek uzun süreli, profesyonel ilişkiler kurabilirsiniz.

Diğer ekip üyeleriyle etkili ilişkiler kurmak, yalnızca ağ oluşturmaya yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda rolünüzde başarılı olmak için ihtiyacınız olan rehberliği ve cesareti de verebilir.

İyi işyeri ilişkileri oluşturmak güven, kabul, takım çalışması ve açık iletişim gerektirir. İş arkadaşlarınıza güvenme yeteneği ve iş arkadaşlarınızın size güvenmesi önemli bir faktördür. Birbirini kabul edip anlayabilmek de aynı derecede önemlidir. Bir işyeri genellikle bir ekip ortamı olacaktır, bu nedenle, çalışanların işten adil paylarını almaları ve zamanı geldiğinde övülmeleri için ekip çalışmasının kişinin zihniyetinde en önde olması gerekir.

İşyerinde de dâhil olmak üzere her ilişkinin gelişmesi için iyi iletişim hayati önem taşır. Sorular sormak ve iş arkadaşlarınızı tanımak, olumlu bir çalışma ilişkisinin ilk adımlarından biridir. Bazılarına daha doğal gelebilir, ancak bu sizin için geçerli değilse, meslektaşlarınızı tanımak için zaman planlama (öğle tatillerinde veya işten sonra), yardım teklif etme / isteme (doğru zamanda), aktif dinleme ve tamamlanan iş hakkında geri bildirimde bulunma gibi taktikler uygulayabilirsiniz. Bu yöntemler, akranlarınızla iletişimi güçlendirmenize ve güvene dayalı ilişkiler kurmanıza yardımcı olacaktır.

Güçlü ve zayıf yönlerinizi anlamak önemlidir. İşyerinde oluşturduğunuz olumlu şeyleri ve yardıma veya iyileştirmeye ihtiyaç duyduğunuz şeyleri öğrenin. Duygularınızı ve düşüncelerinizi başarılı bir şekilde kontrol edebilmek için kendinizin farkında olun ve kendinizi kontrol edin. Empatik olun ve başkalarının durumuyla ilgili nasıl empati kuracağınızı anlayın.

Çalışma saatinize bağlı olarak, iş arkadaşlarınızla sekiz veya daha fazla saat geçiriyor olabilirsiniz. Bu bazen göz korkutucu olabilir, özellikle de kendinizi işyerinde olumsuz ilişkilerle karşı karşıya bulursanız.



İnsanlarla kolay anlaşan bir kişi olsanız bile, bazı faktörler veya olaylar, işyerinde kendi memnuniyetiniz üzerinde zararlı bir etkiye sahip olabilecek işyeri ilişkilerinde bozulmaya neden olabilir.

Öyleyse, olumsuz bir çalışma ilişkisini olumluya nasıl dönüştürebilirsiniz?

Herhangi bir çatışma için, sorunun kökenine inmek önemlidir. İletişimde bir kesinti olup olmadığını veya varlığının neden meslektaşınızı daha da kötüleştirdiğini veya bunun tersini belirlemeniz gerekir. Sorumlulukların adil olmayan bir şekilde dağıtılması nedeniyle çalışma tarzınız ve yöntemleriniz arasında bir çelişki var mı?

En iyi ilk eylem, iletişimi geliştirmenin yollarına bakmak, aktif dinlemeyi teşvik etmek ve duygularınızı nasıl yönetip anlayacağınızı öğrenmektir. Başkalarını dinlemek için zaman ayırın, fikirlerine değer verin ve bakış açınızı (doğru zamanda) ifade etmekten korkmayın. Kişisel yaşamınızda zorluklar yaşıyorsanız, bunun sizi veya meslektaşlarınızı olumsuz etkilemesine izin vermeyin, işteki zamanı olumlu bir çıkış yolu olarak kullanmanın bir yolunu bulmaya çalışın.

Her zaman kendinizin farkında olmalı ve bazı durumların sizde nasıl bir tepkiyi tetikleyebileceğini anlamalısınız. Çabuk sinirlilik, enerjik veya dışa dönük düşmanlık olumsuz bir atmosfer yaratabilir. Duygularınızı daha etkili bir şekilde yönetmeye çalışın

Tüm ilişkiler mükemmel değildir ve bu özellikle iş yeri için doğrudur. Ünlü bir söz, "aileni seçemezsin ama arkadaşlarını seçebilirsin" der. Aynı şekilde meslektaşlarınızı da seçemezsiniz, bu nedenle anlamadığınız insanlarla çalışmanız kaçınılmazdır. İster kişilik çatışması ister görüş ayrılığı veya çalışma tarzlarında farklılık olsun, bazen uyumsuzluk kaçınılmazdır.

Yukarıdakileri uygulamak, saygılı olmak, duygusal olarak ölçülü olmak ve başkalarını dinlemek, olumlu ilişkiler kurmaya ve olumsuz olanların gelişmesini veya şiddetlenmesini önlemeye yardımcı olacaktır.

## Uygun Davranışları Anlama ve Uygulama

Her işyerinde olduğu gibi ağırlama sektöründe de uygun davranış ve etkileşim yolları vardır. Genel olarak, kabalık ve saygısızlık hoş görülmez ve özellikle müşteriyle yüz yüze bir rol üstlendiğiniz için kibar ve arkadaş canlısı olmak son derece önemlidir.

Ağırlama sektöründe nasıl uygun şekilde davranılacağına dair birkaç ipucu:

- **Sağduyulu Olun.** Müşterinin işitme mesafesindeki iş arkadaşlarınızla sesli konuşmalar yapmayın veya müşterilerin görebileceği bir yerde yiyip içmeyin. Misafirin işitme menzili içinde misafirler veya iş arkadaşları hakkında dedikodu yapmayın.
- **Kucaklayıcı Olun.** Kapsayıcı olmak, çeşitliliği kucaklamak ve başkalarının farklılıklarına saygılı olmak demektir. İşyerleri, farklı görüşlere, yaşam deneyimlerine ve genellikle olmayanlardan çok daha başarılı olan kişiliklere sahip insanlarla doludur. İşyerinde kapsayıcılığı göstermek fazla bir şey gerektirmez- sadece medeni, saygılı, açık ve davetkâr olun. İnsanlara size nasıl davranılmasını istiyorsanız öyle davranın.
- **Aşırı Paylaşımdan & Aşırı Soru Sormaktan Kaçının.** Çoğu insan iş hayatını ve kişisel hayatını ayrı tutmayı sever. Hayatınızın daha özel ayrıntılarını paylaştığınıza dair bir iş güvenceniz olabilir, ancak bu tür konuşmalar en iyi işyeri dışında halledilir. Birlikte çalıştığınız diğer kişilerden kişisel ayrıntılar istememeniz veya bunu yapmaya zorlamamanız da önemlidir. Derin kişisel sorular sormak sadece rahatsız edici bir durum oluşturmakla kalmaz, aynı zamanda hem sizi hem de şirketi yasal tehlikeye atabilir.
- **Başkalarını Aşağı Görmeyin.** Egonuzu, düşmanlığınızı, saldırganlığınızı ve yargılayıcı eğilimlerinizi kontrol edin ve destekleyici olun ve başkalarından öğrenin. Meslektaşlarınız çok çalışıyor ve bir konuda yardıma kulak veriyorsa- bir yardım eli uzatın. Misafirperverlik içinde çalışmak için birbirinize güvenebilmeli ve birbirinizi alaşağı etmemelisiniz.
- **Beden Diline Dikkat Edin.** Eylemler sözcüklerden daha yüksek sesle konuşur ve vücut dili sandığınızdan daha fazlasını ortaya çıkarabilir. Yüz ifadeleri, duruş, el hareketleri, göz hareketleri, alan kullanımı ve dokunma kalıcı bir izlenim bırakabilir. Buna her zaman dikkat edin.

## Aktif Dinleme

Karşılıklı anlayışı geliştirmek için, nasıl dinlediğiniz ve nasıl tepki verdiğiniz konusunda dikkatli olmak önemlidir. Bu genellikle aktif dinleme olarak bilinir ve bir durumu etkisiz hale getirmek ve sorunları çözmek için temel bir ilk adımdır. Dikkat etmeyi, birinin söylediklerini yansıtmayı ve konuşmadaki diğer kişinin duyulduğunu hissetmesi için Sorular sormayı içerir.

Aktif Dinleme örnekleri şunlardır:

- Güven inşa etme
- Uyum sağlamak

- İlgilenildiğini belli etmek
- Açıklama yapmak
- Kısa sözlü doğrulamalar ("Görüyorum", "Biliyorum", "Teşekkür ederim" veya "Anlıyorum" gibi)
- Sözlü olmayan ipuçları kullanma (göz teması kurma, başını sallama ve öne eğilme gibi)

Göz teması kurmak, yüz yüze etkileşimlerin önemli bir parçasıdır. Çok fazla olması ise göz korkutucu olabilir, ancak yeterli olmaması ise dürüst olmadığınızı veya güvenilmeyeceğiniz izlenimini verir. Her üç ila beş saniyede bir göz temasını kesmek iyi bir tekniktir. Başka yere baktığınızda, aşağıya bakmak yerine yana veya yukarı bakmayı deneyin, bu da konuşmayı bitirmek istediğiniz izlenimini verir.

Dikkatle dinlediğinizi göstermek için, başınızı sallamak, gülümsemek ve "evet", "görüyorum", "biliyorum" ve "hı hı" gibi sözlü olmayan ipuçları ve onaylamalar kullanabilirsiniz. Bu, konuşan kişiyi devam etmeye teşvik edecektir. Ayrıca dinlediğinizi gösteren ilgili sorular sorabilir ve söylenenleri netleştirmeye yardımcı olabilirsiniz. Doğru anladığınızdan tam olarak emin değilseniz, konuşan kişi duraklayana kadar bekleyin, ardından "Bunu mu demek istediniz?" veya "Sizi doğru anladığımdan emin değilim ..." gibi bir şey söyleyin.

Soru sorarken, kaba olduğunuz ya da söylemeniz gereken şeyin daha önemli olduğu izlenimini verdiğinizden, sözünü kesmemeye dikkat edin. Daha hızlı düşünen veya hızlı konuşan biri iseniz, yanıt vermeden önce kendinizi yavaşlatmaya ve birkaç saniye duraklatmaya çalışın.

Bu basit teknikler, çatışmaları çözmeye, başkalarının bakış açılarını anlamaya ve bir saygı kültürü oluşturmaya yardımcı olur.

## Telefonda Konuşmak

Bir kişiyle yüz yüze konuşmak, telefonda konuşmaktan daha ilgi çekicidir, ancak sosyal kaygı bozukluğu olanlar için eşit derecede göz korkutucu ve daha fazla olabilir. Bu, telefona cevap verme, arama yapma veya sesli mesaj kaydetme konusundaki isteksizlik şeklinde ortaya çıkabilir.

Telefonla konuşmayı kolaylaştırmak için, herhangi bir korku veya endişenin üstesinden gelmek için kullanılabilir bir dizi yöntem vardır. Hazırlık anahtardır ve bir çağrı alma veya yapma öncesinde hazırlıklı olmak önemli ölçüde yardımcı olacaktır.

Yapmanız gerekenler:

- **Diyalog alıştırmalarını aapın:** Diyalog alıştırmaları, daha kendinden emin ve profesyonel görünmenize yardımcı olacaktır. Söyleyeceklerinizi unutmanızı ya da yanlış bir şey söylemenizi önleyecektir. Sesinizi, tonunuzu ve zamanlamanızı pratik yapabilirsiniz.
- **Dikkat dağıtıcı unsurları engelleyin:** Yoğun bir ortamda çalışmak dikkat dağıtıcı olabilir, bu nedenle dikkatinizi telefonun ucundaki sese yönlendirmek için çaba göstermeniz gerekebilir. Bu, tüm dikkatinizi vermelerini sağlayacaktır.
- **Ayağa kalkın:** Bir çağrı alırken veya birisini ararken ayağa kalkmak enerji seviyenizi artırabilir ve bu da kaçınılmaz olarak daha ilgili görünmenizi sağlar.
- **Gülümseyin:** Gülümsemek yalnızca birisinin varlığınızda daha rahat hissetmesini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda telefonda daha sıcak ve kendinden emin konuşmanızı da sağlayabilir.
- **Kendinizi hızlandırın:** Sinirinize bağlı olarak, telefonda sözcükleriniz arasında acele etme eğiliminde olabilirsiniz. Hızınızı artırarak, kelimelerinizi net ve kısaca telaffuz etmek için zaman ayırabilirsiniz.
- **Nefes alın:** Derin nefes almak, aramadan önce sinirlerinizi yatıştırır ve ayrıca sesinizin daha net ve kendinden emin çıkmasını sağlar.
- **Soru sormak için duraksayın:** Konuştuğunuz kişiyi telefonda göremediğiniz veya beden dilini okuyamadığınız için, sorular sormak için sık sık duraklamak, konuşmayı daha etkileşimli hale getirecektir.

Yukarıdakileri uygulamak, telefonda konuşurken daha profesyonel ve kendinden emin olmanıza yardımcı olacaktır.

## Övgü (İltifat) Kabul Etme ve Verme

Ağırlama sektöründe iltifatlar yaygın olabilir. Müdürünüz veya iş arkadaşınız sizi bir iltifatla hazırlıksız yakalayabilir ve bunun yerine gurur anı olması gereken şey, nasıl cevap vereceğiniz konusunda beceriksizce gezinirken zihninizi dönmeye sevk eder. İltifatlara tepkilerimiz karmaşık olsa da nasıl yanıt verdiğimiz öyle değildir. Çoğu kişi iltifatların alıcıdan çok verenle ilgili olduğunun farkında değildir. Birisi size iltifat ettiğinde, aslında yaptığınız şeyin onları nasıl etkilediğini paylaşıyor demektir. Söylediklerine katılıp katılmamanız önemli değil, sadece onu bir hediye ile ilişkilendirin ve kabul edin. Bir patronun veya

iş arkadaşınızın nazik sözlerine yanıt vermenin en iyi yolu, sadece "Teşekkür ederim" demek ve iltifat bir fark yaratırsa, kişiye haber vermektir.

İşte bir iltifata karşılık vermenin birkaç yolu:

- *"Teşekkürler, bunu duymak beni mutlu etti"*
- *"Bu konuda gerçekten çok düşündüm, fark ettiğiniz için teşekkürler"*
- *"Teşekkürler, bunu ifade etmeye zaman ayırdığınız için gerçekten minnettarım"*
- *"Teşekkürler böyle hissettiğinizi duyduğuma sevindim"*

İltifat verirken, başkalarını nasıl tanıyacağınızı ve onlara iltifat edebileceğinizi bilmek temel bir beceridir, ancak insanlar bunu etkili bir şekilde yapmakta zorlanırlar.

İyi bir iltifatın nasıl yapılacağına dair birkaç ipucu:

- **Özgün olun:** Bu kişiyi neden tanıyorsunuz? Herhangi bir iltifatın en önemli kısmı, niyetinizin samimi olmasıdır. Niyetiniz samimi değilse, iltifatınız da değildir. Tanıma konusunda samimi olmadığınızda insanlar sizin diğer alanlarda da samimi olmadığınızı düşünebilirler. Onlara iltifat edin çünkü sizi veya başkalarını nasıl etkilediklerini onlara bildirmek zorunda hissediyorsunuz.
- **Net olun:** Ne deneyimlediniz veya gözlemlediniz? Geri bildirim veya talimat vermede olduğu gibi, birisine iltifat ettiğinizde de bunu kişide soru işareti bırakmayacak şekilde paylaşın
- **Etkiyi paylaşın:** Yaptıkları şey sizi veya ekibi nasıl etkiledi? Bir iltifatın genellikle alıcıdan çok verenle ilgili olduğunu unutmayın. Birine iltifat ettiğimizde, aslında yaptıklarının bizi nasıl etkilediğini paylaşıyoruz.

# Modül 5 ~ Yemek ve Ağırılama Hizmetlerinde Yeni Teknolojiler

## Yemek ve Ağırılama Hizmetlerinde Yeni Teknolojilere Giriş

Bu modülde yeni ticari mutfak teknolojisi, yemek dağıtım teknolojisi, yemek hizmetleriyle ilgili sanal ve artırılmış gerçeklik dâhil olmak üzere yemek ve ağırılama alanındaki yeni teknolojileri öğreneceksiniz

### Hedefler:

- Yemek ve ağırılamada yeni teknolojiler hakkında bilgi edinme
- Nasıl ve ne amaçla kullanıldığını anlama
- Teknik bilgiyi artırma

Süre: 30 dakika

### Gerekli materyaller ve kaynaklar:

- Projeksiyon veya PowerPoint sunusu
- Çalışma kâğıdı
- Alıştırma ve Cevap kâğıdı
- Çevrimiçi test

## Yeni Ticari Mutfak Teknolojisi

Son yıllarda teknoloji, yaşadığımız dünyada ve günlük hayatımızda devrim yarattı. Yemek ve ağırılama sektörü, hem mutfakta hem de müşteriye dönük ortamda teknolojiye ilerlemeler gördü. Artık birçok mutfak, yemek hazırlamak ve müşterilerine sunmak için internete bağlı araçlar ve cihazlar kullanıyor.

Mutfak teknolojisindeki gelişmelerden bazı örnekler:

- **Mutfak Teşhir Sistemleri:** Mutfak teşhir sistemleri, işletmenin ön ve arka taraflarındaki ekipler arasındaki iletişimi geliştirerek eski tarz mutfak makbuz yazıcılarının yerini almıştır. Bu cihazlar, bilgilerin yazdırılmasını beklemek yerine siparişlerin hemen bir monitörde veya tablette görünmesini sağlar.
- **Akıllı Fırın:** Son yıllarda akıllı cihazlar, rutin görevleri otomatikleştirerek işçilik maliyetlerini azaltan akıllı fırınlar gibi son teknoloji ticari mutfak ekipmanlarına yol açtı. Binanın neresinde olursanız olun fırınına talimat vermenizi ve cep telefonları, telefon uygulamaları, akıllı bulaşık makineleri, akıllı mikrodalgalar ve daha fazlası gibi diğer akıllı cihazlara bağlanmanızı sağlar. Ayrıca misafirlerinizi gıda zehirlenmesi riskinden koruyan tehlikeleri takip etmenize izin vererek gıda güvenliğini artırabilir.
- **Uzaktan Kumandalı Mutfaklar:** Uzaktan kumandalı mutfaklar, modern ticari mutfaklarda buzdolaplarını takip etmenizi, yeniden düzenlemenizi ve doldurmanızı sağlamanın yanı sıra sıcaklık değişikliklerini raporlamanızı ve düzenlemenizi sağlayan uzaktan ekrandan kontrol edilerek giderek daha fazla kullanılmaktadır.
- **Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi:** Gıda güvenliği yönetim sistemleri, gıda güvenliği mevzuatı uyumluluğunu ve kâğıt tabanlı kayıtları geleneksel şekilde tutma yükünü düzene koymaya yardımcı olur. Bunlar, temel gıda güvenliği göstergelerini otomatik olarak kontrol eden bir cihaz ağına tamamen bağlı olan yazılım ve cep telefonu uygulamalarından oluşur.

Yukarıdakilerin hepsi mutfak performansını takip etmeye, hazırlık tutarlılığını artırmaya ve insan hatasını azaltmaya yardımcı oluyor.

## Yeni Yemek Dağıtım Teknolojisi

Son yıllarda gıda dağıtımında devrim yapıldı. Teknoloji devleri, şirketlerin müşterilerine yiyecek sunmaları için yeni yollar geliştirmek için günün her saati çalışıyorlar. Mobil uygulamalardan sürücüsüz arabalara kadar birçok gıda dağıtım şirketi, bu gelişen teknolojiye yararlanmanın yollarını şimdiden araştırmaya başladı.

Social Sosyal medya da kullanıldı ve şirketler, müşterilerin sadece bir pizza emojişi tvti atarak Twitter üzerinden pizza sipariş etmelerine olanak tanıyan sistemler bile oluşturdu.

2020'de, yemek dağıtım uygulamalarının kullanımı Avrupa ve Kuzey Amerika'da% 500'ün üzerinde arttı. Bunun önümüzdeki 12 ay içinde aynı miktarda artması bekleniyor. Tüketici talebinin arttığını ve şirketlerin bu teslimat yönteminin yiyecekleri daha ucuz, daha hızlı ve daha verimli bir şekilde sunarak müşteri deneyimini iyileştirmelerine olanak tanıdığını gördükleri açıktır. Yemeklerini restorandan takip edebilir,



teslimatçıyı takip edebilir ve hatta uygulama aracılığıyla hem teslimat şoförü hem de restoranla iletişime geçebilirler.

Popüler yemek siparişi uygulamalarının örnekleri şunlardır:

- Yemeksepeti (Türkiye)
- Uber Eats (Birleşik Krallık)
- Tazz (Romanya)
- Glovo (Portekiz)
- Pyszne.pl (Polonya)
- Ehrana (Slovenya)
- Just Eat (İtalya)

Diğer önerilen (veya hâlihazırda mevcut) gıda dağıtım yöntemleri şunlardır:

- Dronlar - 2016 yılında ABD firması Dominos tarafından müşterilere pizza teslimatı 15 dakikadan daha kısa mesafede ulaştırma sloganıyla başlatıldı
- Robotlar – Yapay Zeka / otonom sürüş, GPS ile yönlendirilen, 10 km'lik bir yarıçap içinde yiyecek dağıtan altı tekerlekli droidler
- Paraşüt - Müşterilerin X ile işaretlenmiş bir noktanın yanında beklediği bir bırakma yerine yiyecek teslim etme

Teknolojinin gıda endüstrisini büyük ölçüde etkilediği inkâr edilemez, ancak insanların hepsi yüz yüze olmayan hizmetlerden dolayı mutlu değil veya konforlu hissetmiyorlar, kişisel dokunuşu tercih ediyorlar.

Çoğu için, doğrudan bir cep telefonu uygulamasından sipariş verme özelliği uygun, sorunsuz ve yemek dağıtım hizmetleri söz konusu olduğunda burada kalacak önemli bir trend.

## Sanal Gerçeklik & Yemek Hizmeti

Sanal gerçeklik, insanların sadece hayal ettikleri veya teknoloji hakkında her şeyi düşündüğü bir şeydi. Günümüzde, birçok yaratıcı yolla gıda endüstrisine dâhil edilmektedir. Yeni artırılmış gerçeklik teknolojisi, 3 boyutlu hamburger, tatlı ve diğer yemekleri cep telefonları ve tabletler aracılığıyla sunma şeklinde gelebilir.

Kullanıcıya animasyonlu köpek kulaklarını yerleştiren Snapchat ve Instagram filtrelerine benzer şekilde, AR (artırılmış gerçeklik) teknolojisi, misafirlerin siparişlerini vermeden önce telefonlarındaki bir uygulama aracılığıyla yemeklerini tabaklarında görüntülemelerine olanak tanır.

Bu teknoloji, iç tasarım endüstrisinde yaygındı, ancak şimdi yemek yiyenlerin menü öğelerine göz atmalarına izin vermek için kullanılıyor.

Sohbet robotları ve sanal asistanlar, yemek ikram hizmetinde yükselen bir trenddir. Basit soruları anlayabilir ve neredeyse anında cevaplar verebilirler. Müşterilerin yemek siparişi verirken artık bir insanla etkileşime girmesine gerek kalmıyor, bu da yükü müşteri hizmetleri personeline uzaklaştırarak müşteri deneyimini iyileştiriyor.

Temassız QR Kod Menüleri, müşterilerin cep telefonlarının kamerasıyla tarayabilecekleri ve onları çevrimiçi bir dijital menüye götüren bir QR kodu içerir. Orada masalarındayken yiyecek ve içeceklere göz atabilir veya restorana gelmeden önce ön sipariş verebilirler.

Sanal mutfak uygulamaları, müşterilerin restoranın mutfağını sanal olarak görüntülemesine olanak tanır. Bazıları için anlamsız görünebilir, ancak müşteri memnuniyetini, bağlılığını ve ilgisini artırdığı kanıtlanmıştır.

Dijital masa / rezervasyon yönetim sistemleri, yemek yiyenlerin doğrudan oturma düzeni rezervasyonu yapmasına, oturma düzenlemelerini seçilen zamana ve parti büyüklüğüne göre ayarlamasına olanak tanır. Rezervasyonlar anında kaydedilir ve restoranların müsaitlik durumunu gösterir, böylece bilgiler doğru ve günceldir ve rezervasyonların anında onaylanmasını sağlar.

## Kaynakça

### Modül 1

<http://www.hygieneexpert.co.uk/importancegoodpersonalhygiene.html>

<https://www.food.gov.uk/business-guidance/personal-hygiene>

<https://www1.health.gov.au/internet/publications/publishing.nsf/Content/ohp-enhealth-manual-atsi-cnt-l~ohp-enhealth-manual-atsi-cnt-l-ch3~ohp-enhealth-manual-atsi-cnt-l-ch3.2>

<https://kidshealth.org/en/parents/germs.html>

<https://www.webmd.com/a-to-z-guides/qa/how-do-viruses-differ-from-bacteria#:~:text=Viruses%20are%20tinier%20than%20bacteria,t%20survive%20without%20a%20host.>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/food-allergy-and-intolerance>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/avoiding-cross-contamination#:~:text=Using%20shopping%20bags%20safely&text=Cross%2Dcontamination%20is%20what%20happens,from%20one%20object%20to%20another.&text=For%20example%2C%20when%20you're,and%20could%20cause%20food%20poisoning.>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/avoiding-cross-contamination>

<https://leadership.ng/toilet-hygiene/>

<https://www.cdc.gov/handwashing/why-handwashing.html#:~:text=Handwashing%20with%20soap%20removes%20germs,mouth%20and%20make%20us%20sick.>

<https://www.gov.uk/government/publications/covid-19-guidance-for-food-businesses/guidance-for-food-businesses-on-coronavirus-covid-19>

<https://www.nhs.uk/conditions/cuts-and-grazes/>

<https://www.uwhealth.org/healthfacts/trauma/6820.pdf>

<https://dermnetnz.org/topics/skin-problems-in-food-handlers-and-the-catering-industry/>

<https://www.assh.org/handcare/condition/hand-infection>

<https://www.nhs.uk/conditions/body-odour-bo/>

<https://www.safeguard.ph/en-ph/stop-the-stink>

<https://newsinhealth.nih.gov/2018/09/smelling-sickness#:~:text=Funky%20breath%20or%20stinky%20underarms,and%20tongue%2CE2%80%9D%20explains%20Dr.>

<https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/bad-breath/diagnosis-treatment/drc-20350925>

<https://www.monster.com/career-advice/article/should-you-go-to-work-sick-0916>

## Modül 2

<https://www.psychologicalscience.org/observer/how-many-seconds-to-a-first-impression>

<https://www.business.qld.gov.au/running-business/marketing-sales/sales/skills/first-impressions>

<https://www.talk-business.co.uk/2015/11/06/10-tips-for-making-a-good-first-impression-in-hospitality/>

<https://restaurantengine.com/deliver-excellent-customer-service/>

<https://www.benaroyaresearch.org/blog/post/food-allergies-around-world-what-we-know-and-what-we-don%E2%80%99t#>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/food-allergy-and-intolerance>

## Modül 3

<https://www.inspection.gc.ca/food-safety-for-industry/archived-food-guidance/non-federally-registered/product-inspection/inspection-manual/eng/1393949957029/1393950086417?chap=5>

<https://www.nidirect.gov.uk/articles/cooking-food-properly>

<https://bks-partners.com/articles/15-food-safety-tips-for-restaurateurs/>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/best-before-and-use-by-date>

<https://www.food.gov.uk/safety-hygiene/cleaning>

<https://kaivac.com/commercial-kitchen-cleaning-hacks-to-keep-your-business-strong/>

<https://www.cleanlink.com/cp/article/The-Importance-Of-Cleaning-For-Health--19862#:~:text=Using%20best%20cleaning%20practices%20helps,90%20percent%2C%20Gerba's%20studies%20find>

<https://www.gov.uk/government/publications/covid-19-decontamination-in-non-healthcare-settings/covid-19-decontamination-in-non-healthcare-settings>

<http://experttrainersacademy.com/haccp-level-1-food-hygiene-safety/>

## Modül 4

<https://www.careeraddict.com/top-10-skills-needed-for-a-job-in-hospitality>

<https://detail2recruitment.com/top-10-skills-all-hospitality-employees-have/#:~:text=They%20are%20social%20skills%20such,sometimes%20at%20the%20same%20time>

<https://opentextbc.ca/workinginfoodserviceindustry/chapter/strategies-for-effective-communication/>

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-build-relationships>

<https://www.michaelpage.com.au/advice/career-advice/work-life-balance/how-fix-negative-workplace-relationships>

<https://www.manpowermaine.com/2019/06/05/appropriate-workplace-behavior/>

[https://en.wikipedia.org/wiki/Body\\_language#:~:text=Body%20language%20is%20a%20type,and%20the%20use%20of%20space](https://en.wikipedia.org/wiki/Body_language#:~:text=Body%20language%20is%20a%20type,and%20the%20use%20of%20space).

<https://www.bhf.org.uk/information-support/heart-matters-magazine/wellbeing/how-to-talk-about-health-problems/active-listening>

<https://hbr.org/2019/10/how-to-give-and-receive-compliments-at-work>

## Modül 5

<https://www.touchbistro.com/blog/commercial-kitchen-technology-the-equipment-you-need-for-your-restaurant/>

<https://modernrestaurantmanagement.com/the-connected-restaurant-how-commercial-kitchen-manufacturers-and-restaurant-managers-can-successfully-implement-the-internet-of-things/>

<https://www.perceptionssystem.com/blog/how-technology-is-revolutionising-the-food-delivery-business/>

<https://www.247cateringsupplies.co.uk/thekitchenthink/technologys-impact-on-the-foodservice-industry-in-2019/#:~:text=Virtual%20assistance%20is%20also%20an,from%20your%20previous%20order%20history>

<https://upserve.com/restaurant-insider/the-future-of-restaurant-menus-augmented-reality/>

<https://www.revfine.com/technology-trends-hospitality-industry/>

<https://www.fastcasual.com/articles/7-technologies-transforming-the-restaurant-industry/>

## Modül 1 Soruları~ Kişisel Bakım

1. Soru - Kişisel hijyeni korumanın 3 temel yolunu belirtin:
2. Soru - Doğru veya Yanlış: Tüm bakteriler kötüdür?
3. Soru - Çapraz bulaşma nedir?
4. Soru - 3 potansiyel alerjeni listeleyin.
5. Soru - Telefonunuzu neden tuvalete götürmemelisiniz?
6. Soru - Ellerinizi ne kadar süreyle yıkamalısınız?
7. Soru - 2 haftada iyileşmeyen bir kesiğiniz varsa ne yapmalısınız?
8. Soru - Cilt sorunlarının yüzde kaçını su, sabun ve deterjanlarla temastan kaynaklanıyor?
9. Soru - Vücut kokusunu tedavi etmenin 2 yolu nedir?
10. Soru - Hasta olduğunuzda neden evde kalmalısınız?

## Modül 2 Soruları ~ Ağırlama ve Müşteri Hizmetleri

1. Soru - İyi bir izlenim bırakmanın bir yolunu belirtin
2. Soru - Konuklara hangi sırada hizmet vermelisiniz?
  - a) Kadınlar, Çocuklar, Erkekler
  - b) Erkek, Çocuk Kadın
  - c) Kadınlar, Erkekler, Çocuklar
3. Soru - Doğru veya Yanlış - Parayı elledikten sonra daima ellerinizi yıkamalısınız
4. Soru - Gümüş hizmeti nedir?
  - a) Tüm yiyecekler gümüş tabaklarda servis edilir
  - b) Bekleyen personel, çatal ve kaşık kullanarak her müşterinin tabağına düz servis tabağından yemek servis eder.
  - c) Müşteriler kendi yiyeceklerini seçmek için tezgaha gelirler
5. Soru - Müşteri tarafından sorulan bir sorunun cevabını bilmiyorsanız ne söylemelisiniz?
  - a) Yalan söyle ve uydur
  - b) Hiçbir fikrim yok
  - c) Bilmiyorum ama senin için gidip bulacağım
6. Soru - Doğru veya Yanlış - Masadaki bazı insanlar yemek yemeye devam etse bile, müşteri bitirir bitirmez masadaki bulaşıkları temizlemelisiniz.
7. Soru - Müşterilere ne zaman içecek sağlamalısınız?
8. Soru - Çapraz bulaşmayı önlemenin 3 yolunu belirtin
9. Soru - Lisans kanunlarına uymamanın cezası nedir
10. Soru - Lisans yasaları neden bu kadar önemli?



## Modül 3 Soruları ~ Gıda Hijyeni

1. Soru - Doğru veya Yanlış: Bir gıda güvenliği tehlikesi, gıda zehirlenmesi salgınları gibi tüketiciler için potansiyel olarak olumsuz veya olumsuz sağlık sonuçlarına neden olabilecek herhangi bir maddeyi ifade eder?
2. Soru - Doğru veya Yanlış: Küf, mantarlar, kan, vücut sıvıları, lağım suyu, sokan böcekler, zararlı bitkiler, hayvan dışkıları ve soğuk algınlığı biyolojik tehlikeler mi?
3. Soru - Kereviz, tahıl, yumurta, balık, süt ve fıstık gibi yiyecekler şu şekilde bilinir: a) Kimyasal tehlikeler b) Alerjik tehlikeler
4. Soru - Doğru veya Yanlış: El yıkama lavaboları ve yiyecek hazırlama alanları ayrı tutulmalı mı?
5. Soru - El yıkama lavaboları ve yiyecek hazırlama alanları neden ayrı tutulmalıdır?
6. Soru - Doğru veya Yanlış: Pişmiş ve çiğ yiyecekler ayrılarak buzdolabında temiz raflarda saklanmalı mı?
7. Soru - Bakteriler şunlar arasında büyür:
  - a) 1 ° C ve 10 ° C
  - b) 90 ° C ve 100 ° C
  - c) 8 ° C ve 60 ° C
  - d) 5 ° C ve 9 ° C
8. Soru - Doğru veya Yanlış: Pişirdikten sonra yiyecekler olabildiğince çabuk (iki saat içinde) soğutulmalı mı yoksa dışarıda saklanıp on gün içinde tüketilebilir mi?
9. Soru - .....geçen yiyecekleri yememelisiniz...
  - a) "tavsiye edilen tüketim tarihi
  - b) "son kullanma" tarihi
10. Soru - Bu temizlik faaliyetlerinden hangisinin günlük, haftalık veya aylık yapılması gerektiğini işaretleyin
  - a) İçine girilen buzdolaplarının ve dondurucuların yıkanması ve sterilize edilmesi (Günlük / Haftalık / Aylık)
  - b) Duvarları temizleme / silme (Günlük / Haftalık / Aylık)
  - c) Mikroalgalar, kahve makineleri, tost makineleri ve dilimleyiciler gibi temizlik / silme ekipmanı (Günlük / Haftalık / Aylık)
  - d) Ocakların, tavaların, ızgaraların vb. arkasını yıkamak (Günlük / Haftalık / Aylık)

## Modül 4 Soruları ~ Sosyal Beceriler

1. Soru- Ağırlama sektöründe çalışırken iletişim kurmanız gereken 3 tür insanı adını belirtin.
2. Soru- Kültürel olarak bilinçli olmak gerekli mi ve neden?
3. Soru- Doğru veya Yanlış: Sözlü olmayan iletişim, ses tonu, göz teması kurma, vücut pozisyonu ve vücut hareketlerini içerir.
4. Soru- Doğru veya Yanlış: İletişimi geliştirmek, aktif dinlemeyi teşvik etmek ve duygularınızı nasıl yönetip anlayacağınızı öğrenmek işyerinde olumlu kişisel ilişkiler kurmanıza yardımcı olur.
5. Soru- Doğru veya Yanlış: kolay sinirlenme, enerjik veya dışa dönük düşmanlık olumlu bir hava yaratabilir.
6. Soru- Doğru veya Yanlış: Beden Dili yüz ifadeleri, duruş, el hareketleri, göz hareketleri, yer kullanımı ve dokunmayı içerir?
7. Soru- Doğru veya Yanlış: Aktif bir dinleyici olmak veya bir müşteriye tüm dikkatinizi verdiklerini göstermek için, “görüyorum”, “biliyorum”, “teşekkür ederim” veya “anıyorum” gibi kısa sözlü ifadeler kullanabilirsiniz. Veya göz teması kurma, başını sallama ve öne eğilme gibi sözlü olmayan ipuçları kullanın.
8. Soru- Doğru veya Yanlış: Müşterilerle telefonda konuşurken şunları yapmalısınız:
  - a) Olabildiğince hızlı konuşun (Doğru/Yanlış)
  - b) Dikkat dağıtıcı unsurları eleyin (Doğru/Yanlış)
  - c) Kural koyun (Doğru/Yanlış)
  - d) Gülümseyin (Doğru/Yanlış)
  - e) Nefesinizi tutun (Doğru/Yanlış)
9. Soru- Hangi ifade doğrudur?
  - a) Övgüler genellikle verenden çok alıcıyla ilgilidir
  - b) Övgüler genellikle alıcıdan çok verenle ilgilidir
10. Soru- Aşağıdakilerden hangisi bir iltifata cevap vermenin iyi yollarıdır?
  - a) “Teşekkür ederim bunu duymak beni bugünde mutlu etti”
  - b) “Bu konuda gerçekten çok düşündüm, fark ettiğiniz için teşekkür ederim”
  - c) “Bu konuda gerçekten çok düşündüm, fark ettiğiniz için teşekkür ederim”
  - d) “Teşekkür ederim, böyle hissettiğini duyduğuma sevindim!”
  - e) Yukarıdakilerin hepsi



## Modül 5 Soruları ~ Yemek ve Ağırhama Sektöründe Yeni Teknolojiler

1. Soru- Doğru veya Yanlış: Mutfak teşhir sistemleri, akıllı fırınlar ve gıda güvenliği yönetim sistemleri yeni ticari mutfak teknolojisi türleri mi?
2. Soru- Mutfak teşhir sistemleri, akıllı fırınlar ve gıda güvenliği yönetim sistemleri yeni ticari mutfak teknolojisi türleri mi?
  - a) 50%
  - b) 100%
  - c) 500%
3. Soru- Yemek dağıtım uygulaması Tazz hangi ülkede çok popüler?
  - a) Birleşik Krallık
  - b) Almanya
  - c) Türkiye
  - d) Romanya
4. Soru- Soru- Pizza şirketi Dominos hangi yılda dronları müşterilerine pizza teslim etmek için kullanmaya başladı?
  - a) 2020
  - b) 2001
  - c) 2016
5. Soru- Doğru veya Yanlış: Doğru veya Yanlış: Gelecekte 10 km'lik bir yarıçap içinde yiyecek dağıtmak için robotlar veya kendi kendine giden arabalar kullanılacak
6. Soru- Sanal mutfak uygulamaları müşterilerin şunları yapmasına olanak tanır:
  - a) Restoranın mutfağını sanal olarak görüntüleme
  - b) Restoranın yemeklerini sanal olarak görüntüleme
  - c) Restoranın şefini sanal olarak görüntüleme
7. Soru- Akşam yemeği yiyenler, dijital masa / rezervasyon yönetim sistemlerini kullanarak
  - a) Rezervasyon yaptıırma Doğru/Yanlış)
  - b) Koltuk düzenlerini ayarlama (Doğru/Yanlış)
  - c) Bir restoranda yemek yiyenleri görüntüleme (Doğru/Yanlış)
8. Soru- Doğru veya Yanlış: Chat botlar ve Sanal asistanlar basit sorular anlayabilir ve neredeyse anında cevaplar sağlar

9. Soru- Doğru veya Yanlış: Temassız QR Code Menüler, müşterilerin çevrimiçi bir dijital menüyü görüntülemesine olanak tanıyan bir QR kodu içerir mi?
10. Soru- Doğru veya Yanlış: Sanal gerçeklik ikram ve konaklama sektöründe kullanılmıyor

## Cevap Anahtarı

### Modül 1 Cevapları - Kişisel Bakım

#### 1.Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:

- Günlük duş veya banyo yapmalısınız
- Diş eti hastalıkları ve diş çürümelerini önlemek için dişlerinizi günde en az bir kez (veya her öğünden sonra) fırçalamalısınız.
- Saçınızı sabun veya şampuanla yıkamalısınız (haftada en az bir kez)
- Tuvaleti kullandıktan sonra ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Yemek hazırlamadan ve / veya yemeden önce ellerinizi sabunla ve tercihen ılık suyla yıkamalısınız.
- Temiz giysiler giymeli veya değiştirmelisiniz.
- Giysilerinizi kuruması için (mümkünse) güneşte asmalısınız. Bu, hastalığa neden olan bazı mikropları ve parazitleri öldürmeye yardımcı olur
- Öksürürken veya hapşırırken diğer insanlardan uzaklaşmalı, burnunuzu ve ağızınızı mendil veya elinizle kapatmalısınız.

#### 2. Cevap - Yanlış, Bazı bakteriler aslında vücudumuz için iyi olabilir

#### 3. Cevap - Bakteriler veya diğer mikroorganizmalar istemediği iki nesne arasında aktarıldığında çapraz bulaşma meydana gelir.

#### 4.Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:

- Kereviz
- Glütten içeren tahıllar (arpa ve yulaf gibi)
- Kabuklular (karides, yengeç ve istakoz gibi)
- Yumurtalar
- Balık
- Acı bakla
- Süt (ve diğer süt ürünleri)
- Yumuşakçalar (midye ve istiridye gibi)
- Hardal
- Yer fıstığı
- Susam
- Soya fasulyesi
- Kükürt dioksit ve sülfidler

-Ağaç fıstıkları (badem, fındık, ceviz, brezilya fıstığı, kaju fıstığı, ceviz, antep fıstığı ve macadamia fıstığı gibi)

5. Cevap - Telefonunuzu tuvalete götürdüğünüzde, bu sadece dikkat dağıtmakla kalmaz, aynı zamanda telefonu bakteri ve mikroplarla kirletme riskini de alırsınız. Son zamanlarda yapılan araştırmalarda, telefonunuzda herhangi bir zamanda inç kare başına ortalama 25.127 bakteri olduğu, bu da cep telefonlarını günlük olarak temas ettiğimiz en kirli nesnelere biri haline getirdiği tespit edildi.

6. Cevap - En az 20 saniye

7. Cevap - Bir sağlık uzmanıyla görüşün

8. Cevap - % 55.

9. Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:

-Koltuk altlarınızı, kasıklarınızı ve ayaklarınızı günde en az iki kez sabunla yıkayın ve iyice kurulayın.

-Koltuk altlarınızı düzenli olarak tıraş etmek.

-Antiperspirantlar ve deodorantlar kullanmak.

-Giysilerinizi düzenli olarak değiştirmek ve yıkamak.

-Pamuk, yün ve ipek gibi doğal kumaşlar giymek.

-Antibakteriyel çorap giymek.

10. Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:

-Bulaşıcı hastalıklar.

-Üretkenliği olumsuz etkileyen bir yaralanma veya hastalık.

-Teşhis edilmiş bir tıbbi durum.

-Uyku ve yorgunluk.

-Hastaneye yatış.

-Tıbbi bir randevu.



## Modül 2 Cevapları - Ağırlama ve Müşteri Hizmetleri

1. Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:
  - Gülümsemek
  - Göz teması kur
  - Samimi ve dostça bir karşılama ile açın
2. Cevap - c) Kadınlar, Erkekler, Çocuklar
3. Cevap - Doğru
4. Cevap - b) Bekleyen personel, çatal ve kaşık kullanarak her müşterinin tabağına düz servis tabağından yemek servis eder.
5. Cevap - c) Bilmiyorum, ama gidip sizin için bulacağım
6. Cevap - Yanlış - Sabırlı Olun, Herkes bitirene kadar hiçbir tabağı temizlemeyin
7. Cevap - Mümkün olduğunca çabuk
8. Cevap - Aşağıdakilerden herhangi biri:
  - Çiğ ve pişmiş yiyecekler için farklı kaplar, tabaklar ve doğrama tahtaları kullanın
  - Çiğ ve pişmiş yiyecekler için kapları, tabakları ve doğrama tahtalarını görevler arasında iyice yıkayın
  - Özellikle alerjen içeren yemekler hazırlamak için kullanılmışlarsa, her kullanımdan önce aletleri temizlemek
  - Çiğ eti yıkamadığınızdan emin olun
  - Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra ve yemeye hazır yiyeceklere dokunmadan önce ellerinizi yıkayın.
  - Belirli alerjenler içeren ve içermeyen bulaşıkları hazırlarken ellerinizi iyice yıkayın.
9. Cevap - Bir suç, 20.000 £ 'ya kadar para cezası veya 6 ay hapis cezası
10. Cevap - Tağşiş, yanlış ölçüm, kasıtlı bulaşma gibi yanlış uygulamaların sayısız ilgili kanun kapsamında cezalandırılmasını sağlar.

## Modül 3 Cevapları - Gıda Hijyeni

1. Cevap - Doğru
2. Cevap - Doğru
3. Cevap - b) Alerjenik tehlikeler
4. Cevap - Doğru
5. Cevap - Yiyecekler, yakındaki el yıkama ve sanitasyon lavabolarından gelen atık su ile kolayca kirlenebilir.
6. Cevap - Doğru
7. Cevap - c) 8 ° C ve 60 ° C
8. Cevap - Yanlış: Pişirdikten sonra yiyecekler olabildiğince çabuk (iki saat içinde) soğutulmalı, doğru sıcaklıkta buzdolabında saklanmalı ve iki gün içinde tüketilmelidir?
9. Cevap - b) tarihleri 'son kullanma'; Tarihe kadar kullanım, gıdanın artık yenmek için güvenli olmadığı zamanlarla ilgilidir, oysa tavsiye edilen son tüketim tarihi, güvenlikten çok kalitenin bir göstergesidir. "Tavsiye Edilen Son Tüketim tarihi" geçen yiyeceklerin yenmesi genellikle güvenlidir, ancak en iyisi olmayabilir.
10. Cevap -
  - a) İçine girilen buzdolaplarının ve dondurucuların yıkanması ve sterilize edilmesi (**Haftalık**)
  - b) Duvarların temizlenmesi / silinmesi (**Günlük**)
  - c) Mikrodalgalar, kahve makineleri, ekmek kızartma makineleri ve dilimleyiciler gibi ekipmanların temizlenmesi / silinmesi (**Günlük**)
  - d) Ocakların, tavaların, ızgaraların vb. arkasını yıkamak (**Aylık**)

## Modül 4 Cevaplar - Sosyal Beceriler

1. Cevap – Aşağıdaki herhangi 3 kişi
- a) Sizi denetleyen kişiler
- b) Mutfaktaki iş arkadaşları
- c) Restoran çalışanları
- d) Misafirler
- e) Barmanler
- f) Restorandaki müşteriler
- g) Tedarikçiler
2. Cevap - Karşılaştığınız müşteriler ve birlikte çalıştığınız insanlar farklı sosyal, ekonomik ve kültürel geçmişlere sahip olacağından kültürel açıdan bilinçli olmanız gerekecektir. Sonuç olarak, kültürel olarak farkında olma ve sizinkinden farklı tutum ve normlara uyum sağlama beceriniz çok önemlidir.
3. Cevap - Doğru
4. Cevap - Doğru
5. Cevap - Yanlış
6. Cevap - Doğru
7. Cevap - Doğru
8. Cevap -
- a) Olabildiğince hızlı konuş (Yanlış)
- b) Dikkat dağıtıcı unsurları engellemeyin (Doğru)
- c) Kural koyun (Yanlış)
- d) Gülümseyin (Doğru)
- e) Nefesinizi tutun (Yanlış)
9. Cevap - b) Övgü genellikle alıcıdan çok verenle ilgilidir
10. Cevap - e) Yukarıdakilerin hepsi

## Modül 5 Cevaplar - Yemek ve Ağırlama Sektöründe Yeni Teknolojiler

1. Cevap - Doğru
2. Cevap - c) 500%
3. Cevap - d) Romanya
4. Cevap - c) 2016
5. Cevap - Doğru
6. Cevap - a) Restoranın mutfağını sanal olarak görmek
7. Cevap  
a) Rezervasyon yapmak (Doğru)  
b) Oturma düzenini ayarlamak (Doğru)  
c) Restoranda yemek yiyenleri görmek (Yanlış)
8. Cevap - Doğru
9. Cevap - Doğru
10. Cevap - Yanlış



Bu proje, Erasmus+ Programı kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenmektedir. Ancak burada yer alan görüşlerden Avrupa Komisyonu ve Türkiye Ulusal Ajansı sorumlu tutulamaz.

## Partners



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

2019-1-TR01-KA202-074775

