

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

1. AMAÇ

1.1. Bu prosedür ile gıda işletmelerinin (Lattas Coffee, Şahkulu Kahvecisi ve Scalatta Lunch & Dinner) operasyon standartlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. UYGULAMA

2.1. Genel Kurallar

2.1.1. Operasyon Saatleri

2.1.1.1. Gıda işletmelerinin operasyon saatleri kış döneminde 09:00 - 21:00, yaz döneminde 09:00 – 22:00 arasındadır.

2.1.1.2. Her personel (yöneticileri tarafından gün içerisindeki yoğunluğa göre düzenlenecek saatlerde) 30 dakika dinlenme, 30 dakika yemek molası kullanabilir.

2.1.1.3. Açılış saatinde işletme ürün ve hizmet servisine hazır olmalıdır. Tüm açılış izlekleri tamamlanmış olmalıdır (*Bkz: 2.2. Açılış İzlekleri*).

2.1.1.4. Kapanış saatinde işletmede bulunan misafirler masaları boşaltana kadar, işletme açık tutulur.

2.1.1.4.1. Kapanış saatinden 15 dakika önce “last call-son sipariş” iletişimi kurulmalıdır.

2.1.1.4.2. Kapanış saatinde adisyonlar masalara gönderilebilir. Ayrıca işletmenin kapanacağına dair uyarı şeklinde bir iletişim kurulamaz.

2.2. Tanımlar

2.2.1. Kuver: Bir müşteri veya konuğun kullanımına sunulan ve masada yer alan çatal, bıçak, tabak gibi aksesuarların tümü.

2.2.2. Menaj: Masa üzerinde bulunan baharat, peçete takımlarının toplu ismi.

2.2.3. Servant: İşletmelerin uygun noktasında konumlandırılmış, içinde servis personelinin yedek malzemelerinin (çatal, bıçak, peçete vb.) bulundurduğu çekmeceli dolaptır.

2.2.4. Sanitasyon: Ortamın hastalıklara yol açabilecek mikroorganizmalardan arındırılması için gerekli işlemleri sağlık ve temizlik kurallarına uygun yapmaktır. Sanitasyon işlemi temizlik işlemi ile beraber yapılır.

2.2.5. Temizlik: Herhangi bir ortamda görülebilir kir ya da kir kalıntılarının fiziksel veya kimyasal yolla arındırılmasıdır. Temizlik yapılmış bir ortam hijyenik olmayabilir. Yapılan temizliğin hijyen açısından uygun olabilmesi için gözle görülmeyen insan sağlığına zarar veren mikroorganizmalar, (gıda üretim alanlarına uygun) dezenfektan etkili kimyasallar ile yok edilmesi gerekir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	1 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

2.2.6. Dezenfeksiyon: Hastalıklara neden olabilecek mikroorganizmaların yok edilerek ya da ortamdaki uzaklaştırılarak sayılarının azaltılması işlemidir. Temizlik ve sanitasyon işleminden sonra, gerekli alan ve durumlarda yapılır.

2.2.7. HACCP: HACCP, gıda işletmelerinde, sağlıklı gıda üretimi için gerekli olan hijyen şartlarının (personel hijyeni, ekipman hijyeni, hammadde hijyeni, ortam hijyeni, vb.) belirlenerek bu şartların sağlanması, üretim ve servis aşamasında tüketici açısından sağlık riski oluşturabilecek nedenlerin belirlenmesi ve bu nedenlerin ortadan kaldırılması temeline dayanan bir ürün güvenilirliği sistemidir. HACCP, İngilizce Hazard Analysis and Critical Control Point - Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları ifadesinin kısaltmasıdır.

2.3. Açılış İzlekleri

- 2.3.1. İşletme kendi elektrik tesisatından yönetiliyorsa, elektrik panosunda etiketler ile işaretlenmiş şalterler kaldırılır. Dış aydınlatma şalterleri açılıştan kaldırılmaz.
- 2.3.2. Espresso makinası açılır.
- 2.3.3. Çay makinası açılır ve 100 dereceye ayarlanır.
- 2.3.4. Türk kahve makinaları açılır.
- 2.3.5. Tost makinası açılır ve 80-90 dereceye ayarlanır.
- 2.3.6. Bulaşık makinasının tıpası yerine takılır. Yarım çay bardağı bulaşık deterjanı makinenin içine atılır. Yeşil düğmeye basılarak makine su almaya başlar. Makine suyu ısıttığında hazır olacaktır.
- 2.3.7. Masa ve sandalyeler, açılır ve yerlerine yerleştirilir.
- 2.3.8. Masalar ve sandalyeler durulama gerektirmeyen-dezenfektan etkili kimyasal ve bez ile silinir. Masa ve sandalye temizliğinde koku bırakan sirke, çamaşır suyu vb. ürünler kullanılmaz. (Bkz: Tablo: 3.3. Hijyen ve Sanitasyon Standartları, PR901-FR1 Periyodik Temizlik İşleri Kontrol Formu)
- 2.3.9. Küllükler masalara yerleştirilir.
- 2.3.10. Masaüstü broşürlükler ve şekerlikler masalara yerleştirilir.
- 2.3.11. Masaüstü çiçeklikleri yerleştirilir. Çiçeklerin haftalık kontrolünden ilgili meydancı sorumludur, ancak çiçekler tazeliğini yitirmişse ise görevli garson tarafından derhal değiştirilmesi sağlanır.
- 2.3.12. Zemin temizliği faraş-fırça ve nemli mop ile yapılır.
- 2.3.13. İşletmede stoklanan malzemeler kontrol edilir, eksik malzemeler temin edilir.

2.4. Kapanış İzlekleri

- 2.4.1. Espresso makinası temizlik prosedürü uygulanır.
- 2.4.2. Çay makinası kapatılır. Çay demlikleri boşaltılıp yıkanır.
- 2.4.3. Türk kahve makinaları kapatılır ve temizliği kontrol edilir.
- 2.4.4. Tost makinası kapatılır ve tel fırça ile temizlenir.
- 2.4.5. Kirli bulaşıklar temizlendikten sonra bulaşık makinesi kapatılır. Tıpası çıkartılır ve suyunu boşaltması sağlanır. Kirli bulaşık ertesi güne bırakılmaz.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	2 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

- 2.4.6. Kek, poğaçaya ve benzeri ürünler buzdolabına kaldırılır ve ürünlerin sergilendiği ekipmanlar temizlenir.
- 2.4.7. Yer temizliği faraş-fırça ve nemli mop ile yapılır.
- 2.4.8. Küllükler toplanır, içleri su ve fırça ile temizlenip kurumaya bırakılır.
- 2.4.9. Çiçekler toplanır ve suları yenilenerek ertesi güne hazır şekilde, zarar görmeyecekleri bir yerde saklanır.
- 2.4.10. Masa ve sandalyeler silinir. Ardından toplanır, iç alanda istiflenir.
- 2.4.11. +4 dolaptaki tüm malzeme kontrol edilir. Ağzı açıkta gıda ürünü bırakılmaz.
- 2.4.12. Tezgahlarda, raflarda ve çekmecelerdeki tüm gıda maddeleri kontrol edilir ve ağzı açıkta ürün bırakılmaz.
- 2.4.13. Çöpler atılır. Çöp bırakılmaz.
- 2.4.14. Evye temizlenir. Evye temiz bırakılır.
- 2.4.15. Çıkarken en son buzdolapları kontrol edilir.
- 2.4.16. Kapanmış olması gereken cihazlar kontrol edilir, yangın tehlikesi ve benzeri kazalara karşı son kontrol eksiksiz yapılmalıdır.
- 2.4.17. Tüm dış alan tipi ısıtıcılar ve müzik sistemi kapatılır.
- 2.4.18. Tüm kontroller tamamlandıktan sonra, ilgili şalterler indirilir.
- 2.4.19. Stok takip formu doldurulur ve ilgisine e-posta ile gönderilir.
- 2.4.20. İşletmenin kapısı/kapıları kapatılır ve kitlenir.

2.5. Restoran Temizlik ve Bakımı

- 2.5.1. Temizlenmesi gereken bölümler ve bölümlere ait temizlik talimatları aşağıda belirtilmiştir.
- 2.5.2. Temizlik ve bakım periyodları için **PR901-FR1 Periyodik Temizlik İşleri Kontrol Formu** kontrol edilir ve yapılan işlemler kayıt altına alınır.
- 2.5.3. Mutfaklarda yapılan günlük ve aylık bakım ve temizlik işleri **PR901-FR004-1-2 Mutfak Temizlik ve Bakım İşleri** isimli form ile takip edilir ve kayıt altına alınır.

1. Salon

1.1. Zemin Temizliği

- 1.1.1. Zemin temizliğinde önce kaba toz ve çöpler faraş-fırça ile alınır.
- 1.1.2. Yüzey temizleyicili su ve nemli paspas ile yerler paspaslanır.
 - 1.1.2.1. Evlerde kullanılan tek kovalı paspaslar kullanılamaz. Çift kovalı, temiz-pis su ayrımı yapabilen paspas seti kullanılabilir. (Bkz: 3.3. Hijyen ve Sanitasyon Standartları)
- 1.1.3. Zemin en son nemli mop ile silinir.
- 1.1.4. Islak paspas ve nemli mop ile çalışırken **“Dikkat Kaygan Zemin”** tabelası zemine konulur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	3 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

1.2. Servant & Self Servis Ünite Temizliği

- 1.2.1. Servantın üstü uygun kimyasal temizleyiciler ile silinir.
- 1.2.2. Eksikler varsa, tamamlanır.

1.3. Masa ve Sandalye Temizliği

- 1.3.1. Masa ve sandalye temizliği her kullanımın ardından tekrarlanır.
- 1.3.2. Masalar ve sandalyeler sadece masa ve sandalye temizliği için belirlenmiş bezler ile yapılır.
- 1.3.3. Uygun ürün ve ekipman ile masa ve sandalyeler silinir.
- 1.3.4. Masa, sandalye bacakları silinen bez ile masa üstü silinmemelidir.
- 1.3.5. Masa bezleri her zaman temiz olmalıdır.
- 1.3.6. Kötü kokan, kirlenmiş, göze hoş görünmeyen bir bez veya temizlik ekipman asla kullanılmamalıdır.

1.4. Duvar ve Tavan Temizliği

- 1.4.1. Duvar ve tavan temizliği iki haftalık periyotta yapılır. Normal rutinin dışında bir kirlenme görüldüğü takdirde anında müdahale edilmesi gerekir.
- 1.4.2. Toz, kir kalmayacak şekilde aplikler, çerçeveler, duvarlar ve tavan armatürleri temizlenir.

1.5. Cam ve Ayna Temizliği

- 1.5.1. Cam yüzey temizleyici ve uygun bez ile cam ve ayna yüzeyler temizlenir.
- 1.5.2. Temizleyici yüzeye püskürtülüp, iz kalmayacak şekilde silinir.

1.6. Teşhir Tezgahı / Dolabı / Rafı Temizliği

- 1.6.1. Ahşap yüzeyler ahşap temizliği için belirlenmiş temizlik maddeleri ile silinir.
- 1.6.2. Paslanmaz yüzeyler paslanmaz yüzeyler için belirlenmiş temizlik maddeleri ile silinir.
- 1.6.3. Cam yüzeyler cam temizliği için belirlenmiş temizlik maddeleri ile silinir. Cam yüzeylerde silme işleminin ardından herhangi bir iz kalmamış olmalıdır.

1.7. Açık Alan Temizliği

- 1.7.1. Salon temizliği içindeki zemin, masa sandalye, cam ve ayna için geçerli olan uygulamalar bu bölümde de aynıdır.
- 1.7.2. Zemin temizliği için ek olarak, dış alanlardaki çöpler toplanır, yüzeyler yıkanır. Hortum yardımı ile bol su ile, kir ve tozların su ile yıkanarak temizlenmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	4 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

2. Makine ve Ekipman

2.1. Kullanılan ekipmanların bir kısmı bulaşık deterjanı yardımı ile elde, bir kısmı da bulaşık makinesi ile yıkanır.

2.2. Elde yıkama işleminde sünger ve bezler kullanılır. Metalik veya sert yüzeyli cisimler çizilmelere neden olduğundan kullanılmaz.

2.3. Yıkanan ekipmanlar kurutmaya bırakılır veya hemen kullanılacaksa kuru bir bez ile silindikten sonra kullanılır. Kullanılan bezin, kurulama işleminden başka bir alanda kullanılmaması gerekir.

2.4. Espresso Makinesi

2.4.1. Kullanım miktarına bakılmaksızın kapanışta izlenecek temizlik prosedürü aşağıdaki gibidir.

2.4.2. Espresso makinesinin grup başlarından sıcak su akıtılır ve ardından yumuşak bez ile bu ağızlar silinir.

2.4.3. Atık su kanalı açılıp yıkanır ve atık kahve vb. kirler kanaldan temizlenir.

2.4.4. Süt köpürtme çubuğu ve kazanın temizliği için, sıcak suyun içine süt çubuğu temizleyicisi konur ve bu su ile çubuk çalıştırılır. İşlem bitince kapatılır ve çubuk silinir.

2.4.5. Espresso makinesinin kaşıkları, filtre bölümleri çıkarılarak sıcak su ile yıkanır ve suyu süzülecek şekilde bırakılır.

2.4.6. Espresso makinesine haftalık periyotlarda yapılması gereken temizlik ve bakım işlemi *3.3 Hijyen ve Sanitasyon Standartları* bölümünde açıklanmıştır.

2.5. Kahve Değirmeni

2.5.1. Kahve değirmeni çekirdek kahveyi öğütme işlemi sırasında, kahve tozu ile kirlenir, kirlendikçe değirmenin temizlenmesi gerekir.

2.5.2. Kahve değirmeninin dış yüzeyinde oluşan kahve tozu, hafif nemli bir bez ile silinip alınır.

2.5.3. Kahve değirmeninin üstündeki kahve çekirdeği haznesi her ayın son gününde yıkanır. Kalan çekirdekler temizlik öncesi bir kaba alınır. Hazne elde yıkanır ve gecedan kurumaya bırakılır. Ertesi gün hazne yerine takılır ve çekirdekler hazneye doldurulur.

2.6. Filtre Kahve Makinesi

2.6.1. Filtre haznesi, kahve demlendikten sonra temizlenir.

2.6.2. Kahve potları (cam termoslar), her seferinde deterjanlı su ile çalkalanır ve bol su ile durulandıktan sonra kullanılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	5 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

2.7. Çay Makinesi

2.7.1. Çay makinesi hem kullandıkça temizlenmesi gereken hem de rutin temizlik yapılması gereken bir makinedir.

2.7.2. *Kullandıkça gerek duyulacak temizlik:*

2.7.2.1. Çay demlikleri çay yapmadan önce su ile çalkalanmalı, olabilecek toz vb. şeylerden arındırılmalıdır.

2.7.2.2. Kapanışlarda demlikler az deterjanlı su ile yıkanır ve bol temiz su ile durulanır.

2.7.3. *Rutin temizlik:*

2.7.3.1. Su haznesi her ayın son günü kapanışta, kireç sökücü ile kireçten arındırılmalıdır.

2.7.3.2. Kireç çözücü ürün, kireçli yüzey üzerine (haznede sıcak su varken) dökülerek 10-15 dakika temas etmesi sağlanır. Gerekli durumlarda ürün sert bir süngere sürülerek temizlemek istenen kireçli bir yüzey de temizlenebilir.

2.8. Türk Kahvesi Makinesi

2.8.1. Türk kahve makinası kullanıldıkça temizlenmesi gerekir. Aynı zamanda her akşam su haznesi bölümü temizlenmelidir.

2.8.2. Kahve pişirme potları her kullanımdan sonra az deterjanlı su ile çalkalanır ve bol su ile durulanır.

2.8.3. Akşam kapanışlarda su haznesi boşaltılır. Bol su ile temizlenip, yerine takılır.

2.9. Bulaşık Makinesi

2.9.1. Endüstriyel bulaşık makineleri ev tipi makinelerden farklı olarak sıcak sularını hazır tutarlar. Bu su bulaşık sepetinin hemen altında birikir. Her gün bu suyun yenilenmesi gerekir. Bulaşık makinesi temizliği için, her akşam kapanışta ve gerekirse gün içinde suyun yenilenmesi ve iç temizliğinin yapılması gerekir.

2.9.2. Kapanışlarda şalterden makinenin elektriği kesilir.

2.9.3. Bulaşık makinesi temizliği için makinenin suyu boşaltılır.

2.9.4. Filtresi çıkartılıp yıkanır.

2.9.5. Aynı şekilde suyun biriktiği hazne yıkanır ve kirlere arındırılır.

2.9.6. Temiz filtre makineye takılır.

2.9.7. Akşam kapanışta sabah için makinenin suyu boşaltılmış olarak bırakılır.

2.9.8. Temiz su sabah açılışta çekilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	6 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

2.10. Buzdolabı ve Derin Dondurucu

2.10.1. Buzdolapları ve derin dondurucular aylık ve ihtiyaç duyuldukça temizlenmesi gereken cihazlardır. Bu cihazların temizliği esnasında cihazlar çalışmıyor olmalı, elektriği kesilmelidir.

2.10.2. Buzdolapları ve derin dondurucu temizliği için cihazların elektriği kesilir.

2.10.3. İçerideki ürünler başka bir dolaba boşaltılır.

2.10.4. Buzlanma varsa buzlar çözdürülmelidir. Kazıyıcı vb. hiçbir ekipman ile buza müdahale edilmemeli, erimesi beklenmelidir.

2.10.5. Buzdolabının içi dezenfektan etkili genel temizleyici ile silinir, ıslak bez ile durulanır ve temizlenir.

2.10.6. Buzdolabı temizliği sırasında dışarı çıkarılan ve istemsizce çözdürülen hiçbir ürün tekrar dondurulmamalıdır.

2.11. Türk Kahvesi Değirmeni

2.11.1. Hafif nemli bir bez ile genel yüzey temizliği yapılır.

2.11.2. Değirmenin haznesinde bir sonraki güne çekilmiş kahve bırakılmamalıdır. Kalan kahve saklama kabında hava geçirmeyecek şekilde saklanmalı, ertesi gün tekrar hazneye konulmalıdır.

2.11.3. Dişlilerin ve değirmen ünitesinin bakımı için işlem yapılmamalı, ayda bir kez teknik servis çağırılmalıdır.

2.12. Buz Makinesi

2.12.1. Buz makinesi her ay kapanışta, içindeki tüm buzlar boşaltılarak temizlenir.

2.13. Mikrodalga

2.13.1. Mikrodalga fırın iç yüzeyi her gün ve gerektiğinde temizlenir.

2.13.2. Uygun yağ çözücü ürünler, çok iyi durulama yapılması şartıyla kullanılabilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	7 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

3. Mutfak

3.1. Genel Temizlik ve Hijyen Talimatları

- 3.1.1. Mutfak zemini her zaman temiz olmalıdır, dışarıdan gelen etkenler ile kirletilmemelidir. Mutfak girişlerinde ve tuvalet çıkışlarında bulunan antiseptikli paspaslar veya havuzlarda ayakkabı temizliği yapılır.
- 3.1.2. Yemek üretimine başlamadan önce eller yıkanır ve kağıt ürünler ile kurulanır.
- 3.1.3. Yemek yaparken kullanılan aletler ve tezgahı dezenfekte edilmeden üretime başlanmaz.
- 3.1.4. Çalışma başlamadan önce temiz önlükler giyilir, bone takılır ve eldiven takılır.
- 3.1.5. Yiyecek üretimi yapılan bölümde ve servis alanlarında yiyecek ve içecek tüketilemez.
- 3.1.6. Yemek üretimi lavabolarında ve bulaşık alanları vücut temizliği için kullanılamaz.
- 3.1.7. Mutfakta veya depolama alanlarında haşere, böcek gibi organizmalar tespit edildiğinde derhal müdahale edilmesi sağlanır.
- 3.1.8. Et, tavuk, yumurta ve balık gibi gıdalar iyice pişirilir.
- 3.1.9. Pişmiş yemeği tekrar ısıtırken tamamen ısınmasına dikkat edilir.
- 3.1.10. Pişmiş yemekler oda ısısında 2 saatten fazla bırakılmaz, yiyecekler buzdolabında saklanır.
- 3.1.11. Pişmiş yemekler tabağa koyulana dek sıcak tutulmalıdır.
- 3.1.12. Donmuş gıdalar oda ısısında bekleterek çözdürülmemelidir.
- 3.1.13. Tüm üretimlerde artılmış su kullanılır.
- 3.1.14. Çiğ yenilecek sebze ve meyveler iyice yıkanır ve sirkeli su ile temas ettirilmeden servis edilmez.
- 3.1.15. Son kullanma tarihi geçen gıdaları derhal depoya gönderilir.
- 3.1.16. Mutfak ve üretim alanlarında depolanması gereken ürünlerin saklama koşulları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Tüm ürünler orijinal ambalajında saklanmalı, gerekirse streçlenmeli veya folyolanmalıdır. Kahve çekirdeklerinin ve çekilmiş kahvenin nemsiz, gün ışığından uzak ve orijinal ambalajında saklanması gerekir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	8 / 21



Yiyecekler	Isı (C)	Maksimum Saklama Süresi
ET- BALIK – TAVUK		
Büyük parça etler	0 – 2.2	3 – 5 gün
Tavuk	-3	1 – 2 gün
Kıyma	-3	2-5 saat
Balık	-3	1 – 2 gün
Yumurta	4 – 7	1 hafta
Pişmiş Yemekler	0 – 2.2	1 gün
Kremalı Tatlılar	0 – 2.2	1 gün
SÜT VE SÜT ÜRÜNLERİ		
Pastörize süt	3.3 – 3.9	1 gün
Tereyağı	3.3 – 3.4	2 hafta
Kaşar peyniri	3.3 – 3.4	6 ay
Beyaz peynir	3.3 – 3.4	3 – 7 gün
MEYVELER		
Şeftali- çilek- erik vb.	4.4 – 7.2	2- 5 gün
Elma- armut- turunçgil	4.4 – 7.2	1 – 2 hafta
SEBZELER		
Havuç- kabak vb.	4.4 – 7.2	1 – 2 hafta
Yeşil yapraklı sebzeler	4.4 – 7.2	4 – 5 gün
Patates- soğan vb.	10	3 – 4 ay
DONMUŞ GIDALAR	-18	3 – 4 ay

3.2. Çapraz Bulaşma

- 3.2.1. Bakteriler, bir gıdanın diğer bir gıdaya doğrudan teması veya damlaması yoluyla kolaylıkla bulaşabilir. Çapraz bulaşma gıda zehirlenmesinin başlıca sebeplerindendir. Bulaşmanın kontrolü ürün çeşidine göre değişiklik gösterir. Çapraz bulaşmanın engellenmesi için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.
- 3.2.2. Açık satılan ve yüksek risk grubundaki gıdalar için daha dikkatli olunmalıdır. Bu tip gıdalar fiziksel olarak birbirinden ayrı tutulmalıdır.
- 3.2.3. Sergilenen gıdalar uygun şekilde ambalajlanmış veya üzeri kapatılmış olmalıdır.
- 3.2.4. Çiğ yiyeceklerde mikroorganizmaların olduğu unutulmamalıdır. Çiğ yiyeceklerin, önceden pişirilmiş veya tüketime hazır yiyeceklere temas etmesi halinde, bakteriler bu gıdalara da bulaşabilir. Bu nedenle çiğ ve pişmiş gıdalar ayrı tutulmalıdır.
- 3.2.5. Çiğ etin dış ambalajına, zararlı bakteriler bulaşmış olabilir. Bu nedenle paketli dahi olsa çiğ et, diğer tüketime hazır gıdalardan ayrı tutulmalıdır. Eğer pişmiş ve çiğ yiyecekler aynı soğutucuda saklanacaksa, çiğ gıdaların ambalajlanmış ya da kapatılmış olarak her zaman hazır ya da pişmiş yiyeceklerin altındaki raflara konulması gerekir. Böylece, çiğ yiyeceklerin pişmiş yiyecekler üzerine damlaması engellenmiş olur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	9 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

- 3.2.6. Çiğ ve pişmiş gıdalar için ayrı ekipmanlar kullanılmalıdır.
- 3.2.7. Gıdaların sıcaklık kontrolleri düzenli olarak yapılmalı, kullanımdan önce ve sonra termometreler temizlenmelidir.
- 3.2.8. Çiğ ve pişmiş gıdaların aynı tezgâhta hazırlanması durumunda, kişisel hijyene özen gösterilmesi gerekmektedir. Ayrı alet, ekipman, hazırlama alanı, temizlik araçları (bez, sünger, fırça vb) kullanılmalıdır. Kesme, doğrama ekipmanlarında kullanılacak uluslar arası renk kodları aşağıdaki gibidir.

Kırmızı	– Çiğ Kırmızı Et
Mavi	– Çiğ Deniz Ürünleri
Sarı	– Çiğ Kümes Hayvanları
Kahverengi	– Pişmiş Ürünler
Yeşil	– Çiğ Sebzeler
Beyaz	– Unlu Mamuller ve Süt Ürünleri

- 3.2.9. Mutfak ve üretim alanlarında depolanan yiyeceklerde, kokma, çürüme, ekşime ve küflenme gibi belirtilere karşı dikkatli olunmalıdır.

3.3. Kişisel Hijyen

3.3.1. El ve Tırnak

- 3.3.1.1. Eller çalışmaya başlamadan önce dezenfeksiyon etkili sıvı sabun ve su ile yıkanmalıdır. Kurulama işlemi mutlaka tek kullanımlık kağıt ürünler ile yapılmalıdır.
- 3.3.1.2. Tırnaklar kısa olmalıdır.
- 3.3.1.3. Oje sürülmemeli, yüzük ve benzeri takılar takılmamalıdır.
- 3.3.1.4. Açık yara, iltihap vb. tüm durumlarda sargı ile kapatılmalı ve kesinlikle gıdaya temas etmemelidir.
- 3.3.1.5. Çalışma sırasında gerekli yerlerde eldiven kullanılmalıdır. Kullanılan eldiven kullanım sonrası atılır. Tekrar kullanılmaz.
- 3.3.1.6. Çiğ gıdalar ile temasın ardından, eller yıkanmalıdır.

3.3.2. Saç ve Sakal

- 3.3.2.1. Saçlar temiz ve bakımlı olmalıdır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	10 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

3.3.2.2. Saçlar uzun ise toplu olmalıdır.

3.3.2.3. Erkekler her gün sakal tıraşı olmalıdır.

3.3.3. Kıyafet Temizlik ve Bakımı

3.3.3.1. Çalışma esnasında giyilen kıyafetlerin yeni yıkanmış olmasına dikkat edilir. Çok sıcak günlerde gün ortasında gömlek/t-shirt değişimi yapılabilir.

3.3.3.2. Kıyafetlerin sökülük, yırtık, renk solması, yanık izi ve leke gibi sorunlarının olmamasına dikkat edilir.

3.3.3.3. Kişisel temizliğin en önemli unsuru ter kokusundan uzak kalmaktır. Kıyafetler giyilmeden önce mutlaka duş alınmalı ve deodorant (krem, sprey veya stick) kullanılmalı, gün içinde gerekirse duş alınmalı ve yeniden deodorant uygulanmalıdır. Kötü kokulu ve kirlenmiş vücuda ve kıyafete deodorant uygulanmamalıdır.

3.3.4. Üniformalar Veya Standart Kıyafetler

3.3.4.1. Çalışma alanında, *PR705 Kılık ve Kıyafet Prosedüründe* belirtilen kıyafetlerden başka kıyafet giyilemez, fular, bere, şapka gibi ekstra aksesuarlar kullanılamaz.

3.4. Hijyen ve Sanitasyon Standartları

3.4.1. Genel temizlik ve sanitasyon işlemlerinde aşağıdaki ekipmanlar ve malzemelerden başka bir ürün kullanılamaz.

	Bölge	Ekipman	Ürün
1	Zemin (Temel)	Faraş-Fırça	-
2	Zemin (Islak)	Çift Kovalı Paspas Seti	P300
3	Zemin (Kuru)	Nemli Mop	Su / PRO14
4	Servant & Self Servis Ünite	Yeşil Bez	PRO14
5	Masa ve Sandalye	Mavi Bez	PRO14
6	Duvar ve Tavan	Yeşil Bez	PRO14
7	Cam ve Ayna	Mavi Bez	PRO14
8	Teşhir Tezgahı / Dolabı / Rafı (Ahşap)	Mavi Bez	PRO14
9	Teşhir Tezgahı / Dolabı / Rafı (Paslanmaz)	Mavi Bez	INOTAN
10	Teşhir Tezgahı / Dolabı / Rafı (Cam)	Mavi Bez	PRO14
11	Açık Alan	Faraş-Fırça	-
12	Tuvaletler	Kırmızı Bez+Fırça	PRO64
13	Lavabolar	Sarı Bez	PRO62
14	Hava Şartlandırma (Üretim Alanları Hariç)	-	PRO52
15	Espresso Makinesi (Grup Başı ve Kaşıklar)	Tel Fırça+Kör Tıpa	Puly Caff
16	Çay Kazanı	-	CONTRA
17	Yardımcı Bulaşık Yıkama / Ön Daldırma	-	M306
18	Bulaşık Makinesi Deterjanı	-	HRC K101
19	Bulaşık Makinesi Parlatıcı	-	HRC K103

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	11 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

20	Elde Bulaşık Yıkama	-	-
21	Yağ Çözücü	-	PERGAL
22	El Yıkama	-	Sıvı Sabun
23	Meyve-Sebze Yıkama	-	Sirkeli Su

3.5. Tüketici İlişkileri

3.5.1. **Olağandışı Durumlar** (Bkz: PR712 Olağandışı Durumlar Prosedürü)

3.5.2. **Müşteri İle İletişimin Temel Kuralları:** Gıda işletmeleri personeli, müşteriler işletmeye geldikleri ilk anda aşağıdaki temel beklentileri karşılamalıdır. Bu yaklaşımın sürekliliği sağlanmalıdır.

- İlgiyle ve hızla karşılanmak.
- Güler yüz görmek.
- Hızlı ve uygun servis.
- Aynı standartta ürüne günün her saatinde ulaşabilmek.
- Beklemeden hesap ödeme ve güler yüzle uğurlanmak.

3.5.2.1. Anlaşılır bir dil ile tane tane konuşulur.

3.5.2.2. Etkin bir şekilde müşteri istekleri, şikayetleri veya herhangi bir geribildirim dinlenir.

3.5.2.3. Göz teması kurulur, mümkünse isim ile hitap edilir.

3.5.2.4. İsteğin doğru anlaşıldığı gerekirse tekrar edilerek teyit alınır.

3.5.2.5. Başka bir isteğinin olup olmadığı sorulur.

3.5.2.6. Kişisel sorunlar veya huzursuzluklar kesinlikle müşteriye ve çalışma ortamına yansıtılmamalıdır.

3.5.2.7. İşletmeye gelen müşterileri takip etmek ve devamlı gelen müşterileri ayırt edebilmek gerekir. Devamlı müşterilere isimleri ile hitap etmek ve sürekli tercih ettikleri ürünler ile ilgili proaktif davranmak.

3.5.2.8. Her müşteriye aynı kalitede hizmet vermek, müşteri ayırt etmemek.

3.6. İkram ve İndirim

3.6.1. İkram yetkisi sadece Gıda İşletmeleri Yöneticisi tarafından kullanılabilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	12 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

3.6.2. Grup şirketlerinde çalışan personeller ve personellerin birinci dereceden yakınlarına %25 indirim uygulanır. Bu oranın dışında kimseye indirim uygulanamaz.

3.6.3. Gıda İşletmeleri Yöneticisinin talimatı ile iletişim güçlendirmek, şikayet önlemek amaçları ile indirim yapılabilir.

3.6.4. Şikayet Yönetimi

3.6.4.1. Yanlış-eksik sipariş şikayetlerinde, siparişin tümü veya belirli kısmı tamamen yenilenir.

3.6.4.2. Müşterinin üründen veya servisten memnun kalmaması durumunda, hiçbir sorgulama yapılmadan ürün değiştirilir.

3.6.4.3. Siparişlerin gecikmesi durumunda müşterinin masasına gidilerek bilgi verilir ve özür dilenir.

3.6.4.4. Gıda İşletmeleri Yöneticisi şikayet yönetimi veya iletişim güçlendirme sebepleri ile ikram yapma yetkisine sahiptir.

3.6.4.5. Gıda İşletmeleri Yöneticisi şikayet yönetimi kapsamında, hatanın işletmeden kaynaklandığına kanaat getirirse, geri ödeme yapma yetkisine sahiptir.

3.6.5. Müşteriler ile İlgili Özel Durumlar

3.6.5.1. Sipariş vermeden ve mazeret bildirmeden gereksizce masa işgal eden müşteriler nazikçe uyarılır.

3.6.5.2. Dışarıdan yiyecek ve içecek getirilmesi yasaktır, böyle durumlarda müşteriler nazikçe uyarılır.

3.6.6. Personel Arasındaki İletişim ve Temel Davranış Kuralları

3.6.6.1. Personel birbirine “hanım-bey” şeklinde hitap etmelidir.

3.6.6.2. Operasyon alanında yüksek ses ile iletişim kurmak veya tartışmak yasaktır.

3.6.6.3. Operasyon alanında toplantı yapmak, müşteri kullanımına ayrılmış bölümlerde iş işleyişe ait ilgili evrak, doküman, ekipman bırakmak yasaktır.

3.6.6.4. Operasyon alanında cep telefonu kullanmak, kulaklık ile müzik dinlemek, bilgisayar kişisel amaçlar ile kullanmak yasaktır.

3.6.6.5. İşletmelerin önünde veya yakınında sigara içmek ve mola yapmak yasaktır. Belirlenen dinlenme alanları dışında hiçbir bölgede mola yapılamaz.

3.6.6.6. Personel, grup şirketi çalışanlarına, yakın arkadaşlarına veya akrabalarına servis, sunum ve masa ayrıcalığı tanıyamaz.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	13 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

3.7. Sunum Standartları: Bu prosedürün ekindeki eğitim dokümanlarını inceleyiniz.

3.7.1. (Bkz: PR901-KL1 Sunum Kılavuzu)

3.7.2. (Bkz: PR901-KL3 Kahve Üzerine Temel Bilgiler)

3.8. Üretim Standartları

3.8.1. Bu prosedürün ekindeki eğitim dokümanını inceleyiniz. (Bkz: PR901-KL2 Temel Ekipman Kullanımı)

3.9. Eğitim Dokümanları

3.9.1. Tüm eğitim dokümanları bu prosedürün eki olarak yayınlanmıştır.

PR901-KL1 Sunum Kılavuzu

PR901-KL2 Temel Ekipman Kullanımı

PR901-KL3 Kahve Üzerine Temel Bilgiler

PR901-KL4 Çay Üzerine Temel Bilgiler

3.10. Ulaşılabilirlik Standartları

3.10.1. Aşağıdaki tablodaki ürünlerin, belirlenen minimum adetlerde ve en çok 1 gün önce üretilmiş ve/veya SKT'si uygun şekilde bulundurulması gerekir.

3.10.2. Taze olarak mutfakta üretilen ürünlerin üretim tarihleri etiket cihazı ile servis standı/dolabı/rafının müşteriler tarafından görünmeyecek bir bölümüne işlenmelidir. Üretim tarihi etiketlerinin ayarlanmasından ve iliştilmesinden Pasta Şefi Yardımcısı sorumludur.

3.10.3. Tüm adet ve uygunluk kontrolleri ilk vardiyadaki Servis Elemanı-Barista tarafından yapılmalıdır. (**PR901-FR001 Stok Kontrol Formu**)

3.10.4. PR901-FR001 nolu formun hazırlanması depodan transfer yapılması için yeterlidir. Bu form, **PR720-2 Malzeme Talep Formu - Çıkış Fişi** ile mükerrer hazırlanmamalıdır, bu form ile ekstra talepler (demirbaş vb.) kayıt altına alınmaya devam edilir.

3.11. Envanter Kontrolü

3.11.1. Mutfak ve bar ekipmanları aylık ve 6 aylık periyotlar ile **PR901-FR003-1-2 Envanter Kontrol Formu** isimli form kullanılarak kontrol edilir, sayılır ve ekipmanın durumu gözden geçirilir.

3.11.2. Arıza ve eksikler tespit edilip teknik servis veya satın almaya bildirilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	14 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

3.12. Menüler

3.12.1. Gıda işletmelerinde sunulan ürünler bu prosedürün eki olarak yayınlanmıştır. Bu ürünlerden başka bir ürün sunulamaz, farklı fiyatlarla ürün satışı sunulamaz. (Bkz: PR901-6 Menü İçerikleri)

3.13. Basılı Malzemeler

3.13.1. Gıda işletmelerinde kullanılan basılı malzemeler PR716 Basılı ve Görsel Materyaller Prosedüründe tanımlanmıştır.

4. Servis, Operasyon ve Salon Düzeni

4.1. Adisyon İşlemleri

4.1.1. İşletmelerdeki tüm adisyon ve satış işlemleri restoran otomasyonu programı ve yazarkasa POS cihazı ile gerçekleştirilir. Yapılan satışlar ve tahsilatlar için bu ikisi dışında farklı bir kayıt yöntemi, bilgisayar programı, evrak veya defter kullanılmaz.

4.1.2. Adisyon işlemleri ekli talimat ile açıklanmıştır. (Bkz: PR901-TL001 Restoran Otomasyonu Talimatı)

4.2. Çapraz Operasyonlar: İşletme alanlarının belirli bir bölümünün kahvaltılık salonu veya farklı bir organizasyon sebebiyle kullanıldığı durumlarda aşağıdakiler uygulanmalıdır.

4.2.1. Kahvaltılık büfesinde kullanılan tüm aksesuarlar, ekipmanlar ve ürünler kaldırılmalıdır. Kahvaltılık büfesi birkaç masanın birleştirilmesi ile oluşturuluyorsa, masalar eski konumlarına getirilmeli veya belirlenen alanlara kaldırılmalıdır.

4.2.2. Kahvaltılık masalarına özgü kuver ve menaj kaldırılmalıdır.

4.2.3. Yemek, parti, davet, toplantı gibi organizasyonlardan sonra da gıda işletmesinin orijinal dekorasyonu ve salon tasarımı eski haline getirilmelidir.

4.2.4. Ekstra organizasyonların başlangıç, bitiş saatleri ve diğer detaylar Gıda İşletmesi Sorumlusuna yazılı olarak bildirilmelidir.

4.2.5. Gıda işletmesi ile ortak olarak yürütülen operasyonlarda, otel misafirleri haricinde dışarıya yapılan satışlar (satışı yapan hangi operasyondan sorumlu olursa olsun) gıda işletmeleri kasasına işlenir.

4.2.6. Misafirlere yapılan ekstra satışların gıda işletmesinin kasasına işlenmesi önceliklidir. Misafirin talebi doğrultusunda, yapılan ekstra harcamalar PMS üzerindeki misafir folyosuna işlenebilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	15 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

4.3. Üretim Alanları Organizasyonu (Pastane ve Unlu Mamuller Mutfağı) (Bu bölüm belirsiz süre ile uygulanmamaktadır)

- 4.3.1. Pastane mutfağında üretim işlemleri bir Pasta Şefi ve bir Pasta Şefi Yardımcısı tarafından yapılır.
- 4.3.2. Olağan operasyonun ihtiyaçlarının ve olağandışı özel taleplerin eksiksiz karşılanmasından Pasta Şefi sorumludur.
- 4.3.3. Mutfakta kullanılan makine ve ekipmanların temizlik ve bakımlarının yapılmasından, ilgili firma teknik servislerinin sunduğu periyodik bakımların takip edilmesinden Pasta Şefi sorumludur.
- 4.3.4. Üretilen tüm ürünler **PR720-4 Ürün Transfer Fişi** kullanılarak operasyona teslim edilir. (Bkz: *PR720 Lojistik ve Planlama Prosedürü*)
- 4.3.5. Günlük kullanılan malzemelerin tespit edilmesi, eksiklerin tamamlanması ve malzemelerin kalite kontrolleri Pasta Şefi tarafından yapılır.
- 4.3.6. Teşhir dolaplarının yenilenmesi ve ürünlerinin görsel uygunluklarının kontrol edilmesinden Pasta Şefi ve Pasta Şefi Yardımcısı sorumludur.

4.4. Operasyon Yapılanması

- 4.4.1. Gıda İşletmeleri Sorumlusu (**Bkz: GT-006 Gıda İşletmeleri Sorumlusu**) (*Bu pozisyon geçici olarak kapalıdır*)
- 4.4.2. Aşçı (**Bkz: GT-004 Aşçı**)
- 4.4.3. Aşçı Yardımcısı – Pasta Şefi Yardımcısı (**Bkz: GT-003 Aşçı Yardımcısı - Pasta Şefi Yardımcısı**) (*Bu pozisyon geçici olarak kapalıdır*)
- 4.4.4. Servis Elemanı (**Bkz: GT-002 Servis Elemanı**)

4.5. Kuver Açma

- 4.5.1. İşletmelerdeki temizlik ve düzen işlemlerinin hemen sonrasında, masaların müşteri kullanımına hazırlanmasına “servis açma” veya “kuver açma” adı verilir.
- 4.5.2. Temel kuver türleri: Basit Kuver, Tabldot Kuver, Alakart Kuver, Açık Büfe Kuveri
- 4.5.3. Gıda işletmelerinde (mevcut kahvaltı ve kafe operasyonları) Basit Kuver ve Açık Büfe Kuveri kullanılmaktadır.
 - 4.5.3.1. **Açık Büfe Kuveri: (Bkz: PR707 Kahvaltı Prosedürü)**
 - 4.5.3.2. **Basit Kuver:** Kafe operasyonlarında kullanılan kuverde aşağıdakiler bulunur.
 - 4.5.3.2.1. Amerikan Servis: Tek kullanımlık, kağıt materyaldir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	16 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

- Yeni müşteri için masa hazırlanırken, Amerikan servis en küçük bir leke ve kırışıklıkta derhal yenilenmelidir.
- Amerikan servis masaya yerleştirilmeden önce, gerekliyse masa çok az nemli bir bez ile silinmeli ve hemen kurulanmalıdır.
- Kullanılan kimyasal masaya değil, beze çok az miktarda uygulanmalıdır.
- Müşteri masadayken servis yenilenirse masa silindikten sonra asla ıslak bırakılmamalıdır.

4.5.3.2.2. **Peçete, Ana Yemek Takımı (Çatal, Bıçak, Kaşık):** Metal ürünler taşınırken el ile temas edilmez. Açık bir peçeteye sarılmış olarak, tepsi ile veya üzerine peçete açılmış bir tabak ile taşınabilir. Çatal servisin solunda, kaşık ve bıçak ise sağdaki peçetenin üzerinde konumlandırılır. Metal takımlardaki parmak izleri ve su lekeleri son kez kontrol edilmelidir.

4.5.3.2.3. **Su Bardağı:** İyice kurulanmış, su izleri giderilmiş ve açık olarak konumlandırılır. Bardak altlığı, dole gibi ürünler kullanılmaz. Servisin sağ tarafında bıçak ve kaşığın önüne konumlandırılır.

4.5.3.2.4. **Menaj** (Tuzluk, biberlik, şekerlik, çiçek vazosu, dış alanlarda küllük): Menajdaki tüm ürünler tozdan, yemek artıklarından ve yağdan arındırılmış olmalıdır.

4.5.3.2.5. Broşür Standı / Masaüstü Broşürlük (Güncel duyuru, tanıtım ve promosyon duyuruları sergilenir)

4.6. Masa ve Sandalyeler

- 4.6.1. Masaların konumu giriş, tuvalet, mutfak, bar, restoran bağlantılı kapı ve pencerelere yakın olmamalıdır.
- 4.6.2. Olağan operasyon saatlerinde belirlenen sayıda masa konmalı, salon kapasitesi aşılmamalıdır.
- 4.6.3. Grup rezervasyonları göz önüne alınarak konuk sayısı ve yemeğin amacına göre masa düzenlemesi yapılmalıdır.
- 4.6.4. Masa ve sandalyelerin operasyon sırasında taşınması gerekiyorsa, taşıma işlemi gürültüsüz ve hızlı bir şekilde iki kişi tarafından yapılmalıdır.
- 4.6.5. Masa ve sandalyelerin ayaklarına keçe uygulanmış olmalıdır.

4.7. Servant

- 4.7.1. Servantın dışarıdan görünüşü daima düzenli, temiz ve sade olmalıdır.
- 4.7.2. Servantın üzerinde olmaması gereken bez, kağıt, liste, dosya, kitap gibi ürünler bulundurulmamalıdır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	17 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

4.7.3. Servant içine ıslak, kirli, tozlu ve kullanım dışı malzeme konulmamalıdır.

4.8. Taşıma ve Boş Toplama

- 4.8.1. Müşteri siparişlerinin masaya taşınması tepsi ile yapılmalıdır. Tepsiden alınan tabakların altından sağ el ile tutulmalı, başparmakla tabağın en kenarından desteklenmelidir. Taşıma esnasında başparmağın tabağın kenarında iç kısma kaymamasına dikkat edilmelidir.
- 4.8.2. Masaya konulan servis tabağı ve diğer ürünler ıslak, yağlı veya kirli olamaz. Mutfaktan alınan tabak son kez kontrol edilmeli, gerekirse hemen silinmelidir.
- 4.8.3. Hafif ve küçük tepsiler, avuç içerisinde, orta ağırlıkta olanlar açılmış avuç ve kol üzerinde, çok ağır olanlar da avuç ve kol üzerinde diğer elle desteklenerek taşınmalıdır.
- 4.8.4. Tepsiler servis yapılacak masanın yanındaki boş masaya çok kısa bir süre için konulabilir.
- 4.8.5. Tabaklar masaya, ekmek ve salata tabakları hariç konuğun sağından konmalıdır. Tabak ve masa kenarı arasındaki mesafe 5 cm'yi geçmez.
- 4.8.6. İçecekler servis edilirken (bardağa doldurma sırasında) sol el arkada bel üzerinde sabitlenir ve servis sağ el ile, konuğun sağından yapılır.
- 4.8.7. Yemeğini bitiren ve/veya hesap isteyen müşterinin masasından boşlar hemen alınmalıdır. Yemeğin bitip bitmediğinden emin olunamadığı durumlarda müşterilere devam edip etmedikleri nazikçe sorulmalıdır.
- 4.8.8. Sadece tabaklar değil, farklı konumlarda olsalar bile kullanılmış tüm çatal ve bıçaklar toplanmalı; gerekirse (yemek devam ediyorsa, yeni sipariş varsa) yenilenmelidir.
- 4.8.9. Boşlar alındıktan sonra, Amerikan servisler masadan toplanmalı, yeni bir sipariş verilmiyorsa, misafir kalkana kadar yeni servis açılmamalıdır.
- 4.8.10. Amerikan servislere rağmen masanın kirlendiği durumlarda, masa çok az nemli temiz bir bez ile silinmeli ve derhal kurulanmalıdır.
- 4.8.11. Servis sırasında sıklıkla küllükler yenilenmelidir. Bir küllükte iki-üç izmaritten fazlası varsa, masada bekletilmemelidir. Masadaki kirli küllükler masanın yanında farklı bir bölüme, kovaya, poşete dökülerek yenilenmemeli, kirli küllük masadan alınmalı, temiz küllük masaya bırakılmalıdır.

4.9. Servis

- 4.9.1. Fincanlar ve kupalar sürekli ısıtıcı plaka üzerinde bulundurulur. Oda sıcaklığındaki bardak ile sıcak içecek servisi yapılmaz.
- 4.9.2. Her mevsimde ve gün boyunca yeterli oranda buz bulundurulmalıdır ve talep edildiğinde servis edilebilmelidir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	18 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

- 4.9.3. Take Away satışlarda dahi, peçete sunulmalıdır. Şeker ve karıştırıcılar, kolayca görünen bir konumda ve kolay ulaşılabilir olmalıdır. Aynı noktada açık veya döner kapaklı minik masaüstü çöp kutusu bulundurulmalıdır.
- 4.9.4. Standart dışı porselen ve metal takımlar, geçici süreyle bile olsa kullanılamaz. Eksilen porselen ve metal takımlar yenilenmelidir.
- 4.9.5. Karton bardak ve/veya müşterinin termos fincanında sunulan ürünlerin aşırı derecede sıcak olduğunu hatırlatan bir yazı bulunmalı veya sözlü olarak hatırlatılmalıdır.
- 4.9.6. Kahve, çay gibi ürünler taze olarak hazırlanır ve hemen tüketilmelidir. Bu ürünlerin ısıtılarak tekrar sunulması mümkün değildir.
- 4.9.7. İçeceğinden herhangi bir şekilde memnun olmayan müşterinin siparişi hemen, sorgusuz-sualsiz ve ücretsiz olarak yenilenmelidir.
- 4.9.8. Fazla demlenmiş, az demlenmiş, bayatlamış veya uygun sıcaklıkta olmayan içecekler hiçbir şekilde servis edilmemelidir.
- 4.9.9. Servis sırasında fincan altlığına ürün döküldüyse, masaya götürülmeden önce temizlenmeli veya ürün yenilenmelidir. Müşterinin yanında dökülen ürüne müdahale edilemez.
- 4.9.10. Müşteriler tarafından sıcak su veya buz talep edildiğinde, ücretsiz olarak sunulmalıdır.
- 4.9.11. Müşteriler take away siparişleri sırasında kendi kupalarının veya termosun yıkanması talepleri karşılanmalıdır.
- 4.9.12. İçecek siparişlerinin maksimum hazırlanma süresi 3 dakika, servis süresi 5 dakikadır. Herhangi bir sorun sebebi ile siparişin gecikeceği durumlarda, müşteri masasının yanına bizzat gidilerek özür dilenmelidir.
- 4.9.13. Yiyecek siparişlerinin maksimum hazırlanma süresi 10 dakika, servis süresi 15 dakikadır.

4.10. Oda Servisi

- 4.10.1. Grup şirketi bünyesindeki otel odalarında restoran ve kafelerin menü veya broşürleri bulunur ve konuklar bu menülerdeki ürünleri oda servisi hizmeti şeklinde alabilir.
- 4.10.2. Restoran ve kafe menüsünden yapılan satışlar, restoran POS uygulamasına işlenir ve ürün ile beraber adisyon da odaya gönderilmelidir.
- 4.10.3. Odaya servis satışlarda tahsilat nakit yapılmalıdır. Mobil POS cihazı da her halükarda odaya götürülmelidir.
- 4.10.4. Odadaki boşlar konuk tarafından aksi bildirilmedikçe 2 saat içinde alınmalıdır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	19 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

4.11. Proaktif Satış

4.11.1. Aşağıda özetlenen temel satış tekniklerinin uygulanmasından tüm servis personeli ve yöneticileri sorumludur. Satışların artırılması ve ek gelir yaratacak farklı aksiyonlar alınması için bu prosedürde yayınlanması veya dönemsel pazarlama planları kapsamında onaylanması gerekir.

Çapraz Satış (Cross Sell): Tek ürün siparişi veren müşteriye, seçtiği ürüne eşlik edebilecek ürünler önermek (Kahve>Tatlı, Çay>Poğaç, Makarna>İçecek gibi).

Yukarı Satış (Up Sell): Sipariş edilen ürünün (varsa) bir üst porsiyonunu önermek (Örneğin: 8oz yerine 12oz take aw-ay içecek).

Complimentary (İkram): Müşteri memnuniyeti, şikayet yönetimi ve güncel promosyonlar kapsamında ürün ikramı yapmak.

Coffee Cupping / Tasting (Kahve ve Ürün Tadımı): Planlı bir workshop kapsamında veya doğaçlama olarak, potansiyel vaat eden müşterilere ve gruplara ürün tadımı yaptırmak, geri bildirimleri toplamak, kaydetmek ve yöneticisine bildirmek.

4.12. Kısıtlamalar

4.12.1. İşletmelerdeki hiçbir kapalı alanda sigara ve tütün mamulleri kullanılamaz.

4.12.2. İşletmelerde yüksek sesle müzik yayını yapılamaz.

4.12.3. İşletmenin dış alanlarda yayınlayacağı müzik seviyesi düşük olmalıdır. Herhangi bir şikayet durumunda önlem alınmalıdır.

3. SORUMLULUK

3.1. Bu prosedürün uygulanmasından Gıda İşletmeleri Sorumlusu, Servis Elemanı, Aşçı pozisyonundaki personeller sorumludur.

4. EKLER

4.1. PR901-KL1 Sunum Kılavuzu

4.2. PR901-KL2 Temel Ekipman Kullanımı

4.3. PR901-KL3 Kahve Üzerine Temel Bilgiler

4.4. PR901-KL4 Çay Üzerine Temel Bilgiler

4.5. PR901-KL6 Teşhir Büfesi Tasarım Kılavuzu [HAZIRLANIYOR]

4.6. PR901-KL7 Ürün Kartları Kılavuzu, ÜK-001 Supangle [ÖRNEK]

4.7. PR901-EK6 Menü İçerikleri

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	20 / 21

 NAR TURİZM	PR901 GIDA İŞLETMELERİ OPERASYON STANDARTLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR901
		Yayın Tarihi	01.10.2015
		Revizyon No	Rev.2
		Revizyon Tarihi	14.07.2017

- 4.8. PR901-TL001 Restoran Otomasyonu Talimatı
- 4.9. PR901-FR001 Periyodik Temizlik İşleri Kontrol Formu
- 4.10. PR901-FR003-1 Envanter Kontrol Formu
- 4.11. PR901-FR003-3 Stok Kontrol Formu
- 4.12. PR901-FR004-1-2 Mutfak Temizlik ve Bakım İşleri
- 4.13. GT001 – Aşçı
- 4.14. GT002 - Servis Elemanı İş Tanımı

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
2	14.07.17	4.10 Oda Servisi isimli madde eklenmiştir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
Doküman No	PR901 -Rev2	Sayfa No	21 / 21