



Görgü Kuralları ve Protokol

Öğr. Gör. Burcu Bozkurt

7.Hafta

Lokantada Görgü Kuralları

Lokantaya Giriş ve Çıkış

- Lokantaya önce erkek sonra hanım girer. Çıkarken önce hanım, sonra erkek çıkar.
- Lokantaya girince kapıda kısa bir müddet garsonun veya yer göstericinin gelmesini beklemelidir. Garsonu, sizi götüreceği masaya kadar takip etmelisiniz. Bu takip; garson önde, hanım ortada, erkek en arkada olarak yapılır.
- Kapıda sizi garson veya yer gösterecek bir kimse karşılamaz ise erkek önde, hanım onu takiben masaya gitmelidirler.
- Erkek, hanıma yardımcı olarak onu masaya oturtmalı sonra kendisi oturmalıdır.
- Hanımın masaya oturması için garsonun yardımcı olmasına katiyen fırsat ve imkan verilmemelidir. Yardım, erkek tarafından bizzat yapılmalıdır.

Lokantaya Giriş ve Çıkış

- Lokantaya girerken palto, şapka, şemsiye vs. vestiyere bırakılmalıdır. Hanımlar, mantolarını çıkarmadan da lokantaya girebilirler. İçeride mantolarını çıkarmak isterlerse mantoyu oturdukları sandalyenin arkasına veya boş bir sandalyeye koyabilirler.
- Lokantada karşılaşılan tanıdıkların masalarına gitmek ellerini sıkmak ayıptır. Bu kimseler uzaktan baş ile selamlanır.

Garson Çağırma

- Siz lokantaya girip masanıza oturduktan bir müddet sonra garson veya şef garson masanıza yemek listesini getirecektir. Biraz sonra da siparişlerinizi almak için masanıza tekrar gelecektir. Bu esnada fazla sabırsızlık göstermeyiniz!
- Yemeğinin devamı müddetince de zaman zaman garson emir ve siparişlerinizi almak için kendiliğinden masanıza birkaç kez gelecektir.
- Garson meşgul değilken ve normal ses ile sizi duyabileceği bir uzaklıkta iken çağrılır. Yüksek sesle veya işaretle garson çağrılmaz.
- Garsonları, «şef» diye hitap ederek çağırırsanız onore etmiş olursunuz.
- Medeni dünyanın hiçbir yerinde garsonlar, «Garson» diye çağrılmaz. Yani emir verir şekilde sert bir ifade ile garson çağrılmaz. «Lütfen bakar mısınız? veya Şef gelir misiniz?» gibi kibar bir şekilde hitap ederek çağrılır. Garson çağırırken garson kelimesinin önüne veya arkasına mutlaka bey ve lütfen kelimeleri ilave etmek lazımdır.
- Bayan garsonlar, katiyen garson diye çağrılmaz! «Hanımefendi lütfen», « Lütfen bakar mısınız?» diye çağrılır.

- Ellerinizi birbirine arpmayınız.
- atal veya bıçakla masaya veya tabağa vurmayınız.
- «Piřt, hişt!» diye acayip sesler çıkarmayınız.
- Islık almayınız.

Çok ayıp etmiş olursunuz.

Garson çaęırmak için
Asla Yapılmaması
Gerekenler:

Sipariř Vermek

- Lokanta ve benzeri yerlerde siparişi erkek verir. Garson, doğrudan doğruya hanıma ne arzu ettiğini sorsa bile hanım arzu ettiklerini erkeğe söylemelidir. Erkek hem kendisi için hem de hanım için içki ve yemek siparişi vermelidir.
- Lokantada bir grubu misafir ettiğiniz zaman misafirleriniz için de garsona siparişi siz vermelisiniz. Misafirlerinizin ayrı ayrı garsona sipariş vermeleri doğru değildir.
- Garson tavsiyesi almak! Siparişlerinizi yemek listesine bakarak verebileceğiniz gibi o gün yenilecek yemek için bir tavsiyesi olup olmadığını garsona da sorabilirsiniz. (Ayıp değildir, faydalıdır.)

Hesap İstemek

- Yemek bittikten sonra garsonu masanıza çağırarak; «Hesabı rica ediyorum» ya da « Lütfen hesabı getirir misiniz?» diyerek hesap istenir.
- Garson uzakta iken yüksek sesle veya işaretle hesap istenmez. Kibar ve lüks lokantalarda hesap pusulası kapalı bir kutu içinde masaya getirilir.
- Kutu içindeki hesap pusulasını alıp bakınız. Parayı da hesap pusulası ile beraber yine aynı kutuya koyunuz.
- Hesap pusulası açıkta getirildiği takdirde parayı hesap pusulasının üstünde değil, altına veya içine koyunuz.

Hesabı kim öder?

- Hesabı davet sahibi öder. Eğer siz davetli iseniz katiyen hesap ödemeye kalkışmayınız. Hesaba iştirak etmeye de teşebbüs etmeyiniz. Bu hareketler, bonkörlük veya kibarlık değil aksine görgüsüzlüktür.

Yemek Davetleri

Masaya Servis

- Masaya servis yapılması, ikram edilen yemeğin lezzet ve kalitesi kadar önemlidir.
- Masaya yapılan servis zamanında, sakin ve bir karışıklığa meydan verilmeden yapılması, misafirlerin acele yemeğe zorlanmaması veya iki servis arasında uzun müddet bekletilmemesi gerekir.
- Genel olarak 10-12 misafirin davetli olduğu resmi bir akşam yemeğinde iki ile üç garson lazımdır. Çok resmi partilerde dört kişiye bir garson hesap edilir. Yarı resmi partilerde 14-16 kişiye iki garson servis yapabilir.
- Evlerde verilen yemeklerde davetli adedi sekiz veya daha az ise bir garson veya bir hizmetçi ev sahibesinin de ara sıra yardımı ile servis yapılabilir.

- Modern servislerde, masada misafir hanım bulunduğu müddetçe ilk servis ev sahibesine yapılmaz.
- Aile arasındaki yemeklerde ilk servis evin hanımına yapılmalıdır. Servisi ev sahibesinin yaptığı sofralarda ilk servis ev sahibinin sağında oturan hanıma yapılır.

Servis Esasları

- Masaya ufak tabaklar içerisinde meyve konmaz.
- Yemekten önce içilmesi için masaya meyve veya sebze suyu konmaz.
- Alkollü içki almayanlara yemek odasına girilmeden misafir odasında meyve veya sebze suları ikram edilebilir.

Resmi ve Yarı Resmi
Partilerde Dikkat
Edilecek Hususlar

- Resmi öğle ve akşam yemeklerinde iki kişiye birden servis yapılmaz. Yani bir seferde bir misafire servis yapılır.
- Resmi partilerde boş tabaklar, sol el ile misafirin önünden alınırken dolu tabak sağ eldedir.
- Tatlıdan önce masa temizlenir.
- Servis ev sahibinin sağında oturan hanımdan başlamak üzere yapılır, ev sahibinde son bulur.

Servis Kuralları

Servis Yapanlar

- Hizmetçi veya garsonlar, servis yaptıkları sofraların en önemli unsurudur. Bunların temizliği, nezaketi ve iyi servis yapmaları sofralardaki yahut yemeklerdeki ufak tefek hataları kamufle eder. Yemek odasıyla ilgili bütün hazırlıklarda göze iyi görünmeyecek hiçbir şey olmamalıdır.
- Servis garsonların yaptıkları her türlü parti, ziyafet veya toplantılarda yemekler ne kadar leziz, masalar ne kadar iyi süslenmiş, içkiler ne kadar çeşitli ve bol olursa olsun, servis yapan kimselerin kıyafetleri pis ise veya servis yapmakta becerikli değillerse yahut da terbiye ve nezaketten yoksun iseler yapılan bütün masraflar, sarfedilen emekler heba olmuş sayılır.
- Servis yapan garsonlar, beyaz ceket veya siyah elbise beyaz gömlek giyerler. Servis yapan garsonlar, beyaz eldiven de giyebilirler. Tabanı gürültü çıkarmayacak ayakkabı giyerler.

Servis Yapanlar

- Kadın hizmetçiler, koyu renk elbise giyerler, kolalı ve ütülü beyaz önlük, kolalı yaka ve yarım başlık takarlar.
- Temiz ve itinalı giyim kuşam, her yerde olduğundan daha fazla olarak yemek masalarında lazımdır.
- Beyaz, ütülü, kolalı kıyafet, muntazam taranmış saç, ter temiz eller, boyalı ayakkabı misafirlerin, yemeklerin temizliği hususunda lehinize ilk puan vermelerini sağlar. Ayrıca garsonların, eksigi veya kusuru misafirlerin bakışlarından anlayacak kadar kavrayışlı olmaları da icap eder.

Bunun için misafirleri;

- Buldukları makama,
- Yaşlarına,
- Cinsiyetlerine,
- Sizinle olan akrabalık derecelerine göre derecelendirip masadaki yerlerine oturtmalısınız.

Yemek Davetlerinde Masada Oturma Protokolü

Yemek davetlerinde misafirleri memnun edebilmek için her şeyden önce, masada oturma protokolüne uymak lazımdır.

1. Fransız usulü

Bu usulde ev sahipleri, masanın tam ortasına otururlar. Misafirler, önem derecesine göre ev sahiplerinin yanlarına oturtulur. Masa başlarına kimse oturtulmaz.

2. İngiliz usulü

Masanın bir başına ev sahibi, diğer başına ev sahibesi oturur. Misafirler yanlarına oturtulur.

3. Yuvarlak masa usulü

Davetlerde misafirleri kolay oturtmaya en elverişli olan yuvarlak masalardır.

Ayrıca çok sayıda misafir davet edildiğinde

- a) Düz uzun masalar,
- b) T şeklinde masalar,
- c) At nalı şeklinde masalar kullanılabilir.

Protokol

Misafirlerin masaya oturtulmalarında protokolde üç usul vardır:

Menü Tanzimi (Yemek Listesi Tanzimi)

- Yemek davetlerinde menü listesi mutlaka hazırlanmalıdır.
- Menü listeleri, misafirlerin arasına bir tane veya her misafirin servis tabağının üst tarafına birer tane konur.
- Bu suretle herkes davet boyunca neler servis edileceğini bilerek hangi yemekten ne miktarda alacağına kadar vermekte güçlük çekmez.

a) Alafranga öğle ve akşam yemeklerinde menü

- Ordövr (Hors Deuvres)
- Balık (Beyaz şarap ile)
- Çeşitli etler (Kırmızı şarap ile)
- Peynirler (Kırmızı şarap ile)
- Dessert
- Dondurma-şampanya
- Meyve
- Likör

Menü Listeleri

İkram edilecek şeylerin bu sıraya göre olması gerekir:

b) Alaturka öğle ve akşam yemeklerinde menü

- Çorba (öğle ve akşam verilebilir)
- Deniz mahsulleri (balık dahil)
- Kızartma ve ızgara etler
- Kümes veya av hayvanları
- Sebzeler
- Börek, pilav, makarna (bir veya iki tanesi)
- Tatlı
- Meyve
- Kahve

Menü Listeleri

İkram edilecek şeylerin bu sıraya göre olması gerekir:

c) Alaturka içki sofralarında menü

- Önceden hazırlanıp masaya konanlar: Fındık, fıstık, piyaz, pastırma, sucuk, havyar, salata, peynir, zeytin, kavun, turşu.
- Lazım oldukça masaya getirilecekler: Beyin, ciğer tavası ve omlet.
- Balık ve deniz mahsulleri
- Kızartma ve ızgara etler (Pirzola, şiş ve şiş köfte)
- Kümes veya av hayvanları
- Zeytinyağlı sebzeler
- Börek, makarna ve pilav (bir veya iki tanesi)
- İşkembe çorbası
- Tatlı ve meyveler ve kahve

Menü Listeleri

İkram edilecek şeylerin bu sıraya göre olması gerekir:

Kokteyller, Resepsiyonlar,
Büfeler

Kokteyl

- Her türlü karışık içkiye kokteyl denir. İki veya daha fazla içki birbirine karıştırılarak kokteyl yapılır.
- Eski Mısır, Yunan ve Romalılardan beri içkiler birbirine karıştırılarak kokteyl yapılıp içilmektedir. Kokteyl kelimesi, Amerika'dan bütün dünyaya yayılmıştır.
- İngilizcede sözlük anlamına bakarsak; «cock» horoz demektir, «tail» ie kuyruk. «Cocktail» de «horoz kuyruğu» anlamına gelir.

Karışık içkilere niçin kokteyl denmiştir?

Amerikan ihtilali esnasında bir gün General Lafayette'nin subayları biraz içki içmek için bir bara girerler. Barmen, hazırladığı karışık içki içindeki kiraza horoz tüyü batırır ve subaylara ikram ederler. O günden bu yana hazırlanan her türlü karışık içkiye kokteyl denilmiştir.

- Kurtuluş günleri kutlamaları
- İstiklal günleri kutlamaları
- Doğum günleri kutlamaları
- Veda toplantıları (ayrılmalarda)
- Tanıştırmalarda (yeni atamalarda)
- Her türlü yıl dönümleri için
- Özel misafirler şerefine
- Dostlar veya komşular şerefine tertip edilir.

Kokteyl Parti

Kokteyl partiler ne için tertip edilir?

Kokteyl Parti

Misafirleri Karşılama

Ev sahipleri ile şerefine kokteyl parti verilenler, kapıya yakın bir yerde bir müddet durarak misafirleri karşılarlar.

Tanıştırma

Kokteyl parti, bir kimse şerefine veriliyor ise misafirler ev sahipleri tarafından bu şeref misafirine tanıştırılır.

Kokteyl Partilerin Özellikleri

1. Genellikle akşam yemeğinden önce verilir.
2. Kokteyl partilerin resmiyeti, resepsiyon partilere nisbetle daha azdır.
3. Alkollü ve alkolsüz içkiler daha bol ikram edilir.
4. Kıyafetler daha az resmi olur.
5. Resmi misafir kabul hattı olmaz.

İçki ve meze servisi nasıl yapılır?

- İçki garsonlar vasıtası ile gezdirilerek servis edilebileceği gibi değişik yerlerde bar açmak suretiyle ve her ikisiyle birden de servis edilebilir.
- Ufak kokteyl partilerde içki ikramını, ev sahibi bizzat da yapabilir. Ne içmek istediğinizi söylemeden önce ev sahibine hangi içkilerin olduğunu sormak onu zor durumdan kurtarır.
- Mezeler, yiyecekler gibi aynı usul ile ikram edilebilir veya salonun ortasında ya da bir köşesinde büyükçe bir masa üzerine yiyecekler yerleştirilebilir.
- İkram edilen içkiler arasında istediğiniz içki yoksa ve garson da size sormazsa sevdiğiniz içkiyi garsondan istemeyiniz. Ayrıca gerek içki gerekse yiyecek isteklerinizi ev sahibine değil garsona söyleyiniz.

- Her türlü ufak peynirli börekler
- Sosisler ve salamalar
- Küçük köfteler ve söğüş et
- Peynir, yeşil zeytin ve turşu
- Batonsale, sandviç ve tuzlu bisküvi
- Fındık, fıstık, badem
- Karışık kuruyemiş vs.

Soğuk meze olarak
neler verilebilir?

Garden Partiler

Renk renk ışıklandırılmış geniş bahçelerde tertiplenen davetlere denir. Sözlük anlamına bakarsak; garden party «bahçe partisi» anlamına gelmektedir.

Yabancı memleketlerde garden parti: Büyük üniversitelerin, akademilerin ve kolejlerin bahçede verdikleri partidir. Bilhassa İngiltere ve Amerika'da yaygındır.

Genellikle saat 16.00 ile 19.00 arasında yapılır. Gece de müzik ile devam edebilir.

Garden partiyi veren idareci ve eşi, konukları önce evlerinde veya münasip bir yerde kabul ederler. Daha sonra bahçeye geçerler.

Garden partilerde, genel olarak soğuk içkiler ve alkolsüz içkiler ile soğuk yiyecekler ikram edilir.

Garden partilerde kroket ve tenis oynanır, dans edilir. Misafirler geç saatlere kadar partide kalıp dans ederler.

Bir şahıs, konuklar geldikçe isimlerini ev sahibine söyler.

Davetiyede tayin edilen zaman limitleri içinde gelinebilir. Ayrılırken ev sahibine veya ev sahibesine veda etmek şart değildir.

Yemek takımları masalar üzerine yerleştirilir. Yemeklerde büfeden ikram edilir.

Resepsiyon (Reception)

Resepsiyon sözlük anlamı, «misafir kabul etme merasimi» dir.
Resepsiyonların bütün dünyada geçerli olan protokol kuralları vardır.

Resepsiyon ne için düzenlenir?

1. İstiklal günleri kutlamaları
2. Kuruluş günleri kutlamaları
3. Veda toplantıları (ayrılmalarda)
4. Tanıştırmalarda (yeni atamalarda)
5. Her türlü yıl dönümleri için
6. Yeni gelen bir misafir şerefine
7. Seçkin bir ziyaretçi şerefine
8. Gelin ve damat şerefine
9. Evlenme yıl dönümleri şerefine tertip edilir.

Resepsiyon, sizin uygun göreceğiniz başka vesilelerle de tertip edilebilir.

1. Resmi resepsiyonlar
2. Yarı resmi resepsiyonlar
3. Resmi olmayan resepsiyonlar

Resepsiyon Çeşitleri

- Resepsiyonların başlama ve bitiş zamanı davetiyelerin üzerine yazılır. Genellikle başlama saati 18.30, bitiş saati de 20.30'dur.
- Çok resmi resepsiyonlar, biraz daha geç başlayabildiği gibi saat 22.00'den sonra dans müziği ile de devam edilebilir.

Resepsiyonlarda Zaman

Resepsiyonlarda Kıyafet

1. Resmi resepsiyonlarda ve yarı resmi resepsiyonlarda kıyafet davetiyelerde belirtilir, davetiyede belirtilen kıyafetin giyilmesi mecburidir.

Hanımlar, bu resepsiyonlarda şapka giyip eldiven takabilirler. Hanımlar, kabul hattından geçinceye ve el sıkma merasimi bitinceye kadar eldivenlerini çıkarmazlar. Hanımlar, sadece devlet başkanlarının elini eldivenle sıkamazlar.

2. Resmi olmayan resepsiyonlarda ise;

Erkekler koyu renk elbise giyerler. (Davetiyede belirtilen bir kıyafet varsa buna uymak mecburidir.)

Hanımlar, öğleden sonra elbisesi giyerler.

Resepsiyonlara Geliş ve Ayrılış Zamanı

- Resepsiyonlara davetiye üzerinde belirtilen zaman limitleri arasında her zaman gelinebilir. Ancak kabul ve karşılama töreni bitmeden gelmek lazımdır.

Bir resepsiyona:

1. Cumhurbaşkanı
 2. Kral ve kraliçe
 3. Meclis başkanı
 4. Başbakan
 5. Mevkii yüksek bir şahıs gelecek ise diğer misafirlerin ondan önce davet yerine gelmeleri gerekir.
- Bir resepsiyonda en az 45 dakika kalınmalıdır. Resepsiyonun sonuna kadar kalmakta bir sakınca yoktur.
 - Ama ev sahibi tarafından resepsiyondan sonra verilecek akşam yemeğine davetli değilseniz resepsiyonun sonuna kadar kalmanızın doğru olmayacağını da unutmayınız.

Uğurlama

Resepsiyonların sonunda misafir kabul eden heyet, karşılama da olduğu gibi aynı şekilde kapıda misafirleri uğurlar onlara gelişleri için teşekkür eder.

Resepsiyonlarda Kabul ve Karşılama Töreni

1. Resmi resepsiyonlarda:

Ev sahipleri ve şeref misafirleri kabul hattında yer alarak davetlileri karşılarlar.

Kabul hattının sırası şöyledir:

1. Ev sahibi
2. Şeref misafiri
3. Şeref misafirinin eşi
4. Ev sahibesi

Sıranın sonunda hanım bulundurmamak için bir erkek bulundurulması uygun olur.

Resepsiyonlarda Kabul ve Karşılama Töreni

1. Resmi resepsiyonlarda:

Eğer şeref misafiri kral veya devlet başkanı ise kabul hattı şöyledir:

1. Kral veya devlet başkanı
2. Kralın veya devlet başkanının eşi
3. Ev sahibi
4. Ev sahibesi

Resmi resepsiyonlarda, ev sahibinin uygun göreceği bir şahıs ya da misafir, kabul hattının başında veya karşısında bulunur. Misafirlerin isimlerini ev sahibine söyler.

Ev sahibi misafirleri selamlar ve şeref misafirine takdim eder.

Misafir kabul hattının süresi, davet edilen misafirlerin mevkileri ile yakından ilgilidir. Bilhassa yüksek mevki sahibi misafirlerin tamamı gelinceye kadar kabul hattının bozulmamasına çalışılır.

Resepsiyonlarda Kabul ve Karşılama Töreni

2. Yarı resmi resepsiyonlarda:

Misafirler, resmi resepsiyonlardaki gibi kabul ile karşılanır.

3. Resmi olmayan resepsiyonlarda:

Kabul hattında sıra genellikle şöyledir:

1. Ev sahibi
2. Ev sahibesi
3. Şeref misafiri
4. Şeref misafirinin eşi
5. Hanımın en sonda bulunmaması için bu 5 numaraya bir erkek konulur.

Küçük veya resmi olmayan resepsiyonlarda davetliler birbirlerine tanıyacaklarından gelen davetliler birbirlerini tanıyacaklarından gelen davetlilerin isimlerinin bir başka şahıs tarafından söylenmesine lüzum yoktur.

Resepsiyonlarda kabul ve karşılama merasimi tamamlandıktan sonra;

1. Misafirlere önce bir kokteyl verilir. Bu kokteylde alınan aperatif esnasında salonun muhtelif yerlerine fındık, fıstık, leblebi, badem gibi çerezler konur.
2. Ayrıca garsonlar vasıtası ile çeşitli kanepeler, küçük börekler, küçük köfteler, sandviçler, cips gibi şeyler ikram edilir.
3. Resepsiyon büfe hazırlanır, misafirler en son bu büfede ağırlanır.

Resepsiyonda İkram

Büfeler

Büfelerin esasını self-servis teşkil eder. Herkes kendi servisini kendisi yapacaktır.

Yemek takımları (çatal, bıçak, tabak, peçete ve diğerleri) kolayca alınabilecek bir yere yerleştirilir.

Yemekler önceden hazırlanıp büfeye konur.

Birbirinden çok az farklarla ayrılan üç türlü büfe vardır.

1. Resepsiyon büfe (en yaygın olan budur)
2. Kokteyl büfe
3. Akşam yemeği büfe

Büfeler

Bu üç büfe içinde geçerli olan hususlar şunlardır:

Büfe geçiş: Zamanı gelince davetliler büfeye davet edilir. İlk önce şeref misafirleri ile ev sahipleri büfeye geçerler. Tabaklarına büfeden yemek ve çerez almaya başlarlar.

Diğer misafirler bir protokole tabi olmadan onları takip ederek büfeye geçerler. Tabaklarına yemeklerini alarak salondaki münasip yerlere oturup yemeklerini yerler.

Ayrıcalık: Yüksek mevki sahibi şeref misafirlerine ve ev sahiplerine garsonlar tarafından servis yapılabilir.

- Soğuk etler, dil söğüş
- Tavuk çeşitleri ve çerkez tavuğu
- Börekler ve sandviçler
- Sıcak köfteler
- İç pilavlı kebaplar
- Ağır ve hafif tatlılar
- Pastalar ve çeşitli meyveler

Büfelerde neler ikram edilir?

Büfeler, ev sahiplerine Őu kolaylıkları temin eder:

1. Protokole göre masaya misafirleri yerleŐtirme zorunluđundan kurtarır.
2. Arzu edildiği kadar fazla misafirin bir arada kolaylıkla ağırlanmasını sağlar.
3. Yemek çeşitleri çok bol olduğundan misafirlerin beđendikleri yemekleri yemelerine imkan verir.
4. Servis takımı kıyafetsizliğini giderir.

Görsel ve Yazılı Kaynaklar

- Alıcı Akın, Yeni Görgü Kuralları. (2.Basım, Eylül 2013), Ankara: Elma Yayınevi.
- Okur Suna, Suna Okur ile Görgü ve Protokol. (1.Basım, Nisan2015), İstanbul: Öteki Adam Yayınları.
- Deniz Hasan, En Yeni Görgü Kuralları. (13.Baskı), İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- Esirci Şükrü, Görgü ve Nezaket Kuralları. (2.Basım, Nisan 2013), Ankara: Bilgi Yayınevi.
- <http://nezaketkurallari.com/tanisma-ve-tanistirma/>