

**TOPLU YEMEK SEKTÖRÜNDE YAŞANAN  
PROBLEMLER VE ÇÖZÜM YOLLARI**

**Yasemin (ERÖZTOPRAK) SEVİNÇ**  
**Yüksek Lisans Tezi**  
**Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı**  
**Danışman: Prof. Dr. Muhammet ARICI**

**2010**

**T.C.**  
**NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ**  
**FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TOPLU YEMEK SEKTÖRÜNDE YAŞANAN**  
**PROBLEMLER VE ÇÖZÜM YOLLARI**

**YASEMİN (ERÖZTOPRAK) SEVİNÇ**

**GIDA MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**DANIŞMAN: Prof. Dr. Muhammet ARICI**

**TEKİRDAĞ – 2010**

**Her hakkı saklıdır**

Prof. Dr. Muhammet ARICI danışmanlığında, Yasemin (ERÖZTOPRAK) SEVİNÇ tarafından hazırlanan bu çalışma ..... tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Juri Başkanı : Prof. Dr. Muhammet ARICI

*İmza :*

Üye : Doç. Dr. Ahmet KUBAŞ

*İmza :*

Üye : Yrd. Doç. Dr. Tuncay GÜMÜŞ

*İmza :*

Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulunun ..... tarih ve ..... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Adnan ORAK  
Namık Kemal Üniversitesi  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Müdürü V.

## ÖZET

Yuksek Lisans Tezi

### TOPLU YEMEK SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PROBLEMLER VE ÇÖZÜM YOLLARI

Yasemin (ERÖZTOPRAK) SEVİNÇ

Namık Kemal Üniversitesi

Fen Bilimleri Enstitüsü

Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Muhammet ARICI

Toplu yemek üretimi alanında çalışan kurumlar, doğrudan insan sağlığına etkisi olan bir hizmetin sunucuları olarak önemli görev ve sorumluluklar üstlenirler. Ayrıca Türkiye de ve dünyada hızla büyüyen ve geniş bir kitleye istihdam olanağı sağlayan sektörde karşılaşılan problemlerin değerlendirilip, çözüm yolları aranması çok büyük bir önem taşımaktadır. Bu tez ile yemek sektöründe karşılaşılan problemler belirlenmiş ve bu problemlere karşılık çözüm yolları geliştirilmiştir.

Toplu yemek üreten kurumlara yapılan görüşmeler değerlendirilerek sektörel bir anket hazırlanmıştır. Bu anket İstanbul ilinde sektörü temsil eden firmalarla (İstanbul bazında) yönetici düzeyindeki kişilerle yapılmıştır. Ayrıca çeşitli toplu yemek üretim tesisleri ziyaret edilerek yüzyüze görüşmelerle, yaşanan problemler ve bunların çözüm yolları analiz edilmiştir.

Sonuçta, en büyük problemin merdiven altı diye tabir edilen kayıt dışı firmaların oluşturduğunu, diğer problemlerin ise kalifiye eğitimli personel bulmanın zorluğu, yapılan denetlemelerin yetersizliği, ayrıca maliyet analizinin doğru yapılamayışı takip etmiştir.

Anahtar kelimeler: Toplu yemek sektörü, Sorunlar, Çözüm önerileri.

2010, 78 sayfa

## **ABSTRACT**

Master Thesis

### **ENCOUNTERED PROBLEMS AND THEIR WAY OF SOLUTIONS IN CATERING SECTOR**

Yasemin (ERÖZTOPRAK) SEVİNÇ

Namık Kemal University  
Graduate School of Natural and Applied Sciences  
Department of Food Engineering

Supervisor: Prof. Dr. Muhammet ARICI

Companies whom are working in catering areas, have great responsibilities, influences and missions for human health. Furthermore in Turkey and as well as in the world, the catering sector rapidly is being enlarged and being demanded more employees day by day therefore such uncontrolled sector bring kind of problems. With this dissertation it is seriously important those way of solutions have been searched and developed for any possible encountered problems and deficiencies in the catering sector..

Here for this dissertation, in İstanbul there have been made many meeting and polls with catering sectors managers additionally some factories were visited and made interview with workers and their managers order to find out encounterd problems and difficulties in the sectors.

All those meeting and poll's results have been evaluated and following points are determined as sectors problems. The biggest problem is non-official producers(factories); difficulties of finding talented persons for the work; inspections and audits not satisfactorly performed in catering factory and its places; food cost have not been correctly calculated and analysed

Key words; Catering Sectors, Problems, proposed possible solutions

2010, 78 pages

ÖZET .....	i
ABSTRACT .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	vi
ÇİZELGELER DİZİNİ .....	viii
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. KAYNAK ÖZETLERİ .....</b>	<b>3</b>
2.1 Türkiye de Toplu Yemek Sektörü .....	3
2.2 Toplu Yemek Sektörünün Tanımı .....	4
2.2.1 Taşımalı yemek servisi .....	5
2.2.2 Yerinde yemek servisi .....	5
2.2.3 Merkez mutfak destekli yerinde üretim .....	5
2.2.4 Paket yemek servisi .....	6
2.3 Sektörün Ekonomideki Önemi .....	6
2.4 Sektörün Gelişimi ve Geleceği .....	7
2.4.1 Sektörün tarihsel gelişimi .....	7
2.4.2 Sektörün yasa yönetmeliklerinin gelişimi .....	7
2.4.3 Toplu beslenme yapan kuruluşlarda hijyen .....	9
2.5. Türkiye'de gıdadan kaynaklanan zehirlenmeler .....	11
2.5.1 Besin hijyeni .....	11
2.5.2 Personel hijyeni .....	12
2.5.3 Mutfak ve araç gereç hijyeni .....	14
<b>3. MATERYAL ve YÖNTEM .....</b>	<b>16</b>
3.1 Materyal .....	16
3.2 Yöntem .....	16
<b>4. ARAŞTIRMA BULGULARI ve TARTIŞMA .....</b>	<b>17</b>
4.1. Sektörde Faaliyet Gösteren Firmalar .....	17
4.2. Modern Tesis Kurulamama Sebepleri .....	18
4.3. Yemek Fabrikalarının Ruhsatsız Çalışma Nedenleri .....	18
4.4. Toplu Yemek Sektöründe Hizmet Verilen Kurumlar .....	19
4.5. Hizmet Vermekte En Çok Zorluk Çekilen Kurumlar .....	20
4.6. Sektörün Kalite Kurumlarıyla Çalışma Durumu .....	21
4.7. Kalite Kurumlarıyla Çalışılmama Nedenleri .....	21
4.8. Sektörde Kalite Standartlarının Uygulanma Durumu .....	22
4.9. Sektörün Devlet Tarafından Denetlenme Durumu .....	22
4.10. Sektörü Devletin Denetleme Sıklığı .....	23
4.11 Devlet Tarafından Yapılan Denetlemelerin Yeterlilik Durumu .....	23
4.12. Sektörün Kalite Eğitimi Durumları .....	24
4.13. Sektörde Verilen Yemek Hizmeti Şekilleri .....	24
4.14. Sektörde Verilen Taşıma Yemek Hizmeti .....	25
4.15. Sektörde Verilen Yerinde Yemek Hizmeti .....	25
4.16. Sektörde Taşıma Yemek Hizmetinde Gereken Personel Adeti .....	26
4.17. Sektörde Yerinde Yemek Hizmetinde Gereken Personel Sayısı .....	27
4.18. Sektördeki Personel Sirkülasyonu .....	28
4.19. Hijyen Eğitimleri .....	30
4.20. Mesleki Eğitimle .....	31
4.21. Hijyen eğitimlerini veren grupların durumu .....	32
4.22. Hijyen Denetimi .....	32

4.23. Üretim Tesisinde Hijyen Sağlamakta Yaşanan Sıkıntılar .....	33
4.24. Ahçıların Mesleki Eğitimleri .....	35
4.25. Ortaklık Yapmayı Düşünen Firmalar .....	36
4.26. Sektörün Ortaklık İsteme Sebepleri.....	36
4.27. Sektörün Ortaklık İstememe Sebepleri.....	37
4.28. Sektördeki Haksız Rekabet Durumu .....	38
4.29 Haksız Rekabete Karşı Önlem Alınma Durumu .....	38
4.30 Tedarikçi Seçimi.....	39
4.31 Ürün Seçimi.....	39
4.32. Tüketicilerin Bilinçlendirilmesi.....	40
4.33. Tüketicilerin bilinçlendirilme Çalışmaları.....	41
4.34. Tüketicileri Bilinçlendirmeyi hangi Kurum Yapmalı .....	41
4.35. Müşteri Memnuniyeti .....	42
4.36. En Çok Tercih Edilen Pişirme Yöntemleri.....	43
4.37. Pişirme Kayıpları .....	43
4.38. Yemek Bozulma Faktörleri .....	44
4.39. Menü Planlama.....	45
4.40. Sektördeki Yemek Sunum Hizmeti Çeşitleri.....	45
4.41. Hazır Yemek Sunum Sıcaklığı .....	46
4.42. Hazır Yemek Soğuk Sevkiyat Sıcaklığı .....	47
4.43. Sektörde Kullanılan Temizlik ve Dezenfeksiyon Ürünleri .....	47
4.44. Sektörde Pest Kontrolün Yapılma Durumu .....	47
4.45. Sektörde Pest Kontrol Nasıl Yapılıyor .....	48
4.46. Sektörde Yemek ve Su Analizi Yapılma Durumu .....	48
4.47. Yemek Ve Su Analizlerinin Yapılma Sıklığı .....	48
4.48. Yemek ve Su Analizleri Nereelerde Yaptırılıyor .....	49
4.49 Standart Yemek Üretebilme Durumu .....	50
4.50 Standart Yemek Üretilmemeye nedenleri.....	50
4.51. Standart Yemek Üretilmemenin İşletmeye Verebileceği Zararlar.....	51
4.52. Gıda Zehirlenmesine Neden Olan Ürün Grupları.....	52
4.53. Sektörde Yazılım Programı Kullanılma Dağılımı .....	52
4.54. Sektörde Yazılım Programlarının Kullanılma Alanları.....	53
4.55 Sektördeki İşletmelerde Öncelikli Olarak Değiştirilmek istenen kısımlar .....	54
4.56. Sektörde Maliyet Analizi.....	55
4.57. Devletin Belirlediği Enflasyon Artışlarının Gıda Sektörüne Yansıması.....	55
<b>5 . SEKTÖRÜN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ.....</b>	<b>57</b>
5.1. Sektörün zayıf yönleri .....	57
5.2. Sektörün güçlü yönleri.....	57
5.3. Sektörün fırsatları .....	58
5.4. Sektörün tehditleri .....	58
<b>6. SEKTÖRDEKİ SORUNLAR.....</b>	<b>59</b>
<b>7. SEKTÖRÜN ANA SORUNLARINA ÇÖZÜM ÖNERİLERİ .....</b>	<b>61</b>
7.1. Pazara Giriş .....	61
7.2. Hazır Yemek Firması Seçiminde Fiyat unsuru.....	61
7.3. Denetimsizlik.....	62
7.4. Merdiven Altı Tesisler (Haksız Rekabet).....	62
<b>8. SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>64</b>
<b>9. KAYNAKLAR .....</b>	<b>68</b>
EK 1 .....	71

TEŞEKKÜR .....	77
ÖZGEÇMİŞ.....	78



## ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 4.1. Toplu yemek sektöründe faaliyet gösteren firmalar..	17
Şekil 4.2. Modern tesis kurulamaması nedenleri.....	18
Şekil 4.3. Firmaların ruhsatsız çalışma nedenleri.....	19
Şekil 4.4. Yemek firmalarının hizmet verdiği sektörler.....	20
Şekil 4.5. Firmaların yemek hizmeti vermekte zorlandığı sektörler.....	21
Şekil 4.6. Sektörde olması gereken kalite belgelerinin bulunma durumu.....	22
Şekil 4.7. Yemek fabrikalarının devlet tarafından denetlenme sıklığı .....	23
Şekil 4.8. Denetleme kurumları yeterli denetleme yapabiliyorlar mı?.....	24
Şekil 4.9. Sektörde verilen yemek hizmeti .....	25
Şekil 4.10. Sektörde taşıma yemeğin tercih edilme sebepleri.....	25
Şekil 4.11. Sektörde yerinde üretim tercih edilme sebepleri.....	26
Şekil 4.12. Sektörde taşıma yemek üretiminde bir personelin kaç kişiye yemek hizmeti verebilir.....	27
Şekil 4.13. Sektörde yerinde üretim de bir personelin kaç kişiye yemek hizmeti verebilir.....	28
Şekil 4.14. Sektördeki yönetici personel sirkülasyonu.....	29
Şekil 4.15. Ahçıbaşı, ahçı, pozisyonundaki personelin sirkülasyonu.....	29
Şekil 4.16. Ahçı yardımcısı, bulaşık ve temizlik personelinin sirkülasyonu.....	30
Şekil 4.17. Servis personelinin sirkülasyonu.....	30
Şekil 4.18. Sektörde personele verilen hijyen eğitim düzeyi.....	31
Şekil 4.19. Sektörde personele verilen mesleki eğitim düzeyi.....	32
Şekil 4.20. İşletmedeki hijyen denetimleri yapılaş şekli.....	33
Şekil 4.21. Üretimde hijyeni sağlarken en çok zorlanılan konular.....	35
Şekil 4.22. Mesleki eğitimleri veren gruplar.....	35
Şekil 4.23. Ortaklık yapmayı düşünen firmalar.....	36
Şekil 4.24. Ortaklık nedenleri.....	37
Şekil 4.25. Ortaklık yapmama nedenleri.....	37
Şekil 4.26. Sektörde haksız rekabete karşı alınan önlemler.....	38
Şekil 4.27. Tedarikçi seçimindeki faktörler.....	39
Şekil 4.28. Ürün seçimindeki faktörler.....	40
Şekil 4.29. Tüketicilerin bilinçlendirilmesi.....	40
Şekil 4.30. Tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışmalar.....	41
Şekil 4.31. Sektördeki tüketicilerin bilinçlendirilme işini kimler yapmaktadır.....	42
Şekil 4.32. Müşteri memnuniyetini ölçme yolları.....	42
Şekil 4.33. Pişirme şekillerinin kullanılma sıklığı.....	43
Şekil 4.34. Pişirme kayıplarını azaltma yöntemleri.....	44
Şekil 4.35. Yemek bozulmalarını etkileyen faktörler.....	44
Şekil 4.36. Menü planlamayı etkileyen faktörler.....	45
Şekil 4.37. Tercih edilen yemek sunum hizmetleri .....	46
Şekil 4.38. Hazır yemek sunum sıcaklığı kaç derecelerde olmalı.....	47
Şekil 4.39. Sektörde firmaların ilaçlama yaptırma sıklığı.....	48
Şekil 4.40. Sektörde yemek ve su analizi yaptırılma sıklığı.....	49
Şekil 4.41. Yemek ve su analizi yapılırken tercih edilen kurumlar.....	49
Şekil: 4.42 Standart yemek yapılabilme oranı.....	50
Şekil 4.43. Standart yemek üretememe nedenleri .....	51
Şekil 4.44. Standart yemek üretememenin zararları.....	51

Şekil 4.45. En çok gıda zehirlenmesine neden olan ürün gruplar.....	52
Şekil 4.46. İşletmelerin yazılım programı kullanma durumları .....	53
Şekil 4.47. İşletmelerin yazılım programlarını kullanma alanları.....	54
Şekil 4.48. İşletmelerde öncelikli olarak değişmesi gereken kısımlar.....	54
Şekil 4.49 Doğru maliyet analizi yapılıp yapılamama durumu.....	55
Şekil 4.50. Devletin belirlediği endeksteeki artış gıda sektöründeki artışla.....	56

örtüşmekte midir?

## ÇİZELGELER LİSTESİ

	Sayfa No
Çizelge 2.1. Türkiye’de toplu yemek sektörünün durumu ve sağladığı istihdam.....	4
Çizelge 4.1. Sektördeki Personel Sirkülasyonunun Oranı (%)......	28

# 1. GİRİŞ

Toplu beslenme insanların ev dışında bu hizmeti veren kuruluşlar tarafından sunulan yiyecek ve yemeklerle beslenmesi anlamına gelmektedir. Toplu beslenme hizmeti; m?nü planlama, besin satın alma, depolama, hazırlama, pişirme, servis, artık ve bulaşıkların yıkanması işlemlerinin yanında personelin yönetimi, araç gereçlerin kullanımını ve bakımını içeren bir sistemdir (Aktaş ve Özdoğan 2008)

Toplu beslenme sistemleri belirli grupların beslenmesini bir merkezden planlayan ve yöneten birimlerdir. İnsanların toplu olarak buldukları ve beslenme ihtiyaçlarının karşılandığı merkezler olarak; yemek fabrikaları, hastaneler, silahlı kuvvetler, oteller, lokantalar, sanayi kuruluşları, devlet kurumları, yatılı okullar ve huzurevleri sayılabilir.

Endüstri devrimi ile birlikte kadınların iş yaşamına girmeleri, aile gelir düzeylerinin artması, çalışma sürelerindeki değişiklikler, tüketim alışkanlıklarındaki değişimler, gıda teknolojisi alanındaki gelişme, yeni tarımsal ürün teknikleri, yeni alet ekipmanların geliştirilmesi ve yenilikçi gıdalar toplu yemek sektörü hizmetlerine olan talebin artmasına neden olmuştur.

Dünyada toplu beslenme hizmetleri orta çağdan itibaren var olmakla beraber endüstri devrimiyle gelişme göstermiş ve günümüzde yaşamın önemli bir parçası haline gelmiştir. Sanayi geliştikçe kentleşme oranı hızlanmış ve toplu beslenme hizmetleri gelişip daha uygun şartlarda insanlara hizmet verebilen bir yapıya kavuşmuştur.

Toplu yemek sektörünün amacı; yemekleri kalite ve hijyen standartlarında sunmanın yanında, tüketicilerin yeterli ve dengeli beslenmelerini en uygun hizmet standartları çerçevesinde gerçekleştirmek ve yemek artıklarını önleyerek ekonomik kaybı en aza indirmektir.

Toplum sağlığı açısından önemli bir konu olarak karşımıza çıkan toplu beslenme, kentleşmeyle önemi giderek artan bir sektördür. Diyetisyen, Gıda Mühendisi, Beslenme Uzmanı, Aşçıbaşı, Aşçı, Servis elemanı gibi birçok meslek grubunu istihdam eden toplu yemek sektörünün sorunlarına toplum sağlığı açısından öncelik ve önem verilmelidir.

Toplu beslenme hizmetlerinin başarısını arttırabilmek için yöneticilere ve çalışanlara uzman kişiler tarafından sık aralıklarla, alanla ilgili konularda hizmet içi eğitim verilmesi, tüketici bilincinin geliştirilmesi, bu alanla ilgili okullardan mezun olanların toplu beslenme hizmeti

veren kurumlarda istihdam edilmesi gibi birçok sorunların ortaya konulması problemlerin çözülmesi açısından çok önemlidir.

Bu çalışma toplu yemek sektörünün teknik ve finansal bazı problemlerini ortaya koymak, ve bu problemlerle ilgili olarak neler yapılması gerektiği konusunda çözüm önerileri sunmak amacıyla yapılmıştır.

## **2. KAYNAK ÖZETLERİ**

### **2.1. Türkiye de Toplu Yemek Sektörü**

Tarım dışında ücretli ve yevmiyeli olarak yaklaşık 10 milyon kişinin istihdam edildiği ülkemizde toplu yemek hizmeti talebi 3 milyon öğün/gün civarında tahmin edilmektedir. Sanayi sektöründe asıl istihdam sağlayan küçük ve orta ölçekli imalathane ve fabrikaların pek çoğunun, büyük mağazalar ve alışveriş merkezleri dışında kalan ticari işletmelerin, bazı devlet kurumlarının, küçük şantiyelerin toplu yemek hizmeti talebinde bulunmadıkları düşünülmektedir. Ayrıca büyük sanayi kuruluşlarının arasında da yemek hizmeti hala "outsourc" etmeyenler vardır. Bazı işyerleri ise yemek çeki ve benzeri imkanlar sunarak elemanlarının dışardan yemek hizmeti almalarını sağlamaktadırlar. İstihdam dışından, yani Okullardan, Üniversitelerden, Hastanelerden ve Silahlı Kuvvetlerden gelen yaklaşık 2.000.000 öğün/gün Toplu Yemek Talebi de dikkate alınırsa Türkiye’de yaklaşık 5 milyon öğün/gün büyüklüğündeki bir Toplu Yemek pazarından söz edilebilir. Bu büyüklükteki bir pazarda hizmet veren yemek firması sayısı tahminen 3.750 civarındadır, bu da firma başına ortalama 1.300 öğün/gün yemek düştüğü anlamına gelmektedir. Günde 10.000 öğün üzerinde yemek hizmeti organize edebilecek kapasitede firma sayısı ise tahminlere göre Türkiye genelinde 25’in üzerinde değildir (Çizelge 2.1). Yemek firmaları, başta İstanbul olmak üzere ülkemizde sanayinin geliştiği merkezlerde yoğunlaşmaktadır. Bu yemek firmaları arasında en iyisini seçmek için yemeklerin hangi koşullarda üretildiğinin bilinmesi çok önemlidir. Hijyenik olmayan şartlarda üretilen yemekler için diğer faktörler dikkate alınmamalıdır. Firmaların referansları ve ISO 9000 ve GG 22000 gibi belirli sertifikalara sahip olması da belirli kriterlerin yerine getirilmesi açısından oldukça önemlidir (Anonim 2009).

**Çizelge 2.1.** Türkiye’de toplu yemek sektörünün durumu ve sağladığı istihdam (Anonim 2009).

<b>GENEL İSTİHDAM</b>		
Çalışan Nüfus		22.411.000
Tarım, Hayvancılık, Balıkçılık		8.729.000
Tarım Dışı		13.682.000
Ücretli ve Yevmiyeli		10.122.000
Kendi Hesabına, İşveren		3.055.000
Ücretsiz Aile İşçisi		505.000
<b>İSTİHDAM DIŞI TOPLU YEMEK TALEBİ</b>		
	<b>POTANSİYEL</b>	<b>TOPLU YEMEK TALEBİ</b>
Okullar - Üniversiteler	1.000.000	1.000.000
Silahlı Kuvvetler *	1.500.000	900.000
Hastaneler	200.000	100.000
<b>TOPLAM</b>	<b>2.800.000</b>	<b>2.000.000</b>

(\* ) 3 öğün / gün üzerinden hesaplanmıştır.

<b>SEKTÖRLERE GÖRE YEMEK TALEBİ</b>		
	<b>İSTİHDAM</b>	<b>TOPLU YEMEK TALEBİ</b>
<b>SANAYİ</b>	<b>4.000.000</b>	<b>1.600.000</b>
(10 ve üzeri istihdam)	1.250.000	850.000
(0 - 9 istihdam)	2.750.000	750.000
<b>İNŞAAT</b>	<b>800.000</b>	<b>300.000</b>
<b>HİZMETLER</b>	<b>5.200.000</b>	<b>1.100.000</b>
Kamu	1.800.000	800.000
Tic., Tur., Nak., Diğer	3.500.000	300.000
<b>TOPLAM</b>	<b>10.100.000</b>	<b>3.000.000</b>

## 2.2. Toplu Yemek Sektörünün Tanımı

Hazır yemek sektörü, insanların topluca çalıştığı yerlerde, hastaneler, okul kafeteryaları, öğrenci lokalleri, kışlalar gibi toplu tüketim yapılan kurum ve kuruluşlar için yenilmeye hazır ürün sunulmasını amaçlayan bir sektördür. Son yıllarda çalışan insan, okul ve işletme sayısının artışı ve hızlı kentleşme ile toplu beslenme talebi de artmıştır. Bu doğrultuda hazır yemek fabrikalarının sayısında büyük bir artış olmuştur. Hazır yemek üretimi ve dağıtımı

taşımali yemek servisi, yerinde yemek servisi, merkez mutfak destekli yerinde üretim ve paket yemek servisi şeklinde yapılır (Çiftçi 2008).

### **2.2.1. Taşımali Yemek Servisi**

Merkez mutfak olarak adlandırılan ve üretildiği fabrikadan taşınan yemeği tarif etmektedir. Ülkemizde yerli sermayenin daha çok rağbet ettiği bu sistem sektörün en zor kısmını oluşturmaktadır. Taşınan yemeğin lezzeti ve kalitesi iyi dengelenmez ise müşteride çok büyük memnuniyetsizlik ortaya çıkar. Yemekhanelerinde koku istemeyen, yemek işini tamamen taşeronlaştırmak isteyen, alandan tasarruf etmek isteyen firmaların tercih ettiği bu sistemde 1 kişiye de 10.000 kişiye de taşıma yemek hizmeti verilebilir (Sucu ve ark. 2008).

### **2.2.2. Yerinde Yemek Servisi**

Çağımızda modern işletmeler, asli faaliyet alanları dışındaki gereksinimlerini uzman kuruluşlara "outsorce" ederek hem kaliteli hizmeti ekonomik koşullarla almakta; hem de kaynaklarını daha etkili ve verimli kullanarak, dikkatlerini asıl faaliyet alanları üzerinde yoğunlaştırıp rekabet güçlerini daha da artırmaktadırlar. "Yerinde Yemek Üretimi" modeli ile, Türkiye'nin değişik coğrafi bölgelerindeki büyük sanayi kuruluşlarına kurulan uydu mutfaklarda, ilgili kuruluş çalışanlarına yemek hizmeti sunulmaktadır (Sucu ve ark. 2008).

### **2.2.3. Merkez Mutfak Destekli Yerinde Üretim**

Sınırlı "Yerinde Yemek Üretimi" yatırımı ve kadrosu ile çalışanlarına zengin çeşitli ve yüksek kaliteli mönüleri ekonomik fiyatlarla sunmak isteyen orta-büyük ölçekli işletmeler için esnek hizmet sisteminin müşterilere sunulmasıdır. Bu benzersiz modelde, müşteri kurumunun tesisindeki mutfak, yemek firması tarafından asgari ekipman ile donatılarak, uzman elemanlar eşliğinde yalnızca ocak ve fırın yemekleri üretecek biçimde kurulur (Sucu ve ark. 2008).



#### **2.2.4. Paket Yemek Servisi**

Isıtma ve temizlik olanaklarının bulunmadığı noktalarda da müşteriye yemek hizmeti verebilme konusundaki kararlılık, "Paket Yemek" modelinin gelişmesini sağlamıştır. Paket yemek hizmeti; sıcak sevkıyat olanağı, bir kullanımlık malzemeler ile sunumu sayesinde eczane, doktor ofisi, avukat ofisi ve iş merkezlerinde bulunan ofis çalışanlarına hizmet amacı taşımaktadır (Sucu ve ark. 2008).

Tabldot ile hizmet vermek işi restaurantlarda veya otellerdeki 1 veya 2 porsiyonluk hazırlanıp piştiği gibi yenen yemekler olmadığı için, çalışan için birinci derecede önemli olan yemek işini bilmekten ziyade hijyene yeterince önem göstermektir. Genelde taşıma olarak hizmet verildiği için yemeğin sevkıyat saatini de dikkate alıp erken pişirmek gerekmektedir. Yemeğin pişiriminde değil de yardımcı hizmetler de rol alan personel için bu durum maaşlara yansımakta ve sektörde sık sirkülasyona sebep olmaktadır. Bu da her yeni personele yeni eğitim anlamına gelmekte böylece sektörün yetişmiş eleman sıkıntısı ortaya çıkmaktadır. Yemek sanayi, 1593 sayılı UMUMİ HIFZISSIHA KANUNU gereğince "dışarıya servis yaparak günde 500 adet/kişi ve üzerinde yemek üretimi yapan yerler" olarak İkinci Sınıf Gayri Sıhhi Müesseseler sınıfında yer almaktadır. Toplu yemek hizmetini diğer tür yemek hizmetlerinden ayıran en önemli özellik, bu hizmetten yararlanan kişilerin yemeklerini buldukları ortamlarda yemek mecburiyetinde olmalarıdır (Çiftçi 2008).

#### **2.3. Sektörün Ekonomideki Önemi**

Hazır yemek sektörü, Türkiye'nin büyümekte olan ve henüz potansiyelinin çok büyük bir kısmını yerine getirememiş sektörlerinden biridir. Şu anda sektörde 6,5 milyon kişiye hizmet sunulmakla birlikte bu rakamın önümüzdeki yıllarda çok daha üst rakamlara çıkarılması hedeflenmektedir. Sektörün potansiyelinin 26 milyon kişi civarında olduğu tahmin edilmektedir. Sektör şu anda doğrudan 350.000 kişiye, dolaylı olarak ise 1,5 milyon kişiye istihdam oluşturmaktadır. Diğer sektörlerde olduğu gibi hazır yemek sektöründeki şirketlerin de büyük bölümü küçük ve orta ölçekli işletme boyutundadır. İşletmelerin %70'i Limitet Şirketi, %16'sı Anonim Şirketi ve %14'ü de diğer şirketler grubundadır. Şirketlerin yaklaşık %70'inin toplam kapalı alanı 2.000 metrekare ve altındadır. %16'sının üretim alanı 2.000 metrekareden fazla, %5,5'inin 3.000 metrekareden fazla ve sadece %4,5'ininki 4.000 metrekareden fazladır. Sektörde yaşanan sorunların çözülebilmesiyle birlikte bu rakam katlanabilir ve ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunabilir. Sektör aynı zamanda geniş

gıda hammaddesi satın almaları ile gıda sektörünü diğer oyuncuları için de büyük bir potansiyel oluşturmaktadır. Bugün tüm gıda toptancılarının sattığı ürünlerin % 50'si toplu yemek sektöründe kullanılmaktadır. Bu rakam et tüketiminde daha da yükselmeye ulaşabilmektedir (Çiftçi 2008).

## **2.4 Sektörün Gelişimi ve Geleceği**

### **2.4.1. Sektörün tarihsel gelişimi**

Mutfağın ve yemek üretiminin kültürümüzdeki yeri binyıllar ile ifade edilmektedir. Selçuklular'dan Osmanlılar'a uzanan bu süreç, zaman içinde gelişerek değişikliklere uğramış olsa da, sofraya geleneği olarak özünde genel özelliğini günümüze taşımıştır. Osmanlı döneminde büyük üretim kapasiteleriyle, profesyonelce yemek üreten en önemli kurum saray mutfağıdır. Osmanlı saray mutfağı fiziki özellikleri, kuralları, düzeni, hiyerarşisi ve iş bölümü ile mükemmel bir organizasyon yapısına sahip olmanın yanı sıra, profesyonel bir şekilde idare edilmiştir.

Cumhuriyet döneminde toplu yemek sektörünün gelişimi, sanayileşme hareketine paralel olmuştur. Büyük ve küçük sayıda işçi istihdam eden sanayi kuruluşları ve modern işletmeler geliştikçe, bu işletmelerin personeline yemek hizmeti sunması ve hizmetin satın alınması süreci de gelişmiştir. Dolayısıyla toplu yemek hizmeti veren firmaların gerçek anlamda ortaya çıkışı 1960'lı yıllara uzanmaktadır. Sektörde faaliyet veren işletmelerin çoğunluğu 1980 sonrasında faaliyete başlamıştır (Çiftçi 2008).

### **2.4.2. Sektör yasa ve yönetmeliklerinin gelişimi**

Sektör mevzuatına ilişkin en önemli gelişme 1990'lı yıllarda gerçekleşmiştir. Cumhuriyet tarihinde yemek sektörüne yönelik en kapsamlı özel yasal düzenleme 24 Haziran 1995 tarihli 560 sayılı "Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararname" ile gerçekleştirilmiştir. Bu kararname ile görev ve yetkiler Sağlık Bakanlığı ile Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'na verilmiştir. 560 sayılı Kanun Hükmünde Kararname yeniden düzenlenerek, 5179 sayılı "Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesi Kanunu 5 Haziran 2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanmış ve yürürlüğe girmiştir. AB normlarına göre hazırlanan bu Kanun ile hukuki yapı ve kapsam daha da geliştirilmiş ve gıda ile ilgili yetkiler tek elde, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nda toplanmıştır. Bu Kanunun amacı, gıda güvenliğinin temini, her türlü gıda maddesinin ve gıda ile temasta bulunan madde ve

malzemelerin teknik ve hijyenik şekilde üretim, işleme, muhafaza, depolama, pazarlama ve halkın gereği gibi beslenmesini sağlamak, üretici ve tüketici menfaatleriyle halk sağlığını korumak üzere gıda maddelerinin üretiminde kullanılan her türlü ham, yarı mamul ve mamul gıda maddeleri ile gıda işlemeye yardımcı maddeler ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerin güvenliğine ilişkin özelliklerinin tespit edilmesi, gıda maddeleri üreten ve satan işyerlerinin asgari teknik ve hijyenik şartlarının belirlenmesi, gıda maddeleri ile ilgili hizmetler ile denetimine dair usul ve esasları belirlemektir. Kanunda risk analizi, ihtiyati tedbir, kriz yönetimi, izlenebilirlik, gıda üretimi ve satışına dair kurallar yer almaktadır. Söz konusu kanun gıda hizmetlerinin tek insan sağlığının korunması amacıyla gıda maddeleri üreten, ithal eden, dağıtımını yapan ve satan iş yerlerine yeni sorumluluklar ve yaptırımların geldiğini kaydetmiştir. Yetkililer ayrıca işyeri sorumluluğunun tanımlanarak, gıda işletmecilerinin gıda güvenliği şartlarına uymaması durumunda ürünü pazardan geri çekmesi yaptırımlarının da kanunda yer aldığını belirtmişlerdir. Ancak yasa "tarladan sofraya gıda güvenliği" kavramına bütünsel bir yaklaşım getirememiş ve AB'nin ilgili mevzuatına uyumda yetersiz kalmıştır. Birtakım iyileştirmelere rağmen yetkiyi tek merkezde toplayamamış, piyasa gözetimi ve denetimi konusunda bazı belirsizlikler ortaya çıkarmıştır. Ayrıca gıda denetiminde özelleştirmenin ve yerel idarelere yetki devrinin kapısını aralamıştır. Birçok konuyu da sonradan çıkartılacak yönetmeliklere bırakmıştır. 2006 yılında AB 5179 sayılı yasa yeterli bulmamış ve tekrar çalışılmasını önermiştir. Şu anda hazırlanan yeni yasa taslağı da bu anlamda hala tamamlanmamıştır. Gıda yasasının çıkarılıyor olmasının iki ana amacı olmalıdır. Bunlardan birincisi tüketicinin korunması ikincisi ise gıda sektöründe yaşanan veya yaşanabilecek olan haksız rekabetin önüne geçilmesidir. Bu bağlamda, yasa taslağı hazırlanırken devlet ile sektör temsilcilerinin daha sıkı bağlar kurması ve görüş alışverişinde bulunması gereklidir. Bu anlamda taslak konusunda uzmanların ve öğretim üyelerinin görüşleri kadar ilgili yatırımcı ve sanayicilerin de görüşleri dikkate alınmalıdır. "Veteriner hizmetleri, gıda ve yem kanunu taslağı" adı altında yeniden hazırlanan yasa ile ilgili olarak gıda uzmanlarının ve üreticilerinin genel görüşü, taslakta gıdanın geri planda kalmış olduğu ve veterinerlik ile yemin daha ön planda işlendiği yönündedir. Bu anlamda veteriner hizmetlerinin birçoğunun gıda ile ilgisi olmaması nedeni ile bu iki uzmanlığa yönelik tasarıların aynı başlık altında toplanması tercih edilmemektedir. Yine gıda güvenliği gibi tüm toplumu etkileyen bir husus taslak daha geniş işlenebilir. Özetle, yeni yasa taslağının üzerinde tekrar durulabilir ve gerek ilgili öğretim üyelerinin gerekse sektör temsilcilerinin görüşleri alınarak geliştirilebilir (Çiftçi 2008).

### 2.4.3. Toplu Beslenme Yapan Kuruluşlarda Hijyen

Toplu Beslenme; insanların ev dışında bu hizmeti veren kuruluşlar tarafından yiyecek veya yemeklerle beslenmesi olarak tanımlanmakta ve bu hizmeti veren kuruluşlar da “Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlar (TBYK)” veya “Toplu Beslenme Sistemleri (TBS)” olarak adlandırılmaktadır (Hayter 2002). Bugün ileri sanayi ülkelerinde nüfusun % 70’inin en az bir öğününü ev dışında tükettiği görülmektedir. Türkiye’de de son yıllarda özellikle hızlı yemek sistemi (fast food) türü restoranlardaki artışa paralel olarak dışarıda yemek yeme oranının oldukça yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Toplu Beslenme Hizmeti; her yaş ve kesimden bireyin yararlanma oranının yüksek olması, en az bir öğünün tüketicilerin gereksinimini karşılıyor olması, toplu beslenmeden bir öğün yararlananların günlük besin gereksinimlerinin 2/5 veya yarısını karşılaması gerekliliği, uygunsuz ve kalitesiz hizmetin yol açacağı halk sağlığı sorunları (besin zehirlenmesi) nedeniyle büyük önem taşımaktadır (Bilici 2008).

Günümüzün sosyo ekonomik koşulları ve sağlık kuralları yiyecek içecek gereksiniminin karşılanmasını rastgele bir şekilde değil, bilinçli ve bilimsel temellere dayalı olarak yapılmasını zorunlu kılmakta, gelişen teknolojiyi göz önünde bulundurarak daha iyi, ucuz ve kaliteli biçimde sunulmasını gerektirmektedir (Türksoy 2002).

Verilen beslenme hizmetinin yeterli, dengeli olmasının yanı sıra hijyenik ve güvenilir olması da oldukça önem taşır. Gıda; sağlığa zararlı olması, tüketime uygun olmaması durumlarında, güvenli sayılmaz. Herhangi bir gıdanın güvenli olup olmadığının saptanmasında; 1) Gıdanın tüketici açısından; üretim, işleme, depolama, dağıtım ve satış aşamalarının her birinde normal kullanım koşullarına uygun olup olmadığına, 2) Etiket bilgilerine ve/veya gıdanın içeriğinin sağlığa zararlı olabilecek etkilerine dair tüketiciye verilen bilgiye, bakılır. Hijyen; Tehlikelerin kontrolü ve amaçlanan kullanımını hesaba katarak, bir gıda maddesinin insan tüketimine uygunluğunun sağlanması için gerekli önlemler ve koşullarıdır (Anonim 2007a).

Mutfakta hijyen demek, yiyecek maddelerini alıp, hazırlayıp, müşteri masasına taşıyana kadar geçen zamanda, mümkün olduğu kadar mikroorganizmaların çoğalmasını önlemek ve onlardan uzak durmaya çalışmaktır (Türkan 2003).

Besin hijyeni ise herhangi bir besinin hastalık yapan etmenlerden arınmış olmasıdır. Besin hijyeninin temel prensibi ise tüketici sağlığını korumaktır.

Besin zehirlenmesi terimi; herhangi bir besin ya da içeceğin tüketimi sonucu meydana gelen enfeksiyon veya intoksikasyon durumuna verilen genel bir tanımlamadır. Bakteriler, virüsler, küfler, mayalar, parazitler, hayvanlar, bitkiler ve kimyasal maddelerle kontamine olmuş besinlerin alımı sonucu meydana gelen hastalıklar besin zehirlenmesi kapsamında değerlendirilir. Genellikle, mikroorganizmaların kendi varlığı nedeniyle oluşturduğu zehirlenmeler enfeksiyon, oluşturdukları toksin nedeniyle meydana gelen zehirlenmeler intoksikasyon olarak tanımlanır (Baş 2004).

Gıda Tarım Örgütü (FAO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) Besin Güvenliği Uzman Komitesi, kontamine besin tüketiminden doğan besin kaynaklı hastalıkların dünyadaki en sık görülen sağlık sorunu olduğuna işaret etmektedir. Avrupa ülkelerinde yapılan çalışmada besin zehirlenmelerinin en çok görüldüğü yerler sırasıyla; evler (% 42), restaurant, motel ve barlar (% 19) olarak bildirilmiş olup, hastaneler için bu oran (% 3) olarak rapor edilmiştir. WHO tarafından besin zehirlenmelerini kontrol altına almak için 1993-1998 yılları arasında 42 ülkede yapmış olduğu araştırma sonucunda, 23.538 besin zehirlenmesi vakası rapor edilmiştir. Raporda *Salmonella* (% 36) en sık besin zehirlenmesine neden olan bakteri olarak görülmektedir (FAO/WHO 2002).

Besinler kanalıyla insanlara taşınabilen virüsler başlıca; Hepatit A, Poliovirüs ile Rotavirüs Norwalk vb. virüslerdir. Besinlere genellikle fekal oral yolla insanlar veya kontamine olmuş sular vasıtası ile bulaşır. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yıllığı'nda yer alan verilere göre; 2005 yılı için Türkiye'de rapor edilen bakteri kaynaklı besin zehirlenmesi vaka sayısı 26.298 olarak kaydedilmiştir. Rapor edilen hastalık kaynağı bakteriler ve dağılımları incelendiğinde, Türkiye genelinde *Entamoeba histolytica*, *Giardia intestinalis*, *Salmonella*, *Shigella* türlerinin neden olduğu besin zehirlenmesi vaka sayılarının çoğunlukta olduğu görülmektedir. Besin kaynaklı zehirlenme vakalarının en yaygın nedenleri; yetersiz soğutma (% 46), hazırlama ve tüketim arasında bir veya daha fazla gün olması (% 21), enfekte personel (% 20), yanlış ısıl işlem uygulaması (% 16), yetersiz pişirme (%16), yetersiz ısıtma (%16), kontamine malzeme kullanımı (% 11), çapraz bulaşma (% 7), araç gereçlerin yetersiz temizlenmesi (% 7), kötü yiyecek malzemelerinin kullanılması (% 5) ve artan yemeklerin kullanımı (% 4) olarak rapor edilmektedir. Toplu beslenme yapan

kuruluşlarda güvenilir besin hazırlama aşamalarında, hijyeni sağlamak için üç faktöre dikkat edilmelidir, bunlar: mutfak ve mutfakta kullanılan araç gereç temizliği ile ilgili fiziksel faktörler, besinin ve kişisel hijyenin sağlanması ile ilgili üretim sürecine ait faktörler, personel hijyeni ve bu konuda eğitimin sağlanması ile ilgili kişisel faktörlerdir (Adams ve Motarjemi 1999).

## **2.5. Türkiye'de Gıdadan Kaynaklanan Zehirlenmeler**

Sağlıklı veri elde edilememekle birlikte Türkiye'de gıdadan kaynaklanan zehirlenme rakamlarının sadece İstanbul'da yılda 10.000'i geçtiği belirtilmektedir. İstanbul il Sağlık Müdürlüğü'nün 2008 yılı rakamlarına göre bu sayı İstanbul için yıllık 1100 civarında. Aradaki farkın nedeni ise gizli zehirlenmeler. Sektörde teknolojik gelişmeler devam etmekle birlikte, gerek kalite güvence, gerekse hijyen açısından önemli bazı belgelere sahip olan işletmelerin oranı oldukça düşüktür. Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı gıda üreten işyerlerinden ISO 22000 gıda güvenliği belgesi zorunlu kılmıştır. Ancak, ISO 22000 gıda güvenliği belgesini işletmelerin sadece % 56'sı almıştır. % 66'sının ISO 9001 / 2000 belgeleri, % 64'ünün Gıda Üretim Sertifikası ve %66'sının da Gıda Sicil Sertifikaları bulunmaktadır (Çiftçi 2008).

### **2.5.1. Besin hijyeni**

Toplu beslenme sistemlerinde, besin güvenliğinin sağlanması ve besin kaynaklı hastalıkların önlenmesinde besinlerin satın alma, depolama, hazırlama ve pişirme ile besinlerin servisi esnasında da hijyen kurallarına uyulmalıdır. Besinler güvenilir kaynaklardan satın alınmalıdır. Tüm gıda maddelerinin kalite kriterlerinin belirlendiği hammadde tanımları ve yiyecek teknik şartnamesi hazırlanmalı ve satın alma işlemlerinde bu kriterlere uygunluk aranmalıdır. Ambalajlı besinleri satın alırken etiket bilgilerinin tam olmasına, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı'ndan üretim/ithalat iznini bulunmasına dikkat edilmelidir.

Besinlerin satın alındıktan sonra depolanmaları, bozulmalarını ve zararlı hale gelmelerini önleme ve kontrolleri açısından önemli bir süreçtir. Yiyecekler depolanma sürecinde su kaybı, metabolik faaliyetler, zedelenmeler gibi fiziksel ve bakteri, küf, maya, enzim gibi biyolojik etkenler nedeniyle bozulabilir. Besinlerin bozulmasında önemli bir faktör olan sıcaklık ve nemin denetimi uygun depolama koşulları ile sağlanabilir. Çabuk bozulabilen özellikle potansiyel tehlikeli besinler (protein içeriği yüksek, et, süt, balık vb) belli sıcaklıkta ve belli süre saklanabilir. Toplu beslenme hizmetlerinde yiyeceklerin hazırlanması ve

pişirilmesi üretim aşamasıdır. Bu aşamada besinlere personelden, hazırlamada kullanılan araç gereçlerden ve diğer besinlerde bakteri geçişi söz konusudur. Besinler hazırlanırken, kesme, doğrama, dilimleme, karıştırma, süsleme, porsiyonlama gibi pek çok değişik işlemden geçer. Her bir besin kendi grubuyla aynı birimde hazırlanmalıdır. Pişirme, özellikle güvenli tüketim için besinleri korumanın bir yoludur. Pişirme süresince ulaşılan sıcaklık birçok patojenin yok edilmesinde etkindir. Pişirme süresince besinin iç sıcaklığının 74°C ve üzerine ulaşması bakteriyolojik olarak besinin güvenliğini sağlar. Özellikle et ve et ürünlerinin pişirilmesinde düzenli olarak termometre yardımıyla sıcaklık kontrolünün yapılması besinin tüketiciye güvenle ulaşması açısından son derece önemlidir. Servis; pişmiş ya da hazırlanmış yiyeceklerin mutfaktan tüketicinin önüne uygun araç gereç ve uygun yöntemlerle iletilmesi ve sunulması işlemidir. Sıcak yemekler 70°C ve üzerindeki sıcaklıklarda, soğuk yemekler ise 5°C ve altındaki sıcaklıklarda temiz araç gereçler ile servis edilmektedir (Ciğerim ve Beyhan 2002).

### **2.5.2. Personel hijyeni**

Yiyecek ve içecek servislerinde çalışan personelin; besin zehirlenmesine neden olan mikroorganizmalar ve diğer kontamine edici ajanların, yiyecekler içerisine karışmaması için göstereceği çaba ahlaki ve yasal bir sorumluluktur (Baş 2004). Personel hijyeni, ellerin ve gıdayla teması mümkün olabilen diğer vücut bölgelerinin temizliğinin tümünü içerir. Gıdaların mikrobiyolojik kalitesi, işyerinde çalışanların hijyeniyle yakından ilgilidir. Çünkü işyeri çalışanları gıdalardaki hem saprofit ve hem de patojen mikroorganizmaların potansiyel kaynağını teşkil eder. Gıda işyerlerinde çalışanlar özellikle solunum (üst solunum yolu enfeksiyonu, anjin, pnömoni, tüberküloz) ve sindirim sistemi hastalıklarına (dizanteri, kolera, tifo) neden olan etkenlerin gıdalara bulaşmasında önemli rol oynarlar. Gıdaların üretildiği alanda çalışan herkesin kişisel temizliğine yüksek derecede özen göstermesi gerekir. Tırnaklar kısa kesilmiş olmalı, eller sürekli temiz tutulmalı, açıkta yara olmamalıdır. Personel hijyeni, ayrıca işçilerin çalışırken giydiği elbiseler ile takıları da (saat, bilezik vb.) içerir (Atasever 2000).

Çalışırken başlık, maske, bone, eldiven ve ayak giysileri gibi uygun koruyucu giysiler giyilmesi iyi bir personel hijyeni için gereklidir. Bu giysiler kolay temizlenebilir olmalı ve temiz tutulmalıdır (Anonim 2007b). Personelin bazı uygun olmayan alışkanlıkları sağlıksız gıda üretimine yol açabilir. Bu alışkanlıklar, özellikle nazofarenks ve ağız boşluğundaki

mikroorganizmaların (*Staphylococcus*, *Micrococcus*, *Lactobacillus*, *Morexella* vb.) gıdaya bulaşmasına neden olabilir. Gıdalarla taşınması ihtimali olan bir hastalığı veya bulaşmış yara, deri enfeksiyonları, ağrılar ve ishal gibi hastalığı olan kişilerin, gıdaları işlemesine veya gıdaların işlendiği alana girmesine izin verilmez. Bu şekilde etkilenen ve gıda işinde çalışan gıda ile teması olma ihtimali olan herkes hastalığını veya belirtilerini eğer mümkünse onun sebeplerini gıda işi yapan işletmeciye bildirmekle yükümlüdür (Anonim 2005a). Elle gıdaların kontaminasyonu, gıda kaynaklı hastalıkların oluşma riskini oldukça artırır. Çünkü, gıda işyerlerinde çalışan personelin elleriyle bakteriler kolayca gıdalara bulaşabilirler. Bazı bakteriler, özellikle *Staphylococcus* ve *Micrococcus* türleri, gözenek, çizik, çatlak, kir ve kıllara sıkıca yapışmış vaziyette bulunurlar. Deri döküntüleri, yağ ve ter salgıları, özellikle toz ve kirle karışarak bakterilerin gelişmesi için uygun bir ortam oluştururlar.

Gıda ile çalışan personel hem çalışırken, hem de çalışmaya başlamadan önce ve sonra ellerini iyice temizlemelidir. Eller, tuvaletten sonra, mutfığa girince, besinlere ve araçlara temastan önce, çiğ et,tavuk eti, sebzeler ve yumurtalara dokunduktan sonra, besin hazırlama sonrası, artık besinler ve çöplere dokunduktan sonra, ellere öksürme, aksırma ve el mendili kullandıktan sonra, sigara içtikten ve yemek yedikten sonra, saçlara dokunup, taradıktan sonra, bir eşyanın taşınması ve temizlenmesinden sonra yıkanmalıdır (Tayfur 2009). *Staphylococcus aureus* gibi patojen bakterileri sıklıkla barındıran kafa derisi, bu kaynaktan kontaminasyonu engellemek için tedbir alınması gereken bir bölgedir. Saçlar düzenli olarak yıkanmalı ve bone ile tamamen kapatılmalıdır. Boneler şapka şeklinde, kask şeklinde veya kenarları lastikli şekilde olabilir. Yapılan araştırmalara göre; yetişkinlerin % 40'ından fazlasının burnunda *Staphylococcus aureus* mevcuttur ve bunların % 15'i yiyeceklerle uğraşan personeldir. Öksürük ve nezle yiyecekten uzakta olsa bile, personelden enfeksiyon geçişine neden olabilir. Bu sebeple üretim alanında gıda güvenliği açısından maske kullanılması gerekmektedir. Ayrıca eller öksürdükten, hapşırıdıktan sonra mutlaka yıkanmalıdır. Koruyucu elbiselerin ikinci bir deri olduğu düşünülmelidir. Bu nedenle elleri kontamine edebilecek tüm faktörler, iş elbiselerini de aynı şekilde kontamine edebilirler. Dolayısıyla personel hijyenine gösterilen özenin yanısıra, iş elbiselerinin ve çalışırken giyilen diğer maddelerin temizlenmesi de önemli bir gereksinimdir. İş elbisesi olarak açık renkli önlük veya üniformaların tercih edilmesi daha uygundur.



### 2.5.3 Mutfak ve araç gereç hijyeni

Bir yiyeceğin satın alınmasından servisine kadar geçen her aşamanın gerçekleştiği, mutfak, servis alanları ve bu aşamalarda kullanılan araç gereçlerin temizliği yiyeceklerin güvenli bir şekilde tüketiciye ulaşması açısından büyük önem taşımaktadır. Mutfakta sağlıklı besin üretimi için iyi planlanmış bir mutfak içerisinde etkili araç gerecin seçimi, doğru ve hijyenik kullanımı gereklidir. Toplu beslenme hizmeti veren bir kuruluş için araç gereç satın alırken özellikle temizleme kolaylığı ve sanitasyona büyük önem verilmelidir. Araç gereç imalatında kullanılan ve besinle temas eden yüzeylerin toksik olmayan maddelerden yapılmış olmasına dikkat edilmelidir. Araç gereçler ve çalışma yüzeyleri çiğ besinlerin hazırlanması için kullanıldıktan hemen sonra mutlaka temizlenmeli ve pişmiş yiyeceklerle temas etmesine asla izin verilmemelidir. Özellikle potansiyel riskli besinler ile ilgili araçlar gün boyu kullanılsa bile en fazla 4 saatte bir yıkanıp dezenfekte edilmeli, kuruduktan sonra tekrar monte edilerek kullanılmalıdır. Mutfak zemini her kirlenmede, yemek servisi sonrasında ve çalışma gününün bitiminde temizlenmelidir. Mutfak zemini daima kuru ve temiz olmalıdır (WHO 2008).

Toplu beslenme hizmeti veren bir kuruluştaki araç gereç ve yüzeylerin etkin bir şekilde düzenli aralıklarla temizlenmesini sağlanmalıdır. Yaşamın sürdürülebilmesi ve sağlığın korunması için yeterli ve dengeli beslenme gereklidir. Bu gereksinimin besinlerle karşılanması açısından güvenli besin tüketimi zorunludur. Dünya Sağlık Örgütü daha güvenli besin hazırlamak için beş noktaya dikkat çekmektedir:

#### 1. Temizlik

- Besin hazırlamadan önce ve besin hazırlama esnasında eller yıkanmalıdır.
- Tuvaletten sonra eller yıkanmalıdır.
- Besin hazırlama esnasında mutfak ve kullanılan ekipmanların temizliği ve sanitasyonu sağlanmalıdır.
- Mutfak haşere ve kemirgenlerden korunmalıdır.

#### 2. Çiğ ve pişmiş besinler birbirinden ayrılmalıdır.

- Et, tavuk, balık gibi çiğ etler diğer gıdalardan ayrı hazırlanmalıdır.
- Çiğ besinleri hazırlamak için ayrı bıçak, ekipman kullanılmalıdır.
- Çiğ ve pişmiş besinleri ayrı yerlerde depolanmalıdır.

#### 3. Besinler iyice pişirilmelidir.

- Özellikle et, kümes hayvanları ve deniz mahsulleri iyice pişirilmelidir.

- Besinler iç sıcaklıkları 70°C'ye ulaşıncaya kadar pişirilmelidir.
4. Besinler güvenli sıcaklık aralığında muhafaza edilmelidir.
- Pişmiş besin oda sıcaklığında 2 saatten fazla sürede bırakılmamalıdır.
  - Kolay bozulan ve pişmiş yiyecekler derhal soğutuculara kaldırılmalıdır (5°C'nin altı).
  - Pişmiş yiyecekler servise sunulana kadar 60°C üzerinde bir sıcaklıkta tutulmalıdır.
  - Yiyecekler soğutucularda uzun süre saklanmamalıdır.
  - Donmuş besinler oda ısısında çözündürülmemelidir
5. Güvenli su ve hammadde kullanılmalıdır.
- Güvenli su kullanılmalı ya da kullanılan su güvenli hale getirilmelidir.
  - Besin hazırlarken taze ve güvenilir yerlerden temin edilmiş besinler seçilmelidir.
  - İşlenmiş besinler tercih edilmelidir, pastörize edilmiş süt gibi.
  - Sebze ve meyveler çiğ tüketilecekse iyice yıkanmalıdır.
  - Son kullanma tarihi geçmiş yiyecekler kullanılmamalıdır (WHO 2008).

### **3. MATERYAL VE YÖNTEM**

#### **3.1. Materyal**

Araştırmanın materyalini toplu yemek sektöründe çalışan üst düzey yöneticiler ve firma sahipleriyle yüz yüze yapılan anket çalışmalarından elde edilen orijinal veriler oluşturmuştur.

#### **3.2. Yöntem**

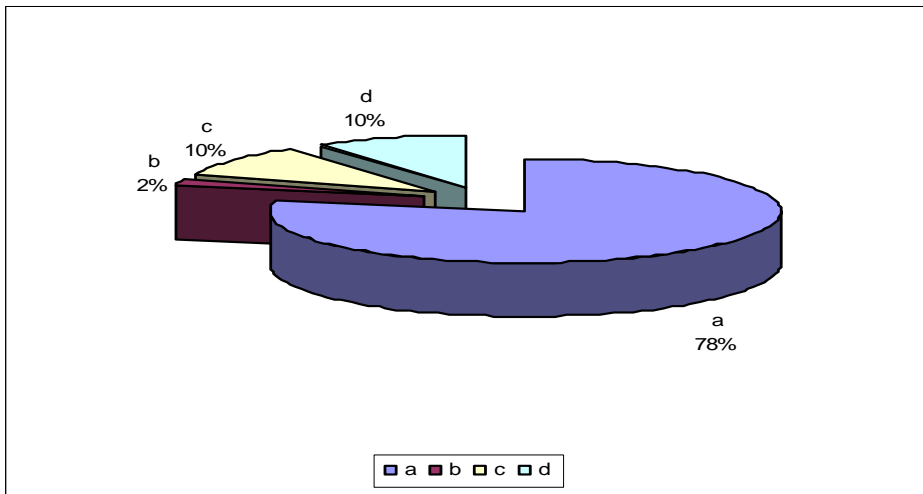
Araştırmada İstanbul il merkezi baz alınarak sektörün üst düzey yöneticileri ve firma sahipleriyle yüzyüze görüşme yapılarak anket çalışması yapılmıştır. İstanbul'da Sektörde kayıtlı 170 civarında toplu yemek üreten firma bulunmaktadır (İYSAD 2009). Bu firmalardan sektörü temsil edenlerden tesadüfi olarak 87 tanesiyle yüzyüze görüşme yoluyla anket yapılmıştır. Sektörün sorunlarına yönelik bu ankette toplam 57 soru sorulmuştur (EK 1). Bu sorulardan 14 tanesi işletmedeki sorunlarla ilgili, 18 tanesi üretim sırasında karşılaşılabilecek sorunlarla ilgili, 8 tane soru sektördeki denetim sorunuyla ilgili, 4 tane soru eğitim konusuyla ilgili, 9 soru hizmet aşamasındaki sorunlarla ilgili ve 4 soru ise pazarlama sorunlarıyla ilgili olarak hazırlanmıştır. Bu konuda dikkatleri çekmek için gereken çalışmalara destek olması açısından İstanbul'daki ileri gelen firma sahipleri ve yetkilileri ile yapılan anket çalışmalarına 56 yemek firma yetkilisi katılmıştır. Ankete katılan kişilerden 22'si bizzat firma sahibi geri kalanlar ise firma yetkililerinden oluşmuştur. Katılan firmalardan 31 tanesi 8000 ve daha üstü kuver sayısına sahip, 17 tanesi 5000-8000 kuver sayısına sahip geri kalanlar ise 3000 – 5000 kuver arasında yemek hizmeti sunmaktalar. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında Excel programıyla analiz edilmiştir.

#### 4. ARAŞTIRMA SONUÇLARI VE TARTIŞMA

Toplu yemek sektörü ülkemizde hızla gelişen ve büyüyen bir sektördür. Yaptığı iş ile insan sağlığını direkt etkilemektedir. Bu nedenle gerek hijyen kurallarına uyulması gerek yeterli denetimlerin uygulanması gerekse eğitilmiş personel istihdamı gibi konular sektör için çok önem arz etmektedir. Ülkemizde yemek sektörüne gereken ilgi ve destek tam olarak sağlanamamaktadır. Sektörün sorunları göz ardı edilmektedir. Fakat bu kadar önem arz eden bu sektöre gereken destek kısa zamanda sağlanmalıdır.

##### 4.1. Sektörde Faaliyet Gösteren Firmalar

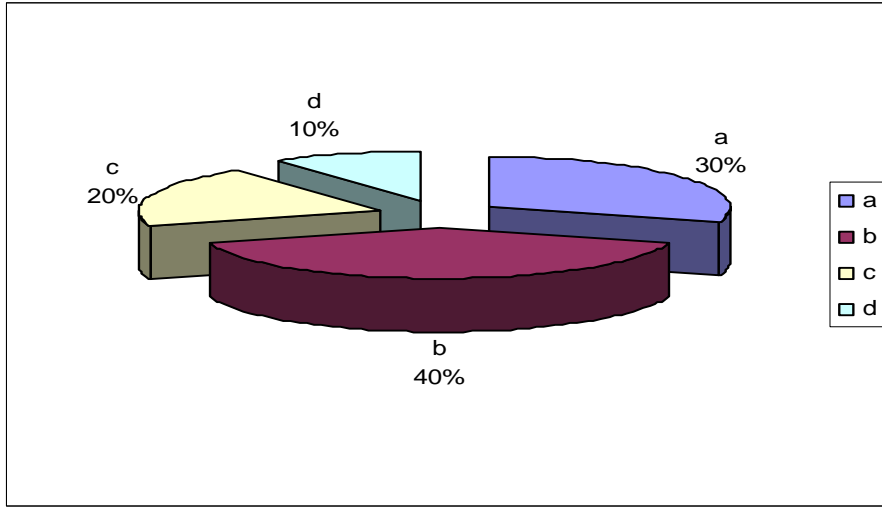
Hangi firmalar toplu yemek hizmeti sağlıyor şeklindeki anket sorusuna katılanların %78'i, bu hizmeti yemek fabrikalarının verdiğini, geri kalan %22'lik kısmının ise oteller, restoranlar, organizasyon firmaları ve fastfoodları sağladığını belirtmişlerdir (Şekil 4.1). Yemek fabrikaları dışında hizmet veren sektörler sırasıyla restoranlar (%10), organizasyon firmaları (%10), oteller (%2), fastfoodlar (%0)'luk oranlarda görülmektedir.



Şekil 4.1. toplu yemek sektöründe faaliyet gösteren firmalar (a: yemek fabrikaları, b: oteller, c: restoranlar, d: organizasyonfirmaları, e: fastfoodlar).

#### 4.2. Modern Tesis Kurulamama Sebepleri

Ankete katılan firmaların %40'ı Şekil 4.2'de görüldüğü gibi modern tesislerin kurulamamasının sebebini müşterilerin bu konuda yeteri kadar hassasiyeti göstermediği olduğunu, % 30'luk kısım yapılan yatırımın geri dönüşünün olmayacağını düşündüğünü, %20'lik kısım sektörde diğer firmalar arasında bir fark oluşturmadığını düşündüğünü, geriye kalan %10'luk kısım ise diğer faktörleri belirtmişlerdir. Ülkemizde modern mutfaklar kurabilecek bilgi birikimine sahip mutfak gereçleri üreticileri ile bunlara ekipman sağlayacak yerli firmalar ve her türlü yabancı markanın ülke temsilcileri bulunmaktadır. Modern tesis kurmanın önündeki en büyük engel ekonomik krizle karlılığın düşmesine bağlı olarak yatırım amortismanlarının süresinin uzaması olduğunu söylemiştir. Bunun yanında da ankete katılanların büyük oranının da düşündüğü gibi müşterilerin yeterli hassasiyeti göstermemesi olduğu görülmektedir (Güner 2009).

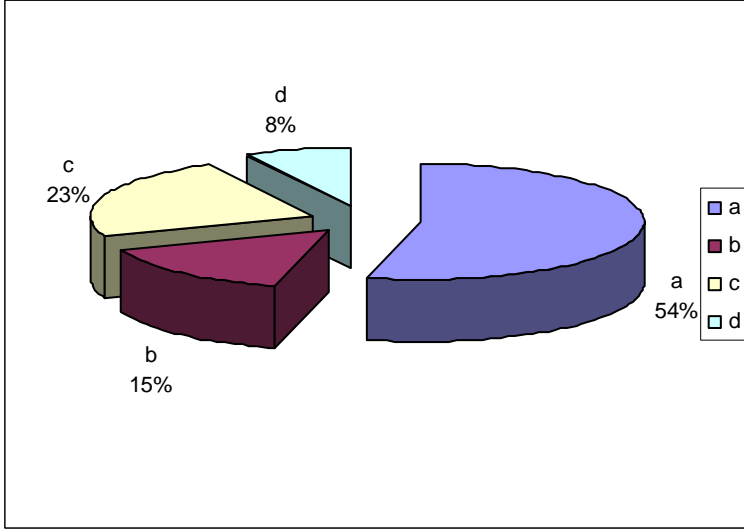


Şekil 4.2. Modern tesis kurulamaması nedenleri (a: geri dönüşümünün maddi olarak fazla olmaması, b: müşterilerin bu konuda çok fazla hassasiyet göstermemesi, c: sektörde bir fark oluşturmaması, d: diğerleri).

#### 4.3. Yemek Fabrikalarının Ruhsatsız Çalışma Nedenleri

Firmaların ruhsatsız çalışma nedenleriyle ilgili soruya verilen cevaplar Şekil 4.3'e bakıldığında görüldüğü gibi %54 gibi bir oranla tesislerin fiziki şartlarının uygun olmadığını, %23 oranla ruhsat alımında ödenen ücretlerin yüksek olduğu % 15 oranla tesis binasının

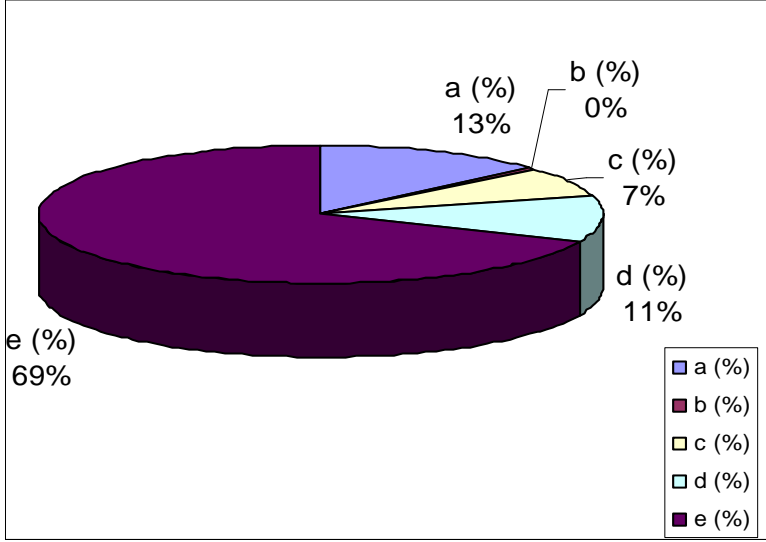
iskanının olmadığı ve %8 oranla ruhsatlı çalışan yerlerden herhangi bir farkı olmaması nedenleriyle ruhsatsız çalışıldığını söylemektedir. Ülkemizde sektörün çok hızlı büyümesi ve piyasadaki pasta diliminin çok büyük olması sebebiyle yemek firmaları çok hızlı bir şekilde yeterli alt yapı çalışması yapılmadan açılmaktadır. Alt yapının olmayışı nedeniyle ruhsat alımları zorlaşmaktadır. Bu nedenlerden devlet sıkı denetimlerle bu firmaların açılmasını önlemelidir (Kalaycıoğlu 2009).



Şekil 4.3. Firmaların ruhsatsız çalışma nedenleri (a: tesislerde fiziki şartların uygun olmayışı, b: tesis binasının iskanının olmayışı, c: ruhsat alımında ödenen ücretlerin yüksek olması, d: ruhsatlı çalışan yerlerden herhangi bir farkı olmaması).

#### 4.4. Toplu Yemek Sektöründe Hizmet Verilen Kurumlar

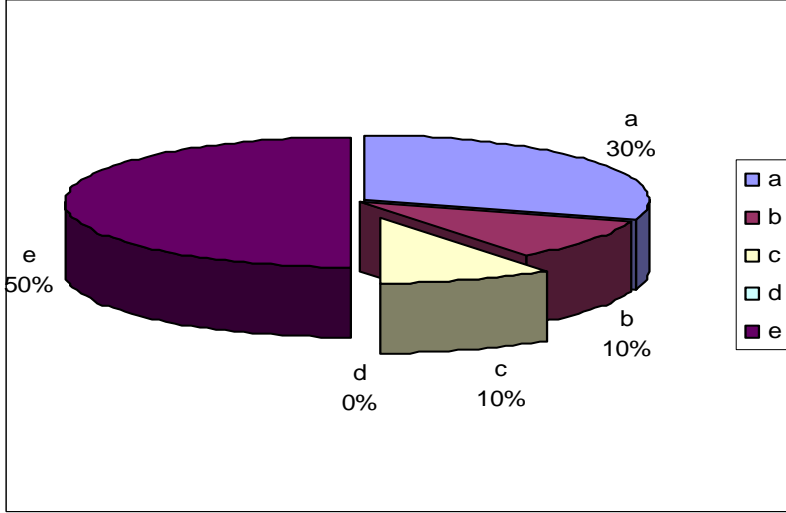
Şekil 4.4'de görüldüğü gibi ankete katılan firmaların büyük kısmı (%69) özel kurumlara hizmet vermektedir. Özel hastaneler %13'lük oranla 2. sırayı almaktadır. Kamu sektörünün oranı ise %11'lik kısmı göstermektedir. %10'luk oranla özel okullar bunları takip etmekte, %7 oranla ise bankalar en son sırada yer almaktadır.



Şekil 4.4. Yemek firmalarının hizmet verdiği sektörler (a: özel hastaneler, b: özel okullar, c: bankalar, d: kamu sektörü, e: diğerleri).

#### 4.5. Hizmet Vermekte En Çok Zorluk Çekilen Kurumlar

Firmalar en çok hizmet alanını özel sektörde bulmalarına rağmen yine Şekil 4,5 de görüldüğü gibi en çok da bu özel sektöre (%50) hizmet verirken zorlanmaktadır. %30 oranla bunu özel hastaneler takip etmektedir, firmalar %10 oranla özel okullar, %10'luk oranla bankalara hizmet vermekte zorlandığını söylemektedirler. Özel sektörün isteklerinin son zamanlarda çok fazlaşması ve geleneksel olarak dört kap üretilen yemeğin müşteri taleplerine bağlı olarak 12-13 çeşide kadar çıkabildiği görülmektedir. Bu durum maliyetleri çok fazla arttırmaktadır. Özel sektörün bu konuda düşünmesi talepleri azaltıp maliyetleri düşürmeye yardımcı olması gerekmektedir (Anonim 2008).



Şekil 4.5. Firmaların yemek hizmeti vermekte zorlandığı sektörler (a: özel hastaneler, b: özel okullar, c: bankalar, d: kamu sektörü, e: diğerleri).

#### 4.6. Sektörün Kalite Kurumlarıyla Çalışma Durumu

Ankete katılan firmaların tümü herhangi bir kalite kurumuyla çalıştığını belirtmiştir. Denetleme; bir görevin yolunda yürütülüp yürütülmediğini anlamak için yapılan araştırma, teftiş, kontrol demektir. Yemek üretim işinde de denetim vazgeçilmez bir unsurdur. Denetim işini firma içinde otokontrol haline getirmek firma için maddi olarak bir kazanç sağlayabilir. Ancak bir firmanın kendi kendini objektif olarak denetlemesi hemen hemen imkansızdır. Denetim işi işletmeye zamanla yenilikler yeni bakış açıları getirmelidir. Bu nedenle bu işin denetleme kurumlarınca yaptırılması en doğru yaklaşım olacaktır (Anonim 2003)

#### 4.7. Kalite Kurumlarıyla Çalışılmama Nedenleri

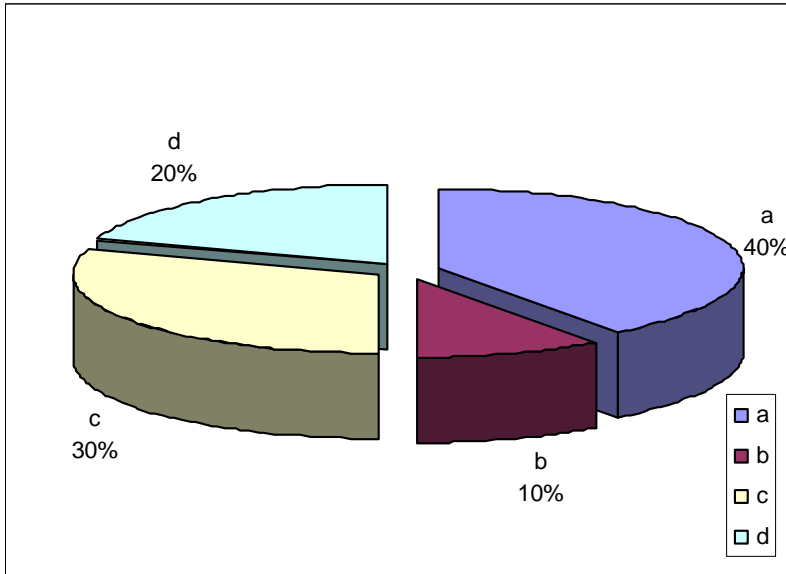
Ankete katılan firmaların hepsi kalite kurumlarıyla çalışmaktadır. Bu nedenle bu soru değerlendirmeye alınamamıştır. Ancak kalite kurumlarıyla çalışmayan firmaların da sektörde azımsanmayacak kadar çok olduğu bilinmektedir. Bir diğer önemli sorunda bu kalite kurumlarının yetersizliğidir (Güven 2009).



#### 4.8. Sektörde Kalite Standartlarının Uygulanma Durumu

Ankete katılan firmalarda Şekil 4.6’da görüldüğü gibi yemek firmalarının hepsinde kalite belgelerinde biri ya da bir kaçı bulunmaktadır. Gıda güvenliği ve ISO 9000’i bulunan firmalar %40, Gıda güvenliği, ISO 9000 ve OHSAS’ı bulunan firmalar %10, Gıda güvenliği, ISO 9000, OHSAS ve Çevre standardı bulunanlar %30 ve sadece ISO 9000’i bulunanlar ise %20 lik kısmı oluşturmaktadır.

Bu sertifikalandırma işlemi yemek firmalarının yaşadığı ciddi sorunlardan biridir. Şirketler ISO 22000, ISO 9000, TSE standart belgesi, tarım bakanlığından gıda üretim izin belgesi almak zorundadırlar (Tayfur 2009). Ayrıca iyi üretim uygulamaları (GMP) iyi hizmet uygulamaları (GHP), iyi laboratuvar uygulamaları (GLP) gibi uluslararası sertifikalar da Türkiye’de aranmaya başlandı. Ancak çalışma alanı İstanbul olmasına rağmen, belgelerini taşrada küçük bir ilde alıp iş yapan şirketler de bulunmaktadır (Aydın ve ark. 2008).



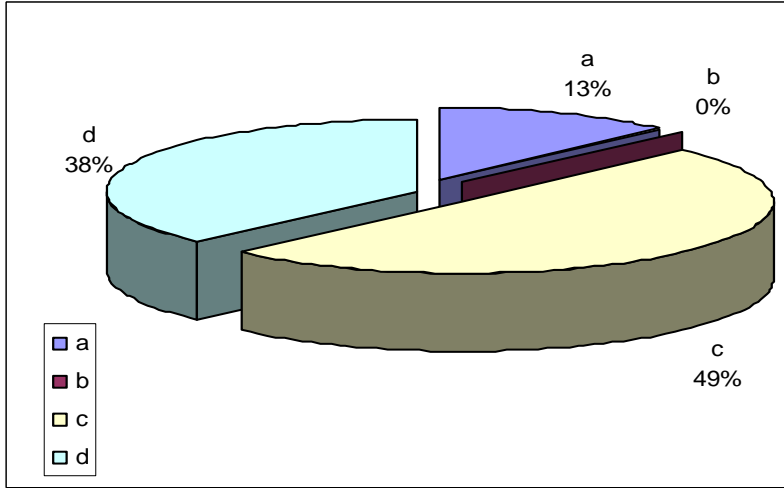
Şekil 4.6. Sektörde olması gereken kalite belgelerinin bulunma durumu (a: gıda güvenliği ve ISO, b: gıda güvenli, ISO ve OHSAS, c: gıda güvenli, ISO, OHSAS, çevre, TSE d: sadece ISO).

#### 4.9. Sektörün Devlet Tarafından Denetlenme Durumu

Ankete katılan firmaların tümünün devlet tarafından denetlendiği görülmektedir. Ancak bu denetimlerin etkinliğinin yeterli olup olmadığı tartışılmalıdır.

#### 4.10. Sektörü Devletin Denetleme Sıklığı

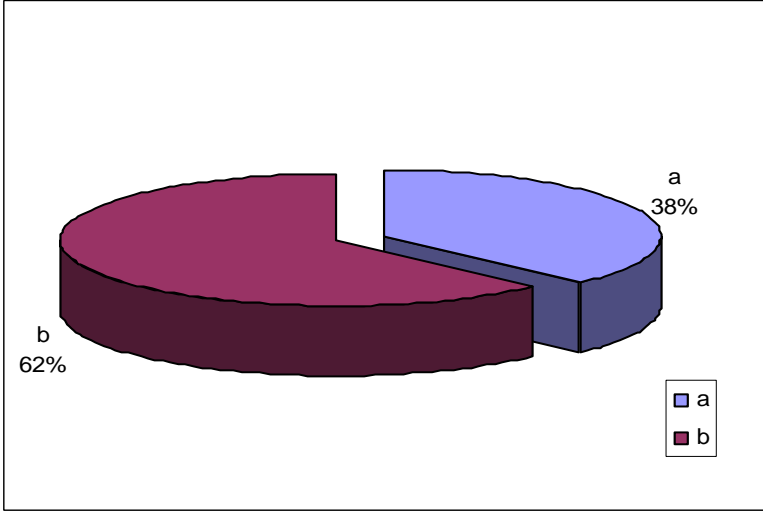
Yemek fabrikalarının hangi sıklıkla denetlendiği şeklindeki soruya ankete katılan firmaların % 49'lık kısmının yılda bir defa %38'lik kısmın ise bir yıldan daha fazla sürede denetlendiği görülmektedir. Sadece %13'lük kısmın 3 ayda bir denetlendiği görülmektedir. Yemek firmalarının yarısına yakınının yılda bir defa ve %38'nin bir yıldan daha fazla süre de bir denetlenmesi, yapılan denetlemelerin ne kadar yetersiz olduğunu göstermektedir.



Şekil 4.7. Yemek fabrikalarının devlet tarafından denetlenme sıklığı (a: 3 ayda bir, b: 6 ayda bir, c: yılda bir, d: bir yıldan fazla).

#### 4.11. Devlet Tarafından Yapılan Denetlemelerin Yeterlilik Durumu

Devlet tarafından yapılan denetlemelerin sıklığının yeterli olup olmadığıyla ilgili sorumuzda ise Şekil 4.8'da da görüldüğü gibi yemek firmalarının %62'si denetlemelerin yetersiz olduğunu, %38'i ise yeterli olduğunu düşünmektedir. Her gün yüzbinlerce kişinin çalıştığı sektörde üretilen ürünlerin bir gün sonra tüketilmesi, bu sektörün hijyen denetimlerinin önemini de arttırmaktadır. Ancak 2004'deki gıda yasası değişikliğiyle Sağlık Bakanlığı'ndan Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı'na devredilen denetim yetkisini yerine getirecek yeterli uzman ve gıda mühendisleri bulunmamaktadır. Örneğin İstanbul Tarım İl Müdürlüğü bünyesinde 600 kontrol uzmanı bulunmaktadır. Sektörde yalnızca İstanbul'da 20.000'den fazla gıda işletmesi bulunmaktadır. 600 kontrol uzmanının bu işletmeleri denetlemesi tabii ki yetersiz kalmaktadır (Aydın ve ark. 2008).



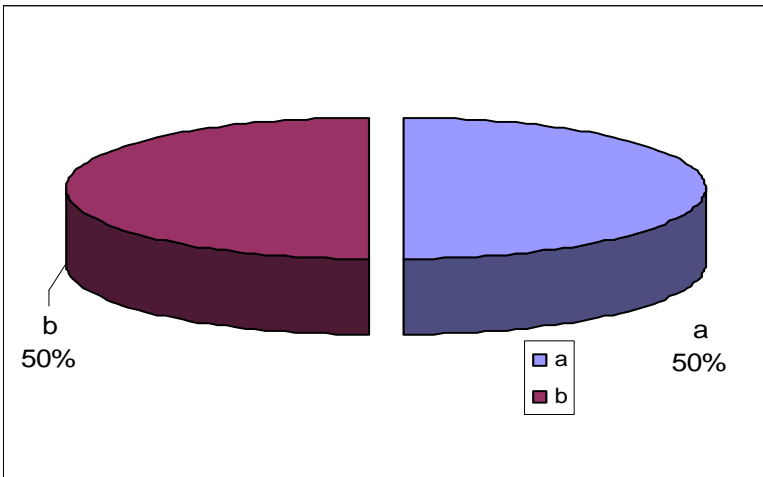
Şekil 4.8. Denetleme kurumları yeterli denetleme yapabiliyorlar mı? (a: evet, b: hayır).

#### 4.12. Sektörün Kalite Eğitimi Durumları

Ankete katılan yönetici durumundaki personelin tümünü kalite sistemiyle ilgili eğitim aldığı görülmektedir. Bu sektör için çok önemli bir sonuç olup yemek firması sahiplerinin bu hususda ne kadar bilinçli olduklarını göstermektedir.

#### 4.13. Sektörde Verilen Yemek Hizmeti Şekilleri

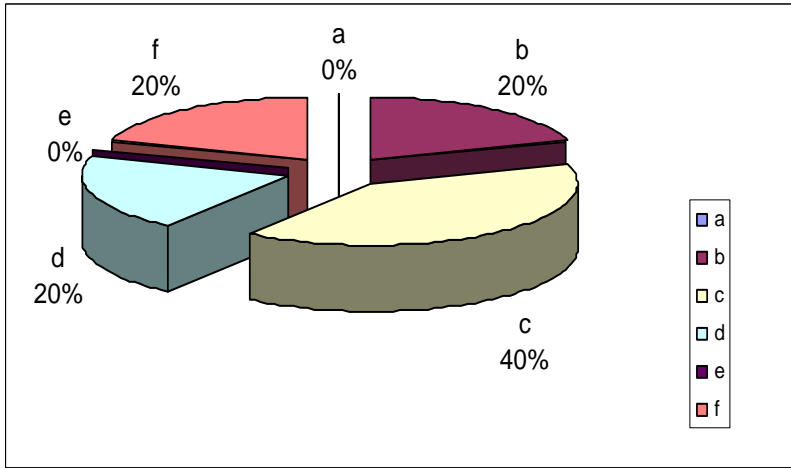
Sektörde taşıma ve yerinde üretim hizmet şekillerinin eşit şekilde tercih edildiği görülmektedir (Şekil 4.9).



Şekil 4.9. Sektörde verilen yemek hizmeti dağılımı (a: taşıma yemek, b: yerinde üretim)

#### 4.14. Sektörde Verilen Taşıma Yemek Hizmeti

Taşıma yemek sistemi yemekhanelerinde koku istemeyen yemek işini tamamen taşeronlaştırmak ve alandan tasarruf etmek isteyen işletmelerin tercih ettiği bir sistemdir (Sucu ve ark. 2008). Şekil 4.10'de görüldüğü gibi ankete katılanlar arasında %40'lık kısım yerinde üretimde daha fazla personel çalıştırılması gerektiği için taşıma yemeği tercih ettiklerini söylemiş geri kalan kısım ise %20'lik eşit oranlarla üçe bölünerek yatırım yapmak ihtiyacının oluşması, üretim için yeterli alan sağlamanın zorluğu ve yapılan sözleşmelerin kısa süreli olması nedenleriyle taşıma yemeği tercih ettiklerini söylemişlerdir. Anket de bulunan (a) ve (e) şıkları hiç işaretlenmediği için değerlendirmeye alınmamıştır.

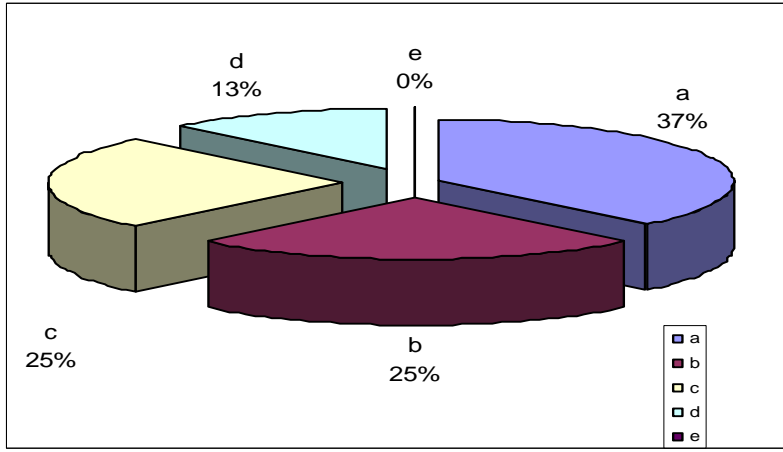


Şekil 4.10. Sektörde taşıma yemeğin tercih edilme sebepleri (a: yerinde üretimde hijyen koşullarının tam olarak sağlanamaması, b: yerinde üretimde yatırım yapmanın gerekmesi, c: yerinde üretimde ilave personel çalıştırmak gerekmesi, d: yerinde üretim için yeterli alan sağlanamaması, f: yerinde üretimde sözleşmelerin kısa süreli olması).

#### 4.15. Sektörde Verilen Yerinde Yemek Hizmeti

Şekil 4.11'de görüldüğü gibi ankete katılan firmalardan %37'si özellikle kalite kaybının en az olması nedeniyle yerinde üretimi tercih etmiştir. %25'lik kısım lezzet kaybı ve yine başka bir %25'lik kısım ulaşım sırasında uygun koşulların sağlanma zorluğu ve %13'lük kısım da daha az personel çalıştırılabilmesi nedeniyle yerinde üretimi tercih etmektedir.

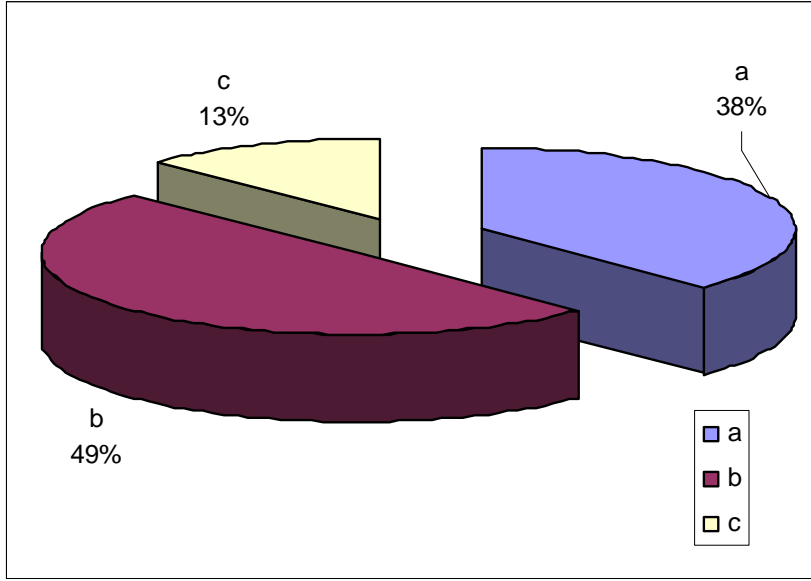
Toplu yemek sektörü insan sağlığını doğrudan etkileyen bir sektör olduğu için hijyen kurallarına koşulsuz ve tam olarak uyulması gerekmektedir. Ancak sektördeki aşırı rekabet kalitenin yanında fiyat politikalarını da büyük oranda etkilemektedir. Maliyetleri düşürmek amacıyla kaliteden taviz verme yoluna gidilebiliyor. Bu da sağlık açısından birçok sorunu beraberinde getirebilir. Yemeğin hazırlandığı ortam kadar nakliye açısından da hijyen kurallarına uyulması gerekmektedir. Bu nedenle yemek fabrikaları yemek servisini yerinde gerçekleştirebileceği mekanlar da hizmet vermeyi tercih etmektedir (Çelebi 2007).



Şekil 4.11. Sektörde yerinde üretim tercih edilme sebepleri (a: kalite kaybının daha az olması,b: taşıma sırasında soğuk yada sıcak zincirin korunmasına gerek olmayışı, c: lezzet kaybı, d: ilave personel çalıştırmamak,e: ulaşım giderlerinin fazla olması).

#### 4.16. Sektörde Taşıma Yemek Hizmetinde Gereken Personel Adeti

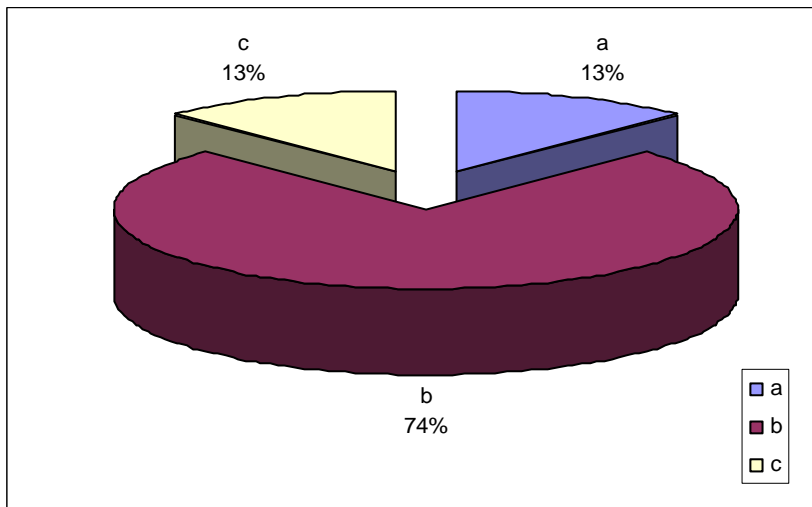
Şekil 4.12’de görüldüğü gibi ankete katılanların %49 gibi büyük bir çoğunluğu bir elemanın 75-100 kişiye hizmet sağlayabileceğini söylemişlerdir. %38’lik kısım bir elemanın 50-75 kişiye hizmet verebileceğini söylerken %13’lük kısım da bir elemanın 100-125 kişiye hizmet verebileceğini söylemiştir. Sektörde eğer özel bir müşteri isteği bulunmuyorsa ankete katılanların yarısına yakın kısmının da belirttiği gibi 75-100 kişiye hizmet verilebilmesi için bir personel yeterli olacaktır. Ancak özel istekler varsa bu doğrultuda personel bulundurulması gerekecektir.



Şekil 4.12. Sektörde taşıma yemek üretiminde bir personelin kaç kişiye yemek hizmeti verebilir (a: 50-75, b: 75-100, c: 100-125).

#### 4.17. Sektörde Yerinde Yemek Hizmetinde Gereken Personel Sayısı

Şekil 4.13 da görüldüğü gibi ankete katılanları %74 gibi büyük bir çoğunluğu bir personelin 75 -100 kişiye hizmet sağlayabileceğini söylemişlerdir. Geri kalan kısım da ise %13'lük eşit oranla bir elemanın 50-75 kişiye yada 75-100 kişiye hizmet verebileceğini söylemişlerdir. Taşıma yemekte olduğu gibi yerinde üretim yapan firmalarda da müşterilerden özel talepler bulunmuyorsa standart yemek hizmeti için ankete katılanların büyük çoğunluğunun da (%74) belirttiği gibi 75-100 kişiye bir personel düşecekmiş gibi bir ayarlama yapılmalıdır.



Şekil 4.13. Sektörde yerinde üretim de bir personelin kaç kişiye yemek hizmeti verebilir

#### 4.18. Sektördeki Personel Sirkülasyonu

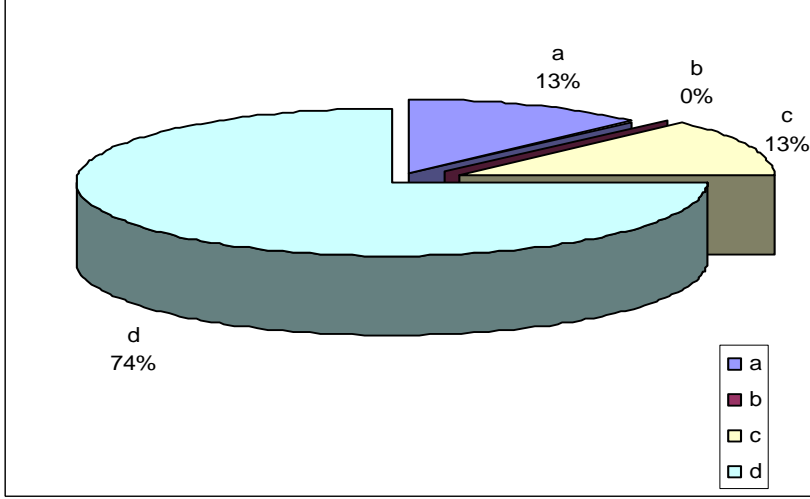
Personel sirkülasyonunda olursa eğitim düzeyine göre personel sirkülasyonunun ters orantılı olarak değiştiği görülmektedir. Eğitimli yönetici durumundaki personel sirkülasyonunun en az, daha az eğitim almış ahçıbaşı, aşçılarda sirkülasyon biraz daha fazla diğer gruptaki eğitim düzeyleri son derece düşük olan servis, bulaşık, temizlik elemanlarında ki sirkülasyonun en fazla olduğu görülmektedir (Çizelge 4.1).

Çizelge 4.1. Sektördeki Personel Sirkülasyonunun Oranı (%).

	1 yıl	1-3 yıl	3-5 yıl	5 yılda fazla
Yönetici Kadrosu	13	-	13	74
Ahçıbaşı, Ahçı, Kasap, Depo Görevlileri Ahçı yardımcısı, Bulaşık-Temizlik Personeli	- 37	25 25	50 13	25 25
Servis Elemanları	25	62	13	-

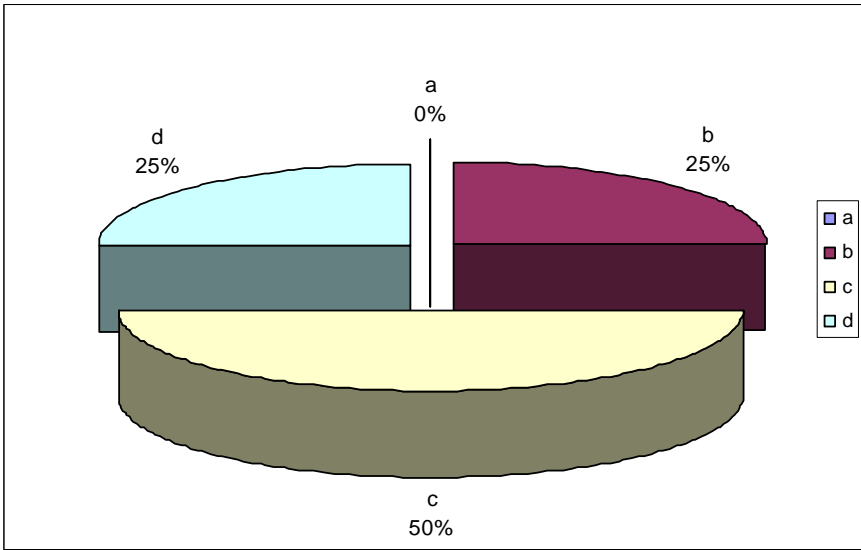
Bu sonuçlar sektörde ara eleman ve eğitim ihtiyacının karşılanmasında ciddi problemler olduğunu göstermektedir. İstanbul'da sektör çalışanlarının %'56'sının ilkökul %37'sinin ortaokul ve lise %7'sinin üniversite mezunu olduğu bilinmektedir. Bununla beraber meslek liselerinde henüz sektörün ihtiyacını karşılayacak formasyonda eğitimler verilmemektedir (Aydın ve ark. 2008).

Sektörde yönetici pozisyonundaki personelin sirkülasyonunun fazla olmadığı görülmektedir. Şekil 4.14'de görüldüğü gibi %74 gibi büyük bir oranda yönetici kadrosunun 5 yıldan daha fazla süredir aynı firmada çalıştığı gözükmektedir. Yine şekle bakıldığında yönetici kadrosunun eşit oranda (%13) 1 yıl ile 1-3 yıl aynı firmada çalıştıkları görülmektedir.



Şekil 4.14. Sektördeki yönetici personel sirkülasyonu (a: 1 yıl, b: 1-3 yıl, c: 3-5 yıl, d: 5 yıldan fazla).

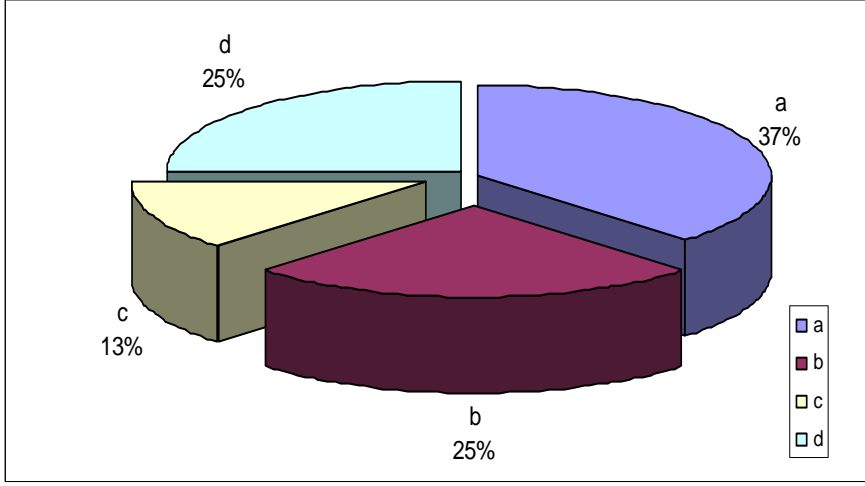
Aşçıbaşı, ahçı, kasap, vb. kadrodaki çalışanların sirkülasyonunun ankete katılan firmalarda %50'lik kısmının 3-5 yıl arasında çalıştığı %25'lik kısmın 5 yıldan fazla geri kalan %25'lik kısmında 1-3 yıl arası çalıştığı görülmektedir (Şekil 4.15).



Şekil 4.15. Ahçıbaşı, ahçı, pozisyonundaki personelin sirkülasyonu (a: 1 yıl, b: 1-3 yıl, c: 3-5 yıl, d: 5 yıldan fazla).

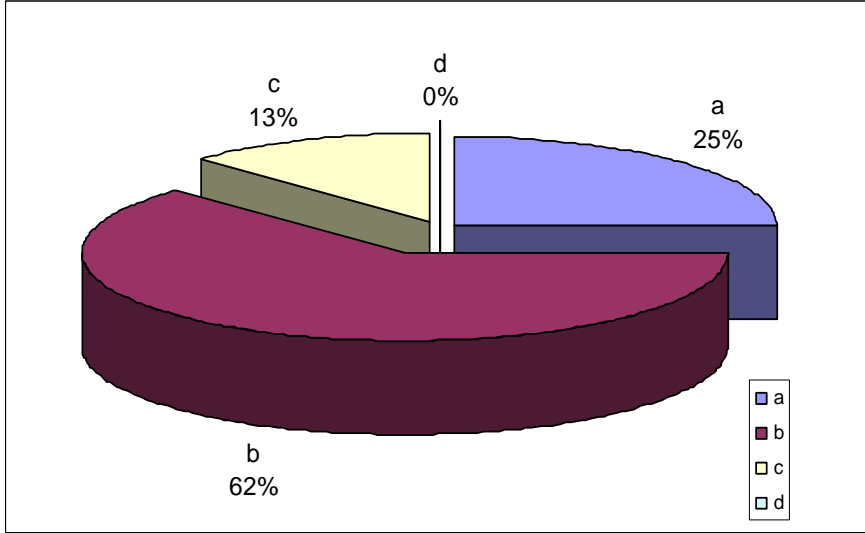
Ahçı yardımcısı ve bulaşık ve temizlik personelinin % 37'lik kısmının 1 yıl süreyle çalıştığı %25'lik kısmın 1-3 yıl yine %25'lik kısmın 5 yıldan fazla %13'lik kısmın ise 3-5 yıl aynı işyerinde çalıştığı görülmektedir (Şekil 4.16).





Şekil 4.16. Ahçı yardımcısı, bulaşık ve temizlik personelinin sirkülasyonu (a: 1 yıl, b: 1-3 yıl, c: 3-5 yıl, d: 5 yıldan fazla).

Servis personelinin sirkülasyonuna bakıldığında en çok sirkülasyonun bu grup personelde olduğu görülmektedir. %62'lik kısmın 1-3 yıl %25'lik kısmın ancak 1 yıl geri kalan %13'lük kısmın ise 3-5 yıl aynı işletmede çalıştığı görülmektedir (Şekil 4.17).

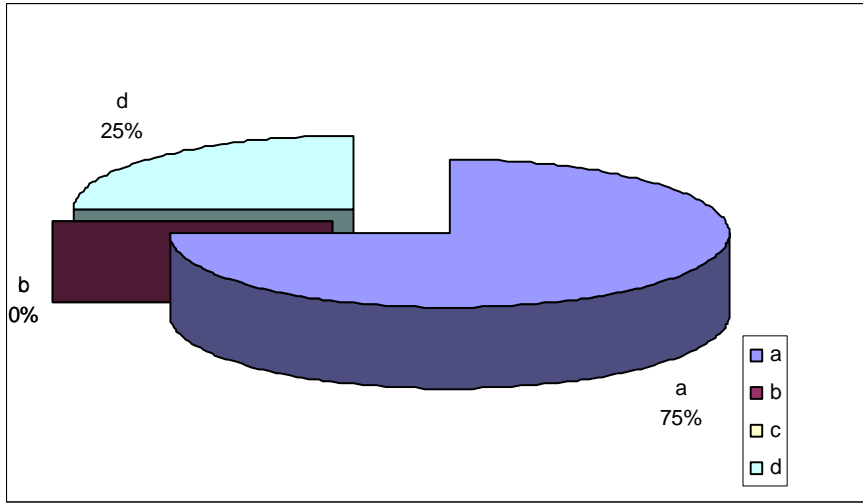


Şekil 4.17. Servis personelinin sirkülasyonu (a: 1 yıl, b: 1-3 yıl, c: 3-5 yıl, d: 5 yıldan fazla).

#### 4.19. Hijyen Eğitimleri

Ankete katılan firmaların %75'lik kısmı personel hijyen eğitimlerini yılda 9-12 saat verdiğini söylemiştir (Şekil 4.18). Geri kalan %25'lik kısım ise hijyen eğitimlerini yılda 18 saatten fazla vermektedir. Firmaların hijyen eğitimine önem verilmesi gerektiğinin bilincinde olduğu

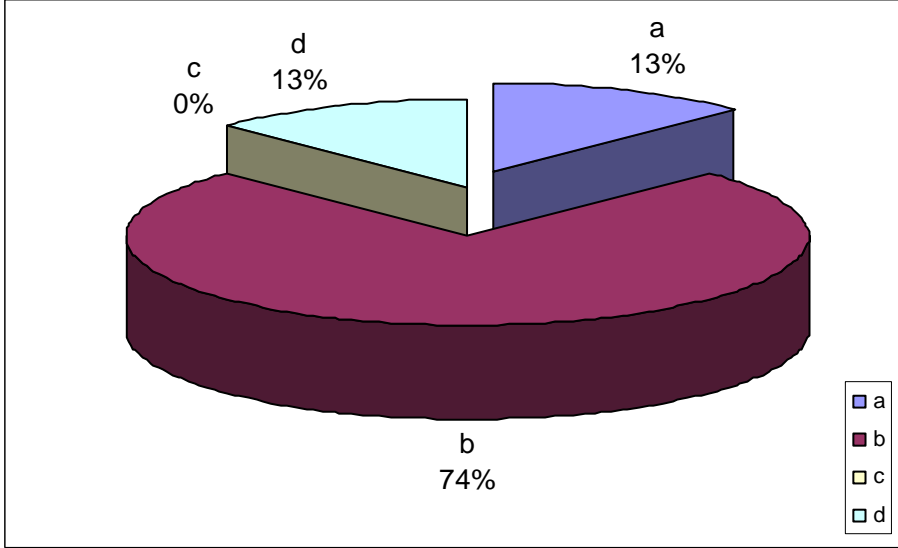
bu sonuçlardan da anlamaktayız. Hijyen bir yemek üretim tesisinin en önemli unsurunu oluşturmaktadır. Bunun içinde çalışan personelin bu bilinç de olması gerekmektedir. Bu bilinç de ancak firma içi eğitimlerle sağlanabilir (Tüfek 2009). Çünkü ülkemizde bu sektörde yeterli kalifiye ve eğitilmiş personel bulmak çok mümkün olmamaktadır. Çalışanların çoğu ilköğretim düzeyindedir. Çalışanlar yapılan hijyen eğitimleri ile ancak hijyen bilincini kazanabilirler. Sektörde alt kadroda çalışan personelin sirkülasyonunun fazla olması hijyen eğitimlerinin daha sık yapılması gerektiğini göstermektedir.



Şekil 4.18. Sektörde personele verilen hijyen eğitim süresi (a: 9-12 saat, b: 12-18 saat, c: 9 saatten az, d: 18 saatten fazla).

#### 4.20. Mesleki Eğitimler

Ankete katılan firmaların %74'ü personelin mesleki eğitimlerini yılda 12- 18 saat verdiğini %13'lük kısmı 9-12 saat, yine %13'lük diğer kısmı da 18 saatten fazla mesleki eğitim verildiğini belirtmiştir (Şekil 4.19). Kaliteli ve standart yemek üretimi yapıp, müşteri memnuniyetini sağlayabilmek yemek firmaları için son derece önemlidir. Eğer bunlar sağlanamazsa müşteri kayıpları olabilir. Ayrıca çalışanların kendilerini geliştirmelerinde de mesleki eğitimlerin yeri çok önemlidir. Bu nedenlerle mesleki eğitimler işletmenin eğitim planlarında sürekli olarak yer almalıdır.



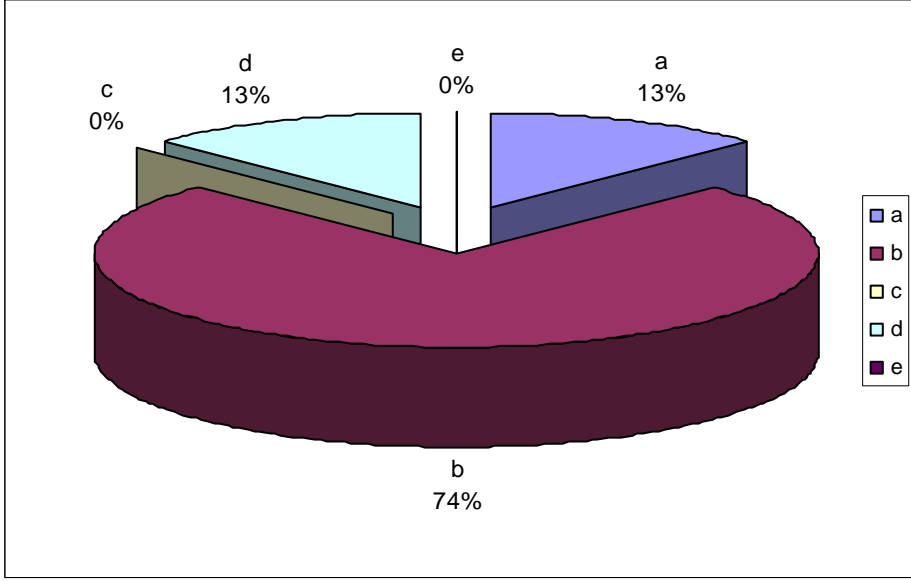
Şekil 4.19. Sektörde personele verilen mesleki eğitimleri süresi (a: 9-12 saat, b: 12-18 saat, c: 9 saatten az, d: 18 saatten fazla).

#### 4.21. Hijyen eğitimlerini veren grupların durumu

Sektörde ankete iştirak eden firmaların tamamının hijyen eğitimlerinin iç kaynaklı olarak gıda mühendisleri, diyetisyenler ve teknikerler tarafından verildiği görülmektedir.

#### 4.22. Hijyen Denetimi

Şekil 4.20'de hijyen denetimlerini de %74 oranında gıda mühendisleri işletme müdürleri ve diyetisyenlerin yaptığı görülmektedir. Ankete katılanların %13'lük kısmı hijyen denetimlerini aşçıbaşının yaptığı yine %13'lük kısmı da dış kaynaklı bir denetçiden faydalandıklarını söylemişlerdir.



Şekil 4.20. İşletmedeki hijyen denetimlerinin nasıl yapılaş şekli (a: dış kaynaklı bir denetçi tarafından, b: firmada çalışan gıda mühendisi, diyetisyen veya işletme müdürü tarafından, c: ayrıca bir hijyen denetimi yaptırmıyoruz, d: aşçıbaşı, e: gıda teknikeri)

#### 4.23. Üretim Tesisinde Hijyen Sağlamakta Yaşanan Sıkıntılar

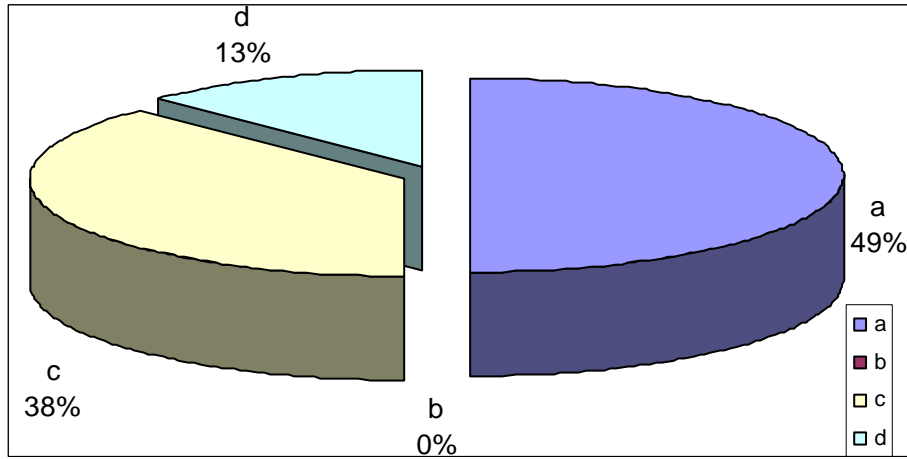
Şekil 4.21’de görüldüğü gibi hijyeni sağlamada en büyük sıkıntı eğitimsiz personel nedeniyle yaşanmaktadır. Ankete katılanların %49’luk kısmı eğitimsiz personel %38’lik kısmı üretim tesisinin uygun kriterlerde olmayışı ve %13’lük kısım ise hijyen maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle zorlandıklarını söylemişlerdir.

Hazır yemek sektörünün hızla geliştiği bugünlerde binlerce kişiye aynı anda sağlıklı ve hijyenik şartlarda yemek üretebilmenin yolu yemek fabrikalarında iyi (doğru) üretim şartlarını sağlamaktan geçmektedir. Bu şartlar, fabrikanın kurulumundan yemeğin dağıtımına kadar geçen süreçte gıdaların mümkün olduğu kadar az kontamine (mikrobiyolojik kirlenme) olacak şekilde üretilmesiyle sağlamaktadır. Üretim alanlarının planlanması, dizaynı ve yapı malzemelerinin seçimi hijyenik üretimin sağlanmasında temel basamakları oluşturmaktadır. Dezenfeksiyon işlemi mutfak içerisinde kontaminasyon riskini azaltmak için uygulanması gereken bir prosestir. Tüm gıda üretim yerlerinde iyi bir sanitasyon, uygun havalandırma sistemi ile desteklenir. Üretimde çalışan personelin el teması ile kapıyı açması daha sonra burada toplanan kirleri ve bakteri potansiyelini gıdaya, üretim tezgahına taşıması önlenmelidir. Bu nedenle kapı ve kapı kollarının temizliği ile dezenfeksiyonu iyi

yapılmalı, kapılar kolay açılır kapanır olmalı; mümkünse bina dizaynı sırasında, kulpsuz, itilerek açılacak şekilde dizayn edilen kapılar tercih edilmelidir. Dizayn sırasında kapıların içten dışa açılmasına ve tozların üretim alanına girmesini önleyecek biçimde tasarlanmasına özen gösterilmelidir. Gıda üretimi yapılan alanlarda yeterli sayıda lavabo olmalıdır. Lavabo sayısı işletmenin büyüklüğüne göre belirlenmelidir. Her üretim bölümünde el yıkama lavabosu olmalı ve yalnızca el temizliğinde kullanılmalıdır. El yıkama lavabolarında kesinlikle sıcak ve soğuk su sistemi bulunmalıdır. Sıvı sabun, kağıt havlu ve dezenfektan hiçbir zaman eksik olmamalıdır. Tuvaletlerde bulunması gereken özellikler ise; el yıkama lavabosu, tazyikli su sistemidir. Tazyikli suyun iyi bir gider sistemi ile desteklenmesi koliform kökenli bulaşmaların önüne geçebilir. Üretim alanlarında her 5 işçi için en az 1 lavabo bulundurulması gerekmektedir. Tuvaletler kesinlikle direkt üretime açılmamalıdır. Işıklandırma sistemi ise, etkin temizlik ve kontrolün sağlanabilmesi için şarttır. Fabrika içerisinde Personel için uygun soyunma odaları; İşletme personelinin kıyafetlerini değiştirip muhafaza edebileceği uygun ve elverişli odalar, dolaplar sağlanmalıdır. Ortaya çıkan katı ve sıvı atıkların fabrikadan uzaklaştırılması veya uzaklaştırılana kadar uygun depolanması da hijyen şartlarının sağlanması açısından önemli bir noktadır. Atıkların tamamı uygun ve kapalı konteynırlar içerisinde muhafaza edilmelidir. Üretim alanında yer alan çöp kovalarının ise, elle açılan kapaklarının olması sakıncalıdır. Kullanılan çöp kovalarının pedallı veya fotoselli olması gerekmektedir. Çöp kovalarında olması gereken diğer bir özellik ise, kolay temizlenebilirliktir. Düzenli olarak dezenfeksiyonları sağlanmalıdır. Yine kontaminasyon riskini minimuma indirmek amacıyla, çöp kovalarında tek kullanımlık çöp poşeti kullanılmalıdır. Atıkların depolandığı alanlar, gıda üretiminden uzakta bulunmalı, gıda atıkları için soğutmalı odalar tercih edilmelidir. Teknik kapasitesi yeterli olan üretim yerlerinin geriye kalan en büyük ihtiyacı, hijyen ve sanitasyon konusunda iyi eğitim görmüş personeldir. Personel eğitimi ise, uzman kişiler veya kuruluşlar tarafından kalite yönetiminin belirlediği periyotlarda verilmelidir.

Yukarıda verilen şartları sağlayan bir fabrika, kalifiye eleman ile desteklendiğinde yemek üretimi ve servislerinde yaşayabileceği sorunları minimuma indirecektir (Aksu 2008).

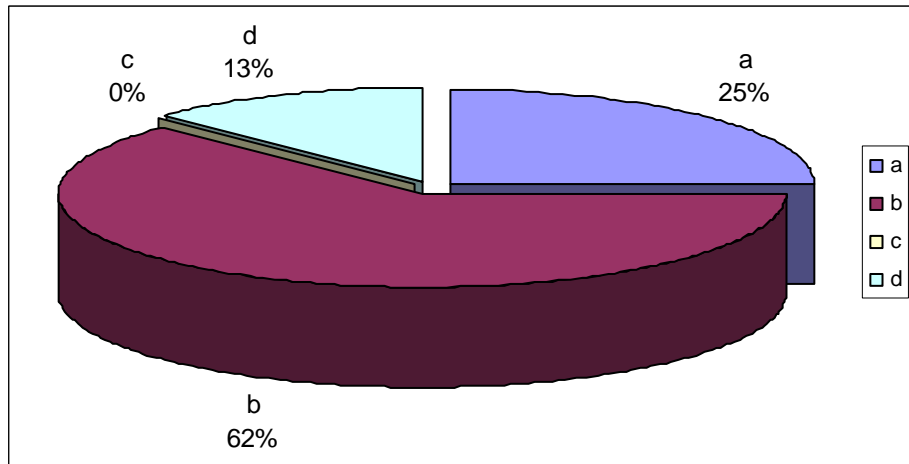
Bu belirtilen şartlar ISO 9000 ve GG 22000 bünyesinde bulunmaktadır. Bu sertifikaya sahip firmaların bu şartları mutlaka sağlaması gerekmektedir.



Şekil 4.21. Üretimde hijyeni sağlarken en çok zorlanılan konular (a: eğitimsiz personel nedeniyle, b: kaliteli kimyasal madde bulunamayışından, c: üretim tesisinin uygun kriterde olmayışından, d: hijyen masraflarının fazla olmasından).

#### 4.24. Ahçıların Mesleki Eğitimleri

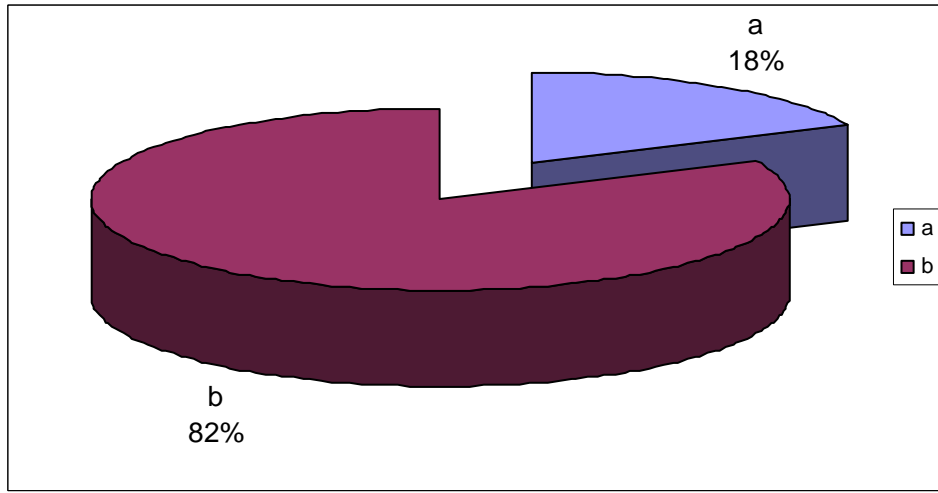
Anket sonucuna göre mesleki eğitimlerin %62 oranında aşçıbaşı tarafından %25 oranında işveren tarafından %13 oranında da dış kaynaklı olarak verildiği görülmektedir. Firmalarda genellikle geleneksel olarak aşçılar aşçıbaşı tarafından yetiştirilir. Bu sebepten anket sonucunda da görüldüğü gibi büyük oranla firmalarda bu eğitimi aşçıbaşılar vermektedir. Ancak bu firmaya yeni fikirler ve tarzların girişini engellemektedir. Tüm çalışanlar aynı tarzda yemek pişirmektedir. Aslında bu tür eğitimlerin en azından bir kısmı dış kaynaklı olarak verilirse işletme içine yeni fikir ve tarzlar girebilir.



Şekil 4.22. Mesleki eğitimleri veren gruplar (a: işveren, b: aşçıbaşı, c: gıda mühendisi, diyetisyen, d: dış kaynaklı eğitimler veriliyor).

#### 4.25. Ortaklık Yapmayı Düşünen Firmalar

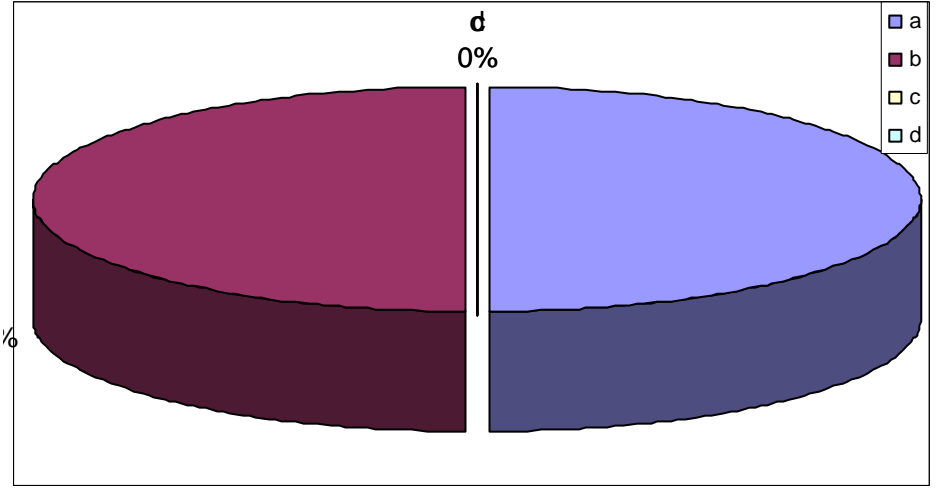
Bir çok firma bu soruyu Şekil 4.23’de de görüldüğü gibi hayır (%82) olarak cevaplamıştır. Sadece %18’lik kısım ortaklık yapabileceğini söylemiştir. Ancak kriz sebebiyle yemek sektöründe %40’lara varan bir küçülme ve finansman sıkıntısı yaşayan ve kredi alamadığı için kapanan firmaların oranında % 25’leri bulduğu düşünülürse zor durumdaki firmaların birleşerek ayakta durabilmeleri sağlanabilir (Kartal 2009).



Şekil 4.23. Ortaklık yapmayı düşünen firmalar (a: evet, b: hayır).

#### 4.26. Sektörün Ortaklık İsteme Sebepleri

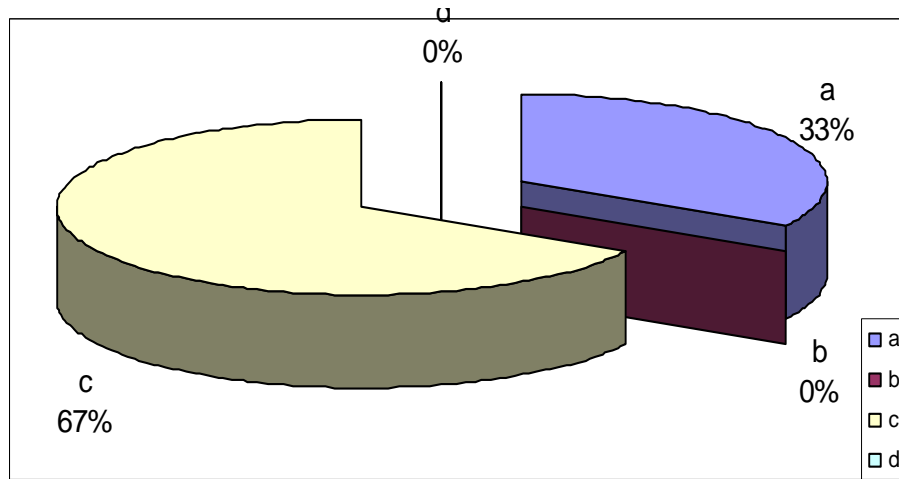
Ortaklık yapmayı düşünen firmaların yarısı verimliliğinin artacağını düşündüğü için diğer yarısı ise giderlerinin azalacağını düşündüğü için ortaklık yapabileceğini söylemiştir (Şekil 4.24).



Şekil 4.24. Ortaklık nedenleri (a: sabit giderlerim azalır, b: verimlilik artar, c: kira giderlerim azalır, d: maliyetlerin azalması).

#### 4.27. Sektörün Ortaklık İstememe Sebepleri

Firmalar ortaklık yapmayı düşünmeme nedenlerinin % 67'lik kısmını yönetim politikalarının uymaması olarak söylemektedirler. Geri kalan %33'lük kısım ise verimliliğin düşeceğini söylemektedirler (Şekil 4.25). Ülkemiz de insanlar genel yapı itibariye ortak iş yapmaya sıcak bakmamaktadırlar. Az olsun benim olsun mantalitesi kabullenilmiş durumdadır. Hal böyle olunca toplu yemek sektöründe de çeşitli sebeplerden ortaklık düşünülmediği söylenmektedir. Aslında iyi bir anlaşma ile özellikle günümüz şartlarında çok karlı yatırımlar yapılabilir.



Şekil 4.25. Ortaklık yapmama nedenleri (a: verimlilik düşer, b: genel yönetim giderleri artar, c: yönetim politikaları uymayabilir, d: sabit giderler artar).

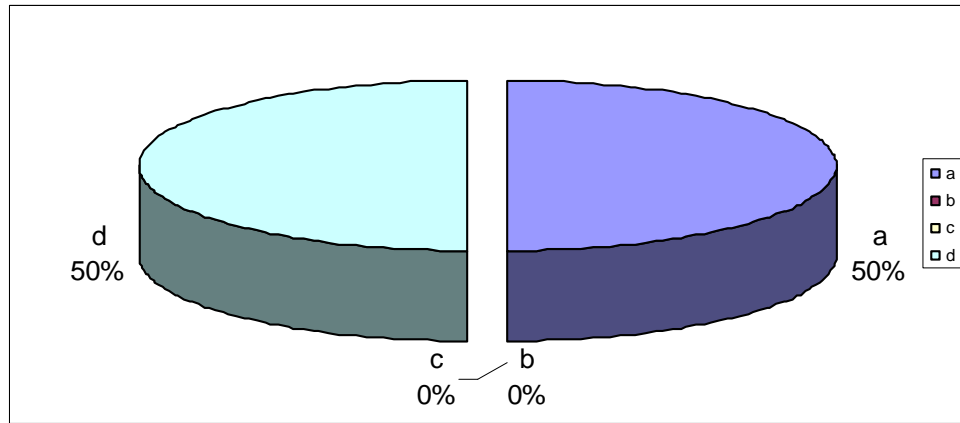


#### 4.28. Sektördeki Haksız Rekabet Durumu

Ankete katılan tüm firmaların sektörde haksız rekabetin olduğunu söylediği görülmektedir. Haksız rekabet her türlü yasal mevzuatları yerine getiren firmalar ile ruhsatsız çalışan, işçisinin sigortasını ödemeyen, gerek devlet, gerekse herhangi bir özel kurum tarafından denetlenmeyen ve bu sebeplerle haksız kazanç sağlayan merdiven altı diye tabir edilen firmalar arasındaki rekabettir. Yasal yükümlülüklerini yerine getirmeden sektörde yer alan firmaların uyguladığı fiyat politikasıyla tabiki yasal firmaların başa çıkması hiç de kolay olamamaktadır. Bu da bize haksız rekabetin sektörde ne kadar büyük bir problem olduğunu göstermektedir.

#### 4.29. Haksız Rekabete Karşı Önlem Alınma Durumu

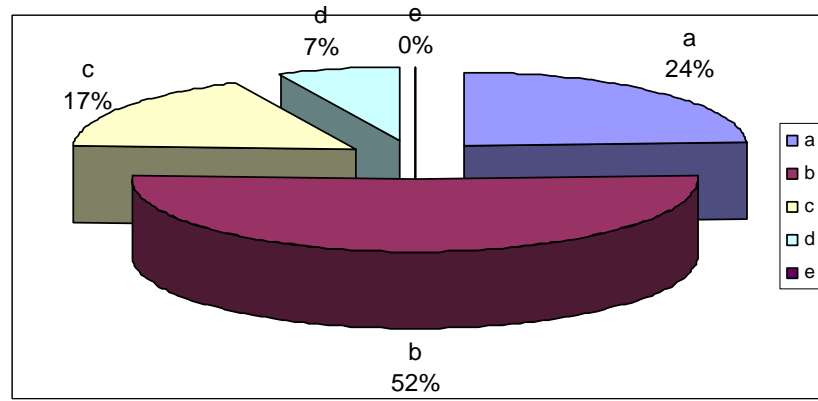
Bir önceki sorudan da anlaşıldığı gibi haksız rekabet göz ardı edilmeyecek bir sorun ve bu konuyla ilgili alınan önlemler son derece sınırlıdır. Cevaplardan da anlaşıldığı gibi çoğu firma (%50'lik kısım) konuyla ilgili hiç bir şey yapamamaktadır. Geri kalan kısım tüketicileri bilinçlendirmeye çalıştığını söylemektedir (Şekil 4.26). Sektör bir an önce kendini toparlamalı ve bu en büyük sorununa karşı elbirliğiyle köklü çözümler bulmalıdır. Yoksa bu ağır piyasa şartlarında sektör çok zor durumda kalabilir.



Şekil 4.26. Sektörde haksız rekabete karşı alınan önlemler (a: önlem almıyorum, b: ilgili mercilere şikayette bulunuyorum, c: beni ilgilendirmiyor, d: tüketicileri bilinçlendirmeye çalışıyorum).

#### 4.30. Tedarikçi Seçimi

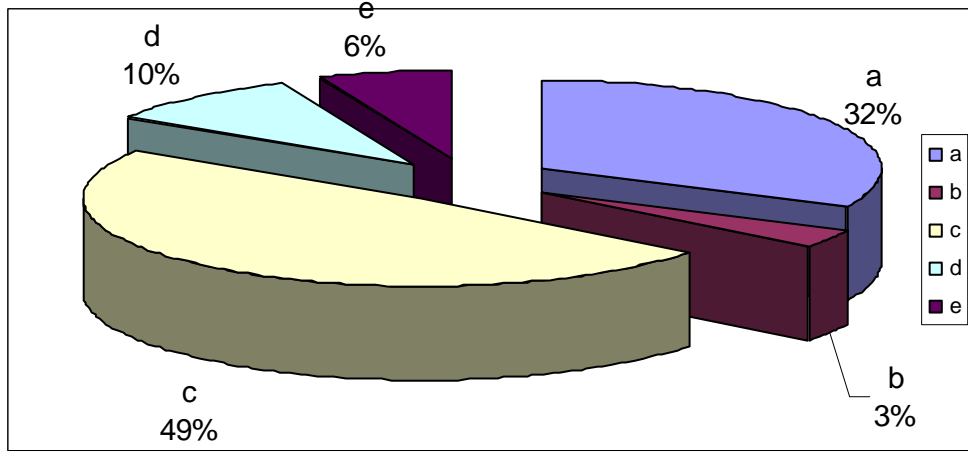
Şekil 4.27’de görüldüğü gibi tedarikçi seçiminde en önemli faktörün süreklilik olduğu (%52), sonra fiyat (%24), zamanında servis (%17) ve ulaşılabilir olması (%7) olduğu görülmektedir. Kaliteli yemek üretimi için en önemli şart standart malzeme kullanılabilmesidir. Buda sürekli aynı tedarikçiden malzeme alınması ile olabilir. Ancak sektörde aynı tedarikçiden artık aynı markada ürün alınsa bile aynı kalitede ürün olamayabiliyor. Bu standartın sağlanabilmesi için sektörün gereken çalışmaları yapması gerekmektedir.



Şekil 4.27. Tedarikçi seçimindeki faktörler (a: fiyat, b: süreklilik, c: zamanında servis, d: ulaşılabilir olması, e: tanıdık olması).

#### 4.31. Ürün Seçimi

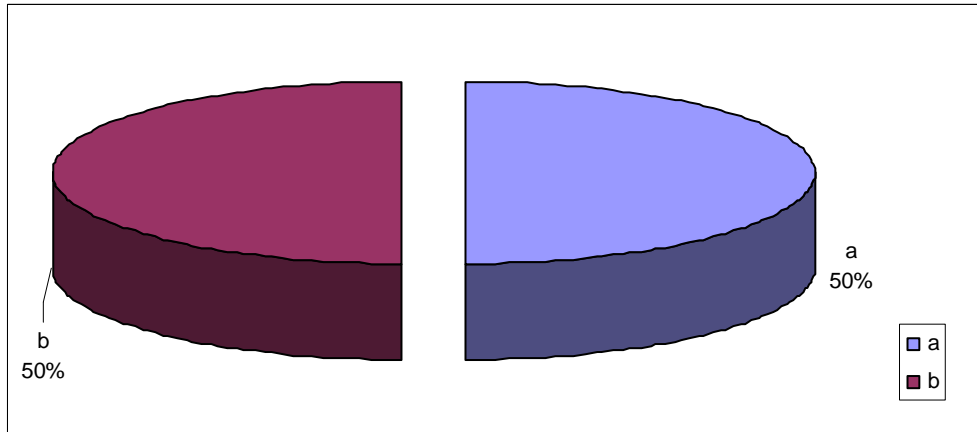
Şekil 4.28’de görüldüğü gibi ürün seçiminde en önem verilen faktör ürün kalitesi (%49) sonra sırasıyla fiyat (%32), marka (%10), gıda üretim belgeleri (%6) ve son olarak da kalibrasyona bakılarak ürün seçimi yapılmaktadır. Lezzetli yemek üretilebilmesi için en önemli etken yemek reçetesinde yer alan tüm malzemelerin kaliteli olabilmesidir. Bu nedenle firmalar kaliteli ürün kullanmaya özen göstermelidir.



Şekil 4.28. Ürün seçiminde ki faktörler (a: fiyat, b: kalibrasyon, c: kalite, d: marka, e: gıda üretim belgeleri).

#### 4.32. Tüketicilerin Bilinçlendirilmesi

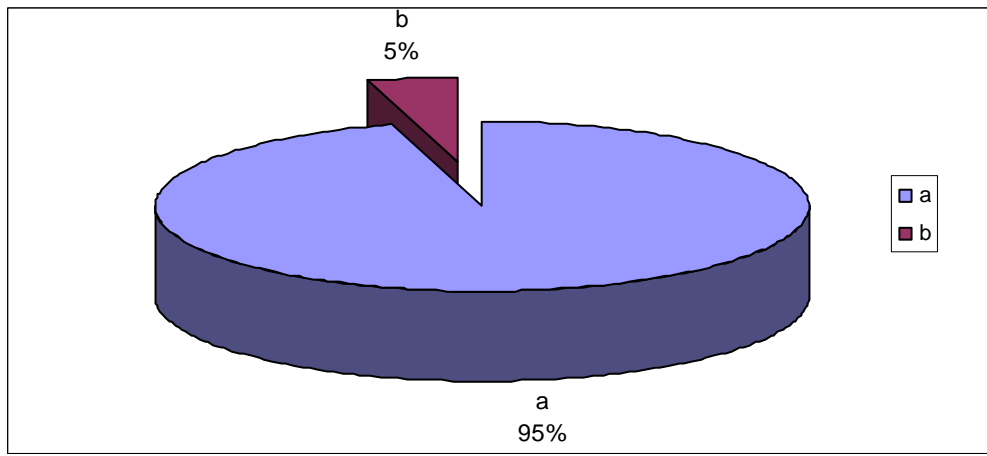
Şekil 4.29’de görüldüğü gibi sektörün yarısı tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışmalara katılmakta fakat diğer yarısı hiçbir şey yapmamaktadır. Sektörün ana sorunlarından olan merdiven altı firmalar ile mücadele etmenin en önemli şartı tüketicileri bilinçlendirmektir. Ancak bu şekilde ucuz ve kalitesiz yemek üreten yemek firmalarıyla mücadele edilebilir. Aksi halde bilinçsiz tüketiciler yine bu firmalardan yemek almaya devam edip sektörü çıkmaza sokabilirler.



Şekil 4.29. Tüketicilerin bilinçlendirilmesi (a: evet, b: hayır).

#### 4.33. Tüketicilerin bilinçlendirilme Çalışmaları

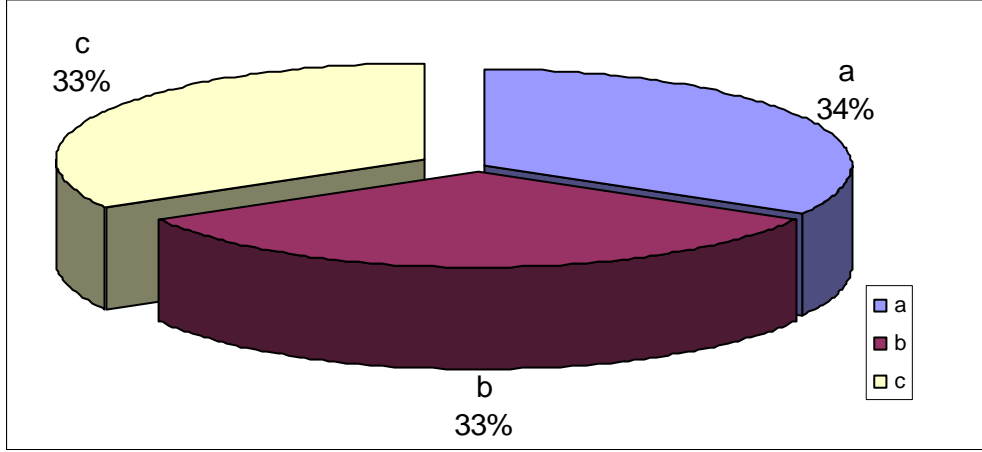
Ankete katılan firmaların %95'i tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışma yapılmalı %5'lik kısmı da tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışma yapılmamalı demiştir. Toplumun kalite ve hijyen bilinçsizliği, ucuz olunda nasıl olursa olsun yaklaşımı nedeniyle bilinçli tüketici bulmak sıkıntısı sektörde göz ardı edilemez bir sıkıntıdır. Ancak gelişen ekonomilerde tüketicilere kalite ve hijyen bilinci aşılayıp, bilinçli tüketici oluşturmak daha kolaydır. Çünkü tüketicinin elinde maddi imkanları vardır ve daha kaliteli ve hijyenik bir yemek ister (Çelik 2005). Şekil 4.30'de de görüldüğü gibi sektörde böyle bilinçli tüketicilerle çalışmayı istemektedir.



Şekil 4.30. Tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışmalar (a: evet, b: hayır).

#### 4.34. Tüketicileri Bilinçlendirmeyi hangi Kurum Yapmalı

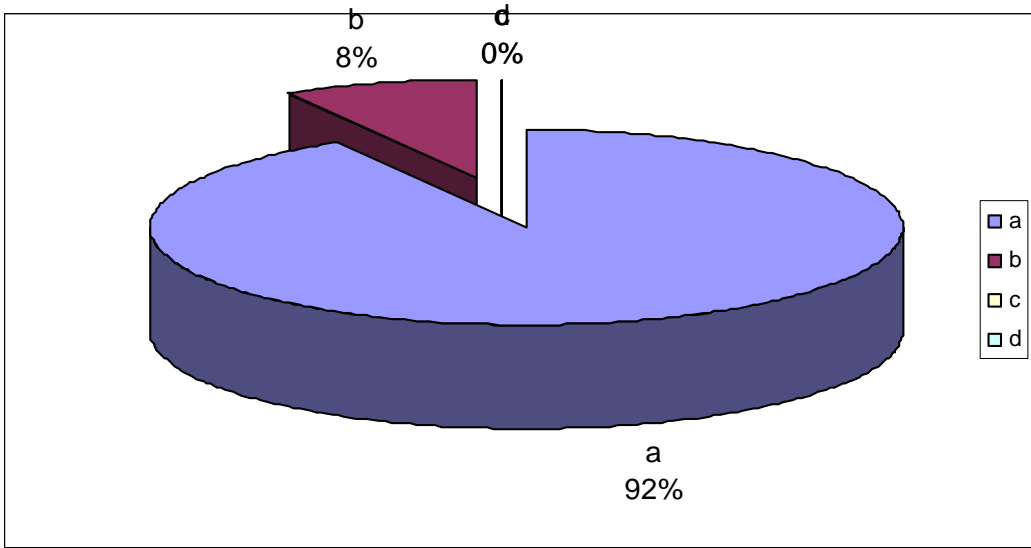
Şekil 4.31'de de görüldüğü gibi sektör tüketicilerin bilinçlendirilmesi konusunda hem fikir fakat bu işi kimin yapacağı konusunda kararsız gözükmektedir. %34'lük kısım bu işi devletin yapması gerektiğini, geri kalan kısımda eşit olarak bölünmüş ve bu işi sağlıkçıların (%33) ve sivil toplum örgütlerinin (%33) yapması gerektiğini söylemişlerdir.



Şekil 4.31. Sektördeki tüketicilerin bilinçlendirilme işini kimler yapmaktadır (a: devlet, b: sivil toplum örgütleri, c: sağlıkçılar).

#### 4.35. Müşteri Memnuniyeti

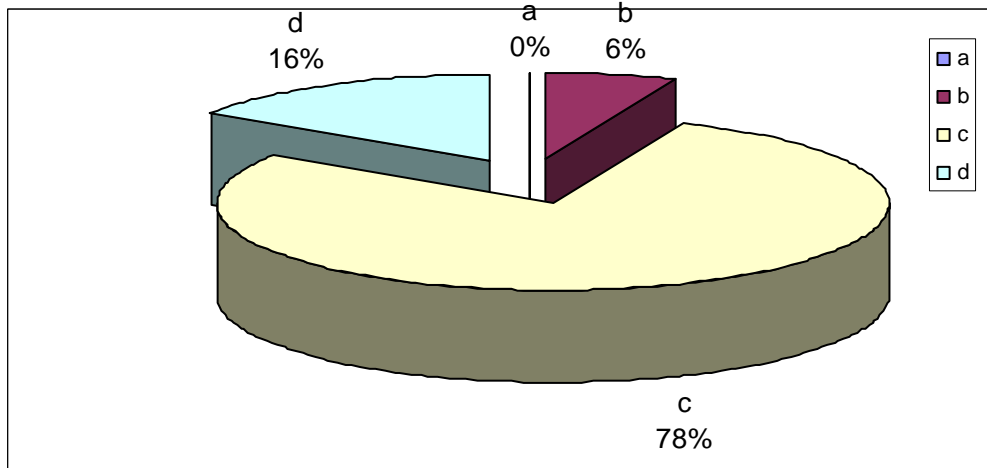
Şekil 4.32’de görüldüğü gibi sektörde müşteri memnuniyetini ölçme yolu olarak müşteri anketleri %92 oranında kullanılmaktadır. %8 oranında ise müşteri görüşmeleri ile memnuniyeti ölçtükleri görülmektedir.



Şekil 4.32. Müşteri memnuniyetini ölçme yolları (a: anket, b: müşteri görüşmeleri, c: geri gelen şikayetler ve beğeniler, d: memnun olmayan müşteriler bizimle çalışmaz).

#### 4.36. En Çok Tercih Edilen Pişirme Yöntemleri

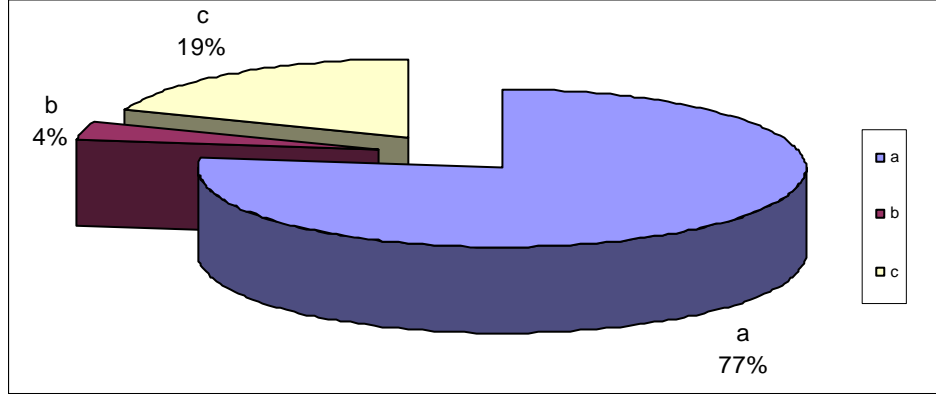
Sektörde %78 oranla fırında pişirme, %16 oranla haşlama ve %6 oranla ise ızgara ile yöntemi ile pişirmenin tercih edildiği görülmektedir. Kızartma şikkını kimsenin tercih etmediği görülmektedir. Bu da bize insanların artık sağlıklı beslenmeye daha fazla önem verdiklerini belirtmektedir.



Şekil 4.33. Pişirme şekillerinin kullanılma sıklığı (a: kızartma, b: ızgara, c: fırında pişirme, d: haşlama).

#### 4.37. Pişirme Kayıpları

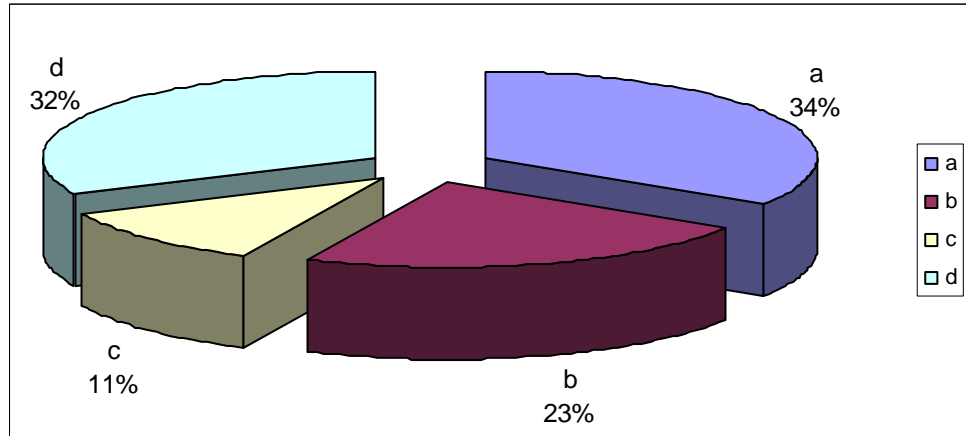
Pişirme kayıpları sektörün önemli sorunlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda maliyetlerin yüksek çıkma nedenlerinden birini oluşturmaktadır. Bu sorunun en aza indirilmesi çok büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle ankete katılanlar Şekil 4.34'de görüldüğü gibi %77 oranla önce kızartma işlemi yapıp sonra pişirme işlemi yapılabilir demişlerdir. Yine %19 oranıyla doğrudan pişirme işlemi yapılabilir ve %4'lük oranda ise yemekte kullanılan malzemeler önce haşlanıp sonra pişirme işlemi yapılabilir demiştir. Yemekte kullanılan malzemeler önce ön kızartma işlemine tabi tutulursa malzemenin içindeki su dışarıya çıkmaz ve gramaj kayıpları azalmış olur. Bu işlemten sonra istenilen şekilde pişirme gerçekleştirilebilir.



Şekil 4.34. Pişirme kayıplarını azaltma yöntemleri (a: yemekte kullanılan malzemeler önce kızartılıp sonra pişirilebilir, b: önce haşlanıp sonra pişirilebilir, c: malzemeler çığden kazana atılıp pişirilebilir).

#### 4.38. Yemek Bozulma Faktörleri

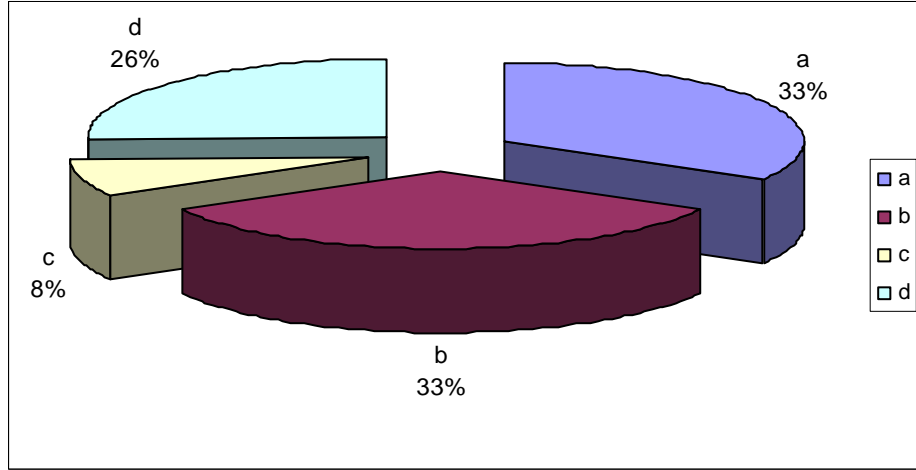
Ankete katılanlardan % 34'ü yemek bozulmalarına neden olan en önemli faktörün kalitesiz malzeme kullanmak olduğunu söylemektedir. %32'lik kısmı soğutmanın doğru olarak yapılmayışı demişlerdir. %23'lük kısmı soğuk-sıcak zincirin kırılması demişlerdir. Geri kalan %11'lik kısım ise pişirmenin tam olarak yapılmayışı demektedir. Yemek bozulmalarına birçok neden etken olabilir. Bu etkenleri ortadan kaldırmak yemek sektörü için çok önemlidir. Yemek sektörü doğrudan insan sağlığına etkili olduğundan yemeğin henüz yapılmaya başlangıç aşamasında yemek bozulmasına neden olabilecek faktörler en aza indirilmelidir (Atalar 2009).



Şekil 4.35. Yemek bozulmalarını etkileyen faktörler (a: kalitesiz malzeme kullanılması, b: soğuk sıcak zincirin kırılması, c: pişirmenin tam olarak yapılmayışı, d: soğutmanın doğru olarak yapılmayışı).

#### 4.39. Mönü Planlama

Şekil 4.36’da yemek maliyetlerinin ve müşteri isteklerinin eşit oranda (%33) önem taşıdığını iş düzeninin aksamadan (%26) ve en son olarak da kalori ve besin hesaplamalarına önem verilerek mönülerin planlandığı gözükmektedir.

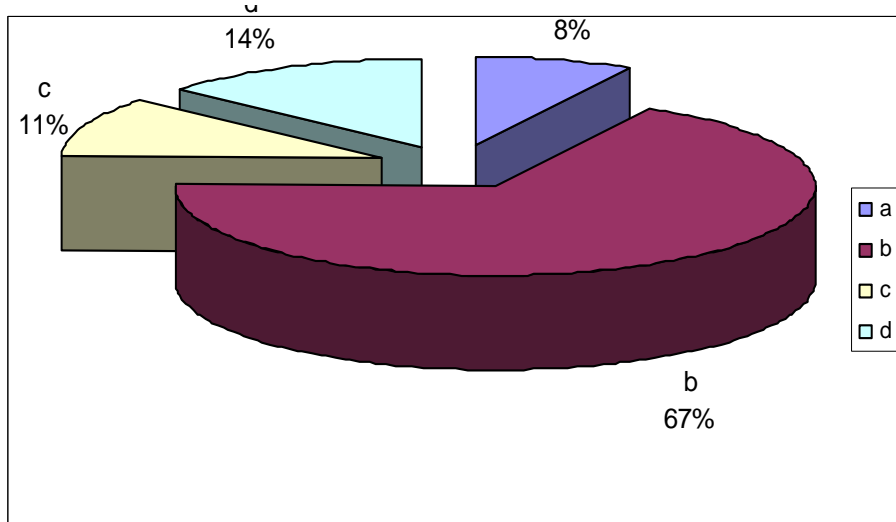


Şekil 4.36. Mönü planlamayı etkileyen faktörler (a: maliyet, b: müşteri istekleri, c: kalori ve besin hesaplamaları, d: iş düzenine uygunluk).

#### 4.40. Sektördeki Yemek Sunum Hizmeti Çeşitleri

Yemek sunumu yemeğin lezzeti kadar önem taşımaktadır. Sektörde de tüketicilerin en çok porselen tabakta %67 oranla, %14 oranla çelik tabldot tabakları %11 oranla tek kullanımlık kapları ve %8 oranla tek kişilik porsiyonlar halinde yemek servisini tercih ettikleri Şekil 4.37’de görülmektedir.

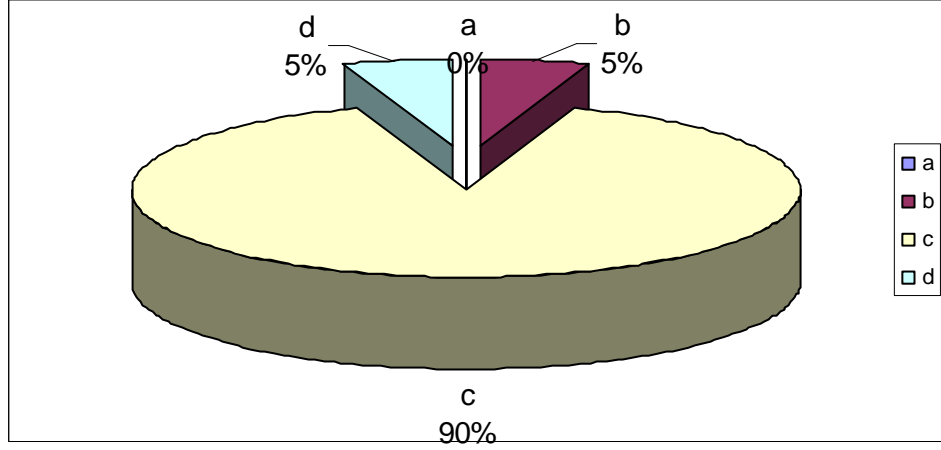




Şekil 4.37. Tercih edilen yemek sunum hizmetleri (a: çelik tabldotlar, b: porselen tabaklar, c: tek kullanımlık tabaklar, d: tek kişilik porsiyonlar halinde).

#### 4.41. Hazır Yemek Sunum Sıcaklığı

Ankete katılan firmaların %90'ı yemek sunum sıcaklığı 60-65°C olmalı demişler, %5'i 40-45 °C olmalı demiş ve yine %5'i 100 °C üstünde olmalı demişlerdir. Bu firmalardan %10'nunun yemek servis sıcaklığını doğru bilmemesi oldukça düşündürücüdür. Yemek iyi pişirilebilir fakat uygun sıcaklıkta ve eşit olarak dağıtılmazsa müşteri memnuniyeti sağlanamaz. Bu nedenle yemek sunum sıcaklıklarının kontrol altında tutulması hem hijyen şartlarının hem de lezzetin korunması açısından çok önemlidir. Ayrıca bu durumun bilincinde personel çalıştırmak da çok önemlidir (Aydın ve ark. 2008). Sunum sıcaklığı 60-65°C olmalıdır. Ancak bu sıcaklık derecelerinde yemek bozulmadan sağlıklı bir sunum yapılabilir. Sektörün çok büyük bir kısmının da bu konuda bilinçli olduğu Şekil 4.38'de görülmektedir.



Şekil 4.38. Hazır yemek sunum sıcaklığı kaç derecelerde olmalı (a: 20-25°C, b: 40-45°C, c: 60-65°C, d: 100°C üstü).

#### 4.42. Hazır Yemek Soğuk Sevkiyat Sıcaklığı

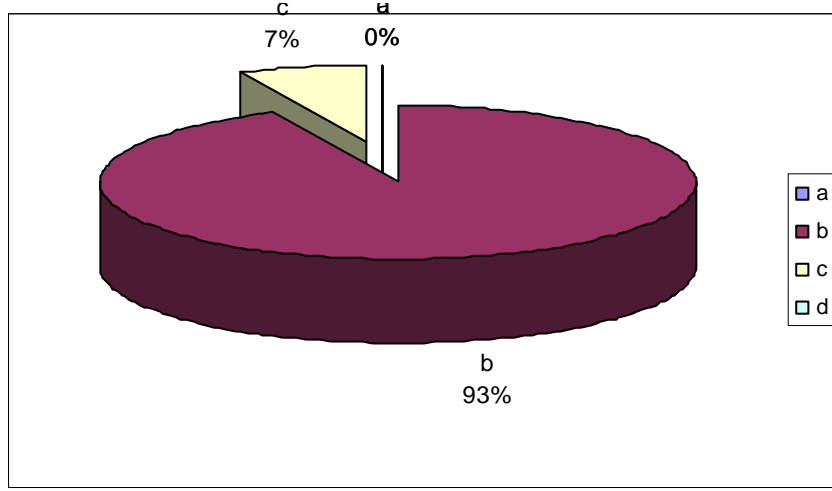
Toplu yemek sektöründe eğer taşıma yemek hizmeti veriliyor ise yemek iki türlü sevk edilebilir. Birinci şekli sıcak sevkiyat ikinci şekli ise soğuk sevkiyatdır. Eğer yemek soğuk sevk ediliyorsa yemeğin bozulmaması için mutlaka soğuk zincir korunmalıdır. Bu nedenle yemek pişirildikten sonra çok hızlı bir şekilde soğutulmalı ve yine soğuk olarak sevkiyatı yapılmalıdır. Bütün bu sevkiyat süresince de sıcaklık 5-6°C olmalıdır. Ankete katılan ve soğuk yemek sevk eden firmaların hepsinin bu durumun bilincinde olduğu görülmektedir.

#### 4.43. Sektörde Kullanılan Temizlik ve Dezenfeksiyon Ürünleri

Ankete katılan firmaların tümünün kullandığı deterjan malzemelerinin Sağlık Bakanlığı'ndan onaylı olduğu görülmektedir. Doğru hijyen için doğru kimyasalların kullanılması şarttır. Kimyasalların ise öncelikle insan sağlığına zarar vermeden doğru şekilde kullanılması çok önemlidir (Yalçın 2009).

#### 4.44. Sektörde Pest Kontrolün Yapılma Durumu

Doğru ve tam bir hijyenin ayaklarından biri de pest kontroldür (Boyacıoğlu 2003). Her işletme kendine doğru ve etkin bir pest kontrol sistemi kurmalıdır. Ankete katılanların tamamına yakınında bu şartın sağlandığı görülmektedir. Ankete katılan işletmelerin tamamına yakın kısmının (%93) aylık periyotlarla yaptırdığı görülmektedir. %3 lük kısımda ilaçlama işini 2 ayda bir yaptırdığını söylemiştir (Şekil 4.9).



Şekil 4.39. Sektörde firmaların ilaçlama yaptırma sıklığı (a: 2 haftada bir, b: ayda bir, c: 2 ayda bir, d: diğer).

#### 4.45. Sektörde Pest Kontrol Nasıl Yapılıyor

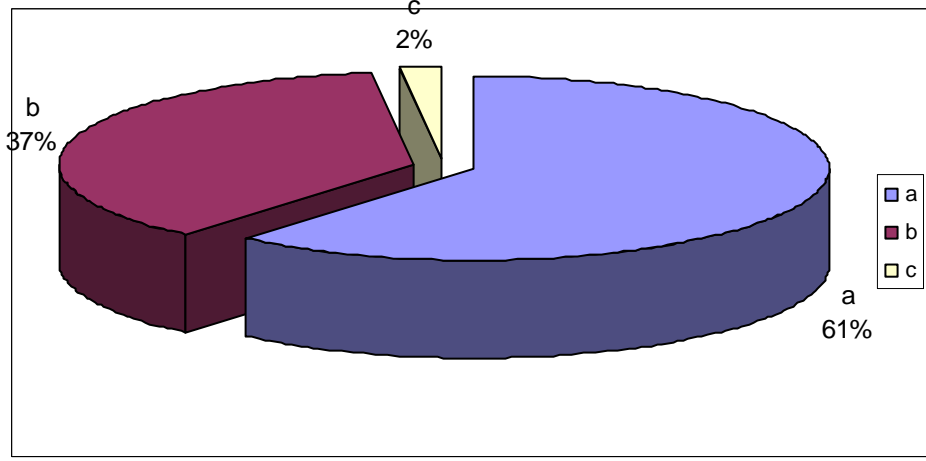
Ankete katılan firmaların tamamının ilaçlama işini bir ilaçlama firmasıyla anlaşarak yaptırdığı görülmüştür.

#### 4.46. Sektörde Yemek ve Su Analizi Yapılma Durumu

Tüm yemek firmalarını yemek ve su analizlerini belli periyotlarda mevzuatın belirlediği kriterlerde ve sıklıkta özel yada devlet laboratuvarlarında yaptırılması zorunludur. Ankete katılan firmaların tamamı bu analizleri yaptırdıklarını belirtmişlerdir.

#### 4.47. Yemek ve Su Analizlerinin Yapılma Sıklığı

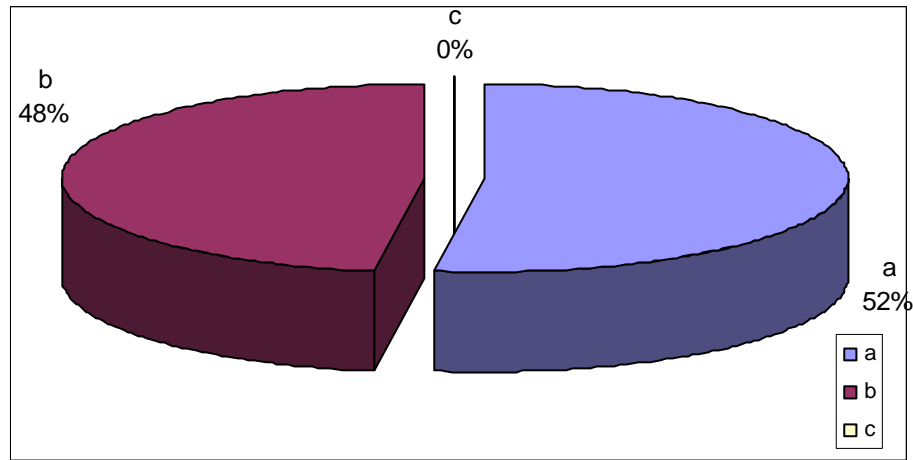
Ankete katılan firmaların %61'lik kısmının her ay yemek ve su analizi yaptırdığı, %37'lik kısmının 2 ayda bir yemek ve su analizi yaptırdığı ve %2'lik kısımda yılda bir defa yemek ve su analizi yaptırdığı görülmektedir (Şekil 4.40). Zaten standartlarda yemek ve su analizlerinin en az 2 ayda bir yapılması gerekmektedir. Yılda bir defa analiz yaptıran firmaların bu konuda bilinçsiz oldukları görülmektedir.



Şekil 4.40. Sektörde yemek ve su analizi yaptırılma sıklığı (a: her ay, b: 3 ayda bir, c: yılda bir).

#### 4.48. Yemek ve Su Analizleri Nerelerde Yaptırılıyor

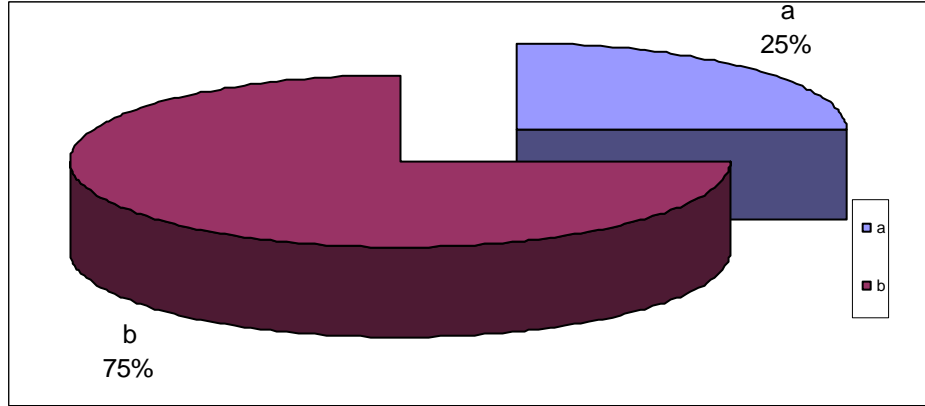
Şekil 4.41’de de görüldüğü gibi %48’lik kısım analiz işini devlet laboratuvarlarında %52’lik kısmın ise özel laboratuvarlarda yaptırmaktadırlar. Yemek ve su analizleri özel laboratuvarlar, devlet laboratuvarları ve yemek fabrikalarının kendi tesislerinde yapılabildiklerini belirtmişlerdir. Fakat firmaların kendi tesislerinde bu analizleri yapmak işletmeye ekstra bir mali külfet getirmektedir. Çünkü gerek kullanılacak alet ekipman gerekse personel istihdamı nedeniyle ayrıca bu işin sadece ayda bir iki yemek için yapılacağı düşünülünce ekonomik olmayacağı düşünülmektedir (Şehler 2009). Ankete katılan firmalar arasında su analizlerini kendilerinin tarafından yapılması pek rağbet görmemektedir.



Şekil 4.41. Yemek ve su analizi yapılırken tercih edilen kurumlar (a: özel laboratuvarlar, b: hıfsızsihha, c: kendi tesisimizdeki laboratuvar).

#### 4.49 Standart Yemek Üretebilme Durumu

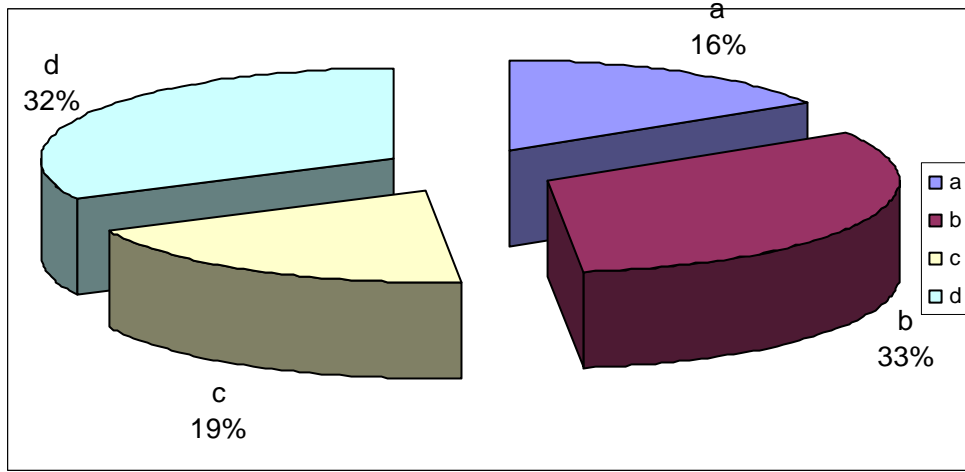
Ankete katılan firmaların %75'i standart yemek üretemediğini, %25'i ise yemek üretiminin standart yapabildiğini söylemişlerdir (Şekil 4.42).



Şekil: 4.42. Standart yemek yapabilme oranı (a: evet, b: hayır).

#### 4.50 Standart Yemek Üretilmemeye nedenleri

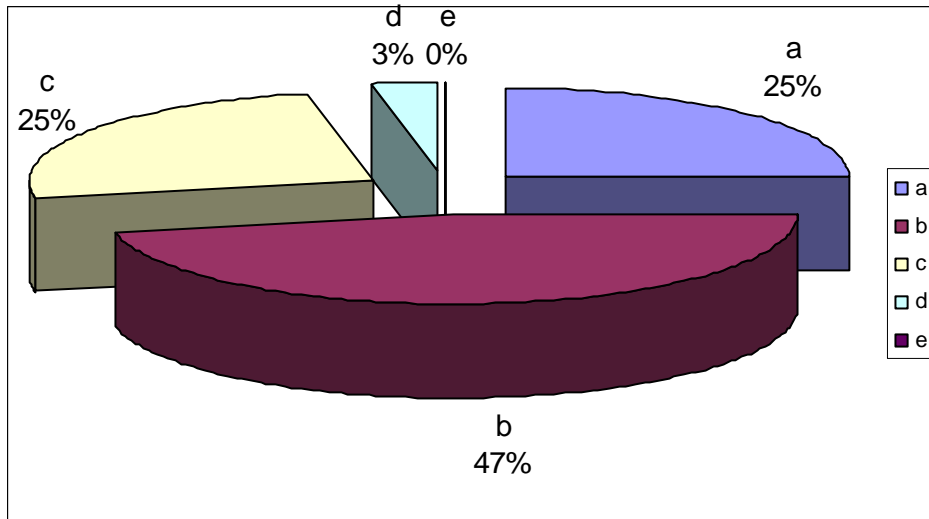
Ankete katılan firmalarda da Şekil 4.43'de görüldüğü gibi %33'lük kısmın aşçılarının ölçü kullanması %32'lik kısım kullanılan malzemelerin standart olmayışı, %19'luk kısmın yemek pişirme tekniğinin değişmesi ve %16'lık kısımda sabit bir reçete olmayışından standart yemek üretemediklerini söylemişlerdir. Standart yemek üretebilmek bir yemekhane için en önemli unsurdur. Böylelikle standart bir müşteri beğenisi de sağlanabilir. Bu nedenle işletmeler standart yemek üretebilmek için reçetelerini tanımlamışlar gereken eğitimleri vermişler ve kullandıkları hammaddelerde standardı yakalama yoluna gitmişlerdir. Ancak bu kadar çabaya rağmen standart yemek üretiminde tam olarak bir sonuca varamamışlardır. İşletmedeki aşçıların ölçü kullanmayı ve aynı markada hammadde alınsa bile standart olmaması gibi nedenlerle hala yemek üretiminde standardizasyon sağlanamamıştır (Güner 2009).



Şekil 4.43. Standart yemek üretememe nedenleri (a: sabit bir yemek reçetesinin bulunmayışı, b: aşçıların yemek yaparken ölçü kullanmayışı, c: yemek pişirme tekniğinin değişmesi, d: kullanılan malzemelerin standart olmayışı).

#### 4.51. Standart Yemek Üretememenin İşletmeye Verebileceği Zararlar

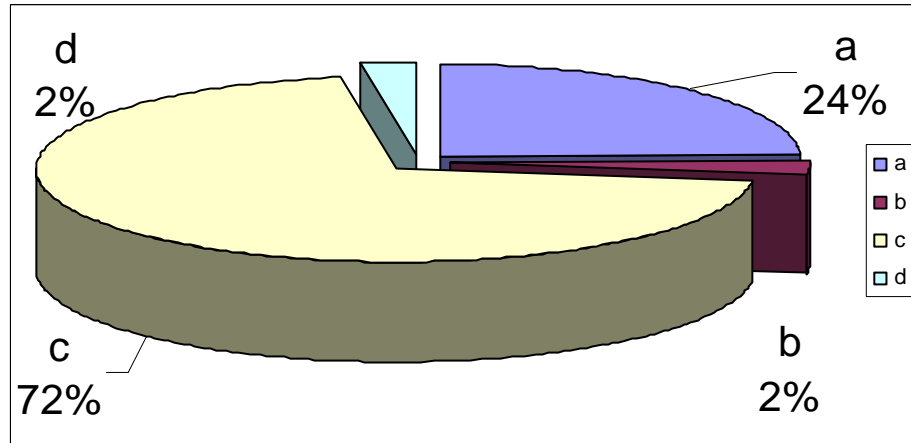
Standart yemek üretememenin işletmeye birçok zarar verdiği açık bir gerçek fakat bunların en önemlisinin müşterileri şikayetlerine neden olması olduğu Şekil 4.44'de %47 oranla görülmektedir. Maliyetleri arttırması ve satın almayı zorlaştırması % 25'lik eşit oranla takip etmektedir. %3'lük oranla da zaman kaybına neden olduğu düşünülmektedir.



Şekil 4.44. Standart yemek üretememenin zararları (a: maliyetleri arttırır, b: müşteri şikayetlerine neden olur, c: satınalmayı zorlaştırır, d: zaman kaybına neden olur, e: yemeğin kalitesiz olmasına neden olur).

#### 4.52. Gıda Zehirlenmesine Neden Olan Ürün Grupları

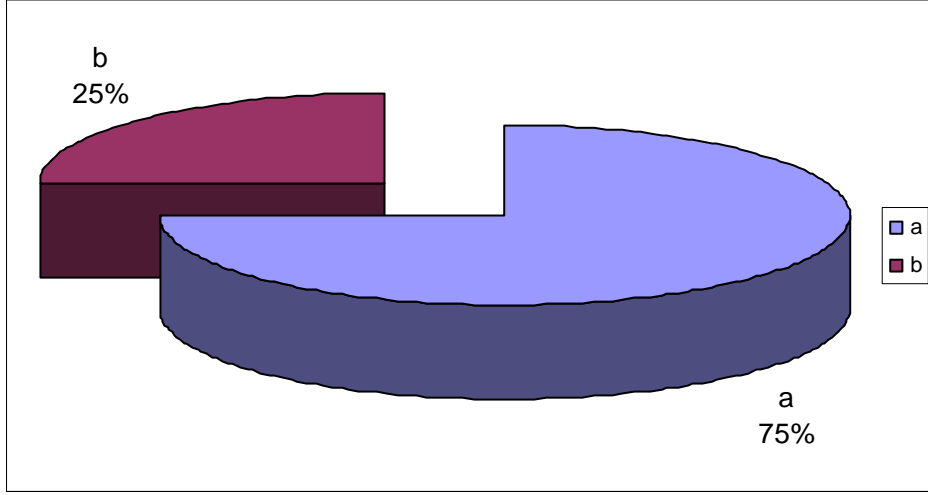
Ankete katılan işletmelerde Şekil 4.45’de görüldüğü gibi beyaz etli gıdaların (%72) en sık gıda zehirlenmesine neden olduğu görülmektedir. %24 oranla süt ve süt ürünlerinin, %2 oranla pasta ve ekme ve yine %2’lik oranla kırmızı etli yemeklerin gıda zehirlenmesine neden olduğu söylenilmektedir. Gıda zehirlenmeleri bütün dünyada çok sık görülen ve her toplumun önemli sağlık sorunlarından biridir. Sağlıksız besin saklama koşulları, besinin hazırlanmasındaki hatalar gıda zehirlenmelerine neden olabilir (Aydın 2009). Besin zehirlenmelerine en çok bakteriler neden olmaktadır. Oda sıcaklığında çok hızlı üreyen bakteriler 5°C ve altında üreyemezler ya da çok yavaş üreyebilirler ve birçok bakteri de 70°C üzerindeki sıcaklığa dayanamamaktadır. Yüksek protein konsantrasyonu içeren gıdalar gıda zehirlenmelerinde önemli etkenlerdir. Bu gruba beyaz ve kırmızı et, yumurta veya çikolata gibi besin maddeleri dahil edilebilir (Merdol ve ark. 2000).



Şekil 4.45. En çok gıda zehirlenmesine neden olan ürün grupları (a: süt ve süt ürünlerinin, b: kırmızı etli yemekler, c: beyaz etli gıdalar, d: pasta ve ekme).

#### 4.53. Sektörde Yazılım Programı Kullanılma Dağılımı

Şekil 4.46’de görüldüğü gibi işletmelerin %75’inde işletme, üretim ve muhasebe ile ilgili uygun bir yazılım programı bulunmaktadır. % 25’lik kısımda her hangi bir işletim programı kullanmadığını söylemektedir.

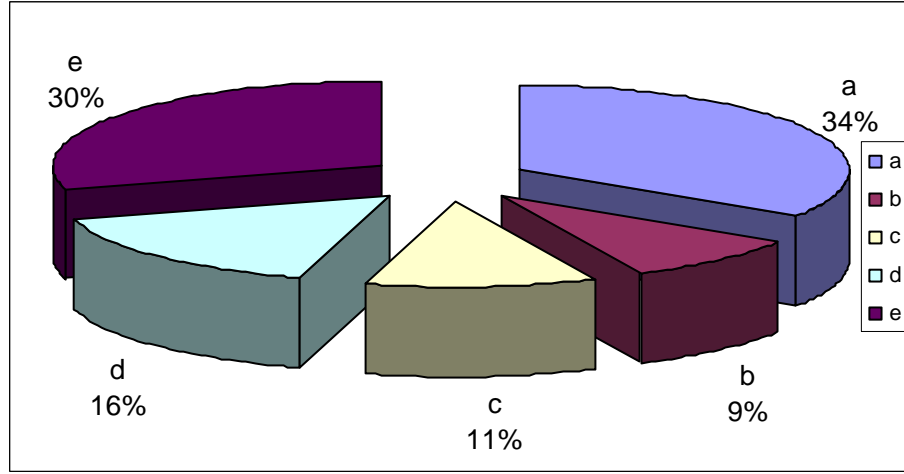


Şekil 4.46. İşletmelerin yazılım programı kullanma durumları (a: evet, b: hayır).

#### 4.54. Sektörde Yazılım Programlarının Kullanılma Alanları

Şekil 4.47’de bu programların kullanım alanlarına göre dağılımları görülmektedir. %34 oranla muhasebede, %30 oranla üretim planlama satınalma, muhasebe stok gibi tüm alanlarda, %16 oranla muhasebe satınalma ve stokda, %11 oranla satınalma ve stokda ve %9 oranlarda yalnızca üretimde kullanılmaktadır. Bir önceki cevaplarda görüldüğü gibi işletmelerde yüksek oranda yazılım programlarıyla çalışılmaktadır. Bunların bazıları piyasadaki paket programlarla, bazıları da işletmelerin kendileri için özel olarak hazırlattıkları programlarla çalışmaktadırlar. Kullanılan programlar iş gücünü azaltmakta ve işlerin takibini kolaylaştırmaktadır (Kalaycıoğlu 2009).

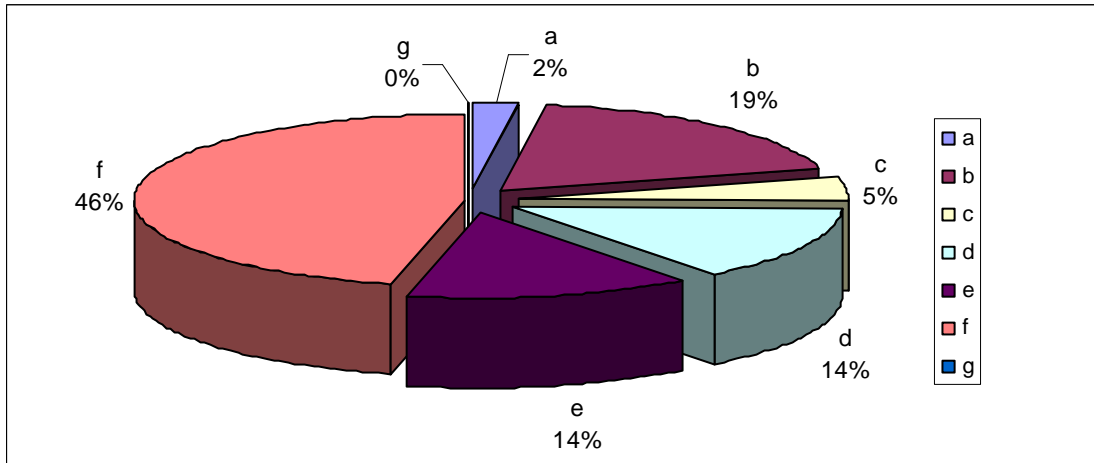




Şekil 4.47. İşletmelerin yazılım programlarını kullanım alanları (a: yalnızca muhasebe, b: yalnızca üretim planlama, c: yalnızca satınalma-stok, d: muhasebe satınalam ve stok, e: tümünde).

#### 4.55. Sektördeki İşletmelerde Öncelikli Olarak Değiştirilmek istenen kısımlar

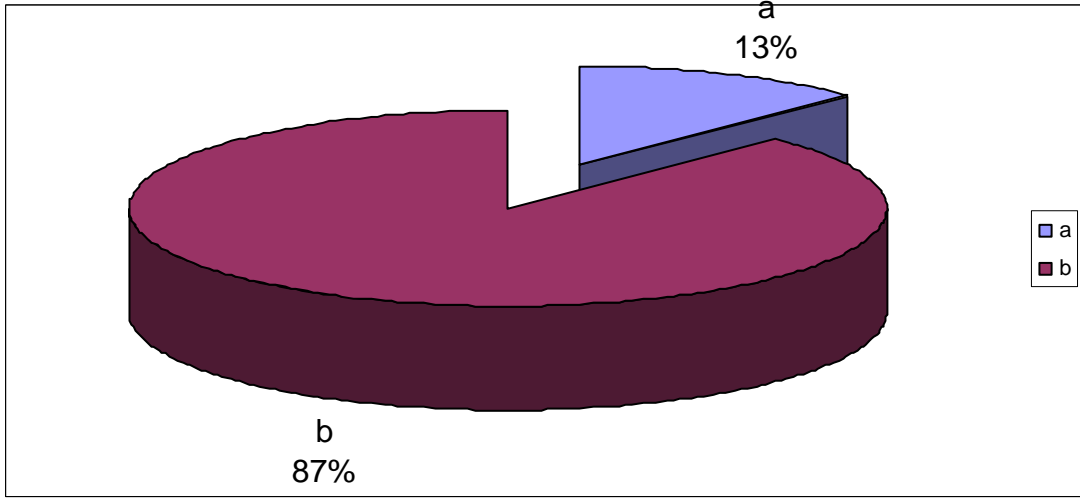
Şekil 4.48’de görüldüğü gibi sektör modern ekipmanlarla hizmet vermeyi istemektedir. Ankete katılan firmaların %46’sı işletmeme modern ekipmanlar eklerdim % 19’u mevcut binada tadilat yapar uygun hale getirirdim, diğer iki %14’lük kısımlar soğuk odalar eklerdim ve ekipmanları yenilerdim, %5’lik kısım havalandırma sistemimi değiştirdim, %2’lik kısım ise üretim binasını komple değiştirdim şeklinde cevaplamıştır .



Şekil 4.48. İşletmelerde öncelikli olarak değişmesi gereken kısımlar (a: üretim binasını komple değiştirdim, b: mevcut binada tadilat yapıp uygun hale getirirdim, c: havalandırma sistemini değiştirdim, d: ekipmanları değiştirdim, e: soğuk odaların sayısını arttırdım, f: modern ekipmanlar eklerdim, g: hiçbir şey yapmama gerek yok).

#### 4.56. Sektörde Maliyet Analizi

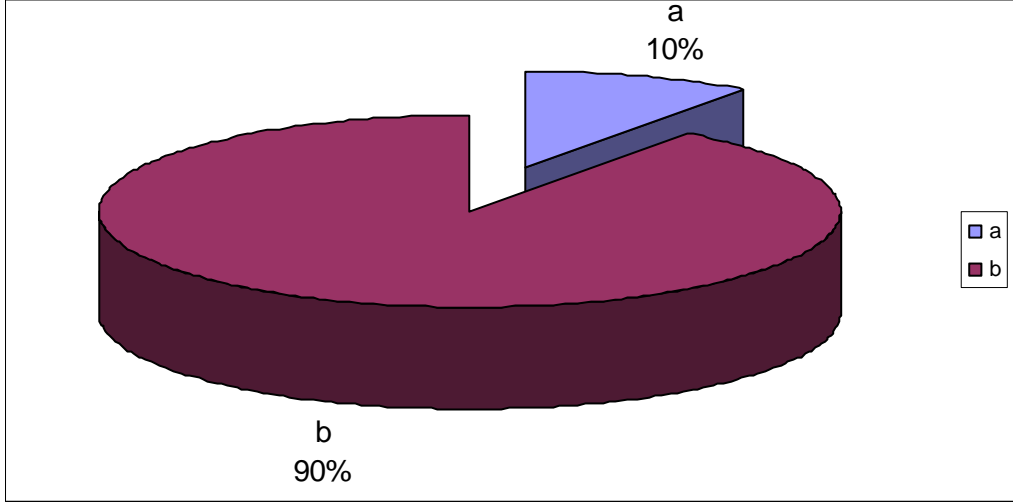
Sektörde ankete katılan firmaların büyük bir çoğunluğu maliyet analizinin doğru yapılamadığını söylemektedirler (Şekil 4.49). %13'ü ise doğru maliyet analizi yaptığını söylemektedir.



Şekil 4.49. Doğru maliyet analizi yapılması durumu (a: evet, b: hayır).

#### 4.57. Devletin Belirlediği Enflasyon Artışlarının Gıda Sektörüne Yansımaları

Üretici ve tüketici fiyatları hesaplanırken, ürünlerin fiyatlarındaki hareketlilik belirlenmekte ve endeks oluşturulmaktadır. Ancak özellikle yemek sektörünün kullandığı ürünler insan hayatını devam ettirmede en çok kullanılan ürünlerdir. Dolayısıyla bu ürünlerin endeks değerlerinin hesaplanmasının yanında, toplam harcama bütçeleri içindeki maliyetlerin hesaplanması ve endekslerin bu şekilde ilan edilmesi gerekmektedir (Aydın 2009) Bu sebeplerle sektörde DİE – TEFE- TÜFE'deki maliyet artışlarının gerçeği yansıtmadığı görülmektedir (Şekil 4.50). Ankete katılanların % 90'lık kısmı endeksin sektördeki artışlarla örtüşmediğini beyan etmişlerdir. Sadece %10'luk kısım endeksin sektördeki artışlarla örtüşüğünü söylemiştir.



Şekil 4.50. Devletin belirlediği endeksdeki artışın gıda sektöründeki artışla örtüşmekte midir? (a: evet, b: hayır).

## 5 . SEKTÖRÜN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ

Toplu yemek sektörünün de diğer sektörler gibi güçlü ve zayıf yönleri bulunmaktadır. Bunların farkında olmak sektörde yer alan firmalar için çok büyük önem taşımaktadır. Sektörde karşılaşılabilecek sorunları oluşmadan daha önce belirleyebilir ve daha kolay çözüm yolları bulabilir. Sektörden elde edilen bulgular SWOT analizi ile değerlendirilmiştir;

### 5.1. Sektörün zayıf yönleri

- Merdiven altı tabir edilen firmaların oluşturduğu haksız rekabet
- İşyerlerinin çoğunun denetimi ellerinde tutabilmek ve fiyat avantajı sağlayabilmek amacı ile yemeklerini kendi olanakları ile üretmeyi tercih etmeleri
- Fiyat politikasında standardın yakalanamaması
- Yemek kupon sisteminin rekabeti olumsuz yönde etkilemesi
- İhale yasasından kaynaklanan olumsuzlukların oluşturduğu tekelleşme
- Üretim izin belgelerinin alınması sırasında karşılaşılan aşırı bürokrasi
- Firmaların küçük aile şirketi olmalarından kaynaklanan kurumsallaşma sorunları
- Denetimsizlik
- Nitelikli tedarikçi azlığı
- Ödeme sıkıntıları
- Müşteri bilincinin yetersizliği
- Sektör sorunları ile ilgili olarak gerek basında gerek devlet nezdinde yeterli iletişim yapılmaması, sivil meslek örgütlerinin pasif kalması
- Markalaşma ve kurumsallaşma çalışmalarında geç kalınması

### 5.2. Sektörün güçlü yönleri

- Zengin Türk mutfağı ve yemek kültürü
- Hammadde açısından yeterli kaynaklara sahip olunması
- Kaliteli ürün
- Modern teknolojik alt yapı
- Beslenme ihtiyacının karşılanmasının geleneksel hale dönüşmesi
- Kaliteli yönetim sistemlerindeki gelişmeye uyum çabası

### 5.3. Sektörün fırsatları

- 2020'li yıllarda parlayacak bir sektör olması
- Sektörün henüz potansiyelinin yarısına bile erişmemiş olması
- Özelleştirme
- Sektörün profesyonelleşmesi
- Toplu beslenme talebindeki artış
- AB süreci ile donmuş ve uzun raf ömürlü yemek konularının sağlayacağı potansiyel
- Doğru beslenme ile Obezitenin azalması
- Yabancı şirketlerin ve girişim sermayelerinin sektöre ilgisi
- Dünyada sağlıklı beslenmeye doğru giderek artan eğilim

### 5.4. Sektörün tehditleri

- Sağlıksız tarım alanları dolayısıyla ürünlerin insan sağlığında tehditler oluşturması.
- Tarım alanlarının daralması ve miras hakkından kaynaklanan parçalanmalar ve verimsizlik
- Özellikle okul ve üniversitelerde “fast food” türü üretime doğru değişim
- Yemek kuponunun amaç dışı kullanımı
- Küresel ısınma ve beraberinde getirdiği ürün darlığı kaynaklı fiyat artışları
- Çoğu işyerinin toplu yemeğe uygun olarak dizayn edilmemiş olması nedeni ile kupon sistemine geçişin çabukluğu
- Kötü hizmet veren şirketlerin sektörün tamamını zan altında bırakması

## **6. SEKTÖRDEKİ SORUNLAR**

Toplu yemek sektörünü incelediğinde göz ardı edilemeyecek bir çok sorunları olduğunu görülmektedir. Sorunların doğru tespit edilebilmesi doğru çözüm yolları bulunabilmesi açısından çok büyük önem taşımaktadır.

**1-** Denetimsizlik sorunundan kaynaklı hiçbir fedakârlıktan kaçınmayan her türlü kanuni yükümlülüğünü yerine getiren firmalar ile merdiven altı olarak tabir edilen firmalar arasında haksız rekabetin yaşanması.

**2-** Tüketicinin yemek hizmeti aldığı yeri görme bilincinde olmayışı ve bu bilinçsizliğinin firmaları ucuz yemek almaya teşvik etmesi.

**3-** Rekabet kurulunun taban fiyat belirleyememesi.

**4-** Yemek fabrikalarının "otel, lokanta, eğlence yerleri" kabul edilmeleri, yani KOBİ sınıfına alınmamalarından kaynaklı devlet desteğinin olmayışı.

**5-** Birçoğunun küçük aile şirketi olmasından kaynaklanan kurumsallaşma sorunları.

**6-** Akademik birikimle pratik tecrübenin karşılıklı kaptırılmasından kaynaklı ekip dayanışmasının olmayışı ve eğitimli personel eksikliği.

**7-** Sık sık ortadan kaybolan küçük çaplı işletmelerin oluşturduğu sektörel güvensizlik.

**8-** İş yeri ve üretilen ürünlerin izin belgelerinin alınması sırasında karşılaşılan aşırı bürokrasi.

**9-** Cezai şartların kanunlarda net ifadelerle yer almaması ve uygulanmaması. Henüz tam anlamı ile bir Gıda yasasının hazırlanarak yürürlüğe girmemiş olması.

**10-** Firmaların iskân izni olmayan yerlerde kurulmalarının engellenememesi.

**11-** HACCP ve İSO belgelerini rasgele veren kuruluşlarla yeterli ölçüde mücadele edilmemesi.

**12-** Sektörün hammaddeleri olan tarım ve hayvancılık ürünlerinin temininde yaşanan sıkıntılar: Özellikle verimli tarım arazilerinin korunamaması nedeniyle bu ürünlerin temini

her gün zorlaşmaktadır. Avrupa ülkelerinde ürünlere göre % 20-60 arasında değişen tarım destekleri uygulanmaktadır. Türkiye'de ise bu uygulamalar çok yetersizdir.

**13-** Eğitimli personel bulma zorunluluğu, aşçılık meslek okullarının yetersizliği.

**14-** Türkiye'nin gıda ihracatçısı bir ülke olmasından dolayı, gıda maddelerinin standart dâhilinde olanlarının ihraç edilip, standart dışı olanlarının iç pazara sunulması.

**15-** Kamu ihalelerindeki uygunsuzluklar.

**16-** Taban fiyat uygulamasının önemi ve zorunluluğu.

**17-** Sektörde pazara girişin çok kolay olması, ufak bir sermaye birikimi ile üretime geçilebilmesi.

**18-** Organize Sanayi Bölgelerinde yemek sanayicisi için de tüm alt yapısı tamamlanmış yerlerin sağlanmaması.

## **7. SEKTÖRÜN ANA SORUNLARINA ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

### **7.1. Pazara Giriş**

Yemek sektöründe pazara giriş çok kolay olup çok az sermayesi olan bir girişimci, denetim yetersizliği ve kanuni altyapının tam oturmamış olması nedeni ile kayıt altına bile girmeye gerek görmeden pazara giriş yapabilmektedir. Pazara giriş, yani hazır yemek üretebilme ve satabilme şartları, yasalar ile daha net olarak belirlenmelidir. Bu anlamda akaryakıt, madeni yağ, bio dizel ve uluslararası taşımacılıkta olduğu gibi lisans uygulaması getirilebilir. Bunun dışında hazır yemek üreticilerine üretime başlamadan önce bina / işyeri ruhsatı ve proje onayı alma şartı konulabilir. Zaten üretim yapılan yerin sonradan denetlenerek ruhsat verilmesi yeterli gelmemektedir. Bu şekilde üreticiler de pazara girerken gerekli fizibiliteyi yapmış, kaliteli üretim için yeterli bütçeyi ayırmış ve düzgün üretim koşullarını sağlamış şekilde pazara gireceklerdir. Aynı zamanda, bilinçsiz bir şekilde işe başlayan yatırımcıların ülke kaynakları gereksiz şekillerde kullanmasının ve ülkemizin hazır yemek ekipmanları çöplüğü haline gelmesinin önüne geçilebilir (Çiftçi 2008).

### **7.2. Hazır Yemek Firması Seçiminde Fiyat Unsuru**

Toplu yemek sektörü hacim olarak büyüyor gözüktüğüne rağmen geride geride gitmektedir. Örneğin fiyatlar gittikçe düşmektedir. Kaliteli bir yemeğin mal edilmesi mümkün olmayan fiyatlara yemek satılmaktadır. Bunun dışında, sektörde birçok firmanın ön ayak olduğu her şey dâhil sistem işlemektedir ve bu sistem turizm sektöründen sonra yemek sektörünü de çöküşe götürmüştür. Zaten sektörün gerçek hacmi de şu an net olarak ölçülememektedir. Sektör ucuz yemek talebine direnç göstermeli, alıcılara iyi bir yemeğin neden ucuza üretilmeyeceği net olarak anlatılmalı ve tüketici yediği yemeğin hangi koşullarda üretildiği konusunda bilinçlendirilmelidir. Sektör temsilcileri bu pazardaki yerini büyütebilmek için kaliteden taviz vermemeli ve hizmetini ucuza satmamalıdır. Kamu ihale kurumu ucuz fiyat anlayışından vazgeçip onun yerine sektöre yatırım yapmış, tesis kurmuş, emek vermiş sanayicilerin referanslarına ve siciline bakmalıdır. Firmaların sektördeki deneyimleri bir kriter olarak dikkate alınmalıdır. Yine sektöre ait sivil meslek örgütleri ile sektör temsilcileri standart bir taban fiyat belirlenmesi yolunda gerek devlet gerekse özel kuruluşlar nezdinde gerekli adımları atmalıdır (Çiftçi 2008).



### **7.3. Denetimsizlik**

Devletin kayıt altında olan ve olmayan bütün hazır yemek üretim yerlerini düzenli olarak denetleyebilmesi çok olası değildir. Bu anlamda da her şey devletten beklenmemeli; sektör temsilcileri ve sektörün meslek örgütleri de bu aşamada yasal olarak bağlayıcı olmasa bile bir iç denetim mekanizması oluşturmalıdır. Yeni gıda yasası taslağı oluşturulurken bu konuya da yer verilerek kısmen de olsa bu örgütlere de denetim hakkı tanınabilir. Yine gıda yasası dışında asıl denetim sorumluluğunun tek bir elde toplanması da denetimde kolaylık sağlayacaktır. Bunların dışında sektörün birçok sorununa cevap verebilecek bir uygulama da yemek sanayicilerinin şehrin uygun bölgelerinde kurulacak olan organize sanayi bölgelerine toplanması olabilir. Toplu halde bulunmaları devletin de kontrolü kolaylaştıracak, ayrıca trafik, hammadde satın alımı ve depolanması, gerekli altyapı gibi sorunlara çözüm getirecektir. Bu sistem belediyelere de çöplerin toplanması, atıkların değerlendirilmesi gibi konularda kolaylık sağlayacaktır. Yemek firmalarının bir arada olması sektör içi disiplini de sağlayacaktır. Böylece uygun olmayan izbe yerlerde kötü koşullarda çalışan firmalar da uygun çalışma şartlarına kavuşacaktır

### **7.4. Merdiven Altı Tesisler (Haksız Rekabet)**

Her sektörde olduğu gibi yemek sektöründe de merdiven altı diye tabir ettiğimiz düşük kaliteli hammadde kullanan, işçisinin sigorta primlerini ödemeyen, üretim izni olmayan firmalar da bulunmaktadır. Bu firmalardan alınan yemek hizmeti tüketici sağlığını tehdit etmektedir. Yalnızca yemek maliyetini düşünen firmalar bu tür merdiven altı tesislerden hizmet alabilmektedirler. Böyle olunca da sektörün gelişmesinin önüne engel çekilmiş olmaktadır.

Bilindiği gibi devletin gıda üreten işyerlerine denetimi yeterli değildir. Yemek sektöründe, genelde hizmet alan firmalar devletin denetiminden bile daha etkili denetim yapmaktadırlar. Çünkü kalitesiz ve hijyenik anlamda yetersiz olan yemekten tüketildiğinde zehirlenmelerden dolayı sanayi tesislerinde çok ciddi işgücü kayıpları meydana gelebilmektedir. Özellikle işçiye bağımlı çalışan firmalarda bu işgücü kayıpları çok ciddi mali külfet oluşturmaktadır. Bundan dolayı hizmet alan firmalar yemek firmaları üzerinde denetimlerini sıklaştırmışlardır.

Özellikle yemek maliyetinin ortalama 4,00 TL olduğu günümüz piyasasında halen daha 2,5-3 TL fiyat aralığında yemek satışı yapan firmalar bulunmaktadır. Bu tür firmaların yemek maliyetinin düşük olmasının normal olan hiçbir tarafı bulunmamaktadır. Bu tür firmaların

düşük maliyetle satış yapmaları “personelinin sigorta primlerini ödememekle, hammadde tedarikini üretim izinleri olmayan kalite garantisi bulunmayan firmalardan yapmakla, özellikle yağ gibi maliyeti yüksek olan hammaddeleri defalarca kullanmakla, ürün bileşenlerini değiştirmekle” mümkün olmaktadır (Çiftçi 2008).

Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı okullarda öğrenim gören öğrencilerin de beslenmesine çok dikkat edilmelidir. Özellikle taşımali eğitim yapan okullarda yeterli ve dengeli bir yemek servis hizmeti sunulmadığı çok açıktır. Bazı okullarda 2 TL’nin altında satın alınan yemek hizmeti bulunmaktadır. Okullara hizmet veren bu yemek firmalarının denetimlerinin çok etkin yapıldığı söylenemez. Bunun için Milli Eğitim Bakanlığı’nda Gıda Kontrolü yapan Gıda Mühendisleri’nin istihdam edilmesi, yemek ve kantin kontrolünü ayrıca da ihale şartnamelerini hazırlamaları gerekmektedir (Aydın ve ark. 2008).

## 8. SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılan araştırmalara göre Türkiye’de 2.500’e yakın Catering firmasının bulunduğu ve bu firmaların 350 bin kişiye doğrudan istihdam sağladığı tespit edilmiştir. Ekonomik anlamda 5 milyar dolarlık bir işlem hacmine sahip sektör özellikle hammadde fiyatlarındaki astronomik artışlar nedeniyle dar boğaza girmiş ve birçok firma kapanmıştır.

2008 yılında 250’ye yakın firmanın kapandığı ve 10 bine yakın insanın işsiz kaldığı düşünülecek olursa bu sektörün desteklenmesi oldukça önemlidir.

Otomotivden tekstile, kamu kurumlarından hastane ve okullara kadar geniş bir hizmet alanına ulaşan yemek sektörü bu sektörlerin beklentilerine karşılık vermek için büyük çaba sarf etmektedir.

Özel sektörle çalışan yemek sanayicileri bu konuda daha şanslı görünmektedir. Çünkü zel sektör temsilcileri, hem yemek hizmeti ve kalitesi hususunda hem de girdi maliyetlerindeki fiyat artışlarını algılama noktasında daha ılımlı bir anlayış içerisinde görülmektedir.

Özellikle sanayileşmeye paralel olarak son 15 yılda sanayi kuruluşları, okul, hastane ve askeri kışla gibi insanların toplu olarak bir arada buldukları ortamlardaki yemek hizmet alımı önem kazanmaya başlamış olup bu önem de yemek sektörünün (tabldot) değer kazanmasına neden olmuştur.

Ancak, kamu sektöründe yemek ihaleleri farklı olup, hastane, askeri birlik, emniyet, hapishane, niversite ve diğer okullar gibi birçok kamu kurumu yemek alım anlaşmalarını yıllık ve sabit fiyattan yapılmaktadır. Son 6 ayda yemek sanayicilerinin ana girdileri olan yağ, un, hububat, bakliyat gibi ürünlerine ortalama yüzde 35 ‘i aşkın zam görmesi, sektörün zararına çalışmaya başladığının bir göstergesidir. Kamu kurumları ise yıllık anlaşma yaptığı için fiyat artırımına gidilememesinden firmalar zarar etmektedirler.

Hammaddedeki fiyat artışı durmaz ise haziran ayı sonunda kapanacak firma sayısının 600’ bulmasından endişe edilmektedir. Bu doğrultuda sektördeki işsiz sayısının 50 binin üzerine çıkmasından korkulmaktadır.

Yemek sektöründe bugünlerde yoğun bir çalışma yürütülmektedir. Müşteriler ile birebir görüşmeler yapılarak fiyatlar gözden geçirilmektedir. Müşteriler ve kamuoyu basın aracılığı ile bilgilendirilerek sektörün ayakta kalması için destek talep edilmelidir. Ancak uygulamada istenilen verime henüz ulaşamamıştır.

Merdiven altı diye tabir edilen ve gıda üretim izni, gıda sicil sertifikası bulundurmayan firmaların da ilave edilmesi ile günde yaklaşık 10 milyon kişiye hizmet sunan bu sektörün çok dikkatle takip edilmesi gerekmektedir.

Sanayileşme ile paralel büyüme ivmesi gösteren Endüstriyel Hazır Yemek Sektörü, ürün fiyatlarındaki yükselme ile zor durumda kalmaktadır. Kısa, orta ve uzun vadeli stratejik planlar yapamayan, tarım sektörü üreticilerinin önemli bir bölümünün yeterli üretim yapabilme ve dış pazarlarla rekabet edebilme olanağı bulunmayan, modern teknolojiyi tarıma yeteri kadar adapte edemeyen, üretici işletmelerin %50'nin altında kapasite ile çalışmaları sonucu yüksek maliyetler ile karşı karşıya kalıyor. Gıda sanayisinin ihtiyacına cevap verebilecek tutarlı bir tarım politikası uygulanmadığı için hammaddelerinde dönemsel sıkıntılarla karşılaşabilmektedir. Gerektiği gibi gelişemeyen sektör tüm bu sorunların yanında, birde kendi içinde; haksız rekabete sebep olan ve kontrolsüz üretim yapan, kayıt dışı firmalarla da rekabet etmek zorundadır. Temel gıda maddelerindeki KDV yüksekliği, hammadde maliyetlerinin yüksek olması, yetersiz gıda denetimleri, çalışma izni ve yatırım teşvik sorunu ve tüketicinin yanlış bilgilendirilmesi gibi sorunlar ile de uğraşmaya devam etmektedir. Amerika finans piyasalarında yaşanan krizin Asya ve Avrupa piyasalarını da etkilemesi ile dünyada petrol fiyatlarının artması ve bazı gıda maddelerinin petrol türevi hammadde üretiminde kullanılıyor olmasının yanı sıra global spekülasyonların dünya gayrimenkul piyasasında başlayıp diğer ekonomik piyasalara da yayılan kriz neticesinde 'Gıda Piyasasına' yönelmesinin elbette endüstriyel yemek üretimi sektöründe yaşanan olumsuz fiyat artışlarına etkileri çok büyüktür.

Hayvansal gıda ürünlerinde yaşanan fiyat artışlarının nedenleri ise, kişi başına düşen et ve süt tüketimi gelişmiş ülkelerin çok altında olan ülkemizde, gelişmiş ülkelerde olduğu gibi üretim artışının, tüketim düzeyi ile paralel gitmemesi ve bunun sonucunda da arz/talep dengesinin olumsuz etkilenmesidir. Yaşanan tüm bu ekonomik olumsuzluklar ışığında sektörün bugün geldiği nokta çok çarpıcı sonuçlar içermektedir. Endüstriyel yemek üretiminde kullanılan hammaddelerin tedarik edilmesi son derece zor olmuştur. Tedarik edilebilen ürünlerde ise, ödemelerde vade kısıtlamaları hatta vadelerin kaldırılması gündeme gelmiştir. Sektör, kullanmak zorunda olduğu kaliteli ürünü, peşin ödeme ile bile yeterli düzeyde karşılayamamaktadır. Özellikle her gün üreten ve hizmet sunan sektör firmaları ciddi kriz ile karşı karşıya kalmıştır. Firmaların karlılığı yok olmakta ve yanlış maliyet hesapları ile zararına satışlar yapılmaktadır.

Catering sektörü kendini hizmet verdiği müşteri grubuna çok iyi anlatmalıdır. Yemek maliyetleri TÜİK maliyetlerinin en az üç misli üzerinde çıkıyor. Nisan 2007 ile Nisan 2008 karşılaştırmalarında; Pirinçte (Baldo) %150; Kırmızı Mercimekte %529; Kuru Fasulyede %166 ve bitkisel sıvı yağda %125 oranlarında fiyat artışı yaşanmıştır (Sarı 2007).

Fiyatlar tüm gıda maddelerinde kontrolsüz şekilde artmaya devam etmektedir. Maliyet analizleri çok iyi yapılarak, gerçek rakamlar dikkate alınmalıdır. Tedarikçi firmalar ödeme vadelerinde esnek davranabilmelidir. Yemek üreticisi firma hizmet verdiği müşterisinden ödemesini çok uzun vadeler ile tahsil edebilirken, tedarikçiye peşin ödeme yapabilmesi mümkün değildir. Her iki tarafında sürecin içinde olması ve sektöre destek olacak radikal kararlar alabilmesi gerekmektedir. Çok daha güçlü bir kriz ile karşı karşıya kalınabileceği göz önüne alındığında sektörün ciddi anlamda uygulanabilir önlemler alması ve gündemdeki gelişmeler ışığında acil eylem planlarını yapması gerekmektedir.

Yemek satın alırken firmalar ilk olarak yemek maliyeti ile satış fiyatını karşılaştırılmalı, çalışmayı düşünülen şirketlerden gıda denetim belgeleri istenmeli, yemek üretilen yerler ziyaret edilip denetlenmelidir. Kullanılan hammaddelerin üretim izni olup olmadığı rutin ve planlı olmayan denetimlerle kontrol edilmelidir. Firmanın sunduğu münü formatları iyice incelenmeli ve çalışılan iş koluna uygunluğu olmalıdır.

Sektörün, insana, insanca hizmet etmesi için kayıt dışı işletmelerin bir an önce kapatılması gerekliliği ve mevcut kayıtlı sektör firmalarının daha iyi hizmet etme anlayışının oluşturulması gerekmektedir. Sonuçta, günlük yapılan bir üretim ve her aşamasında bir kontrol söz konusudur. İnsan sağlığına ve iş gücüne direkt etki edecek beslenme alışkanlıkları da verilen hizmetlerle insanlara aşılanmaktadır. Hal böyle iken sektördeki firmalara da büyük görev düşmektedir. Yapılan işin içeriğine göre insanlara gerekli olan kalori ihtiyaçları doğrultusunda yemek hizmeti sunumu yapılmalıdır. Bireylerin sağlıklı ve iyi beslenmeleriyle iş gücü ve verimindeki artışın kayda değer olduğu görülecektir. Bireylerin sağlıklı ve iyi çalışanlar olması için beslenmesine özen gösterilmelidir.

## 9.KAYNAKLAR

- Adams M, Motarjemi Y (1999). Basic Food Safety for Health Workers. World Health Organisation, Geneva. [http://whqlibdoc.who.int/hq/1999/WHO\_SDE\_PHE\_FOS\_99.1.pdf] (Erişim Tarihi: 16 Eylöl 2008).
- Aktaş N, Özdoğan Y (2008). “Toplu Yemek Hizmeti Veren Bazı Kurumların TS 8985’e Göre Değerlendirilmesi” <http://www.nilufer.bel.tr> (Erişim Tarihi: 20.05.2009).
- Aksu B (2008). “Toplu (Hazır) Yemek Sektöründe Olması Gereken Teknik Özellikler” <http://www.saniter.com.tr/forum/showthread.php>
- Anonim (2003). “Basın Bülteni” [http:// www.musiad.org.tr](http://www.musiad.org.tr) (Erişim Tarihi: 12.08.2009).
- Anonim (2005). Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği. Yetki Kanunu: 560 S.K.H.K., Resmi Gazete: 11.01.2005- Sayı: 25967.
- Anonim (2007a). 4. Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik(2007) Yetki Kanunu : 5179, Yayınlandığı R. Gazete: 09.12.2007, 26725.
- Anonim (2007b). T.C. Sağlık BakanlığıSağlıklı Gıda Tüketimi ve Hijyen, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü [http://sbu.saglik.gov.tr/default.asp?sayfa=detay&id=45] (Erişim Tarihi: 26 Nisan 2009).
- Anonim (2008). Ekonomik Ayrıntı (2008).”Toplu Yemek” [http// www.ekoayrinti.com](http://www.ekoayrinti.com) (Erişim Tarihi: 15.07.2009).
- Anonim (2009). Teyvaş Toplu Yemek Hizmetleri.“Türkiye de Toplu Yemek Sektörü“ <http://www.teyvas.com.tr/tys.html> (Erişim Tarihi: 26.10.2009).
- Atalar F (2009). Kişisel Görüşme (11 Mart 2009), Sardunya, İstanbul.
- Atasever M (2000). Besin İşyerlerinde: Hijyen, Besinlerin Hazırlanması ve Muhafazası. Y.Y.Ü. Vet. Fak. Dergisi, 11: 2.
- Aydın N, Bozdağ H, Boyacıoğlu D, Cengiz A (2008). “Yemek Alırken Şirketlere Tavsiyeler”, “20 Milyon Risk Altında “, “20 Milyon İşletmeyi 600 Kişi Nasıl Denetlesin”, Aksiyon Dergisi, S.548 .
- Aydın N (2009). Kişisel Görüşme (4 Nisan2009), YESİDEF Başkanı, İstanbul.
- Baş M (2004). Besin Hijyeni Güvenliği ve HACCP. 1. Baskı, Ankara.
- Bilici S (2008). Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı. T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme Bilgi Serisi 1, Ankara.

- Boyacıoğlu D (2003). “Mutfakta İnsan Sağlığı Sektörün Ve Devletin Sorumlulukları” <http://www.atlas.cc.itu.edu.tr> (Erişim Tarihi: 20.03.2009).
- Çiğerim N, Beyhan Y (2002). Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen, Kök Yayıncılık, Ankara.
- Çelebi E (2007). “Yerinde Üretim Sağlıklı” <http://www.turkcebilgi.net> (Erişim Tarihi: 27.05.2009).
- Çelik S (2005). “Kanser Riski Hızla Artıyor” <http://www.gidasansayii.com/modules.php> (Erişim Tarihi: 20.04.2009).
- Çiftçi F (2008). “Sektörün Tanımı”, “Sektördeki Yasa Ve Yönetmeliklerin Gelişimi”, ”Sektörün Önemi” <http://www.ardayayin.net/sayfa-913-906-81>.
- FAO/WHO (2002). Pan European Conference on Food Safety and Quality, February, 2002, Erişim Adresi: [<http://www.fao.org>] (Erişim Tarihi: 26 Nisan 2008).
- Güner E (2009). “Kişisel Görüşme”(26 Mayıs 2009), Tama Mutfak, İYSAD Başkanı, İstanbul.
- Güven Y (2009). “Kişisel Görüşme” (15 Haziran 2009), Aşsan Yemek, İstanbul.
- Hayter R. (2002). Food Preparation and Cooking. Hotel & Catering Company.
- İYSAD (2009). “Kayıtlı Yemek Fabrikaları”. Tabldot Dergisi, 58: 50.
- Kalaycıoğlu B (2009). “Kişisel Görüşme” (10 Mart 2009), Pamuk Hazır Yemek, İYSAD Başkanı, İstanbul.
- Kartal N (2009). “Kişisel Görüşme” (27 Mayıs 2009), Sofra Yemek, İstanbul.
- Merdol Kutluay T, Beyhan Y, Çiğerim N, Sağlam F, Tayfur M, Baş M, Dağ A (2000). Sanitasyon ve Hijyen Eğitimi, Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- Sucu N, Durmuş S, şen AM (2008). “Taşımalı Yemek Servisi”,”Merkez Mutfak Destekli Yerinde Üretim”,”Paket Yemek Servisi”, TMMOB Gıda Mühendisleri Odası Çalışmaları. <http://www.gidamo.org.tr>. (Erişim Tarihi: 20.02.2009).
- şehler D (2009). “Kişisel Görüşme” (5 Haziran 2009), Yemekçi, İstanbul.
- Tayfur M. Kişisel Hijyen ve El yıkamanın Önemi. TC Sağlık Bakanlığı Erişim Adresi: [<http://www.saglik.gov.tr/TSHGM/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF1A9547B61DAFFE2AFFB31DDACD1CE3B0>] (Erişim Tarihi : 25 .4. 2009).
- Türksoy A (2002). Yiyecek & İçecek Hizmetleri Yönetimi. Turhan Kitapevi. Ankara. Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik(2007) Yetki Kanunu : 5179, R. Gazete: 09.12.2007-26725.



Tüfek S (2009). “Kişisel Görüşme” (10 Temmuz 2009), K catering, İstanbul.

Türkan .(2003). Mutfak Teknolojisi. UBF Food Solutions, İstanbul.

Yalçın P (2009). “Kişisel Görüşme” (27 Mayıs 2009), Sodexo, İstanbul.

WHO (2008). Five Keys to Safer Food.

## EK 1

Anket Formu

ŞİRKET ADI:

ŞİRKET SAHİBİ:

TAŞIMA YEMEK KAPASİTESİ : ( ) 1000-3000 ( ) 3000-10000 ( ) 10000-20000  
( ) 20000ve daha üstü

KUVER SAYISI : ( ) 1000-2000 ( ) 3000-5000 ( ) 5000-8000 ( ) 8000ve daha üstü

ÇALIŞAN SAYISI: ( ) 10-50 ( ) 50-150 ( ) 150-500 ( ) 150-500 ( ) 500 ve daha üstü

ANKETİ CEVAPLAYAN KİŞİ:

ANKETİN KONUSU: Toplu yemek sektöründe karşılaşılan problemlerin tespit edilmesi ve bunlara yönelik çözüm yollarının bulunması

1- Sizce aşağıdakilerden hangileri toplu yemek sektöründe hizmet vermektedir.

- a) Yemek fabrikaları
- b) Oteller
- c) Restaurantlar
- d) Organizasyonfirmaları
- e) Fastfoodlar

2- Sizce modern tesis kurulması için finans ayrılamamasının sebebi nedir?

- a) Geri dönüşümünün maddi olarak fazla olmaması.
- b) Müşterilerin bu konuda çok fazla hassasiyet göstermemesi
- c) Sektörde bir fark oluşturulmaması.
- d) Diğer.(açıklayınız).....

3- Sizce neden yemek fabrikaları ruhsatsız çalışıyor?

- a) Tesislerde ki fiziki şartların uygun olmayışı.
- b) Tesis binasının iskanının olmaması.
- c) Ruhsat alımında ödenen ücretlerin yüksek olması.
- d) Ruhsatlı çalışan yerlerden herhangi bir farkı olmaması.

4- Sizin firmanız en çok hangi sektöre hizmet vermektedir ? (hizmetinizin kaçta kaçını kapsıyor.)

- a) Özel hastaneler ( % )
- b) Özel okullar ( % )
- c) Bankalar ( % )
- d) Kamu sektörü ( % )
- e) Diğerleri ( % )

5- Yukarıda bahsettiğimiz sektörlerden hizmet vermesi en zor olan sektör hangisidir?

- a) Özel hastaneler
- b) Özel okullar
- c) Bankalar
- d) Kamu sektörü
- e) Diğerleri .....

6- Kalite denetleme kurumlarıyla çalışıyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

7- Kalite denetleme kurumları ile çalışmıyorsanız neden ?

- a) Fiyat ( ücretlerinin fazla olması)
- b) Güvenilirliğinin olmaması.
- c) Belgeye ihtiyacım yok.
- d) Mali bir getirisi yok.

8- Çalışıyorsanız hangi kalite belgelerine sahipsiniz?

- a) Gıda güvenliği ve ISO
- b) Gıda güvenliği , ISO, OHSAS,
- c) Gıda güvenliği , ISO, OHSAS ve Çevre,TSE
- d) Sadece ISO

9- Devlet kurumlarınca denetleniyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

10- Denetleniyorsanız hangi sıklıkla ?

- a) 3 ayda bir
- b) 6 ayda bir
- c) Yılda bir
- d) Bir yıldan fazla

11- Sizce yeterli mi?

- a) Evet
- b) Hayır

12- Gıda güvenliği ve ISO ile ilgili eğitim programlarına katıldınız mı?

- a) Evet
- b) Hayır

13-Siz yemek hizmeti verirken ne tür hizmet vermeyi tercih edersiniz?

- a) Taşıma yemek
- b) Yerinde üretim

14-Terciğiniz taşıma yemekse neden?(birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a) Yerinde üretimde hijyen koşullarının tam olarak sağlanamaması.
- b) Yerinde üretimde yatırım yapmanın gerekmesi .
- c) Yerinde üretimde ilave personel çalıştırmak gerekmesi.
- d) Yerinde üretim için yeterli alan sağlanamaması (soğuk oda..vs)
- e) Yerinde üretim için yeterli ekipmanın sağlanamaması (fırın, ocak...vs)
- f) Yerinde üretimde sözleşmelerin kısa süreli olması.

15- Terciğiniz yerinde üretimse neden?(birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a) Kalite kaybının daha az olması
- b) Taşıma sırasında soğuk yada sıcak zincirin korunmasına gerek kalmaması
- c) Lezzet kaybı
- d) İlave personel çalıştırmamak.
- e) Ulaşım giderlerinin fazla olması

16- Taşıma yemek üretiminde üretim tesisinde bir eleman kaç kişiye yemek pişirebilir?

- a) 50-75
- b) 75-100
- c) 100-125

17- Yerinde yemek üretiminde bir eleman kaç kişiye hizmet verir?

- a) 50-75
- b) 75-100
- c) 100-125

18- İş yerinizde personel sirkülasyonunuz nasıl ?

- A) Yönetici pozisyonundaki personel (satınalma mdr.işletme mdr.finans mdr...vs)  
a) 1 yıl b) 1-3 yıl c)3-5yıl d) 5 yıldan fazla  
B) Ahçı başı, ahçı ,kasap,depo görevlileri  
a) 1 yıl b) 1-3 yıl c)3-5yıl d) 5 yıldan fazla  
C) Ahçı yrd. ,bulaşık ve temizlik personeli  
a) 1 yıl b) 1-3 yıl c)3-5yıl d) 5 yıldan fazla  
D) Servis elemanları  
a) 1 yıl b) 1-3 yıl c)3-5yıl d) 5 yıldan fazla

19- Personelin hijyen eğitimlerini yılda kaç saat veriyorsunuz?

- a) 9- 12 saat b) 12- 18 saat c) 9 saatden az d) 18 saatden fazla

20- Personelin mesleki eğitimlerini yılda kaç saat veriyorsunuz?

- a) 9- 12 saat b) 12- 18 saat c) 9 saatden az d) 18 saatden fazla

21- Personel Hijyen eğitimlerini kim veriyor?

- a) İşveren  
b) Ahçıbaşı  
c) Gıda mühendisi- Diyetisyen-Gıda teknikeri  
d) Dış kaynaklı eğitimler veriliyor.

22- Hijyen denetimleriniz nasıl yapılıyor ?

- a) Dış kaynaklı bir denetçi tarafından  
b) Firmada çalışan gıda mühendisi, diyetisyen veya işletme müdürü tarafından  
c) Ayrıca bir hijyen denetimi yaptırıyoruz.  
d) Aşçıbaşı  
e) Gıda teknikeri

23- Üretim tesisinizde hijyeni sağlarken en çok hangi konuda zorlanıyorsunuz ?

- a) Eğitimsiz personel nedeniyle  
b) Kaliteli kimyasal madde bulunamayışından  
c) Üretim tesisinin uygun kriterlerde olmayışından  
d) Hijyen masraflarının fazla olmasından

24- Aşçıların mesleki eğitimlerini kim veriyor?

- a) İşveren  
b) Ahçıbaşı  
c) Gıda mühendisi- Diyetisyen  
d) Dış kaynaklı eğitimler veriliyor

25- İmkan olsaydı bir yada birkaç yemek fabrikasıyla ortaklık yapmayı düşünür müydünüz?

- a) Evet b) Hayır

26- Evet ise neden?

- a) Sabit giderlerim azalır  
b) Verimlilik artar.  
c) Kira giderlerim azalır.  
d) Maliyetlerin azalması (işçilik giderleri-ulaşım giderleri..vb)

27-Hayır ise neden?

- a) Verimlilik düşer.
- b) Genel yönetim giderleri artar.
- c) Yönetim politikaları uymayabilir.
- d) Sabit giderler artar.

28-Sizce sektörünüzde haksız rekabet var mı?

- a) Evet
- b) Hayır

29-Bunun için aldığınız önlemler nedir?

- a) Önlem almıyorum
- b) İlgili mercilere şikayet de bulunuyorum.
- d) Beni ilgilendirmiyor.
- e) Tüketicileri bilinçlendirmeye çalışıyorum.

30-Tedarikçi seçiminde sizce en önemli faktör nedir?

- a) Fiyat
- b) Süreklilik
- c) Zamanında servis
- d) Ulaşılabilir olması
- e) Tanıdık olması

31-Ürün seçiminde sizce en önemli faktör nedir?

- a) Fiyat
- b) Kalibrasyon
- c) Kalite
- d) Marka
- e) Gıda üretim belgeleri

32-Tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili bir çalışma yapıyor musunuz ?

- a) Evet
- b) Hayır

33-Tüketicileri bilinçlendirmekle ilgili çalışma yapılmalı mı ?

- a) Evet
- b) Hayır

34-Tüketici bilinçlendirilmesi yapmıyorsanız bunu kim yapmalı?

- a) Devlet
- b) Sivil toplum örgütleri(tüketici dernekleri,sektörel dernekler)
- c) Sağlıkçılar

35- Müşteri memnuniyetini nasıl ölçüyorsunuz?

- a) Anket
- b) Müşteri görüşmeleri
- c) Geri gelen şikayetler veya beğeniler
- d) Memnun olmayan müşteri bizimle çalışmaz.

36- Sizce en çok tercih edilen pişirme yöntem nedir?

- a) Kızartma
- b) Izgara
- c) Fırında pişirme
- d) Haşlama

37- Pişirme kayıplarını azaltmak için neler yapıyorsunuz?

- a) Yemekte kullanılacak malzemeler önce kızartıp sonra pişirilebilir.
- b) Yemekte kullanılacak malzemeler önce haşlayıp sonra pişirilebilir.
- c) Malzemeler çiğden kazana atıp pişirilebilir.

38- Sizce yemek bozulmasında aşağıdakilerden hangisi etkin faktör değildir?

- a) Kalitesiz malzeme kullanılması
- b) Soğuk-sıcak zincirin kırılması
- c) Pişirmenin tam olarak yapılamayışı
- d) Soğutmanın doğru olarak yapılamayışı

39-Mönü planlarken sizce en önemli şey nedir?

- a) Maliyet
- b) Müşteri istekleri
- c) Kalori ve besin hesaplamaları
- d) İş düzenine uygunluk

40-Müşterileriniz yemek sunumunda en çok hangi hizmeti tercih ediyorlar?

- a) Çelik tabldot tabaklar
- b) Porselen tabaklar
- c) Tek kullanımlık tabaklar
- d) Tek kişilik porsiyonlar şeklinde

41- Hazır yemek sunumu esnasında yemek sıcaklığı kaç derece olmalı ?

- a) 20°C-25°C
- b) 40°C -45°C
- c) 60°C – 65°C
- d) 100°C ve üstünde

42- Soğuk sevkiyat sırasında yemek sıcaklıkları kaç derecelerde olmalı?

- a) -1,-2 °C
- b) 5-6 °C
- c) 10-15°C
- d) 20-25°C

43-Temizlikte kullandığınız deterjanlar Sağlık Bakanlığından onaylı mı?

- a) Evet
- b) Hayır

44-İşyerinizde ne sıklıkla ilaçlama yapıyorsunuz?

- a) 2 haftada bir
- b) Ayda bir
- c) 2 ayda bir
- d) Diğer

45-Nasıl ilaçlama yapıyorsunuz?

- a) Kendimiz yapıyoruz
- b) Bir ilaçlama firmasına yaptırıyoruz
- c) İlaçlama yaptırmıyoruz

46- Yemek ve su analizleri yaptırıyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

47- Yaptırıyorsanız hangi sıklıkla yaptıryorsunuz?

- a) Her ay
- b) 3 ayda bir
- c) Yılda bir

48- Yemek ve su numunelerinizi analiz yaptırıyorsanız nereyi tercih edersiniz?

- a) Özel laboratuvar
- b) Hıfzısıhha
- c) Kendi tesisimizdeki laboratuvar

49- Yapılan yemeklerde standartisasyon sağlayabiliyor musunuz ?

- a) Evet
- b) Hayır

50- Standart yemek üretmemenin nedenleri neler olabilir ?

- a) Sabit bir yemek reçetesinin bulunmaması.
- b) Aşçuların yemek yaparken ölçü kullanmaması.
- c) Yemek pişirme tekniğinin değişmesi.
- d) Kullanılan malzemelerin kalitesinin standart olmaması.

51- Standart yemek üretmemenin işletmeye verdiği zararlar hangileri olabilir?

- a) Maliyetleri artırır
- b) Müşteri şikayetlerine neden olur
- c) Satılmayı zorlaştırır
- d) Zaman kaybına neden olur
- e) Yemeğin kalitesiz olmasına neden olur

52- Sizce en çok gıda zehirlenmesine neden olan ürün grubu hangileridir?

- a) Süt ve süt ürünleri
- b) Kırmızı etli yemekler
- c) Beyaz etli yemekler
- d) Pasta ve ekmek

53- İşletmeniz de uygun bir yazılım programı var mı?

- a) Evet
- b) Hayır

54- İşletim sistemini hangi alanlarda kullanıyorsunuz?

- a) Yalnızca muhasebe
- b) Yalnızca Üretim planlama
- c) Yalnızca Satınalma ve stok
- d) Muhasebe ve satınalma ve stok
- e) Tümünde

55- Maddi imkanlarınız elverseydi işletmenizde en önce neyi değiştirirdiniz?

- a) Üretim binasını komple değiştirirdim.
- b) Mevcut binamda tadilat yapıp uygun hale getirirdim
- c) Havalandırma sistemini değiştirirdim.
- d) Ekipmanları değiştirirdim.
- e) Soğuk odaların sayısını arttırdım
- f) Modern ekipmanlar eklerdim.
- g) Hiç bir şey yapmama gerek yok

56- Sizce doğru maliyet analizi yapabiliyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır

57- Sizce DİE TEFE TÜFE 'deki gıda maliyetlerinde ki artış sektördeki gıda maliyetlerinde ki artışla örtüşüyor mu?

- a) Evet
- b) Hayır

## TEŞEKKÜRLER

Öncelikle araştırma konumun seçiminden tez çalışmamın sonuna kadar tüm aşamalarda bana destek ve hoşgörüsünü esirgemeyen değerli hocam Prof. Dr. Muhammet ARICI' ya, yine tüm çalışmam sırasında bana destek olan Yrd. Doç. Dr. Tuncay GÜMÜŞ'e tüm bu koşuşturmaca ve yoğunluk sırasında benden desteğini eksik etmeyen eşim Volkan SEVİNÇ'e, özellikle çalışmamın anket aşamasın da yapmam gereken görüşmeler konusunda tüm imkanlarıyla bana yardımcı olan işverenim Basri KALAYCIOĞLU'na, anketimi değerlendirmem sırasında yardımcı olan yeğenim Şafak TOYGUN'a, ayrıca bana gösterdikleri sabırdan dolayı iş yerimde beraber çalıştığım iş arkadaşlarıma ve tüm bu çalışmalar sırasında bana duydukları güvenle beni sürekli motive eden ailemin tüm bireyelerine teşekkürlerimi bir borç bilirim.



## **ÖZGEÇMİŞ**

25 Mayıs 1978 İstanbul doğumluyum. İlk ve orta öğrenimimi İstanbul da çeşitli okullarda tamamladım. Yüksek öğrenimimi Trakya Üniversitesi Gıda Mühendisliği Bölümünde 1999 yılında tamamladım. Daha sonra 2000 yılında yüksek lisans öğrenimime yine aynı bölümde başladım. Bu dönemde özel bir kurumda gıda mühendisi (üretim müdürü) olarak 11 yıl görev aldım. Halen bu görevime devam ediyorum. Evli ve bir kız çocuk annesiyim.