

EDİTÖR
DR. ÖGR. ÜYESİ
MURAT DOĞAN

TOPLU BESLENME SİSTEMLERİ VE CATERING HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Catering Yönetim Sistemleri

Catering Yönetim Sistemleri kitabı; catering yönetimi ve bu organizasyonda teorik ve pratik bilgiler ve deneyimler sonucu ortaya çıkmış kavram ve uygulamaların ana özelliklerini açıklamaktadır. Kitabın amacı yiyecek ve içeceklerin sağlıklı olarak; en iyi kalitede ve lezzette üretilerek tüketiciye en güzel görünümlerle sunulacağını anlatmaktır. Bu nedenle kitabın konuları diyetisyenler, gastronomi uzmanları, aşçılar, turizmci, gıda mühendisleri ve gıda tekniklerinin çalışma alanları ile ilgili olmaları ile bir bütünü kitabın niteliğindedir. Bunun yanında Beslenme ve Diyetetik, Gastronomi, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Aşçılık, Gıda Mühendisliği ve Gıda Teknolojisi bölümleri için önemli bir ders kaynağı olacaktır.



Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Sanayi ve Tic. A.Ş.
Nispetiye Binası, Nispetiye Cad. No: 15/1 Kat: 5/5
Tel: 0212 444 00 00 Faks: 0212 444 00 00
E-posta: info@nobel-yayin.com.tr
www.nobel-yayin.com.tr



TOPLU BESLENME SİSTEMLERİ VE
CATERING HİZMETLERİ YÖNETİMİ

EDİTÖR: DR. ÖGR. ÜYESİ MURAT DOĞAN

Catering Yönetim Sistemleri



EDİTÖR
DR. ÖGR. ÜYESİ
MURAT DOĞAN

TOPLU BESLENME SİSTEMLERİ VE CATERING HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Catering Yönetim Sistemleri



TOPLU BESLENME SİSTEMLERİ VE CATERING HİZMETLERİ YÖNETİMİ

(Catering Yönetim Sistemleri)

Editör

Dr. Öğr. Üyesi Murat DOĞAN

T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi

Güzel Sanatlar Fakültesi

Gastronomi ve Mutfak Sanatları



TOPLU BESLENME SİSTEMLERİ VE CATERING HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Dr. Öğr. Üyesi Murat DOĞAN

Yayın No. : 2099
Sağlık Bilimleri No. : 032
ISBN : 978-605-7928-07-8
Basım Sayısı : 1. Basım, Ekim 2018

© Copyright 2018, NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK EĞİTİM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ. SERTİFİKA NO.: 40340
Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.ne aittir. Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Genel Yayın Yönetmeni : Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-
Yayın Koordinatörü : Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Redaksiyon : Seda Çelikkaya -seda@nobelyayin.com-
Sayfa Tasarım : Ahmet Aras Çiftçi -aras@nobelyayin.com-
Kapak Tasarım : Mehtap Yürümez -mehtap@nobelyayin.com-
Baskı ve Cilt : Genç Ofset Sertifika No.: 32284
Süzgün Sokak No.: 18 İskitler / ANKARA

Kütüphane Bilgi Kartı

Doğan, Murat.

Toplu Beslenme Sistemleri ve Catering Hizmetleri Yönetimi / Murat DOĞAN

Basım, VIII + 368 s., 16x23,5 cm Kaynakça var, izin yok.

ISBN: 978-605-7928-07-8

1. Toplu Beslenme Sistemleri 2. Catering Hizmetleri 3. Catering Yönetim Sistemleri

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.

Adres: Bahçekapı mh. 2465 sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat Şaşmaz-ANKARA - siparis@nobelyayin.com-

Telefon : +90 312 278 50 77 - **Faks:** 0 312 278 21 65

E-Satış : www.nobelkitap.com - www.atlaskitap.com - **Bilgi :** esatis@nobelkitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alf Alfa Basım Dağıtım, Ana Basım Dağıtım, Arasta, Arkadaş Kitabevi, Başarı Dağıtım, D&R mağazaları, Dost Dağıtım, Güneş Dağıtım, Kitapsan, Nezih Kitabevleri, Prefix, Remzi Kitabevleri, TveK Mağazaları

Canım Annem ve Sevgili Babama...

İçindekiler

Ön Söz	vii
BÖLÜM I: Catering Hizmetleri, Tanım ve Özellikler.....	1
BÖLÜM II: Catering Hizmetlerinde Beslenme İlkeleri.....	25
BÖLÜM III: Toplu Beslenme ve Kanser	49
BÖLÜM IV: Mutfak Planlama ve Hijyenik Dizayn.....	61
BÖLÜM V: Menü Planlama ve Standart Reçeteler	93
BÖLÜM VI: Satın Alma Uygulamaları	109
BÖLÜM VII: Üretim Planlama	139
BÖLÜM XIII: Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi.....	167
BÖLÜM IX: Sanitasyon Uygulamaları	201
BÖLÜM X: Toplam Kalite Yönetimi	219
BÖLÜM XI: Stratejik Yönetim Uygulamaları	241
BÖLÜM XII: İnsan Kaynakları	249
BÖLÜM XIII: Okul Mutfak ve Kafeteryalarında Catering Uygulamaları.....	271
BÖLÜM XIV: Hastanelerde Catering Uygulamaları	283
BÖLÜM XV: Turizmde Catering Uygulamaları	311
BÖLÜM XVI: Uçak İçi Hizmetlerinde Catering Uygulamaları	325
BÖLÜM XVII: Ar-Ge ve İnovasyon.....	349
BÖLÜM XVIII: Toplu Beslenme Mutfaklarında İş Kazaları Nasıl Engellenir? .	361

Ön Söz

Günümüz dünyasında küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin baş döndürücü şekilde devam etmesi tüm sektörleri olduğu gibi sektörümüzü de etkilemektedir. Bu gelişmeler ışığında yenilikleri ve günceli takip eden, sektörümüzü bilen ve sektörümüzle işbirliğini devam ettiren akademisyen-yazar arkadaşlarımızla güzel bir çalışmaya imza attık. Gayretli çalışmalarından dolayı tüm yazarlarımızı kutlarım.

Catering Yönetim Sistemleri kitabının amacı, catering yönetimi ve bu organizasyonda teorik ve pratik bilgiler ve deneyimler sonucu ortaya çıkmış kavram ve uygulamaların ana özelliklerini açıklamaktır. Kitabımız kısaca sağlıklı gıdaların en iyi kalitede ve lezzette üretilerek tüketiciye en güzel görsellik ile nasıl sunulacağını anlatmaktadır. Bu nedenle kitabın konuları diyetisyenler, gastronomi uzmanları, aşçılar, turizmciler, gıda mühendisleri ve gıda teknikerlerinin çalışma alanları ile ilgili olması ile bir başucu kitabı niteliğindedir. Bunun yanında Beslenme ve Diyetetik, Gastronomi, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Aşçılık, Gıda Mühendisliği ve Gıda Teknolojisi bölümleri için önemli bir ders kaynağı olacaktır.

Kitabımızın ortaya çıkmasında yazarlarımızın katkısı ve çalışma ortamının desteği önemli bir rol oynamıştır. Özellikle çalışmalarına desteklerini esirgemeyen Sayın Prof. Dr. Cüneyt ULUTİN hocama teşekkür ederim.

Kitap çalışmamız süresince katkı sunan değerli yazarlarımız Prof. Dr. H. Cüneyt ULUTİN'e, Dr. Öğr. Üyesi İ.Hakkı TEKİNER'e, Dr. Öğr. Üyesi Gül YILMAZ'a, Dr. Öğr. Üyesi Uz. Dyt. Hayrettin MUTLU'ya, Dr. Öğr. Üyesi Aylin AKTAŞ ALAN'a, Dr. Öğr. Üyesi Gıda Müh. Murat AY'a, Öğr. Gör. Gıda Müh. Kadriye TÜRKEŞŞİZ'e, Öğr. Gör. M. Merve BEYKOZ'a, Arş. Gör. Gıda Müh. Hilal DEMİRKESEN BIÇAK'a, Arş. Gör. Gaye KIZILCALIOĞLU'a, Arş. Gör. Dyt. Merve ÖZTAĞ'a ve Dyt. Arzu UZUN'a teşekkür ederim.

Her konuda desteklerini yanımda hissettiğim sevgili eşim Betül DOĞAN, canım oğlum Ahmet Emir DOĞAN ve canım kızım Şevval DOĞAN’a, kendilerine kısıtlı zaman ayırmamdan dolayı gösterdikleri anlayış için sonsuz teşekkür ederim. Bu kitap ve diğer tüm çalışmalarım onların desteği ile ortaya çıkmıştır.

Kitabın birinci baskısı için beni destekleyen, okuyucu açısından daha iyi bir kitap hazırlayabilmek için fedakârlıktan kaçınmayan Nobel Akademik Yayıncılık’a ve yöneticisi Sayın Nevzat ARGUN’a çok teşekkür ederim. Ayrıca yapmış olduğu titiz ve dikkatli hazırlık çalışması için Sayın H. Gülfem Dursun’a, Sayın Seda Çelikkaya’ya, Sayın Ahmet Aras Çiftçi’ye ve kapak tasarımı çalışması için Sayın Mehtap Yürümez’e ve tüm Nobel Akademik Yayıncılık çalışanlarına çok teşekkür ederim.

Toplu Beslenme Sistemleri ve Catering Hizmetleri Yönetimi kitabı konuyla ilgilenen ve çalışan herkese yararlı olmasını dilerim.

Bahçeşehir, İstanbul
Dr. Murat DOĞAN
Ekim 2018

BÖLÜM I

CATERING HİZMETLERİ; TANIM VE ÖZELLİKLER

Arş. Gör. Hilal DEMİRKESEN BIÇAK • T.C. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi • Beslenme ve Diyetetik Bölümü
hilal.demirkesen@yeniuyuzil.edu.tr

Giriş

Beslenme temel bir ihtiyaçtır, güvenilir ve sağlıklı gıdalarla beslenme ise her bireyin hakları arasındadır. Her yaşa ve özel beslenme durumlarına göre (gebelik, çocukluk çağı vb.) kişinin besin ihtiyaçları değişmektedir. Toplumu oluşturan bireylerin temel beslenme bilgisine sahip olmaları ve ihtiyaçlarını doğru kaynaklardan düzenli olarak karşılamaları, hem kendi sağlıkları hem de toplum sağlığı ve refahı için önemlidir. Toplu beslenme servisi yapılan yerler; ev dışı tüketim için hazır yemek veya isteğe göre hazırlanmış yemekler sunan kurumlardır. İnsanların toplu olarak bir arada bulunduğu ve toplu olarak beslendiği yerler; okullar, iş yerleri, hastaneler, devlet kurumları, huzur evi, restoranlar, oteller, kafe ve benzeri yiyecek-içecek hizmeti sunan kurum ve kuruluşlardır. Catering hizmetleri ise düğün, davet, ziyafet, okullar, hastaneler, çeşitli iş yerleri, fabrikalara yönelik sunulan doğrudan ve dolaylı yemek hizmetini kapsamaktadır.

Catering Sektörünün Tanımı

Catering; dilimizde toplu beslenme sistemleri, hazır yemek endüstrisi, toplu yiyecek hizmeti, hazır yemek sistemleri ve yemek sanayi gibi birçok benzer anlamda Türkçe karşılığı olmasına rağmen her birini kapsayacak anlamları içeren İngilizce kökenli bir kelime ve kavramdır. Kelime anlamı olarak catering; yiyecek-içecek sağlama, ikram servisi yapma ve yiyecek-içecek hizmeti demektir. Kelimenin kökü olan “cater” ise temin etmek ve yiyecek-içecek sağlamak anlamlarını taşır. “Catering” hizmeti; önceden üzerinde anlaşmaya varılmış bir fiyatla belirli bir menünün, istenilen yer ve zamanda çok sayıda insana servis edildiği yiyecek-içecek hizmetidir. Catering sektörü belli bir grubun beslenmesini bir merkezden planlayan ve yürüten, yiyecek ve içecekleri, tüketime hazır hâlde sunan bir hizmet sektörü olarak faaliyette bulunmaktadır.

Catering faaliyeti gösteren işletmeler birden fazla organizasyonu bünyesinde barındırır. Menü planlamasının başı çektiği bu örüntüde satın alma ve tedarik zinciri, depolama, ön hazırlık-pişirme ve servis, olmazsa olmaz niteliktedir. Bütün kurgu planlanan menü etrafında gelişmektedir. Firmanın yeterlilikleri ve müşteri talebi doğrultusunda planlanan menüye göre ürün tedariki ve satın alımı yapılmaktadır. Menüün kaç kişiye hazırlanacağı, müşterinin firma ile olan anlaşmasında yer alan gereklilikler ve belirlenen ücret ise menü planının iskeletini oluşturan unsurlardır. Hazırlık ve pişirme aşamaları ise catering faaliyetinin çeşidine göre değişkenlik göstermektedir. Faaliyet kapsamına göre bu işlem basamaklarına taşıma da ilave edilebilmektedir.

Faaliyet kapsamı bakımından catering hizmetleri; yerinde üretim, taşınabilir sistem ve merkez mutfak destekli catering hizmeti olarak üçe ayrılmaktadır.

Yerinde Üretim Catering Hizmetleri

Bu hizmet modelinde catering firması müşterisinin mutfağını kullanarak yemek hazırlar. Farklı faaliyet alanına sahip işletmeler yerinde üretim catering hizmetini tercih edebilmektedirler. Yemeklerin üretildiği ve servis edildiği lokasyon aynı olduğu için yemek; görüntü, koku, tat gibi duyuşal özellikleri bakımından taşınabilir sistemle karşılaştırıldığında daha yüksek kaliteye sahiptir. Fakat aynı kuruluşa ait catering firmasının farklı lokasyonlarda yerinde üretim catering hizmetlerinde ustabaşları ve personellerin eğitim ve beceri düzeylerinin farklılığından kaynaklanan müşteri memnuniyeti seviyesindeki değişkenlik kaçınılmazdır.

BÖLÜM II

CATERING HİZMETLERİNDE BESLENME İLKELERİ

Dr. Öğr. Üyesi Hayrettin MUTLU • T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi • Beslenme ve Diyetetik Bölümü
hayrettin.mutlu@gedik.edu.tr

Giriş

İnsanoğlunun doğduğu andan itibaren ihtiyaç duyduğu temel gereksinimlerinden olan beslenme, yaşamın sonuna kadar sağlığın korunması için önemli çevresel faktörlerdendir. Beslenme süreklilik gerektirdiği ve ihtiyaçların değişkenliğine adapte edildiği için dikkatli yönetilmesi gerekir ve güç bir süreci kapsamaktadır. Bu sürecin, bireyin beslenmeye ilişkin aktiviteleri ile fizyolojik ihtiyaçlarını kapsamasının yanı sıra sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını da kapsadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

Tanımlar

Beslenme: En temel anlamda beslenme; insanın büyüme, gelişme, sağlıklı ve üretken olarak uzun süre yaşaması için gerekli olan besin öğelerini yeterli miktarda alıp vücudunda kullanması olarak tanımlanmaktadır.

Besin: Yenilebilen bitki ve hayvan dokuları olarak tanımlanmaktadır.

Besin ögesi: Karbonhidrat, yağ, protein, vitamin ve mineraller gibi organik ve inorganik öğeler besin ögesi olarak ifade edilmektedir. Besin öğeleri makro ve mikro

besin öğeleri olarak ikiye ayrılmakta ve kimyasal yapıları ve vücut çalışmasındaki etkinliklerine göre 6 grupta incelenmektedir.

Yeterli ve Dengeli Beslenme

Vücudun büyümesi, dokularının yenilenmesi ve çalışması için gerekli olan besin öğelerinin tamamının yeterli miktarlarda alınması ve vücutta uygun şekilde kullanılması durumu ile ifade edilmektedir. Eksik veya fazla tüketilmesi durumunda ise yetersiz ve/veya dengesiz beslenme söz konusu olmaktadır.

Beslenme ile İlgili Hastalıklar ve Ülkemizdeki Durum

Türkiye’de yapılan beslenme ve sağlık araştırmalarının sonuçlarına göre birçok beslenme ve sağlık sorununun görüldüğü bilinmektedir. Akut ve/veya kronik beslenme yetersizliği (bodurluk, düşük kiloluluk, zayıflık), vitamin ve mineral yetersizlikleri (iyot, demir, kalsiyum, çinko, folat, D vitamini, B12 vitamini vd. yetersizlik hastalıkları), şişmanlık ve beslenmeyle ilişkili bulaşıcı olmayan kronik hastalıklar (kardiyovasküler hastalıklar, tip II diyabet, çeşitli kanser türleri vd.) sıklıkla görülmektedir.

Besin Öğeleri

İnsan sağlığı için gerekli olan besinlerin bileşiminde yer alan besin öğeleri; organik ve inorganik besin öğeleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Organik besin öğeleri; karbonhidratlar, proteinler, yağlar ve vitaminlerdir, inorganik besin öğeleri ise mineraller, su ve diğer içeceklerdir.

Karbonhidratlar

İnsan sağlığı için tüketilen besinlerin içinde en yaygın bulunan besin ögesidir. Daha çok bitkisel kaynaklarda bulunmaktadır. Bitkiler; güneş enerjisi, su ve karbondioksiti kullanarak karbonhidratları oluşturmaktadır. Günlük enerji gereksiniminin %55-60’ının karbonhidratlardan sağlanması gerekmektedir. Enerji gereksiniminin karşılanması sırasında tüketilen karbonhidrat türlerinin önemi bulunmaktadır. Karbonhidratlar çeşitli şekillerde sınıflandırılmaktadır. En genel sınıflandırılması, şekerler, oligosakkaritler ve polisakkaritler şeklindedir.

Şekerler

Monosakkaritler: En önemlileri, glukoz ve früktozdur. Meyvelerde ve çay şekerinde bulunmaktadır. Ticari olarak disakkaritlerden de elde edilmektedir. Kanda bulunan şeker, glukozdur.

Disakkaritler: 2 monosakkaritin birleşiminden oluşmaktadır. En önemlileri; laktoz (glukoz+galaktoz), sakkaroz (glukoz+fruktoz) ve maltoz (glukoz+glukoz).

Oligosakkaritler: Yapılarında 3-9 arasında monosakkarit bulunduran karbonhidratlardır. Bir kısmı ince bağırsakta sindirilebilirken bir kısmı sindirilmeden kalın bağırsağa geçmekte ve buradaki faydalı bakteriler tarafından parçalanmaktadır. Oligosakkaritler, bağırsak sağlığı açısından önemlidir.

Polisakkaritler

Bileşiminde çok fazla monosakkarit bulunduran karbonhidratlar olarak tanımlanır. Temelde iki şekilde sınıflanmaktadır; nişasta olan ve nişasta olmayan polisakkaritler. Nişasta; pirinç, buğday, mısır vb. tahılların yanı sıra kuru baklagiller ve patatestede bulunmaktadır. Günlük kullanımda yaygın olarak kullanılan, buğday ve mısır nişastasıdır. Nişasta olmayan polisakkaritler ise bitkilerin iskeletini oluşturan yapılar sınıfındadır. Nişasta olmayan polisakkaritler; selüloz, hemisellüloz ve pektindir. Sindirim enzimlerinden etkilenmeyen bu tür karbonhidratlar, beslenmede özellikle konstipasyonun önlenmesinde ve sindirim sisteminin sağlığının korunmasında önemli rol oynamaktadır.

BÖLÜM III

TOPLU BESLENME VE KANSER

Prof. Dr. Cüneyt H. ULUTİN • T.C. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi • Sağlık Bilimleri Fakültesi
cuneyt.ulutin@yeniuyuzil.edu.tr

Giriş

Kanser hastalığı eski çevirilerdeki adı yüzünden genelde dev bir yengecin insan vücudunu tüketmeye çalışması imgesiyle günümüze kadar gelmiş hastalıklar topluluğudur. Çünkü nadir görülen kanserleri de sayarsak bu hastalığın alt tiplerini ya da organlara göre dağılımını tek bir ismin altında toplamak oldukça güçtür. Ancak en sık görülenleri kadınlar için meme kanseri (neredeyse her sekiz kadından birinde) ve erkekler için de prostat kanseri sayılabilir. Organ olarak ise akciğer kanseri, neredeyse tüm kanserlerin 1/3'ünü oluşturmaktadır.

Günümüzde görülme sıklığının giderek artmasına bu hastalıkta kullanılan teşhis yöntemlerinin gelişmesi bir neden olarak gösterilebilir. Kanser tamamen tek etkene bağlı bir hastalık değildir. Çevre ve genetik etkenlerin birbirlerini tetiklemesi ile ortaya çıkar. Örneğin; ailesinde akciğer kanseri olan bir kişinin diğer bireylere göre herhangi bir kansere yakalanma olasılığı iki kat daha fazladır. Meme kanserinin anne, teyze ya da kız kardeşlerden birinde çıkmış olması, o kişi için bir risk faktörüdür. Çevresel etkenlerin ilk tespiti, 18. yüzyılda baca temizleyicilerinde skrotum (testisleri kaplayan deri) kanserinin sebebi olarak bacalardaki katran ve kömür tozlarının bu çalışanları etkilemesiyle kanıtlanmıştır. Sigara, pek çok hastalığın sebebi olarak gö-

serilebilir. Fakat idrar torbası kanserlerinde %100 etkisi olduğu bilinmektedir. Beslenme ve gıda maddeleri de bu çevresel etkenler içine sokulabilir. En basit örneği ise toplumca çok sevdiğimiz mangal usulü pişirmedir. Burada etlerin üzerinde zaman zaman kömür renginde çizgiler oluşur. Bu kısımların tüketilmesi ise kansere yol açmaktadır.

Bu bölümde kansere neden olabilecek gıda ve gıda hazırlama tetkikleri ile birlikte bazı koruyucu özelliği olan gıdalardan da bahsedilecektir. Doğanın sunduğu şifa sağlayıcı etkenler üzerine de tartışma gerçekleştirilecektir.

Kanser oluşma mekanizmaları ve gıdaların rolü

Kanser gelişiminde çok çeşitli mekanizmalar hücresel düzeyde rol oynar. Vücudumuza en az bir milyon hücre günlük olarak mutasyona uğramakta, bağışıklık sistemimizce temizlenmektedir. Özellikle hücrenin belirli bir zaman dilimi içerisinde vazifesini tamamlayıp eceli ile ölmesini (**apoptozis**) sağlayan **p53 geni** mutasyonları sonucu hücrenin ölmeyip sınırsızca çoğalması kanseri başlatmaktadır.

Bunların yanı sıra vücudumuzu etkileyen fiziksel (ör. doğal ya da kozmik radyasyon) etkenler, kimyasal etkenler (ör. boya sektöründe sıkça kullanılan anilin türevleri), biyolojik etkenler örneğin EBV (Epstein-Barr Virüsü) gibi bazı virüsler sürekli hücrelerimize zarar vermektedir. Burada özellikle vücut içerisinde oluşturdukları ROS (Reactive Oxygen Species), serbest hidroksi (-OH) radikalleri hücrelerimizin genetik materyali olan DNA'da hasarlar oluşturmaya çalışmaktadır. Bunlar bazen DNA'da tek sarmal ya da çift sarmal kırıkları oluşturmaktadır. Bu kırıklar sonucu hücre ya ölmekte ya üremeyi durdurmakta ya da sublethal hasarın onarımı yolu ile sağ kalmaya çalışmaktadır. İşte bu tamir çabası içerisinde gelişen mutasyonlar hücreyi, kanserli hücreye çevirebilmektedir.

Toplu Beslenmede Kullanılan Besinlerimiz ve Kanseri Önleme Özellikleri

Besinler bu aşamada içerdikleri vitamin ve antioksidan serbest hidroksi radikallerini ortadan kaldırmakta ya da sindirim sisteminden dolaşıma geçmeden vücuttan atılmalarını sağlayarak bizleri korumaktadır. Yalnız unutulmamalıdır ki yanlış pişirme ve sunum teknikleri bu etkileri ortadan kaldırdığı gibi bazen de kendileri direk hasar yaratmaktadırlar.

Hepimiz portakalın C vitamini deposu olduğunu biliriz. Ama gerçekte marul ve yeşilbiberde, portakaldan daha fazla C vitamini olduğunu görülmektedir. Üstelik bunları tüketirken gereksiz yere fruktoz ve kalori alınmamaktadır. B-karotenoidler de antioksidan sınıfında yer alırlar. Burada doğru bildiğimiz, havucun en zengin kaynak olduğunu görmektir. Göz sağlığı için faydalı olsa da antioksidan olarak kanserden koruyacağına sigara kullanıcılarında akciğer kanserinin görülme sıklığını artırdığı bilinmektedir. Ancak çok yüksek dozlarda kullanılabilirse akciğer kanserinden sağ kalanlarda ikincil kanserleri (ör. gırtlak) engelleme özelliği vardır. Sonuçta elimize geçen, duyduğumuz bilgilerin beslenme açısından bilimsel temellere dayandığından emin olduktan sonra onlardan fayda ummalıyız.

Bazı antioksidanlar farklı besinlerde daha fazla bulunabilir. Domates, bir **likopen** deposudur. Likopen, özellikle domatesin kabuğa yakın bölümlerinde yoğunlaşır. Kabuk sert diyerek yemeğe veya salataya kabuğu soyarak katmak özellikle bu antioksidan özelliği heba etmektedir. Soğanda bulunan **kuersetin** ve sarımsakta bulunan **allicin**, Türk mutfağında önemli yer tutmaktadır. Pişirildiklerinde keskin kokularını kaybederler, oysa hafif diri bırakmak antioksidan özelliklerinin yemek içerisinde daha fazla olmasını sağlar. Çiğ sarımsağın tansiyon düşürmesi yanında antibiyotikler dünyada var olmadan önce yüzeysel yaralar için lapa hâline getirilerek yapılan pansumanla yara iyileşmesi için antibiyotik görevi gördüğü özellikle harp cerrahları tarafından yüzyıllardır bilinmektedir. Zeytinyağlı olarak sapıyla pişirilen enginar ise bir **luteolin** deposudur ve karaciğer detoksifikasyonuna büyük faydası vardır. **Pro-antosiyanidin**, beyaz üzümün kabuğa yakın kısımlarında bulunan bir antioksidandır. **Resveratrol** ise kırmızı üzüm ve şarapta ve üzümün çekirdeğinde yer alır. Yeme alışkanlıklarımızda bundan sonra üzümü çekirdeğiyle birlikte tüketmenin kansere karşı koruyucu olacağı aşikârdır. Siyah çayı oldukça fazla tüketen bir ülke olarak çayı demlerken kaynamış suyu boca ederek siyah çaydaki faydalı olan antioksidan **kemferolü** yok ediyoruz. Hâlbuki kaynamış suyun 100°C altına düşmesini bekleyip demleme eylemini gerçekleştirek prostat kanserine karşı koruyuculuğu olan kemferolden istifade edeceğimiz gibi çaydaki zararlı madde olarak bilinen teinin de daha az ortaya çıkmasını sağlayabiliriz. Son yıllarda yeşil çay da ülkemizde sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. Uzak Doğu'daki kadınlarda daha az meme kanseri görülmesinin bir nedeni de yeşil çayın bu ülkelerde tercih edilmesine bağlanmaktadır. Yeşil çayda bulunan zayıf antiöstrojenler yanında **kateşin** adlı antioksidanın da etkisi göz ardı edilmemelidir. Uzak Doğu yemeklerinde kullanılan soya ve deniz ürünlerinin bolca tüketilmesi hem prostat hem de meme kanserinin bu ülkelerde batılı toplumlara göre

BÖLÜM IV

MUTFAK PLANLAMA ve HİJYENİK DİZAYN

Dr. Öğr. Üyesi Murat AY • T.C. Doğuş Üniversitesi
Sanat Tasarım Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
may@dogus.edu.tr

Giriş

İnsanın sağlığını koruması için gerekli olan koşullardan en önemlisi, yeterli ve dengeli beslenmedir. Bu koşulun sağlanabilmesi, gıdalarla alınan besin maddelerinden istenilen ölçüde yararlanmaya bağlıdır. Bu nedenle tüketicilerin lezzet anlayışına uygun olarak hazırlanıp tüketime hazır hâle getirirken hazırlık esnasında insan sağlığını tehdit edecek uygulamalardan kaçınmak ve besin değerlerini kaybetmemelerini sağlayacak önlemleri almak gerekmektedir.

Beslenmenin biyolojik ve fizyolojik değerinin yanı sıra insanların toplu olarak bir araya geldiği, mutluluk ve üzüntü gibi duygularını paylaştığı, zaman geçirdiği, beraber yemek yemekten zevk aldığı bir sosyal ve kültürel yönü de bulunmaktadır.

Günümüzde ev dışında yemek yiyenlerin sayılarındaki artış, endüstriyel yiyecek-içecek işletmelerinin de nitelik ve niceliklerinde artışı beraberinde getirmiştir. Endüstriyel işletmeler tarafından sağlanan toplu beslenme hizmetleri; menü planlama, satın/teslim alma, depolama, üretilecek yemeğin ön hazırlığını yapma, pişirme ve servis etme gibi üretim ile ilgili proseslerin yanı sıra bulaşıkların uygun ve düzenli bir şekilde yıkanması, hijyen ve sanitasyon uygulamaları, oluşan çöp ve atıkların üre-

timden uzaklaştırılması, iş güvenliğinin sağlanması gibi operasyonel işlemleri ve personel yönetimi, üretimde kullanılacak olan uygun ekipmanın saptanması, maliyet kontrolü gibi yönetsel konuları da kapsayan bir hizmetler bütünüdür. Bu hizmetler ancak belirli standartlara uyularak planlanmış ve kurulmuş mutfaklar oluşturulduğunda sağlanabilir. Standartlara uygun yapılmış bir mutfakta iş akışı kolaylaşırken üretimin kalitesi de artar. Bunun yanı sıra iş güvenliği ve hijyenin sağlanması da kolaylaşır. Bunun sonucunda da personel rahat çalışırken kaliteli ve sağlıklı bir yemek üretimi ve servisi de sağlanmış olur.

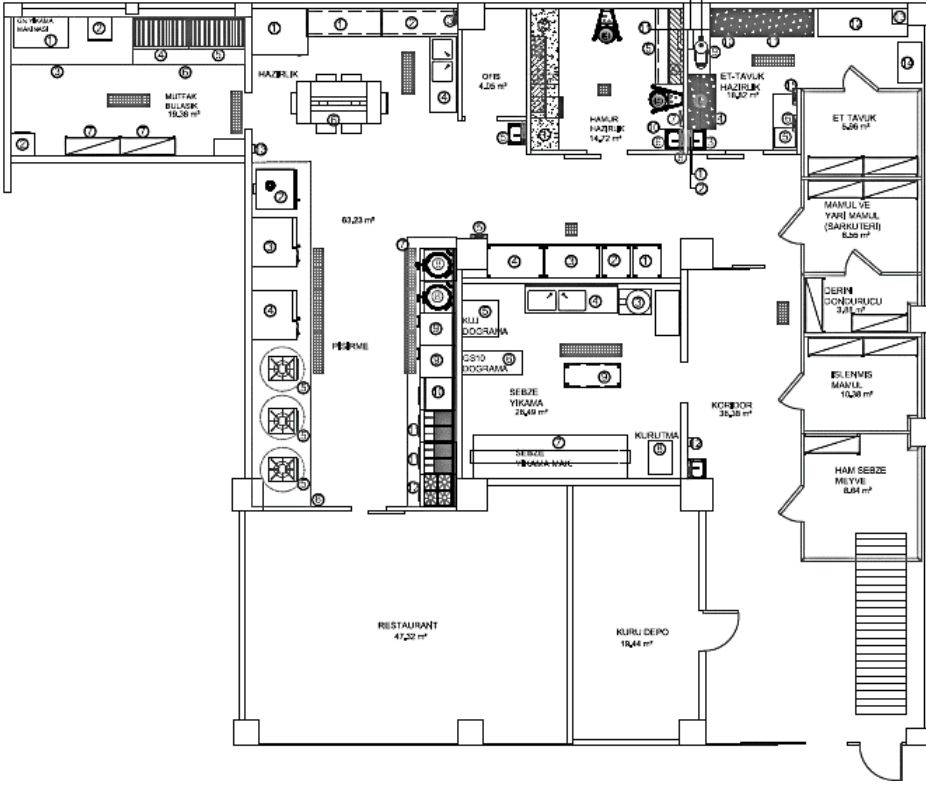
Son yıllarda, standartlara uygun ve sağlıklı mutfağın, insan beslenmesi üzerine olan etkisinin bilincine varılması nedeniyle işletmeciler mutfak planlamasına önem vermeye başlamışlardır. Toplu yemek üretimlerinin yapıldığı mutfağın planlanmasına verilen önem, işletmenin kârlılığı ve sürekliliği ile yönetimin başarısında en önemli faktördür.

Mutfak Planlaması

Catering işletmeleri, toplu yemek hizmetlerinin verildiği, belirli bir kalitede ve belirli bir zamanda, hijyen kurallarına uygun, teslim alma, depolama, hazırlık, pişirme ve servis işlemleri gibi yemek üretim proseslerinin gerçekleştirildiği işletmelerdir. Temel amacı ise hijyenik ve kaliteli yemekler üreterek müşteri beklentilerinin ve ihtiyaçlarının sağlanmasıdır. Bu amaç, standartlara uygun, iyi bir mimari plan ve iş akışına sahip, etkin bir şekilde işleyen ve kontrol edilebilen bir mutfak sayesinde gerçekleştirilebilir. Sağlıklı ve kaliteli üretim, ortamın fiziksel koşulları ve var olan araç-gereç donanımı ile de yakından ilgilidir.

Endüstriyel yiyecek-içecek hizmeti sağlayan işletmelerin, verdiği hizmete ve olanaklarına göre mutfak planlamasını yapması ve servis alanını dizayn etmesi gerekmektedir. Her işletmenin farklı fiziksel şartları ve belirli olanakları olduğu için planlamada belirli bir mutfak modeli bulunmamaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken, belirli kurallar çerçevesinde mevcut olanakların verimli şekilde kullanılmasıdır. Etkin planlanan bir mutfakta iyi bir iş akışı sağlandığı gibi rastgele yapılan bir mutfakta üretim ve serviste aksamalar ortaya çıkar. Bu da maliyetin artması gibi sorunlar meydana getirebilir.

Mutfağın planlanması; zemin, duvar, tavan, havalandırma ve ısıtma, aydınlatma gibi standartları, temiz su, atık su, elektrik tesisatları gibi destek projelerini ve mutfağın ünitelerini kapsar. Etkili bir planlamada, mutfağın binadaki konumu, alanı, iç düzeni, ekipman donanımı ve yerleşimi de önemli bir yere sahiptir (Resim 4.1).



Resim 4.1. Örnek bir mutfak ve ekipman yerleşim planı

Planlamada ilk hedef; gıda maddeleri, personel ve ekipman arasındaki işleyişin düzgün bir şekilde gerçekleşmesinin sağlanmasıdır. Mutfaklara gıda maddelerinin teslim alınması ile servis edilmesi arasında gerçekleştirilecek olan proses aşamaları, belirli bir güzergahta iş akışını takip edecek şekilde olmalıdır. İş akışı, genel olarak; satınalma, depolama, ön hazırlık, pişirme, servis, bulaşıkhanne ve çöplerin uzaklaştırılması aşamalarını kapsar. Etkili bir iş akışı, alan kullanımını ve geliş gidişleri en az seviyeye indirerek, personelin rahat çalışmasını arttıracak ve zaman kaybını önleyecek şekilde olmalıdır. İş akışı için gerekli olan koridorların belirlenmesinin ve ekipmanların yerleşiminin uygun olması, zaman kaybının en azından yarısını ortadan kaldıracaktır.

Mutfak Planlamasının Önemi

Catering işletmelerinin temel hedefi, sağlıklı ve kaliteli ürün üretmektir. Bu hedefe, modern ve hijyenik bir üretim akışına sahip olan mutfak sayesinde ulaşılabilir. Bu özelliklere sahip bir mutfağın nasıl oluşturulacağını belirlemek de mutfak planlamanın öncelikli amacıdır. Sektörün en önemli çalışma alanı olan mutfak, doğru şekilde düzenlenmediği sürece hizmette sıkıntıların yaşanması, hijyende aksaklıkların olması ya da personelin çalışma koşullarının zorlaşması kaçınılmazdır. Bu bakımdan mutfağın dizaynı büyük önem taşımaktadır.

Mutfağın kurulmasına karar verilen alan, içinde değişiklikler yapılarak standartlara uygun bir mutfak hâline getirilebilecek mevcut bir yer (bina vb.) olabileceği gibi en baştan mutfak olarak inşa edilecek bir alan da olabilir. Yapılması düşünülen mutfak, mevcut bir binanın yeniden düzenlenmesini içeriyor ise fiziki durumun tamamen standartlara ve olanaklara uygun olarak değiştirilmesi gerektiğinden planlama ve yapım aşaması daha zor olur. Yeni başlanacak bir mutfak inşaatında ise planlama aşaması inşaata başlamadan önce yapılacağından daha kolay ve ekonomiktir.

Standart dışı planlanan mutfaklar, artan maliyete ek olarak üretim miktar ve kalitesinin düşmesine ve dolayısıyla müşteri kaybına neden olur. Ayrıca personel de hatalı planlama nedeniyle gereksiz gidiş gelişlerinden dolayı, motivasyon kaybı, yorgunluk ve bunun sonucunda da sağlık sorunları ortaya çıkar. Yanlış ekipman seçimi ve/veya ekipmanların hatalı yerleşimi işletmenin mali yükünü arttırırken uygun planlanmayan mutfaklardaki tadilat ve onarım işlemleri de ilave maliyet getirir.

Mutfak Planı Yapılırken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

Mutfak planlamasında en önemli ölçüt, menü türü ve menüde yer alacak yemeklerin çeşitliliğidir. Bununla beraber üretim alanının servis alanına yakın planlanması, yemeğin kalitesinin korunmasını ve servisin daha rahat yapılabilmesini sağlar. Ayrıca işletmenin büyüklüğü, müşteri çeşidi ve sayısı, çalışan sayısı, işletmenin konumu ve çevresi, ürünlerin ne sıklıkla satın alınacağı ve işletmeye nasıl geleceği, işletme bütçesi, ekipmanların çeşidi, miktarı ve yerleşim düzenleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Bu faktörler, mutfağın kullandığı para ve enerji miktarını, aynı zamanda personelin harcadığı zamanı büyük oranda etkiler.

BÖLÜM V

MENÜ PLANLAMA VE STANDART REÇETELER

Dr. Öğr. Üyesi Murat DOĞAN • T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi
Güzel Sanatlar Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları
muratdogan72@gmail.com • www.muratdogan.net

Giriş

Catering hizmetlerinde menü, çok önemli bir üretim planlama aracıdır. Öyle bir planlama aracıdır ki işletmenin tüm bölümlerini ilgilendirir. Planlanan menüye göre yer seçilir ve dizayn edilir. Mutfak ekipmanları menüye göre alınır. Hammaddelerin satın alınması menüye göre planlanır. Çalışan, menüye göre işe alınır. Üretim planı yine menüye göre yapılır. Servis düzeni menüye göre belirlenir. Kısacası catering hizmetleri için menü, önemli ve vazgeçilmez bir rehberdir. Bunun yanında menüler işletmeler için müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilecek satış ve pazarlama aracıdır. Menüler sadece yemek listeleri değildir. Müşteriler ve özellikle potansiyel müşteriler için imaj ve iletişim aracıdır.

Menü sözcüğü, Latince kökenli olup dilimize Fransızcadan geçmiştir. Menü yapılan ve yapılacak yemeklerin listesidir. Günümüzde işletmeler çok çeşitli menüler uygulamaktadır. Standart, tabldot, seçmeli, piknik, davet ve hasta menüleri bunlara birkaç örnektir. Bu bölümde menü, menü türleri, menü planlama, standart reçetelerden bahsedilecektir.

Menü Nedir?

Menü, Latince “minutus” sözcüğünden türetilmiş olup küçük ve ayrıntı anlamına gelmektedir. Günümüzde ise menü, yemek servisinde verilecek yemeklerin detaylı yemek listesi olarak tanımlanabilmektedir. Menüyü tam olarak tanımlayabilmek için işletmenin sunduğu yiyeceklerin ve servis şeklinin bilinmesinde yarar vardır. Bu anlamda bakıldığında klasik bir Fransız menüsüyle Türk menüsü birbirinden farklıdır. Türkiye’de uygulanan standart menüler çorba ile başlarken Fransa’da ordövr ile başlamaktadır. Menü öğelerinin klasik anlamda sıralanışı vardır. Bu sıralamaya genellikle uyulmaktadır. Türkiye’de bu sıraya göre çorba çeşitleri, ana yemek çeşitleri, yardımcı yemek ve son olarak meyve, tatlı içecek gibi alternatifler sunulur.

Menü Türleri

Catering işletmelerinde uygulanan menüler Otelcilik ve Restoran Hizmetlerinde uygulanan menülerle benzerlik göstermesine rağmen birçok hususta farklılıkları mevcuttur. Günümüz catering işletmeleri farklı tip ve özelliklerde yemek hizmeti vermektedirler. Sunulan bu farklı hizmetlerin gerçekleşmesini sağlayan menü türüdür. İşletmeler müşteri profili, servis mekânı ve fiyata göre menülerini çeşitlendirebilirler. Toplu beslenme bakış açısıyla hizmet veren catering işletmeleri genellikle menülerini ev yemekleri tarzında oluşturmaya gayret ederler. Ancak değişen müşteri ve fiyat koşulları ile beraber uygulanan menülerde restoran tarzı yemek ve hizmetin sağlandığı menülere dönüştüğü de görülmektedir. Sağlıklı beslenme, yemek yeme alışkanlıkları ve trendler dikkate alındığında menü öğe sırasının benzer olduğu tespit edilebilmektedir. Catering hizmetlerinde uygulanan menülerin ilk sırası genellikle çorba ile başlar ve meyve, tatlı ve içeceklerle biter. Ancak yaz aylarında isteğe bağlı olarak çorba çeşidi yazılmayabilir.

Catering hizmetlerinde menüler standart ve seçmeli olarak ayrılmaktadır. Çok az uygulama alanı bulmasına rağmen alakart tipi menü uygulayan işletmelerde mevcuttur. Bunların yanında yine menüler kahvaltı, öğle yemeği, ikindi kahvaltısı ve gece yemeği olarak türlere ayrılabilir. Kahvaltı menüleri geleneksel Türk kahvaltısı şeklinde olmakta ve çoğunlukla sekiz çeşitten oluşmaktadır. Öğle ve akşam yemekleri benzer yemek menüleridir. Sadece standart veya seçmeli olmasına göre farklılık gösterebilir. İkindi kahvaltısında ise meyve, kek, börek vb. bir ya da en fazla üç öğeden oluşur. Gece yemekleri akşam yemeklerinden biraz farklıdır. Gece çalışanların sin-

dirim sistemleri ve metabolizmaları dikkate alınarak menü planlanır. Menü öğelerinin hafif olmasına dikkat edilir. Genellikle kahvaltı türü yazılır ancak çorba, börek vb. öğelerle desteklenir.

Standart menüde dört temel öğe bulunmaktadır. Bunlar çorba, ana yemek, yardımcı yemek ve dördüncüden oluşmaktadır. Çorba çeşitleri genellikle mercimek, ezogelin, yayla, domates, tarhana ve sebze gibi geleneksel çorbalardan oluşur. Toplu beslenme tüketicileri geleneksel çorba çeşitlerinin yerine yenilikçi farklı çorba çeşitlerinin verilmesi fikrine çok fazla açık değildir. Ana yemek olarak et yemeği veya etli sebze yemeği yazılabilir. Burada şuna dikkat edilmesi gerekmektedir. Etsiz ana yemek olmaz. Etsiz sebze yemeği verilecekse yardımcı yemek öğesi olarak zeytinyağlı verilebilir. Etsiz ana yemeğin verilmeme nedeni ise o öğün için protein dengesinin doğru verilmesini sağlamaktır. Yardımcı yemek olarak genellikle pilav veya makarna çeşidi verilmektedir. Bunun dışında yardımcı yemek olarak börek veya zeytinyağlı çeşidi de verilebilir. Dördüncü olarak meyve, tatlı, salata veya içecek çeşitleri verilebilir.

Seçmeli menüde ise temel olarak beş öğe vardır. Birinci öğe yine çorba çeşitleridir. Çorbalar, iki farklı seçenekle sunulabilmektedir. Ancak pratik uygulamalara baktığımızda genellikle tek çeşit verilir. Ana yemek çeşitleri standart menüdeki gibidir. Bunun yanında ana yemek, tek çeşit yerine en az iki çeşit sunulur. Burada verilen ana yemeklerin biri kırmızı etli ise diğerinin beyaz etten olması tercih edilir. Yardımcı yemekler yine en az iki çeşit olarak sunulur. Örneğin; pirinç pilavı, bulgur pilavı ve makarna çeşidi seçmeli olarak sunulabilir. Dördüncü olarak meyve, tatlı ve içecek çeşitleri verilmektedir. Beşinci öğe olarak standart salat bar menüsü verilir. Salat bar menüsü ise genellikle dört öğeden oluşur. Bunlar günlük olarak sabit olan yoğurt, zeytinyağlı çeşidi ve iki çeşit salatadır. Buradaki salat bar menüsü self servis olduğundan hammadde siparişlerine ve hazırlıklarda buna dikkat edilmelidir.

Catering işletmeleri alakart menüyü otel ve restoran hizmetlerinden farklı şekilde uygulamaktadırlar. Otelcilik hizmetlerinde müşteri karttan seçtiği yemek çeşitleri işletme tarafından daha sonra hazırlanmaktadır. Catering hizmetlerinde biraz daha farklı olarak müşteri hazırlanmış yemekleri teşhirde görerek istediklerini garson veya aşçıdan ister. Alakart menülerde genellikle en az üç çeşit çorba, en az beş çeşit ana yemek, en az dört çeşit yardımcı yemek ve tatlı, meyve, salata ve içecek büfesi öğeleri menüde bulunur. Alakart menüde genellikle gruplandırma yapılır. Bunlar; çorba, ana yemek, yardımcı yemek, salat bar, tatlı, meyve ve içecek büfesi öğeleridir. Müşteri bu gruptan istediğini sınırlama yapılmadan tercih eder ve ücretlendirme

BÖLÜM VI

SATIN ALMA UYGULAMALARI

Arş. Gör. Hilal DEMİRKESEN BIÇAK • T.C. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi • Beslenme ve Diyetetik Bölümü
hilal.demirkesen@yeniuyuzil.edu.tr

Giriş

Satın alma faaliyetleri özellikle günümüz küresel piyasasında işletmeler arasındaki rekabeti yönetebilen stratejik bir öneme sahiptir. Ulusal ve uluslararası satın alma, pazar araştırması, tedarikçilerin bulunması ve pazarlık süreçleri daha sonrasında ise tedarikçi ilişkilerine kadar bir dizi faaliyet sürekli bir etkileşim hâlinindedir. Etkin bir satın alma işletmenin başarısını önemli düzeyde artırmaktadır. Özellikle mali tasarruflar sağlayan satın alma politikaları işletmenin satış marjını artırmaktadır. Bu süreçte tedarik zinciri de satın alma ile bir bütündür. Tedarikçilerle ilişkiler bir işletmenin yatırım geri dönüş oranını önemli ölçüde etkilemektedir. Bu nedenle satın alma kavramı, tedarik zinciri kavramı ile birlikte ele alınacaktır. Toplu beslenme sistemleri veya catering sektöründe satın alma süreci diğer sektörlerdeki satın alma süreçlerinden bazı özellikleri ile ayrılmaktadır. Bu özellikler; alınan malların depolama süreçlerinin kısa olması, depolama şartlarının ürüne özel olması, karar verme süreçlerinin daha kısıtlı olması gibi çeşitlendirilebilir.

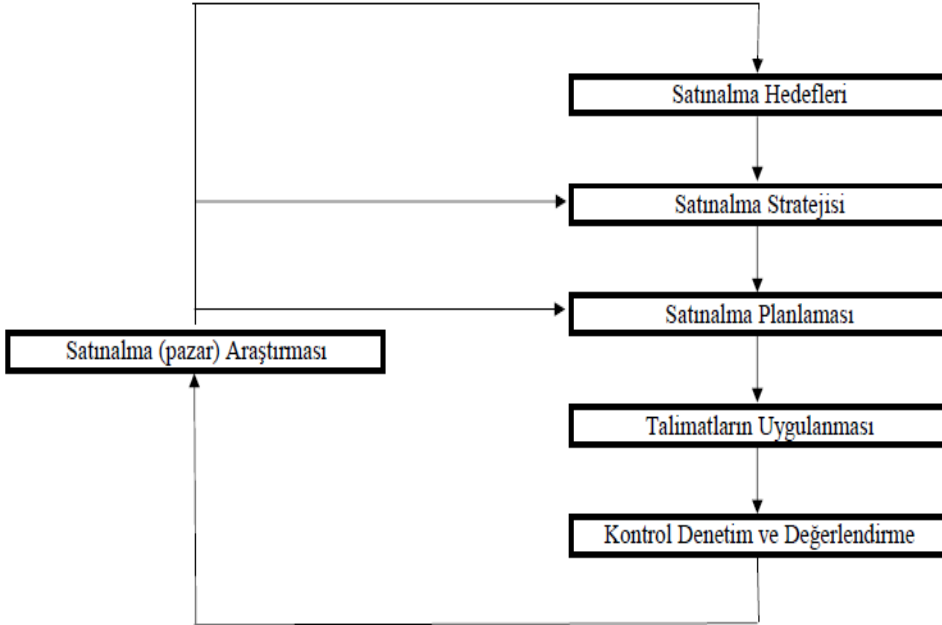
Catering sektöründeki diğer süreçler içinde ise yine satın alma maliyete olan doğrudan etkisi, üretim için beklenen kalitede hammadde tedariki, dolaylı olarak satış ve kârlılığa etkisi ile kritik önem taşımaktadır. Bu bölümün; satın alma süreçleri, bir birim olarak satın alma, toplu beslenme sistemlerinde satın almanın rolü, satın almada karşılaşılan temel sorunlar ve çözüm yöntemleri içeriği ve örnek teşkil etmesi için ilave edilen formlar ve standartlar ile sektör çalışanlarına rehber olması amaçlanmıştır.

Satın Alma Yönetimi

Satın alma yönetimi, malzemelerin doğru kalitede, doğru miktarda, doğru zamanda, doğru fiyatta ve doğru kaynaktan temin edilmesini yönetme sürecidir. Üretim maliyetlerinin düşürülmesi için hammadde, diğer üretim girdileri ve hizmetlerin belirlenen kalite standartları doğrultusunda en düşük fiyata satın alınması kritik önem taşımaktadır. Bu anlayış tüm satın alma fonksiyonunun ve endüstriyel satın almanın temelini oluşturmaktadır. Satın alma yönetiminin amaçları işletmenin büyüklüğüne, niteliğine ve satın alınacak malzeme miktarına göre değişmekle beraber genel olarak aşağıdaki gibidir:

- İşletmenin fonlarını verimli ve etkin bir şekilde kullanmak
- Doğru ürünleri doğru miktarda, doğru zaman ve maliyetle, doğru tedarikçi-den satın almak
- Tüm departmanlar arasında güveni sağlamak amacıyla etik değerler ile hareket etmek

Satın alma yönetim süreci Şekil 6.1’de gösterilmektedir.



Şekil 6.1: Satın alma yönetim süreci

Satın alma yönetimi tedarik zinciri yönetiminin bir parçası durumundadır. Tedarik zinciri, hammadde safhasından son kullanıcıya kadar olan malzeme akışı ve dönüşümü ile ilgili tüm faaliyetleri ve bunlarla ilişkili bilgi akışını sağlayan bir yapıdır. Her tedarik zincirinin amacı, yaratılan toplam değeri maksimize etmektir. Ayrıca ürünlerin istenilen miktarda, uygun nitelikte, istenilen zamanda ve rekabetçi bir maliyet anlayışıyla dağıtılması da temel amaçlardan biridir. Müşteri memnuniyetini artırmak, depolama maliyetlerinin azaltılmasını sağlamak, ürün hatalarını azaltmak ve verimliliği artırmak tedarik zinciri yönetiminin diğer amaçları arasındadır.

Satın Alma Fonksiyonu

Satın alma fonksiyonu, üretim sürecinde ihtiyaç duyulan her türlü malzeme ve hizmet temini ile ilgili faaliyetlerinin pazar ile ilişkisini oluşturan fonksiyonlar dizisidir.

Satın alma fonksiyonlarının boyutları şunlardır:

1. Teknik boyut
2. Ticari boyut
3. Lojistik boyut
4. Yönetimsel boyut

BÖLÜM VII

ÜRETİM PLANLAMA

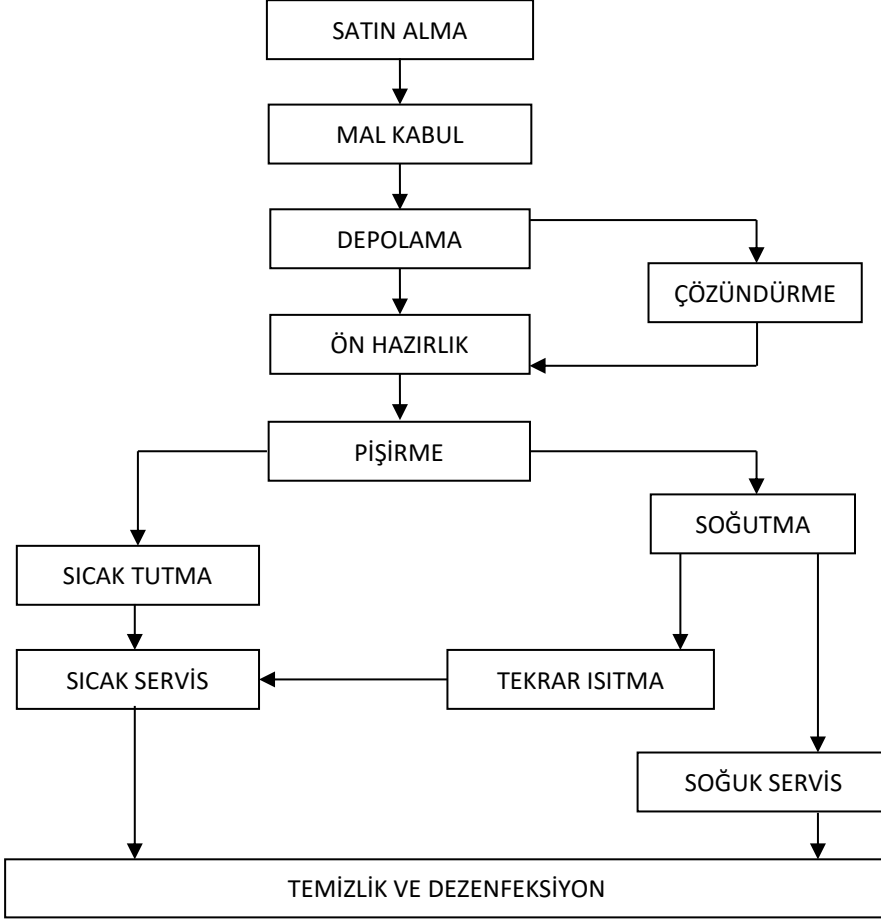
Dr. Öğr. Üyesi Murat AY • T.C. Doğu Üniversitesi
Sanat Tasarım Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
may@dogus.edu.tr

Giriş

Üretim planlama, bir catering mutfağında, ürünlerin satın alınmasından müşterilere servis edilmesine kadar geçen aşamalarda, yiyecek-içecek üretimi için yapılacak olan her türlü faaliyetin planlanmasını kapsamaktadır. Hatta üretim planlama menü planlamayı da içine alır.

Genel olarak catering mutfaklarında üretim akış şeması aşağıdaki gibi verilebilir.

MUTFAK ÜRETİM AKIŞ ŞEMASI



Şekil 7.1. Mutfak Üretim Akış Şeması

Standartlara uygun olarak dizayn edilmiş olan bir mutfakta, kaliteli ve sağlıklı ürün üretmek için bütün prosesler planlanmalı, kontrol altında tutulmalı ve üretimde de standartlara uyulmalıdır. Planlı gerçekleştirilen üretim, ürünlerin standart üretimine neden olduğundan müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliğini de sağlar. Ayrıca üretim planlaması sayesinde, üretimde kullanılacak malzeme ve gerekli olan iş gücü miktarı önceden bilinebileceğinden israflardan kaçınarak artıkların en aza indirilmesi

sağlanır. Bu nedenle menü planlama dâhil, üretim süreçlerinin belirli bir plan dâhilinde ve kontrol altında gerçekleştirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Menü Planlama

Belirli bir öğünde servis edilmek üzere hazırlanmış yiyecek ve içeceklerin uyumlu gruplar hâlinde sıralandırılmasına menü denilmektedir. Menü, yiyecek ve içecek işletmelerinde pazarlama ve üretim planlamasının belirlenmesinde en önemli etkenlerden biridir. Menünün planlaması hedef kitle, fiyat, satın alma kararları, potansiyel tüketici sayısı gibi konuların belirlenmesinde yardımcı olur. Bu bakımdan menü, satın alma ve sonrasında da üretime geçmek için bir başlangıç noktasıdır. Ayrıca menü planlanması satın alma faaliyetinin düzenli işlemlerini sağlayarak maliyet hesaplamasında ve kontrolünde kolaylık sağlar. Menü planlanması ile hammadde doğru şekilde değerlendirilir ve yiyecek sarfıyatı azalır. Menünün belirlenmesi kalite ve standardizasyon sağlar. İş akışının sorunsuz gerçekleşmesini sağlayacak olan menü planlaması ile müşterilere daha etkin hizmet sunumu gerçekleştirilebilir ve böylece müşteri memnuniyeti ve işletmenin kârlılığı da artar. Menü planlaması yapılmaz ise sayılanların aksine pazarlama ve üretim planları belirlenemeyeceği için işletmenin kârlılığı ve müşteri memnuniyeti söz konusu olmayacaktır.

Menü planlamasının etkin bir şekilde gerçekleşmesi için dikkat edilmesi gereken unsurlar bulunmaktadır. Menü planlaması sırasında mevsimsel özelliklerin göz önünde bulundurulması; her yiyeceğin kendi mevsiminde taze, lezzetli, besleyici olmasını ve düşük maliyetle alınmasını sağlar. Planlamayı yapacak olan kişi ürünler hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bu sayede aynı öğünde verilecek olan yemeklerin ve içindeki malzemelerin (gerek renk gerekse de yapısal) birbirleriyle uyumuna dikkat edebilir (Tablo 7.1). Ayrıca menüler bir önceki gün ile bir sonraki gün verilecek olan yemekler göz önünde bulundurularak birbiriyle ilişkili planlanmalıdır. Böylelikle satın alınan ürünler taze olarak kullanıldığı gibi malzemeler ekonomik şekilde değerlendirilebilecektir. Menü planlamada, tüketici profili, özel diyet isteği durumları, beslenme alışkanlıkları, yemek malzemelerine ayrılacak bütçe, mutfakta mevcut olan ekipman, personelin niteliği ve standart reçeteler önde gelen unsurlar olarak sayılmaktadır.

BÖLÜM XIII

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Dr. Öğr. Üyesi Aylin AKTAŞ ALAN • Antalya AKEV Üniversitesi
Sanat ve Tasarım Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
aylinaktas79@hotmail.com

Giriş

Orta Çağ'dan beri uygulanmakta olan toplu beslenme sistemi Endüstri Devrimi'yle birlikte gelişmiş ve günümüz yaşantısının önemli bir parçası hâline gelmiştir. Sanayi geliştikçe kentleşme hızlanmakta, buna paralel olarak da insanların birçoğu ev dışında ve başkaları tarafından hazırlanan yiyeceklerle beslenmeyi tercih eder duruma gelmiştir. Bunun da doğal sonucu olarak toplu beslenme sistemi genişleyip yaygınlaşmıştır. Bu sistem menü planlamadan başlayarak besin satın alma, depolama, hazırlama, pişirme, servis ve temizlemeye kadar olan süreçleri içermektedir. Bunun yanı sıra sistem içerisinde çalışan personelin yönetimi, sistemde var olan araç ve gereçlerin kullanım ve bakım süreçleri de söz konusudur.

Toplu beslenme yapan yerler, belirli bir kitlenin, beslenme sorunlarını bir merkezden programlayan ve insanların toplu olarak bir arada bulunduğu ve beslendiği kurumlardır. Hastaneler, yatılı ve yarı yatılı okullar, silahlı kuvvetler, iktisadi devlet teşekkülleri, huzur evleri, kreşler, sanayi kuruluşları, oteller ve restoranlar toplu beslenme yapan kurum ve kuruluşlardır. Şehir nüfusu arttıkça ve sanayileşme gerçekleş-tikçe beslenme gereksinimini ev dışında karşılayanların oranı daha da artacak gibi

gözükmektedir. Dolayısıyla bu kadar geniş kitlelere hizmet veren toplu beslenme kuruluşlarının; tüketicilere zamanında, uygun, yeterli ve dengeli beslenmeyi sağlayacak yemekler sunarak onları memnun etmesi gerekir. İnsanlar her ne şekilde ve nerede olursa olsun yiyecek ve içecek hizmetlerinin kaliteli olmasını istemektedirler.

Diğer yandan sosyal ve siyasi pek çok konu yemek masalarında konuşulup karara bağlandığı için yiyecek ve içecek hizmetlerinin kalitesi masadakileri rahatlatmakta ve onların olaylara iyimser bir gözle bakmalarına yardımcı olmaktadır. Bu sadece yiyecek ve içeceğin kaliteli, lezzetli olması yanında servisinin de iyi olmasını gerekli kılmaktadır.

Tüm bunlardan hareketle bu bölümde toplu beslenmelerin yapıldığı yiyecek-içecek işletmeleri ve bu işletmelerde kullanılan servis teknikleri hakkında bilgi verilecektir.

Yiyecek-İçecek Hizmetinin Verildiği İşletmeler

Yiyecek hizmetleri endüstrisi gördüğü faaliyetler, işletmelerin büyüklüğü ve hizmetin karakteristik özellikleri bakımından iki temel grup altında incelenmektedir. Bunlar ticari yiyecek-içecek işletmeleri ve anlaşmalı ya da endüstriyel yiyecek-içecek işletmeleridir.

Ticari Yiyecek İçecek İşletmeleri

Yiyecek-içecek hizmetlerini sunan ticari işletmelerin temel amacı, müşteri tatminini sağlayarak hedeflenen kâr marjına ulaşmaktır. Bu tür işletmeler hem kamu hem özel mülkiyette görülmektedir. Aynı zamanda işletmenin birincil faaliyeti yiyecek-içecek hizmeti de olabilir veya müşterilere ek bir hizmet olarak ikincil aktivitesi de olabilir (mağaza, alışveriş merkezi, tiyatro vb).

Restoran, kafeterya, snack bar, hamburger, pizza salonları, otomat makineleri, et lokantaları ve bunun gibi isimler altında faaliyette bulunan ticari yeme içme işletmeleri sundukları yiyecek ve içeceklerin türleri, özellikleri, örgütsel yapıları ve hizmetin biçimi bakımlarından birbirlerinden önemli farklılıklar gösterirler. Bu tarz restoranlar, biyolojik ihtiyacını karşılamak amaçlı ekonomik ve hızlı servis almak isteyenler ve dinlenme, eğlenme, kutlama gibi sosyal aktivite amaçlı dışarıda yemek yemeyi tercih edenler tarafından tercih edilir. Bu ayırmadan ötürü restoran işletmeleri

yemek yenen (eating market) ve yemek alınan (dining market) pazarlardan birinde değerlendirilebiliriz.

Amerikan Restoran Birliği ve diğer restoran uzmanlarına göre restoran sınıflandırması; geleneksel (full service) restoranlar ve özellikli (speciality) restoranlar olarak olarak ikiye ayrılmaktadır.

Geleneksel (Full Service) Restoranlar

Geleneksel restoranlarda, farklı pişirme metotlarının kullanılarak oluşturulduğu zengin ve çeşitli menüler farklı servis usulleri kullanılarak misafirlere sunulmaktadır. Bu tip restoranlarda yemek yemeye gelen misafirler çoğunlukla keyifli vakit geçirmek ve sosyalleşmek amacıyla gelirler ve aldıkları hizmetten memnun ayrılmayı arzu ederler. Bu amaçla geleneksel restoran menülerindeki yemekler taze yiyeceklerden hazırlanarak misafire sunulmaktadır.

Geleneksel restoranlarda çekiciliği ve misafir memnuniyetini artırmak amacıyla müzik, dans, eğlenceye yönelik etkinliklere, çevre ve restoran içi dekoratif düzenlemelere önem verilmektedir.

Geleneksel restoran işletmeleri üç çeşit olarak ele alınıp incelenir.

Lüks Restoranlar (Haute Cuisine-Fine Dining)

Bu tür restoranlar yüksek satın alma gücüne sahip kitleyi, hedef pazar olarak seçerler. Lüks restoranlarda menü zengindir ve dünya mutfaklarından seçkin örnekler sunulur. Yiyecek ve içeceğin servisi ise profesyonel servis elemanları tarafından gerçekleştirilir. Restoranların iç dekorasyonları etkileyici ve lüktür. Bu özellikleri sebebiyle kuruluş ve işletme sermayelerinin yüksekliği fiyatları etkilemekte, buna karşılık kazançlar da yüksek olabilmektedir. Bu restoranların diğer bir özelliği de genellikle Avrupalı şefleri istihdam etmeleri ve Fransız mutfağına ağırlık vererek alakart servis yapmalarıdır.

Lüks restoranlar genellikle 100 kuverden az, bağımsız olarak veya lüks oteller bünyesinde faaliyetlerini sürdürmektedir.

BÖLÜM IX

SANİTASYON

UYGULAMALARI

Öğr. Gör. Kadriye TÜRKESİZ • T.C.Haliç Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

• Gıda İşleme Bölümü • Gıda Teknolojisi Programı

kadriye_86@hotmail.com

Giriş

‘Hijyen’, Yunancada sağlığa yararlı anlamına gelen “Hygieinos” sözcüğünden türemiştir. Sağlık bilimi, sağlık hizmetleri, koruyucu hekimlik gibi konuları kapsar. Ayrıca sağlıklı yaşam için gerekli koşulların sağlanması ve sürdürülmesi olarak tanımlanabilir. Sanitasyon, Latince “sağlık” anlamına gelen “sanitas” kelimesinden gelmektedir. Gıda endüstrisinde hijyen ve sanitasyon ise sağlıklı koşulların oluşturulması ve korunması için gerekli tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Özellikle çeşitli kaynaklardan bulaşan kontaminantların bulundukları ortamdan olabildiğince uzaklaştırılmasıdır.

Gıda sanayinde etkili hijyen ve sanitasyon programı ise yasal kriterlere uygun hammadde temini, uygun taşıma, işleme, servise sunulması, depolanması için gerekli tüm önlemlerin alınmasıyla gerçekleştirilmektedir. Bu uygulamaları ile raf ömrü uzun ve güvenli gıdaların üretilmesi mümkün olabilmektedir.

Gıda Güvenliği

Endüstrileşmenin hızla artması ile farklı iş kollarında kadınların iş yaşamına girmeleri ile gıda tüketim alışkanlıklarının değişmesi ve dışarıda tüketimin artmasına da neden olmuştur. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de farklı gıda servisi hizmetleri artış göstermiştir. Toplu beslenme işletmelerinde okullar, üniversiteler, yüksekokullar, hastaneler, yaşlı ve bakım evleri, iş yeri ve fabrikalar, kreş ve çocuk evleri sayılabilir. Ayrıca ticari olarak kâr amacı güden işletmelere; oteller, restoranlar, self servisler, ayak üstü (fast-food), toplu ulaşım işletmeleri dâhildir.

Beslenmede toplum sağlığını ilgilendiren iki temel kriter ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birincisi gıdanın hijyenik koşullarda üretilmesinin, depolanmasının, taşınmasının ve tüketime sunulmasının tüm aşamalarını kapsayan hijyen ve gıda güvenliği, diğeri ise insan sağlığını doğrudan ilgilendiren ve insanın ihtiyacı olan besin bileşenlerinin ve kalorinin gerekli ve yeterli miktarda karşılandığı dengeli beslenme modelidir. Toplu beslenme sektöründeki tedarikçi, üretici, alıcı ve denetleyici tüm kuruluşlar, tüm faaliyetlerin bu iki kritere göre değerlendirilmesi ve stratejik bir ürün ve sektör olarak algılanması gerekmektedir.

Başta gelişmiş ülkelerde olmak üzere giderek tüm dünyada ön plana çıkan “gıda güvenliği” ile ilgili uluslararası girişimler, yasal yaptırımlar Türkiye’de de gündemin ön sıralarına yerleşmiş durumdadır. Özellikle gıda bilim ve teknolojisinde her gün yaşanan yeni buluşlar kamuoyunu gıda güvenliği açısından daha da duyarlı kılmıştır. Bu nedenle gıda teknolojisi tarladan tüketicinin sofrasına kadar tüm zincirin toplam kalitesine yoğunlaşmıştır. Bu kalite kriterlerinden biri HACCP olup bu standart gıdadaki ve doğrudan gıdadan kaynaklanmayan risklerin sebep olduğu tehlikelerin tespit edildiği, tanımlandığı ve kontrol edilmesi için bir prosedürdür.

Gıda güvenliği tarımsal üretimden başlayarak tüketime kadar geçen sürecin tamamını kapsamaktadır. Mutfağa alınan gıdaların bir kısmı, tarımsal üretimden direkt gelmektedir. Bir kısmı ise endüstriyel işlemeye tabi tutulmaktadır. Tarımsal üretimde gıdaların patojensiz olması mümkün değildir. Endüstriyel işleme sürecinde de gıdalar tamamen patojensiz hâle gelemeyebilir. Ayrıca endüstriyel işleme sonrası gıdalara tekrar zararlı mikroorganizmalar bulaşabilir.

Güvenli gıda, amaçlandığı biçimde hazırlandığında fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik özellikleri itibarıyla insan tüketimine uygun olan, sağlık açısından bir sakınca oluşturmayan ve besinsel değerini kaybetmemiş gıda maddesidir.

Gıda kirliliğine yol açan etmenler gıdaların sağlık bozucu hâle gelmesine neden olur. Güvenli gıda elde edilebilmesi, hasattan tüketime kadar geçen tüm aşamalarda

besinin çeşitli kaynaklardan kirlenmesinin önlenmesi ve alınan doğru kontrol önlemleri ile mümkündür.

Temel Gıda Tehlikeleri

Gıda güvenliği tüm ülkelerin stratejik öneme sahip konuların başında yer almaktadır. Gıda kaynaklı bozulmaların ve hastalıkların yol açtığı kayıplar, ülke ekonomisine ciddi bir maddi yük getirmektedir. Gıdalarda hammaddeden başlayarak kullanılan üretim teknikleri, depolama, servis hizmetleri ve çalışan personelin hijyen uygulamalarından kaynaklanabilecek çeşitli tehlikeler söz konusudur. Bütün bu olası tehlikeler gıdanın niteliğine uygun üretim sistemi kurulmadığı takdirde fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik bozulmalar için uygun ortam oluşturabilmektedir.

Fiziksel Riskler

Fiziksel tehlikeler bir gıdanın içinde normalde bulunmaması gereken ve gıda tüketildiğinde insanlarda hastalık yapabilen fiziksel materyaller olarak tanımlanabilir. Bunlar; cam, tahta, taş, metal, böcek, yalıtım malzemesi, kemik, çekirdek, mermi, iğnedir.

Kimyasal Tehlikeler

Tarımsal kimyasallar; kimyasal tehlikeler içerisinde ilk sınıflamayı oluşturmaktadır. Bunlar; ekin üretiminde kullanılan (insektisitler, fungisitler, fertilisitler) ve çiftlik hayvanları üretiminde kullanılan (pestisitler, antibiyotikler, büyüme hormonları) olarak sınıflandırılmaktadır.

Sanayi kimyasalları; temizlik, sanitize ekipmanları olarak yağlama ekipmanları, pest kontrolü ve gıda üretiminde kullanılan aletlerde kullanılmaktadır. Gıda üretimi için kullanılan ekipmanlar ve gıdayla temas eden yüzeyler sanayi kimyasallarının toksik düzeyleriyle temas etmemelidir.

Çevresel kontaminantların içinde kurşun, civa, arsenik gibi maddeler bulunmaktadır.

BÖLÜM X

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Dr. Öğr. Üyesi Murat DOĞAN • T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi
Güzel Sanatlar Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları
muratdogan72@gmail.com • www.muratdogan.net

Giriş

Catering hizmeti veren işletmelerin sektörel rekabet ortamında başarılı olabilmeleri için Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımını benimsemesi ve uygulaması gerekmektedir. Toplam Kalite Yönetim Sistemi; Kalite Kontrol veya Son Kalite Kontrol gibi bir anlayış olmayıp günümüz koşullarında önemli bir yönetim sistemi olmuştur. Toplam Kalite Yönetimi, sektör içinde işletmelerin sürdürülebilir rekabeti sağlayabilmeleri için üst yönetimin sorumluluğunda ve tüm bölüm çalışanlarını da ilgilendiren bütüncül bir felsefesidir. Bu felsefenin uygulanması ile işletmenin tüm alanlarında kalite artışı sağlanmakta ve bununla birlikte hatalar minimize edilmekte, ürün ve hizmet kayıpları azalmakta, maliyetler düşmekte ve müşteri beklentileri karşılanmaktadır. Böylece catering işletmelerinin etkinlik ve verimliliği artmış olacak ve iyi bir performans gösterecektir.

Catering işletmelerinin; üretimlerinin yanında hizmet sektörü işletmeleri olması nedeniyle istenen performans ve başarıyı elde edebilmeleri için hizmet kalitesini geliştirme yönünde yenilikçi yaklaşım ve çözümler ortaya koymaları gerekmektedir. Bu yenilikçi yaklaşım ve çözümlerin ortaya çıkabilmesi için ürün ve hizmetin yara-

tıldığı tüm aşamaların sistematik hâle getirilmesi gerekmektedir. Bu aşamaların sistematik hâle gelmesi ise ilgili politikaların, prosedürlerin, talimatların görev ve sorumlulukların belirlenmesi yazılı hâle getirilmesi ve belgelendirilmesi ile mümkün olabilmektedir. Ayrıca çalışanların eğitilmesi ile toplam kalite bilincini yakalamaları sağlanmalıdır. Bu anlamda işletmeleri, öğrenen örgütler hâline dönüştürmek en iyi çıkar yol olacaktır. Tüm bu faaliyetler toplam kalite yönetimi felsefesi ışığında en az maliyetle, en verimli ve etkin şekilde yapılmalıdır. Böylece işletmeler, sürdürülebilir rekabet avantajı yakalayabileceklerdir.

Kalite Nedir?

Kalite, müşteri beklentilerini karşılamaktır. Bir ürün ya da hizmetin standart olarak belirlenmiş nitel ve nicel özelliklerine ne ölçüde sahip olduğudur.

Toplam Kalite Yönetimi öncülerinden Juran’a göre kalite, kullanıma uygunluktur. Ishikawa ise “En iyi kaliteyi uygulamak en az maliyetli, en kullanışlı ve müşterinin isteklerini karşılayan ürünler tasarlamak, yapmak, üretmek ve satış sonrası en iyi servis hizmetini gerçekleştirmektir.” demektedir.

Günümüzde kalite kavramı, ürün ve hizmetlerin tasarımından sunumuna ve sunum sonrasında da kapsayan bir anlayış geliştirerek toplam kalite kavramına dönüşmüştür. Düne kadar catering hizmeti veren işletmeler verdikleri yemeklerin son kalite kontrollerini yapar ve diğer hususlarla çok fazla ilgilenmezlerdi. Günümüzde ise başarılı bir şekilde catering hizmeti veren işletmeler ürün olarak yemeğin lezzeti, görünüşü, menü uyumu gibi özellikleri sağlamanın yanında, sunumu mükemmel hâle getirerek ve hizmet sonrası müşteri ilişkilerini en iyi şekilde yöneterek kalite kontrol uygulamalarından toplam kalite yönetimine geçişi sağlamış ve içselleştirmişlerdir. İşletmeler, toplam kalite yönetimini işletmelerine yerleştirebilmek için bütün bu süreçleri kontrol altında tutarlar.

Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi

Kalite ile ilgili ilk çalışmalar MÖ 2000’li yıllarda Babil Uygarlığı’nın Hammurabi Kanunlarında saptanmıştır. Örneğin; Hammurabi yasalarına göre evi inşa eden usta yaptığı evden sorumludur. Eski Mısır’da yapı malzemesi olarak kullanılan taş bloklar telden yapılan standart bir araç ile ölçülerek kaliteleri değerlendirilmiştir. Orta Çağ’da ise Avrupa ve Osmanlıda oluşan meslek birlikleri (loncalar) kalite stan-

dartları belirlemişlerdir. Endüstri Devrimi öncesi kalite gelişimi için önemli gelişmelerden bir tanesi, Gutenberg'in matbaayı keşfetmesidir. Bu keşifle beraber matbaalar için üretilen, değiştirilebilen standart parçalar kalite çalışmaları için bir ilk olmuştur. İngiltere'de 17. yüzyılda ordu için silah ve diğer teçhizatın standart olarak üretilmesi için bir kalite komisyonu oluşturulmuştur. İngiltere'de bu yıllarda ustalık üretim modelinden fabrika üretim sistemine geçiş ile birlikte Endüstri Devrimi'ne geçiş sağlanmıştır. Endüstri Devrimi sonrası kalite kavramı üzerine yapılan çalışmalar belirginleşmiştir. Büyük ölçekli işletme ve fabrikaların kurulması ile seri üretime geçiş sağlanarak üretim süreçleri için talimatlar, prosedür ve standartlar oluşturulmuştur.

Klasik Yönetim Teorisinin kurucularından olan Frederick Taylor ABD endüstrisi üzerine yaptığı iş-zaman etütleri ile her iş süreci için kalite standartları oluşturmuştur. Taylor tarafından üretimde kalite teşvik edilmiş ve kaliteli iş çıkaran çalışanlara prim verilmiştir. Kaliteli iş ile beraber hata payları, verimsizlik ve maliyetler azalmıştır. ABD'de Taylor bilimsel yönetim, iş etüdü, verimli ve etkin çalışma ile kalite çalışmalarına katkı sağlarken Almanya'da Weber yönetim ilkelerine bürokratik yaklaşımı getirmiştir. Weber görev ve otoriteye bilimsel yaklaşmış, sistem kurmuş, sınıflandırmış ve tanımlar getirerek kalite gelişimine katkıda bulunmuştur.

1930'lara gelindiğinde kalite, iyinin kötüden ayrıldığı temel yönetim işlevlerinden biri hâline dönüşmüştür. Bu yönetim işlevi son kontrol-denetim olarak adlandırılmıştır. Yapılan bu iş, bir kişi veya bir bölümün uhdesinde gerçekleştirilen uzmanlık çalışmaları olarak yürütülmüştür.

Walter A. Shewhart, 1931 yılında "Economic Control of Quality of Manufactured Product" kitabında kalite yönetimi ile ilgili ilk çalışma sayılabilir. Üretim hatalarının nitel ve nicel yönden saptanması ve bu çalışmalardaki kontrol mekanizmasında istatistik yöntemlerin kullanılması Shewhart'ın katkıları ile olmuştur.

İkinci Dünya Savaşı sırasında ABD'de ordu malzemelerinin üretiminde kalite, kritik bir öneme sahip olmuştur. Bir silahın kendisi bir şehirde üretilirken kurşunları farklı bir şehirde üretilmek zorunda kalmıştır. Bu durum üretim hatlarında sıkı bir kalite kontrol sistemini gerektirmiştir. Bu süreçte Shewhart'ın istatistik süreç kontrol yöntemleri kullanılmıştır.

Ayrıca Shewhart kalite yönetim öncüleri olan W. Edwards Deming ve Joseph M. Juran'ı istatistiksel düşünme yönünden etkileyerek onların, kalite yönetimine yeni bir açılım getirmelerinin yolunu açmıştır.

1950’li yıllardan itibaren W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, Kauro Ishikawa ve Genichi Taguchi gibi kalite yönetim öncüleri kalite kavramının işletmelerin tüm süreçlerini de kapsayacak bir kavram ve felsefe hâline dönüştürmüşlerdir. Ancak 1950’li yıllarda kalite işi, hâlâ bir kişi veya bir bölümün işi olarak görülmekteydi.

İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra Japonya da ucuz ve kalitesiz mallar üretmektedir. Japonlar bu üretim stratejisinin sürdürülemez olduğunu farkındadır. Bu nedenle kalite konusu millî bir mesele hâline dönüşmüş ve kalite geliştirme çalışmaları yapmaya başlamışlardır. Bu kapsamda ABD’li W. Edwards Deming ve Joseph M. Juran’ı ülkelerine çağırmışlar ve onların katkıları ile kalite yönetim çalışmaları büyük hız kazanmıştır. Bu yıllarda Japonya, Güney Kore, Singapur ve Tayvan gibi Uzak Doğu üzerinde kalite ile ilgili büyük gelişmeler kaydedilmiştir.

1970’li yıllarda ABD, otomotiv ve elektronik alanında Japonya ile rekabet edemez duruma gelmiştir.

Edwards Deming ve Joseph M. Juran, organizasyonlara kalite boyutunu da empoze etmeye çalışmışlardır. Yine bu yıllarda Japonya’da gerçekleşen kalite atılımları 1980’lere gelindiğinde Avrupa ve ABD’de kendini hissettirmeye başlamıştır. Bu yıllarda ABD otomotiv ve elektronik alanında Japonya ile kalite konusunda rekabet edemez duruma gelmiştir.

1980’li yıllarda ise kalitenin; işletmenin tüm işlevlerinde yer alması gerektiği ile ilgili düşünce hâkim olmuş ve rekabete yön vermiştir.

1990’lı yıllarda küresel rekabet ortamının oluşması ile toplam kalite yönetimi anlayışına geçiş olmuştur. Bu geçişin katalizörü ise tüm dünya pazarının tek bir pazara dönüşmesi, müşterinin ürün ve hizmette kalite arayışı ve kaynakların etkin ve verimli kullanılma gereksinimidir.

2000’li yıllarda toplam kalite yönetimi bazı yönetim öncüleri tarafından geçici bir moda olacağı yönünde eleştirilmiştir. Günümüzde toplam kalite yönetimi toplam kalite ötesi şekline dönüşmeye başlamıştır. Bu yeni kalite anlayışı Edwards Deming ve Joseph M. Juran ve diğer kalite öncülerinin oluşturdukları yapının dönüşümü ile oluşmuştur. Bu dönüşüm, kalite kavramının üretim sektörünün dışında hizmet, eğitim ve öğretim, sosyal oluşumlar ve yönetim alanlarına taşınmasını sağlamıştır.

Kaliteyi tarihsel gelişimi açısından dört gelişim sürecine ayırabiliriz. Bunlar muayene, kalite kontrol, kalite güvence ve toplam kalite şeklindedir.

BÖLÜM XI

STRATEJİK YÖNETİM

UYGULAMALARI

Dr.Öğr. Üyesi Murat DOĞAN • T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi
Güzel Sanatlar Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları
muratdogan72@gmail.com • www.muratdogan.net

Giriş

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde hızlı sanayileşme, kadınların iş yaşamına katılımının artması ve böylece ev dışında yemek yeme olgusunda görülen çok hızlı artış, toplu beslenme hizmetlerinin halk sağlığı açısından stratejik bir öneme sahip olmasına neden olmuştur. Bu nedenle catering hizmetlerinde stratejik yönetim sürecinin iyi şekilde yürütülebilmesi çok önemlidir. Bu süreçle ilgili bilinmesi ve dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir? Bazı catering işletmeleri başarıyla bazıları neden başarısızdır? İşletmeler tarafından izlenen stratejilerin performanslarına etkisi var mıdır? Catering hizmetleri üreten işletmelerin zorlu rekabet sürecinde stratejik seçimleri neler olmalıdır? İşletmeler tarafından rekabet avantajı nasıl sağlanır ve bu nasıl sürdürülebilir hâle getirilir? Günümüz koşullarında bu süreçler insan sağlığı, kalite ve müşteri odaklı olmak zorundadır. Bu anlamda işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmeleri için doğru ve gerçekçi stratejik planlar oluşturmaları gerekmektedir. İşletmelerin doğru ve uygulanabilir stratejik planlar oluşturmaları için güçlü yönlerini ortaya koymaları ve rakipler nezdinde zayıf yönlerinin farkında olmaları gerekmektedir. İşletmelerin sürdürülebilir bir rekabet avantajı yakalayabilmek için güçlü yönlerini bilmeleri, bu yönlerini geliştirmeleri ve bunları temel yeteneklere dönüştürmeleri gerekmektedir. İşletmeler kendi zayıf yönlerinden

kurtulabilmeleri için ise doğru bir rekabet analizi yapmalıdırlar. İşletmeler bunun dışında rakipleri hakkında ve özellikle stratejileri hakkında bilgi edinmelidir. Böylece dış çevre unsurlarından kaynaklanan fırsatları ve tehditleri görme fırsatı yakalayacaklardır. Fırsatlar iyi şekilde değerlendirildiğinde işletmeler bundan çok iyi yarar sağlayabileceklerdir. Bunun yanında işletmeyi tehdit edici unsurlar için bertaraf edici stratejiler oluşturulur ve proaktif bir yaklaşımla önlemler alınır.

Örgüt Olarak Catering İşletmeleri

Catering işletmeleri iki veya daha fazla bireyin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için bir araya gelerek iş birliği yaptıkları kâr amacı güden tipik örgütlerdir. Bu örgütleri oluşturan bireylerin her davranışı nedenli ve amaçlıdır. Catering işletmeleri sonuçta biçimsel (formel) yapı gösteren kurumlardır. Ancak diğer işletmelerde olduğu gibi biçimsel olmayan yapıları (informel) bünyesinde barındırabilir. Bu nedenle catering işletmelerinin stratejik yönetim süreçlerini oluştururken informal yapılar dikkate alınmalıdır. Örneğin; mutfakta çalışan personelin oluşturduğu hemşerilik, usta-çırak ilişkisi vb. informal yapılar dikkatlice izlenmelidir.

Catering İşletmelerinde Yönetim Süreci ve Stratejik Yönetim

Catering işletmelerinin sahip olduğu örgütsel kaynakları olan 5 M'in (**Money:** Sermaye, **Material:** Yiyecek-içecek hazırlamak için gereken hammaddeler, **Man:** İnsan Kaynağı, **Method:** Yöntem, **Manufacture:** Üretim Süreci, **Management:** Yönetim) planlanarak, organize edilerek, yürütülerek ve denetlenerek amaçlarını gerçekleştirmek için etkili ve verimli kullanılması yönetim süreci olarak adlandırılır.

Yönetim sürecinde yönetici; catering işletmesinin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için gerekli yol ve araçlar olan planları ortaya koyar. Bu planlar doğrultusunda örgütü en iyi şekilde tasarlar ve üretim için harekete geçirir. Daha sonra aksayan ve eksik kalan alanları tespit ederek düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunur. Stratejik yönetim ise catering işletmesinin uzun dönemli olarak yaşamını sürdürebilmesi için ona rekabet üstünlüğü ve ortalamanın üzerinde gelir sağlayacak yönetim süreçlerinin tasarlanması ve uygulanmasıdır.

Stratejik yönetim süreci; stratejilerin planlanması, stratejilerin uygulanması, uygulanan stratejilerin gözden geçirilmesi ve denetimi olmak üzere üç temel aşamadan oluşmaktadır. Stratejik planlama aşamasında ilk yapılması gereken; üst yönetimin, örgütün iç ve dış durum tespitine yönelik bir durum analizinin yapılmasıdır. Bu aşamada örgütün vizyon ve misyonu belirlenerek amaç ve hedeflere tespit edilmektedir. Böylece stratejiler seçilir ve stratejik kararlar alınır.

Seçilen stratejilerin uygulanması ikinci aşamadır. Üst yönetim ve orta düzey yöneticiler iş birliği yaparak daha önceden belirlenmiş stratejilerin planlarını yapar ve uygular.

Üçüncü ve son aşamada ise uygulanan stratejilerin gözden geçirilmesi ve denetimlerinin yapılması sağlanır. Bu son aşamada; denetim sonuçlarına göre stratejik planda revizyona gidilebilir.

Stratejik yönetim süreci aşamalarını stratejik bilinç, strateji uygulayıcılarının seçimi ve görevlendirilmesi, stratejik analiz, stratejik yönlendirme, strateji oluşturma, stratejinin uygulanması ve stratejik denetim şeklinde sıralanabilir.

Stratejik Bilinç

Catering işletmesinin stratejik bilinç sahibi olması stratejik yönetim sürecinin ilk aşaması ve adıdır. Stratejik bilinç yöneticilerin; sürekli değişen ve yenilenen sektör yapısı nedeni ile rakiplerinin ortaya koyduğu stratejilerin ve bu stratejilere karşı işletmeyi daha verimli olmasını sağlayacak yeni stratejiler belirlemenin far- kında olmalarını ifade eder.

Strateji Uygulayıcılarının Seçimi

Catering işletmelerinde stratejik yönetimin başarı elde edebilmesi için üst yönetim stratejik düşünmeli, stratejik planlama yapmalı ve bu şekilde faaliyetlerin gerekliliğinin bilincinde olmalıdır. Bu nedenle “Stratejik Yönetim Ekibi” oluşturulur. Bu ekip bir lider ve üst yöneticilerden oluşmalıdır. Bununla birlikte strateji uygulayıcılarının görevli olduğu orta ve alt strateji uygulama ve denetimi sağlamak için çalışma ekipleri oluşturulmalıdır.

Strateji uygulayıcılarının, stratejik faaliyetlerden sorumlu, yönetim süreci ile ilgili çalışmaları başlatan ve sürecin her aşamasında yer alan görevlilerdir. Stratejistler yöneticilerden veya kurum içinde veya dışında görev alan uzman kişilerden oluşur.

BÖLÜM XII

İNSAN KAYNAKLARI

Arş. Gör. Gaye KIZILCALIOĞLU • T.C. Antalya AKEV Üniversitesi
Sanat Tasarım Fakültesi • Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
gayepazar@hotmail.com

Giriş

İnsan kaynakları yönetimi, organizasyon içindeki insanların istenilen sonuçlara ulaşmak adına yönlendirilmesidir. İnsan kaynaklarını, en alt kademeden en üst kademeye kadar olan örgütün beşerî varlıkları oluşturmaktadır. Örgüt içindeki insanlar ve onların ihtiyaçları birbirinden farklı ve karmaşıktır. İnsan kaynakları, örgüt içindeki her iş görenin bilgi, beceri, yaratıcılık, değerleri, tutumu ve inançlarını kapsamaktadır. İnsan kaynaklarının yönetimi, organizasyon içindeki insanların istekleri ile işletmenin stratejik ve finansal ihtiyaçları arasında denge kurmaya yardımcı olmaktadır. İnsanlar, örgüt içerisinde amaçlara ulaşmak için bireysel ya da kolektif olarak kendi yetenekleri ve bilgileri doğrultusunda yönlendirilmektedir.

İnsan Kaynakları Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Personel Yönetimi Enstitüsü 1946'da kurulduğunda amacı, yalnızca iş gücü ihtiyacını karşılamaktan ibaretti. 1950 itibarıyla iş sağlığı ve iş güvenliğine yönelik yasalar ortaya çıkmaya başladı. İnsanlar, tekstil atölyelerinde, çelik ve otomobil fabri-

kalarında ya da demir yollarında çalışıyorlardı. İş için kendi fiziksel güçlerini ve zamanlarını kullanırlardı. 1960 ve 1970 arasında işletme yöneticileri daha çok personel ile yüksek bürokrasiye dayalı çalışmaya eğilimlilerdi. İnsan kaynakları yönetimi olarak, bordroyu işleme, doğum günü hediyesi gönderme gibi stratejik rolün çok daha gerisinde idari bir rol üstlenmişlerdi. 70'ler ve 80'lerde personel yönetimi, işletmenin amaçlarına yönelik olmaktan daha çok işlerin kusursuz işlemesine yönelikti. Yönetici ve işgücü arasındaki ilişkiler korkuya dayalıydı ve merkezinde statükoyu korumak vardı. Bu nedenle yakın geçmişe kadar müşteriler, ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekmekteydi. Günümüzde ise bir örgütün odak noktası müşterinin ihtiyaçlarıdır. 20. yüzyıldan önce endüstride işgören ihtiyaçları ikinci plandayken 21. yüzyılın başlarında yönetici ve iş gücü arasındaki ilişkiler uyumlu hâle gelmiş, işgören ihtiyaçlarına olan ilgi, kayda değer bir şekilde artış göstermiştir. Ayrıca günümüzde iş için fiziksel güç ve çok fazla zaman harcamanın yerini eşsiz bilgi ve beceriyle donatılmış olan çalışanlar devralmıştır. Yıllar içerisinde insan kaynakları yönetimi; işe alma, eğitim verme, iyileştirme, güvenli bir çalışma ortamı yaratma gibi yönetim faaliyetleri ile tanımlanmaya başlamıştır.

İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi

Günümüzde globalleşme etkisiyle işletmeler sıkı rekabet koşullarıyla karşı karşıyadır. İşletme çevresine uyum sağlayabilmek için her geçen gün kendini yenilemeli, dinamik olmalıdır. Rakipler zaman zaman birbirlerini izlerler ve birbirlerinin teknolojilerini, üretim süreçlerini veya ürünlerinin aynısını yapabilirler. İşte, tam bu noktada insan kaynakları bir işletme için ayrıcalık yaratabilmektedir. İş gücünün taklit edilemez özelliği işletmeler için rekabet avantajı sağlamaktadır. Etkili bir insan kaynakları yönetimi doğru ve iyi insanların örgütte kalmalarını sağlayarak hedeflere ulaşmada kritik bir rol oynamaktadır. Böylelikle işgören devir hızı düşer ve böylece yeni işgören bulma maliyetinin ve eski işgörenin negatif söylemlerde bulunarak örgüt için kötü reklam yapılmasının önüne geçilebilir. Farklı insanları grup hâlinde iş yapmaya teşvik edici özelliği ile çalışanlar arasında bağlılık oluşturmaktadır. Toplumsal olarak düşünüldüğünde ise iyi bir insan kaynakları yönetimi ile üretkenlik arttırılabilir. Böylece maliyetlerin azalması ve kıt kaynaklardan daha az kullanma gibi örgüt içinde istenilen sonuçlar doğurmaktadır.

İnsan Kaynakları Yönetiminin İşlevleri

İnsan Kaynaklarının Planlanması

Planlama, örgütte yer alan işler için görev ve sorumlulukların tanımlanması ve düzenlemesi sürecidir. İşler, çeşitli görev ve sorumluluklardan oluşmaktadır. Her iş için gerekli olan bilgi birikimi ve beceriler diğerlerinden farklıdır. Bu nedenle işletmeler için bu iş analizlerinin tanımı açık ve net olmalıdır. Planlama örgütün gelecekte kendisini görmek istediği yere ulaşmasında katkıda bulunacak iş gücünün bulunması, örgütte kalması için motive edilmesi ve gelecekte boşalacak kadroların önceden tespit edilerek işgören seçimini kolaylaştırmasını kapsamaktadır. İyi bir planlama daha az işgören ile daha çok iş yapılmasını mümkün kılmaktadır. Aynı zamanda işgörenin hangi motivasyon faktörüyle güdüldüğü bilmek, iş tatminini sağlarken iş stresini azaltacaktır.

İşe alma, işe uygun nitelikli kişinin örgütte boş olan pozisyonu doldurmak için yapılmaktadır. Kişinin örgütün hedeflerini gerçekleştirebilecek kişi olması son derece önemlidir. Bu nedenle işgören bulma ve seçme konusunda en önemli kriter, işin gereklerinin tanımlanmasıdır. Planlamada iş tanımı detaylı bir şekilde hazırlanmalıdır.

İş Analizi ve İş Tanımları

İş analizi, adım adım örgütte işin yapılması için gerekli olan bilgi, beceri, görev ve sorumlulukların tayin edilmesidir. İşgörenin fiziksel ve fikişel görevleri nedir, iş ne zaman ve nerede yapılacaktır, iş neden ve nasıl yapılmalıdır, bu işin yapılması için gereklilikler nelerdir gibi soruların cevapları iş analizi sürecinde verilmektedir.

İş analizini her gün yaptıkları işle ilgili birçok bilgiye sahip oldukları için işgörenin bizzat kendisi yapabilir. Bunun yanı sıra yöneticiler ve iş analistleri de iş analizini yapmaktadırlar. Yöneticiler, işgören takibini yaparken aksaklıkların en çok nerede ve neden kaynaklandığını görmektedirler. İş analistleri ise iş analizini profesyonel olarak yapan kişilerdir.

İş Analizi Teknikleri

İş analizinde işgören ile yapılan iş tanımını oluşturma sürecinde, bu tanımlı yapılabilecek işgörene başvurulması son derece önemlidir. Örgütler için daha az maliyetli olan bu yöntemin sakıncası ise kişinin kendi yaptığı işi daha önemli göstermek adına zorluklarını ön plana çıkarması sayılabilir.

Anket Tekniği

İş analizinde anket tekniği, işgörene işe yönelik birtakım kapsamlı soru formunun dağıtılıp açık ya da kapalı uçlu sorulara kendilerine göre cevap vermeleri istenir. Bu yöntemi iş analistinin kendisinin uygulaması daha etkin olabilir. Bu yöntem anlaşılabilen bir soruda müdahale etme şansı tanır. Ayrıca eğer örgüt koşullarında işgörene ulaşmak zor ise anketler, posta ya da e-posta aracılığıyla ilgili kişiye gönderilebilir. Toplanan tüm veriler iş analisti tarafından değerlendirilir. Maliyetinin düşük olması ve nispeten daha çok kişiye ulaşması açısından tercih edilen bir yöntem olmasına rağmen kişilerin doğru yanıtları vermemesi ya da kendisinin doldurmaması gibi sakıncaları da bulunmaktadır.

Gözlem Tekniği

İş analizinde gözlem tekniği, herhangi bir işin oluşumu boyunca izlediği tüm süreçlerin bir iş analisti tarafından gözlenmesidir. Gelişen teknoloji ile bu gözlemler süreci doğrudan yapılabileceği gibi kamera aracılığıyla da yapılabilmektedir. Tekniğin dezavantajlarını, gözlem yapmayı mümkün kılan işler için kullanılabilmesi ve zaman alıcı olması oluşturmaktadır. Ayrıca gözlendiğini bilen işgörenin davranışlarını pozitif yönde değiştirmesi de analize gölge düşürebilir. Dahası davranışlara yoğunlaşan bu yöntem sürecin önemini göz ardı etmektedir.

Görüşme Tekniği

Görüşme tekniğinde iş analistleri, istenilen bilgilere ulaşmak için hem işgörene hem de o işgörenle ilgili yöneticiye işle ilgili hazırladığı soruları sorar ve onlardan bu sorulara cevap vermelerini ister. Cevaplar sonucunda değerlendirme yapılmaktadır.

BÖLÜM XIII

OKUL MUTFAK VE KAFETERYALARINDA CATERING UYGULAMALARI

Diyetisyen Arzu UZUN • T.C. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi • Beslenme ve Diyetetik Bölümü
arzuuzun@mamabus.com.tr

Giriş

Sağlık, insan yaşamının sürdürülebilirliği ve yaşam kalitesinin artırılması ve korunabilmesi için gerekli olan temel bir ihtiyaçtır. İnsan sağlığını etkileyen en önemli unsurlardan biri, uygulanmakta olan beslenme alışkanlıklarıdır. Sağlıklı ve kaliteli bir yaşam için sağlıklı beslenme alışkanlıklarının adapte edilip sürdürülebilmesi, özellikle çocuklarımız için oldukça büyük bir önem taşımaktadır. Okul öncesi ve okul çağı çocuklarında sağlıklı alışkanlıkların temelini atmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak açısından, sağlıklı besinlerin tercihi ve uzun vadede sağlığı olumsuz yönde etkileyebilecek besin gruplarının kısıtlanmasında fayda olacaktır. Özellikle erken çocukluk döneminde uygulanmaya başlanan yeme alışkanlıkları, kişinin hayat boyu sürdüreceği beslenme davranışlarını belirler. Doğru beslenme davranışlarının adapte edilebilmesi için ev haricindeki en etkili kurum, okuldur. Bu nedenle okulun birlikte çalışmakta olduğu yemek şirketi ve yemek şirketi tarafından çocuklara sunulan yemek hizmetinin kalitesi ve büyüme ve gelişmelerini destekleyecek besin çeşitleri seçiminin önemi çok büyüktür.

Çocuklara ve gençlere doğru beslenme alışkanlıkları kazandırabilme konusunda en etkili iki kurum, ev ve okuldur. Öğrencilerin aileleri haricinde en çok vakit geçirdikleri yer, eğitim kurumlarıdır. Besin tercihleri ve fiziksel aktivite gibi alışkanlıkların temelinin atıldığı erken çocukluk dönemi, sağlıklı bir yaşam tarzı oluşumunda büyük bir önem taşımaktadır.

Eve alınacak yiyeceklerin tercihi ve onları hazırlama aşamasında kullanılan teknikler ve pişirme yöntemleri, ailelerin tercihi doğrultusunda ilerler. Ev dışında ise eğitim kurumlarında sunulan yemek hizmetleri konusunda okulun anlaşmalı olduğu catering şirketi önemlidir. Öğrencilere yönelik okul mutfaklarında sunulan bir hizmette, gıda güvenliğinden besin çeşitliliğine kadar birlikte çalışılan tedarikçi zincirlerinin kalitesinden servis sırasında sunulan yiyeceklerin benmari sıcaklıklarına kadar her alanda özen gösterilmesi gerekir. Bir yemek şirketinin ham madde temininden, öğün planlama, hazırlama ve sunum aşamasına kadar sorumlu olduğu çok fazla nokta vardır. Tüm bu noktaları kusursuz ve güvenilir bir şekilde tamamlayabilmek için birden fazla departman birlikte çalışmakta olup ekip koordinasyonu sonucunda hedeflenen kaliteli ve sağlıklı bir yemek hizmeti, eğitim kurumlarına sunulabilmektedir.

Okulun anlaşma sağlamış olduğu catering şirketi tarafından sunulan yemek hizmeti, yerinde üretim ve taşıma hizmeti olarak ikiye ayrılır.

Mutfak koşulları üretim yapmaya müsait olan okullarda gerekli demirbaş ve malzeme teminatından sonra yemek hizmeti alacak kişi sayısına uygun yemek üretimine başlanır. Belirli aralıklarla, uyulması gereken talimatlar ışığında yerinde üretim yapan projelerde catering şirketinin kendi kalite ve güvence uzmanları tarafından kontroller yapılır. Mutfak dizaynı ve konum açısından uygunluk gösteren okullar, taşıma servisi alacak okullar için üretim yapar.

Yemek şirketi ve henüz yapım aşamasında olan okullar arasında sağlanan anlaşma sonucu, catering şirketinde görev alan ilgili kişiler tarafından mutfak planlama aşamasında kontroller yapılır. Yemek üretimi için gerekli olan değişiklikler durumunda mutfak planlamasına eklemeler veya düzeltmeler yapılabilir.

Öğrencilere Yönelik Menü Planlaması ve Sunumu Sırasında Dikkat Edilen Konular

Okullara sunulan yemek hizmetleri aşamasında en önemli ve kritik noktalardan biri, menü planlamasıdır. Tüm ilgili birimlerin bilimsel kaynaklara dayanan veriler

doğrultusunda, öğrencilerin ihtiyaç duyduğu besin grupları ve miktarlarına uygun bir menünün oluşumunda sorumludur. Catering şirketinde görev alan bir diyetisyen ve diğer ilgili kişiler tarafından menü hazırlığı sırasında başta öğrencilerin günlük besin ve kalori ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması gerektiği ve onların büyüme ve gelişmelerini olumlu yönde etkileyecek öğün tercihlerinin yapılması önemli gerekçeler arasında yer almaktadır.

Menü planlaması aşamasında başta öğrencilerin günlük besin ve kalori ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması gerektiği ve onların büyüme ve gelişmelerini olumlu yönde etkileyecek öğün tercihlerin yapılması önemli ve hassas bir gerekliliktir. Menü planlaması aşamasında her besin grubundan besin öğelerinin gerekli aralıklarla öğünleri oluşturması önemlidir. Eğitim kurumlarına hizmet veren catering şirketleri anasınıfı, ilkokul, ortaokul ve lise öğrencilerinin besin ve kalori ihtiyaçlarına göre bir menü planlaması gerçekleştirmelidir. Kahvaltı, öğle ikindi öğünlerinin kendi içlerinde ve birbirleriyle uyumunu sağlamak ve tüm öğünlerde besin çeşitliliğinin olması, planlama aşamasında en çok dikkat edilen konular arasında yer almaktadır.

Dört besin grubunda yer alan besinlerin, öğünlerde yeterli ve dengeli tüketimini sağlayacak bir planlama yapılması gerekmektedir. Et, yumurta, kuru baklagil grubu, süt ve süt ürünleri grubu, ekmek ve tahıl grubu, sebze ve meyve grubu ve ayrıca yağ ve şekerler grubundan oluşan öğünler planlanmaktadır. Öğrencilerde yeterli ve dengeli beslenmenin sağlanabilmesi için temel besin gruplarında yer alan besinlerin her gün yeterli miktarlarda tüketilmesi gerekmektedir. Bu gruplarda yer alan farklı besinlerin çeşitliliğini arttırarak çocuklar tek çeşit beslenmenin olumsuz etkilerinden uzak tutulmuş olacaktır.

Planlama sırasında farklı besin gruplarında bulunan çeşitli besin öğelerinin dengesi sağlanmalıdır. Protein, karbonhidrat, yağ, vitamin ve mineral bakımından zengin ve birbirleriyle uyumlu öğünler planlanmalıdır. Kız ve erkek çocuklarının yaş aralıklarına uygun günlük ve öğün içerisinde enerji ihtiyaçlarını karşılayacak besin planlamasının uygulanması gerekir.

Enerji bakımından yüksek ve vitamin ve mineral içeriği açısından zayıf yiyeceklerin kısıtlanması menü planlaması sırasında dikkat edilmesi gereken önemli hususlardan biridir. Catering şirketleri tarafından hazırlanan menülerde bulunan yiyeceklerin hazır paket ürün olmaması ve sıfırdan hazırlanan taze ürünlerden oluşması oldukça önemli bir konudur. Menülerin kalori ve porsiyon ayarlamalarının çocuk ve

BÖLÜM XIV

HASTANELERDE

CATERING UYGULAMALARI

Arş. Gör. Merve ÖZTAĞ • T.C. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi • Beslenme ve Diyetetik Bölümü
merve.oztag@yeniyuzyil.edu.tr

Giriş

Beslenme, yaşamın sürdürülmesi, vücudun işleyişini sürdürmesi için gereksinim duyduğu besin öğelerinin besinler aracılığı ile vücuda alınması, sindirimi, emilimi ve metabolize edilerek kullanımını içeren temel bir yaşamsal gereksinimdir. Bireylerin sağlığının korunması, yaşam boyu sağlık kalitesinin sürdürülmesi, hastalığın gelişiminin önlenmesi, oluşmuş olan hastalığın tedavisinin daha verimli ve başarılı olabilmesi için yeterli ve dengeli beslenme elzemdir. Yeterli beslenme, bireylerin vücudu için gerekli olan enerji ve tüm besin öğelerinden gerektirdiği kadar tüketmesidir. Dengeli beslenme ise gereksinim duyulan enerji ve besin öğelerinin miktar ve uyum olarak gün içine ve öğünlere uygun biçimde dağıtılarak tüketilmesidir.

Toplu beslenme, bireylerin kendi evleri dışında yemek hizmetini bir arada veren kurumlar tarafından hazırlanan ve sunulan yemekler ile beslenmesi şeklinde tanımlanır.

Toplu beslenme, insanların ev dışında bir arada bu hizmeti veren kuruluşlar tarafından sunulan yiyecek veya yemeklerle beslenmesi olarak tanımlanmakta ve bu hizmeti veren kuruluşlar da “toplu beslenme” yapılan kuruluşlar veya “toplu beslenme sistemleri” olarak adlandırılmaktadır.

Toplu Beslenme Sistemlerinin amaçları;

- Her yaştan ve kesimden bireylerin ve hastaların faydalanma 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 zehirlenmeleri vb.) nedeniyle büyük önem taşımaktadır.

Toplu Beslenme (Catering) Sisteminin Hastanede Yatan Hastalar İçin Önemi

Toplu beslenme kapsamında sunulan kaliteli besinlerin, sıvıların ve beslenme bakımının sağlanması bir hastanedeki terapötik bakımın önemli bir parçasıdır. Hastanede yatan hastaların günlük enerji ve besin öğeleri gereksinimlerinin sağlanması iyileşme sürecine katkıda bulunur. Bu sayede de hastaların hastanede kalış süreleri ve hem hastanede kaldığı sürede hem de hastaneden çıkış yaptıktan sonraki dönemdeki iyileşme süresi kısalmış olur. Hastanede catering hizmetleri hem personel hizmetleri hem de tedavi sürecine katkıda bulunan tıbbi hizmetler niteliğindedir. Yapılan çalışmalara ve elde edilen bulgulara göre catering hizmetlerinin klinik bir fonksiyonu olduğu kanısına varılmıştır.

Hastanede yatan hastalar göz önünde bulundurulduğunda beslenme açısından en büyük sorunun malnütrisyon olduğu görülmektedir. Malnütrisyon ise bir veya daha çok besin ve besin öğesinin eksik veya dengesiz alınması sonucu ortaya çıkan patolojik bir durum olarak tanımlanabilir. Malnütrisyon; yara iyileşmesinde bozulmaya, immun sistemin baskılanmasına, çizgili kas kitlesinde azalmaya, bağırsak mukozasında atrofiye, yaygın ödem gelişimine, zihinsel fonksiyonlarda gerilemeye ve genel olarak fonksiyonel kapasitelerde düşüşe neden olmaktadır. Bu durum mortalite ve morbiditede artışa, hastane yatış süresinde ve hastane maliyetlerinde artmaya yol açmaktadır. Malnütrisyon durumundaki bir hastanın medikal tedaviye cevabı ve hastalık prognozu kötü olacağından dolayı klinikte istenmeyen ve önlenmeye çalışılan en önemli sorunlardan biridir. Hastanede yatan hastalarda gerçekleşen malnütrisyon nedenleri ise şöyle sıralanabilir:

- İştah kaybına neden olan medikal tedaviler (kemoterapi vs.)
- Yoğun katabolizma durumunun olduğu hastalıklara sahip olma
- Besin ögesi gereksinimlerinin yanlış veya eksik hesaplanmış ve planlanmış olması
- Toplu beslenme (catering) kapsamındaki yanlışlıklar

Malnütrisyon genelde yetersiz beslenme ve ciddi kilo kayıpları şeklinde düşünülse de günümüzde yaygın bir sorun olan obezite de aşırı besin alımına bağlı olarak görülen dengesiz beslenme yani malnütrisyon çeşididir. Günümüzde yaygınlığı ve görülme sıklığı giderek artan obezite birçok kronik hastalığa sebep olmaktadır ve Beden Kitle İndeksi (BKI) 30 kg/m^2 olan bireyler obez sınıfında yer almaktadır. Özellikle kardiyovasküler hastalıklar, tip 2 diyabet, hipertansiyon ve kanser gibi hastalıkların görülme sıklığı obez olan bireylerde fazladır. Bu nedenle hastanede yatan hastalarda ağırlık taraması yapılırken obez olan hastalar da dikkate alınmalıdır. Yetersiz beslenen hastalarda olduğu gibi obez hastalarda da enerji, karbonhidrat, protein ve yağ gibi makronütrientler ve vitamin ve mineral gibi mikronütrientlerin de bireylerin günlük gereksinimlerine, antropometrik ölçümlerine ve biyokimyasal bulgularına göre diyetisyen tarafından hesaplanarak oluşturulan menünün hastane mutfağına iletilmesi gerekmektedir. Yoğun katabolizma durumu bulunmayan hastalar için hastaya uygun ölçüde kalori kısıtlamasına gidilerek hastanede yattığı ve hastane yemeklerinden yararlandığı süre boyunca kilo kontrolünün sağlanması hedeflenmelidir.

Hastanelerde Catering Sisteminin Amaçları ve Esasları

Hastanelerde catering sisteminin amaçları:

1. Hastane personelinin ve hastanede yatan hastaların günlük yemek gereksinimlerini beslenme bilimi ilke ve kuralları doğrultusunda sağlamak,
2. Yeterli ve dengeli beslenmelerini sağlayarak personel verimliliğini artırmak,
3. Yatan hastaların, hastalık koşullarına ve önerilen tıbbi tedavi şekline uygun bir biçimde beslenmelerini sağlamak,
4. Tıbbi beslenme tedavisi yoluyla hastaların doğrudan tedavi edilmesini sağlamak, hastalara kendi kendilerine bakımı ve dengeli beslenmeleri için gerekli bilgiyi vermek ve hastaların bu bilgiyi günlük yaşamlarında uygulama biçimini göstermek,

BÖLÜM XV

TURİZMDE CATERING

UYGULAMALARI

Dr. Öğr. Üyesi Gül YILMAZ • T.C.İstanbul Arel Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu • Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü
gulaltan19@hotmail.com

Giriş

Yiyecek-içecek ihtiyacı; insanoğlunun varoluşundan itibaren önemli yaşamsal bir ihtiyacdır. Bu ihtiyacın karşılanması için ilk çağlardan itibaren avcılık, ekip biçme faaliyetleri insanın yaşamının bir parçası hâline gelmiştir. Çeşitli pişirme teknikleri geliştirmiştir. Günümüzde de yeme içme faaliyetleri ile ilgili eğitimler de artış olmuş üniversitelerin gastronomi ve aşçılık bölümlerinin sayısında artış olmuştur.

Turizm de yirminci yüzyıldan itibaren insanlar için bir hak hâline gelmiştir. Sıcak savaşların yerini soğuk savaşların alması, teknolojinin ilerlemesi, yıllık izinlerin çalışan insanlar için uzun süreye yayılması, kadınların çalışma hayatına katılması, sınırların kaldırılması, ulaşım araçlarında gelişmelerin artması zaman ve hız kavramının insanlar için önem kazanması, vize işlemlerinde ve yasal düzenlemelerde değişiklik vb. gibi nedenlerden dolayı her geçen gün turizm, seyahat olayına olan ilgi artmaktadır.

Endüstrinin gelişmesi ile birlikte yeme içme faaliyetlerinde de yenilikler artmıştır. Turizm işletmeleri içerisinde konaklamanın yanı sıra yeme içme faaliyetinin ayrıca önemi artmıştır. İnsanların evleri dışında yemek yeme, eğlenme ve hem yemek yeme hem eğlenme amaçlı toplanmaları ve mutlu günlerini organize etmeleri gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Bu durumda organizasyonu yapacak firmalar da ihtiyaç

doğmuştur ve “catering” firmaları oluşan ihtiyaç üzerine ortaya çıkmıştır. Bu firmaların yaptıkları işin insan sağlığını ilgilendiren temizlik, hijyen, mikropların her ortamdan ve her unsurdan bulaşma olasılığını da göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Özellikle gıda üzerine yapılan bu hizmette zehirlenme olayları da olabileceğinden özel dikkat ve önem gösterilmeli, devlet kurumları tarafından da denetlenmelidirler.

Ağırlama endüstrisi olarak ticari faaliyette bulunan konaklama ve yiyecek-içecek işletmeleri gün geçtikçe hem ülkemizde hem de dünyada önem kazanmaktadır. Oteller konaklama ve yiyecek-içecek ihtiyaçlarının karşılanmasında en fazla rol oynayan turizm işletmeleri olarak öne çıkmaktadır. Özellikle davet ve çeşitli organizasyonlarda kalabalık gruplara hitap edebildiğinden en çok talep gören işletmeler olarak da anılırlar. Otel işletmelerinde düğün, nişan, çeşitli kutlamalar, doğum günü kutlamaları, resmi toplantılar, iş yemekleri, kongre organizasyonları vb gibi organizasyonlar **Banqueting** (Banket) Ziyafet organizasyonu olarak değerlendirilip; Yiyecek içecek bölümüne bağlı olarak faaliyet gösterirler. Bu çalışmada turizm işletmeleri içerisinde yer alan otellerde banket uygulamalarının nasıl yapıldığı konusuna değinilmiştir.

Turizm ve Catering Kavramı

Öznesi insan unsuruna dayalı olan turizm; insanların fiziksel ve duygusal ihtiyaçlarının tatminin de önemli rol oynar. Ayrıca ülkelerin ekonomilerinde görünmez bir fabrika ve bacasız endüstri olarak görev alır. Turizm, gerek insanlar üzerinde gerekse ülkelerin iç ve dış turizminde aktif rol alır. Bu durumda “turizm” terimi 1980’li yıllarda AIENT (Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Birliği) tarafından “insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatleri ve buralardaki, genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür” şeklinde tanımlanmıştır.

Turizm olayı yirmi dört saati aşarak ve bir gece konaklayarak yapılan geçici konaklama ve seyahatten oluşmaktadır. Kişinin fiziksel ve psikolojik ihtiyaçları karşılanarak nitelikli tüketim olay ve ilişkilerini kapsamaktadır. Bu amaçla turizm olayına katılan kişiler yani turizm olayının öznesini oluşturanlar turist olarak değerlendirilmektedirler. ”Turist; sürekli yerleşme amacı olmaksızın inanç, ailevi ilişki, sağlık, eğlenme ve dinlenme veya boş zamanlarını değerlendirme gibi ticari kazanca yönelik olmayan nedenlerle seyahat eden insandır.”

Seyahat olayına katılan insanlar aynı ülke içinde turizm olayını gerçekleştirdikleri gibi bulundukları ülkenin dışına bir başka ülkeye de seyahat ederek turizm olayını gerçekleştirebilirler. Bu durumda “yabancı turist” olarak isimlendirilirler. Gerek kendi ülkelerinde gerekse başka ülkelere seyahat ederek turizm olayına katılan insanlar gittikleri yerlerde turizm işletmelerinden yararlanırlar. Bu tür işletmeler turizmde “turizm işletmeleri” olarak anılırlar.

Turizm işletmeleri yıldızlı ve yıldızsız faaliyet gösterirler. Turizm işletmeleri, geçici bir süre için yer değiştirme olayının doğurduğu seyahat ve konaklama gereksinimlerinin ve buna bağlı diğer gereksinimlerin tatminine yarayan mal ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlamasını sağlayan ekonomik birimler olarak tanımlanabilir. Turizm işletmeleri; Konaklama ve Yeme İçme İşletmeleri, Seyahat İşletmeleri ve Diğer İşletmeler olarak üç ana grupta toplanmaktadır. Konaklama ve Yeme İçme İşletmeleri grubuna oteller(tek yıldızdan beş yıldıza kadar sınıflandırılan oteller), moteller, tatil köyleri, apart hoteller, hosteller, butik oteller, otellerin içinde yer alan restoran’lar ve otel dışında faaliyet gösteren restoranlar bu gruba girerler. Seyahat olayına katılmada kişilere yardımcı olan paket turları organize eden Seyahat işletmelerinin içerisine de seyahat acentaları ve tur operatörleri girerler. Diğer işletmeler olarak café, bar, lokantalar, hediyelik eşya satan vb işletmeler turizme katkı sağlayan işletmelerdir.

Son yıllarda turizmin içerisinde yer alan yiyecek-içecek faaliyetleri çeşitli firmalarca ziyafet organizasyonları halinde organize edilerek köken olarak yabancı bir sözcük olan “catering” olarak sunulmaya başlandı. “Catering”, Türk Dil Kurumu Yabancı Kelimeler Kurulunun önerdiği Türkçe karşılık “yemek hizmeti”dir. Bu hizmeti sunan işletmeler de “catering işletmeleri” olarak adlandırılmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri’nde, Birinci Dünya Savaşı sonrasında ortaya çıktığı kabul edilen hazır yemek (catering), günümüzde küreselleşmenin sonucu olarak tüm dünyada Amerikan kökenli yiyeceklerin tüketimi olarak adlandırılmakta ve gün geçtikçe büyüyen bir sektör haline gelmektedir. Dünyada son yıllarda catering (hazır yemek) oldukça geniş ürün yelpazesiyle tüketicilerin çok fazla tercih ettiği bir teknolojidir. Catering, okunduğu gibi yabancı kökenli olup İngilizcede “hazır yemek tedariği” anlamına gelmektedir. Catering bir gıda saklama prosesi değil, farklı saklama ve işleme tekniklerinin beraber uygulandığı bir gıda teknolojisidir.

Günümüzde yoğun çalışma hayatı ve zamanın kısıtlı olması nedeniyle çeşitli kokteyl organizasyonları, yeni doğan bebeğe hoş geldin partileri, evlilik yıl dönümü kutlamaları, doğum günü organizasyonları, işletme, okul, tesis açılış organizasyon-

BÖLÜM XVI

UÇAK İÇİ HİZMETLERİNDE CATERING UYGULAMALARI

Öğr. Gör. Meryem Merve BEYKOZ

T.C. İstanbul Gedik Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Aşçılık Bölümü • mm_gunner@hotmail.com

Giriş

Hizmet sunulan sektör fark etmeksizin, toplu yemek üretimi özel bir iltimas ve çalışma gerektirmektedir. Gerek hijyen, gerek kalite, gerekse lezzet bakımından en üst seviyede hizmet beklenen bu sektörde, özellikle uçak içi ikramlarda, havacılığın zor koşulları da ele alındığında, çok daha katı kurallarla yapılan üretim ve sunum konusundaki disiplinli tavır, uygulanan birçok prosedürün sonucudur. Bu çalışma, uçak içi ikram, in-flight catering ya da hava yolu ikram hizmetleri gibi farklı isimlerle adlandırılan uçak içi catering hizmetlerinin işleyişine dair bir çalışmadır.

Havacılık Tarihi

Havacılık terimi bugün genellikle sivil ve askerî uçakları ve uçuşları kapsasa da tarihî süreçte katettiği süreç göz önünde bulundurulduğunda bundan çok daha fazlası olduğunu söylemek mümkündür. İnsanoğlu binlerce yıl boyunca bu konudaki merakını canlı tutmuş ve bu merakın günümüze ulaşan en eski yansıması MÖ 2400-3000 yılları arasında Babil efsanelerinde geçen “Uçan makineyi kullanmak büyük bir ayrıcalık ve şereftir!” sözü olmuştur. İlerleyen zamanda ise Eski Mısır hiyerogliflerinde rastlanan uçuşa dair öyküler, Antik Yunan’da ve Hinduların gizli metinlerinde rast-

lanılan hikaye ve çalışmalar hep bu merakın ürünüdür. 1010 yılında Türkistan'ın Nişabur kentinde İmam İsmail Cevheri planörü andıran bir araçla yaptığı uçuş denemesinde canını vermiş, aynı yıl İngiltere'deki Malmesbury manastırında genç bir keşiş olan Eilmer yaklaşık otuz metre kareyi bulan, omuzlarına bağlanan iki kanat ve ayaklarında daha küçük kanatçıklarla manastırın kulesinden atlayarak yalnızca 15 saniye süren havada kalışına iki bacağı kırarak bir bedel ödemişti.

13. yüzyıla gelindiğinde Opus Majus (Büyük Çalışma) adlı, İngiliz din adamı Roger Bacon tarafından yazılan eserde uçuş teorileri hakkında bilgiler görüyoruz. Leonardo da Vinci 1505 yılında insanın uçuşuna dair ayrıntılı bilgiler vermiş ve günümüzde kullanılan helikopterlerin temel kavramlarını da içeren birçok makine tasarımı yapmıştır. 1648 yıllarında kadar Vinci tarafından yapılmış, bu konudaki birçok çizim ve çalışma bugüne dek ulaşmıştır.

Dünyanın her yerinde olduğu gibi Anadolu coğrafyasında da oldukça üzerinde çalışılmış bir konudur uçuş. 1632 yılında Galata Kulesi'nden başladığı uçuşuna Üsküdar Doğançılar Meydanı'nda son veren Hezarfen Ahmet Çelebi şüphesiz ki Türk havacılık tarihinin önemli yapı taşlarından biridir.

İlk kez başarılı uçuşlar gerçekleştiren balon, Fransız mucitleri olan Montgolfier Kardeşler tarafından 1783'te uçuşuruldu. 1898'de ise ilk kez havadan hafif motorlu bir geminin uçuşu Paris'te gerçekleştirildi. 1901'e gelindiğinde ise emekli bir Alman general olan Kont Ferdinand Von Zeppelin'in motorlu hava gemisi Almanya'da uçuşmaya başlamış ve zeplin adlı hava aracına isim babalığı yapmıştı. LZ 127 Graf ismindeki modeli 1929 yılında dünya turu için havalanması ve Ortadoğu yolu üzerinden Türkiye üzerinden geçmesiyle ülkemiz ilk kez Zeplinle tanışmış oldu. 1998 yılında Vehbi Koç tarafından satın alınan 'Airship Vehbi Koç' adlı Türkiye'nin ilk zeplini ise şiddetli lodos yüzünden iplerinin kopmasıyla Hezarfen Havaalanı'ndan kayboldu.

1902 yılına döndüğümüzde ise Amerika Birleşik Devletleri'nin Dayton kentinde, bisiklet yapımı ve onarımı üzerine bir dükkanları olan Orville Wright ve Wilbur Wright adlı iki kardeş, yaptıkları bir planörle birçok uçuş gerçekleştirmiş ve sonrasında bu planöre takılan motor ile 14 Aralık 1903 tarihinde ilk motorlu uçuşlarını gerçekleştirmişlerdir. Orville Wright ve Wilbur Wright bununla yetinmeyerek ilerideki yıllarda kırk dakikanın üzerinde havada kalan yeni modeller deneyerek devam ettiler ve 1907'den itibaren Avrupa'da çalışmalarını sürdürdüler.

1908 yılından I. Dünya Savaşı'na kadar olan süreçte ise üreticiler birbirleriyle hız, uçuş süresi ve havadaki yükselme konularında birbirleriyle mücadele ettiler. Özellikle 1910 yılı sonrası Avrupa havacılık konusunda önemli adımlar attı. I. Dünya Savaşı ise ilerleyen havacılık sistemleri ve büyük teknik gelişmeler sayesinde oluşturdukları filolar ile İngiltere, Almanya, Fransa ve Amerika Birleşik Devletleri'nin bu konudaki güç gösterilerine sahne oldu. 1919 Mayıs'ında Atlas Okyanus'u ilk kez geçilirken, 1919 güzünde ilk kez Avustralya ve İngiltere arasında uçuş gerçekleştirildi. 1927 Mayıs'ında hiç durmaksızın New York'tan Paris'e yapılan uçuş havacılıkta çok büyük bir gelişme sayıldı. Aynı yıl kurulan Pan American Airways 1991 yılındaki kapanışına kadar birçok ilke imza atmıştı. 1930'lara gelindiğinde artık uçaklar metal gövdelere sahipti. 1940'a yaklaşıldığında ise hava taşımacılığı artık sektör halini almıştı. O tarihlerde Amerikan hava yolu şirketleri yılda ortalama üç milyon yolcu taşımaktaydı. Türkiye'de ise 1933'te 5 uçaktan oluşan bir filo ile "Türk Hava Postaları" adlı kurum ile sivil hava taşımacılığı başlamıştır.

O dönemde, yolcu konforu ve taşımacılık güvenliği açısından uçuş görevlilerinin tamamı erkekti. İlk kadın görevlinin yer aldığı uçuş Boeing firmasının 15 Mayıs 1930 tarihli uçuşudur.

II. Dünya Savaşı'nın başladığı dönemde, Avrupa ülkeleri içindeki en güçlü hava kuvvetleri Almanlara ait idi. Savaşın zorluğu tüm dünyada teknolojik olarak ilerlemeye sebep olurken, sonraki yıllarda ise sivil havacılık önemli adımlar atmaya başladı.

7 Aralık 1944 tarihinde 52 ülkenin katılımıyla ABD'nin Chicago şehrinde Chicago Konvansiyonu toplanmış ve "*Uluslararası Sivil Havacılık Anlaşması*" imzalanmıştır.

52.000 kişiyi Atlas Okyanusu'nun iki kıyısı arasında taşıyan zeplinler ise o dönem için her ne kadar kullanışlı bir hava aracı olsa da, II. Dünya Savaşı sonrası, yeni yolcu uçaklarının geliştirilmesi ve de kaza ve kayıp olaylarının çoğalması sebebiyle 1950'leri göremeden üretimden kaldırıldı. Ancak hâlen ABD'de özel yapım ve reklam amaçlı kullanılan zeplinler satışa sunulmakta.

1960 yılında Sovyet Sosyalist Cumhuriyeti Birliği, kıtalararasında uçuş yapabilen ve 180 yolcu kapasiteli, en önemlisi 4 adet motoru olan yeni bir modeli üreterek hizmete soktu. Bunu 700 kişiyi aynı anda taşıyabilen AN-22 modeli takip etti. 60'ların sonlarına gelindiğinde Amerika Birleşik Devletleri hem yolcu hem de yük taşımacılığında pazarda oldukça önemli bir yere sahipti.

Douglas DC-9 ve Boeing-737 kısa pistlerden inip kalkabiliyordu, bu sayede hava taşımacılığı daha da yaygınlaşmıştı. 1970'te hizmete giren Boeing-747 Boeing'in ilk geniş gövdeli uçağıydı ve yolcu taşıma kapasitesi kuruluma göre 300 ile 490 arasında değişebiliyordu. DC-10'lar ise önceleri 300 daha sonraları 350 kişilik kapasiteye kadar çıkmışlardı. 1960'lar da Fransızların ve İngilizlerin yapımına ortak başladıkları, kapasitesi 100 yolcu olan ve saatteki hızı 1350 mil'e çıkabilen Concorde adlı jet uçak, 1976'da Paris' ten Bahreyn'e ve Londra'dan Rio de Janeiro'ya ilk uçuşlarını yapmış oldu.

Askeri uçakların yapımını hızlandıran ve geliştiren ise Kore Savaşı oldu. 1950 yılında geliştirilmeye başlanılan jet önleme ve jet bombardıman uçaklarını, Amerika Birleşik Devletleri'nin ürettiği F-111 avcı bombardıman uçakları takip etti. Savaş İngiltere'deki uçak endüstrisini de harekete geçirdi ve jet avcı bombardıman uçakları, jet ulaştırma ve eğitim uçakları üretimi ve dışsatımı hızla arttı.

Kore Savaşı, İngiltere'de de uçak endüstrisini harekete geçirdi. 1950'lerde, İngiltere birçok jet motoru, jet avcı bombardıman uçağı, jet ulaştırma ve eğitim uçağı üreterek büyük bir dışsatım kapasitesine ulaştı.

1961'de, SSCB'de düzenlenen hava gösterilerinde yeni bombardıman uçakları vitrine çıkmış oldu. Fransa'da ise Dassault firmasının ürettiği bombardıman uçakları nükleer silahlar için önemli bir araç oldu. Alman uçak endüstrisi de yeniden canlılık kazanmaya başlayarak jet yolcu uçağından dikine kalkış yapabilen askeri uçaklara kadar birçok farklı model üretti.

1976 yılında Concorde uçakları düzenli olarak sefere başladı. Airbus'ın A300 modeli ise 1981 yılının ekim ayında ilk uçuşunu gerçekleştirerek piyasaya çıkmış oldu. 1989 yılının Ağustos ayında Boeing 747-400 yolcu uçağıının durmaksızın Londra-Sidney seferini gerçekleştirmesi dönemin en büyük başarılarından.

Bugün artık uçak teknolojileri gerek askeri, gerek sivil anlamda çok büyük aşamalar kat etmiştir ve halen yeni teknolojilerle gelişmekte ve ilerlemektedir.

Uçak İçi İkramların Tarihsel Gelişimi

İlk uçaklar yolcu taşımacılığından ziyade askerî amaçlarla kullanılıyordu. Bu sebeple uçak içerisinde yemek servisi, pilotların, uçuş sırasında tüketmek için yanlarına aldıkları sandviç ve termoslarındaki sıcak çay ve kahvelerinden ibaretti. 1910'lu yıllarda zeplin içerisindeki yemek odaları ve şefler ilk uçuş ikramları sayılmaktadır. 1919 yılında ilk tarifeli sefer olarak kabul edilen İngiltere-Fransa uçuşunda ikram

BÖLÜM XVII

AR-GE VE İNOVASYON

Dr. Öğr. Üyesi İsmail Hakkı TEKİNER • T. C. İstanbul Gelişim Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu • Gastronomi Bölümü
ihtekiner@gelisim.edu.tr

Giriş

Hazır yemek yarı pişirilmiş, havası alınarak el değmeden paketlenmiş ve tüketiminden önce ısıtılarak ya da biraz pişirilerek sunulan ürünlerdir. Toplu beslenme sistemleri ve catering hizmeti veren kuruluşlar için hız, esneklik, sağlığa uygunluk, ürün kalitesi, maliyet, müşteri talepleri, lojistik ve rekabet üstünlüğü sağlayacak yenilikleri takip etmek ve uygulamak önemlidir. Özetle, toplu beslenme yemek üretme ve sunma hizmetinin catering ya da toplu yemek firmaları tarafından sağlandığı bir kavramdır.

Hazır yemek sektörünü tanımlamak için kullanılan terimlerin Fransızca'dan dilimize girdiği bilinmektedir. A la carte (alakart), Table d'hôte (tabildot) ve Bain-marie (benmari) örnek olarak verilebilir. Türkçe'ye "hazır yemek teknolojisi" olarak çevrilen "Catering" İngilizce kökenlidir. Günümüzde yemek fabrikası, toplu yemek üretimi ve endüstriyel yemek üretimi gibi kavramlarla özdeş olarak kullanılmaktadır.

Sektörün Türkiye ve AB'de Durumu

Endüstrileşme ile artan kentleşme catering hizmetlerinin hızlı gelişimini sağlamıştır. Bu sektör günümüzde genel gıda sektörü içerisinde önemli paya sahiptir.

Müşteri kitlesi sanayi kuruluşları, eğitim ve öğretim kurumları, hastaneler, si-lahlı kuvvetler, yaşlı bakım evleri, cezaevleri, kreş ve çocuk bakım evleridir. Türkiye'de Türkiye Yemek Sanayicileri Dernekleri Federasyonu (YESİDEF) verilerine

göre 2016 yılı itibariyle 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı ve Gıda ve Yem Kanununda belirtilen üretim koşullarını sağlayan 5 bini aşkın hazır yemek firması mevcuttur. Yaklaşık 7 milyonluk bir nüfusa hizmet veren sektörün Türkiye pazar büyüklüğü 6,5 milyar ABD\$ olup; 2023 yılına kadar 22 milyar ABD\$ büyüklüğe ulaşacağı öngörülmektedir.

Gün geçtikçe gelişen sektör yalnız toplu yemekle sınırlı kalmayıp; menü planlama, sağlıklı beslenme, satın alma, personel ve sağlığa uygunluk eğitimleri gibi başka çözümleri de müşterilerine sunmaktadır.

Aday ülke olduğumuz Avrupa Birliği (AB) sınırları içinde catering firmaları kamu kuruluşları, kreşler, okullar, üniversiteler, huzurevleri, hastaneler ve hapishanelere hizmet sunmaktadır. Gastronomi alanında işletmelerin %49'u catering firmalarıdır. Yıllık cirosu 24 milyar € olan sektör AB sınırları içindeki tüm kuruluşların %33'üne hizmet vermekte, 600 bin kişiyi istihdam etmekte, yılda 6 milyar öğün hazırlamakta ve günlük 67 milyon müşteriye hizmet vermektedir

Ulusal Ar-Ge ve İnovasyon Politikaları

Ulusal Bilim, Yenilik ve Teknolojisi Stratejisi 2011-2016 raporu Türkiye için ihtiyaç-odaklı Ar-Ge ve inovasyon faaliyetlerinde ivme kazanması gereken alanları savunma ve uzay ile 2010/101 no.lu BTYK kararı ile ülkemizin ekonomik ve sosyal çarklarını döndüren ve yaşam kalitesini belirleyen enerji, su ve gıda olarak belirlemiştir.

Ulusal Gıda Ar-Ge ve Yenilik Stratejisi Tarım ve Gıda 2023 Vizyonu “Bilime ve modern teknolojiye dayalı olarak, toplumun sağlıklı beslenmesini, gereksinimlerini yeterli nicelik ve nitelikte karşılayabilen, biyolojik çeşitliliğini koruyan ve toplumsal yarara dönüştürebilen, ekonomik, ekolojik ve sosyal açıdan sürdürülebilir, verimliliği artan tarım ve tarımsal sanayinin de katkısıyla, uluslararası alanda rekabet edebilen gelişmiş bir Türkiye” hedeflemiştir. Benzer şekilde, Türkiye Kamu Sağlık Araştırması toplu beslenme sistemleri ve catering hizmetlerinde halk sağlığını korumaya dönük güvenli gıda üretimi ve sağlıklı beslenme sağlayacak menülerin servis edilmesini” programına almıştır.

Türkiye’de Sektörün Ar-Ge ve İnovasyona Bakışı

Ar-Ge ve inovasyon bilim ve teknolojiye dayalı yeni fikir ve buluşlar, yeni ürün, yeni süreç, bilgi ve/veya hizmet üretilmesi konularında yürütülen çalışmalardır. Ulusal Gıda Ar-Ge ve Yenilik Stratejisi Türkiye’de faaliyet gösteren kamu ve özel Ar-Ge birimleri ve Araştırma Merkezleri arasında toplu beslenme sistemleri ve catering hizmetleri için özel bir organizasyon oluşturmamıştır. Ülke ekonomisinde önemli yeri olan sektör “Ar-Ge ve İnovasyon” amaçlı bir merkeze sahip değildir. Diğer taraftan, İngiltere’de Ulusal Toplu Yemek Endüstrisi Mükemmeliyet Merkezi 19 Eylül 2017 tarihinde Bristol kentinde açılmıştır.

Sektörünün Ar-Ge ve inovasyon hakkında algısının “farklı yemek ve menü tasarımlarıyla yeni lezzetler sunmak, kurumların ihtiyaçlarına yönelik mutfak donanımları denemeleri, tarif geliştirme, yazılı ve görsel içerik sağlamak, geleneksel pişirme ve hazırlama yöntemlerini geleceğin mutfaklarına adapte etmek, Dünya gastronomi eğilimlerini deneyimlemek ve uygulamak, pazar payı ve karlılığı arttıracak çalışmalar yapmak” olduğu görülmektedir. Ancak, sektörde önde gelen Türk firmalarına bakıldığında Ar-Ge ve inovasyon sürecinde yönetim tarzı, şirket politikası, Ar-Ge ekibi, sektöre göre farklılıklar, kaynak, zaman, bütçe, takip ve kontrol, planlama ile orta-uzun vadeli hedeflerin sektöre paylaşılması görülmektedir.

Sektörde Ar-Ge ve İnovasyon Alanları

Toplu beslenme sistemleri ve catering hizmetlerinde Ar-Ge ve inovasyon faaliyetleri ürün-hizmet, üretim, organizasyon-yönetim ve pazarlama olmak üzere başlıca dört kategori altında gerçekleştirilmektedir.

Ürün-hizmette yenilik özgün bir hizmet ya da ürün geliştirmektir.

Üretimde yenilik iş akışında verimlilik ve üretkenliği artıracak, atık oranlarını düşürecek, enerji ve iş gücünden tasarruf sağlayacak, hijyeni iyileştirecek, gıda güvenliği risklerini azaltacak ve servis hızını artıracak otomasyon, yeni ürün hazırlama yöntemleri ve sensör kontrollü pişirme ile lezzet artırıcı teknolojilere yatırım yapmaktır.

Organizasyon-yönetim alanında yenilikler kurum içi işbirliğinin geliştirmek ve güçlendirmek, yönetim becerileri, nitelikli personelin işe alımı, eğitimi ve motivasyonu, kariyer olanakları, sosyal haklarının sağlanması, çalışma ortamını iyileştirmek ve kurum içi rekabet kültürü yaratmaktır.

Pazarlamada yenilikler işletmeyi diğer rakiplerinden farklı kılan özelliklerini her türlü iletişim aracını etkin şekilde kullanarak paydaşları ve müşterilerine tanıtmaktır. Bu sebeple Ar-Ge ve inovasyon toplu beslenme sistemleri ve catering hizmetleri açısından itici güç olmaktadır.

Sektörde Ar-Ge ve İnovasyon

Catering hizmetlerinin Yaratıcılık (Creativity) ve İnovasyon (Innovation) kavramları birbirleriyle çok karıştırdıkları görülmektedir. Zaman (time), personel güçlendirme (empowerment), güven (trust) ve yapı (structure) yaratıcı ortamı tayin eden faktörlerdir. Bu durumda yaratıcı bir ortam inovasyonu yaratacaktır demek doğru değildir. Bir fikrin inovatif olması doğru zaman ve yerde süreçlere gerek duymaktadır. Örneğin mutfağınızda pişireceğiniz yemekte kendi açınızdan yaratıcı olabilirsiniz. Ancak, yaratıcı yemeğinizi belli sayıda en yakın dostlarınıza değil, çok daha geniş bir muhite sunarsanız inovatif olursunuz.

Catering hizmetlerinin inovatif olmaları karmaşık ve başka faktörlerin etki ettiği bir süreçtir. Kurumsal uyum çevre, organizasyonun büyüklüğü, yapılar ve inovatif fikirlere karşı tutumları tayin eden etmenlerdir. Literatür inovatif yöntemi benimseyecek kişilerin özellikleri, sosyal ağlar, çevresel şartlar, kamu desteği ve inovasyon teknolojileri hakkında bilgi seviyesi durumu üzerinde durmaktadır.

İnovasyon catering hizmetlerinde pişirme sürelerinin kısaltılması, artan enerji verimliliği, işgücünden tasarruf, etkin üretim kontrolü, modülerlik, esneklik, gıda kalitesi, HACCP, iyi üretim yöntemleri ve daha iyi servis için fırsatlar sunmaktadır.

Millenials, yani 1981 - 2000 arası doğan Y kuşağı ve Dünya nüfusunun %25'ini oluşturan 1996 ile 2011 yılları arasında doğan Z kuşağı neslinin ABD, AB ve BRIC ülkelerinde toplam satınalmanın %40'ına karşılık gelmesi, sosyal, çevresel ve teknolojik gelişmeleri en önde takip etmeleri sebebiyle catering hizmetlerinin geleceğini belirleyecektir.

Ürün-Hizmet

Yeni ürün ve hizmet geliştirme sektörün hızla değişen ülke ve Dünya koşullarına uyum sağlamasını mümkün kılmakta, müşteri memnuniyetini artırmakta ve çözüm sunmaktadır. Catering sektörü için inovatif menü öncelikli müşterisinin talebi olarak