

TOPLU YEMEK (HAZIR YEMEK) SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PROBLEMLER VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

PROBLEMS and SOLUTION PROPOSALS RELATED in the CATERING SECTOR



Dr. Öğr. Üyesi SERPİL YALIM KAYA
Mersin Üniversitesi
syalim@mersin.edu.tr
ORCID: 0000-0002-4762-596X

SEVCAN İLHAN
Mersin Üniversitesi
ilhansvcann@gmail.com
ORCID: 0000-0003-1119-8385

ABSTRACT

Mass catering sector making progress rapidly and consistently renewed is the key point of the refreshment industry and it provides services in many areas in Turkey as well as in the whole world. Institutions providing mass catering services in Turkey have many difficulties in many areas from production to marketing. This study is prepared to guide to the sector managers by gathering together researches which is done for the companies providing catering services. In conclusion, the most important point in the sector is unrecorded productions and these productions end up with unfair competition. The other problems are sorted by this means; modern institutions which can't be established, the scantiness of qualified personnel number, the lack of state supervision, not working in full capacity, not making production normatively, and government grant belonging to the sector which is limited.

ÖZ

Son yıllarda hızlı bir gelişim gösteren ve sürekli yenilenen yeme içme endüstrisinin kilit noktalarından olan toplu yemek sektörü tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de pek çok alanda hizmet vermektedir. Toplu yemek üretimi yapan firmalar üretimden pazarlamaya birçok alanda sorunlar yaşamaktadır. Bu çalışma, ülkemizde toplu yemek hizmeti veren firmalara yönelik yapılan araştırmaları derleyerek sektör yöneticilerine yol göstermesi amacıyla hazırlanmıştır. Sonuçta, sektörde yaşanan en önemli problemin kayıt dışı üretim ve bununla birlikte oluşan haksız rekabetin oluşturduğu, diğer problemleri ise modern tesis kurulamaması, nitelikli personel sayısının azlığı, devlet denetimlerinin yetersizliği, tam kapasite çalışamaması, üretimlerin standart yapılamaması ve sektöre ait devlet desteklerinin sınırlı olması şeklinde sıralamak mümkündür.

Anahtar Kelimeler: Toplu Yemek Sektörü, Hazır Yemek, Toplu Beslenme, Yemekçilik.

Keywords: Catering Sector, Ready Meals, Mass Feeding, Catering

GİRİŞ

Toplu beslenme; kişilerin çağın gerektirdiği yaşam koşulları nedeniyle, ev dışında başkaları tarafından belirlenen, organize edilen ve hazırlanan yiyecek-içecek hizmetlerinden yararlanması ile ilgili tüm süreçleri inceleyen bilim dalıdır (Ceyhun Sezgin & Artık, 2015: 57).

Kadının çalışma hayatında daha fazla yer alışı, işyerlerinin evlerden uzak mesafelerde oluşu, okullardaki eğitimin tam güne yayılmış olması, bazı sosyal olayların kutlamalarının, iş görüşmelerinin dışarıda yemekli toplantı ile yapılıyor olması gibi kent yaşamının getirdiği ekonomik, sosyal ve kültürel değişimlerin sonucu olarak ev dışında yemek yeme oranı ve bu sektörde hizmet veren işletme sayısı giderek artmıştır. Nüfusun önemli bir kısmının günde en az bir öğün ev dışında yemek yediği varsayıldığında, bu sektörün tüketici/müşteri beslenmesi üzerinde etkili olduğu açıktır (Haklı & Çakıroğlu, 2014: 26).

Serpil Yalın Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 554

Gelişen ve değişen toplum yapısı tüketim alışkanlıklarının da değişmesine neden olmuştur. Buna bağlı olarak toplu yemek üretiminde sağlık sorunu yanında nitelik ve çeşitlerinin geliştirilmesi olguları da ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan turizm endüstrisindeki gelişmeler kültürler arası ilişkileri artırmış, kültürün değişmez bir parçası olan yemek tüketme alışkanlıklarının da hızla değişmesine neden olmuştur. Ancak artan bu değişim ve gelişime ayak uydurmada sıkıntıların yaşandığı, sağlıklı üretim yanında tüketimde de sorunlar olduğu bir gerçektir. Toplum yapısındaki bu değişimin yemek tüketimindeki yansıma biçimlerinin belirlenmesi ile bu sektörün sağlıklı üretim yanında, sunum ve tüketimde de sağlıklı bir yapıyı oluşturması kaçınılmaz olmuştur (Direk & Kan & Sert, 2008: 611).

Yemek sektöründe yatırımın karşılığı, ürün kalitesindeki artışla gözlenebildiği için sektörde bugüne de teknolojik gelişim fazla gözlenmemiştir. Ülkemizdeki yemek sanayi kuruluşlarının büyük kısmının küçük ölçekli olması otokontrol sisteminin kurulmasını, hijyen ve sanitasyon standartlarına uygun ekipman kurulmasını, kalifiye personel oluşturulmasını güçleştirmektedir. Hizmet şeklinin çeşitlenmesi ve kalite kökenli rekabet sağlanamadığı için fiyat, yemek sanayileri arasındaki tek rekabet unsuru olarak kalmıştır. Bu rekabet ve Pazar oluşturma çabaları devam ederken diğer taraftan gıda hammadde ve yardımcı maddeleri, işçilik ve akaryakıtta meydana gelen enflasyon üzerindeki fiyat artışları bir kaos yaratmakta; üretim ve hizmet kalitesini düşürmektedir. Hammadde temininde de bir çok firma kalite ve ürün standardizasyonu olmayışı nedeniyle üretim sorunları gözlenmektedir (Paşalığıl, 2002: 129-130).

Bu araştırma, toplu yemek sektörünün teknik ve finansal problemlerinin ortaya konularak bu problemlere çözüm önerilerinin sunulması amacıyla yapılmıştır.

Toplu Yemek Hizmeti

Toplu yemek hizmeti, insanların topluca çalıştığı yerlerde veya ihtiyar, hasta ve çocuk gibi kişilerin barındığı yerlerde, insanlara, dışarıya çıkıp yemek yemeyi aratmayacak şekilde yiyecek ve içecek hizmeti sunma sanatıdır (Bilgin & Erkan, 2008: 267).

Toplu beslenme hizmetleri; menülerin planlanması, gerekli her türlü yiyecek ve içecek çeşidi, miktarı ve ilgili her türlü araç-gerecin belirlenmesi, satın alınması, depolanması, hazırlanması, pişirilmesi, servisi, çöp ve atıkların kaldırılması, bulaşıkların yıkanması, hijyen, sanitasyon ve iş güvenliğinin sağlanması, personel yönetimi ve maliyet kontrolü konularını kapsayan hizmetler bütünüdür (Ceyhun Sezgin & Artık, 2015: 57).

Taşımalı Yemek Servisi

Müşterinin beklentilerine göre yemek firmasının merkezi mutfağında üretilen yemeğin araçlar ile müşteriye taşınmasıdır (Ünver, 2016: 3). Ülkemizde yerli sermayenin daha çok rağbet ettiği bu sistem, sektörün en zor kısmını oluşturmaktadır. Taşınan yemeğin lezzeti ve kalitesi iyi dengelenmez ise müşteriye çok büyük memnuniyetsizlik oluşturabilmektedir. Yemekhanelerinde koku istemeyen, yemek işini tamamen taşeronlaştırmak isteyen, alandan tasarruf etmek isteyenlerin tercih ettiği bir sistemdir (Sucu & Durmuş & Şen, 2008: 37).

Yerinde Yemek Üretimi

Yemek hizmeti firmalarının yemekleri alt yüklenici olarak müşterilerinin mutfaklarında hazırlamasıdır (Ünver, 2016: 3). Modern işletmeler, asli faaliyet alanları dışındaki gereksinimlerini uzman kuruluşlara "outsourcing" ederek hem kaliteli hizmeti ekonomik koşullarla almakta; hem de kaynaklarını daha etkili ve verimli kullanarak, dikkatlerini asıl faaliyet alanları üzerinde yoğunlaştırıp rekabet güçlerini daha da arttırmaktadırlar. "Yerinde Yemek Üretimi" modeli ile Türkiye'nin değişik coğrafi bölgelerindeki büyük sanayi kuruluşlarına kurulan uydu mutfaklarda, ilgili kuruluş çalışanlarına yemek hizmeti sunulmaktadır (Sucu & Durmuş & Şen, 2008: 37).

Merkez Mutfak Destekli Yerinde Üretim

Sınırlı "Yerinde Yemek Üretimi" yatırımı ve kadrosu ile çalışanlarına zengin çeşitli ve yüksek kaliteli menüleri ekonomik fiyatlarla sunmak isteyen orta-

büyük ölçekli işletmeler için esnek hizmet sisteminin müşterilere sunulmasıdır. Benzersiz bu modelde, müşteri kurumun tesisindeki mutfak, yemek firması tarafından asgari ekipman ile donatılarak, uzman elemanlar eşliğinde yalnızca ocak ve fırın yemekleri üretecek biçimde kurulur (Sucu & Durmuş & Şen, 2008: 37).

Paket Yemek Servisi

Isıtma ve temizlik olanaklarının bulunmadığı noktalarda da müşteriye yemek hizmeti verebilme konusundaki kararlılık, "Paket Yemek" modelinin gelişmesini sağlamıştır. Paket yemek hizmeti; sıcak sevkiyat olanağı, bir kullanımlık malzemeler ile sunumu sayesinde eczane, doktor ofisi, avukat ofisi gibi iş merkezlerinde bulunan ofis çalışanlarına hizmet amacı taşımaktadır (Sucu & Durmuş & Şen, 2008: 37).

Toplu Yemek Sektörünün Tarihi

Ülkemizi etkileyen teknolojik gelişmeler, tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, iş hayatına girenlerin sayısının artması ve kentleşmenin getirmiş olduğu koşullardan dolayı özellikle iş yerlerinde toplu beslenme gereksinimi artan bir sektör haline gelmiştir (Ceyhun Sezgin & Durlu Özkaya, 2014: 125).

Beylikler ve Anadolu Selçuklular Dönemlerinden başlayarak Osmanlı Döneminde yaygınlaşan toplu beslenmenin ilk örneği olan imaret sistemi, vakıf aracılığıyla faaliyete geçirilmiştir. Orhan Bey imareti ile başlayan süreçte sadece fakir kişiler, medrese öğrencileri ve çalışanlarıyla birlikte yolculara yemek hizmetinin karşılanması amacıyla bu imaretler Osmanlı'nın son günlerine kadar faaliyetlerine devam etmiştir (Cebirbay ve Işık, 2016: 6).

Cumhuriyetten sonra başlayan sanayi hamlesinde özel sektörde kapital birikimi zaafı dolayısıyla yatırımları devlet yapmış, bu sanayi kuruluşlarının hepsi mutfak ve yemekhanelerle o günkü şartların elverdiği ölçüde çağdaş olarak donatılmıştır. Yine o yıllarda kurulmuş olan devlet yatılı okullarında mutfak ve yemekhanelere de yer verilmiştir. Osmanlı'nın son dönemlerinde alafangalaşan mutfaklarımız dolayısıyla işsiz kalan aşçılarımızın bir kısmı esnaf lokantası açarak tencere yemeği kültürümüzün devamını sağlamıştır. Bunların işsiz olanları veya işini tutturamayanları lokantalarını kapatıp, bu yeni işletmelere istihdam için başvurmuştur. Yeni açılan fabrikaların mutfaklarının kadroları da bu şekilde oluşturulmuştur (Gürsoy, 1995: 92-93).

Türkiye'de toplu yemek hizmetleri, halk arasında tabldotçuluk olarak bilinmektedir. Türkiye'de bilinen ilk tabldot kuruluşlarından Tuna Emre

Yemek Müteahhitliği, 1959 yılında İstanbul'da Şişli Terakki Lisesi mutfağında başladığı imalâttan sonra 1963'te Bomonti'deki Embil Lâboratuvarına 100 kişilik yemek sevkiyatını gerçekleştirmiştir. 1970'li yılların sonuna kadar enflasyon çok az olduğundan bu "tabldotçular" yalnızca yemeği zamanında yetiştirmeyi ve lezzetli yemek yapmayı önemsemişlerdir ve o gün onlardan bekleneni verebilmişlerdir. Yemeği iş yerinde kendisi pişiren kuruluşların giderek "tabldotçulara" yönelmesi, kuşkusuz bu ilk başlayanların işlerini biraz da "onlara güveneni mahcup etmemek" azmi ile başarmalarından kaynaklanmıştır. Özendirici talep çokluğu nedeniyle bu yeni meslek dalı önce İzmit, Adapazarı sanayi bölgesine, oradan da Ankara, Bursa ve İzmir'e doğru genişlemiştir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2003: 4). 1980' li yıllardan sonra hızlı bir gelişme süreci başlamıştır. Firmalar çalıştırdıkları personelinin ihtiyacını karşılamada çoğunluğu oluşturacak seviyede tabldotçuları tercih ederek talepteki artışı ortaya koymuşlardır. Bu hızlı artan taleple birlikte, yemek üreten firmaların sayısında artış gözlenmiştir 1987 yılı ve sonrasında yabancı şirketlerin Türkiye' de yaptığı yatırımlarla toplu yemek endüstrisi daha da büyümüştür ve kurumsallaşmanın da ilk adımları atılmıştır (Paşalığıl, 2002: 10). 1980 yılında yalnızca İstanbul' da faaliyet gösteren tabldotçu sayısı 500'ü geçmiştir (Gürsoy, 1995: 96). Toplu yemek hizmetinde geline son noktada ise Türkiye'de Tarım Bakanlığı'na bağlı 4800 firma ticari faaliyetini devam ettirmektedir (hizmetix.com.tr, 2017).

Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri

• 557

Toplu Yemek Sektörünün Gelişme Nedenleri

Gerek dünya ekonomisinde gerekse ülke ekonomilerinde hizmet endüstrisi en hızlı büyüyen endüstridir. Hizmet endüstrisinin en hızlı büyüyen kesimlerinden biri ise toplu beslenme endüstrisidir. Sektörde görülen gelişmenin çoğu nedenleri endüstrileşmeyi izleyen bazı belirli eğilimlere dayandırılmaktadır. Bu nedenler aşağıda açıklanmaktadır.

- 1. Demografik Yapı:** Genç kuşaklar yaşlılara göre daha çok dışarıda kalmakta ve bu suretle yeme içme harcamalarında bulunmaktadır. Ülkelerin çoğunluğu genç kuşaklara sahiptir. Varlıklı kimselerin dışarıda yeme içme eğilimi artmaktadır. Diğer yandan kadın ve erkek arasındaki ayırım ortadan kalkmış ve kadınların çoğu ekonomik bağımsızlığa sahip olmuşlardır. Çalışan kadınların sayısının artması onları ekonomik bağımsızlığa götürmekte ve dışarıda yeme içme eğilimini arttırmaktadır.
- 2. Toplu Beslenme İşletmelerinin Sayısının Artması:** Bir taraftan yiyecek içecek teknolojisindeki gelişmeler, bir taraftan dışarıda yemek yeme isteminin artması toplu beslenme sunan tesislerin çoğalmasına neden olmuştur. Sayıları artan yiyecek içecek tesisleri birbiriyle rekabete girmiş ve bu durum yiyecek-içeceklerin fiyatlarının

düşmesine, dolayısıyla insanların dışarıda daha sıklıkla yemek yemelerine yol açmıştır.

3. **Zamanın Etkisi:** Zaman insanların yeme-içme eğilimini iki yönden etkilemektedir. Bu etkilerden biri insanlar için boş zamanın artması, diğeri ise boş zamanın azalmasıdır. Boş zamana sahip olan insanlar evlerinden uzak olmaya daha çok istek duymakta ve bu insanların böylece dışarıda yeme ve içme eğilimleri artmaktadır. Günümüzde insanların aynı zamanda kendilerini yoğun çalışma içinde bulmaları onların boş zamanını kısıtlamaktadır. Özellikle evli kadınların bir işte çalışmaları, evlerine zaman ayırmalarını kısıtlamaktadır. Bu durum da ailelerin dışarıda yeme-içme eğilimini arttırmaktadır.
4. **Gelir Artışı:** Günümüzde insanlar ortalama olarak daha fazla harcanabilir gelire sahip olmuştur. Böylece, insanlar dışarıda daha sıklıkla yeme-içme imkanına kavuşmuştur. Ailelerde maaş veya ücret alan üyelerin sayısının artması da dışarıda yemek yeme içme eylemlerinin artmasına neden olmaktadır.
5. **Menülerdeki Gelişme:** Zamanla menülerdeki gelişmeler dışarıda yemek yeme isteğini pozitif yönde etkilemiştir. Menülerde yeme-içme isteğini etkileyen önemli noktaları şu şekilde özetlemek mümkündür; uygun fiyatlar, ilginç ve macera dolu menüler, menü kompozisyonundaki uyum ve kolay ulaşılabilirlik, çocuklar için özel menüler, sunulan yiyecek çeşitleri, işletmenin ünlü bir zincir işletme olması, temizlik/hijyen, iyi pişmiş yiyecekler, ambiyans, menülerde farklılıklar, diet menü.
6. **Ev Dışı Yeme-İçmenin Yaygınlaşması:** Eskiden dışarıda yemek-içmek para harcamak pek onaylanmazdı. Ama artık dışarıda yeme-içme genç kesim tarafından bir prestij olarak görülmektedir.
7. **Turizm Endüstrisinin Gelişmesi:** İnsanların, gezme bilinci son yıllara oldukça yaygınlaşmıştır. Bu geziler esnasında gördükleriyle yeme-içme kültürünü arttırmaktadır. Bu da bu hizmeti veren tesislerin, özelliklerinin artmasına sebep olmaktadır (Tayar ve Hecer, 2016: 4-5)

Sektörün Ekonomideki Önemi

Türkiye gelişen sanayii ve ekonomisi ile toplu yemek pazarında hızla büyümekte ve gelişmekte olan bir ülke konumundadır. Ülkemizde Tarım Bakanlığı'na bağlı 4 bin 800 firma hizmet vermektedir. Ülkemizde günlük olarak ortalama 6 milyon kişi toplu yemek üretimi yapan firmalarda yemek yemektedir. Toplu yemek hizmeti veren kurumlarda 400 bin kişiye istihdam sağlanmaktadır. 2017 yılı verilerine göre sektör 22 milyar dolar ciroya sahiptir (www.hizmetix.com.tr, 2017).

Türkiye’ de Toplu Yemek Sektörünün Karşılaştığı Sorunlar

Modern Tesis Kurulamaması

Ülkemizde modern mutfaklar kurabilecek bilgi birikimine sahip, mutfak gereçleri üreticileri ile bunlara ekipman sağlayacak yerli firmalar ve her türlü yabancı markanın ülke temsilcileri bulunmaktadır. Modern tesis kurmanın önündeki en büyük engel ekonomik krizle karlılığın düşmesine bağlı olarak yatırım amortismanlarının süresinin uzamasıdır. Modern tesislerin kurulamamasının önündeki diğer bir engel ise, müşterilerin, bu konuda yeterli hassasiyeti göstermemeleri dolayısıyla da üreticilerin bu konuyu göz ardı etmelerine neden olmasıdır (Sevinç. 2010: 18).

Kayıt Dışı Üretim, Haksız Rekabet, Rekabet Gücü

Kayıt dışı üretim, toplu yemek sektörünün en önemli sorunlarından biridir (Karahasanoğlu, 2010: 30). Kayıt dışılık kısaca her türlü ekonomik faaliyetin ilgili kamu kurum ve kuruluşuna bildirilmemesi şeklinde tanımlanmaktadır. Kayıt dışı ekonominin çalışma hayatına yansımaları kayıt dışı istihdam şeklinde olmaktadır (Azaklı, 2009: 78). Kayıt dışı istihdam, rekabet gücünün azalmasına, verimsiz ve kalitesiz üretime, sosyal güvenlik kapsamının daralmasına ve iş sağlığı koşullarının kötüleşmesine neden olmaktadır (Candan, 2007: 72-73).

Şanlıurfa’da yapılan ve bir çalışmada 25 toplu yemek işletmesi yöneticileri ile yapılan yüz yüze görüşmeye göre bu işletmelerin %68’i en önemli sorun olarak merdiven altı üretim nedeniyle oluşan haksız rekabetin olduğunu ve diğer sorunların ise sırasıyla denetim yetersizliğinin, müşterilerin sadece fiyatı önemsemesinin, kalifiye eleman yetersizliğinin önemli sorun olarak ifade edildiği bildirilmiştir (Kaya, Seviç, Sevinç ve Asoglu, 2015).

Her alanda olduğu gibi gerekli şartları sağlayan aynı kulvarda hizmet sunan yemek şirketlerinin rekabet etmesi son derece doğaldır. Ancak eğitimsiz personel çalıştırılarak, düşük kalitede hammadde kullanarak maliyetleri düşüren ve gerekli kalite belgeleri sağlanmasına karşın hijyenik anlamda uygulamaları hayata geçiremeyen bazı yemek şirketleri de bulunmaktadır. Bu şirketler müşteriye hijyen, sağlık ve kalite koşullarını eksiksiz yerine getiren şirketlerin satış fiyatlarının altında fiyatlar sunarak, sektörde haksız rekabet oluşmasına neden olmaktadır. Konunun en üzücü yanı ise ucuz yemek satan bu firmalara talep olmasıdır. Bu durum insan sağlığı açısından da ciddi riskler taşımaktadır (Karahasanoğlu, 2010: 27-30).

Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri

Sevinç (2010), yaptığı çalışmada, araştırmaya katılan tüm firmaların sektörde haksız rekabetin olduğunu vurguladığını ancak konuyla ilgili firmaların % 50 'lik kısmının hiçbir şey yapmadığını kalan % 50 'lik kısmın ise tüketicileri bilinçlendirmeye çalıştığı sonucuna ulaşmıştır (Sevinç, 2010: 38).

Hazır yemek sanayinde pazarda yer alan farklı kapasitedeki işletmeler, yine çok farklı fiyat politikaları uygulamaktadırlar. Bu sektörde fiyatın tek rekabet unsuru olarak görülmesinin en büyük sorun olduğu belirtilmekte ve bu durumda firmanın oluşturacağı fiyat stratejisi önem kazanmaktadır. Satış fiyatına etkili olan faktörler arasında maliyetler her zaman ilk sırayı almaktadır (Paşalıgil, 2002: 93).

Serpil Yalım Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 560

Günümüzde şirketlerin birçoğu yemek hizmetini özelleştirmekte ve dış kaynaktan yararlanarak yemek şirketlerine devretmektedir. Ancak bir kısım ise hala kendi yemeğini kendi bünyesinde yapmaktadır. Şirketler yemeklerini kendi bünyesinde yaparak daha ucuza mal ettiklerini düşünmekte, menü çeşitliliği ve gramajlar konusunda insiyatifi kendi ellerinde tutukları için sistemden vazgeçmemektedirler. Bu durum sektörde rekabet zorluğu yaşanmasına neden olmaktadır.

Bir başka rekabet unsuru hazır yemek sanayinde faaliyet gösteren işletmelerle yemek kuponları sistemini uygulayan şirketler arasındaki anlaşmalardır. Bu kuponlar ile çalışanlar istedikleri restoran veya kafeteryada yemek yiyebilmekte, hatta son zamanlarda bu kuponların büyük marketlerde geçerliliğinin olması nedeniyle kişiler yemek yerine evlerinin ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. Hiçbir emek ve iş gücü sarf edilmeden sağlanan bu kazanç, pek çok kişiyi istihdam sağlayan sektörü olumsuz etkilemektedir.

Diğer bir konu ise, tam rekabet ortamını, tekelci rekabet piyasasına doğru yönlendiren büyük sermayeli kuruluşların kendilerine sağladıkları avantajlardır. Özellikle kamu kurum ihalelerinde uygulanan standartlar ve koşullar, ihale yasasından kaynaklanan olumsuzluklar bir tür tekelleşmeye yol açmaktadır. Yine finansman açısından güçlü olan kuruluşlar piyasaya yönelik stratejileri dolayısıyla ihalelerde maliyetinin altına fiyat verebilmektedir (Karahasanoğlu, 2010: 26-27).

Mesleki Yerlilik, Eğitimli Personel, Hizmet İçi Eğitim

Toplu yemek hizmeti dünyada, son 40-50 yıllık dönemde giderek büyümüş ve bugün milyonlarca dolarlık dev bir endüstri haline gelmiştir. Kaliteli üretim ve servisin en ekonomik şekilde elde edilebilmesi, sürekli iyileştirme ve

gelişme sağlanabilmesi etkin planlama, programlama ve kontrol mekanizmaları ile mümkündür. Üretimden servise kadar tüm etkinliklerde insan faktörünün ön planda yer alması, yetişmiş ve eğitilmiş işgücü gerektirmesi, tüketicilerin beğenisinin değişkenlik göstermesi ve beslenmenin sağlıkla doğrudan ilişkili olması, bu konuda yapılacak organizasyonun ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır (Bilgin ve Erkan, 2008: 281). Eleman bireyin ve işletmenin verimliliğini artırdığı gibi, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini de artırmaktadır.

Aşçıların beslenme bilgi düzeyleri üzerine yapılan araştırmaya katılan 148 aşçının yaklaşık 2/3'ünün (% 64,9) beslenme (besin öğeleri) bilgi düzeyinin yetersiz olduğu, yeterli beslenme (besin öğeleri) bilgi düzeyine sahip olanların oranının yaklaşık % 35,1 olduğu, iyi düzeyde beslenme (besin öğeleri) bilgisine sahip olan aşçıya ise rastlanmamıştır (Çekal, 2007: 73).

Sektörde kullanılan alet ekipman teknolojinin çok hızlı ilerleme kaydetmesi bu cihazları kullanacak eğitimli elemanlara olan ihtiyacı da beraberinde getirmektedir. Kullanılan malzeme, ekipman ne kadar iyi olursa olsun bütün bunları kullanacak kalifiye insan gücünün yetersizliği kaliteyi olumsuz yönde etkilemektedir. Aşçılık okullarının ya da kurslarının sayıca yetersiz oluşu, turizm otelcilik okullarının ise toplu yemek hizmetinden çok otellere yönelik eğitim vermesi sektörde yetişmiş eleman sıkıntısını gündeme getirmektedir. Özellikle alt kadroda hizmet veren bulaşıkçı, meydancı gibi personeller genellikle eğitimsiz olmakta veya bu eğitim şirket bünyesinde verildiği için zaman kaybı yaratmaktadır (Karahasanoğlu, 2010: 29). Oysaki mutfaklarda verilen hizmet hem ekonomik yönü hem de sağlık yönü olan bir hizmettir. Dolayısıyla mutfakta çalışan personele hizmet öncesi ve hizmet içi verilecek olan eğitim, hem yemek yapımında kullanılan malzemede daha az fire oluşması ve atıkların ekonomik olarak değerlendirilmesi gibi kazanımlar hem de hijyen koşullarının daha iyi sağlanması gibi sağlıkla ilgili yararlar sağlayacaktır (Gökmogol, 1999: 62) .

Yiyecek içecek sektörü, personel bazında sürekli kendini yenileyen ve uzun süreli iş olanakları olmayan bir sektördür. Personelin uzun süreli çalışma durumunda ise bilgilerinin tazelenmediği ve zamanla unutulduğu görülmektedir. Bunun için yiyecek içecek hizmeti veren işletmeler istihdam ettiği tüm personeline belirli dönemlerde hizmet içi eğitimleri planlamalıdır (Çekal, 2007: 73).

Hizmet içi eğitim; üretim ve hizmette etkinliğin, verimin, kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek

hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla iş gücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; iş görene yönelik çalışma hayatı süresince bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir. Personelin teknolojiye uyumunda ve meslekî gelişimini tamamlamasında hizmet içi eğitimin yeri ve önemi büyüktür (Öztürk & Sancak, 2007: 763).

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 14 toplu beslenme kurumunda yapılan araştırmada firmaların tamamında hizmet içi eğitimin düzenlendiği tespit edilmiştir. Bu durum, araştırma kapsamına alınan işletmelerin, sundukları ürün ve hizmetin kalitesini artırmak suretiyle hizmet standartlarını daha üst düzeylere çıkararak çağımızın rekabetçi ortamında varlıklarını sürdürebilmek için eğitimin ne kadar önemli olduğunu kavramış olduklarının açık bir göstergesi olarak kabul edilebilir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2003: 40-42).

Serpil Yalın Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 562

Adana' da toplu beslenme üretimi yapan 6 firmada gerçekleştirilen bir araştırmaya göre sadece iki firmanın çalışan personele hizmet içi eğitim verilmekte olduğu; diğerlerinde ise vermediği belirtilmiştir. Bunun nedeni olarak, eğitimin gerekli olduğunu kabul ettikleri halde iş yoğunluklarının fazlalığını göstermişlerdir (Atılan, 2008: 26).

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yapılan bir araştırmada, işletme yöneticilerinin yüzde 64.3'ü işletmelerinde çalıştırmak üzere nitelikli eleman bulmakta güçlük çekmektedirler. Toplu beslenme sektörünün en önemli unsurlarından biri olan ve her geçen gün sayıları gittikçe artan merkezî mutfaklarda istihdam edilmek üzere nitelikli eleman bulunmaması, meslekî eğitim sistemimizin bu konudaki eksikliği olarak da düşünülebilir. Toplu beslenme sektöründeki birçok meslek alanları için ülkemizde öğretim veren örgün eğitim kurumlarının bulunmaması dolayısıyla piyasadaki meslek elemanları ahilik sistemi içerisinde yetişmektedir. İşletmelerin aldıkları niteliksiz elemanları, kendi ihtiyaçları doğrultusunda eğitmeleri ve bu kişilerin iş yeri değiştirmeleri durumunda diğer işletmelerin ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamamalarından dolayı yöneticiler tarafından niteliklerinin yetersiz bulunmuş olacağı da düşünülebilir. Bu sonuçlar ışığında, araştırma kapsamına alınan işletmelerin nitelikli eleman ihtiyacı duydukları meslek alanlarının öncelik sırasına göre; aşçı, baklavacı, kasap, garson, bulaşıkçı, hamurcu, mutfak temizlik elemanı, fırıncı ve pastacı olduğunu söylemek mümkündür (Milli Eğitim Bakanlığı, 2003: 33-34-35).

Personel Sirkülasyonu

Toplu beslenme de yöneticiler dışındaki personellerin genel olarak eğitim düzeyleri düşüktür. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yapılan bir çalışmada, toplu beslenmede çalışanların kasap, kasap yardımcıları, kepçeci, baklavacı, ızgaracı ve dönercilerin tamamının, hazırlık elemanlarının yüzde 94.1 ile tamamına yakınının, çaycıların 90.9'unun, servisler yemek dağıtım elemanlarının yüzde 87.5'inin, mutfak temizlik elemanlarının yüzde 84.3'ünün, aşçıların yüzde 83.4'ünün, bulaşıkhaneye temizlik elemanlarının yüzde 83.3'ünün, pastacı yardımcılarının yüzde 81.9'unun, hamurcuların yüzde 78.5'inin aşçı yardımcılarının ve fırıncıların yüzde 75'inin, pastacıların yüzde 66.7'sinin, soğuk aşçıların yüzde 63.6'sının, sütü tatlıcıların yüzde 60'ının, depo elemanlarının yüzde 56.3'ünün, mutfak sevkiyat sorumlularının ve komilerin yüzde 50'sinin ortaokul ve ilköğretim okulundan mezun oldukları gözlenirken; garsonların yüzde 72.1'inin ve depo sorumlularının yüzde 58.3'ünün lise ve daha üst düzeyde bir öğrenim gördükleri görülmektedir. Bu sonuçlardan da anlaşılacağı üzere araştırma kapsamına alınan işletmelerde çalışan ve anketi cevaplandıran personelin, garsonluk ve depo sorumluluğu meslek alanları haricinde, istihdam edilenlerin büyük çoğunluğunun eğitim düzeylerinin düşük olduğu kabul edilebilir. Bu durumun sebebi olarak da merkezî mutfakların çok çeşitli meslek alanlarından oluşması ve bu alanların çoğuna yönelik öğretim veren orta ve yükseköğretim kurumlarının olmaması, dolayısıyla da sektördeki personelin çoğunluğunun geleneksel meslekî eğitim sistemi (Ahilik) içerisinden gelmiş olmaları gösterilebilir. Garsonların müşterilerle direkt iletişim içerisinde bulunması, depo sorumlularının da depoya giren ve çıkan malların kayıtlarını tutmaları gerektiğinden işletmelerin de bu meslek alanlarına personel alımında eğitim düzeyi yüksek personeli tercih etmesi, bu durumun sebebi olarak gösterilebilir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2003: 24-25).

Eğitim düzeyinin düşük olması personel sirkülasyonunu arttırmaktadır. Sevinç (2010), yaptığı çalışmada eğitim düzeyine göre personel sirkülasyonunun ters orantılı olarak değiştiği sonucuna ulaşmıştır. Eğitimli yönetici durumundaki personel sirkülasyonunun en az, daha az eğitim almış aşçıbaşı, aşçılarda sirkülasyon biraz daha fazla diğer gruptaki eğitim düzeyleri son derece düşük olan servis, bulaşık, temizlik elemanlarındaki sirkülasyonun en fazla olduğu görülmüştür (Sevinç, 2010 : 28).

Personel sirkülasyonunun fazla olmasının bir diğer sebebi ise, işletme mutfaklarında yeterli personelin çalıştırılmamasıdır. Toplu yemek hizmetinde çalışanlar, yiyeceğin siparişi, satın alınması, depolanması, hazırlanması, pişirme ve servisi, çöp ve artıkların kaldırılması, hijyenik

koşulların sağlanması gibi yapılması gerekli pek çok işlemi yürütmek zorundadırlar. Özellikle mutfak içinde yapılacak işler için yeterli sayıda personel çalıştırmak yemeğin saatinde, istenilen miktarda, istenilen kalite ve sağlıklı koşullarda çıkmasında etkilidir. Toplu yemek hizmetinde faaliyet gösteren beş işletme mutfağında yapılan çalışma sonucunda üç işletmede bulunması gereken personel sayısına ulaşılmadığı belirlenmiştir. Araştırma süresince personel yetersizliği sonucu yemeklerin zamanında yerine ulaşmadığı, personelin uzun saatler çalıştığı ve birden fazla sorumluluk yüklenmek zorunda kaldıkları gözlenmiştir (Haklı ve Çakıroğlu, 2014: 30).

Denetim Yetersizliği

Ülkemizde devlet adına gıda denetimini yapacak resmi kurumların yetkilendirilmesinde dönemsel değişimler yaşanmıştır. Denetimin tarihsel gelişimi izlendiğinde bu yetkinin tek başına veya müştereken; Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Belediyeler, Türk Standartları Enstitüsü, vb. kurumlara verildiği görülmüştür. Ülkemizde gıda hizmeti, dağınık bir mevzuatla, etkisiz bir şekilde yürütülmeye çalışılmış ve bu süreç hangi dönemde olursa olsun iyi yönetilememiştir. 2004 yılı öncesine kadar, sektöre ilişkin mevzuatın uygulanabilirliğinin denetiminden, Sağlık bakanlığı, Tarım Köy İşleri Bakanlığı ve belediyeler gibi birden çok kamu kuruluşu sorumu tutulmuştur. Ancak bu durum Bakanlar Kurulu' nun 2004 yılında aldığı karar ile denetleme ve belgelendirme işlemi yalnızca Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı sorumluluğunda olacak şekilde düzenlenmiştir (Çopur, Yonak & Şenkoyuncu, (t.y.): 10). 29 Haziran 2011 tarihinde yayınlanan Kanun Hükmünde Kararnameyle Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı'nın adı Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı şeklinde değiştirilmiştir (hurriyet.com.tr, 2017).

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü verilerine göre ülkemizde kayıtlı toplam 637 bini aşkın gıda işletmesinin olduğu tespit edilmiştir. Bunun yaklaşık 72 bini üretim yeri, 319 bini satış yeri ve 245 bini de toplu tüketim yeridir. 637 bin gıda işletmesinde 2013 yılında gerçekleştirilen denetim sayısı ise sadece 514 bindir., Söz konusu rakam (514 bin) 2013'te denetlenen işletme sayısı değil denetim sayısıdır. Daha açık bir ifade ile söz konusu rakam, ikincil ve üçüncül denetim ile yıllık kontrol planı, rutin, takip, şikâyet, ALO 174, numuneli ve numunesiz denetimlerin tümünü kapsamaktadır. Bu rakamlarda bize esasında 637 bini aşkın işletmeden belki de sadece yarısının denetlenebildiği sonucunu ortaya koymaktadır. Türkiye'de yaklaşık beş bin denetçi bulunmaktadır. Denetçilerin sadece 1,250'si gıda mühendisinden oluşmaktadır. Sonuç olarak mevcut veriler, yapılan gıda denetimlerinin nitelik ve niceliksel açıdan yeterli olup

olmadığına yönelik soru işaretlerinin oluşmasına neden olmaktadır (www.tarim.com.tr, 2014).

Sevinç (2010), yemek fabrikalarının hangi sıklıkla denetlendiğiyle ilgili yaptığı çalışmada araştırmaya katılan firmaların % 49'luk kısmının yılda bir defa %38'lik kısmın ise bir yıldan daha fazla sürede denetlendiği görülmüştür. Sadece %13'lük kısmın 3 ayda bir denetlendiği görülmüştür. Yemek firmalarının yarısına yakınının yılda bir defa ve %38'nin bir yıldan daha fazla süre de bir denetlenmesi, yapılan denetlemelerin ne kadar yetersiz olduğunun göstermiştir (Sevinç, 2010: 23).

Sektörün denetim yetersizliği ile ilgili bir diğer sorunu da ülkemizde gıda maddelerinin bolca yetişiyor olmasına karşın kalite standartları yüksek ürünlerin yurt dışına ihraç edilmesi ile daha düşük kalitede ürünlerin iç piyasaya verilmesidir. Bu durum yemek şirketlerini kaliteli malzemeyi uygun fiyata bulma konusunda zora sokmaktadır. Ayrıca sektörün en önemli hammaddesi etin, kaçak et ithalatı yapılarak temin edilmesi sektörde güvensizlik yaşatmaktadır (Karahasanoğlu, 2010: 30).

Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri

Gıda Güvenliği

Gıda güvenliği kavramı; gıdalarda oluşabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararların bertaraf edilmesi için alınan tedbirlerin tümü olarak ifade edildiği gibi FAO, WHO ve Codex Alimentarius uzmanlar komisyonu tarafından sağlıklı ve kusursuz gıda üretimini sağlamak amacıyla gıdaların üretim, işleme, muhafaza ve dağıtımları sırasında gerekli kurallara uyulması ve önlemlerin alınması olarak da tanımlanmıştır. Günümüzde bu tanımlama, etkin kontrol ve denetimin yapılabilmesi ve halk sağlığının korunabilmesi amacıyla Amerika Birleşik Devleti ve Avrupa Birliği ülkeleri başta olmak üzere birçok ülkenin gıda kontrol otoriteleri tarafından "çiftlikten sofraya gıda güvenliği" şeklinde ifade edilmektedir (Ceyhun Sezgin ve Artık, 2015: 57).

Toplu beslenme hizmeti veren kuruluşlar; müşterilerine zamanında, uygun, yeterli, dengeli beslenmeyi sağlayacak sağlıklı ve güvenilir yemekler sunarak onları memnun etmek zorundadırlar. Bu hizmeti sağlayan toplu tüketim yerlerinde yiyecek ve içeceklerin satın alınmasından tüketimine kadar geçen tüm aşamalarda hijyen ve sanitasyona önem verilmesi ise vazgeçilmez bir husustur. Bu aşamalarda oluşabilecek herhangi bir aksaklık, dikkatsizlik, sonu ölümlerle bitebilecek gıda zehirlenmelerine neden olabilir. Bu olumsuz unsurların ortaya çıkmaması için işletmeler gerekli önlemleri almak zorundadır. Toplu tüketim yerlerinde gıda güvenilirliği ve güvenirliliğin devamı için gıda hijyeni, personel hijyeni, yiyecek içeceklerle ilgili alanlar ve

araç-gereç hijyeni ile ilgili kurallara mutlaka uyulmalıdır (Ceyhun Sezgin ve Artık: 2015: 60). Sonuç olarak toplu beslenme hizmeti sunan kuruluşlar gıda güvenliğinin sağlanması ve tüketicinin güvenini kazanarak saygın bir kuruluş olabilmeleri için mutlaka entegre gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemlerini (TSE, HACCP, ISO 9001:2008, ISO 22000:2005) kurmalı ve uygulamalıdır (Sezgin ve Özkaya, 2014: 127).

TSE hızlı gelişen yemek sektöründe kurulan yemek fabrikalarının hizmetine bir kalite getirmek amacıyla 2000 yılında TS 8985 Standardını hazırlamıştır. Bu standartta 2006 Kasım ayında yapılan değişikliklerle güncellenmiş, bugünkü şeklini almıştır. Standardın içeriğinde, yemek fabrikalarının tavanından tabanına kullanılacak malzemelerin ne tür ve nasıl olması gerektiğini, yemek fabrikasının hijyenle ilgili yapılan çalışmaları, kullanılması gerekli teçhizat, sorumlu müdürün eğitim durumu, çalışanların hizmet içi eğitimleri, portör muayeneleri, şahit numunelerle ilgili kayıtlar, hizmet yerinin alanı, kapasite vb. çok ayrıntılı bilgileri içermekte ve standart doğrultusunda yapılan denetim ve incelemeler de detaylı olmaktadır. Ancak standardizasyon ve sistem belgelendirme kavramları her firma tarafından aynı önemde algılanmadığı için istenen şartların asgarileri sağlanmakta bu da hizmette istenen kaliteyi vermemektedir. Yine 5-10 yıl öncesi ile bir karşılaştırma yapıldığı takdirde konuyla ilgili önemli adımlar atıldığı ve belli bir bilince ulaşıldığı gelişmeler arasında gözlenmiştir (Karahasanoglu, 37-38).

ISO-9000, bir kalite yönetim sisteminin gereklerini yerine getiren bir dizi standarda verilen genel isimdir. ISO, "International Standardization Organization" sözcüklerinin kısaltmasıdır (Gökmogol: 1999: 33). HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), gıdaların üretimden tüketime kadar gıda güvenliğini sağlayan teşhis, değerlendirme ve tehlikelerin kontrol edilmesine dönük sistematik bir yaklaşımdır. HACCP, tehlikeleri kabul edilebilir seviyeye indirerek gıda güvenliği sağlayan bir plandır. HACCP kavramı, denetleme yoluyla gıda kaynaklı hastalıkların risk değerlendirmelerine varıncaya kadar, epidemiyolojik (salgın hastalıklar) verilerle ilişki kurar. HACCP sisteminin yemek sektöründe ilk uygulamaya konması 1974 yılında "Minnesota Food Service Quality Assurance" programı çerçevesinde başlatılmıştır. Bu metot, tehlikelerin önlemesi temeline dayanmaktadır. Bu metotta, üretimindeki kritik kontrol noktalarının tanımlanması ve buna ilaveten risklerin azaltılmasıyla üretim proseslerinin kontrol edilmesi sağlanmaktadır (Bilgin & Erkan, 2008: 268).

ISO 22000:2005 sistemi gıda güvenliğini koruyabilmek için tasarlanmış yeni bir sistemdir. Standart; gıda zincirindeki organizasyonları tanımlayarak,

kuralların oluşumu ve düzenlenmesini sağlamak için tüm güvenlik sistemlerini bir çatı altında birleştirmiştir. ISO 22000 sistemi genel olarak; ISO 9000 serisinin “kalite”, HACCP sisteminin de “gıda güvenliği” temelleri üzerine oturtulmuş bir sistemdir. Bu sistemde temel amaç; müşteriye hem güvenli ve hem de kaliteli gıdayı aynı anda sunabilmektir. ISO 22000 sistemi gıda üreticileri yanında, malzeme, ekipman, kimyasal tedarikçiler ile depolama ve taşıma hizmeti veren gıda sektörünün hammadde tedarikçi firmaları tarafından da belgelendirme amaçlı kullanılabilir. Dolayısıyla, toplu tüketim hizmeti veren kuruluşlar ve paketleme firmaları dahil çiftlikten sofraya gıda zincirindeki tüm kuruluşları kapsayan bir gıda güvenliği yönetim sistemi olarak bilinmektedir (Ceyhun Sezgin ve Artık, 2015: 60).

İşletmeler, HACCP ve ISO 9000 belgesini alırken, oldukça yüksek maliyetler söz konusu olmakta ayrıca, kurulu sistemi değiştirerek yeni sistemlerin işletmeye yerleştirilmesi ve hizmet sürecine yansıtılmasında da ek maliyet ve zorluklar ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlara yeni sistem hakkında bilgi verilse de bunun yeterli olmadığı, hatta çalışanların bu standartları uygularken isteksiz davranmaları uygulamada karşılaşılan başlıca sorunlardır. Ayrıca, kültürel farklılıklar nedeniyle, artan çeşitlilik ve içeriğin değişmesi sonucunda tüm yiyecek maddeleri için standartların bulunmaması veya sisteme dahil olan yiyeceklerin sunulan menüde bulunmaması, sistemin yerleştirilmesinde ve kalite kontrolünde sorun oluşturmaktadır (Altun Karadeniz & Çetin, 2007: 86).

Atılan (2008), tarafından yapılan çalışmada, incelenen 6 yemek fabrikasının açılması için gerekli olan yasal belgelerin (gıda üretim, gıda sicil vs.) yanında ISO ve HACCP kalite belgeleri bulundurduğu, bu kalite belgelerinin asıl alınış amacının yemek tekliflerinde, yemek ihalelerinde şart koşulmasından ileri geldiği, firmalar arası rekabette ve reklam amaçlı olarak kullanıldığı; fakat gereklerinin yerine tam olarak getirilmediği bildirilmiştir (Atılan, 2008: 25). Endüstrileşme ile beraber ev dışı beslenmeye karşı eğilim son yıllarda artış göstermektedir. Her yıl gıda kaynaklı hastalık vakaları ABD’de 76 milyon ve İngiltere’de de 9,4 milyon olduğu rapor edilmiştir. Yine ABD, İngiltere ve Hollanda’da elde edilen istatistik verilere göre gıda kaynaklı hastalıkların %70’inden fazlası yemek veya servis hizmeti veren sektörlerle ilişkilendirilmiştir. Bu sonuçlar yemek ve servis hizmetlerinde gıda güvenliğinin önemini ortaya koymaktadır (Bilgin & Erkan, 2008: 267).

Altun Karadeniz & Çetin. 2007’in bildirdiğine göre Griffith (2000), Amerika, İngiltere ve Hollanda’da meydana gelen gıda zehirlenmelerinin %70’inin

“catering” ve yiyecek servisinden kaynaklandığını ve gıdaların uygun koşullarda tutulmaması sonucunda “catering” organizasyonlarında zehirlenmelerin %97’sine neden olduğunu ifade etmiştir. Griffith (2000) ayrıca toplu yemek yada catering sektöründe gıda güvenliği ile ilgili problemlerin çalışan personel ile ilgili olan kısımlarını şu şekilde sıralamıştır:

- Yüksek iş gören devri,
- Düşük ücret ve statü,
- Yarı zamanlı çalışan personel sayısı,
- Dil problemleri ,
- Düşük eğitim,
- Kalite güvencesine önem verilmemesi
- Karmaşık yemeklerin çok olması,
- Öğünlerde yüksek gıda talebinin, kısa zamanda hazırlanıp sunulan yiyeceklerle karşılanmaya çalışılması,
- Tabakların elle taşınması,
- Tesis ve araçların yetersiz oluşu,
- Gıda güvenliği ile ilgili bilgi azlığı şeklinde ifade edilmiştir (Altun Karadeniz & Çetin. 2007).

Serpil Yalım Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 568

Griffith (2000), Amerika’ da yaptığı araştırmada gıda zehirlenmelerinin risk faktörlerinin paylarını ise; uygun olmayan pişirme ve tekrar ısıtma %33, uygun olmayan depolama %28, temiz olmayan yüzey ve materyalden kaynaklanan çapraz kirlenme %15, yiyeceği hazırlayandan kaynaklanan risk faktörünü ise 12 şekilde belirlemiştir (Altun Karadeniz & Çetin. 2007, 80).

İzmir ilinde 74 işletmede tüketime sunulan hazır yemek ve tatlı numunesinin, mikrobiyolojik kalitesinin incelendiği araştırmada 250 numunenin 17 tanesinin (% 6,8) insan tüketimine uygun olmadığı ve gıda kaynaklı zehirlenmelere yol açabileceği görülmüştür. Bu çalışmada, İzmir ilinde üretimin yapıldığı, toplu tüketime sunulan hazır yemek ve tatlıların halk sağlığı açısından ciddi tehlike taşıdığı, hastalık ve can kayıplarına sebep olabileceği sonucuna varılmıştır. Hazır yemek ve tatlıların insan sağlığı açısından güvenilir olması; başta üretimde kullanılan hammaddelerin kaliteli olması, hijyenik ortamlarda, bilinçli personeller ile, tüm üretim periyodunda patojen mikroorganizmalar dikkate alınarak, uygun üretim teknikleri ile gıda güvenlik kriterlerinin sağlanması ve kritik kontrol noktalarının belirlenerek nihai ürün ortaya çıkmadan tedbirlerin alınması ile gerçekleştirilebilir (Özbaş, 2016: 53-54).

Yemek hizmeti veren bir firmada halk sağlığını tehdit eden gıda kökenli mikroorganizmalara karşı uygun hijyen çalışmaları yapıp yapmadığının

kontrolünün incelendiği araştırmada personellerin ellerinde yüksek kontaminasyona rastlanmıştır. Bu durum personelin el hijyenine gereken önemi göstermediğini ifade etmiştir. Firmanın menüsünde bulunan peynirli makarnanın ise maydanozdan dolayı koliform ve E.coli bakımından kontamine olduğu, firmanın sebzeleri saklama koşulları ve yıkanmasında gereken önlemleri almamış olduğunu göstermiştir (Çelik, 2015: 66-67).

Olsen vd., (2000), ABD’de yaptıkları araştırmada, bakteri kaynaklı gıda zehirlenmelerinin yaklaşık %21.0’i gıdaların yetersiz ısıtılmasından, %13.0’ü kontamine olmuş araç gereçten, %14.0’ü de yetersiz personel hijyeni nedeni ile kaynaklandığını saptamıştır (Haklı & Çakıroğlu, 2014: 31).

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği’nde yemek hizmeti ile alakalı sektörler az tehlikeli olarak belirtilmiştir. Yemek hizmeti sektörü az tehlikeli sınıfta yer almasına rağmen kesilme, yanma, kayma veya takılma sonucu düşme, kimyasallara maruziyet, elektrik ve elektrikli aletler sonucu yaralanma, yangın sonucu çoklu ölüm gibi birçok riski barındırmaktadır. Bu risklere aşçı, aşçı yardımcısı, kasap, pastacı, depo elemanı, temizlik görevlisi, şoför, ofis çalışanı, nakliye sorumlusu gibi meslek gruplarında çalışanlar maruz kalmaktadır. Risklere maruz kalan çalışanlar işletmeye göre farklılık göstermek ile beraber genel olarak bahsi geçen meslekleri icra eden çalışanlardır. Çalışanlar bu risklere mutfak, bulaşıkhanesi, depolar, geçiş yolları, merdivenler, yükleme/boşaltma alanı, yük asansörü gibi çalışma alanlarında maruz kalmaktadır. Emek yoğun üretimin yapılması ve birçok tehlikeyi barındırması sebepleri ile toplu yemek üretimi yapan işletmelerindeki iş kazası sayıları da diğer gıda sektörlerine oranla fazladır. 2013 yılında 1362 olan kaza sayısı 2014 yılında 2433’e yükselmiştir (Ünver, 2016: 5-6).

İş görenlerin iş kazaları gibi nedenlerden dolayı işe gelememesinin maddi kayıplara ve işletmede verimliliğin azalmasına neden olduğu söylenebilir. İş kazalarının bir başka boyutu ise diğer çalışanların iş performansına olumsuz olarak yansımaları olasıdır. Bu tip kazalar, işyerinde kaza geçiren bireyin iş arkadaşı tarafından da olumsuz karşılanması, motivasyon kaybı ve yapılan iş bazında çıktı miktarının azalmasına neden olabilir. Ayrıca, kayıt altına alınmama ve iş kazasının bildirilmemesi gibi nedenlerden dolayı, SGK rakamlarında ifade edilenden daha fazla sayıda iş kazasının olmuş olmasına da ihtimal verilebilir. Bu durum, işletmelerde iş görenlere daha fazla önem verilmesi gerekliliğini, fiziksel şartların iyileştirilmesi ve ruhsal yönden ise

rahat bir çalışma ortamının oluşturulması zorunluluğunu doğurmaktadır (Sormaz, Demirçivi, & Yeşiltaş, 2014: 72-73).

Atık

Önemli miktarda atık sorunu yaşayan endüstrilerin başında gıda endüstrisi gelmektedir. Çeşitli nedenlerle oluşan atıkların denetimli bir şekilde değerlendirilememesi bir takım sorunlara neden olmaktadır. Bu sorunlar arasında, insan sağlığına (bulaşıcı hastalıklar, solunum yolu hastalıkları vb.) ve çevreye verdikleri zararları (su, toprak, hava kirliliği vb.) birinci sırada saymak mümkündür. Ayrıca bu atıkların enerjilerinden yararlanılamaması da ülke ekonomisi açısından da kayıp olarak değerlendirilmektedir (Tüzüm, 2003: 1-23).

Serpil Yalın Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 570

Mutfak ve yemekhanelerde artan ekmek, kemik ve yemek artıklarının nasıl değerlendirildiği ile ilgili olarak Ankara Kara Kuvvetleri Komutanlığın'da yapılan bir araştırmada mutfak personelinin yüzde 53'ü çöpe atıldığını, yüzde 32'si satıldığını ve yüzde 15'inin ise nasıl değerlendirildiğini bilmedikleri tespit edilmiştir. Mutfak personeline ilikli kemiklerin nasıl değerlendirildiği sorulduğunda ise, ankete katılanların yüzde 12'si kemiklerin hiçbir şey yapılmadan atıldığını, yüzde 68'i kemiklerin kaynatılıp suyu çıkartıldıktan sonra atıldığını, yüzde 3'ü kışlada bulunan bekçi köpeklerine verildiğini ve yüzde 17'si ise kemiklere hiçbir işlem yapmadan satıldığını ifade etmişlerdir (Gökmogol, 1999: 60-61). Belirtildiği üzere kurum mutfaklarında yemek sonrası oluşan artık ve atıkların (ekmek, kemik vb.) değerlendirilmesinde yüzde 75'inin doğrudan çöpe atıldığı, önemli bir ekonomik kaybın olduğu tespit edilmiştir ve Yem Kanunu'na göre, erbaş ve erlerin et istihkakları kemikli sığır eti olup günlük 250 g dır. Atık ve artıkların ekonomik yönünü ortaya koymak amacıyla; sığırlarda kemik oranı, hayvanın besi durumuna ve ırkına göre değişmekle birlikte kesim ağırlığının yüzde 20'si civarındadır. Örneğin 300 kg kesim ağırlığı olan bir sığırdan 60 kg kemik elde edildiği düşünülürse, meydana gelen ekonomik kaybın boyutu daha iyi anlaşılabilir (Gökmogol, 1999: 63-64).

Toplu beslenmede ekmek israfı üzerine yapılan bir çalışmada ise: araştırmaya katılan personellerin % 24'nün tüketmek üzere aldıkları ekmeğin tamamını tüketemedikleri saptanmıştır. Bunun dışında hiç servis edilmeden artan ekmekler 1 hafta süreyle tartılmış ve ortalama olarak günde 70 kg ekmeğin israf edildiği bulunmuştur. İsrif edilen ortalama günlük ekmek miktarı ortalama % 11,1 olup birey başına 38-50 g olarak hesaplanmıştır (Arslan & Yüksel, 1985: 318).

Kapasite

Firmalar yönünden üretim planlaması işlevinde önemli konulardan birisi kapasitedir. Üretim oranı veya belirli bir süredeki üretim miktarı olarak ifade edilen kapasite kavramı işletmelerin sermaye durumu, makine, hammadde, iş gücü ve doğa gibi birçok faktörün altında belirlenmektedir. Bu yönüyle kapasite kavramı üretim hacmiyle ilişkili olup üretim gücü olarak da adlandırılabilir. Üretim kapasitesi ise, firmanın belirli bir zaman içerisinde üretim faktörlerinin rasyonel biçimde kullanılarak yaratacağı üretim miktarı olarak belirlenebilir.

Bursa ilinde toplu yemek üretimi endüstrisi üzerine yapılan bir araştırmada, 1000-5000 kişi/gün kapasiteli işletmelerde, kapasitenin % 50-80'i arasında kullanımın olduğu tespit edilmiştir. Yani kurulu kapasitenin tamamının kullanılmadığı görülmüştür. Bunun sebepleri ise; piyasa şartları, rekabet koşulları, anlaşmalara uymayan müşterileri elemekten dolayı oluşan düşüş, arz-talep dalgalanmaları olarak sıralanmıştır. 5000-10000 kişi/gün kapasiteli işletmelerin ortalama % 70 kapasite ile çalıştıkları belirlenmiştir. Tam kapasite çalışmaya nedenleri ise; kalitenin düşme endişesi, piyasa ekonomisi, rakip firmaların farklı fiyat politikaları, kalitesiz üretimle yapılmak zorunda olan rekabet, arz-talep dengesindeki değişiklikler olarak sıralanmıştır.

Talep artışları daha çok yemek firmasının toplu anlaşmalarına bağlı olarak değişmektedir. İhaleler sonucunda birden kapasite artışı veya azalışı olabilmektedir. Günlük 2500 kişilik yemek yapan bir firma, bir sonraki ay anlaştığı yerle bağlantılı olarak bu rakamı 4000-5000'e çıkarabilmektedir. Kapasitenin son sınırına kadar toplu yemek anlaşmaları yapılmaktadır.

- Kapasite artış ve azalışına neden olan dolayısıyla farklı talep değişiklikleri yaratan faktörleri;
- Ramazan ayları (kapasite azalışı % 85)
- Okulların tatil dönemi
- Farklı sektörlerin çalışma dönemleri (yaz kış sezonlarına göre sayılardaki dalgalanmalar)

Talepteki artış ve azalışın en önemli sebebinin ise Türkiye ekonomisinde meydana gelen dalgalanmalar istikrarsızlıklar olduğu (Paşalıgil, 2002).

Menü Planlama

İşletme açısından menüyü planlamada amaç satın almadan üretime, üretimden sunuma kadar geçen süreç içinde yemeklerin hazırlanması için gereken malzeme ve iş gücünün önceden planlanması, insanların temel ihtiyaçlarının karşılanması ve onların sosyal ve psikolojik yönden

doyurulması, ekonomik ve temiz bir servis sunmaktır. Hazır yemek sanayi firmaları için menü bir "üretim planı" niteliğindedir. Menü planlamayı etkileyen başlıca unsurlar arasında; tüketici portföyü, özel diyet alma durumları, beslenme alışkanlıkları, yemekhane için ayrılan bütçe durumu, üretimde mevcut alet-ekipman, çalışan personelin niteliği, menüde yer alan yemek tarifleri ya da standart reçeteler sayılabilmektedir. Menü planlanırken, bir önceki ve sonraki günlerin menüsü dikkate alınarak birbirleriyle ilişkili olmalıdır. Böylece satın alınan ürünler en ekonomik şekilde değerlendirilebilmelidir (Karahasanoğlu, 2010: 9).

Hava değişimi müşterilerin yiyecek tercihlerini etkiler. Bu durumu menülerde kontrol altına almak oldukça zordur. Fakat özellikle mevsimlik değişimler dikkate alınarak planlanan bir menüyle bu olumsuzluklar aşılabılır. Menü planlanırken yiyecek kalitesinin yüksek, fiyatının da düşük olduğu aylar dikkate alınarak yemek seçimi yapılmalıdır. İklim koşulları kişilerin besin gereksinimlerine etki eder. Örneğin, soğuk havalarda (kışın) daha sıcak ve daha doyurucu yiyeceklere ağırlık verilirken, sıcak havalarda (yazın) taze, soğuk ve çiğ yiyeceklere ağırlık vererek menüler oluşturulmalıdır. Menü hazırlanırken mevsimsel özellikler göz önünde bulundurulmalıdır. Yemeklerin insan bünyesine etkileri mevsimlere göre değişmektedir. Yazın sıcak günlerinde kızartmalar, bol baharatlı ve soslu yemekler, yağlı ve unlu yiyecekler sağlığa zararlıdır. Bu tür yiyecekleri mevsime uygun zamanda sunmak müşteriler tarafından çok fazla ilgi çekmeyeceği için işletmede maliyet kayıplarına yol açar (Atılan, 2002: 12).

Adana' da toplu beslenme yapan 6 firmada yapılan araştırmada, yöneticilerin menü planlaması konusunda bilgi sahibi olmadıkları ve menü planlaması konusunda herhangi bir eğitim almadıkları bildirilmiştir. Menü planlamacıları görevlendirilen kişilerin seçiminde; akademik kariyerleri, yaşları, genel kültür seviyeleri ve sosyal yaşantılarının kuvvetliliği ve biraz da işi kabul etmeleri gibi özelliklerin önde olduğu görülmüştür. Yöneticilerin işlerini yaparken menü planlaması ve işçi beslenmesi konusunda kendilerini geliştirmek için özel bir çaba harcamadıkları, yaşadıkları deneyimlerin kendileri için yeterli olduğu kanısında oldukları saptanmıştır. Yine aynı çalışmada yöneticilere menü planlaması konusunda özel ve ücretsiz bir kurs olsa gidip gitmeyecekleri sorulduğunda hayır dedikleri saptanmıştır. Yöneticilerin menü planlamasına ait mesleki soruları cevaplarken rast gele davrandıkları, menü planlaması açısından kişinin bilgi seviyesini ölçen soruları hiç cevaplandırmadıkları belirtilmiştir (Atılan, 2008: 18-19).

Ankara’da yapılan bir çalışmada ise diyetisyeni olan ve olmayan kurumların menülerinin subjektif (tat çeşitliliği, renk kombinasyonu, kıvam, örüntü) yönden ve Kurumsal Beslenme Servisi Örgütü (Mevsimsel faktörler, araç-gereç yönünden, personel yönünden, servis yönünden değerlendirilmesi sonucu alınan puanların ortalamalarına bakıldığında diyetisyeni olan kurumların puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Menülerin hazırlanmasında toplu beslenme konusunda eğitim almış kişilerin görev alması menülerin daha başarılı olmasını ve tüketici memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır. Kurumlara gelen taslak menüler üzerinde düzeltme yapan kişilerin de menü planlamasıyla ilgili bilgilerinin olması gerekir. Genellikle bu kişilerin konuyla ilgili bilgilerinin olmaması nedeniyle yemek isimlerini, yemek gruplarını, yemeklerin içerisine giren malzemeleri, hazırlama şeklini vs. bilmemektedirler. Bu nedenle menülerde uygun düzeltme ve değişiklikleri yapamamaktadırlar (Atılan, 2008: 30)

Kurumsal işletmeler genellikle kısıtlı bir bütçeye sahiptirler. Bu yüzden bu işletmelerde menü planlaması güç ve hassas bir konudur. Bu sınırlı bütçeler ile kaliteli yiyecek maddesi almak, kaliteli personel çalıştırmak ve yeterli araç gereç almak güçtür. Yemek üretimi yapan fabrikalarda maliyetlerin en büyük kısmını hammadde ve yardımcı madde masraflarından oluştuğu, bunu işçilik giderleri ve pazarlama masraflarının izlediği gözlenmektedir (Paşalığıl, 2002: 89, Atılan, 2008).

Menü planlarken karşılaşılan güçlükler ve sorunlar ile ilgili yapılan bir çalışmada; menü hazırlanırken en çok etkin olan konun %57 ‘lik payla maliyetler olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Atılan, 2008: 29). Menü planlama ile ilgili başka bir çalışmada ise yemek maliyetlerinin ve müşteri isteklerinin eşit oranda (%33) önem taşıdığını iş düzeninin aksamadan (%26) ve en son olarak da kalori ve besin hesaplamalarına önem verilerek mönülerin planlandığı gözlenmektedir (Sevinç, 2010: 45).

Standart Üretim Yapamama

Sektörün en önemli sorunların biri de tabldot standardının olmamasıdır. TSE tarafından oluşturulan mutfağı ilgilendiren bir hizmet standardı olduğu gibi, tabldot yemeğın standardının da konuyla ilgili uzmanlar tarafından oluşturulması gerekmektedir. Bu standartta yemekler arasında sınıflandırma yapılmalıdır. Aksi halde yemekler arasında kalite uçurumları olacaktır ve yemek alan firmalar için tek ölçüt yemeğın ücreti olmaya devam edecektir. Yemeğın standardına göre değerlendirilebileceğı bir sınıflandırma ve kalite standardı ile sektörün en büyük sorunlarından biri çözüme kavuşacaktır. Bu

standartı hazırlarken malzemeler kategorize edilmelidir (Karahasanoglu, 2010: 31-32).

Atılan (2008) tarafından yapılan çalışmada 6 farklı firmanın menülerinin içerdiği yağ miktarlarının kurumlar arasında istatistiksel açıdan önemli ölçüde farklı olduğu bulunmuştur (Atılan, 2008: 38).

İşletmelerin kendi içerisindeki üretimleri açısından değerlendirildiğinde; standart yemek üretebilmek bir yemekhane için en önemli unsurdur. Böylelikle standart bir müşteri beğenisi de sağlanabilir. Bu nedenle işletmeler standart yemek üretebilmek için reçetelerini tanımlamışlar gereken eğitimleri vermişler ve kullandıkları hammaddelerde standartı yakalama yoluna gitmişlerdir. Ancak bu kadar çabaya rağmen standart yemek üretiminde tam olarak bir sonuca varamamışlardır. İşletmedeki aşçıların ölçü kullanmayı ve aynı markada hammadde alınsa bile standart olmaması gibi nedenlerle hala yemek üretiminde standardizasyon sağlanamamıştır.

Serpil Yalın Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

• 574

Sektörde standart üretim yapamama konusunda firma temsilcisi olan 87 kişiyle yapılan anket sonuçlarına göre %33'lük kısmın aşçıların ölçü kullanması %32'lik kısım kullanılan malzemelerin standart olmayışı, %19'luk kısmın yemek pişirme tekniğinin değişmesi ve %16'lık kısımda sabit bir reçete olmayışından standart yemek üretemediklerini söylemişlerdir. Standart üretim yapamamanın işletmeye verdiği zararlara bakıldığında en önemli sonucun %47 oranla müşteri şikayetlerine neden olduğu, maliyetleri arttırması ve satın almayı zorlaştırması % 25'lik eşit oranla takip etmiş, %3'lük oranla da zaman kaybına neden olduğu belirtilmiştir (Sevinç, 2010: 50-51).

Satın Alma

Satın alma, malzemelerin doğru kalitede, doğru miktarda, doğru zamanda, doğru fiyatla ve doğru kaynaktan sağlanmasıdır. Küresel rekabet ortamında satın alma faaliyetleri, işletmeler için stratejik bir öneme sahiptir. Bu kapsamda, ulusal ve uluslararası satın almadan, pazar araştırmasına, tedarikçilerin bulunmasından, pazarlık süreçlerine daha sonrasında ise tedarikçi ilişkilerine kadar bir dizi faaliyet sürekli bir etkileşim halindedir (Koçoğlu & Avcı, 2014: 35).

Satın alma sürecinde tedarik riskleri; fiyat maliyet riski, kalite riski, elde edilebilirlik riski, geç teslimat riski, tedarikçinin kapasite kısıt riski,

tedarikçinin finansal durum riski, döviz riski, ekonomik-politik-yasal riskler ve doğal afet riskleridir (Şahin, 2004: 61-62)

Satın alma aşamasında ortaya çıkan sorunlarınsa genellikle işletmelerin tedarikçilere güvenmemesi, onları denetleyememesi veya istenilen standartları sağlayacak tedarikçi işletmelerin bulunamamasından kaynaklanmaktadır. Bu aşamada, bazı işletmeler, müşterinin ödemeyi kabul ettiği fiyata uygun maliyeti dengeleyebilmek amacıyla daha düşük kalitede malzeme satın almaktadırlar. Teslim alma aşamasında, işletme satıcıya güvenirken, satın alınan ürünün işletmeye getirildiğinde istenilen kalite olmaması, teslim alma memurunun ürünün şekli, paketi, rengi gibi görülebilecek özellikleri kontrol ederken, ürünlerde ve taşıma araçlarında özellikle biyolojik tehlike oluşturan ısı ve hijyen kontrollerinin yapılmaması, taşıma aracı ve personelinin temizliği konusunda herhangi bir denetim yapılmaması sorunların kaynağını oluşturmaktadır (Altun Karadeniz ve Çetin, 2007: 87).

Yemek üretimi yapan işletmelerde maliyetlerin büyük çoğunluğunu hammadde maliyetleri oluşturmaktadır. Hammadde ve yardımcı maddelerin maliyetler üzerindeki ortalama etkisi %60 – 65 oranında değiştiği bilinmektedir (Paşalığıl, 2002: 90). Endüstriyel toplu yemek hizmetinde üretiminde ciddi bir satın alma payına sahip olan kırmızı ve beyaz et, kuru gıda, yaş sebze-meyve, süt ürünleri, donuk ürünler gibi hammaddelerin tedarik edilmesi yüksek maliyetler ile gerçekleşmektedir. Çiğ hammadde satın almalarındaki maliyetlerin düşürülmesi ya da sabit değerlerde tutulabilmesi, kar marjı düşük olan catering üretimine önemli oranda katkı sağlayacağından, satın alma birimlerine çok ciddi sorumluluklar düşmektedir (satinalmadergisi.com, 2014).

Devlet Destekleri

Ülkemizde küçük ve orta ölçekli işletmelerin ekonomideki etkinliğini artırmak, rekabet imkânı sağlamak ve sanayiye entegrasyonlarını ekonomik gelişmelere uygun şekilde gerçekleştirmek amacıyla Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) kurulmuştur. KOSGEB tarafından yürütülen genel destek programı; kobi kapsamına giren firmaların ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak, pazar payını ve etkinliğini artırmak, rekabet güçlerini ve seviyesini yükseltmek, sanayide entegrasyonu ekonomik gelişmelere uygun şekilde gerçekleştirmek amacıyla yürütülen destek programıdır. Program kapsamında, küçük ve orta ölçekli işletmelerin pazar paylarını arttırmak amacıyla tanıtım, eğitim, danışmanlık, nitelikli eleman, yurt içi ve yurt dışı

fuvar desteği, enerji verimliliği desteği, tasarım desteği, sınai mülkiyet hakları desteği, belgelendirme desteği, test, analiz ve kalibrasyon giderleri için destek verilmektedir (kosgeb.gov.tr, 2017).

İstihdamın korunması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve işsizliğin önlenmesi faaliyetlerine katkı sağlamak ve işsizlik sigortası hizmetlerini yürütmek amacıyla ülkemizde Türkiye İş Kurumu kurulmuştur (iskur.gov.tr, 2017). İşsizliğin azaltılması amacıyla uyguladığı aktif işgücü piyasası programlarından birisi İşbaşı Eğitim Programıdır. Kuruma kayıtlı işsizlerin yine Kuruma kayıtlı işyerlerinde sahip oldukları mesleki bilgilerini uygulama yaparak geliştirmelerini, iş ve üretim aşamalarını yerinde görerek öğrenmelerini amaçlamakta olan işi işin başında öğrenme programıdır. Bünyesinde en az iki sigortalı çalışanı bulunan firmalar işbaşı eğitim programlarından yararlanabilmektedir (iskur.gov.tr, 2007) .

Serpil Yalım Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

SONUÇ ve ÖNERİLER

Toplu yemek hizmeti, insanların topluca çalıştığı yerlerde veya ihtiyar, hasta ve çocuk gibi kişilerin barındığı yerlerde, insanlara, dışarıya çıkıp yemek yemeyi aratmayacak şekilde yiyecek ve içecek hizmetidir. Toplu yemek hizmeti ülkemizde taşınabilir yemek servisi, yerinde yemek üretimi, merkezi mutfak destekli yerinde üretim ve paket yemek servisi olarak dört farklı şekilde yapılmaktadır. Kent yaşamının getirdiği ekonomik, sosyal ve kültürel etkilerin sonucu olarak ev dışında yemek yeme oranı; dolayısıyla üretimi yapan firmalarında sayısı ve ekonomideki önemi de her geçen gün artmaktadır.

Toplu yemek üretimi yapan firmalar üretim ve pazarlama alanlarında çok farklı sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunları: modern tesis kurulamaması, kayıt dışı üretim, haksız rekabet, nitelikli personel sayısının azlığı, devlet denetimlerinin yetersizliği, gıda ve iş güvenliğinin etkin şekilde uygulanamaması, üretim atıklar için geri dönüşüm sistemlerinin bulunmaması, tam kapasite çalışamaması, üretimlerin standart yapılamaması ve sektöre ait devlet desteklerinin sınırlı olması şeklinde sıralamak mümkündür.

- Sektörde kayıt dışı üretim yapan firmaların tespit edilerek kapatılması insan sağlığı, gıda güvenliği ve haksız rekabet açısından önem taşımaktadır.
- Günde yaklaşık 6 milyon kişiye hizmet veren toplu yemek sektöründeki kuruluşların gıda denetimleri ve cezai yaptırımları arttırılmalıdır.

- Toplu yemek firmalarına TSE tarafından getirilen ekipmanlara ve asgari şartlara yönelik standartlar olduğu gibi gıda rasyonları içinde zorunlu standart getirilmelidir.
- Gıda güvenliği sistemlerinin belgelendirme işlemi devlete bağlı bir kurum tarafından yaptırılarak belge maliyetleri azaltılmalıdır. Gıda güvenliği belgeleri devlet tarafından zorunlu hale getirilmeli ve sistemlerin etkin bir şekilde kullanılıp kullanılmadıklarının denetimi yine devlet tarafından yapılmalıdır.
- Aşçılar başta olmak üzere tüm çalışanlar gıda güvenliği ve iş güvenliği konularında gerekli eğitimleri periyodik olarak şirket bünyesinde almalıdır. Böylece gerek gıda kaynaklı zehirlenmeler gerekse iş kazalarının sayıca azalması sağlanabilir.
- Müşterilerin ya da tüketicilerin yemek hizmeti almadan önce firmaların mutfaklarını ziyaret etmeleri, kullandıkları hammaddelerin satın alındığına ilişkin faturaları yemek firmalarından talep etmelidirler. Yemek hizmeti fiyat tekliflerini değerlendirirken hizmet alacak firma da kendi bünyesinde bir yaklaşık maliyet çıkarmalı ve teklif değerlendirmesini bu yaklaşık maliyete göre yapmalıdır. Yemek hizmeti almaya başladıktan sonra da belli periyotlarda hizmet aldığı toplu yemek firmasını ziyaret etmelidir.
- Toplu yemek hizmeti veren firmalar müşteri portföyünü, kapasitelerinde oluşan mevsimsel, dönemselsel şartları göz önünde bulundurarak oluşturmalarıdır. Kapasite de oluşabilecek ani düşüş ve artışlara karşı gerekleri öngörülerini yaparak, gereken tedbirleri almalıdırlar.
- Toplu yemek hizmeti veren firmalar oluşan yemek ve ekmek atıklarının azaltılması konusunda ekmek israfı önlemek amacıyla; yemek menüsüne göre yenebilecek ekmek siparişi verilmeli, ekmekler servisten kısa bir süre önce ince dilimler halinde dilimlenmelidir. Servis edilmeden artan ekmeklerin sonraki menülerde kullanılmasını sağlayacak şekilde menüler hazırlanmalıdır. Personellerini bilinçlendirmeli ve etkin bir kontrol mekanizması geliştirmelidir.
- Yemek ekmek atıklarını değerlendirmek amacıyla ülke genelinde çevre mühendisleri ve gıda mühendislerinden oluşan bir komisyon kurularak, atıkların geri dönüşümleri sağlanmalıdır.
- Menü planlanmasında eğitilmiş personeller tercih edilmeli, hizmet verilen kurumların yapısına ve beklentilerine uygun menüler hazırlanmalıdır. Menüler hazırlanırken sebze ve meyvelerin sezonlarına dikkat edilmesi hem maliyet hem de sağlık açısından önemlidir.

- Satın alma bölümleri firmalar için hayati öneme sahiptir. Bu konuda eğitilmiş personeller ve ürün portföyü fazla olan tedarikçiler tercih edilmelidir. Tedarikçiden alınan ürün miktarı arttıkça pazarlık payı ve vadeler arttırılabilir.
- Yemek sektöründeki firmalar kendi arasında örgütsel yapı oluşturulmalı başta fiyat politikası olmak üzere sektöre ait sorunların çözümü için ortak girişimlerde bulunmalıdırlar.
- Devlet kurumlarının ihale dokümanları yeniden gözden geçirilmeli, kurumlardaki tekelleşme önlenmelidir.
- Devlet desteklerine bakıldığında ise toplu yemek hizmeti veren kurumlara özgül destekler sınırlı sayıdadır. Özellikle sektöre yeni tesis kurulmasına yönelik teşvikler verilmeli ve mevcut teşvikleri arttırılmalıdır.

Serpil Yalın Kaya,
Sevcan İlhan
2 (Ek.1) 2018

KAYNAKÇA

• 578

- Altun Karadeniz, N., & Çetin Ş. (2007). Adana İlinde Faaliyet Gösteren Beş "Catering" İşletmesinin Tesis Dışı Ziyafet Organizasyonlarında Uyguladıkları Kalite Kontrol Sürecinin İncelenmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, 80, 86, 87, 75-89.
- Arslan, P., & Yüksel, A. (1985). Toplu Beslenme Yapan Kurumlarda Ekmek Tüketimi, Atımı ve İsrafın Önlenmesi Konusunda Alınacak Önlemlerle İlgili Bir Araştırma. *Gıda Dergisi*, 318, 317-321.
- Atılan, M. (2008). Adana'da Toplu Beslenme Yapılan Bazı Kurumların Menülerinin Değerlendirilmesi ve Tüketici Görüşlerinin Belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Azaklı, S. B. (2009). Türkiye'de Kayıt Dışı İstihdam ve Ekonomik Boyutu. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Bilgin, B., & Erkan, Ü. C. (2008). Bir Hazır Yemek İşletmesinde HACCP Sisteminin Kurulması. *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 267, 268, 281, 267-281.
- Candan, M. (2007). Kayıt Dışı İstihdam, Yabancı Kaçak İşçi İstihdamı Ve Toplumumuz Üzerindeki Sosyo-Ekonomik Etkileri. Uzmanlık Tezi. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Cebirbay, M. A., & Işık, N. (2016). Osmanlı Dönemi'ne Ait Toplu Beslenme Sistemi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Konya.
- Ceyhun Sezgin, A., & Artık, N. (2015). Toplu Tüketim Yerlerinde Gıda Güvenliği ve HACCP Uygulamaları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 57, 60, 56-62.
- Ceyhun Sezgin, A. & Durlu Özkaya, F. (2014). Toplu Beslenme Sistemlerine Genel Bir

Bakış. Academic Food Journal, 125, 127, 124-128.

- Çekal, N. (2007). Aşçıların Beslenme (Besin Öğeleri) Bilgi Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 1, 73, 64-74.
- Çelik, Ç. (2015). Adana İlinde Toplu Yiyecek Hizmeti Veren Bir Firmanın Hijyen Koşullarının Ve Kullanılan Dezenfektanların Antimikrobiyal Etkinliğinin Belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Çopur, U., Yonak, S., & Şenkoyuncu, A. (t.y.). Gıda Güvenliği ve Denetim Sistemi. 01.11.2017 tarihinde www.zmo.org.tr adresinden alınmıştır.
- Direk, M., Kan, A., & Sert, D. (2008). Hazır Yemek Sektörünün Pazarlama Yapısının İrdelenmesi. Türkiye 10. Gıda Kongresinde sunulan bildiri, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Gökmogol, R. M. (1999). Ankara Garnizonu'nda Kara Kuvvetleri Komutanlığı'na Bağlı Birimlerin Depolama, Dağıtım Ve Mutfak İşlemlerinde Toplam Kalite Yönetimine Geçişle İlgili Sorunları Ve Çözüm Önerileri. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gürsoy, D. (1995). Yemek ve Yemekçiliğin Evrimi. İstanbul: Kurtiş Matbaacılık.
- Haklı, G. & Çakıroğlu F. P. (2014). Toplu Yemek Üreten İşletme Mutfaklarının Hijyen Durumlarının Değerlendirilmesi. *DBHAD Uluslararası Hakemli Beslenme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 01, Sayı: 02, 26, 31, 25-35.
- Karahasanoglu, Ü. (2010). Hazır Yemek Sanayinde Üretim Sistemi ve Maliyet Kontrolü 'Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama'. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, K., Sevinç, G., Sevinç M.R. ve Asoglu, V. (2015). Hazır Yemek İşletmelerinin Sorunları Ve Çözüm Önerileri: Şanlıurfa Örneği. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* C:5 S:8 Yaz (1-9).
- Koçoğlu, C. M. & Avcı, M. (2014). Satın Alma Yönetimi: Teorik Bir Çalışma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 2, Sayı:1, 35, 33-47.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2003). Toplu Beslenme Sektörü Araştırması. Milli Eğitim Bakanlığı. Ankara.
- Özbaş, K. (2016). İzmir'de Tüketime Sunulan Hazır Yemek Ve Tatlıların Mikrobiyolojik Kalitesinin Belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Paşalığıl, Y. (2002). Bursa İlinde Hazır Yemek Sanayinin Gelişimi, Ekonomik Yapısı ve Sorunları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- Sevinç, Y. (2010). Toplu Yemek Sektöründe Yaşanan Problemler Ve Çözüm Yolları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri

Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri

Enstitüsü, Tekirdağ.

Sormaz, Ü. & Demirçivi, B. M., & Yeşiltaş, M. (2014). Dışarıya Yemek Hizmeti Veren (Catering) İşletmelerde Çalışanların İş Güvenliği Bilgilerinin Değerlendirilmesi. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 72, 73, 61-76.

Sucu, N., Durmuş, S., & Şen, M. A. (2008). Yemek sektörüne Genel Bakış. http://www.gidamo.org.tr/resimler/ekler/08dd52f2fe32a1d_ek.pdf?tipi=5&turu=H&sube=0. Erişim tarihi: 27.11.2017.

Şahin, S. A. (2004). Satın Alma Ve Risk Yönetiminin Tedarik Zinciri Yönetimindeki Yeri. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Tayar, M., & Hecer, C. (2016). Hazır Yemek Sistemleri. Bursa: Dora Yayıncılık.

Tüzüm, A. P. (2003). Yemek Artıklarının Anaerobik Arıtımı ve Biyogaz Üretimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara..

Ünver, M., (2016), Toplu Yemek Hizmeti Sektöründe İş Sağlığı Ve Güvenliği, İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, Ankara.

www.hizmetix.com.tr (2017). Sektör 400 Bin Kişiye İstihdam Sağlıyor. <http://www.hizmetix.com.tr/catering/sector-400-bin-kisiye-istihdam-sagliyor/1134>. Erişim tarihi: 29.10.2017.

www.hurriyet.com.tr (2017). Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Haberleri. <http://www.hurriyet.com.tr/haberleri/gida-tarim-ve-hayvancilik-bakanligi>. Erişim tarihi: 15.11.2017.

www.iskur.gov.tr (2017). Türkiye İş Kurumu İşbaşı Eğitim Programı. 03.12.2017 tarihinde http://www.iskur.gov.tr/Portals/0/Duyurular/10_soruda_isbasi_egitim_programi.pdf. Erişim tarihi: 03.12.2017.

www.iskur.gov.tr (2017). Tarihçe. <http://www.iskur.gov.tr/KurumsalBilgi/Kurum/Tarihce>. Erişim tarihi: 03.12.2017.

www.kosgeb.gov.tr (1990). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı Kurulması Hakkında Kanun. http://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mevzuat/KOSGEB_KANUNU.pdf. Erişim tarihi: 02.12.2017.

www.kosgeb.gov.tr (2010). Genel Destek Programı Uygulama Esasları. [http://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/PR01\(08\)GENEL%20DESTEK%20PROGRAMI%20-%20Copy%201.pdf](http://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/PR01(08)GENEL%20DESTEK%20PROGRAMI%20-%20Copy%201.pdf). Erişim tarihi: 02.12.2017.

www.kosgeb.gov.tr (2017). Genel Destek Programı. <http://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/1230/genel-destek->

programi. Erişim tarihi: 03.12.2017.

www.satinalmadergisi.com (2014). Hazır Yemek Sektöründe Satınalma.
<http://www.satinalmadergisi.com/2014/07/09/hazir-yemek-sektorunde-satinalma/>. Erişim tarihi: 18.11.2017.

www.tarim.com.tr (2014). Türkiye'de Gıda Denetimleri Yeterli Mi?
<http://tarim.com.tr/Haber/19374/Turkiyede-gida-denetimleri-yeterli-mi.aspx>. Erişim tarihi: 15.11.2017.

**Toplu Yemek (Hazır
Yemek) Sektöründe
Yaşanan
Problemler ve
Çözüm Önerileri**