



**T.C.**  
**NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE YEŞİL MUTFAK  
KALİTESİNİN (Y-MUTKAL) ÖLÇÜLMESİ:  
NEVŞEHİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Taner ERDOĞAN

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir  
Aralık, 2017

## **BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK**

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

**Tezi Hazırlayan**

Taner ERDOĞAN


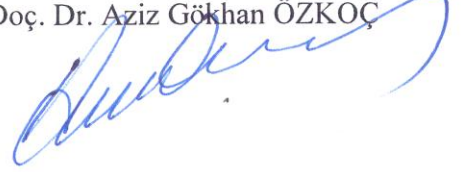


“Yiyecek İçecek İşletmelerine Bağlı Mutfak Departmanında Yeşil Mutfak Kalitesinin (Y-Mutkal) Ölçülmesi: Nevşehir İlinde Bir Çalışma” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan  
Taner ERDOĞAN



Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı  
**Doç. Dr. Duygu EREN**

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ danışmanlığında Taner ERDOĞAN tarafından hazırlanan “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yeşil Mutfak Kalitesinin (Y-Mutkal) Ölçülmesi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

01..12.../2017.

### JÜRİ

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Üye : Doç. Dr. İbrahim İLHAN

Üye : Yrd. Doç. Dr. Emin ARSLAN

İMZA



### ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun .11. 12... /2017. tarih ve 2017..55.953 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

.14/12/2017

  
Yrd. Doç. Dr. Vedat AKTEPE  
Enstitü Müdürü  


**YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE YEŞİL MUTFAK  
KALİTESİNİN (Y-MUTKAL) ÖLÇÜLMESİ:  
NEVŞEHİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Taner ERDOĞAN**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Aralık 2017  
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ**

**ÖZET**

Araştırmanın amacı Nevşehir ilindeki yiyecek içecek işletmelerinin yeşil mutfak kalitesinin ölçülmesidir. Böylelikle yeşil mutfak kalitesini oluşturan uygulamaların işletmelerce ne boyutta karşılandığını, bu konudaki müşteri beklentilerinin ne düzeyde olduğunu ve müşteri beklentilerinin işletmelerce ne düzeyde karşılandığını belirlenecektir.

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan yiyecek içecek işletmelerine bağlı mutfak departmanlarında yeşil mutfak kalitesinin ölçülmesine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır.

Bu araştırma kapsamında 39 turizm işletmesi ve 414 müşteri araştırmanın örneklemini için belirlenmiştir. Araştırmada yiyecek içecek işletmelerine anket formları yüz yüze görüşme tekniği, elden bırakıp alma, e-posta gibi kanallarla gönderilerek doldurulması amaçlanmıştır. Müşteri anketleri ise bu işletmelere müşterilerin cevaplama için elden bırakıp alma ve bölgedeki ören yerlerine gidilerek müşterilerden anketimize katılmaları sağlanmıştır. Bunun yanında Nevşehir ilindeki mevcut işletmelerden yiyecek içecek işletmelerinin bazılarında araştırmamıza konu olan y-mutfak kalitesini ölçebileceğimiz mutfak veya hizmet olmadığından dolayı araştırma kapsamına alınmaları uygun görülmeyle çıkarılmıştır.

Bu araştırmanın verileri bilgisayar ortamında uygun analiz teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada frekans, yüzde, anova, t testi, analizleri yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda işletmelerce uygulanan uygulamalar içerisinde en yüksek değerlere sahip olan boyutun 'Sürdürülebilir Gıda' olduğu en düşük ortalamaları olan boyutun 'Sürdürülebilir Yapı' sonucu ortaya çıkmaktadır. Müşteri beklentilerine bakıldığında ise en yüksek beklentinin 'Enerji Verimliliği' boyutunda, en düşük beklentinin ise 'Tek kullanımlıklar' boyutunda olduğu görülmektedir. Nevşehir ilindeki yiyecek içecek işletmelerine bağlı mutfakların müşteri beklentilerini karşılama oranlarına bakıldığında ise tüm boyutlara ilişkin ortalamaların yüksek oranda olduğu ve müşteri beklentilerinin işletme uygulamalarınınca karşılanma oranlarının da genel itibariyle örtüştüğü görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Mutfak, Kalite, Sürdürülebilirlik, Yeşil mutfak, Y-Mutkal.

**MEASURING GREEN KITCHEN QUALITY  
(Y-MUTKAL) IN FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS:  
A STUDY ON NEVŞEHİR**

**Taner ERDOĞAN**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences  
Department of Tourism Management, Master's Thesis, December 2017  
Supervisor: Assist. Prof. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ**

**ABSTRACT**

The aim of the research is to measure the green kitchen quality of food and beverages businesses in Nevşehir. This will determine the extent to which the applications that make up green kitchen quality meet the size of the business, the level of customer expectations in that area, and the level of customer expectations that are met by businesses.

In the theoretical part of the study, in order to solve the empirical analysis of the criteria for measuring the quality of green culinary in kitchen departments connected to catering businesses, field research was carried out within the research and data were collected by questionnaire.

Within the scope of this study, 39 tourism establishments and 414 customers were selected for the sample of the research. It is aimed to fill the questionnaire by the food and beverage businesses with face-to-face interview technique, withdrawal from the hand, e-mail, etc. Customer surveys have been made available to the customers to respond by dropping them out to these businesses and going to touristic places in the region. Besides, some of the food and beverage enterprises among the existing enterprises in Nevşehir province were excluded from the scope of the research as they do not have any kitchen or services that we can measure the quality of the y-kitchen quality, which is the subject of our research.

The data of this study were analyzed using appropriate analysis techniques in computer environment. Frequency, percentage, ANOVA and t test analysis were done in the study.

As a result of the analyzes made, it was determined that 'Sustainable Food' dimension has the highest values among the applications applied by the establishments while 'Sustainable Structure' dimension has the lowest average. When customer expectations are examined, it is seen that the highest expectation is in the dimension of 'Energy Efficiency' and the lowest expectancy is in the dimension of 'Disposable'. When we look at the rates of meeting the customer expectations of the kitchens of the food and beverages businesses in Nevşehir, it was determined that the rates in all dimensions are high and the rates of meeting the expectations of the customers by business establishments are generally parallel with general terms.

**Key Words:** Kitchen, Quality, Sustainability, Green kitchen, Y-Mutkal.

## TEŞEKKÜR

Öncelikle kendisi ile çalışmaktan mutluluk duyduğum tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ hocama yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmamın konusunu belirleme aşamasından bitirme aşamasına kadar bana yol gösterdiği, bilgisini ve desteğini hiç esirgemediği için çok teşekkür ederim.

Üzerimdeki emeklerini asla ödeyemeyeceğim, her zaman destekçim ve yardımcım olan annem Remziye ERDOĞAN'a, babam Ercüment ERDOĞAN'a, ablalarım Yasemin D.'ye, Esin D.'ye ve Yeşim B.'ye sonsuz teşekkürler.

Desteğini ve anlayışını hiç esirgemeyen eşim Nadire ERDOĞAN'a teşekkür ederim. Tezin hazırlanması sürecinde yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen arkadaşlarım Aydın İNAK'a, Mehmet TEKELİ'ye ve Gökteay SÖNMEZ'e çok teşekkür ederim. Son olarak hazırladığı çalışmayı kendi çalışmama örnek aldığı dostum Yılmaz SEVER'e bilgi ve kaynaklarını paylaştığı ve kılavuzluk ettiği için çok teşekkür ederim.

Nevşehir 2017  
Taner ERDOĞAN

## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa No.</b>
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK .....	ii
TEZ YAZIM KLAVUZUNA UYGUNLUK.....	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR.....	vii
KISALTMALAR VE SİMGELER.....	xi
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiv
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>

### I. BÖLÜM

#### MUTFAĞIN TANIMI VE YAPISI

1.1. Mutfak Tanımı.....	3
1.2. Mutfak Departmanının İşleyişi.....	6
1.2.1. Satın Alma .....	6
1.2.2. Teslim Alma .....	8
1.2.3. Depolama.....	9
1.2.4. Üretim .....	9
1.2.5. Bulaşık Yıkama ve Çöp Toplama.....	10
1.3. Mutfağın Organizasyon Yapısı.....	10
1.3.1. Mutfak Türleri .....	12
1.3.1.1. Küçük Ölçekli Mutfak Türleri .....	12
1.3.1.2. Orta Ölçekli Mutfak Türleri.....	13
1.3.1.3. Büyük Ölçekli Mutfak Türleri .....	13
1.3.2. Mutfağın Bölümleri .....	14



1.4. Mutfak Departmanında Görevli Çalışanlar ve Nitelikleri.....	16
--	----

## II. BÖLÜM

### MUTFAK DEPARTMANINDA KALİTE VE YEŞİL MUTFAK

#### UYGULAMALARI

2.1. Kalite Kavramı .....	19
2.1.1. Kalitenin Temel Unsurları .....	21
2.1.2. Kalitenin Özellikleri ve Boyutları .....	25
2.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kaliteye Yönelik Çalışmalar.....	28
2.2.1. Dünya Ticaret Örgütü'nün (WTO) Çalışmaları.....	30
2.2.2. ISO 22000 GGYS Hakkında Genel Bilgiler.....	33
2.2.3. Avrupa Standartlar Komitesinin Çalışmaları.....	36
2.2.4. Avrupa Birliğinin Yeşil Kitap ve Beyaz Kitap Uygulamaları.....	38
2.2.5. Türkiye'de Yürütülen Çalışmalar .....	40
2.3. Yeşil Mutfak Kavramı ve Uygulamaları .....	41
2.3.1. Yeşil Mutfağın Ortaya Çıkışı ve Gelişimi .....	43
2.3.2. Yeşil Mutfak Uygulamaları .....	44
2.3.2.1. Enerji Verimliliği .....	44
2.3.2.2. Su Tasarrufu .....	45
2.3.2.3. Sürdürülebilir Gıda .....	46
2.3.2.4. Atık Yönetimi .....	46
2.3.2.5. Tek Kullanımlıklar .....	47
2.3.2.6. Kimyasal ve Kirlilik Azaltılması .....	47
2.3.2.7. Sürdürülebilir Yapı .....	47
2.4. Yeşil Mutfak Uygulamalarını Kapsayan Özel Kalite Standartları Ve Uygulamaları.....	48
2.4.1. Green Restaurant Certification 4.0 Standards .....	48
2.4.2. ISO 14000 'Çevresel Yönetim Sistemi' .....	49
2.4.3. ISO 50001 'Enerji Yönetimi Sistemi' .....	50
2.4.4. LEAF Criteria Version 2.0 .....	50

2.4.5. Helal Gıda Sertifikası .....	51
2.4.6. Kosher Gıda Sertifikası.....	51
2.4.7. HACCP .....	52
2.4.8. BRC .....	55
2.4.9. IFS.....	57
2.4.10. Eurepgap .....	58
2.4.11. SQF .....	58
2.4.12. Diğer Sertifikasyon Programları.....	60

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### NEVŞEHİR İLİNDEKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE

#### YEŞİL MUTFAK KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	61
3.2. Araştırmanın Yöntemi .....	62
3.2.1. Araştırma Soruları .....	62
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü .....	62
3.2.3. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması .....	63
3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi, Kapsamı ve Sınırlılıkları .....	65
3.2.5. Araştırmanın Güvenilirliği.....	66
3.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular .....	67
3.3.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler .....	67
3.3.2. Müşterilerin Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler .....	69
3.3.3. İşletmelerin Yeşil Mutfak Uygulamalarına İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler .....	70
3.3.4. Müşteri Beklentilerine İlişkin Genel Ortalamalar .....	74
3.3.5. Müşterilerin Demografik Özelliklerine Göre Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Değerlendirilmesi.....	79
<b>SONUÇ.....</b>	<b>85</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>92</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>102</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>104</b>

## KISALTMALAR VE SİMGELER

**ABD:** Amerika Birleşik Devletleri

**AOA:** Tarım Anlaşması (*Agreement on Agriculture*)

**BM:** Birleşmiş Milletler

**BRC:** İngiliz Perakendeciler Konsorsiyumu (*British Retail Consortium*)

**CAC:** Gıda Kodeksi Komisyonu (*Codex Alimentarius Commision*)

**CEN:** Avrupa Standartlar Komitesi (*European Committee for Standardization*)

**DTÖ:** Dünya Ticaret Örgütü

**GAP:** İyi Tarım Uygulamaları (*Good Agricultural Practices*)

**GGYS:** Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

**GRA:** Yeşil Restoran Birliği (*Green Restaurant Association*)

**HACCP:** Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (*Hazard Analysis ana Critical Control Points*)

**IFS:** Uluslararası Yiyecek Standardı (*International Food Standard*)

**IPPC:** Uluslar arası Bitki Koruma Anlaşması (*International Plant Protection Convention*)

**ISO:** Uluslararası Standartlar Organizasyonu (*International Organization for Standardization*)

**İHU:** İyi Hijyen Uygulamaları

**İLU:** İyi Laboratuar Uygulamaları

**İÜU:** İyi Üretim Uygulamaları

**JIS:** Japon Sanayi Standartları (*Japanese Industrial Standards*)

**KKN:** Kritik Kontrol Noktası

**LEAF:** Çevreye Duyarlı Yiyecek İçecek Hizmetleri Endüstrisi Liderleri (*Leaders in Environmentally Accountable Foodservice*)

**MÖ:** Milattan Önce

**NASA:** Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi (*National Aeronautics and Space Administration*)

**OHSAS:** İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Standardı (*Occupational Health and Safety Management Systems*)

**OIE:** Dünya Hayvan Sağlığı Teşkilatı (*Office International des Epizooties*)

**SKT:** Son Kullanma Tarihi

**SPS:** Temizlik ve Hijyen Önlemlerinin Alınmasına İlişkin Anlaşma (*Sanitary and phytosanitary*)

**SQF:** Güvenli Kaliteli Gıda (*Safe Quality Food*)

**TBT:** Ticaretle Teknik Engeller (*Technical Barriers to Trade*)

**TRIPS:** Fikri Mülkiyet Haklarının Ticaretle Bağlantılı Boyutlarına İlişkin Anlaşma (*The Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights*)

**TSE:** Türk Standartları Enstitüsü

**TÜRYİD:** Turizm Restoran Yatırımcıları ve İşletmecileri Derneği

**TÜSİAD:** Türkiye Sanayici İşadamları Derneği

**UNFAO:** Tarım Örgütü (*The Food and Agriculture Organization of the United Nations*)

**WHO:** Dünya Sağlık Örgütü (*World Health Organization*)

**WTO:** Dünya Ticaret Örgütü (*World Trade Organization*)

**WWF:** Dünya Doğayı Koruma Vakfı (*World Wildlife Fund*)

**Y-MUTKAL:** Yeşil Mutfak Kalitesi

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Kalitenin Boyutları .....	25
<b>Tablo 2:</b> Ölçek Güvenilirlik Katsayısı .....	66
<b>Tablo 3:</b> Araştırmaya Katılan İşletmelere İlişkin Bilgiler.....	67
<b>Tablo 4:</b> Araştırmaya Katılan Müşterilere İlişkin Demografik Bilgiler.....	69
<b>Tablo 5:</b> İşletmelerin Yeşil Mutfak Uygulamalarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	71
<b>Tablo 6:</b> Müşteri Beklentisi Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	76
<b>Tablo 7:</b> Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Cinsiyete Göre Farklılığını Gösteren t Testi ve Sonuçları .....	80
<b>Tablo 8:</b> Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Yaşa Göre Farklılığını Gösteren One-Way ANOVA Testi ve Sonuçları .....	81
<b>Tablo 9:</b> Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Yaşa Göre Farklılığını Gösteren Tukey Testi ve Sonuçları .....	81
<b>Tablo 10:</b> Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Eğitim Değişkenine Göre Farklılığını Gösteren One-Way ANOVA Testi ve Sonuçları .....	82
<b>Tablo 11:</b> Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Eğitim Değişkenine Göre Farklılığını Gösteren Tukey Testi ve Sonuçları .....	83

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Küçük Ölçekli Mutfak Şeması .....	13
<b>Şekil 2:</b> Orta Ölçekli Mutfak Şeması.....	13
<b>Şekil 3:</b> Büyük Ölçekli Mutfak Şeması .....	14
<b>Şekil 4:</b> Kalite Oluşumundaki Temel Unsurlar .....	21
<b>Şekil 5:</b> Tasarım Kalitesi .....	23
<b>Şekil 6:</b> Uygunluk Kalitesi.....	23
<b>Şekil 7:</b> Performans Kalitesi .....	24
<b>Şekil 8:</b> Farklı Ele Alınan Kalite Boyutları .....	26

## GİRİŞ

Eskiçağlardan itibaren yeme içme gereksinimini karşılayacak çeşitli hammaddeler ve üretim yöntemleri denenmiş, yerleşilen coğrafyanın, sahip olunan kültürün ve eldeki olanakların farklılığına paralel olarak farklı mutfak anlayışları gelişmeye başlamıştır. Günümüz toplumunda ise insanların yeme içme alışkanlıkları değişmiş, çalışma ve yaşam şartlarının da etkisiyle ev dışında yemek yeme ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaçların karşılanmaya çalışılmasının sonucu olarak yiyecek içecek işletmelerinin sayısı artmıştır.

Bu araştırmanın amacı yiyecek içecek işletmelerinin çevreye uyumluluk düzeyini, müşterilerin bu uygulamaları ne denli önemli bulduğunu ve alışkanlıklarını ne düzeyde etkilediğini tespit etmektir. İşletmelerin üretim yaparken doğaya verdikleri zarar, kullandıkları ürünlerin çeşidi ve kalitesi ile çevreye bıraktıkları etkiler anlaşılmalı çalışılacaktır. Aynı zamanda bu çalışma ile yiyecek içecek işletmelerinin müşterilerinin işletmelerden sürdürülebilirlik çerçevesinde beklentileri tespit edilerek işletmelerin bu beklentileri karşılama düzeyi ortaya konulacaktır.

Bu çalışma ile Nevşehir’de bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı oteller ve özel işletme belgeli tesislerdeki yeşil mutfak kalitesi ve müşteri beklentilerine yönelik elde edilen sonuç ve bulguların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçların yiyecek içecek işletmesi çalışanlarına, yöneticilerine ve örgütlerine bu konularda yaşayacakları sorunların çözümlenmesi yönünde bir kaynak niteliğinde olacağı ve bu konudaki eksikliklerin giderilmesi için bilgilendirme yapılması yolu ile sektöre ışık tutacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan yeşil mutfak ve kalite konularının ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmış

ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Belirlenen ölçme araçları, müşteri beklentilerini, yani müşteriye, kalitenin belirleyicisi olarak kabul eder. Bu doğrultuda öncelikle, müşterilerin çevreye duyarlı mutfak uygulamaları konusunda işletmelerden beklenti düzeyleri standart değer olarak ele alınır. Aynı çevreye duyarlı mutfak uygulamaları konusunda işletme uygulamaları da ortaya konur ve aradaki farkın hesaplanması ile bir kalite düzeyi elde edilir. Ayrıca işletme uygulamaları ve müşteri beklentileri düzeyinin karşılanması beklentilerin karşılanma oranı hakkında fikir sahibi olmaya imkân verir.

Araştırmanın birinci bölümünde mutfak kavramı, mutfak kavramının tarihsel gelişimi ve mutfağın bölümlerinden bahsedilmiştir. Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak departmanının organizasyon büyüklüklerine göre değişiklikleri ve bu farklılıklardan dolayı mutfak içerisindeki personelin iş tanımları üzerinde durulmuştur.

Araştırmanın ikinci kısmında ise kalite kavramı ve tarihçesinden, yiyecek içecek işletmelerinde kaliteye yönelik çalışmalardan, yeşil mutfak kavramı ve tarihçesinden, ülkemizde ve dünyadaki yeşil mutfak uygulamalarından ve örneklerinden bahsedilmiştir.

Son kısımda ise çevreye duyarlı mutfak uygulamalarının işletmelerce uygulanma sıklığına ve uygulamalar konusunda müşteri beklentilerine bakılarak Nevşehir'deki işletmelerin konuya dair uygulamalarının müşterilerin beklentilerini ne ölçüde karşılandığı ölçülmüştür. Yapılan ölçümler sonrasında müşteri beklentilerini karşılama düzeyinde yetersiz kalan ifadelerle ilgili yorumlar yapılmış ve sektöre faydalı olması umulan tavsiyelerde bulunulmuştur.



# I. BÖLÜM

## MUTFAĞIN TANIMI VE YAPISI

### 1.1. Mutfak Tanımı

Yemek, bireyin en temel gereksinimlerinden biridir. Prehistorya dönemine ait yapılan incelemelerde, insanoğlunun beslenebilmeleri için mağaralarda yaşadığı dönemlerde bile yemeklerin pişirilmesi için ayrı bir yer ve araç-gereç kullandıkları görülmektedir. İlkel tekniklerle yemeklerin pişirildiği mutfağın, ilerleyen zamanlarda insanların sosyo-kültürel gelişimine paralel olarak değişime uğradığı görülmektedir. İlk başlarda bitkisel besinleri bulup toplayan, hayvansal besinleri izleyip avlayan insan, zaman içerisinde bazı buluşlarıyla beslenme alışkanlıklarını değiştirmiştir. İnsan zamanla yiyecekleri biriktirmeye, pişirmeye, üretmeye ve hayvanları evcilleştirmeye başlamıştır. Ateşin keşfinden sonra besinler için pişirme teknikleri geliştirilmiştir (Giritlioğlu, 2008: 32).

Hem toplumsal hem ulusal kimliği oluşturan yemek, toplumsal süreçlerle birçok değişim ve gelişim göstererek, o toplumun geleneğini oluşturmuş ve bir çeşit sanat halini almıştır. Yeryüzünün vazgeçilmez bir parçası olan yemek, binlerce yıldır farklı amaçlarla değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler günümüzde hala devam etmektedir (Sökmen, 2010:165).

Mutfak kavramı dilimize Arapça'dan gelmiş bir kelimedir ve en geniş tanımı ile "yemek pişirilen yer, aş damı"dır (Türk Dil Kurumu). Arapça'daki 'matbah' kelimesi Türkçe'de de mutfak olarak telaffuz edilerek günümüze dek gelmiştir. Mutfak kavramına, hem içerisinde bulunduğu toplumun kültürel yapı hem de o toplumda yemek üretiminin yapıldığı fiziksel alan olarak iki başlık altında bakılması gerekmektedir. Mutfak kavramına kültür olarak bakıldığında, yiyecek ve içeceklerin

hazırlanması süresince kullanılan araç ve gereçler, yemek pişirmenin püf noktaları, yemek törenleri ve bunların tümünü içerisine alan o topluma ait olan kültüre denilmektedir. Bu açıdan bakıldığında mutfak, sadece bir ulusun hazırlanmış olan yiyecek ve içeceklerini değil aynı zamanda bu yiyecek ve içeceklerin hazırlanması ve servis edilmesine ilişkin yöntemler, servisinde kullanılan araç ve gereçler, mutfakın konumu, mimarisi, yemek törenleri ve bununla ilişkili tüm ayrıntıları içermektedir. Bu tanımlamaya Türk mutfağı, Fransız mutfağı, Hindistan Mutfağı, İtalyan Mutfağı, Meksika mutfağı gibi dünya çapında ün yapmış mutfaklar örnek olarak verilebilir. Fiziksel bir alan olarak mutfak, “hedeflenen miktar, kalite ve standartlarda yiyecek üretiminin yapıldığı alanlar” şeklinde tanımlanabilir. Mutfak fiziksel alan ile ilişkilendirildiğinde bir ev mutfağı ya da otel mutfağı örnek olarak gösterilebilir (Gvion ve Trostler, 2008: 950; Aktaş ve Özdemir, 2007: 3-5). Fiziksel alan ile mutfak tanımlandığında üzerinde önemle durulması gereken bazı özellikler vardır. Bu özellikler şunlardır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 5):

- Yiyecek ve içeceklerin belirli aralıklarla depolanması,
- Yiyecek hazırlığının belirli miktarlarda ve kalitede yapılması,
- Yiyeceğin pişirilmesinin belirli miktar ve kalitede olması,
- Hazırlanan ve pişirilen yiyecek ve içeceğin tüketilmesi,
- Tüm bu işlemlerin geçtiği bir alan.

Otel işletmelerinde mutfak, yemek yiyecek konukların farklı özellikleri dolayısıyla sürekli olarak değişiklik gösteren bir yapı halindedir. Otelde konaklayan kişi sayısı ve bu kişilerin yapısının farklılık gösteriyor olması mutfak kavramının otel işletmeleri açısından fiziksel bir alan olarak incelenmesini gerektirmektedir. Konukların beslenme gereksinimleri ve beklentileri doğrultusunda yemek üretiminin gerçekleştirildiği bir alan olan mutfak otel işletmelerinin çok önemli bir bölümüdür. “Sunulan yiyecek ve içecek hizmetlerinden belirli bir oranda kar elde etme amacını taşıyan otel mutfakları; çalışan personeli, çalışma ortamı ve araç-gereçlerinin uyumlu ilişkileri sonucu ortaya çıkan üretim faaliyetlerini içine alan bir bölümdür” (Aktaş ve Özdemir, 2007: 5-6).

Mutfak, otel işletmelerinin en önemli birimlerinden biridir. Hammaddesinin konusunda uzmanlaşmış kişiler tarafından seçildiği, üretiminin belirli koşullar altında bir düzen içerisinde gerçekleştirildiği ve nihai tüketicisinin beğenisine sunulduğu yerdir. Mutfakta üretilen yiyecekler; insan, araç-gereçler ve mutfakın fiziksel alanı gibi üç önemli üretim faktöründen oluşmaktadır. Üretim faktörlerinin, otel müşterilerinin beslenme gereksinimlerini ve yiyecek hizmetleriyle ilgili beklenti ve arzularını karşılaması önemlidir. Otel işletmelerindeki mutfaklar, her türlü gıda maddesinin işlenerek yemeklerin hazırlandığı, misafirlere servis edilmeye hazır hale getirildiği yerdir. Dolayısıyla otel mutfakları, üretilen her yiyecek ve hizmetin kalitesinden sorumludur (Giritlioğlu, 2008: 34).

Yiyecek-içecek maddeleri ile insanlığın tanışmasından sonraki dönemlerde, insanlık tarihindeki önemli olaylar sonucunda yiyecek-içecek sektörü ve restoranlar ortaya çıkmıştır. İlk yiyecek-içecek işletmesinin nerede ve ne zaman kurulduğu kesin olarak bilinmemekle beraber, çoğu yazara göre zaten 1600'lü yıllara kadar profesyonel bir yiyecek-içecek işletmeciliğinden bahsetmek söz konusu değildir. Profesyonel anlamda ilk işletmelerin, Fransa'da burjuva rejiminin dağılması döneminde ortaya çıktığı kabul edilmektedir (Sarıışık ve Hatipoğlu, 2009).

İnsanlar, hayvanları ehlileştirdikten sonra bu hayvanlardan elde ettikleri ürünlerin tat ve yapısını değiştirmeyi de öğrenmişlerdir. Buna örnek olarak Asyalıların ilk olarak inek sütünden peynir ve tereyağı elde etmiş olmaları. Bazı toplumlarda şarap üretilmiş bazıları ise yiyeceklerin kokularını değiştirmek için baharat ve kokulu otlar kullanmışlardır (Çakır, 2010: 5). 18. ve 19. yüzyıllarda yemek pişirme araç gereçleri teknik ilerlemeler ile değişime neden olmuştur. Araç gereçlerin değişime uğramasıyla yemek pişirme yöntemlerinin de gelişmesini sağlamış, ihtiyaçların farklılaşmasından sebebi ile de mutfak, yönetimi ve mimarisi gibi birçok konuda değişime uğramıştır (Küçükaslan, 2011: 25).

Mutfakın gelişiminin altın çağı klasik mutfak, büyük aşçı Marie Antonie Careme ile 1800'lü yıllarda başlamıştır. Yine Careme gibi büyük bir usta olan Georges Escoffier ile kapanmıştır. Careme, Polonya Kralı I. Alexander. Fransa Dışişleri Bakanı Talleyrand, Baron Rotschild ve Rus Çarı gibi önemli mevkilerdeki kişilerin

aşçıbaşıcısı olarak çalışmıştır. Küçük bir restoranda çırak olarak işe alınan Careme, bu çalıştığı restoranda yemek sanatının temelini öğrenme fırsatı bulmuştur. Paris'e giderek yemek üretimi konusunda kendini geliştirmiş ve aşçıbaşı unvanını kazanmıştır. Careme kendi yaşamını, aşçılık sanatı ve klasik mutfak hakkındaki tüm detayları gelecek kuşaklara aktarmaya adanmıştır. Aynı zamanda Careme, klasik mutfağı oluşturan mutfak şefi olarak tarihe adını yazdırmıştır (Çakır, 2010: 7).

Günümüzde toplumun değişen özelliğinden de kaynaklanan dışarıda yemek yeme alışkanlıkları yayılmıştır. Bunun etkisinde insanların gelirlerindeki artış, farklı damak tatlarını denemelerine, boş zaman geçirme artışına neden olmuştur (Aktaş ve Özdemir, 2007: 20).

## **1.2. Mutfak Departmanının İşleyişi**

Mutfak ile alakalı operasyonlardaki iş ve işlem grupları göz önüne alındığında mutfaktaki bölümler; tedarik, tesellüm, depolama, üretim ve bulaşıkhaneye şeklinde sıralanabilir (Sever, 2016).

### **1.2.1. Satın Alma**

Otel işletmelerinin mutfaklarında üretim, yemek pişirme şeklinde gerçekleşir, yemek pişirmede kullanılan hammaddeler çok çeşitli yiyecek malzemelerinden oluşmaktadır. Bu hammaddeleri otel işletmelerinin kendileri üretemeyeceklerine göre bunların elde edilmesi sorunu ortaya çıkmaktadır. Otel işletmeleri bu sorunlarını satın alma işlemlerini yerine getirmek yoluyla çözmektedirler. Ancak satın alma işlemleri geniş anlamda sadece yiyecek malzemeleri ile sınırlı kalmamakta, otelin diğer bölümlerinin ihtiyaç duyduğu malzemelerin elde edilmesi de bu konuyu ilgilendirmektedir (Özdemir, 2001).

Mutfak işletmeleri için satın alma süreci, üretim için ihtiyaç duydukları malların temini için tedarikçilerin ürün listelerinden, fiyatların uygunluğuna bakılarak, şeffaf bir şekilde temin edilme çabaları olarak ifade edilmektedir. Mutfak işletmeleri açısından ürün kalitesini oluşturacak etmenlerin başında gelen bu süreç, işletme ihtiyaçlarını işletme politikalarına uygun olarak karşılamaya yönelik bir faaliyettir.

Satın alma, tedarik sürecinde gerekli ürünün, makul kalitede, ekonomik fiyattan, doğru firma veya aracından ve doğru zamanda tedarik edilmesi temellerine dayanır. İşletmelerin, satın alma sürecinde tedarik ettiği ürünleri depolama imkânını da göz ardı etmemesi gerekmektedir (Sever, 2016).

Etkin satın alma; ürünlerin optimum miktarda istenilen kalitede ve doğru kaynaktan elde edilmesi şeklinde açıklanabilir. Satın almanın etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için satın almanın amaçlarının ortaya konulması gerekmektedir. Bir otel işletmesi açısından satın almanın amaçları ise şunlardır (Giritlioğlu, 2008):

- Doğru ürünü satın almak,
- Doğru nitelikteki ürünü satın almak,
- Uygun ücret ödemek,
- Uygun satıcılarla ilgilenmektir.

Bir otel mutfağı açısından satın alma işlemi aynı zamanda gereksinim duyulan malzemenin en uygun koşullarda alınması ve işletmeye girişi içinde önem taşımaktadır. Bu uygulama aşamasında meydana gelebilecek olası kaçaklar malzemelerin işletmeye yüksek maliyetle girişine, stok kalitesinin ve hizmet kalitesinin düşmesine neden olabilecektir (Türksoy, 2002: 127).

Bir otel işletmesinde satın alma ile ilgili olarak verilebilecek kararların birtakım faktörlerden etkilendiği de açıktır. Bu nedenle otel işletmelerinin satın alabilecekleri yiyeceklerin fiyat, kalite, arz seviyesi ve türünü belirleyen bazı etkenlerden söz etmek gerekir. Bunlar (Sever, 2016):

- Tarım ve hayvancılık
- Yiyecek işleme
- Gıda yasaları
- Gıda pazarlama
- Gıda hizmetleri şeklinde ifade edilebilir.

### 1.2.2 Teslim Alma

Satın alınması uygun görülen ürünlerin işletmeye kabulünde kalite, miktar, ve fiyat uygunluklarının kontrolleri yapılarak işletmeye kabul edildiği bölümdür. İşinde uzman olan personel, periyodik kontrol, bir teslim alma standart ve programı, yeterli teslim alma imkânı ve donanımları gibi faktörler doğru bir teslim alma için son derece önemlidir (Koçak, 2012: 94).

Yiyecek malzemeleri belirli özelliklere göre (miktar, kalite gibi) satın alındıktan sonra otel işletmesine gelir. Bu aşamada teslim alma (tesellüm) işlemleri başlamış demektir. Teslim alma ile otele kadar gelmiş olan yiyecek malzemesinin el değiştirmesi söz konusu olmaktadır. Bu nedenle teslim alma işlemlerinden beklenen faydanın elde edilebilmesi için, işletmeye gelen yiyecek malzemelerinin satın alma özellikleri formundaki bilgilere uygun olarak kontrolleri yapılmalıdır. Teslim alma işlemleri, büyük otel işletmelerinde satın alma bölümüne bağlı bir teslim alma memurunca yapılırken, küçük otel işletmelerinde bu görevi işletme müdürü, yiyecek-içecek müdürü ya da yardımcıları veya aşçıbaşı yerine getirebilmektedir. Teslim alma işlemi tesellüm memuru tarafından yapılacaksa, yiyeceklerin teslim alınması sırasında çok sık olmasa da aşçıbaşının hazır bulunması mutfak-teslim alma ilişkisi açısından önemlidir. Teslim almadan sorumlu olacak kişinin ise şu işlemleri yapması gerekir (Özdemir, 2001);

- Yiyecek malzemelerinin miktar ve fiyatlarını, sipariş fişi ve satıcının elindeki faturayla karşılaştırarak doğruluğundan emin olmak.
- Yiyecek malzemelerini satın alma özellikleri formuna göre değerlendirmek.
- Gerekli formları düzenlemek ve bunların birer nüshalarını muhasebeye ve ambar memuruna ulaştırmak.
- Eksik malzemeler hakkında satıcı ile görüşerek gerekli düzeltmeleri yapmak, muhasebe ve mutfağı bu konuda bilgilendirmek.
- Yiyecek malzemelerini mutfak ve ilgili depolara iletmek.

Günlük olarak alınan ve günlük tüketilen yiyecek malzemeleri doğrudan mutfağına iletilir. Bunun dışında kalan yiyecek malzemeleri ise uygun depolarda saklanması

gerektiğinden depo alanlarına ulaştırılır.

### **1.2.3. Depolama**

Tedarik sürecinden geçmiş ve teslimü yapılmış ürünlerin doğru şekilde saklanması ve korunması için işletmelerin yeterli büyüklükte ve nitelikte depolara sahip olması gerekmektedir. Deponun planlaması ve inşasında yapısı, dayanıklılığı, taşıma uzaklıklarının kısa tutulması, içerisindeki taşıma araçlarının rahat hareket edebileceği koridorların bulunması, basit ancak etkili bir kayıt sisteminin kurulması, yangına karşı önlem alınması gibi konulara özen gösterilmelidir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012).

“Depolar kullanım amaçlarına göre ana ve günlük depolar olmak üzere ikiye ayrılabilir. Ana depolar büyük işletmelerde stokların uzun süre saklandığı, malzemelerin çıkarılıp günlük depolara aktarıldığı alanlardır. Günlük gereksinimlerin karşılanması için mutfak içerisinde yer alan koltukaltı depolardaki yiyeceklerin ise fiziksel ve kimyasal özellikleri dikkate alınarak, birbirine zarar vermeyecek biçimde ana ya da günlük depolanması gerekir. Saklanacak malzemelerin fiziksel ve kimyasal özelliklerine göre de depolar gruplandırılabilir” (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012).

Depolama yapılırken depolama alanı için fiziksel gerekliliklerinin sağlanması ve depolanacak ürünler için lüzumlu olan ısı ve güvenlik denetimleri de etkin bir depolama için önemlidir (Koçak, 2012: 100). Depolanmış olan ürünlerin işletmelerin öz kaynakları olduğu unutulmamalıdır.

### **1.2.4. Üretim**

Satın alma, teslim alma ve depolama aşamalarından sonra yiyeceklerin üretimi aşaması gerçekleşir. Yiyecek üretimi aşamasında mamul ve yarı mamullerin pişirilerek, bunların müşteriye sunulması sağlanmaktadır. Yiyecek döngüsünün 4. adımı olan yiyecek üretimi aşaması ise genel olarak dört aşama halinde incelenebilir. Bu aşamaları ise (Aktaş, 2002: 209-216);

- Yiyecek üretimi kapsamında menü planlaması,
- Yiyecek üretiminin planlanması,

- Yiyeceklerin fiziksel üretimi,
- Yiyeceklerin porsiyonlanması ve servise sunulma aşaması oluşturmaktadır.

Üretim bölümü, gıda hammaddelerin temizlenerek kullanımlarına uygun ebatlara getirildikleri pişirmeye hazırlandıkları bölümdür(Aktaş ve Özdemir, 2012). Hazırlanan ürünlerin pişirme esnasında yapısal özelliklerine dikkat edilmeli, bozulmalara karşı dikkatli olunmalıdır (Koçak, 2012).

### **1.2.5. Bulaşık Yıkama ve Çöp Toplama**

Üretim sırasında kullanılan kazan, kepçe, tencere, tava gibi mutfak bulaşıklar bulaşıkhanede el ile yıkanmaktadır. Müşteri bulaşıkları ise, mutfak ile servis alanı arasında konumlandırılmış bulaşık makineleri yardımıyla yıkanmaktadır. Otel işletmeleri mutfaklarında bulaşıkların yıkanmasından Steward adı verilen bulaşıkçılar sorumludur. Steward'lar şef steward'a bağlı olan bir bölümde çalışırlar. Bu bölüm yiyecek içecek bölümüne ya da mutfak şefine doğrudan bağlı olarak bulaşıkların yıkanmasından, aynı zamanda mutfaktaki araç ve gereçler ile mutfak alanlarının temizliğinden sorumludur (Özdemir, 2001: 59-60).

Bulaşikhane personelleri üretim yapılırken veya servis bittikten sonra kirlenmiş olan ekipmanları yıkayıp kurulamak ve düzenli bir şekilde muhafaza etmek işlerinden sorumludur. Personel aynı zamanda üretim yapılırken çöplerin de toplanıp taşınmasından sorumludur (Aktaş ve Özdemir, 2012: 60).

### **1.3. Mutfağın Organizasyon Yapısı**

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde birinci sırayı alan, fiziksel ihtiyaçların en önemlisi olan yeme ve içme, insan hayatının da en temel ihtiyaçlarının başında gelmektedir. Yiyecek içecek işletmeleri, insanlık tarihi göz önüne alındığında, yeme içme gereksinimlerinin karşılanması amacıyla ilk çağlardan beri girişimcilerin yapmış oldukları faaliyetler sonucu yaşamdaki yerini almıştır (Önbaş, 2009: 16).

Yiyecek içecek işletmelerinin temelinde ise mutfak departmanı yatmaktadır. Mutfak departmanı ise İnsanların barınma ihtiyacı yanında yeme ve içme hizmetlerini sunan konaklama işletmelerinde, yiyeceklerin ayıklandığı, pişirildiği, saklandığı ve



porsiyonlanarak servise hazır hale getirildiği departman olarak ifade edilmektedir (Kayayurt, 2002).

Otellerde mutfaklar; personelleri, iş sahaları, araç gereçleri ve bunların birbiri ile ilişki ve etkileşimi ile üretim faaliyetlerini içine alan birimlerdir. Tanıma aynı zamanda misafirlerin uygun biçimde sağlıklı beslenmesine ve memnuniyet sağlayacak derecede beklenti ve isteklerin karşılanmasını da eklemek gerekmektedir (Birdir, 1998: 7).

Mutfak, yiyecek ve içecek işletmesindeki hizmet sürecinin temelini oluşturur. Mutfakta hizmet üretim sürecinde verimlilik için, mutfak planlaması, mutfağın fiziksel özelliğinin belirlenmesi, mutfakta kullanılacak araç-gereç, mutfakta iş akışının planlanması, hijyen ve güvenlik gibi konuların ayrıntılı planlanması gerekir (Küçükaslan, 2006). Bunun yanında mutfağı planlanırken; ileride oluşabilecek aksamaların olmaması için mimar, mal sahibi veya işletmeci, Mutfak şefi ya da sorumlusu ve müteahhidin ortaklaşa çalışmaları gerekir (Türkan, 2005).

Mutfağın organizasyon yapısı denilince, mutfakta yerine getirilmesi gereken işler ile çalışanlar arasındaki ve her bir çalışan ile diğer çalışanlar aralarındaki ilişkiler bütünü ifade edilmektedir.

Genel olarak “Organizasyon” kavramı ışığında mutfakta örgüt yapısı kavramı mutfağın amacı doğrultusunda mutfakta yapılacak işlerin tanımlanması ve onların gruplaştırılması işini gerçekleştirmektedir. Bu işler; yemek üretimini gerçekleştirebilmek için öncelikle ürünlerin temini için anlaşma sağlayıp teslim almak, belirli sürelerle ve belirli şartlarda depolamak son olarak da pişirilerek servise sunmak ve tüm bu işler boyunca gerekli genel temizlik kurallarına uyulmasını sağlamak şeklinde sıralanabilir.

Organizasyon ile ilgili yapılan çalışmaların sonucunda mutfakta farklı alt birimler ortaya çıkmakta, bu birimlerde çalışacak olan mutfak personelleri arasında iş bölümü de hiyerarşik bir sıraya göre belirlenmektedir. Böylece birimlerde çalışacak olan aşçıların sorumlulukları yetkileri ve görevleri belirlenecektir.

Mutfakta nasıl bir üretimin gerçekleştirileceği göz önüne alınarak üzerinde çalışılması gereken bazı unsurlar vardır. Bunlar (Eraslan, 2013);

- İşletmenin örgütsel yapısı,
- İşletmenin büyüklüğü ve türü,
- İşletmenin amacı ve hedefi,
- İşletmenin finansal yapısı,
- Mutfağın fiziksel yapısı ve donanımlar,
- Uygulanacak mönü,
- Hizmet sunulacak kitlenin sayısı,
- Personel sayısı ve nitelikleri şeklinde sıralanabilir.

Bu unsurlar göz önünde bulundurularak tasarlanmış bir mutfak organizasyon şeması, yukarıda saydığımız unsurların boyutlarına göre şekillenebilir. Genel olarak ele almak gerekirse mutfak organizasyon yapıları üç şekilde incelenebilir.

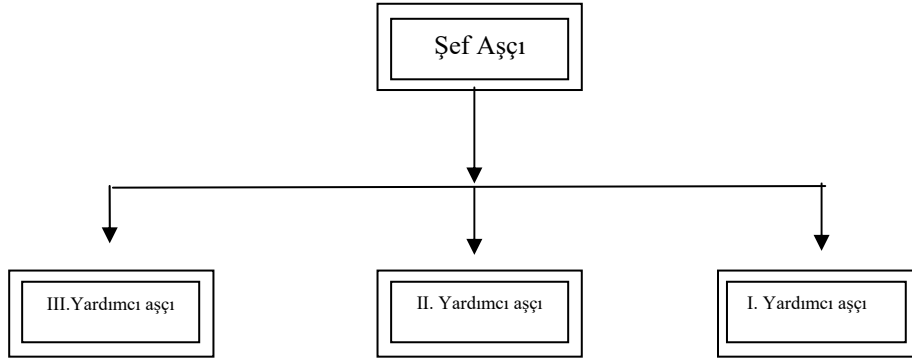
### **1.3.1. Mutfak Türleri**

Mutfak türleri, organizasyonun büyüklüklerine göre küçük ölçekli, orta ölçekli ve büyük ölçekli olarak üç başlık altında toplanmaktadır.

#### **1.3.1.1. Küçük Ölçekli Mutfak Türleri**

Küçük mutfak organizasyonlarında işletmeler yapıları gereği daha az personel ile çalışırlar. Bununla birlikte personelin kendilerini yetiştirmesi ve arzu edilen performansı göstermesi açısından çok uygun bir yapıdır (Gökdemir, 2003).

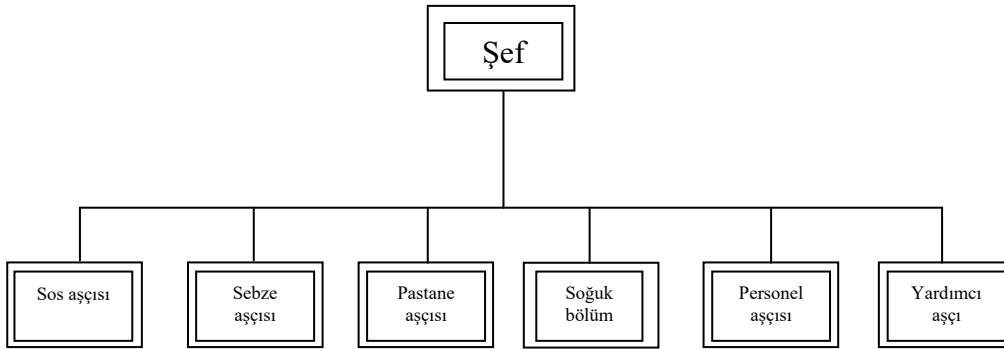
Bu tip mutfak organizasyonlarında şef aşçının bilgisi ve becerisi çok önemlidir. Mutfaktaki sevk ve idareden aşçıbaşı sorumludur. Buna ek olarak mutfağın içerisindeki işlerin işleyişinden sorumlu yardımcıları bulunmaktadır. Çalışanlara daha çok görev düşmektedir ve daha fazla emek harcarlar (Eraslan, 2013). (Bkz; Şekil 1).



Şekil 1: Küçük Ölçekli Mutfak Şeması

### 1.3.1.2. Orta Ölçekli Mutfak Türleri

Bu tip mutfaklarda, küçük mutfaklara göre daha fazla mutfak kısmı oluşturulmuştur. Bu kısımlarda sorumlu aşçılar çalışmaktadır. Baş aşçı mutfağın yönetimi ve işleyişinden sorumludur. Bunun yanında diğer kısımların çalışma ve işleyişini planlar ve denetler. Kısım aşçılarının yardımcı sayısı azdır. Örnek ekip; executive chef, sous chef, poissonier, chef entremetier, chef patissier, yardımcılar, çıraklar (Erarslan, 2013). (Bkz; Şekil 2).

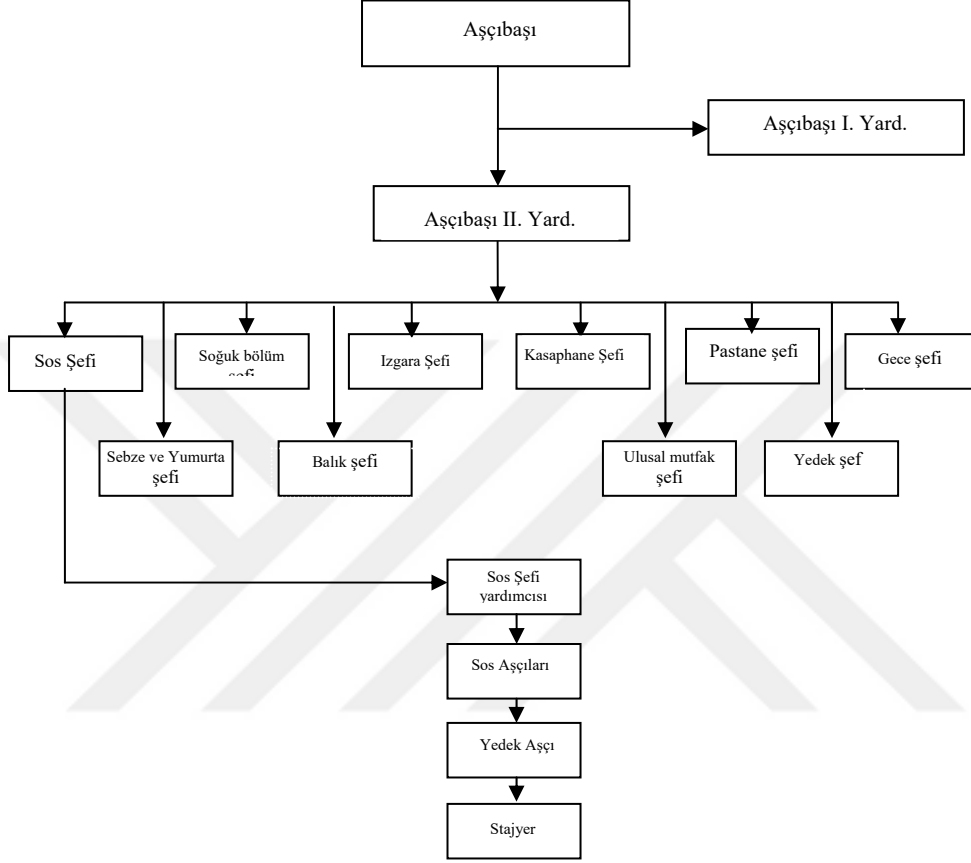


Şekil 2: Orta Ölçekli Mutfak Şeması

### 1.3.1.3. Büyük Ölçekli Mutfak Türleri

Bu mutfak organizasyonunda, hizmet sunulacak yapının büyüklüğü düşünüldüğünde, mutfak kısımları ve çalışan personel sayısı oldukça artış gösterir. Organizasyon yapısının genişlediği bu tür mutfaklarda, aşçıbaşının ve çalışanların hem nitelikleri hem de sorumlulukları benzer oranlarda artmaktadır. Mutfak çalışanlarının gerek bilgi ve birikimleriyle gerekse ekip içerisindeki yönetim ve iletişim kabiliyetleriyle, sorunsuz bir bütünü oluşturacak şekilde uyumlu hareket etmeleri gerekmektedir.

Örnek ekip; executive chef, sous chef, night chef, chef de garde manger, sauce chef, chef poissonier, chef rotisseur, chef legumiere, chef entremetier, patissier chef, breakfast chef, chef mont, yardımcıları, çıraklar (Erarslan, 2013). (Bkz; Şekil 3).



Şekil 3: Büyük Ölçekli Mutfak Şeması

### 1.3.2. Mutfakın Bölümleri

Yiyeceklerin türünün, pişirme yöntemlerinin farklı olması, hazırlıklarının farklı aşamalarda gerçekleşmesi ve uzmanlık alanlarının farklı olması gibi nedenlerle mutfak kendi içinde farklı bölümlere ayrılmaktadır.

Mutfakın Bölümleri; sıcak bölümü, soğuk bölümü, pastane bölümü, bulaşikhane bölümü, hazırlık, pişirme ve servis alanlarıdır. Bu bölümler Demirtaş (2010) tarafından şu şekilde tanımlanmıştır:

**Sıcak Bölümü:** Ticari amaçlı bir mutfaktaki iş yükü yoğunluğunun en fazla olduğu bir bölüm olması nedeni ile yeri ve önemi oldukça büyüktür. Her çeşit sıcak yiyeceklerin ve sosların hazırlandığı bir bölümdür.

**Soğuk Bölümü:** Her çeşit soğuk yiyeceklerin, salataların ve sosların hazırlandığı bir bölümdür.

**Pastane Bölümü:** Bütün pasta, tatlı ve dondurmaların üretildiği, bununla birlikte sabahları kahvaltıda verilecek olan ekmeklerin, kek, poğaçaya ve böreklerin hazırlandığı bir bölümdür.

**Bulaşıkhaneye Bölümü:** Üretim veya serviste kullanılan ekipmanların temizlendiği birimdir. Her malzeme kullanıldığı veya mutfuğun belirli bir yerinde yıkanır. Ancak bu durum mutfuğun ölçüsüne göre değişiklik göstermektedir.

Mutfuğun bölümleri yine kendi arasında farklı kısımlara ayrılmıştır. Bunlar, hazırlık alanları, pişirme alanları, servis alanları ve depolar şeklinde sıralanmaktadır.

**Hazırlık alanları:** Üretim içerisinde kullanılacak malzemelerin istenilen hale getirilmesinde (soyma, doğrama ve dilimleme gibi) bu birim kullanılmaktadır. Birimin kendine ait evye ve dolapları bulunmaktadır.

**Pişirme alanları:** Yiyeceklerin üretiminin gerçekleştiği alanlardır. Endüstriyel anlamda farklı donanımlara sahip ekipmanlar yan yana konumlandırılmaktadır. Kokulu ve dumanlı ekipmanların havalandırma ünitelerine yakın yerlere kurulması önemlidir.

**Servis alanları:** Üretilen yiyeceklerin servis edildiği alanlardır. Soğuk ürünlerin soğuk kalması, sıcak ürünlerin ise sıcak tutulması için farklı ekipmanlar (soğuk tabak dolapları, sıcak tabak arabası, bain-marie gibi) bu birimde kullanılmaktadır.

**Depolar:** Yiyeceklerin kuralına uygun olarak uzun veya kısa süreli saklandığı soğuk ve kuru depolar yer alır. Mutfak planlanırken dikkat edilmesi gereken başlıca hususlar şunlardır (Çiftçi, 2014):

- ✓ Mutfakta özel çalışma kısımları olmalı (Soğuk mutfak, sıcak mutfak, sebze hazırlık yerleri, kasaphane, depolar, pastana, vb.) gibi
- ✓ Özel çalışma kısımları arasında bölme bulunmalı.
- ✓ Koridorlar herhangi bir kaza esnasında rahat çıkılabilecek şekilde geniş olmalı.
- ✓ Restoran mutfağa yakın olmalı.
- ✓ Mutfağının havalandırma düzeneği yeterli olmalı.
- ✓ Araç-gereçler yeterli olmalı ve iyi monte edilmeli.
- ✓ Yiyeceklerin kategorilerine göre ayrılması gereken soğuk oda, buzdolabı, derin dondurucu ve kuru depoların yerinde ve yeterli olması gerekir.
- ✓ Soğutmalı mutfak dışında özel çöp odası bulunmalı.

#### **1.4. Mutfak Departmanında Görevli Çalışanlar ve Nitelikleri**

**Aşçı Başı ( Executive Chef):** Otel işletmesinde hazırlanan ve servis edilen tüm yiyeceklerin istenilen kalitede olması başta olmak üzere mutfakla ilgili tüm yönetim ve organizasyondan sorumlu kişidir. Buna batı ülkelerindeki organizasyonlarda 'Executive chef' ya da 'chef de cuisine' adı verilir. Mutfaktaki en geniş yetkiye sahip üst makam anlamına gelir (Bayram, 2011).

**Aşçı Başı Yardımcısı (Sous Chef):** Mutfaktaki operasyondan sorumludur. Ekibin görev dağılımı, çalışma planı ve organizasyonlardaki mutfağın hazırlığından sorumludur. Aşçıbaşı olmadığı zaman onun yerine bakar ve tüm sorumluluğu yüklenir (Kozak, 2002). Mutfağın ihtiyacı olan malzeme ve ürün siparişlerini alır ve mutfak şefine bildirir. Servis esnasında mutfak ile restaurant arasında iletişimi sağlar (Kaya, 2000).

**Bölüm Şefi (Chef de Partie):** Mutfakta yer alan departmanların birinci dereceden sorumlu çalışanıdır. Bölüm şefi bu konumu ile mutfak şefinin mutfaktaki konumuna çok benzer. Menüde bölümü ile ilgili tüm yiyeceklerin hazırlanmasından ve pişirilmesinden

bizzat kendisi sorumludur. Bölümünde çalışan personeli yönlendirmeli ve onları işe motive etmelidir (Kozak, 2002).

Soğuk mutfak, sıcak mutfak, pastane, kahvaltı, alakart, kasaphane ve personel olmak üzere farklı mutfak kısımları ve şeflikleri bulunmaktadır.

**Bölüm Şefi Yardımcısı (Demi Chef de Partie):** Bölüm şefinin çalışmalarına yardımcı olur. Bilgi ve tecrübesini artırmak üzere her türlü mutfak faaliyetlerini yakından takip eder. Bölüm şefi izinli olduğu zaman onun yerine geçer ve tüm işlerin eksiksiz yerine getirilmesini sağlar (Kaya, 2000).

**Demi Chef:** Bulduğu kısımla ilgili üstlerinin tayin ettiği görevi en iyi şekilde yapmakla sorumlu olan kişidir. Bunun yanında görevleri şu şekildedir (Dokgöz, 2012):

- İşletmenin tutum, politikalarını ve hedeflerini iyi bilmek ve sistemlere uyulmasını sağlamak.
- Üretim aşamasındaki reçete ve standartlara uymak.
- Organizasyonlar için yapılan hazırlıkların kontrolünü sağlamak.
- Zayıfın asgari düzeyde olması için gayret sarf etmek.
- Kullanılan ekipman ve malzemeye özen göstermek.
- Bir arıza veya bakım-onarım gerektiğinde kısım şefine bildirmek.
- Üretimde güvenlik kurallarına uymak.
- Üretim alanında ki hijyen, temizlik ve düzeni sağlamak.
- Üretimde karşılaşılan bir sorunu kayıt altına almak ve koruyucu önlemler ile ilgili gerekli adımları atarak düzenleyici ve önleyici faaliyetler başlatmaktır.
- Üretimde gıda güvenliğini etkileyebilecek herhangi bir durumla karşılaşıldığında konuyu ilgili birime iletmek.

**Komi (Commi):** Acemi aşçıdır. Bağlı bulunduğu bölümdeki aşçının yardımcısı olarak çalışır. Mutfakta bağlı bulunduğu bölüme ihtiyaç duyulan malzemelerin depodan mutfağa taşınmasını sağlar. Servise çıkacak tabakların hazır bulunmasına özen gösterir. Zaman zaman basit yiyecek hazırlıklarına yardımcı olur (Kaya, 2000).

**Stajyer (Apprenti veya Trainer):** Mutfağın işleyişini, sistemini, ürünleri ve ekipmanları tanımak amacı ile mutfakta bulunur. Mesleğe yeni başlamış olan stajyer öğrencidir (Küçükaslan, 2006).

**Yedek Aşçı (Chef Tournant):** İşletmelerde izin kullanımlarından kaynaklı eksilmeler de birimlerin personel ihtiyacını karşılayan ve dönüşümde yardımcı olan yedek aşçıdır. Bu tür aşçıların belirli bir bölümü yoktur. Mutfağın tüm bölümlerinde kendisini yetiştirmiş uzman bir aşçıdır (Çiftçi, 2014).

**Bulaşıkçı (Steward):** Mutfaklarda kullanılan araç-gereçlerin temizlik ve bakımını yaparlar. Üretim öncesi, sırası veya sonrası kullanılan malzemelerin temizliği sağlanması ve dağıtılmasından sorumludurlar (Kozak, 2002).



## II. BÖLÜM

### MUTFAK DEPARTMANINDA KALİTE VE YEŞİL MUTFAK UYGULAMALARI

#### 2.1. Kalite Kavramı

Kalite kavramı tarihsel dönem içerisinde ilk olarak M.Ö. 2150 Hammurabi Kanunlarında “Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur” ifadesiyle ortaya çıkmıştır. Süreç içerisinde Loncalar tarafından hammaddeler, süreçler ve ürünlerle ilgili kurallar konulmuştur. Kalitenin kavram olarak ortaya çıkışı 19. yüzyılı bulmaktadır. Taylor’a göre kalitenin gerçekleştirilmesi için çalışanların uzmanların fikirlerine uyması gerekmektedir. Henry Ford ise kaliteyi yönetim fonksiyonları içerisinde incelenmiştir (Şimşek, 2006).

Kalite “nasıl oluştuğu” anlamında latince kökenli bir kelime olarak hizmet ve ürünün gerçekte ne olduğunu belirlemeyi ifade eder. Müşteri, işveren ve işgörenin memnuniyet ile ürün veya hizmetin iyi-kötü olmasıdır. Başka bir ifade ile müşteri, işveren ve üretim personelinin memnuniyetine ilişkin tüm çalışmalardır. Kavram, ürün, hizmet ve yönetim alanlarında pek çok şekillerde ifade edilmiştir (Bayer, 2016: 4);

Kalite kavramını; Juran “şartlara uygunluk”, Crosby ise “kullanıma uygunluk” ve Ishikawa da “kalite kontrolünü uygulamak, ekonomik, verimli ve tüketici memnuniyetini sağlayan kaliteli ürün tasarımı, üretim ve satış sonrası hizmet” şeklinde ifade etmiştir. *Japon Sanayi Standartları* (JIS) komitesi ise kaliteyi; “bir ürün veya hizmeti asgari maliyet ile üreterek tüketicinin ihtiyaçlarına yönelik bir

Üretim sistemi” Şeklinde tanımlamıştır. Uluslararası Standartlar Organizasyonu’na göre kalite; bir ürün veya hizmetin mevcut veya öngörülen gereksinimleri sağlama yeteneği ne dayanan özelliklerin toplamıdır (<http://www.iso.org>).

Kaliteye ilişkin farklı kişiler tarafından yapılan çeşitli tanımlar incelendiğinde, kalitenin müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması noktasında müşteri merkezli bir kavram olduğu ifade edilmektedir. İhtiyaç, istek ve beklentilerin yoğunluğu kaliteyi dinamik bir yapı olarak karakterize etmekte ve sürekli değişim ve gelişime açık bırakmaktadır. Bu duruma göre örgütte kalite, yalnızca ürün hizmet kalitesi bakımından değil, organizasyonlar da tüm alanların ve iŐgörenlerin katılımı ile bütünleşik olarak ele alınmalıdır (Odabaşı, 2004: 131). Kalite; işletmelerin verimliliği, ülkenin ekonomik istikrarı ve toplumda kişilerin yaşam standartlarını belirlemede önemli rol oynamaktadır (Ruzevcıusvd., 2007: 107).

Türk dil kurumu’na(2017) göre kalite, “bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taŐıması durumu” Şeklinde tanımlanmıştır. Kalite, mal ve/veya hizmeti almakta olan kişinin belirtilen veya ima edilen ihtiyaçlarının karŐılanmasındaki yeteneklerini etkileyen bütün karakteristiklerin toplamıdır (Kinney ve Ralborn, 2011: 741).

Kalite, kaynakların elveriŐli bir Şekilde kullanılmasını sağlayan, mal ve hizmetlerin kullanımını kolaylaŐtıran, müşteri ve tüketicinin gereksinimlerine göre hizmet ve üretim motiflerini egemen kılan ve işletmelerin kamusal iŐlevlerini olumlu bir Şekilde oluŐturmasına imkân sağlayan bir performans faktörüdür (Doğan, 2000: 22). Kalite, hedefe uygunluk derecesi ve bir ürününün müşteri ihtiyaçlarını karşılama yeteneklerine bağlı nitelikleri olarak da tanımlanabilir (Kobu, 1999: 471).

Amerikan Kalite Derneği kaliteyi; “bir mal veya hizmetin belirli bir zorunluluğu karşılama durumunu oluşturan özelliklerin tümü” olarak ifade etmektedir. Avrupa Kalite Organizasyonu ise; “bir mal veya hizmetin müşteri istek ve beklentilerine uygunluk durumu” olarak açıklamaktadır (Acuner, 2003).

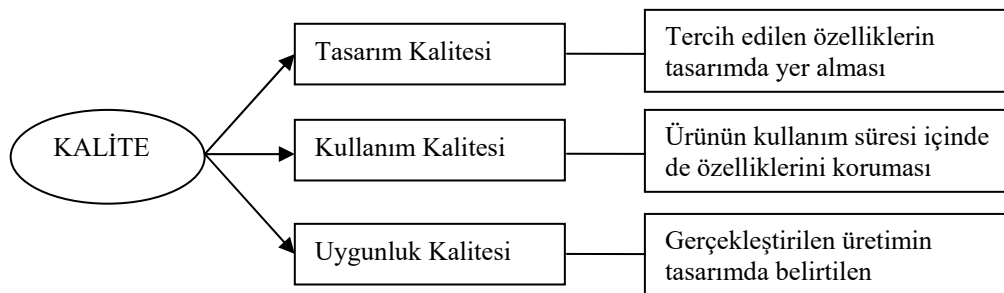
Kalite, ürün veya hizmete yönelik müşteri beklentilerini tam anlamıyla karşılayabilecek şekilde kurulmuş ve ölçülebilir niteliklere sahip olan sistemler bütünüdür (Mishra ve Sandilya, 2009: 117; Bhat, 2010: 1). Feigenbaum ürün ya da hizmet kalitesini; “Bir ürünün veya hizmetin kalitesi, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kalitenin idamesi ve pazarlama özelliklerinin bileşenidir” şeklinde tanımlamaktadır (Feigenbaum, 1991: 7).

Turizm açısından kalite ele alındığında ise turizm sektörünün birtakım özellikleri ile birlikte tanımlanabilir (Tavmergen, 2002):

- Kalite müşterinin ihtiyaçlarıdır,
- Turizm ürünü için kalite, müşterilerin beklentilerine uygunluktur,
- Kalite sürekli başarıdır. Mükemmelliğe doğru sürekli gelişimdir,
- Sıfır hata ile sunulan hizmettir,
- Turizmde kalite müşterilerin yardımıyla ölçülebilen ve memnuniyet ile orantılı bir kavramdır.

### 2.1.1. Kalitenin Temel Unsurları

Deming’in “kalite, kullanıma uygunluktur” tanımından da görüldüğü gibi kalite iki bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenlerin ilki, istenilen özellikler; ikincisi, bu özelliklere uygunluktur (Şimşek, 2001: 19). Gitlow, bu bileşenlere performans kalitesini de eklemiş ve kaliteyi iyileştirme arzusunda olan yöneticilerin kalitenin bu üç bileşenini dikkate alması gerektiğini belirtmiştir (Bozkurt, 2010: 19). (Bkz; Şekil 4).



Şekil 4: Kalite Oluşumundaki Temel Unsurlar

Kaynak: Şimşek, 2001: 19; Efil, 2010: 239; Has, 2015: 63.

Bir ürün ya da hizmetin kalitesinin karakteristik özelliklerinin belirlenmesinde; müşterilerin istek ve ihtiyaçları, pazar içerisindeki rekabet durumu, ürün ya da hizmetin tasarımı, kullanım amacı, fiyatı, satış stratejileri, kullanılan malzemeler, üretim aşamasındaki kontroller, müşteriye sunumu vb. faktörler etkilidir. Kalitenin karakteristik özellikleri göz önünde bulundurularak, işletmelerde ürün ya da hizmetlerin kalitesini geliştirmek ve iyileştirmek amacıyla yöneticiler kalite unsurlarına dikkat etmelidirler. Bu unsurlar aşağıdaki gibi kısaca açıklanmaktadır (Fıratlı, 1983:2; Töz, 2007: 54-56).

*Tasarım/ Yeniden Tasarım Kalitesi:* Tasarım kalitesi, müşteriye memnun edecek bir ürün veya hizmet kalitesinin oluşabilmesi için öncelikle işletmelerin hizmet sundukları müşterilerin kim olduklarını ve müşterilerin nasıl bir hizmet ya da ürün istediklerini öğrenmeleri bunların spesifikasyonlarını belirlemeleri demektir (Sevim, 1999: 5). İlk başta müşteri araştırmaları ve ürün veya hizmetin özellikleri belirlenmelidir. Bu belirlenen ürün veya hizmet kavramının geliştirilmesi pazarlama, satış sırasında ve sonrasında işlemler, işletme içerisinde personelin işbirliği içerisinde bulunması ile sağlanır. Ayrıca ürün veya hizmetin sürekli olarak iyileştirilmesi çabası içerisinde müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması ve satış sonrası işlemlere önem verilmesi gerekmektedir (Byrne, 1998: 435-442).

Müşteri araştırması, istek ve ihtiyaçlarının belirlenip açığa kavuşturulması; satış analizleri, müşterilerin bugünkü ve gelecekteki istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi; satış sonrası işlemler ise müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili sahip olduğu bilgilerin sistematik olarak toplanmasıdır (Töz, 2007: 54). Tasarım kalitesinde, tercih edilen özelliklerin ürün veya hizmetin dizaynında yer alması söz konusudur ve büyük ölçüde zevke, ihtiyaçlara ya da tercihlere bağlıdır (Kavrakoğlu, 1996: 12).

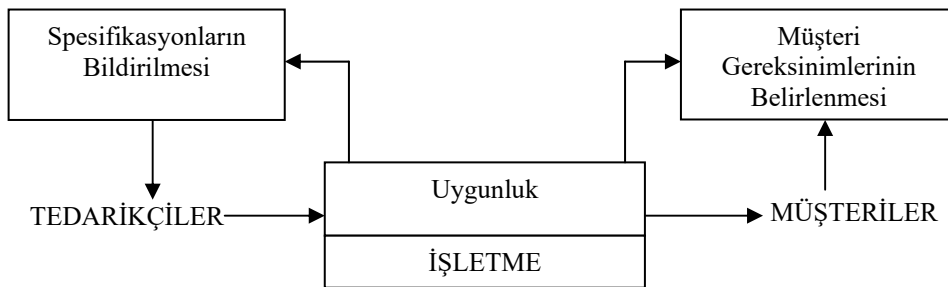
İşletmeler için en uygun tasarım kalitesinin saptanmasındaki ilk faktör, ürün ya da hizmet kalitesinin müşteri açısından değeri ile üreticiye olan maliyetin olası bir düzeyde bulunması sürecidir. İkinci faktör ise kalitenin üreticiye olan maliyetinin, kalite değerinde tam tersine bir gelişme göstermesidir. Bu ters gelişme kalite düzeyi

yükselmesi ile maliyetler önce yavaş sonra büyük bir hızla artar. Maliyette görülen bu hızlı artışın temel sebebi teknolojik imkânların yetersiz kalmasıdır. Bunun sonucunda belli bir kalite düzeyine ulaştıktan sonra kaliteyi artırmanın iyice zorlaşmasıdır (Kobu, 1987: 121). (Bkz; Şekil 5).



Şekil 5: Tasarım Kalitesi  
Kaynak: Bozkurt, 2010: 19.

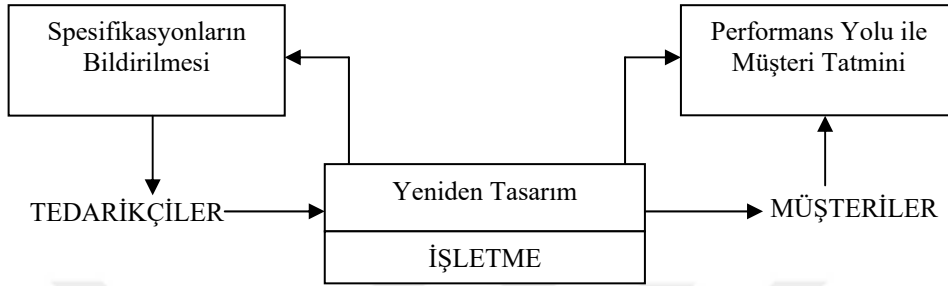
*Uygunluk Kalitesi:* Kalitenin geçmişten günümüze kadar olan hemen hemen bütün tanımları içerisinde bulunan uygunluk kavramı kalitenin neye göre uygun olmasını açıklamaktadır. Uygunluk kalitesi ürün ya da hizmetlerin tasarım özellikleri arasındaki uygunluk yani tasarım özelliklerinin karşılanma derecesidir (Gedik, 2007: 23). Uygunluk kavramı standartlara uygunluk, kullanıma uygunluk, maliyetin uygunluğu ve açığa çıkmamış gereksinimlere uygunluk olarak dört aşamada incelenmektedir (Töz, 2007: 55). (Bkz; Şekil 6).



Şekil 6: Uygunluk Kalitesi  
Kaynak: Bozkurt, 2010: 21.

*Performans Kalitesi:* Müşteriler tarafından satın alınan ürün veya hizmetin pazar aşamasında ve sonrasındaki performans düzeylerinin analiz edilmesidir. Bu analizler içerisinde satış sonrası hizmetler, bakım-onarım, güvenilirlik, nakliye gibi desteklerin yanı sıra müşterilerin herhangi bir neden ile ürün veya hizmeti tekrar neden tercih etmediğinin araştırılmasıdır (Gedik, 2007: 23). Analizlerin sonucunda oluşan kalite

kayıplarındaki olumsuz etkiler iki kaynakta aranmaktadır. İlki ürün veya hizmetlerin müşterilerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda üretilmediği durumlar ikinci ise ürün veya hizmetlerdeki kalite özelliklerinin çok fazla değişmesi ile oluşmaktadır (Mehrez ve diğerleri, 1997: 93- 96). (Bkz; Şekil 7).



**Şekil 7: Performans Kalitesi**

Kaynak: Bozkurt, 2010: 22.

İşletmeler ürün ya da hizmetlerdeki kalite kaybını genişletilmiş sürecin performans aşamasına aramalıdır. İşletme içerisinde oluşturulan ekip çalışmaları bu sürecin geliştirilip, iyileştirilmesi için bir önkoşuldur. Kalite kayıplarını engellemek için öncelikle iyi bir ekip çalışmasının oluşturulması gerekir. İyi bir ekip çalışmasının da sağlanabilmesi için öncelikle uygun çalışma ortamının yaratılması gerekmektedir. Uygun çalışma ortamı ile ilgili dikkat edilmesi gereken aşağıda ifade edilmiştir (Wallace, 1999: 47-51):

- Ekip çalışmasının önemi vurgulanmalıdır.
- Hatalı ürünlerin tespit edilmesi yerine, tekrar hatalı ürün ile karşılaşmamak için tüm çabalara sarf edilmelidir.
- Personel için sürekli eğitim verilmelidir.
- Personele kalite kaybını önemek için sağlanan süreçte teşviklerde bulunulması gerekir.
- Personele iş ile ilgili tüm yetki ve sorumluluklar verilmelidir.
- Tüm personel için işin tam ve doğru yerine getirilebilmesini sağlamak adına sağlıklı ve emniyetli iş ortamı temin edilmelidir.
- İşletmenin amaç ve politikaları personele anlatılmalı ve personel bu konularda teşvik edilmelidir.

### 2.1.2. Kalitenin Özellikleri ve Boyutları

Kalite çok boyutlu bir kavramdır ve literatür incelendiğinde kalite üzerinde fikir ayrılıklarının olduğunu söyleyebiliriz. Öte yandan kalite boyutları incelenirken de pek çok farklı yorumla karşılaşılabılır. Ayrıca kalitenin farklı farklı özellikler taşıyabileceğini de söyleyebiliriz.

En basit ve genel haliyle kalitenin özellikleri iki boyutta incelenebilir. Bu boyutlar objektif ve subjektif özelliklerdir.

Objektif özellikler insan unsurunun dışında kalan özelliklerken, subjektif özellikler, objektif özelliklerin algılanması sonucu oluşan her türlü fikir, düşünce ve duygulardır. Bu noktadan yola çıkarak kalite ile ilgili diğer kavramlar arasında da bu iki boyutlu ayırım yapıldığında aşağıdaki Tablo 1’de örnek olarak gösterilebilir.

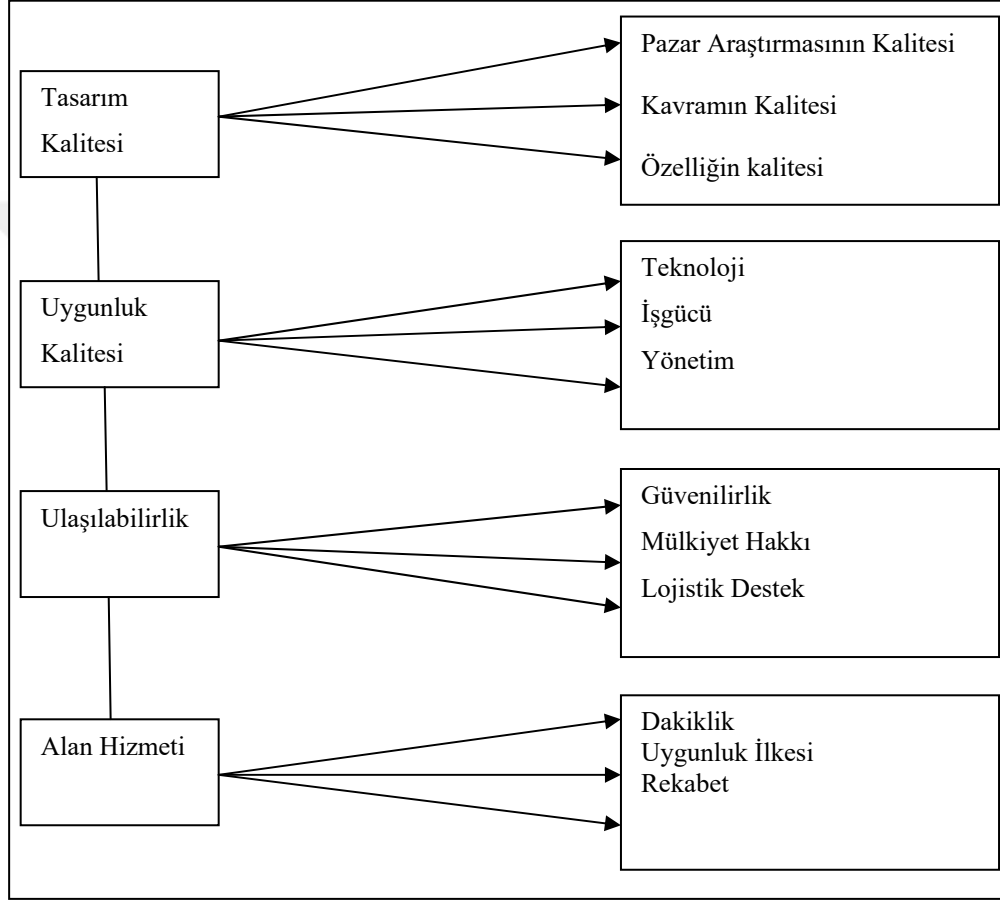
**Tablo 1:** Kalitenin Boyutları

<b>OBJEKTİF</b>	<b>SUBJEKTİF</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ölçü</li><li>• Sayı</li><li>• Veri</li><li>• Formül</li><li>• Problem</li><li>• Kontrol Kartı</li><li>• Kusur</li><li>• Maliyet</li><li>• Proses (Süreç)</li><li>• Teknik</li><li>• Grafik</li><li>• Süre</li><li>• Test</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duygu</li><li>• Heyecan</li><li>• Motivasyon</li><li>• Beklenti</li><li>• Tatmin</li><li>• İhtiyaç</li><li>• Tercih</li><li>• Değer Yargısı</li><li>• Algılama</li><li>• Amaç</li><li>• Tavır</li><li>• Tutum</li><li>• Saygı</li></ul>

**Kaynak:** Peşkirioğlu (1993)’dan akt. Buyruk, 1999: 43

Kullanım açısından kalitenin beş özelliği olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar; teknolojik açı (sağlamlık, sertlik), psikolojik açı (statü, estetik), zaman uygunluk açısı (güvenirlilik, erişilebilirlik), sözleşme açısı (garantiler) ve etik açıdan (dürüstlük, satış görevlisinin samimiyeti) oluşmaktadır. Kalite denince akla dört boyut gelmektedir ve

bunların hepsi de pazarlama faaliyetlerinin başarısında genellikle eşit ağırlıklı olarak önem taşımaktadır. Bu dört boyut tasarım kalitesi (üretimden önce planlanan), uygunluk kalitesi (gereksinime cevap vermesi), özellikler (ürün veya hizmetin sahip olduğu nitelikler) ve alan hizmeti (satış sonrası hizmetler) olarak belirlenmiştir. Aşağıdaki şekilde bu dört boyut gösterilmektedir (Şanlıtürk, 2011): (Bkz; Şekil 8).



Şekil 8: Farklı Ele Alınan Kalite Boyutları

**Kaynak:** R. G. Schroeder (1985), *Operations Management*, New York : McGraw Hill, s.563-590

Bunun yandan kalitenin en önemli özelliği, etik anlamda üreticinin emeğinin, tüketicinin ise, hem emeği hem de kazandığı paranın karşılığının alınmasındaki temel değer olarak taşıdığı anlamdır. Bunun yanında kalitenin diğer özellikleri de şu şekilde sıralanabilir (Açan, 2016):

- Kalite bir önlemdir, sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturur.
- Ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk arayışını katar.



- Kalite, müşterinin tatminidir. Ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusunda son kararın verdiği memnunluktur.
- Kalite, verimliliklidir. İşlerini yapabilmek için gerekli eğitimden geçen, ihtiyaç duyduğu araç-gereç ve talimatlarla desteklenen personelden elde edilir.
- Kalite, esnekliktir. Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır.
- Kalite, etkili olmaktır. Bir programa uyarak, işleri doğru ve zamanında yapmaktır.
- Kalite, bir süreçtir, süregelen bir gelişmeyi kapsar.
- Kalite, bir yatırımdır. Uzun dönemde bir işi ilk defada doğru olarak yapmak, hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.
- Kalite, kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır.

Kalitenin çeşitli açılardan incelenmesinde en kapsamlı çalışmalardan birini yapan Garvin (1987: 103-104), tüketicinin algıladığı kaliteyi sekiz boyutta değerlendirmiştir. Garvin (1987) kalitenin boyutlarını şu şekilde ele almıştır:

**Performans:** Ürün veya hizmetin temel faaliyet özellikleri, ürünün fonksiyonlarını yerine getirme niteliğidir. Örneğin, bir otomobil için hız, konfor vb. özelliklerinin nasıl olduğu o otomobilin performansını yansıtır.

**Özellikler:** Ürünü veya hizmeti kullanıcı için daha çekici hale getiren, ürünün temel özelliklerinin yanı sıra artı özellikleridir. Örneğin, cep telefonunun internete bağlanabilmesi veya otomobilin kendi kendini park edebilmesi gibi.

**Güvenirlilik:** Ürünün kullanım ömrü içinde kendisinden beklenen bütün fonksiyonları tam olarak yerine getirip getirmediğinin ölçütüdür. Ürünün kullanım ömrü boyunca bakım-onarım maliyetleri arttıkça daha da önem kazanan bir özelliktir.

**Uygunluk:** Bir ürünün daha önceden belirlenmiş olan standartlara işleyiş ve tasarım açısından uyup uymama oranıdır. Ürünün ne derecede kaliteli olduğu konusunda

fikir verebilmektedir. Standartlardan uzaklığı veya yakınlığı kalitesi kalitesiz yargısını oluşturur.

**Dayanıklılık:** Ürünün kullanılabilir ömrünün uzunluğudur. Örneğin, bir çamaşır makinesinin kullanım ömrü doluncaya kadar yaptığı yıkama sayısı gibi.

**Hizmet Görürlük:** Ürün bozulduğu zaman çok hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde tamir edilebilmesi özelliğini ifade etmektedir.

**Estetik:** Ürünün çekiciliği ve duylara hitap edebilme yeteneğidir. Bireyin beş duyu organı ile verdiği tepkiler kişisel tercihlerini göstermektedir. Renk, ambalaj, biçim gibi özellikler ürünün performansını doğrudan etkilememekle beraber, tüketici beğenilerine yönelik estetik özellikler olarak nitelendirilebilmektedir.

**Algılanan Kalite (İtibar):** Estetik boyutu gibi öznel olarak algılanan bir özelliktir. Başka bir ifade ile ürünün geliştirdiği imajdır. Örneğin üretimi konusunda uzun yıllar önderlik yapmış bir firmanın yeni çıkarttığı modelini, bu markaya güvenen tüketicilerin büyük bir bölümü tarafından kaliteli olarak algılanması gibi.

## 2.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kaliteye Yönelik Çalışmalar

Hizmet sektörü içerisinde yer alan yiyecek-içecek işletmelerinin çıktıları, ürün ve hizmetlerin bir bileşimi olduğundan, kaliteyi yalnızca bir hizmet veya bir ürün açısından tanımlamak tam bir tanımlama olmayacaktır. Bundan dolayı bir yiyecek-içecek işletmesi için geçerli kalite tanımı, hem ürünleri, hem de hizmetleri kapsayacak biçimde bütün bileşenlerin ele alınmasıyla mümkün olacaktır (Koçak, 1997: 25).

Yiyecek içecek sektöründe yer alan birçok işletme tarımsal ve işlenmiş ürünlerde kalite, kavram olarak ön plana çıkmış ve rekabet için kullanılan bir faktör olmuştur. Bununla birlikte bu kaliteyi belirleyecek kalite yönetim sistemleri de önem kazanmıştır. Kaliteli ve güvenilir gıda için yayımlanan uluslararası geçerliliğe sahip belli başlı kalite yönetim sistemleri şunlardır; (Bulduk, 2007: 18):

- Gıda Güvenliği Sistemi (ISO 22000, Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları-HACCP, İyi Üretim Uygulamaları-IÜU, İyi Hijyen Uygulamaları – İHU, İyi Laboratuar Uygulamaları – İLU),
- Kalite Güvence Sistemi (ISO 9001),
- Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001),
- İşçi Sağliğı ve İş Güvenliği Standardı (OHSAS 18001),
- Sosyal Sorumluluk Standardı (SA 8000) olarak belirtilmektedir.

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (GGYS) ile yiyecek-içecek işletmelerinde personel ve müşterilere sunulan gıdaların güvenliği sağlanmakta, yasal gereklilikler yerine getirilmekte ve oluşabilecek gıda zehirlenmelerine karşı gerekli önlemlerin alınarak işletmenin güvenilirliliği ve imajı artırılabilir. Ayrıca, gıda güvenliğine verilen önem, satışların artırılması ve reklamasyon ödemelerinin azaltılmasında yararlar sağlayabilmektedir. Yiyecek-içecek işletmeleri ISO 9001 kalite yönetim sistemi ile geriye dönük izlenebilir düzenli bir kayıt sistemi oluşturulması, işletme hedeflerinin belirlenmesi ve hedeflere yönelik yönetim, iş süreçleri ve sorumluluk tanımlarının belirlenmesi, iş süreçlerinin standart hale getirilmesi, iyileştirilmesi ve sürekli kontrolün sağlanması gibi yararlar sağlamaktadır. Böylece, yiyecek içecek işletmelerinde tüm faaliyetlerde verimliliğin artırılması sağlanmış olabilmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinde ISO 14001 çevre yönetim sisteminin uygulanması sayesinde çevre ile ilgili mevzuatlara uygunluğun sağlanması, çevre ile ilgili gelişmelerin planlanması ve uygulanması, çevrenin korunması ve artan çevreye duyarlı tüketiciler için bir pazarlama aracı olarak yararlar sağlanmaktadır.

OHSAS 18001 iş sağliğı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında, iş güvenliği ile ilgili yasal gerekliliklerin sistemli takibi, iş kazaları ve ekonomik kayıpların önlenmesi ve iş sağliğı ve güvenliğinin kurulması ile personel motivasyonunun ve işletmeye olan güvenin artırılması sağlanmaktadır. Ancak kalite yönetim sistemlerinden ifade edilen yararların elde edilebilmesi için yiyecek-içecek işletmelerinde üst yönetimden en alt kademedeki çalışana kadar herkesin istekli olması gerekmektedir (Gök, 2010: 36; Bucak, 2012: 50-51).

ISO 22000 “Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi” ile yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan mamüllerin güvenliği sağlanmakta ve yasal zorunluluklara uyulması sağlanarak ortaya çıkabilecek zehirlenme vakalarının önüne geçilerek işletmenin imaj ve güvenliğinin zedelenmemesi sağlanabilmektedir. Bu konularda yapılan çalışmalar sağladıkları yararlarından dolayı satışlarda artış ve reklam hizmetleri için harcanan paranın azaltılabilmesi gibi olumlu dönüşler sağlayabilmektedir.

ISO 9001 “kalite yönetim sistemi” ile kayıt altına alınan faaliyetler geriye dönük izlenebilir bir sistem oluşturulabilmektedir. Buradan yola çıkılarak hedeflerin belirlenmesi ve bu hedeflere uygun bir yönetsel plan çizilmesi sağlanabilmekte sonrasında personelin mesai saatleri sorumlulukları süreçlerin standardizasyonu bu standartların geliştirilmesi ve tüm bunların sürekli kontrol edilmesi sağlanarak verimliliğin artması sağlanmış olacaktır.

ISO 14001 “çevre yönetim sisteminin” uygulanması ile ilgili mevzuatlara uygunluğun sağlanması, çevresel konularla ilgili gelişmelerin planlanması ve uygulanması, çevrenin korunması ve sayıları günden güne artan çevreye duyarlı tüketiciler için uygun bir pazarlama aracı olarak yararlar sağlamaktadır. OHSAS 18001 “iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistem”i kapsamında, iş güvenliği ve ilgili yasal gerekliliklerin sistemli takibi, iş kazaları ve buna bağlı ekonomik kayıpların önlenmesi ile iş sağlığı ve güvenliği birimlerinin kurulması ile personelin motivasyonu ve işletmeye olan güveninin artmasını sağlamaktadır. Ancak kalite yönetim sistemlerinde bahsedilen bu yararların elde edilebilmesi, yiyecek-içecek işletmelerinde görevli olan üst yönetimden en alt kademeye kadar çalışan herkesin istekli olması gerekmektedir (Gök, 2010: 36; Bucak, 2012: 50-51).

### **2.2.1. Dünya Ticaret Örgütü’nün (WTO) Çalışmaları**

15 Aralık 1993 tarihinde tamamlanan ‘Uruguay Müzakereleri’ sonrasında varılan anlaşma sonucu kurulan ve 01.01.1995’de yürürlüğe giren Dünya Ticaret Örgütü’nün (World Trade Organization: WTO), 2002 yılı itibariyle üye ülke sayısı Çin Halk Cumhuriyeti dahil 146’dır (Karlık, 2003:322).

“Dünya Ticaret Örgütü, serbest piyasa ekonomisi ile teknolojik değişimin ve yeni pazarlara liberal, güvenli ve adil rekabet koşullarında öngörülebilir erişimin sağlanması hedefi yönünde çalışmaktadır. Gelecek için ümit vadeden bu sistem, gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkeler ve en az gelişmiş ülkeleri de kapsamaktadır” (TÜSİAD Dış İlişkiler Bölümü, 2008).

Dünya Ticaret Örgütü, yiyecek-içecek endüstrisini doğrudan ilgilendiren birtakım kalite standardına yönelik çalışmalar yapmıştır. Örgütün kuruluş anlaşmasında kabul edilen aşağıdaki anlaşmalar gıda kalitesi ve güvenliğini ön plana çıkaran aşağıdaki anlaşmalardır:

—*Ticaret Önündeki Teknik Engellere İlişkin Anlaşma -TBT- (Agreement on Technical Barriers To Trade)*: Ticarete teknik engeller, uluslararası ticaret üzerindeki etkileri nedeniyle Uruguay çok taraflı ticaret müzakerelerinin ana gündem maddeleri arasında yer almıştır. Gerçekleşen müzakereler sonucunda Dünya Ticaret Örgütünü kuran Marakesh Anlaşmasının eki ‘Ticarete Teknik Engeller Anlaşması’ 149 DTÖ üyesi tarafından kabul edilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Ticarete Teknik Engeller Anlaşması (TBT), gıda ürünlerinin ticareti, gıda sağlığı ve güvenliği açısından önemlidir. Bu müzakerelerde ilk kez tarım sektörü konu olarak ele alınmıştır. Tarım anlaşması, pazara giriş, ihracat sübvansiyonları ve iç destekleri içermekte olup her üye ülke için asgari ithalat esası getirmiştir (Assunção ve Zhang, 2002:1).

-*Tarım Anlaşması -AoA- (Agreement on Agriculture)*: 1986'da tarım sektörüne yönelik tarife dışı engellerin gümrük tarifelerine çevrilmesi, ihracata sağlanan sübvansiyonların azaltılması, desteklemelerin kaldırılması ve ithalatın artırılmasına ilişkin Marakesh şartı çerçevesinde tarım anlaşması imzalanmıştır. “Bu anlaşma yiyecek-içecek endüstrisinde üretim aşamasında kullanılan zirai ürünlerin güvenliğini esas almaktadır” (Ay ve Yapar 2007: 70).

-*Temizlik ve Hijyen Önlemlerinin Uygulanmasına İlişkin Anlaşma - SPS (Agreement on the Application of Sanitary and Phytosanitary Measures)*: DTÖ, giderek kurlsızlaştırılan dünya tahıl ve gıda ticaretiyle bağlantılı güvenlik sorununa çözüm

bulmak amacıyla SPS anlaşmasını ortaya koymuştur. “Bu anlaşma, tüketicilerin kendilerine sunulan yiyecekleri, güvenli olduğundan emin olarak tüketmesini ve aynı zamanda sağlık ve güvenlik alanlarında getirilen katı uygulamaların yerli üreticileri koruma amacıyla oluşturulmuştur” (Moniqa, 2007).

*-Fikri Mülkiyet Haklarının Ticaretle Bağlantılı Boyutlarına İlişkin Anlaşma TRIPS- (Agreement on the Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights):* “Bu anlaşmayla, telif hakları, ticari markalar ve patent uygulamaları güçlendirilerek ve ortak bir koruma şemsiyesi altına alınarak; sahte (markasız ve patentsiz) ürünlerin dünya ticaretinden pay almasının önüne geçilmek istenmektedir. Bu yönde gıda sektörüne yönelik (şampanya ve peynir ürünlerinin sahte kullanımını önlemek gibi) benzer düzenlemelere de yer verilmektedir” (wto.org, 2009a).

*-Gıda güvenliğine yönelik: Gıda Kodeksi Komisyonu (Codex Alimentarius Commission - CAC):* 1963 yılında gıda standartlarını ve rehberlerini hazırlamak için BM Gıda ve Tarım Örgütü (UN FAO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından oluşturulmuştur. Alimentarius Kodeksi; gıda maddeleriyle ilgili 250 standart, 60 en iyi uygulama rehberi ve 60 süreç rehberini kapsamaktadır. Konulara ve bölgelere göre 27 görev grubu ve komitesi mevcuttur.

*-Bitki sağlığına yönelik: Uluslararası Bitki Koruma Anlaşması (International Plant Protection Convention - IPPC):* 1951 yılında Gıda ve Tarım Örgütü çerçevesinde kabul edildi. DTÖ'nün referans kuruluşlarından olan IPPC, Bitkilerin böceklenmemesi için standartlar ortaya koymaktadır.

*-Hayvan sağlığına yönelik: Dünya Hayvan Sağlığı Teşkilatı (Office International Des Epizooties - OIE):* Merkezi Paris'te olan kuruluş 1924 yılında uluslararası bir sözleşme ile kuruldu. Hükümetler arası bir kuruluştur. 2003'te adı Dünya Hayvan Sağlığı Teşkilata olarak değiştirildi ama kısaltması değiştirilmedi. DTÖ'nün referans kuruluşlarından olan OIE, beş bölgesel komisyon ve dört teknik komiteden oluşmaktadır.

Yukarıda belirtilen anlaşmalar dışında DTÖ, Benchmarking (kıyaslama) yolu ile belirli kuruluşların gıda güvenliği, bitki ve hayvan sağlığına dönük çalışmalarını üye ülkeler arasında referans olarak belirlemiş ve aşağıda belirtilen bu referans kuruluşların çalışmalarına üye ülkeler arasında meşruiyet kazandırmıştır (Moniqa, 2007).

### **2.2.2. ISO 22000 GGYS Hakkında Genel Bilgiler.**

Günlük olarak yaptığımız gıda tüketimimiz düşünüldüğünde gıdaların tamamının analiz yapılarak güvenliği ispatlanamayacağından ürün üretim aşamalarını sistemli bir şekilde inceleyebilecek sağlığımızı tehdit edici durumları engelleyebilecek bir sisteme ihtiyaç duyulmuştur (Önbaş, 2009: 23).

İlk olarak 1959-1960 da NASA'daki Astronotlar için güvenli gıda üretmek amacıyla ortaya çıkan HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), yani, "Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları" kavramı, bu ihtiyaca sistematik ve mantıksal bir yaklaşım getiren bir sistemdir. 1963 yılında Dünya Sağlık Örgütü(WHO) ve CAC (Codex Alimentarius Commission) tarafından prensipleri yayınlanmıştır. Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) güvenli bir gıda yönetim sisteminin gerekliliklerini tanımlayan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın ortaya çıkmasındaki temel amaç, 'sıfır hatalı' ürün üretmektir. Eylül 2005'te ISO (International Standart Organization) tarafından yayınlanan ISO 22000 standardı HACCP'e uluslararası bir nitelik kazandırmıştır. ISO 22000; Denetlenebilir ve kuran firmanın belgelendirme (sertifikalandırma) kuruluşlarına başvurusu üzerine sertifikalandırılabilir bir sistemdir. ISO 22000'e göre 'gıda güvenliği' tüketim anındaki gıdada bulunabilecek gıda kaynaklı tehlikelerle ilişkilidir. Gıda zincirinin herhangi bir aşamasında gıda kaynaklı tehlikeler gıdaya girebilir; bu nedenle zincirin bütün aşamalarında yeterli kontrol çok önemlidir. "ISO 22000 sistemi; gıda zinciri içindeki kuruluşlar, taze sebze- meyve üreticiler, taze hayvansal ürün üreticileri, gıdayı isleyen kuruluşlar, taşıyan/nakliye edenler, depolayanlar, son gıda satış noktalarını kapsamaktadır" (Mahmutoğlu, 2007: 53).

Gıda güvencesini Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) "Tüm insanların her zaman aktif ve sağlıklı bir yaşam için gerekli olan besin ihtiyaçlarını ve gıda

önceliklerini karşılayabilmek amacıyla yeterli, güvenli ve besleyici gıdaya fiziki ve ekonomik bakımından erişilmesi” şeklinde tanımlamıştır (Arıkbay, 2004). Bu tanımla FAO sürdürülebilirliğe, kaliteli ve güvenli gıdaya dikkat çekmiştir.

Gıda güvenliğinin sağlanmasına yönelik en etkin kontrol yöntemi ise HACCP’dir. HACCP gıdanın hammadde aşamasından mamul gıdanın üretimi, işlenmesi ve tüketimi aşamasına kadar kontrolünü sağlayan gıda güvenlik sistemidir. HACCP koruyucu ve önleyici bir sistemdir. Çünkü hasat, hazırlama, süreç, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi zincirin her halkasında önlemler alınabilmekte ve sistem süreklilik arz etmektedir. Böylece son üründe güvenilirliği garanti eden bir düşünce sistemi ortaya çıkmaktadır (Korkut, 2002). Gıda güvencesi ve gıda güvenliğinin esası insana ve genel olarak doğaya etki yapmadan gıdanın elde edilmesi ve kontrollü bir şekilde tüketiciye sunulmasıdır.

HACCP çerçevesindeki prensiplerinde ISO 22000 GGYS içerisinde bulunduğu buna ek olarak uygulama esaslı daha çeşitli yaklaşım ve yöntemleri kapsadığı görülmektedir.

Sağlıklı olmak, bir insanın en temel ihtiyacı ve hakkıdır. Gıda ürünleri ise sağlığımızı en kolay etkileyecek etmenlerin başında gelir. Dolayısıyla gıda ürününün güvenliği, ürünü kullanan tüketicinin mutlak bir talebidir ve üretici firmalarda tamamıyla yönetimin sorumluluğudur. O nedenle kalite sistemi terminolojisine göre; gıda güvenliğine mutlak ve değişmez bir kalite parametresi gözü ile bakmak gerekir.

21. asrın cevap aradığı soru insanın daha sağlıklı ve uzun ömürlü nasıl yaşayabileceğidir. Her türlü doğal ya da yapay zararlı etkenlerin insandan uzak tutulması kaygısı bütün dünyayı yeni arayışlara ve düzenlemelere yönlendirmektedir. ISO tarafından 1 Eylül 2005'te yayınlanan ISO 22000 Gıda güvenliği yönetim sistemi Gıda sektörünü üreticinin tüketiciye kadar tüm basamaklarıyla bir bütün halinde değerlendirerek, güvenli gıda üretimini sağlayacak bir sistemdir.

ISO 22000; Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ile iyileşmenin sürekliliğinin sağlanması için etkin bir çerçeve elde etmek amacıyla; ISO



9001 ve HACCP çekirdek öğelerinin birleştirilmesinden elde edilmiş bir uluslararası standarttır. ISO 22000, etkin bir sistem bütünleşmesi sağlamak için, ISO 9001 ile ISO 14001 gibi diğer yönetim sistemleri ile aynı doğrultuda oluşturulmuştur.

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri'nin amacı, küresel düzeyde gıda zinciri içindeki işlerde, gıda güvenliği yönetimi şartlarına uyum sağlamaktır. Bu Standard, kuruluşlar tarafından kanunların gerektirdiğinden daha çok, daha odaklanmış, tutarlı ve bütünleşik gıda güvenliği yönetimi sistemi uygulamak isteyenlere yönelik tasarlanmıştır.

ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin bazı yararlarını aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Tüm gıda zincirine uygulanabilir ve zincirin her aşamasında kullanılabilir.
- FAO / WHO tarafından onay görmüş güvenilir bir sistemdir.
- Çalışanların iş veriminin ve memnuniyetinin artırılmasını sağlamaktadır.
- Gıda zehirlenmeleri ve ölüm risklerinin düşürülmesi sağlanır (Başoğlu, 2011).
- Gıda zayıtının (bozulmaları, vb.) ve bu sebepten kaynaklanan boşa harcanan kaynak sarfiyatının en aza indirilmesi sağlanır.
- Müşteri güveni ve memnuniyeti sağlanmış olur (Anonim, 2011b).
- ISO 22000, HACCP'ten farklı olarak, firma dışından uzmanlarca geliştirilmiş bir gıda güvenliği yönetim sisteminin (HACCP plan ve ön koşul programlarının) uygulanmasına, doğrulanma faaliyetlerinin firma dışından uzmanlarca yapılmasına imkân vermektedir.
- HACCP standartlarında alerjen kontrolü genellikle bir kural olarak açıkça talep edilmezken, ISO 22000'in şartlarından birisidir.
- ISO 22000 ayrıca Codex Alimentarius tarafından yayınlanan genel gıda hijyen kuralları ile sektöre özgü iyi üretim uygulamalarına atıf yapmaktadır.
- GGYS'nin kurulması, uygulanması, güncellenmesi için iç iletişim yanında dış iletişimin şartı getirilmiştir.
- Tehlikelerin değerlendirilmesinde risk analizi yapılması; tehlikelerin ön koşul programları ve KKN'lar ile kontrolü talep edilmektedir.

- Ön koşulların yazılı hale getirilmesini (Temizlik, bakım, kalibrasyon, çalışan hijyeni, depolama, taşıma vb.); KKN'lerde olduğu gibi önkoşullarda da izleme sisteminin ve düzeltme-düzeltilici faaliyetlerin planlanmasını talep etmektedir.
- KKN'lerinde düzeltme ve düzeltilici faaliyet istenmektedir. ISO 9001' deki düzeltme ve düzeltilici faaliyet kavramları kullanılmaktadır.
- Ön koşul ve KKN izleme sonuçlarının analizi ve sonuçlara göre sistemin iyileştirilmesini; girdi ve son ürünlerin ürün özelliklerinin, ham maddelerin ve bunların katılma oranlarının hesaplanması, kaynağı içerecek şekilde, ayrıntılı tarifini ve düzenli gözden geçirilmesi talep etmektedir.
- Doğrulama ve geçerli kılma arasındaki fark açıklanmıştır. Doğrulama planı ve doğrulama sonuçlarının ele alınması talep edilmektedir.
- Şüpheli ürün kavramını geliştirmiştir.
- Geri toplama ve geri çağırma içeren geri çekme kavramını geliştirmiştir.
- Gıda güvenliği politikası yanında gıda güvenliği hedefleri istenmektedir.
- Gıda Güvenliği el kitabı hazırlanmasına yönelik açık bir talep bulunmamasına rağmen uygulama da yine de hazırlanması gerekecektir veya ISO 9001 kalite el kitabı ile bütünleştirilecektir.
- Yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemi gıda güvenliğine özel konuları içermektedir (Anonim, 2011a).

Kısacası ISO 22000 tüketicilerin; Uluslar arası standartlara uygun, kaliteli, güvenilir ve sağlık açısından güvenli ürün ve hizmet almalarını sağlamaktadır.

Gök'e göre ISO 22000 GGYS veya diğer buna benzer kalite yönetim sistemlerinin uygulamalarına tatbik eden işletmeler faaliyetlerini sistemli, hizmet kalitelerini ve müşteri memnuniyeti seviyelerini yüksek tutarak ciddi üstünlükler elde etmektedirler (Gök, 2010: 145).

### **2.2.3. Avrupa Standartlar Komitesinin Çalışmaları**

Avrupa Standartlar Komitesi (CEN); merkezi Brüksel'de bulunan, 30 ulusal, 7 ortak ve 2 danışman üye olmak üzere toplam 39 üyeden oluşan, 1961 yılında kurulmuş standartların AB düzeyinde uyumlaştırılması amacıyla faaliyette bulunan standart

organizasyonudur. CEN, tüm sektörlerde uyumlaştırılmış AB standartları oluşturarak, ulusal standartların farklılığından doğan ve tek pazarın işleyişini olumsuz yönde etkileyen teknik engellerin kaldırılması yönünde çalışmalar yapmaktadır (tk.gov.tr, 2009).

CEN'in standart hazırlama esasları; *Açıklık ve şeffaflık, Görüş birliğinin* sağlanması, Milli destek ve Milli seviyede ve Avrupa seviyesinde teknik uyum prensiplerine dayanmaktadır. Açıklık ve şeffaflık; isteyen bütün tarafların standart hazırlama çalışmasına katılmasını, Görüş birliğinin sağlanması; ilgili bütün tarafların kendi arzuları ile ortak karar vermelerini öngörmektedir. Yine milli destek; CEN standartlarının üye teşkilatlar tarafından kabulünü ve uygulamasını, milli seviyede ve Avrupa seviyesinde teknik uyum ise; CEN standartlarının uygulanması ve bunlarla uyumlu olmayan milli standartların yürürlükten kaldırılması ile birlikte Avrupa'da teknik uyumun sağlanmasını öngörmektedir. Bu hususlar Avrupa'da yiyecek-içecek üretiminde hammadde olan gıda ürünleri de dahil olmak üzere tüm ürünlerin serbest dolaşımı için son derece büyük bir önem taşımaktadır (Savaş, 2003).

Avrupa Standartlar Komitesi (CEN), bünyesinde bulunan Teknik Komite'nin (TC) çalışmaları dahilinde gıda kalitesi ve güvenliğine yönelik kalite standartları ortaya koymuştur. Bu standartlar aşağıdaki gibi özetlenebilir (Will ve Guenther, 2007):

GEN/TC 132 - Alüminyum ve alüminyum alaşımlar

GEN/TC 144 - Tarım ve ormancılık için traktörler ve makine araç gereçleri

GEN/TC 146 - Yiyecek-İçecek Ürünü ambalajlama makineleri

GEN/TC 149 - Depo ekipmanları için güç operasyonları

GEN/TC 150 - Endüstriyel kamyonetler

GEN/TC 153 - Gıda imalat makineleri - güvenlik ve hijyen donanımları

GEN/TC 174 - Meyve ve sebze suları için analiz metotları

GEN/TC 194 - Yiyeceklerle temas halinde olan kap kacaklar

GEN/TC 225 - Ürünlerin çubuklu kodlaması - bar kod

GEN/TC 275 - Gıda analizleri - yatay metodlar

GEN/TC 284 - Seralar

GEN/TC 307 - Tohum, sebze ve hayvan yağları için numunelendirme metotları

Avrupa Standartlar Komitesi tarafından yapılan, Gıda tedarik zincirinin tamamını kapsayan bu standardizasyon çalışmaları yiyecek-içecek endüstrisinde hammadde, üretim, depolama ve ambalajlama kalitesini artırıcı çalışmalardır ve ülkemizde de uygulama sahası bulmuş standartlardır.

#### **2.2.4. Avrupa Birliğinin Yeşil Kitap ve Beyaz Kitap Uygulamaları**

*1997 Tarihli “Yeşil Kitap”* Tüketicilerin sağlığı ve kalite beklentileri Avrupa Birliğinin temel sorumluluğudur. Son 40 yıldır AB gıdaların sağlığı ile ilgili çok geniş yasalar, standartlar ve izleme prosedürleri oluşturmaktadır. AB tüketilen gıdaların sağlıklı olduğundan emin olmak için üretimin yapıldığı çiftlikten tüketicinin masasına ulaşıncaya kadar gıda işleme ve imalat sürecinin her aşaması ile ilgilenmektedir. Bunu gerçekleştirmede görevler gıda endüstrisi, Avrupa Komisyonu, üye ülkeler ve acentalar arasında paylaşılmaktadır. Avrupa Birliğinin gıda kalitesini güvence altına alma amacı doğrultusunda uyguladığı iki temel kriter vardır (Halaç, 2002):

Gıda ürünleri mikroplar gibi istenmeyen maddeler, kimyasallar veya üretimde kullanılan diğer materyaller açısından zararsız olmalıdır:

Gıda ürünleri lezzet ve diğer kriterler açısından tüketici beklentilerini karşılamalıdır. AB tarafından gıda kalitesi ve güvenliğine yönelik yürütülen çalışmalar; katkı maddeleri, gıda çeşnileri, işleme yardımcıları, bulaşanlar, gıda ürünleri ile temas eden maddeler, etiketleme ve gıda ürünlerinin kontrolü ile ilgili geniş tanımlamalar içermektedir. AB, Gıda kalitesi ve güvenliğinin temel prensiplerinin vurgulandığı Yeşil Kitap adlı dokümanında altı temel ilke tanımlamaktadır. Bu ilkeler (Koç 2000: 12):

- Tüketicilerin ve halk sağlığının yüksek düzeyde korunmasını garanti altına almak,
- İç pazarda malların serbest dolaşımını garanti altına almak,

- Kanunların, bilimsel temellere ve risk değerlendirmelerine dayandırılmış olmasını garanti altına almak,
- Avrupa sanayisinin rekabetçi yapısını ve ihracat kabiliyetini geliştirmesini garanti altına almak,
- Etkili bir kurumsal kontrolün oluşturulması ile birlikte hareket eden HACCP tipi sistemleri kullanarak, gıda sağlık güvenliği için temel sorumluluğu endüstriye, üreticilere ve tedarikçilere yüklemek,
- Yasaların tutarlı olmasını garanti altına almak şeklinde sıralanabilir.

2000 Tarihli 'Beyaz Kitap' AB, 12.01.2000 tarihinde yayımladığı 'Beyaz Kitap' ile gıda kalitesi ve güvenliğine ilişkin yeni bir yol çizmiştir. Beyaz Kitap, belirli bir alanda, topluluğun faaliyet önerilerini içeren bir belgedir. Müzakere etmek ve karar vermek için ayrıntılı, iyi tartışılmış bir politika sunar. Bazen bunları, Avrupa düzeyinde belli bir konuda danışma süreci başlatılması amacıyla yayınlanan Yeşil Kitaplar takip eder. Beyaz Kitaplara, 'iç pazar'ın tamamlanması', 'Büyüme', 'Rekabet', 'İstihdam', 'iç Pazar ile ilgili alanlarda Merkez ve Doğu Avrupa ülkelerinin mevzuatlarının yakınlaştırılması' örnek olarak verilebilir. Beyaz Kitaplar, Konsey tarafından onaylanmaları halinde ilgili alanda bir birlik eylem planına dönüşebilir (iccr-international.org, 2009). 1985'ten bu yana 17 Beyaz Kitap yayınlanmıştır. Konu alanları şunlardır: Enerji politikası (1995), eğitim ve öğretim (1995), demiryolları (1996), hava trafik yönetimi (1996), çalışma saatleri yönetmeliği dışında kalan sektörler (1997), ticaret (1999), gıda güvenliği (2000), çevresel sorumluluk (2000).

"Beyaz Kitap (White Paper)"ın yayımlanmasıyla AB Komisyonunun gıda güvenliğini en önemli öncelikleri arasında belirlenmiştir. Bu dokümanın öncelikli hükümleri aşağıda yer almaktadır (Aslan, 2007):

- Güvenli olmayan gıda ürünleri pazara sunulmaması,
- Bir gıda ürününün güvenli olup olmadığının belirlenmesi aşamasında ürünün normal kullanım koşulları, tüketiciye aktarılan bilgiler, ürünün kullanımı ile ortaya çıkacak kısa ve uzun vadedeki etkiler, toksik etkileri incelenmesi,
- Ürünün güvenli olmadığının belirlendiğinde malın dâhil olduğu malın tamamı Gıda Kanunu'na uygunsuz sayılması,

- Gıda ürünlerinde kullanılan tüm maddeler, üretim, işleme ve dağıtım zincirlerinin her aşamasında izlenebilmesi.”

Bu doküman ile gıda zincirinin tüm aşamalarında izleme, önerilerde bulunma, risk analizi yapma, anında müdahale, tüketicilerin gıda kontrolü aşamasına katılımı, tarladan sofraya her aşamada gıda güvenliği yaklaşımı, gıda katkı maddeleri kontrolünün geliştirilmesi ve etkin mevzuat hazırlanması hedeflenmiştir.

### 2.2.5. Türkiye’de Yürütülen Çalışmalar

-*Yeşil Nesil Restoran*: Gıda tedariki, kimyasal kullanımı, yemek üretimi veya sonrasında oluşan atıklar, enerji ve su tüketimi konularında restoranların doğa’ya verdikleri zararı azaltmak, işletmelerin bilinç düzeyini ve farkındalıklarını arttırmak amacıyla Boğaziçi Üniversitesi, WWF-Türkiye, TURYİD, Beşiktaş Belediyesi iş birliği ve Unilever firması food solutions desteğiyle hayata geçirilmiş bir projedir(yesilnesilrestoran.org.2017).

-*‘Yeşil Yıldız’ (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesis) sertifikasyon programı*: Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın başlattığı ‘Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri’ projesi kapsamında Bakanlık belgeli konaklama tesislerine, belirlenen kriterlere uymaları koşuluyla verilen mevcut Turizm İşletmesi Belgelerindeki yıldızların yeşil olarak gösterildiği ve plaketlerinin üzerinde çevreye duyarlı tesis ibaresinin yazıldığı bir çevre etiketi (Eco-Label) uygulamasıdır (Taşlıçay, 2012).

-*Sorumlu Restoran Sertifikası*: Balıkçılığı doğa ile uyumlu bir şekilde icra eden, doğayı ve su altı canlılarına karşı saygılı faaliyetler yürüten balıkçı ve balık restoranlarını teşvik etmek ve övmek için hazırlanmış bir sertifikadır. Nesli tehlikede ya da azalmakta olan deniz canlılarının avlanma şartlarını düzenleyen standartlara sahiptir. Bu sertifikasyon ‘Türkiye’de sorumlu balıkçılığın geliştirilmesi projesi’ kapsamında Sualtı Araştırma Derneği tarafından verilmektedir (Kıraç ve Bizsel, 2013: 66).

*ISO 9000 ‘Kalite Yönetimi’*: “Temel bilgi ve açıklamaları içerir. Ürün, ürün analizi, gereklilikler, kaynak yönetimi, ölçüm analizleri ve gelişim, müşteri tatmini,

yönetimin sorumluluğu ve sürekli gelişim gibi sekiz başlıktan oluşur. ISO 9000 ailesinin diğer sertifikasyon ve içerikleri aşağıdaki gibidir (ISO 9000, 07 Ağustos 2017);

*ISO 9001*: 2008 küçük büyük tüm organizasyonlara uygulanabilen kalite yönetim sistemi kriterlerini içerir. 170 ülkede bir milyonun üzerinde işletme tarafından uygulanmaktadır.

*ISO 9004*: 2009 kalite yönetim yaklaşımı ile sürdürülebilir başarıyı sağlamak için organizasyonlara rehberlik eder.

*ISO 19011*: 2011 prensiplerin, programın, uygulamanın, bireysel uyumun, yönetimin denetimlerini içeren denetim sistemidir.”

### **2.3. Yeşil Mutfak Kavramı ve Uygulamaları**

Türkiye’de sürdürülebilir turizm kapsamında teşvik edici faaliyetlerin ilk olarak 1993 yılında başladığı görülmektedir. “Turizm işletme belgesi olan ve talepte bulunan konaklama işletmelerine, çevre bilincini oluşturmak ve bu bilincin artarak devam etmesini sağlamak amacıyla ‘Çevre Dostu Kuruluş Belgesi ve Plaketi’ verilmeye başlanmıştır (Dinçer ve Gedik, 2010: 666).” Bu uygulamanın konaklama işletmeleri tarafından fazla önemsenmemesinden dolayı çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için uygulanmakta olan sınıflandırma formu, güncelleştirilip geliştirilerek turizm işletme belgeli konaklama tesislerine çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesi verilmesine dair 2008/3 no’lu tebliğ ekinde bulunan ve 22.09.2008 tarih ve 27005 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Yeşil Yıldız sertifika programı geliştirilmiştir (Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2008).

Yeşil Yıldız sertifikasyon programı, otellerin inşaat aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak tasarlanmasını, planlanmasını ve işletmeye açılmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Yeşil Yıldız sertifikasını alabilmek için oteller, enerji, su, çevreye zararlı maddelerin tüketimini ve atık miktarının azaltılmasını, enerji verimliliğinin artırılmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesini, otel işletmelerinin yatırım aşamasından itibaren çevreye duyarlı bir şekilde

planlanmalarını ve çevreye duyarlılık konusunda eğitim sağlanması gibi uygulamaları yerine getirmek durumundadır (Kızılırmak, 2011: 9).

Çevreci bir üretim gerçekleştirilmeyen işletmelerde enerji ve kaynak tüketimi fazla olup, ekonomik sosyal ve çevresel sorunlara sebep olan büyük miktarlarda sera gazı salınımı gerçekleştirilmektedir. Özellikle gelişmekte olan birçok ülke sınırlı kaynakları sebebiyle çevreci uygulamalara geçmeye başlamıştır (Mittal ve Sangwan, 2014: 559).

Çevreci uygulamalar çerçevesinde firmalar faaliyetlerini çeşitlendirmekte ve üretmektedirler. Çevreci işletmelerin alanları olan su ve enerji tasarrufu, atık yönetimi ve sosyal faydaya ilaveten kirlilik azaltımı, biyo çeşitliliğin korunması, çevre eğitimi, çevre dostu dizaynlar, edilgen dizaynlar ve ürün yenileme gibi yeni alanlar da çevreci girişimin uygulama alanında sayılmaya başladılar (Jamaludina ve Yusof, 2013: 21).

Çevreci uygulamalar işletmeler için sosyal sorumluluk olmanın yanında, organizasyonun piyasadaki varlığı ve faaliyetlerin verimliliği açısından olumlu sonuçları olmaktadır. Rakiplerinden daha etkin şekilde hedef pazarla iletişim kuran, çevreye ve tüketicilerine karşı bu çalışmalarını bir sosyal sorumluluk faaliyeti olarak sunabilen işletmeler daha üstün rekabet avantajı elde edebilecektir (Özkaya, 2010: 256).

Yiyecek içecek alanında faaliyet gösteren işletmeler için mutfaklar, pişirme öncesi gıdaların ön hazırlıklarının ve sonrasında pişirme ve porsiyonlama işlemlerinin yapıldığı (Doğdubay ve Saatçı, 2014: 20) yerdir.

Yeşil mutfak, yiyecek içecek üretim faaliyetlerini tedarik aşamasından sunuma kadarki tüm süreçlerde çevreye duyarlılık kapsamında gerçekleştiren mutfaktır. Kaynak kullanımında verimliliği arttıran, kimyasal kullanımını ve atık oluşumunu azaltan yapı, donanım, tedarik, araç gereç ve üretim süreci planlamalarını esas alır.



### 2.3.1. Yeşil Mutfakın Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Dünyada sınırlı olan çevre kaynaklarının hızla tükenmesi, küresel ısınmanın etkisini her geçen gün daha fazla göstermesi, ekolojik dengenin tehlikeye girmesi ve tüm çevresel unsurlar için sürdürülebilirlik riskinin ortaya çıkması tüm dünya ülkeleri ve Türkiye’de çevre bilincinin daha fazla artmasını sağlamıştır. Çevreyle ilgili olumsuz durumlar ve sürdürülebilirlik riskinin ortaya çıkması çeşitli endüstrilerde çevreye yönelik bazı tedbirlerin alınmasını sağlamıştır. Dünya çapında çevre korumaya yönelik tedbirlerin alındığı diğer bir sektör ise turizm sektörü olmuştur. Turizm sektöründe, çevre korumaya yönelik ilk tedbiri alan ülke Avusturalya’dır. Avusturalya’da, Avusturalya Turizm Birliği ilk kez bir ‘Çevresel Uygulama Standardı’ (Code of Environmental Practice) oluşturarak turizmin, çevreyi korumayı sağlamasını amaç edinen bir strateji geliştirmiştir. Öte yandan “İngiliz Seyahat Birliği ve Alman Seyahat Otoritesi de, turizmin çevreye olan etkilerini azaltıcı çeşitli girişim ve uygulamalarda bulunmuştur. Aynı nedenlerle Türkiye de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın teşvik etmiş olduğu Avrupa Birliği (AB) ve uluslararası turizmin çevre koruma kriterleri göz önüne alınarak gönüllülük esasına dayanan ‘Yeşil Yıldız’ (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi) sertifikasyon programını geliştirilmiştir” (Kement, 2013: 53).

Yeni bir kavram olarak Yeşil Mutfak’ın gündemden güne yenilenmesi devam etmektedir. Ülkeler ve kuruluşlar yeşil tutumlarını çevreci ve yeşil politikalar ile geliştirmektedirler. Bu politikaları içeren sertifika programlarının başlıcaları şu şekilde sıralanabilir;

- Green Restaurant Certification 4.0 Standards
- ISO 14000 ‘Çevresel Yönetim Sistemi’
- ISO 50001 ‘Enerji Yönetimi Sistemi’
- LEAF Criteria Version 2.0
- Yeşil Nesil Restoran
- ‘Yeşil Yıldız’ (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi) sertifikasyon programı
- Sorumlu Restoran Sertifikası

### **2.3.2. Yeşil Mutfak Uygulamaları**

İşletmelerin mutfaklarında çevreye duyarlı olarak uygulayabilecekleri faaliyetler aşağıda görüldüğü gibi 7 başlık altında toplanabilmektedir.

Bunlar;

- Enerji verimliliği
- Su tasarrufu
- Sürdürülebilir gıda
- Atık azaltımı ve geri dönüşüm
- Tek kullanımlıklar
- Kimyasal ve kirlilik azaltımı
- Sürdürülebilir yapı olarak sıralanmaktadır.

#### **2.3.2.1. Enerji Verimliliği**

İşletmenin tükettiği enerjiden üretiminin nicelik ve niteliğini değiştirmeden enerji kalıplarını en aza indirmek adına yapılan çabaların tümüdür. Ekipmanlarda maddi tasarruf, yakıt mücadelesi, konfor ve verimlilik gibi konularda kaynakların etkin kullanımı ve enerjiye dönüştürülmesi (Vatalis, v.d., 2013: 750) gibi olumlu sonuçlar alınabilir.

Ülkemizdeki tablo incelendiğinde tüketilen enerjiden yeterli verim alınamamaktadır. Bunu nedenleri arasında; “enerji fiyatlarının yüksekliği, ısıtma, soğutma, aydınlatma sistem ve cihazlarının bilinçsiz kullanımı ve binalardaki mimari izolasyonun yeteri düzeyde bulunmaması” (En-Ver, 4 Nisan 2015) şeklinde etmenler sıralanabilir.

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın, 27 Ekim 2011 perşembe günü resmi gazetede yayımlanan “Enerji Kaynaklarının ve Enerjinin Kullanımında Verimliliğin Arttırılmasına Dair Yönetmelik” başlıklı yayımında; “enerjinin etkin kullanılması, enerji israfının önlenmesi, enerji maliyetlerinin ekonomi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve çevrenin korunması için enerji kaynaklarının ve enerji kullanımında verimliliğin arttırılmasına ilişkin usul ve esaslar” sıralanmaktadır (Resmi Gazete, 2011) ancak enerji tüketimi açısından sınıflama ve standartlar henüz

oluşturulamamıştır. Bu konuyla ilgili çalışmalar Avrupa Birliği mevzuatına paralel olacak şekilde tamamlanma aşamasındadır (EİE, 4 Nisan 2015).

Ülkemizde ve AB’de birçok üründe kullanılan enerji sınıflandırmasında %45 tasarruf miktarı ile A sınıfı etiketli ürünler en yüksek tasarrufu sağlarken bu oran G sınıfı ürünlerde ortalama tüketimden %25 fazla harcama ile son sırada çıkmaktadır. AB Enerji Verimliliği Etiketleri sınıflandırması elektrikli aletlerin tüketimini yıllık olarak ve yedi türde incelemektedir (EİE, 4 Nisan 2015).

“Isıtma cihazlarının üzerindeki broşür ve etiketlerde ‘yanma verimi’ ve ‘ısı verim’ ifadelerinin ayrı ayrı belirtilmiş olmasına dikkat etmek gerekir (En-Ver, 4 Nisan 2015). Isı verimi elde edilen toplam ısı miktarının kazana verilen toplam ısı miktarına oranlanması ile elde edilen yüzde miktarıdır (Yıldız ve Günerhan, 2005: 56). Yani yakıttan elde edilen ısı miktarının verimliliğidir. TS 4041 No’lu standartla esasları belirlenmiştir (TSE, 4 Nisan 2015). Yanma verimi, fırın sistemlerinde hava ile yakıtın brülörde optimum karışımının sağlanması ile elde edilen enerji- ısı verimliliği dengesini ifade eder” (Enerji Verimli Sanayi, 4 Nisan 2015).

Yukarıda belirtilmiş kriterler doğrultusundaki yeşil uygulamalar ile birlikte işletmelerde elektrik ve su maliyetlerinde %30-40 oranında bir fayda görülmektedir (Özçoban, 2010: 212). Bu durum yeşil uygulamaların hem işletmelerin çevreye olan etkisi hem de maliyetleri açısından etkili olan bir tanıyı ifade etmektedir.

### **2.3.2.2. Su Tasarrufu**

Üretim için en gerekli girdilerden birisi olan suyun artan nüfusa ve kullanım miktarlarına rağmen artmayıp eksilmesinden dolayı bu yaşamsal kaynağın etkin kullanımını çok önemlidir.

Suyun tasarrufu için gelişmiş teknolojilerin ve uygulamaların kullanılarak atık su arıtımı, yağmur suyunun toplanması atık suyun yeniden kullanımı, ekipmanların verimlilik için modernizasyonu gibi tasarruf tedbirleri alınabilir (Vatalis, v.d., 2013: 750).

Gıda üretiminde atık, enerji ve sudaki azaltımlar ekonomik ve çevresel anlamda büyük avantajlar sağlayacaktır (Lee ve Okos, 2011: 1777).

### **2.3.2.3. Sürdürülebilir Gıda**

“Sürdürülebilir gıda ‘sürdürülebilir gıda tedariki’ ve ‘sürdürülebilir kalkınma’ ile ilişkili bir kavramdır. Sürdürülebilir gıda tedariki kalitenin korunması, güvenliğin sağlanması, adil ve şeffaf bir dağıtımı içerirken; sürdürülebilir kalkınma doğaya saygı, bitkilerin özel rollerinin farkındalığı, insanlığa saygı, yenilenebilir enerjinin kullanımı, sosyo-kültürel mirasa saygı, kaynak, üretim ve dağıtım yönetiminin kontrolü başlıklarına dayanır” (Lazarides, 2011: 1920).

“Restoran işletmeleri için sürdürülebilir gıda menüde yer alan gıdaların üretim şekli, menüde yer alış zamanı ve tedarik şekli gibi konularda canlıların doğal yaşam döngüsünün ve varlığının korunmasını içerir.” Menüde mevsimsel bitkilere yer verilmesi, olası tehlike içermeyen hayvan türlerindeki yemeklere yer verilmesi, tedarik sürecinde de ambalajlama ve zamanlama gibi konularda çevresel kaygıların taşınması sürdürülebilir gıda için önemlidir (Sever, 2016).

### **2.3.2.4. Atık Yönetimi**

Toplumdaki ekonomik ilerleme alım gücünün artması daha fazla alıma ve daha fazla atığa sebep olmaktadır. Su ve hava kirliliğine ek olarak atıkların oluşturduğu üçüncü bir başlık olarak karşımıza çıkmaktadır (Ichinose, Yamamoto ve Yoshida, 2013: 98). HACCP standartlarında karşılaştığımız ürün son kullanım tarihlerinden ve ambalajlı gelen ürünlerin üzerlerinde ki SKT’ler geçtikten sonra ürünlerin kullanımı uygun değildir.

Green restoran association verilerine göre bir yılda 68 tondan fazla çöportalama olarak bir restorandan çıkabilmektedir (GRA, 2014). “Her ne kadar restoran hizmetleri soyut olarak algılansa da fiziksel bileşenlere bağlı üretim uygulamalarına sahiptirler. Bu fiziksel bileşenlerin doğadaki etkileri de göz önünde bulundurulduğunda restoran işletmelerinin azaltma, tekrar kullanma ve geri dönüşüm gibi konular üzerine odaklanmaları gerekmektedir” (Lita, vd., 2014: 263).

### **2.3.2.5. Tek Kullanımlıklar**

2008’de Avrupa’da 80 milyon ton paket atığı olduğu Avrupa Birliği İstatistik Ofisi tarafından saptanmıştır. Ceppa ve Marino’ya göre; İtalya’da yaklaşık olarak her yıl 8 bin ton paketlenme atığı, gıda kaynaklı olarak ortaya çıkmaktadır (Ceppa ve Marino, 2012: 616).

“Restoranlarda oluşan tek kullanımlıklar plastik veya kâğıttan yapılmış peçete, yemek takımları, poşetler, kaseler, pipetler, kutular, kaplar, adisyonlar, doleler gibi materyalleri içerir. Bu tek kullanımlıklardan mümkün oranda kaçınmak ve kullanılacaksa da daha önceden klorsuz işlenerek ya da doğal olarak klorsuz dönüştürülmüş ürünleri kullanmak ve kullanım sonrası tekrar dönüşüme gönderecek sistemi kurmak mücadelede önemlidir” (GRA, 2014).

### **2.3.2.6. Kimyasal ve Kirlilik Azaltılması**

Kimyasal ve kirliliklerin azaltılmasıyla ilgili uygulamalar hem temizleme, boyama ve haşereler ile mücadele etmedeki kimyasal kullanımının düşürülmesi hem de havasal kirlenmelere yol açan transfer ve petrol ürünlerinin kullanımının azaltılmasını içermektedir. Boya maddelerindeki uçucu bileşenlerin azaltılması, ilaçlamada eko etiketli kimyasalların kullanılması, temizlik için konsantre ve çevreye duyarlı temizleticilerin tercih edilmesi kimyasal kullanımı konusunda atılacak önemli adımlardandır. İş yeri seçiminde eski endüstri bölgelerinin tercih edilmesi, personel transferi için toplu taşımanın kullanılması ve bisikletle ulaşımın teşvik edilmesi ulaştırma ve petrol kaynaklı kirlenmelerin azaltılmasına yardımcı olmaktadır (GRA, 2014).

### **2.3.2.7. Sürdürülebilir Yapı**

“İnşaat süreci; hammaddelerin çıkartılması ve kullanılması, yapı malzeme ve bileşenlerinin üretilmesi, fizibilite çalışmalarından yıkıma kadarki proje döngüsü, yönetim ve çevre düzenlemeleri süreçlerini kapsamaktadır. Binaların yeşillenmesi ile ilgili bileşenler; kullanım ömrü değeri, enerji verimliliği ve yenilenebilir enerji, su verimliliği, çevreye duyarlı inşaat malzeme ve bileşenleri, atık azaltımı, toksin azaltımı, iç mekân hava kalitesi, akıllı büyüme, sürdürülebilir gelişim ve yeşil yapı

proje kararlarını etkileyen çevresel yenilikçi projeler olarak sıralanabilir” (Vatalis, v.d., 2013: 747).

Sürdürülebilir yapı ve donanım, kullanılan malzemelerinin satın alınımında çevreye duyarlı ürünlerin seçilmesini içerir. Donanımda kullanılan “sandalye, masa, duvar kaplama panelleri, pencere araçları, halılar, mutfak tezgahları, ahşap ürünler ve diğer dekor ürünleri” önceden kullanılmış ve dönüştürülmüş ürünler olmalıdır. Yine aynı şekilde çevreye duyarlı olması beklenen yapı malzemeleri “zemin, çatı panelleri, tuvalet bölümleri, yalıtım, kartonpiyer, çelik iskelet, beton, kapılar vb.” olarak sıralanabilir (GRA, 2014).

Tasarruf kaynaklı maddi kazancın yanında, çevreye duyarlı ürün ve uygulamalar müşteri memnuniyetinin oluşturulmasında da önemli bir noktadır. Bu uygulamaların artmasında, müşteri ve uygulayıcıların bilgi düzeylerinin artırılması, yanlış algıların giderilmesi ve çevresel alternatifleri kabul edilebilirliğinin sağlanması önemli rol oynayacaktır. İşletmeler çevresel kalitenin yüksek seviyelere çıkarılmasına yönelik ticari yatırımlara da daha cazip şekilde bakacaklardır (Tzschentke, Kirk ve Lynch, 2008: 176).

#### **2.4. Yeşil Mutfak Uygulamalarını Kapsayan Özel Kalite Standartları Ve Uygulamaları**

Yeşil mutfak uygulamalarının varlığından söz edebilmek için belli kalite ölçülerini var olması gerekmektedir. Bu ölçüler şu şekildedir:

##### **2.4.1. Green Restaurant Certification 4.0 Standards**

“Green Restaurant Assosiation yirmi yılı aşkın bir süredir sertifikalandırma yapmaktadır. ‘Green Restaurant 4.0’ mevcut restoran ve gıda hizmeti endüstrisini, yeni yapıları ve aktiviteleri GRA’nın yedi çevreci kategorisinde kapsamlı ve kullanıcı dostu yöntemle değerlendirme imkanı sağlamaktadır.” Bunlar sertifikasyonda (GRA, 27 Haziran 2015); “su verimliliği, atık azaltımı ve geri dönüşüm, sürdürülebilir donanım ve yapı malzemeleri, sürdürülebilir yiyecek, enerji, kullan-at’lar, kimyasal ve kirlilik azaltımı” dikkate alınmaktadır.

#### 2.4.2. ISO 14000 ‘Çevresel Yönetim Sistemi’

ISO 14000 ‘Çevresel Yönetim Sistemi’, “çevre sorumluluklarını yerine getirmeyi hedefleyen tüm işletme ve organizasyonlar için pratik çözümler üreten standartlar bütünüdür.” Bunlar (ISO 14000, 26 Haziran 2015);

- ISO 14001:2004 Çevresel yönetim sistemini uygulamak, sürdürmek ve geliştirmek isteyen ve kendi geliştirdiği çevre politikalarının ISO 14001:2004 ile benzerliğinden emin olmak ya da göstermek isteyen her organizasyon için uygulanabilen bir sertifikasyondur. Beş bininden fazla kullanıcıya uygulanan ankette işletmeler;
  - ✓ %75 oranında yasal zorunlulukları içerdiğini ve işletmenin çevresel performansını geliştirdiğini
  - ✓ %60’ında fazlası yönetimin ve çalışanların katılımını sağladıklarını,
  - ✓ Yarıdan fazlası paydaşların beklentilerini karşıladıkları ve işletme imajını arttırdığı için değerli bulduklarını,
  - ✓ %75’ kendilerine rekabet avantajı sağladığını ve
  - ✓ %63’ü finansal fayda sağladıklarını belirtmişlerdir.
- ISO 14004:2004 Prensipler, sistem ve tekniklerle ilgili genel bir rehber niteliğindedir. Çevre yönetim sisteminin kurulumu, uygulaması, sürdürülmesi ve gelişimi ve diğer yönetim sistemleri ile koordinasyonu içindir.
- ISO 14006: 2011 Çevre yönetim sisteminin bir parçası olarak işletmelere kurulum, dokümantasyon, uygulama, sürdürme, süreklilik ve eko dizaynlarını geliştirme konusunda rehberlik eder. ISO 14001’ eko dizayn konusunda destekleyicidir.
- ISO 14064-1: 2006 işletmelerin sera gazı emisyon oranlarının ölçülmesi ve bunların ortadan kaldırılması gereklilik ve prensiplerini belirler.
- ISO 14065: 2007 sera gazı gerekliliklerinin yerine getirildiğinin onaylanması ve akreditasyon prensipleridir.

“Hammaddeden yıkımına kadarki tüm aşamalarda çevresel etkinin değerlendirilmesi olarak tanımlanabilecek ‘Yaşam Döngüsü Değeri’ ISO 14040 standartları arasındadır.

Bu standartlar;

- a) uygun enerji, materyal girdiler ve çevresel salınımların envanterinin derlenmesi;
- b) tanımlı girdi ve salınımlarla ilişkili potansiyel etkileri değerlendirme;
- c) daha çok bilgiye dayanan karar vermeye yardımcı olacak çıkarımlarla ilgilidir. Yaşam Döngüsü Değeri gerekli ve ürünün varlığından kaynaklı ulaştırma adımlarını da içeren hammadde üretim, imalat, dağıtım, kullanım ve atıkların değerlendirilmesini gerektiren bütüncül bir prosedürdür” (ISO 14040, 1 Nisan 2015).

#### **2.4.3. ISO 50001 ‘Enerji Yönetimi Sistemi’**

İşletmelere iklimlerin değişiklikleri ile mücadele etme ve kaynakları korumanın yanısıra verimli enerji kullanımı ve maddi tasarruf sağlama konularında yardımcı olan standartlar bütünüdür. Sistemin farklı versiyonları aşağıdaki gibidir (ISO, 26 Haziran 2015);

- ISO 50001: 2011 çevre yönetimi ve kaliteyi geliştirme çabalarında işletmeleri enerji yönetim sistemiyle bütünleştirebilmek için hazırlanmış yönetim sistem modeli ve sürekli gelişime dayalı bir uyarlama sürecidir.
- ISO 50002: 2014 işletmenin enerji performansına dayalı enerji denetim uygulamaları için prensipleri belirler.
- ISO 50003: 2014 yeterlilik, süreklilik, denetimde tarafsızlık ve enerji yönetim sistemi sertifikasyon ilkelerini belirler.

#### **2.4.4. LEAF Criteria Version 2.0**

“Leaders in Environmental Accountable Food service (Çevreye Duyarlı Yiyecek İçecek Hizmetleri Endüstrisi Liderleri), 2009 yılından bu yana Kanada’da yiyecek içecek hizmetleri endüstrisinin çevreye olan etkilerinin azaltılmasına ve tüketicilerin çevreye duyarlı işletmeleri bulabilmelerine yardımcı olmaktadır. Sürdürülebilir yiyecek içecek endüstri standartlarını ortaya koymak ve her büyüklükteki işletmeyi, başarılı işletme uygulamaları ile desteklemenin yanı sıra, çevresel etkileri konusunda bilgi, araç-gereç ve güven ile donatmayı hedeflemektedir. Enerji, su ve atık azaltımı, tarladan masaya ortaklıkları ve yeşil restoran endüstrisi bilinç ve desteğini artırma diğer amaç ve yöntemleri arasında sayılabilir” (Leafme, 28 Mart 2015).



#### **2.4.5. Helal Gıda Sertifikası**

Günümüzde etkin olarak kullanılmakta olan HACCP ve ISO gibi gıda standartlarının yanı sıra Müslümanların, İslamiyet'e göre yenilmesinde ve içilme sakınca olmayan yiyeceklere olan hassasiyetleri de düşünülerek üretim yapan işletmeler için düzenlenmiş bir sertifikasyondur. Ürünlerin içerisinde yer alan her bir katkı maddesinin, üretim aşamasının ve üretim yönteminin kontrolü ilkesine dayanır (SistemPatent, 07 Ağustos 2017).

Yiyecek- içecek anlamında 'helal' kavramı "İslami kurallara göre yasak herhangi bir unsur içermeyen ve bunlardan arındırılmış mekanlarda ve aletlerle hazırlanan, taşınan, işlenen ve depolanan, bu gibi unsurların tam tersi işlemi görmüş herhangi bir gıda ile temasta olmayan ürün" olarak tanımlanmaktadır (www.gimdes.org). "İslami pazarlama anlayışı içerisinde 'helal kavramı', üretimden tüketime kadar olan aşamada gıda ürünlerinin izin verilen içerikle, temiz ve sağlıklı ortamda üretimini kapsar. Temel olarak 'haram' kavramında yasaklanan şeyler: alkol, domuz eti, kan, ölü et ve kesimi İslami kurallara göre yapılmamış etlerdir" (Hanzee ve Ramezani, 2011).

#### **2.4.6. Kosher Gıda Sertifikası**

Kosher belgesi Musevilik inancına uygun olan ürünleri tanımlayan ve tescil eden bir sertifikadır. Firmalarda üretimdeki bütün aşamaların, kullanılan malzeme ve ekipmanların Musevilik inancına uygunluğu yine o dine mensup din adamları(haham) tarafından üretimin yapıldığı mutfaklarda kontrol edilir. Uygulama sonrasında kullanılan ekipman ve malzemelerde inançlarına uygun olmayan bir uygulama olmaması halinde din adamları firmada üretilen ürünlere Kosher (Koşer) belgesi verir. "Kosher İbranice'de 'uygun' anlamına gelmektedir. Et dışındaki ürünlerin de Koşer sayılabilmesi ve Koşer sertifikası alabilmesi için hahamlık tarafından denetlenmiş ve hijyen kurallarına uymayan ya da Yahudi inançlarına aykırı katkı maddesi ya da işlem basamakları içermemesi gereklidir. Bu sebeple Koşer belgesi almak isteyen üretici firmalar bu denetimden geçerler. Yurt dışında üretilen veya yurt dışına satılan birçok ürünün üzerinde Koşer ibaresi bulunur. Bu ibare Yahudi olmayanlar tarafından da aranan bir özelliktir. Çünkü Yahudilerde domuz eti yemek ve kullanmak yasaktır" (kosher.com.tr, 2017).

#### 2.4.7. HACCP

“HACCP günümüzde gıda güvenliği ile eş anlamda kullanılır hale gelmiştir. Son ürün muayenesi yerine biyolojik, kimyasal ve fiziksel riskler üzerinde yoğunlaşan, gıda güvenlik risklerinin tanımlanması, değerlendirilmesi ve kontrolü için geliştirilmiş, dünya çapında kabul görmüş sistematik ve önleyici bir yaklaşımdır” (Arıkbay, 2002: 50).

##### *Tehlike Analizi (Haccp İlkesi 1)*

Tehlike, “gıda maddesinde olan ve oluşabilecek fiziksel, kimyasal ve biyolojik olarak sağlık yönünden ortaya çıkabilecek potansiyel zarar” olarak tanımlanmaktadır. Hastalık ve yaralanmalar gibi kontrol edilemeyen gıda güvenliği tehlikelerinin listesini oluşturmak, tehlike analizinin amacıdır. Tehlike analizinin yönetimi iki aşamada gerçekleşmektedir. Birinci aşama olan, tehlikenin tanımlanması, ikinci aşamada ise, tehlikenin değerlendirilmesi söz konusudur. Tehlikenin tanımlanması sürecinde, ürünle alakası olan, bilinen tehlikeler ortaya konulmaktadır. Yiyecek üretim sürecinde kullanılan her şeyi de kapsar ve üretim sürecindeki her aşamanın olası tehlikeleri belirlenir. Tehlikenin değerlendirilmesi aşamasında ise, her tehlike tehlikenin şiddetine göre farklı şekillerde değerlendirilir (KKGM, 2007; FDA, 2005).

HACCP planı uygulama aşamasında, akış şemalarındaki her basamakla ilgili kritik tehlikelerin ve önlemleriyle (tehlikeyi kontrol etmek için) ilgili bilgilerin dokümanlarının yapılması gerekmektedir. Doküman listesine dahil edilenler, ya tamamıyla ortadan kaldırılacak ya da gıda güvenliği için kabul edilebilir niteliğe esas tehlikeler olacaktır. (Koçak, 2007: 151).

Bu adımda, tehlike risk analizi yöntemleri de ortaya konulmalı ve gıda güvenliği tehlikesi ile ilgili olarak değerlendirme sonuçlarının da dokümantasyonu yapılmalıdır. Tehlike analizi sonucunda ortaya çıkabilecek tehlikelerin önlenmesi, ortadan kaldırılması veya kabul edilebilir niteliğe indirilmesini sağlayacak kontrol faaliyetleri ortaya konulmalıdır (TSE, 2006: 10-11).

### *Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi (Haccp İlkesi 2)*

“KKN iş akış sürecinde, kontrol edilebilen ve tehlikenin önlenebileceği veya kabul edilebilir limitlere düşürülebileceği noktalar. KKN, yiyecek üretim süreci boyunca tehlikeli mikroorganizmaların yok edilmesi veya kontrol altında tutulması gereken herhangi bir asama olabilir. Örneğin, belirli bir patojen mikroorganizmayı yok etmek amacıyla belirli bir sıcaklık ve sürede uygulanan ısıl işlem bir KKN'dır. Patojen mikroorganizmaların çoğalmasını önlemek amacıyla, gıdanın soğukta saklanması veya toksin oluşumunu önlemek amacıyla gıda pH'nın ayarlanması da KKN'dır (Gürün, 2000).”

### *Kritik Limitlerin Belirlenmesi (Haccp İlkesi 3)*

Kritik limitlerin belirlenmesinde oluşturulan her bir kritik kontrol noktasını izlemek için alt/üst ölçülebilir değerler belirlenmelidir. Belirlenen Kritik limitler, nihai ürünlerdeki gıda güvenliği tehlikesinin belirlenmiş olan kabul edilebilirlik düzeyini sağlamak için oluşturulmalıdır.

Belirlenmiş olan kritik limitler için açıklamalar yazılı hale getirilmelidir, duyuşal verilere dayalı kritik limitler işbaşı eğitimleri, kontrolü yapacak kişilerin eğitimleri talimatlar, şartnameler, ve tanımlar ile desteklenmelidir (TSE, 2006: 12).

### *KKN İzleme Sistemi (Haccp İlkesi 4)*

“İzleme, bir kritik kontrol noktası'nın kontrol altına alıp alınmadığını ve ilerde kullanım için kayıtların doğru tutulup tutulmadığını saptamak amacıyla planlanan gözlem ve ölçümler dizisidir” (Gürün, 2000: 313; Koçak, 2010: 113).

Her bir kritik kontrol noktasını için, bu noktanın kontrol altında olduğunu gösterecek bir izleme sistemi oluşturulmalıdır bu izleme, kritik kontrol noktası'nın kontrol altında ve kritik limitler kapsamında olduğunun görülmesine olanak sağlayan bir yöntemi kapsmalı ve izleme sıklığı, kritik limitlerden bir sapma olmadan süreci kontrol altına almayı sağlayacak aralıkta olmalıdır. Seçilmiş olan yöntemler, kritik kontrol noktası'nda güvenli uygulamanın yapıp yapılmadığını saptayabilmeli, tolerans değerleri dışına çıktığı saptandığında alınacak önlemleri de içermelidir (Kanduri ve Eckhardt, 2002: 114).

Sheridan ise, izleme esnasında elde edilen bilginin, doğrulama aşamasında kullanılabileceğini belirtmektedir (Sheridan, 2000: 208).

#### *Düzeltilici Faaliyetlerin Oluşturulması (HACCP İlkesi 5)*

Kritik kontrol noktalarında kullanılacak kontrol kriterleri ve limitlerden sapmalar olması halinde veya incelemeler sırasında kritik kontrol noktalarında kontrollerin tam olarak gerçekleştirilemediği fark edildiği takdirde, işletmede gerçekleştirilecek uygulamalar ve alınacak önlemler tam olarak belirlenmelidir. Bu doğrultuda her bir kritik kontrol noktasından sorumlu çalışanlar belirlenmeli, bu noktalarda kriterlerden sapmalar meydana geldiğinde ne gibi bir uygulamaya gidileceği ve üretilen ürünün ne yapılacağı açık bir şekilde tanımlanmalıdır (Yılmaz, 2007).

Herhangi bir kritik kontrol noktasında uygulanabilecek düzeltici faaliyetlere “tekrar ısıtma, tekrar işleme, işlem sıcaklığının artırılması, işlem süresinin uzatılması, termostatların ayarlanması, su aktivitesinin azaltılması, PH“ın azaltılması, ölçüm ekipmanının yenilenmesi, işleme ekipmanının yenilenmesi veya bakımının yapılması, 39 personele ek eğitim verilmesi, HACCP dokümanlarının revizyonu, üretim sürecinin akışında değişiklik” gibi işlemler örnek olarak verilebilir (Topoyan 2003).

Ancak her kontrol limitinde aksama olan dönemde, üretilmiş olan ürünler detaylı olarak değerlendirilmeli ve şüpheli ürünlerin tümü şüphe giderilene kadar özel olarak ayrılan bir yerde muhafaza edilmelidir. Bu adımda gıda güvenliği ekibinin ve dış uzmanların da görüşü değerlendirmeye alınmalı, eğer gerekli olursa ürün daha yüksek seviyelerde analizlere tabi tutulmalıdır. Yeterli bilgi elde edildikten sonra ürün hakkında imha kararı alınabilir, yeni bir ürün işlenebilir hayvan yemi değerlendirilebilir vb. kararlar verilebilir (Yılmaz 2007).

#### *Doğrulama Planlaması (HACCP ilkesi 6)*

Düzeltilici faaliyetler kritik kontrol noktalarında oluşan sapmaları kaynaklandıkları yerlerden düzeltmek amacıyla yapılan işlemlerdir. Düzeltilici faaliyetler uygulanmaya başlandıktan sonra izleme işleminin daha sık yapılması gerekmektedir. Uygulamada düzeltilici faaliyet olarak seçilen yöntem, kritik kontrol noktasını kesin kontrol altında

tutabilmeyi içermelidir. Düzeltici faaliyetler bir sapma meydana geldiğinde takip edilmesi gereken prosedürler olarak tanımlanabilirken, sapmayı da bir kritik limiti karşılamadaki başarısızlık olarak tanımlayabiliriz. Düzeltici faaliyetlere “tekrar ısıtma veya tekrar işleme, işleme sıcaklığının artırılması, işleme süresinin uzatılması, PH’nın azaltılması vb.” örnek verilebilir (Yasan, 2007).

#### *Dokümantasyon Sisteminin Oluşturulması (HACCP İlkesi 7) Güncelleştirme ve İyileştirme*

Kayıt tutma işlemi ürünün izlenebilirliğini yani ürünün nereden geldiğini, hangi aşamalardan geçtiğini ve kimlere ulaştırıldığını gözleyebilmemiz açısından önem taşımaktadır. HACCP sisteminin başarısında kayıt sistemi önemli bir rol oynamaktadır. Bunun nedeni çeşitli amaçlarla HACCP prensiplerinin doğru olarak uygulandığının gösterilmesinin gerekli olmasıdır. Kayıt tutma işlemi prensiplerin doğru olarak uygulandığının kamuoyuna ve yetkililere gösterilmesi açısından kanıt niteliği taşımaktadır. Kayıt tutma ve dokümantasyonun yararları şunlardır (Yasan, 2007):

- İşletmelerin HACCP planına uygun bir şekilde işlediğini yazılı belge olarak göstermeleri.
- Gıda bileşenlerinin veya tamamlanmış ürünün geçmişinin takibine olanak sağlaması.
- Belirli bir işlem sırasında meydana gelen sapmaları tanımlamaya yardımcı olmaları.

#### **2.4.8. BRC**

*BRC (British Retail Consortium-İngiliz Perakendeciler Konsorsiyumu)* Global Gıda Standardı

İngiliz Perakendeciler Konsorsiyumu (BRC), 1998’de kurulmuştur. İngiltere’deki perakendecilik sektörünün %90’ını temsil eder. Sayısı 300.000’i aşan mağaza, market, yiyecek ve içecek, alışveriş merkezi gibi kuruluşlara danışmanlık yapmaktadır.

“BRC standartları, İngiliz perakendecilerinin oluşturmuş olduğu standartlardır. Uluslararası kabul görmüş gıda güvenliği standartlarını kapsayıcı bir çerçeve oluşturmuştur. Büyük perakendecilerin temsilcileri, üreticiler, belgelendirme

kuruluşları, ticari kurumların bulunduğu teknik komiteler tarafından oluşturulmuştur. Gıda üretim tesislerinde minimum hijyen standardının sağlanması amacıyla BRC, büyük İngiliz perakendecileriyle 'BRC- Gıda Standardını' yayınlamıştır (BRC, 2009).”

BRC global gıda standartlarının sağladığı faydalar şu şekilde özetlenebilir (Pekdemir, 2008):

- Tüketici güveninin artmasını sağlar,
- Geniş İngiliz pazarlarına giriş kolaylığı sağlar,
- Perakende dağıtımını ile güçlü bağların oluşması sağlanır,
- Gıda üretiminde Şeffaflığın artması sağlanır,
- Üretimin verimliliği artar.
- Önemli gıda risklerinin minimize edilmesi sağlanır.
- Kalite, Hijyen ve Ürün Güvenliği gibi geniş bir kapsamı vardır.
- İç süreçlerin etkili kontrol edilmesi ve hata yapma riskinin minimize edilmesini sağlar.

BCR Global Gıda Standardı, gıdaların işlenmesine göre gruplara ayrılmış ve altı başlık halinde incelenip uygulamaya sunulmuştur. İşletmeler belgelendirme başvurusunda bulunurken bu grupları inceleyip kendileri için uygun olan grup üzerinden başvuruda bulunmaktadır. Söz konusu kategoriler şunlardır (brcglobalstandards.com, 2009):

- İşlenmemiş et ve balık ürünleri (Kırmızı, beyaz et, dondurulmuş, soğutulmuş balık, işlenmemiş et ve balık ürünleri)
- Taze ve dondurulmuş meyve ve sebze ürünleri
- Soğutulmuş, dondurulmuş süt ve süt ürünleri, yumurta
- Yemeğe ya da pişirmeye hazır soğutulmuş, dondurulmuş, pişirilmiş et ve balık ürünleri
- Çevre koşullarına dayanıklı, ısı korumalı, hermetik konserve gıda ürünleri
- Çevre koşullarına dayanıklı diğer gıda ürünleri (içecekler, unlu mamuller, kurutulmuş gıdalar, şekerlemeler ve kahvaltılık tahılları, sıvı ve katı yağlar, gıda katkı maddeleri).

BRC Global Gıda Standardı Standart; HACCP Sistemi, “Kalite Yönetim Sistemi, Tesis Çevre Standartları, Ürün Kontrolü, Süreç Kontrolü, Personel” olmak üzere altı bölümden oluşmaktadır (BRC, 2009).

#### **2.4.9. IFS**

IFS Food Standard, gıda üreticilerinin denetimi için bir standart olan GFSI (Global Food Safety Initiative) tarafından kabul edilmiştir. Gıda güvenliği ve süreçlerin ve ürünlerin kalitesi üzerine odaklanmaktadır. Gıda işleme şirketleri ve gevşek gıda ürünlerini paketleyen şirketler ile ilgilidir.

IFS Food, ürünler ‘işlenmiş’ olduğunda veya birincil ambalajlama sırasında ürün kontaminasyonu için bir tehlike olduğunda geçerlidir. Standart, tüm gıda üreticileri için, özellikle de özel etiketler üreten kişiler için önemlidir, çünkü müşteri şartnamelerine uyma ile ilgili birçok gereklilik içermektedir.

Standart, üretim ve pazarlama departmanlarını marka güvenliği ve kalitesi için gösterdiği çabalarda desteklemektedir. IFS Food, belgelendirme kuruluşları, perakendeciler, gıda endüstrisi ve gıda hizmeti şirketlerinin tam ve aktif katılımıyla geliştirildi.

“IFS Food sertifikası, kalite, gıda güvenliği ve müşteri memnuniyetinde mükemmeli hedefleyen ve pazar yerinde rekabet avantajı arayan şirketlere bir dizi önemli avantaj sağlayabilir.

Üretim departmanı faydaları:

- İyi uygulamalar, standartlar ve prosedürler ile ilgili olarak yönetim ile personel arasında daha iyi bir anlayış,
- Gıda mevzuatına uyumun izlenmesi,
- Kaynakların daha etkin kullanılması,
- Müşteri denetim ihtiyaçlarının azaltılması,
- Bağımsız üçüncü şahıs denetimleri,
- Bir risk odaklı yaklaşım nedeniyle bireysel uygulama yoluyla daha yüksek esneklik (<https://www.ifs-certification.com>, 2017)”

“IFS (International Food Standards) Fransız (FCD) ve Alman (HDE) gruplarının bir araya gelerek oluşturdukları bir gıda güvenliği standardıdır. 2002 yılında, genel bir gıda güvenliği standardı oluşturmak amacı ile Alman Gıda Perakendecileri Grubu-HDE, IFS adında genel bir standart oluşturmuştur. 2003 yılında Fransız Gıda Perakendecileri ve Toptancıları Grubu FCD, IFS ye katıldı. Bu katılım ile IFS versiyon 4 oluşturuldu” (Okşar, 2007).

IFS, Almanya ve Fransa'ya gıda ürünlerini satabilmenin temel niteliklerinden biri olmuştur. Auchan, Carrefour, Metro gibi devasal zincirler bu standardı benimseyen temel organizasyonlardır. IFS genel bir standart olup, “içerik, prosedür, denetim değerlendirme, sertifikasyon firmaları ve denetçiler” için genel gereksinimleri tanımlamaktadır.

#### **2.4.10. Eurepgap**

EUREPGAP'in kökleri, Avrupalı Aracı Üretim Grubu'na ait perakendeciler tarafından başlatılan ve EUREPGAP olarak 1997'de başlamıştır. Kıta Avrupa'sındaki süpermarketlerle birlikte çalışan İngiliz perakendecileri, tüketicilerin ürün güvenliği, çevresel etki ve işçilerin ve hayvanların sağlığı, emniyeti ve refahı konusundaki artan endişelerinin farkına varmaktadır.

Onların çözümü: Kendi standartlarını ve prosedürlerini uyumlu hale getirin ve İyi Tarım Uygulamaları (GAP) için bağımsız bir sertifika sistemi geliştirin.

EUREPGAP standartları, üreticilerin gıda güvenliği, sürdürülebilir üretim yöntemleri, işçi ve hayvan refahı için Avrupa çapında kabul görmüş kriterlerine ve su, bileşik yem ve bitki yayılım malzemelerinin sorumlu bir şekilde kullanılmasına uymalarında yardımcı oldu. Uyumlaştırılmış sertifika, üreticiler için de tasarruf anlamına geliyordu; çünkü artık her yıl farklı ölçütlere karşı birkaç denetime tabi tutulmaları gerekmez (www.globalgap.org, 2017).

#### **2.4.11. SQF**

“SQF sertifikası, gıda güvenliği ve kalite sistemlerinin gıda zincirinde doğrulanması ve onaylanması, marka korumasının artırılması, tüketici güveni ve sadakatinin



arttırılmasına olanak tanır. SQF, tedarikçileri tarafından HACCP gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemleri gerektiren perakende satıcılar, gıda tedarikçileri ve düzenleyici kurumlar tarafından kabul edilmektedir” (www.sqfi.com, 2017).

SQF (Safe Quality Food-Güvenli Kaliteli Gıda) Avustralya'da geliştirilmiştir. Bu sertifika yiyecek sektörü için düzenlenmiş, uygulanması gönüllü uluslararası bir yönetim standardıdır. Bu sistem gıda kalitesi ve güvenliğine adapte olmuş risk analiz yaklaşımını temel almaktadır.

SQF kalite yönetim sistemi, SQF 1000, SQF 2000 ve SQF 3000 kalite kodlarından oluşur. SQF 2000 (Güvenilir, Kaliteli Gıda) Kalite Kodu HACCP (Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktası) tabanlı bir gıda güvenlik ve kalite risk yönetimi sistemidir ve tüm gıda zincirinde yer alan tüm kişi ve kuruluşları kapsar. Gıda güvenliği ile kalitesine dair risklerin tanımlanmasını ve denetim ölçütlerinin doğrulanması ve takip edilmesini kapsar. SQF 1000 Kalite Kodu, SQF 2000 belgeli işletmelere giren ürünler için, endüstrinin üçüncü taraf tetkikçiler tarafından denetlenen bir programa olan ihtiyacını karşılamak üzere geliştirilmiştir (Sqfi.com, 2009).

SQF sistemini gıda üretim sürecindeki her işletme tarafından kullanılabilir. SQF Yönetim Sisteminin amacı; gıda üretim sistemi boyunca gıda güvenliği ve kalitesi ilgili standartların yükseltilmesinde, tarladaki üreticiden tüketiciye kadar olan gıda zincirinin izlenmesidir. Bunu da Codex'in HACCP prensiplerini SQF Yönetim Sisteminin içine yerleştirerek ve süreçteki üyeler tarafından kavranabilirliğini yükselterek yapılmaktadır (Bryar, 2009).

SQF 1000 standardı tarımsal üretim yapan düşük riskli firmalar ile küçük ölçekli endüstriyel firmalar tarafından uygulanabilmekte, SQF 2000 standardı ise genellikle yüksek riskli orta ölçekli firmalar ve büyük ölçekli firmalar tarafından uygulanabilme olanağına sahiptir. SQF 3000 Standardı ise yakın zamanda düzenlenmiş olup perakendeciler tarafından kullanılmaktadır (sqfi.com, 2009).

SQF Standartlarını oluşturan altı temel unsur bulunmaktadır. Bunlar; “Yönetim sorumluluğu, Üretimin kontrolü, denetim ve test uygulama, doküman kontrolü ve

kalite kayıtları, ürün tanımlaması ve izlenebilirliktir.” Yine SQF Yönetim Sistemleri, bağımsız kuruluşlarca tarafından denetlenmektedir (Bryar, 2009).

#### **2.4.12. Diğer Sertifikasyon Programları**

**Beyaz Zambak:** Sealed Air firması hijyen departmanının (Diversey Care) işletmelerin HACCP kriterlerini yerine getirme düzeylerine göre standartları taşıdığını belgelendiren işletmelere verdikleri bir yeterlilik sertifikasıdır (Beyaz Zambak, 07 Ağustos 2017).

**GMP (Good Manufacturing Practices):** Ürünün üretim sürecinde kaliteli ve güvenilir oluşunu belgelemeye yönelik olan kalite standardı sertifikasıdır. ISPE (the International Society for Pharmaceutical Engineering) tarafından belgelendirilmektedir. “Gıda üretimi esnasında kirlenmeleri önlemek üzere hammadde, işleme, ürün geliştirme, üretim, paketlenme, depolama, dağıtım gibi tüm aşamalarda uygulanması gereken önlem teknikleri dizisidir. Bu önlemler üretim yeri, çevre, alet, ekipman, üretim süreci, personel, hammadde gibi unsurların kalite ve güvenilirliğini sağlamaya yöneliktir” (Sever, 2016).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### NEVŞEHİR İLİNDEKİ YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE YEŞİL MUTFAK KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada Nevşehir ilindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı oteller, özel işletme belgeli tesisler ve yeşil yıldız sahibi işletmelerin yeşil mutfak kalite düzeylerinin ölçülmesi ve bu işletmelerin müşterilerinin konu ile ilgili beklenti düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu sayede söz konusu işletmelerin uygulamaları ve müşteri beklentileri ele alınıp mevcut durum ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan literatür taraması sonucu bu konunun yurt dışında yapılmış herhangi bir çalışmasına rastlanmamıştır. Ancak bu konuda ülkemizde Sever (2016) tarafından bursa ilinde uygulanmış benzer bir çalışma bulunmaktadır. Sever (2016)'in yapmış olduğu bu çalışma yol gösterici olmakla birlikte, bu konu ile ilgili ulusal literatürde yapılan çalışmaların da yeterli düzeyde ve sayıda olmadığı düşünülmektedir.

2000'li yıllara gelindiğinde günümüzdeki teknolojik gelişmeler ve sanayileşme insanları çabuk hareket etmeye ve hızlı tüketmeye yöneltmiştir. Günümüzde kişiler şartlara ayak uydurarak hızlı tüketime yönelmişler ve bu tip hızlı tüketim işletmelerini talep etmişlerdir. Yiyecek içecek işletmelerinden özellikle fastfood restoranların gerek ambalaj atıkları gerek bu hızlı hizmeti verirken kullandıkları enerji ve su sarfiyatı çok yüksek miktarlara ulaşabilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın bu konularda farkındalık oluşturması ve dikkat çekmesi amaçlanmaktadır.

### **3.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan yeşil mutfak kalitesini incelemek amacıyla, araştırma kapsamında alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Araştırmaya ilişkin veri sağlanması sürecinde, birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. İkincil kaynak olarak kütüphaneler, düzenli yayınlar ve kitaplardan faydalanılmış; anket tekniği kullanılarak yapılan araştırmayla ise birincil verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma nitel ve nicel verilerden yararlanan betimleyici bir çalışmadır.

#### **3.2.1. Araştırma Soruları**

Araştırmaya yön vermesi ve daha sistematik hale getirilmesi amacıyla dört araştırma sorusu geliştirilmiş ve uygun istatistikî yöntemler ile bu soruların çözümlenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

Araştırma sorusu 1; Yiyecek içecek işletmeleri yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara ilişkin (enerji verimliliği, su tasarrufu, tek kullanımlıklar, atık yönetimi, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı) hangi uygulamaları gerçekleştirmektedir?

Araştırma sorusu 2; Müşterilerin yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara ilişkin (enerji verimliliği, su tasarrufu, tek kullanımlıklar, atık yönetimi, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı) beklentileri ne düzeydedir?

Araştırma sorusu 3; Müşterilerin yeşil mutfak kalitesine ilişkin görüşleri müşterilerin demografik özelliklerine göre (cinsiyet, yaş ve eğitim) farklılık göstermekte midir?

Araştırma sorusu 4; İşletmelerdeki yeşil mutfak uygulamaları müşteri beklentilerini ne ölçüde karşılamaktadır?

#### **3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü**

Araştırmanın evreni belirlenirken, maliyet ve zaman kısıtları göz önünde bulundurularak, coğrafi sınırlandırmaya başvurulmasına rağmen, tam sayıma

gidilmesi mümkün görülmemektedir. Bu nedenle araştırmada örnekleme yöntemine başvurulmuştur ve yargısal örnekleme tekniklerinden kasti (Kararsal) örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte, örneği oluşturan elemanlar araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluşur. Yani deneklerin belirlenmesindeki ölçüt araştırmacının yargısıdır. Denekler rastgele seğilmezler (Altunışık vd., 2012: 142).

Bu araştırma kapsamında evrenin daha iyi temsil edileceği düşünöldüğünden, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri, özel işletme belgeli tesisler ve yeşil yıldız sahibi işletmeler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Tüm işletme müşterilere ulaşmak mümkün olmadığından örnekleme yapılması zorunlu görölmüştür.

Örnekleme, belli kurallara göre, belli bir evrenden seçilmiş ve seğildiği evreni temsil yeterliği kabul edilen küçük kümedir. Araştırmalar çoğunlukla örnekleme kümeler üzerinde yapılır ve elde edilen sonuçlar ilgili evrenlere genellenir (Karasar, 2005: 110-111). Yani örnekleme evrenin bir parçası olup hem araştırma, hem de istatistiksel bakımdan büyük önem taşır. Örneklemin en önemli özelliği yansız ve temsili olmasıdır (Kaptan, 1983: 135). Bu kapsamda araştırmanın örneklemini 39 işletme ve 414 müşteri oluşturmaktadır.

Költür ve turizm bakanlığı verilerine göre 2016 yılında Nevşehir ilinde; 4 tane 5 yıldızlı, 18 tane 4 yıldızlı ve 3 tane 3 yıldızlı otel işletmesi, 27 tane özel işletme belgeli tesis, 3 tane yeşil yıldız sahibi işletme bulunmaktadır (yigm.kulturturizm.gov.tr, 2017).

### **3.2.3. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması**

Araştırmada iki farklı anket oluşturulmuştur. Bunlardan ilkinde işletmelerin özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci ölçekte ise müşterilerin beklentilerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Oluşturulan ankette her iki değişkeni (hem işletme uygulamaları hem de müşteri beklentileri) de ölçmek amacıyla Sever (2016) tarafından oluşturulan “Yeşil Mutfak Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan “Yeşil Mutfak Kalitesi Ölçeği”: Çevreye duyarlı mutfak uygulamaları 1. enerji verimliliği, 2. su tasarrufu, 3. tek kullanımlıklar, 4. atık yönetimi, 5. kimyasal kullanımı, 6. sürdürülebilir gıda ve 7. sürdürülebilir yapı olmak üzere yedi boyutta ele alınmaktadır. Yeşil mutfak kalitesi başlıklarda müşteri beklentilerinin işletme uygulamalarınca karşılanma oranlarını hesaplamakta ve müşteri beklentileri ile işletme uygulamalarının farkını kalite puanı kabul etmektedir (Sever, 2016).

Bu kapsamda ölçek oluşturulurken, literatür taraması sonucunda Sever (2016) tarafından geliştirilen “Yeşil Mutfak Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Orijinal ölçek, 24 ifade müşteri sorularında, 26 ifade ise işletme sorularından olmak üzere toplamda 50 ifadeden oluşmaktadır.

İşletmelere yöneltilen ifadelerden “1. Isıtma, soğutma ve havalandırma ekipmanlarının “Eko-Etiketler”e sahip olması” ve “3. Tuvaletteki aydınlatmaların fotoselli olması” ifadeleri daha iyi anlaşılması bakımından “1. İfade” 3 farklı soru olarak, “3. İfade” 2 farklı soru olarak tekrardan oluşturulmuştur. Bu durumda araştırmada kullanılan ölçekte; 29 ifade ile işletmelerin özelliklerini ölçmeye yönelik, 24 ifade de aynen kullanılarak müşteri beklentilerini ölçmeye yönelik ankete yerleştirilmiştir.

Müşterilere yöneltilen ölçek 5’li Likert Tipi bir ölçek olup “1. Çok Önemsiz-5. Çok Önemli” şeklinde derecelendirilmiştir. İşletmelere yöneltilen ölçek ise “Evet-Hayır” şeklinde kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Ancak Sever (2016) işletmelere yöneltilen ölçeği 5’li Likert ile ölçmüştür. Bu çalışmada ölçeğin “Evet-Hayır” şekline dönüştürülmesinin sebebi; söz konusu uygulamaların işletmeler açısından ne derece uygulandığından ya da işletmenin bu uygulamaları ne kadar önemli gördüğünden değil, yeşil mutfak kalitesini oluşturacak uygulamaları yapip yapmadıklarının öğrenilmesinin yeterli olacağı düşünülmesidir.

Nevşehir’in turistik bir destinasyon olan Kapadokya bölgesinde olması nedeniyle anket soruları İngilizceye çevrilerek yabancı müşterilerin de konu ile ilgi görüşleri

alınmıştır. Bu noktada çeviri yapılırken konu ile ilgili bir yabancı dil okutmanından gerekli yardım alınmıştır.

Oluşturulan anket formunun işletmeler ve müşteriler açısından nasıl algılandığı ve nasıl karşılandığını gözlemlemek amacıyla, ilk olarak 5 işletme ve 27 müşteri üzerinde pilot uygulaması yapılmıştır. Yapılan pilot uygulamada işletmeler ve müşteriler tarafından anket ile ilgili görüşler alınıp anlaşılabilirliği kontrol edilerek anket nihai son haline getirilmiştir. Yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan pilot çalışmalar sonucunda, işletmeler ve müşteriler tarafından yanlış algılanan ifadelerin olmadığı saptanmıştır.

Araştırmanın uygulaması 2017 yılı Temmuz ve Ağustos ayları içinde uygulanmıştır ve anketlerin toplanması yaklaşık olarak iki ay sürmüştür. Toplam 550 adet anket müşterilere dağıtılmıştır. Müşterilere dağıtılan anketlerden 441 adet anket geri toplanmıştır. Ancak toplanan anketlerden 27 anket çeşitli sebeplerden dolayı değerlendirme dışı tutulmuştur. Bunun yanında toplam 55 işletme ile görüşülmek istenmiş ve tam sayıma gidilmeye çalışılmıştır. Ancak işletmelerden bazıları yeteri büyüklükte mutfak sahibi olmadıkları sebebi ile kendileriyle çalışılamamıştır. Ayrıca bazı işletmeler çeşitli nedenlerden dolayı anket çalışmasına katılmak istememiş ve işletmelerden bazıları da faaliyetlerini durdurmuşlardır. Dolayısıyla işletmelerden elde edilen anket sayısı 39 ile sınırlı kalmıştır.

#### **3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi, Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Toplanan verilerin nasıl analiz edileceği ve hangi analiz tekniklerinin kullanılacağı araştırma sonuçlarının doğru yorumlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Kullanılan ölçeğin güvenilirliği Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları kullanılarak incelenmiştir. Araştırmada örneklem grubunu oluşturan işletme ve müşterilerin demografik özelliklerini betimleyici frekans ve yüzde dağılımları çıkarılmıştır. Ölçeklerdeki ifadelerin ise standart sapma ve ortalamaları belirlenmiştir. Son olarak ise hem işletmenin hem de müşterilerin demografik özelliklerine göre farklılık analizleri yapılmıştır.

Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı oteller, özel işletme belgeli tesisler ve yeşil yıldız sahibi işletmeler gibi ticari mutfak sahibi işletmeler araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Araştırma uluslararası yeşil restoran sertifikasyonunun mutfak standartlarının ve müşteri beklentilerinin Nevşehir ilinde yer alan ilgili işletmelerdeki karşılığını ortaya koymayı hedeflemektedir. Standart ve beklentilerin uygulanabilirliği hakkındaki tartışma bu araştırmanın konusu dışındadır.

### 3.2.5. Araştırmanın Güvenilirliği

“Bilimsel bir araştırmada, yapılacak ölçümlerin geçerlik ve güvenilirlikleri veri toplama aracının temel niteliğini oluşturur. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı rastlantısal ya da sistematik hatalar araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği üzerinde önemli bir rol oynar. Geçerlik, ölçme aracının, ölçmek istenilen şeyi gerçekten ölçüp ölçemediğini ifade eden bir kavram olup, güvenilirlik ise ölçme aracının aynı örneklem üzerinde tekrarlanarak uygulanması durumunda sonucun değişip değişmediğini ifade eden bir kavramdır. Güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değer alır ve bu değer 1’e yaklaştıkça güvenilirlik oranı artar” (Ural ve Kılıç, 2013: 66). Tablo 6’de de güvenilirlik analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

**Tablo 2: Ölçek Güvenilirlik Katsayısı**

Boyutlar	Cronbach’s Alpha	İfade sayısı (N)
Yeşil Mutfak Kalitesi (İşletme Ölçeği)	0.83	29
Yeşil Mutfak Kalitesi (Müşteri Ölçeği)	0,75	24

Bu bağlamda araştırma dâhilinde oluşturulan yeşil mutfak kalitesi ölçeğine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre, işletmelere uygulanan yeşil mutfak kalitesi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,83; müşterilere uygulanan yeşil mutfak kalitesi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha ( $\alpha$ ) = 0,75; olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.



### 3.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, uygun istatistikî yöntemler aracılığıyla test edilmiş ve söz konusu verilerin dokümantasyonu yine uygun yöntemlerle yapılmıştır.

#### 3.3.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu çalışma, işletmeler ve müşteriler üzerinde uygulanmıştır. Araştırmaya katılan işletmelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 3’de detaylı bir biçimde ortaya konulmuştur.

**Tablo 3:** Araştırmaya Katılan İşletmelere İlişkin Bilgiler

	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>İşletme Faaliyet Yılı</b>		
2-3 Yıl	3	7,7
4-5 Yıl	4	10,3
6-7 Yıl	6	15,4
8 Yıl ve üzeri	26	66,7
Toplam	39	100
<b>Kalite Belgesi</b>		
Evet	35	89,7
Hayır	4	10,3
Toplam	39	100
<b>Sahip Olunan Kalite Belgesi</b>		
HACCP	24	44,4
ISO 9000	10	18,5
ISO 14000	5	9,3
ISO 22000	8	14,8
ISO 50001	3	5,6
Diğer	4	7,4
Toplam	54	100
<b>İşletme Kuver Kapasitesi</b>		
50 ve altı	10	26,3
51-100 arası	5	13,2
101-150 arası	5	13,2
151-200 arası	3	7,9
201 ve üzeri	15	39,5
Toplam	38	100
<b>İşletme Yönetici-Sahiplik İlişkisi</b>		
İşletmenin Sahibi	20	40,0
İşletme Sahibinin 1. Derece Akrabası	5	10,0
İşletme Sahibinin 2. Derece Akrabası	1	2,0
Sektör Deneyimli Çalışan	18	36,0
Yiyecek-İçecek Diplomalı	6	12,0
Toplam	50	100

Araştırmaya katılan toplamda 39 işletmenin sektördeki faaliyet yılına göre dağılımı incelendiğinde, büyük çoğunluğunun 8 yıl ve üzeri %66,7 (n= 26) kısmını

oluşturdukları görülmektedir. Ayrıca araştırmaya katılan diğer işletmelerin faaliyet süreleri 6-7 yıl %15,4 (n=6); 4-5 yıl %10,3 (n=4); 2-3 yıl %7,7 (n=3) şeklinde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya dahil olan işletmelere kalite belgesi olup olmadığı sorulmuştur. İşletmelerin büyük çoğunluğu %89,7'lik (n=35) kısmı kalite belgesine sahip olduklarını ifade ederken, buna karşın %10,3 (n=4) kısmı ise herhangi bir kalite belgesine sahip olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Araştırma dahilinde ki işletmelere hangi kalite belgelerine sahip olduklarına dair birden çok seçenekli soru sorulmuştur. İşletmelerden alınan bilgilere göre; %44,4'lük (n=24) kısmı HACCP kalite belgesi, %18,5'lik (n=10) kısmı ISO 9000 kalite belgesine, %9,3'lük (n=5) kısmı ISO 14000 kalite belgesine, %14,8'lik (n=8) kısmı ISO 22000 kalite belgesine, %5,6'lık (n=3) kısmı ISO 50001 kalite belgesine ve %7,4'lük (n=4) kısmı ise diğer kalite belgelerine sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılan işletmelerin sahip oldukları kuver kapasitesi incelendiğinde, 50 ve altında kuver kapasitesine sahip olan işletmelerin araştırmanın %26,3'lük (n=10) kısmını; 51-100 arası kuvere sahip olan işletmelerin %13,2 (n=5) kısmını; 101-150 kuvere sahip işletmelerin yine % 13,2'lik (n=5) kısmını; 151-200 arası kuvere sahip işletmelerin %7,9'luk (n=6) kısmını ve 201 ve üzerinde kuvere sahip olan işletmelerin araştırmanın %39,5'lik (n=6) kısmını oluşturduğu görülmektedir.

Araştırma dahilinde ki işletmelere yönetici-sahiplik ilişkisine dair birden çok seçenekli soru sorulmuştur. İşletmelerden alınan bilgilere göre; %40,0'lık (n=20) kısmı işletme sahibi, %10,0'lık (n=5) kısmı işletme sahibinin 1. Derece akrabası, %2,0'lık (n=1) kısmı işletme sahibinin 2. Derece akrabası, %36,0'lık (n=18) kısmı sektör deneyimli çalışan ve %12,0'lık (n=6) kısmı ise yiyecek-içecek diplomalı çalışan oldukları görülmektedir.

### 3.3.2. Müşterilerin Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırmanın evreni ve örneklem büyüklüğü kısmında belirtildiği gibi bu çalışma, işletmeler ve müşteriler üzerinde uygulanmıştır. Araştırmaya katılan müşterilere ilişkin demografik özellikler Tablo 4’te detaylı bir biçimde ortaya konulmuştur.

**Tablo 4:** Araştırmaya Katılan Müşterilere İlişkin Demografik Bilgiler

	Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	150	36,2
Erkek	264	63,8
Toplam	414	100
<b>Yaş</b>		
20 ve altı	51	12,3
21-30	217	52,4
31-40	99	23,9
41-50	38	9,2
51 ve üzeri	9	2,2
Toplam	414	100
<b>Eğitim durumu</b>		
İlköğretim	18	4,3
Lise	97	23,4
Önlisans	109	26,3
Lisans	148	35,7
Yüksek Lisans	32	7,7
Doktora	10	2,4
Toplam	414	100

Araştırmaya katılan toplamda 414 müşterinin cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, büyük çoğunluğu olan erkeklerin %63,8’lik (n=264) kısmı oluşturdukları, yine ankete katılmayı kabul eden kadın katılımcıların %36,2’lik (n=150) kısmı oluşturdukları görülmektedir.

Ankete katılmayı kabul eden kişilerin yaş dağılımları incelendiğinde %52,4’lük (n=217) oranla en fazla sayıda katılımcının 21-30 yaş arası olduğu saptanmıştır. En yüksek ikinci oranın %23,9 (n=99) ile 31-40 yaş aralığındaki katılımcıların, %12,3’lük (n=51) oran ile 20 yaş ve altı katılımcıların oluşturduğunu, %9,2’lik (n=38) oran ile 41-50 yaş arası katılımcıların mevcudu ve son olarak araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcıların arasında en düşük yüzde ile 51 yaş ve üzeri katılımcıların (n=9) son sırada oldukları görülmektedir.

Eğitim durumlarının yzdelik oranlara yansması aasında anket katılımcılarımıza baktığımız zaman en yksek oranlı katılımcılarımızın lisans mezunu olduğu ve anket grubumuzun %35,2'lik (n=148) kısmını oluşturdđu gürlmektedir. Önlisans mezunu olan katılımcıların %26,3'lük (n=109) oranla ikinci sırada yer aldığı ve %23,4'lük (n=97) oran ile lise mezunlarının katılımı üçüncü sırada olduğu gürlmektedir. Grubumuzda yer alan katılımcıların %7,7'lik (n=32) kısmını oluşturan grubun yüksek lisans mezunu, en düşük ikinci yzdelik dilimde %4,3'lük (n=18) oranla ilköğretim mezunu olduğu ve son olarak %2,4'lük (n=10) oran ile en az katılımın sağlandığı eğitim seviyesi grubunun doktora mezunlarından oluştđu gürlmektedir.

### **3.3.3. İşletmelerin Yeşil Mutfak Uygulamalarına İlişkin Bulgu ve Değerlendirmeler**

Araştırma kapsamında geliştirilen birinci araştırma sorunun çözümü için; Tablo 5'te işletmelerin yeşil mutfak uygulamalarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre işletmelerin yeşil mutfak uygulamalarına oluşturan boyutlara ilişkin (1. enerji verimliliği, 2. su tasarrufu, 3. tek kullanımlıklar, 4. atık yönetimi, 5. kimyasal kullanımı, 6. sürdürülebilir gıda ve 7. sürdürülebilir yapı) uygulamaları değerlendirilmiştir.

Enerji verimliliği boyutu altında yer alan ifadeler incelendiğinde “tüm aydınlatma ünitelerinin enerji verimli” olduğunu belirten 36 işletme %92,3'lük bir oranla enerji verimliliği boyutundaki en yksek yzdeye sahip ifade olup, “tüm aydınlatma ünitelerinin enerji verimli” olmadığını söyleyen üç işletme ise % 7,7 ile azınlıktadır. “Yenilenebilir enerji kaynaklarının işyerinde kullanıldığını” ifade eden işletmelerin sayısı 21 işletme olup, enerji verimliliği boyutu içerisindeki en düşük yzdeye sahip ifadedir. “Yenilenebilir enerji kaynaklarının işyerinde kullanılmadığını” ifade eden işletme sayısı 18'dir ve ankete katılan işletmeler arasında %46,2'lik orana sahiptir. “Misafir tuvaletlerindeki aydınlatmalarının fotoselli olduğunu” ifade eden 29 işletme ise %74,4'lük ortalamayla yine çoğunluktadır. Geri kalan %25,6'lık kısımdaki 10 işletme ise “misafir tuvaletlerindeki aydınlatmalarının fotoselli olmadığını” belirtmiştir. “Personel tuvaletlerindeki aydınlatmalarının fotoselli olduğunu” ifade

eden 23 işletme %59'luk bir oranı kaplarken, 16 işletme ise olumsuz yanıt vererek %41'lik bir alanı kaplamıştır.

**Tablo 5:** İşletmelerin Yeşil Mutfak Uygulamalarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

		Sayı (n)	Yüzde (%)
<b>Enerji Verimliliği</b>			
1.Tüm ısıtma ekipmanları "Eko-Etiket'e sahiptir.	Evet Hayır	25 14	64,1 35,9
2.Tüm soğutma ekipmanları "Eko-Etiket'e sahiptir.	Evet Hayır	30 09	76,9 23,1
3.Tüm havalandırma ekipmanları "Eko-Etiket'e sahiptir.	Evet Hayır	26 13	66,7 33,3
4.Tüm aydınlatma üniteleri "Enerji Verimli"dir.	Evet Hayır	36 03	92,3 7,7
5.Misafir tuvaletlerindeki aydınlatmalar fotosellidir.	Evet Hayır	29 10	74,4 25,6
6.Personel tuvaletlerindeki aydınlatmalar fotosellidir.	Evet Hayır	23 16	59,0 41,0
7.Yenilenebilir enerji kaynakları kullanılmaktadır.	Evet Hayır	21 18	53,8 46,2
<b>Su Tasarrufu</b>			
8.Hava karışımı ve sensörlü musluklarla su kullanımı azaltılmaktadır.	Evet Hayır	19 20	48,7 51,3
9.İki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmaktadır.	Evet Hayır	33 06	84,6 15,4
10.Susuz pisuarlar kullanılmaktadır.	Evet Hayır	08 31	20,5 79,5
11.İşletme içi atık su arıtma sistemleri ile atık suyun yeniden kullanımı sağlanmaktadır.	Evet Hayır	11 28	28,2 71,8
<b>Atık Yönetimi</b>			
12.Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve tehlikeli atıklar ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmektedir.	Evet Hayır	25 14	64,1 35,9
13.Satın alınan içecekler depozitolu ürünlerden seçilmektedir.	Evet Hayır	28 11	71,8 28,2
14.Çevreye duyarlı paketleme yapan tedarikçiler tercih edilmektedir	Evet Hayır	27 12	69,2 30,8
15.Artan yiyecekler hayır kurumlarına ve hayvan barınaklarına bağlanmaktadır.	Evet Hayır	28 11	71,8 28,2
16.Porsiyonlar küçültülerek yiyecek artıklarının önüne geçilmeye çalışılmaktadır.	Evet Hayır	27 12	69,2 30,8
<b>Tek Kullanımlıklar</b>			
17.Yiyecekler paketlenirken kullanılan kutular daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet Hayır	18 21	46,2 53,8
18.Çöp poşetleri daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet Hayır	34 05	87,2 12,8
19.Tek kullanımlık kağıt, plastik ve alüminyum gibi servis, saklama ve yeme gereçlerinden kaçınılmaktadır.	Evet Hayır	27 12	69,2 30,8
<b>Kimyasal Kullanımı</b>			
20.Personel, toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmektedir.	Evet Hayır	34 05	87,2 12,8
21.Personel üniformaları dönüştürülebilir tekstil ürünlerden imal edilmiştir.	Evet Hayır	21 18	53,8 46,2
22.Haşere yöneliminde "Eko-Etiket"li ürünler tercih edilmektedir.	Evet Hayır	35 04	89,7 10,3

23.Zemin ve bulaşık temizleyicileri "Eko-Etiket"li ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet Hayır	34 05	87,2 12,8
<b>Sürdürülebilir Gıda</b>			
24.Türü tehlikede olan bitki ve hayvan ürünleri menüde yer almamaktadır.	Evet Hayır	33 06	84,6 15,4
25.Tedarikçiler çevreye duyarlı sertifikalara sahip olanlardan tercih edilmektedir.	Evet Hayır	29 10	74,4 25,6
26.Menüde tamamen bitkisel içeriğe sahip ürünlere de yer verilmektedir (Vegan'lar için).	Evet Hayır	30 09	76,9 23,1
27.Menüdeki yemekler bölgede yetişen ürünlerden elde edilir.	Evet Hayır	33 06	84,6 15,4
<b>Sürdürülebilir Yapı</b>			
28.Zemin, kereste, yalıtım, kapı gibi yapı ürünleri dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet Hayır	26 13	66,7 33,3
29.Mutfak tezgahları, dekor ve evyeller gibi donanım malzemeleri dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet Hayır	22 17	56,4 43,6

Su tasarrufu boyutu içerisinde yer alan ifadelerle bakıldığında işletmelerinde “iki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmakta” olduğunu belirten işletmelerin sayısı 33 ve yüzdeleri ise %84,6’dır. Bu ifade için hayır seçeneğini işaretleyen işletmelerin sayısı ise 6 olup yüzdeleri ise %15,4’tür. Mevcut sayılar ve yüzdeleri ile “iki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmakta” ifadesi su tasarrufu boyutunun en yüksek değere sahip ifadesidir. Bu boyut içerisinde en düşük değerlere sahip ifade “susuz pisuarlar kullanılmaktadır” ifadesidir. İfade aynı zamanda tüm anket soruları içerisindeki en düşük değere sahip ifade olup, olumlu cevaplayan işletmelerin sayısı 8’dir ve sorunun sorulduğu işletmeler arasında %20,5’lik bir alanı kapsamaktadırlar diğer yandan 31 işletme ise bu soruya hayır cevabı vermiş ve geriye kalan %79,5’lik kısmı oluşturmuşlardır. Hava karışımı ve sensörlü musluklar ile su kullanımını azalttığını söyleyen işletmelerin sayısı ise 19 olup %48,7’lik oranla azınlıkta olup, bu muslukları kullanmadığını söyleyen işletmelerin sayısı 20 olup yüzdeleri ise %51,3’tür.

Atık yönetimi boyutunda yer alan en yüksek değerlere sahip ifadeler “Satın alınan içecekler depozitolu ürünlerden seçilmektedir” ve “Artan yiyeceklerini hayır kurumlarına ve hayvan barınaklarına bağışlanmakta” ifadeleridir. Her iki ifadeye anketimize katılmayı kabul eden işletmelerin aynı oranda onay verdikleri ifadelerdir. Bu işletmelerin sayısı 28 olup %71,8’lik oranla çoğunlukta olup, ifadeyi olumsuz yanıtlayan 11 işletmenin yüzdeleri ise %28,2’dir. “İşletmelerin içlerinde kullandıkları atık su sistemleri ile atık sularını tekrardan başka işler için

kullanabildiklerini” belirten 11 işletme %28,2’lik bir oranla atık yönetimi boyutuna ait en düşük olumlu değerlere sahip ifadedir. Soruyu olumsuz yanıtlayan işletmeler ise yüzdeler kısmının %71,8’ini kapsamaktadır.

“Çevreye duyarlı paketleme yapan tedarikçiler tercih edilmektedir” ve “Porsiyonlarını küçültülerek yiyecek artıklarının önüne geçilmeye çalışılmakta” ifadelerine evet diyen işletmelerin sayısı 27 ve yüzdesi %69,2’dir. Bu ifadelere olumsuz yanıt veren işletmelerin sayısı 12 ve yüzdesi %30,8 olarak görülmektedir. “Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve tehlikeli atıklar ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmektedir” diyen işletmelerin sayısı 25 ve %64,1’lük bir oranla çoğunlukta iken soruya hayır diyen işletmelerin sayısı 14 ve oranları %35,9 değerleriyle görülmektedir.

Tek kullanımlık boyutu içerisinde en yüksek değere sahip ifade “İşletmede kullanılan çöp poşetlerinin daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmekte olduğunu” belirten 34 işletme mevcut ve yüzdeleri %87,2 iken bu tasarrufu yapmayan işletme sayısı 5 olup yüzdesi %12,8 olarak karşımıza çıkmaktadır. “Yiyecekleri paketlerken kullandıkları kutuların daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edildiğini” belirten 18 işletme %46,2’lik bir oranla tek kullanımlık boyutu içerisinde en düşük yüzdeler dilime sahip ifadedir. Olumsuz yanıt veren diğer 21 işletme ise %53,8’lik bir yüzdeye sahiptir. “İşletmelerinde tek kullanımlık kağıt, plastik, alüminyum gibi servis saklama araç gereçlerinden kaçındıklarını” ifade eden 27 işletme %69,2’lik kısma sahip iken hayır yanıtı veren 12 işletme azınlıkta ve %30,8’lik bir alanı kapsamaktadır.

Kimyasal kullanımı boyutu içerisinde “haşere yönetiminde ‘Eko-Etiketli’ ürünlerin kullanıldığını” belirten 35 işletme %89,7’lik bir ortalama ile boyut içerisinde de en yüksek oranda iken hayır diyen 4 işletme %10,3’lük bir yüzde ile azınlıktadır. “Personelinin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edildiğini” ve “Zemin ve bulaşık temizleyicilerinin “Eko-Etiketli” ürünlerden tercih edildiğini” belirten işletmelerin sayıları eşittir. 34 işletme %87,2’lik kimyasal kullanımı konusunda olumlu yönde bir oranla çoğunlukta iken bu soruya hayır diyen 5 işletme %12,8’lik bir yüzdeler dilimde azınlıkta bulunmaktadır. “Personel üniformalarının

dönüştürülebilir tekstil ürünlerinden imal edildiğini” belirten 21 işletme ise %53,8’lik ortalamaıyla çoğunlukta, bu tasarrufu yapmayan işletmelerin sayısı 18 ve yüzdesi ise %46,2’dir.

Sürdürülebilir gıda boyutunda ise “türü tehlikede olan bitki ve hayvan ürünleri menüde yer almamaktadır” ve “menüdeki yemeklerin bölgede yetişen ürünlerden tercih edildiği” ifadelerine olumlu yanıt 32 işletme %84,6’lık bir alanı kapsar iken aynı sorulara hayır diyen 6 işletme %15,4’lik bir alanı kapsamaktadır. Boyut içerisinde en düşük değer ise “menüde tamamen bitkisel içeriye sahip ürünlere de yer verdiğini” ifadesine aittir. İfadeye 30 işletme %76,9’luk yüzdelerle olumlu yanıt vermiştir, olumsuz veren dokuz işletme ise %23,1’lik bir yüzdeye sahiptir. “Tedarikçilerini çevreye duyarlı sertifikalara sahip işletmelerden tercih ettiğini” belirten 29 işletme yüzde %74,4 oranında kapsamakta ve hayır diyen işletmeler ise 10 tane olup %25,6’lık bir alanı kapsamaktadır.

Sürdürülebilir yapı boyutunda “Zemin, kereste, yalıtım kapı gibi yapı ürünlerinin dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmiş olduğunu” ifade eden 26 işletme %66,7’lik oranla karşımıza çıkarken, bu seçeneğe hayır işaretleyen 13 işletme ise %33,3 lük oranla azınlıkta görülmektedir. “Mutfak tezgahları, dekor ve evyeller gibi donanım malzemelerinin dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmekte olduğunu” belirten 22 işletme %56,4’lük oranla çoğunlukta olup bu seçeneğe hayır diyen 17 işletmenin %43,6’lık oranla ikinci sırada ve azınlıkta yer aldığı görülmektedir.

### **3.3.4. Müşteri Beklentilerine İlişkin Genel Ortalamalar**

Araştırma kapsamında geliştirilen ikinci araştırma sorunun çözümü için, müşteri beklentisinin enerji verimliliği, su tasarrufu, atık yönetimi, tek kullanımlıklar, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı boyutlarına yönelik genel ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 6’da detaylandırılmıştır.

Genel müşteri beklentisi araştırmasının analizine bakıldığında aritmetik ortalamanın 4.11 gibi yüksek seviyelerde olduğunu standart sapmasının ise 0,34 lük bir değeri sahip olduğu görülmektedir.



Enerji verimliliği, Su tasarrufu, Atık yönetimi, Tek kullanımlıklar, Kimyasal kullanımı, Sürdürülebilir gıda ve Sürdürülebilir yapı başlıkları arasında en yüksek ortalamanın Enerji verimliliğinde 4,36'lık aritmetik ortalama değeriyle karşımıza çıktığı görülmektedir. Başlıklar arasında en düşük derecesi olanın ise 3,95 aritmetik ortalama ile Tek kullanımlıklar bölümü olduğu görülmektedir.

Enerji verimliliği başlığı altındaki en yüksek değer Soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması ifadesi 4,49'luk aritmetik ortalama sahibi ifadedir aynı ifadenin standart sapması 0,65 olarak görülmektedir. Enerji verimliliği başlığı altındaki aritmetik ortalaması en düşük olan değer ise 3,95'lik aritmetik ortalama ile Merkezi klima sisteminin kullanılmasıdır. Diğer değerlerden Fırınların enerji tasarruflu olması ise 4,44 aritmetik ortalama aritmetik ortalama ve 0,80'lik standart sapma ifadesidir. Led aydınlatma ile enerji tasarrufu sağlanması 4,48 aritmetik ortalama ve 0,78'lik standart sapma şeklinde görülmektedir. Son ifade olan İşyerinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması (güneş – rüzgar) 4,42 aritmetik ortalama 0,71 standart sapma değeri ile karşımıza çıkmaktadır.

**Tablo 6: Müşteri Beklentisi Değişkenine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

	FİREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI										Aritmetik Ort. (X̄)	Standart Sapma (Ss)
	Çok Önemsiz		Önemsiz		Fikrim Yok		Önemli		Çok Önemli			
GENEL MÜŞTERİ BEKLENTİSİ	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
<b>Enerji Verimliliği</b>											4,11	0,34
1.Fırınlarn enerji tasarruflu olması.	1	0,2	16	3,9	28	6,8	123	29,7	246	59,4	4,44	0,80
2.Merkezi klima sisteminin kullanılması.	22	5,3	43	10,4	46	11,1	122	29,5	181	43,7	3,95	1,20
3.LED aydınlatma ile enerji tasarrufu sağlanması.	6	1,4	6	1,4	21	5,1	128	30,9	253	61,1	4,48	0,78
4.Soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması.	2	0,5	7	1,7	3	0,7	176	42,5	226	54,6	4,49	0,65
5.İşyerinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması. (Güneş, rüzgar)	2	0,5	6	1,5	26	6,3	160	38,6	239	53,0	4,42	0,71
<b>Su Tasarrufu</b>											4,01	0,67
6.Atık suların arıtılarak sulamada veya tuvaletlerde kullanılması.	8	2,0	20	4,9	39	9,5	194	47,4	148	36,2	4,11	0,90
7.Tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması.	16	3,9	38	9,2	49	11,9	179	43,3	131	31,7	3,89	1,07
8.Çatı sularının (yağmur-kar) tank veya varillerde toplanarak sulamada kullanılması.	5	1,2	18	4,4	38	9,2	180	43,7	171	41,5	4,19	0,86
9.Tuvaletlerde sensörlü muslukların kullanılması.	20	4,8	45	10,9	45	10,9	163	39,6	139	33,7	3,86	1,14
<b>Atık Yönetimi</b>											4,24	0,49
10.Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve yağ gibi atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	-	-	6	1,4	41	9,9	145	35,0	222	53,6	4,40	0,72
11.Pil ve kimyasallar gibi tehlikeli atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	1	0,2	10	2,4	41	9,9	154	37,2	208	50,2	4,34	0,77
12.Kağıtsızlaşma çabalarının benimsenmesi (e-fatura, e-bordro, e-raporlama).	15	3,6	21	5,1	77	18,7	162	39,4	136	33,1	3,93	1,02
13.Artan yiyeceklerin hayır kurumlarına veya hayvan barınaklarına bağışlanması.	4	1,0	8	2,0	47	11,5	151	37,0	198	48,5	4,30	0,82
<b>Tek Kullanımlıklar</b>											3,95	0,81
14.Tek kullanımlık kurulama gereçlerinden (peçete, havlu) kaçınılması.	3	0,7	17	4,2	78	19,2	178	43,7	131	32,2	4,02	0,86
15.Tek kullanımlık paketleme kutularından (kağıt, plastik ve alüminyum) kaçınılması.	10	2,4	24	5,8	81	19,6	180	43,6	118	28,6	3,90	0,96
<b>Kimyasal Kullanımı</b>											3,98	0,57
16.Personelin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmesi.	4	1,0	19	4,6	73	17,7	173	42,0	143	34,7	4,04	0,89
17.Personelin üniforma ve önlüklerinde sürdürülebilir tekstil ürünlerinin tercih edilmesi.	2	0,5	28	6,8	90	21,8	193	46,7	100	24,2	3,87	0,87
18.ISO 14001 "Çevre Yönetim Sistemi" sertifikalı ilaçlama şirketlerinin tercih edilmesi.	6	1,5	2	0,5	99	24,1	168	40,9	136	33,1	4,03	0,85

**Tablo 6: Devam...**

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
19."Eko-Etiket"li (Eco-label) genel temizlik ürün ve kimyasallarının tercih edilmesi.	6	1,5	5	1,2	105	25,5	163	39,6	133	32,3	4,00	0,87
<b>Sürdürülebilir Gıda</b>											4,10	0,69
20.Menüde "Organik" sertifikalı yiyeceklere de yer verilmesi.	1	0,2	7	1,7	87	21,2	131	32,0	184	44,9	4,19	0,84
21.Menüdeki yiyeceklerin bölgede (160 km yarıçapta) yetişen ürünlerden tedarik edilmesi.	3	0,7	17	4,1	89	21,5	164	39,7	140	33,9	4,01	0,88
<b>Sürdürülebilir Yapı</b>											3,97	0,64
22.Yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi.	19	4,6	35	8,5	112	27,2	138	33,5	108	26,2	3,68	1,09
23.Donanımda kullanılan malzemeler (mutfak tezgahı, marangoz ürünleri, pencere araçları.) dönüştürülmüş ürünlerden elde edilmesi.	7	1,7	19	4,6	11	26,8	154	37,2	123	29,7	3,88	0,94
24.Müşterisi olduğum restoranın bir "Çevreye Duyarlılık" sertifikasına sahip olması.	1	0,2	6	1,4	68	16,4	108	26,1	231	55,8	4,35	0,82

Su tasarrufu başlığı ortalama değerinde 4,01 aritmetik ortalama ve 0,67 standart sapma ile yüksek ortalamalara sahiptir. Başlığın içerisinde bulunan ifadeler içerisinde en yüksek ortalamaya sahip olan Çatı sularının (yağmur, kar) tank veya varillerde toplanarak sulamada kullanılması ifadesi 4,19 aritmetik ortalama ve 0,86 standart sapma ile en yüksek değere sahip ifade olarak görülmektedir. Başlık altında en düşük aritmetik ortalamaya sahip olan Tuvaletlerde sensörlü muslukların kullanılması ifadesi 3,86 aritmetik ortalama ve 1,14'lük standart sapma değerlerine sahiptir. Geri kalan iki orta değerinde ise Atık sularının arıtılarak sulamada ve tuvaletlerde kullanılması 4,11 aritmetik ortalama 0,90 standart sapma değeri ile Tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması ifadesi ise 3,89 aritmetik ortalama ve 1,07 standart sapma ile görülmektedir.

Diğer bir boyut olan "atık yönetimi" genel itibari ile 4,24'lük aritmetik ortalama ve 0,49'lük standart sapma değerlerine sahiptir. Boyut altındaki en yüksek değer olan "plastik, kağıt, cam, alüminyum ve yağı gibi atıkların ayrıştırılarak geri dönüşme gönderilmesi" ifadesi 4,40'lük bir aritmetik ortalama ve 0,72'lik bir standart sapma değerine sahiptir. Boyut altındaki en düşük değer olan "kağıtsızlaşma çabalarının benimsenmesi (e-fatura, e-bordro e-raporlama)" 3,93'lük bir aritmetik ortalama

1,02'lik standart sapma ile başlık altındaki en düşük değerlerdir. “Pil ve kimyasallar gibi tehlikeli atıkların ayrıştırılarak geri gönderilmesi” 4,34 aritmetik ortalama ve 0,77 standart sapma değerine ve “artan yiyeceklerin hayır kurumlarına ve hayvan barınaklarına bağışlanması” ise 4,30'luk aritmetik ortalama 0,82'lik standart sapma ile görülmektedir.

Tek kullanımlar boyutunda genel aritmetik ortalama 3,95 ve standart sapma 0,81'dir. Bu boyut altında mevcut olan iki ifadeye verilen cevaplar ve değerler şu şekildedir; “Tek kullanımlık kurulama gereçlerinden (peçete, havlu vb.) kaçınılması” 4,02 aritmetik ortalama ve 0,86 standart sapma değeri ile “tek kullanımlık paketleme kutularından (kağıt, plastik ve alüminyum) kaçınılması” 3,90 aritmetik ortalama ve 0,96 standart sapma değerleri elde edilmiştir.

Kimyasal kullanım boyutunun genel itibariyle aritmetik ortalaması 3,98 ve standart sapması 0,57'dir. Boyut altındaki en yüksek değerdeki ifade “personelin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmesi” 4,04'lük değerle ve 0,89'luk standart sapma ile değerlendirilmiştir. Boyut altındaki en düşük değerde olan ifade ise “personelin üniforma ve önlüklerinde sürdürülebilir tekstil ürünlerinin tercih edilmesi” 3,87 aritmetik ortalama ve 0,87 standart sapma ile görülmektedir. Diğer boyutlara ilişkin ifadeler ise “ISO 14001 çevre yönetimi sertifikalı ilaçlama şirketlerinin tercih edilmesi” 4,03 aritmetik ortalama 0,85'lik standart sapma ile “Eco-Etiket'li (Eco-label) genel temizlik ürün ve kimyasallarının tercih edilmesi” ise 4,00 aritmetik ortalama ve 0,87 standart sapma ile görülmektedir.

Bir diğer boyut olan sürdürülebilir gıda geneli eğitim itibari ile 4,10 değerinde aritmetik ortalama ve 0,69'luk standart sapma değerlerine sahiptir. Boyut altında bulunan “menüde organik sertifikalı yiyeceklere de yer verilmesi” 4,19'luk aritmetik ortalama ve 0,84'lük standart sapma ile oldukça yüksek değerlere sahip olduğunu söylemek mümkündür. “Menüdeki yiyeceklerin bölgede 160 km civarı çapta yetişen ürünlerden tedarik edilmesi” ise 4,01 aritmetik ortalama ve 0,88 standart sapma ile düşük değere sahip olduğu görülmektedir.

Müşteri beklentisine ilişkin son boyut olan sürdürülebilir yapı genel itibari ile 3,97 aritmetik ortalama ve 0,64 standart sapma değerlerine sahiptir. Boyut altında bulunan “müşterisi olduğum restoranın bir çevreye duyarlılık sertifikasına sahip olmasını isterim” ifadesi 4,35 aritmetik ortalama 0,82 standart sapma değeri ile en yüksek değere sahip ifadedir. En düşük ifadenin değerleri ise 3,68 aritmetik ortalama ve 1,09 standart sapma ile “yapıda, inşada kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi” ifadesidir. Sonuncu ifade ise “donanımda kullanılan malzemelerin (mutfak tezgahı, marangoz ürünleri ve pencere araçları) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi” ifadesi 3,88’lik aritmetik ortalama ve 0,94’lük standart sapma değerlerine sahiptir.

### **3.3.5. Müşterilerin Demografik Özelliklerine Göre Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Değerlendirilmesi**

Araştırma kapsamında geliştirilen üçüncü araştırma sorunun çözümüne yönelik aşağıda araştırmaya katılan müşterilerin demografik özelliklerine göre (yaş, cinsiyet ve eğitim) yeşil mutfak kalitesi beklenti düzeylerinin farklılaşma durumları analiz edilmektedir. İki grubun söz konusu olduğu durumlarda parametrik olan t testi ve ikiden fazla grubun söz konusu olduğu durumlarda ise parametrik olan One-Way ANOVA testi uygulanmıştır.

Yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağılımdan geldiği gözlenmiştir. Bu nedenle yeşil mutfak kalitesi beklentilerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine parametrik bir test türü olan ve iki gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan t testi kullanılmıştır.

**Tablo 7:** Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Cinsiyete Göre Farklılığını Gösteren t Testi ve Sonuçları

Demografik Özellik	Bağımlı Değişken	Gruplar	Art. Ort.	Std. Sap.	Varyansların Eşitliği İçin Levene's Testi		t	df	Sig.	
					F	Sig.				
Cinsiyet	Müşteri Beklentisi	Kadın	4,10	,331	Eşit	,041	,840	-,852	412	0,395
		Erkek	4,13	,353	Eşit değil			-,868	326,493	

\*p<.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 7'de görüldüğü üzere, müşterilerin beklenti düzeylerinin aritmetik ortalamalarının müşterilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t testi uygulanmıştır. Bağımsız grup t testi sonucunda müşteri beklentisi ( $t = -,868$ ;  $p < .05$ ) müşterilerin cinsiyetlerine göre arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Elde edilen bulgular, erkek müşterilerde ki yeşil mutfak kalite beklentisinin kadın müşterilere göre daha fazla olduğunu ortaya çıkarmıştır. Fakat bu oranın fazla olmadığı ve aralarında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Bunun sebebinin ise toplumsal açıdan kalite olgusunun ortak algılandığını ve kalite ile ilgili beklentilerin birbirine benzer olduğu düşünülmektedir.

Yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağılımdan geldiği gözlenmiştir. Bu nedenle yeşil mutfak kalitesi beklentilerinin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğine parametrik bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan One-Way ANOVA testi kullanılmıştır.

**Tablo 8:** Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Yaşa Göre Farklılığını Gösteren One-Way ANOVA Testi ve Sonuçları

			Tanımlayıcı İstatistikler			
			Yaş	N	Ortalama	s.s.
Müşteri Beklentisi	20 ve altı yaş		51	3,94	0,36	
	21-30 Yaş arası		217	4,11	0,28	
	31-40 Yaş arası		99	4,14	0,40	
	41-50 Yaş arası		38	4,22	0,42	
	51 ve üzeri yaş		9	4,42	0,21	
Yaş	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	4	2,803	0,701	6,156	0,000
	Gruplar içi	409	46,557	0,114		
	Toplam	413	49,360			

\*p<.05 düzeyinde anlamlıdır.

**Tablo 9:** Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Yaşa Göre Farklılığını Gösteren Tukey Testi ve Sonuçları

Çoklu Karşılaştırmalar Müşteri Beklentisi Tukey Testi			
(I) Yaş Durumu	(J) Yaş Durumu	Ort. Farkı (I-J)	Sig.
20 ve altı yaş	21-30 Yaş arası	-,16669*	,014
	31-40 Yaş arası	-,19811*	,006
	41-50 Yaş arası	-,27312*	,002
	51 ve üzeri yaş	-,47633*	,001
21-30 Yaş arası	20 ve altı yaş	,16669*	,014
	31-40 Yaş arası	-,03142	,940
	41-50 Yaş arası	-,10643	,379
	51 ve üzeri yaş	-,30964	,056
31-40 Yaş arası	20 ve altı yaş	,19811*	,006
	21-30 Yaş arası	,03142	,940
	41-50 Yaş arası	-,07501	,771
	51 ve üzeri yaş	-,27822	,126
41-50 Yaş arası	20 ve altı yaş	,27312*	,002
	21-30 Yaş arası	,10643	,379
	31-40 Yaş arası	,07501	,771
	51 ve üzeri yaş	-,20321	,482
51 ve üzeri yaş	20 ve altı yaş	,47633*	,001
	21-30 Yaş arası	,30964	,056
	31-40 Yaş arası	,27822	,126
	41-50 Yaş arası	,20321	,482

\*p<.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 8'de görülebileceği üzere Müşterilerin yeşil mutfak kalitesi üzerine beklenti düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, müşteri beklentilerinin ( $F_{4-409} = 6,156$ ;  $p < 0,05$ ) yaş grubu açısından farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığını saptanmalıdır.

ANOVA analizi sonrasında hangi karşılaştırma tekniğinin kullanılması gerektiğine karar vermek için öncelikle Levene's testi yaparak grup dağılımlarının, varyanslarının homojen olup olmadığına bakılmış ve varyansların ( $p>.05$ ) homojen olduğu görülmüştür. Tukey çoklu karşılaştırma testinin daha uygun olacağı kanısına varılmış ve tercih edilmiştir.

Yapılan analizin sonuçlarına göre Müşterilerin yeşil mutfak kalitesi üzerine beklenti düzeyleri ile yaş gurupları arasındaki farklılıklar anlamlıdır ( $p<.05$ ). Edinilen bulgulara göre, 20 ve altı yaş gurubunda olan Müşterilerin ( $\bar{x}=3,94$ ) 21-30 yaş arası olan ( $\bar{x}=4,11$ ), 31-40 yaş arası olan ( $\bar{x}=4,14$ ), 41-50 yaş arası olan ( $\bar{x}=4,22$ ) ve 51 ve üzeri yaş gurubunda olan ( $\bar{x}=4,42$ ) Müşterilere göre yeşil mutfaklarda kalite beklentisi düzeylerinin daha düşük olduğunu söylenebilir.

Yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağılımdan geldiği gözlenmiştir. Bu nedenle yeşil mutfak kalitesi beklentilerinin eğitime göre farklılık gösterip göstermediğine parametrik bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan One-Way ANOVA testi kullanılmıştır.

**Tablo 10:** Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Eğitim Değişkenine Göre Farklılığını Gösteren One-Way ANOVA Testi ve Sonuçları

			Tanımlayıcı İstatistikler			
			Eğitim Düzeyi	N	Ortalama	s.s.
Müşteri Beklentisi	İlköğretim		18	4,15	0,37	
	Lise		97	3,93	0,39	
	Önlisans		109	4,15	0,28	
	Lisans		148	4,16	0,30	
	Yüksek Lisans		32	4,21	0,33	
	Doktora		10	4,37	0,32	
Eğitim Düzeyi	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	5	4,690	0,938	8,568	0,000
	Gruplar içi	408	44,670	0,109		
	Toplam	413	49,360			

\* $p<.05$  düzeyinde anlamlıdır.



**Tablo 11:** Müşterilerin Yeşil Mutfak Kalitesi Beklentilerinin Eğitim Değişkenine Göre Farklılığını Gösteren Tukey Testi ve Sonuçları

<b>Çoklu Karşılaştırmalar Müşteri Beklentisi Tukey Testi</b>			
<b>(I) Eğitim Durumu</b>	<b>(J) Eğitim Durumu</b>	<b>Ort. Farkı (I-J)</b>	<b>Sig.</b>
İlköğretim	Lise	,21910	0,105
	Önlisans	-,00254	1,000
	Lisans	-,00928	1,000
	Yüksek Lisans	-,06171	0,988
	Doktora	-,21792	0,553
Lise	İlköğretim	-,21910	,105
	Önlisans	-,22164*	<b>,000</b>
	Lisans	-,22838*	<b>,000</b>
	Yüksek Lisans	-,28081*	<b>,001</b>
	Doktora	-,43702*	<b>,001</b>
Önlisans	İlköğretim	,00254	1,000
	Lise	,22164*	<b>,000</b>
	Lisans	-,00674	1,000
	Yüksek Lisans	-,05917	,949
	Doktora	-,21538	,361
Lisans	İlköğretim	,00928	1,000
	Lise	,22838*	<b>,000</b>
	Önlisans	,00674	1,000
	Yüksek Lisans	-,05243	,965
	Doktora	-,20864	,385
Yüksek Lisans	İlköğretim	,06171	,988
	Lise	,28081*	<b>,001</b>
	Önlisans	,05917	,949
	Lisans	,05243	,965
	Doktora	-,15621	,783
Doktora	İlköğretim	,21792	,553
	Lise	,43702*	<b>,001</b>
	Önlisans	,21538	,361
	Lisans	,20864	,385
	Yüksek Lisans	,15621	,783

\*p<.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 10'da görülebileceği üzere Müşterilerin yeşil mutfak kalitesi üzerine beklenti düzeylerinin eğitim durumları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, müşteri beklentilerinin ( $F_{5-408} = 8,568$ ;  $p < 0,05$ ) eğitim seviyeleri açısından farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi eğitim grubundan kaynaklandığını belirlemek gerekmektedir.

Yapılan ANOVA analizi sonrasında hangi çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için öncelikle Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmış ve varyansların ( $p > 0,05$ )

homojen olduğu saptanmıştır. Bu nedenle Tukey çoklu karşılaştırma testi tercih edilmiştir.

Yapılan analiz sonuçlarına bakıldığında müşterilerin yeşil mutfak kalitesi üzerine beklenti düzeyleri ile almış oldukları eğitim seviyeleri arasında anlamlı farklılıklar vardır ( $p < .05$ ). Lise eğitimi alan müşterilerin ( $\bar{x}=3,93$ ) önlisans eğitimi alan ( $\bar{x}=4,15$ ), lisans eğitimi alan ( $\bar{x}=4,16$ ), yüksek lisans eğitimi alan ( $\bar{x}=4,21$ ) ve doktora eğitimi alan ( $\bar{x}=4,37$ ) müşterilere göre daha düşük yeşil mutfaklarda kalite beklentisi düzeyine sahip olduğu söylenebilir.

Yapılan farklılık testleri sonucunda müşterilerin yeşil mutfak uygulamalarına yönelik beklentileri yaş ve eğitim düzeyi açılarından farklılık gösterirken cinsiyetleri yönünden herhangi bir farklılık arz etmemektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında, önceki yıllarda yapılmış çalışmalar hakkında bilgi edinmek için ilk olarak literatür incelemesi yapılmıştır. Bu doğrultuda işletmelerin yeşil mutfak kalitesi konusunda uygulamalarını ve aynı işletmelerdeki müşterilerin yeşil mutfak uygulamalarına dönük beklentilerini ortaya koymak ve bu konudaki aksaklıklara ya da problemlere çözüm bulabilmek amacıyla, dört araştırma sorusu oluşturulmuştur. Buna bağlı olarak araştırma kapsamında işletme ve müşterilerin özellikleri belirlenmiştir. Sonrasında ise, işletmelerin bu konudaki uygulamalarının ne düzeyde olduğu ve yine bu konuda müşteri beklentilerinin ne düzeyde sonuçlandığı yapılan istatistiksel analizlerle belirlenmiştir. Aynı zamanda yeşil mutfak kalitesi hakkında müşteri beklentilerinde demografik açıdan ne tür farklılıklar olduğu da cinsiyet, yaş ve eğitim durumu kriterlerine göre belirlenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda işletmelerin yeşil mutfak kalitesine dair uygulamaların çoğunu karşıladıklarını söylemek mümkündür. Bunun yanında müşterilerin de yeşil mutfak kalitesi konusunda beklentilerinin oldukça yüksek düzeyde olduğu, işletme tercihlerinde bu konuyla ilgili kriterlerin tercihi etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla Nevşehir'deki işletmelerin genel olarak büyük ölçüde yeşil mutfak kalitesi konusunda müşteri beklentilerini karşıladığını söylemek mümkün olacaktır. Ancak işletmelerin yeşil mutfak kalitesi uygulamalarında bazı eksikliklerin olduğu da yine yapılan analizler neticesinde belirlenmiştir.

İşletmelerin yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara ilişkin uygulamalarını ölçmek amacıyla geliştirilen ilk araştırma sorusunun tespitini yapmak için işletmelerin yeşil mutfak uygulamalarına ilişkin tanımlayıcı (frekans ve yüzde) analizleri yapılmıştır. Bu doğrultuda oluşturulan ilk araştırma sorusu işletmelerin yeşil mutfak kalitelerini oluşturan boyutlara ilişkin (enerji verimliliği, su tasarrufu, tek kullanımlıklar, atık

yönetimi, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı) hangi uygulamaları gerçekleştirdiği konusundadır. Bu konudaki analiz sonuçlarına göre, işletmeler, yeşil mutfak kalitesi kapsamında ısıtma, soğutma ve havalandırma ekipmanlarında eko-etiket bulundurma, aydınlatma ünitelerinin enerji verimliliği, misafir ve personel tuvaletlerindeki aydınlatmaların fotoselli olması ve yenilenebilir enerji kaynakları kullanılması gibi enerji verimliliği ile ilgili konuda gerekli önlemleri almışlardır. Çoğu işletmenin bu konularda duyarlı olduğu görülmektedir. Fakat işletmelerin bazılarının bu tür uygulamalara önem vermediği yine araştırma sonuçlarında görülmektedir. Örneğin; söz konusu işletmelerin su tasarrufu konusunda olumlu bir tablo sergilediklerini söylemek mümkün değildir.

Su tasarrufu boyutu altındaki üç ifadeden yalnız bir ifadede olumlu sonuç elde edilmiştir. İşletmelerin atık yönetimi konusunda, artan yiyecekleri hayvan barınaklarına bağışlaması, çöpleri ayrıştırması, porsiyonları küçülterek yiyecek atılmasını önlemesi vb. konularda çevreye duyarlı tutum sergiledikleri görülmektedir. Ayrıca tek kullanımlıkların azaltılarak çevreye verilen zararın en aza indirilmesi için gıda ambalajlarını ve çöp poşetlerini geri dönüştürülmüş ürünlerden kullanan işletmelerin genel itibarı ile olumlu uygulamaları olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra işletmelerin kimyasal kullanımı konusunda personeli toplu taşımaya yöneltmesi, üniformaların dönüştürülebilir ürünlerden imal edilmesi, haşere-ilaçlama-temizleyici kullanımında eko-etiket ürünlerini tercih etmesi gibi uygulamaları bulunmaktadır. İşletmelerin sürdürülebilir gıda konusundaki uygulamaları arasında da çevresel ekosisteme zarar vermemek adına bazı bitkisel ve hayvansal ürünleri kullanmaması ve bunları temin ederken bu konuda sertifikalı işletmelerde ürün tedariki yapması, bölge ürünlerini tercih edip tamamen bitkisel ürünlere de menüsünde yer vermesi gibi uygulamalar yer almaktadır.

Son olarak işletmelerin sürdürülebilir yapı konularında zemin ve kereste gibi yapı ürünlerinin ayrıca mutfak tezgahları ve evyeler gibi donanım malzemelerinin dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi gibi çevreye duyarlı uygulamalar gerçekleştirdikleri ve bu konuya önem verdikleri görülmektedir.

Yiyecek içecek işletmelerinde yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara dair uygulamaların ölçülmesi amacıyla geliştirilen ikinci araştırma sorusunun tespitini yapmak için işletmelerin müşteri beklentisine ilişkin tanımlayıcı (frekans ve yüzde) analizler yapılmıştır.

Araştırma dahilinde oluşturulan ikinci araştırma sorusuna (müşterilerin yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara ilişkin enerji verimliliği, su tasarrufu, tek kullanımlıklar, atık yönetimi, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı beklentileri ne düzeydedir?) cevap aranmaktadır. Bu konudaki analiz sonuçlarına göre müşterilerin yeşil mutfak kalitesi kapsamında ısıtma, soğutma ve havalandırma ekipmanlarında eko-etiket bulundurma, aydınlatma ünitelerinin enerji verimliliği, misafir ve personel tuvaletlerindeki aydınlatmaların fotoselli olması ve yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması gibi enerji verimliliği ile ilgili konulara ilişkin beklentileri oldukça yüksek düzeydedir. Yine müşterilerin su tasarrufu konusunda beklentilerinin oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Su tasarrufu konusunda atık suların arıtılarak sulama ve tuvaletlerde kullanılması, tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması ve yine sensörlü muslukların kullanılması gibi kriterler müşterilerin beklentileri arasında yer almaktadır. Müşterileri atık yönetimi konusunda, artan yiyecekleri hayvan barınaklarına bağışlaması, çöpleri ayrıştırması, porsiyonları küçülterek yiyecek atılmasını önlemesi vb. konularda işletmelerin çevreye duyarlı tutum sergilemeleri gerektiği müşteri beklentileri arasındadır. Müşterilerin önem verdiği konular arasında tek kullanımlıkların azaltılarak çevreye verilen zararın en aza indirilmesi için peçete, havlu, kağıt, plastik ve alüminyum gibi tek kullanımlıklardan kaçınma davranışı bulunmaktadır.

Bunun yanı sıra işletmelerin kimyasal kullanımı konusunda personeli toplu taşımaya yöneltmesi, üniformaları dönüştürülebilir ürünlerden imal edilmesi, ilaçlama-temizleyici kullanımında eko-etiket ürünlerini gerektiği müşteri beklentileri arasında yine yüksek düzeydedir. Sürdürülebilir gıdaların da müşteri beklentileri üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu konuda genel olarak müşterilerin organik gıdaları ve yerel gıdaları tercih eğiliminde olduğu elde edilen sonuçlar arasında yer almaktadır.

Son olarak müşterilerin sürdürülebilir yapı konusunda, yapıda ve donanımda kullanılan malzemelerin dönüştürülmüş ürünlerden kullanılması ve müşterisi olduğu işletmelerin “Çevreye Duyarlılık” sertifikasına sahip olması gerektiği konuları beklentiler arasında yine yüksek düzeydedir.

Çalışmanın amaçlarına yönelik üçüncü araştırma sorusu ise “müşterilerin yeşil mutfak kalitesine ilişkin görüşleri müşterilerin demografik özelliklerine göre (cinsiyet, yaş ve eğitim) farklılık göstermekte midir?” sorusudur. Bu bağlamda elde edilen bulgular, erkek müşterilerdeki yeşil mutfak kalite beklentisinin kadın müşterilere göre daha fazla olduğunu ortaya çıkarmıştır. Fakat bu oranın fazla olmadığı ve aralarında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Bunun sebebinin ise toplumsal açıdan kalite olgusunun ortak algılandığını ve kalite ile ilgili beklentilerin birbirine benzer olduğu düşünülmektedir.

Müşteri beklentilerinin yaşa bağlı farklılıkları değerlendirildiğinde beş yaş grubu içinde (20 ve altı, 21-30, 31-40, 41-50, 51 ve üzeri yaş) anlamlı farklılıkların sadece 20 yaş ve altındaki katılımcılarda gerçekleştiği görülmüştür. Bunun nedeni olarak ise bu yaş grubuna ait kişilerin henüz kişisel gelişimlerini tamamlamamış olmaları ve çevre bilincinin henüz oluşmamış olmasının olduğu gösterilebilir. Ancak diğer yaş gruplarında anlamlı bir fark görülmemektedir. Bu bağlamda yaşın ilerlemesine paralel olarak kişilerdeki bilinç düzeyinin ve çevresel duyarlılığın arttığı ifade edilebilir.

Müşteri beklentilerinin eğitim düzeyine göre farklılıkları değerlendirildiğinde ilköğretim ve lise mezunlarının karşılaştırılmasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak lise mezunları ile önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora mezunları arasında anlamlı bir farklılık saptanmış olup, bunun sebebinin yine eğitim düzeyinin artmasına paralel olarak gelişen çevresel konulara ait bilinç ve hassasiyet düzeyinin olduğu düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında bu aşamaya kadar, işletmelerin yeşil mutfak uygulamalarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler, müşteri beklentisi değişkenine ilişkin tanımlayıcı

istatistikler ve müşteri beklentilerindeki farklılıklara ilişkin T-testi, Anova ve Tukey analizleri yapılmıştır. Yeşil mutfak kalitesini oluşturan boyutlara ilişkin uygulamaları ölçmek için geliştirilen dördüncü ve son araştırma sorusu olan “işletmelerdeki yeşil mutfak uygulamaları müşteri beklentilerini ne ölçüde karşılamaktadır?” sorusunun çözümü için şimdiye kadar gerçekleştirilen tüm istatistikler incelenerek genel bir değerlendirme yapılacaktır.

İşletmelerin yeşil mutfak kalitesi uygulamalarındaki faaliyetleri ile müşterilerin bu konudaki beklentileri karşılaştırıldığında; enerji verimliliği konusundaki en yüksek değerlere sahip her iki değişkeninde örtüştüğünü söylemek mümkündür. Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması konusunda işletmelerde bazı eksikliklerin olduğu müşteri beklentileriyle kıyaslandığında ortaya çıkmaktadır. Konu ile ilgili yapılabilecek uygulamalar arasında devlet tarafından yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılmasına ilişkin teşviklerin artırılması veya yenilenebilir enerji kaynaklarının işletmelerce sağlanmasının önemi işletmelere anlatılarak işletmelerin bu konuda yatırım yapmaları için bilinçlendirilmeleri sağlanabilir.

İşletmelerdeki su tasarrufu uygulamalarını ölçmek amacıyla yapılan uygulamalar ve müşteri beklentileri karşılaştırıldığında müşteri beklentisinin diğer çoğu ifadedeki gibi yüksek olmasına karşın işletmelerin bu konudaki çalışmalarının ve uygulamalarının yetersiz olduğu görülmektedir. İşletmelerin su tasarrufu konusundaki politikalarını gözden geçirmesi ve bu politikaların hayata geçirilmesinde kamu idareleriyle işbirliğinin sağlanabilmesi gerekmektedir.

Atık yönetimi konusundaki müşterilerin beklentileri ve işletmenin uygulamaları arasında hemen hemen tam bir örtüşmenin gerçekleştiğini söylemek mümkündür. Bu konudaki problemlere ilişkin çevre veya turizm bakanlığı tarafından bilinç düzeyini arttırmak için panel vb. gibi farkındalığı artırıcı çalışmalar düzenlenebilir.

Yeşil mutfak uygulamalarına yönelik tek kullanımlıklar konusunda; müşteriler tarafından yüksek beklenti ve işletmeler tarafından da yüksek uygulama oranları ile karşılaşılmaktadır. Bu doğrultuda her iki tarafın da birbirini tamamladığı görülmektedir. Ancak tek kullanımlıklar söz konusu olduğunda ilk olarak

müşterilerde uyandırdığı intiba, kullandıkları ürünlerin ilk defa kendileri tarafından kullanıldıkları için hijyenik olduğu görüşüdür. Bu sebepten beklenti ve karşılanma oranları uyuşmayan ifadelerdeki oranları arttırmak için “dönüştürülmüş ürünlerin hijyenik olmadığı” yönündeki algının değiştirilmesine ilişkin çalışmalar yapılmasına gerek duyulmaktadır.

İşletmelerin kimyasal kullanımı konusundaki duyarlılıkları ve yapmış oldukları çalışmalar yeşil mutfak kalitesi açısından olumlu sonuçlar vermektedir. Bu konudaki müşteri beklentileri de yüksek olup, işletmeler de bu beklentileri karşılayabilecek niteliktedir. Bölgedeki işletmelerin personel servislerinin olması ilaçlama ve temizlik şirketlerinin güncel politikalarla daha çevreci hale gelmesi bu konuda etkili olup, benzer çalışmaların yürütülmesi oranların olumlu yönde değişmesi için faydalı olacaktır.

Sürdürülebilir gıda konusunda işletme uygulamalarına ve müşteri beklentilerine bakıldığında, beklenti ve uygulamaların yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda işletmeler müşteri beklentilerini karşılayabilecek uygulamalara sahiptirler. Bölgenin diğer büyük pazarlara uzak oluşu ve mutfak personelinin sağlıklı beslenmek isteyen misafirlerine cevap verebilir nitelikte ürünler çıkarmak istemesi işletmeler tarafından bu uygulamaların yüksek oranda olmasının sebebini açıklamaktadır.

Sürdürülebilir yapı konusunda işletmeler yeşil mutfak kalitesini yüksek karşılama oranlarına sahiptir. Ancak müşterilerin bu konudaki beklentileri yüksek olsa da işletmelerin uygulamaları müşteri beklentilerinden daha yüksektir. Bu oranları yükselten faktör, işletmelerin bazılarında kullanılan doğal yapı malzemesi olan “sarı taş”ın kullanılması olabilir. Bunun yanı sıra müşterilerin beklentilerinin işletme uygulamalarından daha düşük seviyede çıkmasının sebebi ise müşterilerin yapıda kullanılan sürdürülebilir ürünleri sağlam bulmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Konu ile ilgili otoritelerin halkı bu konuda bilinçlendirmesi gerektiği düşünülmektedir.



Genel olarak araştırma soruları değerlendirildiğinde işletmelerin yeşil mutfak kalitesine yönelik uygulamalarının oldukça yüksek değerlere sahip olduğu görülmüştür. Bunun yanında müşterilerin yeşil mutfak kalitesi konusunda beklentilerinin de oldukça yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda Nevşehir'in aktif bir turizm ili olmasından kaynaklı, işletmelerin yeşil mutfak kalitesi düzeyi müşterilerin beklentilerini tam olarak olmasa da beklentileri yüksek derecede karşılayacak niteliktedir.

Günümüzde en önemli konulardan biri olan çevresel kaynak kullanımı ve sürdürülebilirlik konusu yiyecek içecek departmanlarındaki uygulamaların öneminin sürdürülebilirlik çerçevesinde göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Bu araştırma sonuçları da, işletmelere bir yol gösterici olması bakımından veya gelecekteki çalışmalara ışık tutabilmesi açısından kaynak niteliğindedir. Ayrıca bu konudaki uygulamaların farklı şehir veya bölgelerde uygulanmasının sürdürülebilir çevre ve yeşil mutfak uygulamaları açısından olumlu sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir. Y-mutkal ölçeğinin geliştirilmesi mutfaklardaki yeşil mutfak kalitesinin artırılması açısından önemli bir gerekliliktir.

## KAYNAKÇA

Acuner ŞA (2003) Müşteri ilişkilerinde hareket noktası: müşteri memnuniyeti ve ölçümü. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 655.

<http://www.belgelendirme.com.tr/sertifikasyon/gida-belgelendirme/brc-belgesi>

Açan Hİ (2016) Toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışanların iş tatminine etkisi üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Aktaş A (2002) “Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi”, (Azim Matbaa, Antalya)

Aktaş A, Özdemir B (2007) Otel işletmelerinde mutfak yönetimi. (Detay Yayıncılık, Ankara).

Aktaş A, Özdemir B (2012) Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. (Detay Yayıncılık, Ankara).

Alli I (2004) Food Quality Assurance: Principles And Practices. (CRC Press LCC, USA).

Anonim (2011a) ISO 22000 HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi. [http://www.wcs.com.tr/iso22000\\_kalite\\_nedir.htm](http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm) (15 Eylül 2017).

Anonim (2011b) Neden TS EN ISO 22000. [http://www.standartkalite.com/haccp\\_iso22000\\_nedir.htm](http://www.standartkalite.com/haccp_iso22000_nedir.htm) (08 Eylül 2017).

Arıkbay C (2004) Gıda Sektöründe Kalite Yönetim Sistemleri Ve HACCP. (Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara).

Arıkbay C (2002) “ISO 15161 Kılavuz Standardı Işığında ISO 9001:2000-HACCP Entegrasyonu”, MPM Verimlilik Dergisi, 49-68.

Bhat SK (2010) Total Quality Management (Himalaya Publishing House Pvt. Ltd., Karnataka – India)

Birdir K (1998) Identified Competencies Of Reseach Chefs (Purdue University, USA)

Bozkurt R (2010) Kalite İyileştirme Araç ve Yöntemleri (Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara)

- Bulduk S (2007) Gıda ve Personel Hijyeni, 3. Baskı, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Buyruk L (1999) Otel işletmelerinde hizmet kalitesi ve otel işgörenlerinin hizmet kalitesini algılamaları konusunda bir araştırma. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi. İstanbul
- Byrne G (1998) Total Quality Management in Engineering Education: A Case Study from University College Dublin (National University of Ireland-Dublin). *European Journal of Engineering Education*, (23:4): 435-442.
- Ceppa, Clara ve Marino, Gian Paolo (2012) “Food-pack Waste Systemic Management. Alternative Ways to Reuse Materials and to Develop New Business, Products and Local Markets”, *Procedia Environmental Sciences*, (C: 16): 616 – 623.
- Çakır M (2010) Otel işletmelerinin mutfak bölümünde istihdam edilen personelin eğitim sürecinin değerlendirilmesi: istanbul’daki 5 yıldızlı zincir otellere yönelik bir alan çalışması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Çiftçi B (2014) 5 Yıldızlı otellerde aşçılık eğitimi alan ve almayan yönetici pozisyonundaki mutfak personelinin gıda güvenliği konusundaki bilgi ve uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Ekonomisi Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara
- Demirtaş N (2010) Otel İşletmeciliği, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayın No: 67.
- Devlet Planlama Teskilatı (DPT). 9. Kalkınma Planı (2007-2013) Gıda Güvenliği, Bitki ve Hayvan Sağlığı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2007. <http://ekutup.dpt.gov.tr/gida/oik664.pdf>, (11 Ocak 2017).
- Dinçer MZ, Gedik S (2010) Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı İçinde İstanbul’daki 5 Yıldızlı Çok Uluslu Konaklama İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Değerlendirilmesi, Adnan Menderes Üniversitesi, *11. Ulusal Turizm Kongresi*, Kuşadası.
- Doğan Ö (2000) “Kalite Uygulamalarının İşletme Rekabet Gücü Üzerine Etkisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (C: 2, S.1): 22.

- Doğdubay M, Saatçı G (2014) Menü Mühendisliği, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Dokgöz G (2012) :<http://gokhan-dokgoz.webnode.com.tr/news/demi-chef/> (09Ağustos2017)
- Efil İ (1999) Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç: ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi (Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul)
- Efil İ (2010) Toplam Kalite Yönetimi (Dora Basım Yayın Dağıtım, Bursa).
- EIE (*Energy Is Elementary*), [http://www.eie.gov.tr/eie/web/turkce/en\\_tasarrufu/konut\\_ulas/en\\_tasarruf\\_bina\\_ay.html](http://www.eie.gov.tr/eie/web/turkce/en_tasarrufu/konut_ulas/en_tasarruf_bina_ay.html), (4 Nisan 2017)
- En-Ver (*Enerji Verimliliği*), <http://www.enver.org.tr/tr/icerik/konut/16>, (4 Nisan 2017).
- Eraslan N (2013) Pişirme Yöntemleri, 2.Basım, (Nobel Akademik, Ankara).
- Ergin Y (2007) “ISO 22000 Gıda güvenliği ve yönetim sistemi ve TS 13001, Kritik kontrol noktalarında tehlike analizleri- HACCP karşılaştırması”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Feigenbaum AV (1991) Total Quality Control (McGraw-Hill, New York).
- Fıratlı E (1983)Yeni Mamul Kalite Kontrolü. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Yay. No:7.
- First quality certification (fqc). Belgelendirme Kuruluşu, [http://www.fqcert.com/iso22000\\_tarihce.htm](http://www.fqcert.com/iso22000_tarihce.htm), (16 Haziran 2017).
- Food And Drug Administration (FDA). Annex 4-Management of Food Safety Practies- Achieving Active Managerial Control of Foodborne Illness Risk Factors, 2005, ss.487-488, <http://www.cfsan.fda.gov/~acrobat/fc05-a4.pdf>, (29 Mayıs 2011).
- Food And Drug Administration (FDA). Managing Food Safety:A Regulators Manuel for Applying HACCP Principles to Risk Based Retail and Food Service Inspections and Evaluating Voluntary Food Safety Management Systems, April 2006. <http://www.cfsan.fda.gov/~dms/hret3-1.html>, (11Şubat 2011).

Garvin DA (1987) Competing on the Eight Dimensions of Quality. Harvard Business Review, November-December.

Gastronomi Platformu. "ISO 22000 Gıda Güvenliği", Yiyecek ve İçecek Yöneticileri Derneği Sektörel Dergisi, (Eylül-Ekim:2006):78-80.

Gedik P (2007) Kalite maliyetleri ve kalite maliyet sistemi: Adana'da toplam kalite maliyetine uygulayan bir işletmede uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Giritlioğlu İ (2008) Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve yiyecek döngüsündeki kayıpların belirlenmesine yönelik bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

Gök T (2010) Rekabet Üstünlüğü Açısından Konaklama işletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi. (Detay Yayıncılık, Ankara).

Gökdemir A (2005) Mutfak Hizmetleri Yönetimi, 2. Basım, (Detay Yayıncılık, Ankara).

GRA, *Green Restaurant Certification 4.0 Standards*, <http://dinegreen.com/standards/GRACompleteStandards.pdf>, (15 Mayıs 2017).

Gürgün V (2000) Gıda Sanayinde Kalite Yönetimi, Gıda Mikrobiyolojisi ve Uygulamaları. (Sim Matbaacılık Ltd., Ankara)

Gvion L, Trostler N (2008). From Spaghetti And Meatballs Through Hawaiian Pizza To Sushi: The Changing Nature Of Ethnicity In American Restaurants. (The Journal Of Popular Culture: 41): 950-974.

Hansee KH, Ramezani MR (2011) İntention To Halal Product İn The Word Markets İnterdisciplinary Journal Of Research İn Bussiness, (1:5): 1-7.

Hasnelly S (2011) "Winning Strategies Value Creation of Customer Loyalty Green Food Product", *Journal of Asia Pacific Business Innovation & Technology Management*, (C: 1): 47-59.

<http://www.mpm.org.tr/sozluk/default.asp?dict=k>.

Ichinose D, Yamamoto D, Yoshida Y (2013) “Productive Efficiency of Public and Private Solid Waste Logistics and Its Implications for Waste Management Policy”, *IATSS Research*, (C: 36, N: 2): 98-105.

ISO 14040, *Çevre Yönetim Sistemi*, [http://www.iso.org/iso/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref1019](http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1019), (4 Haziran 2017).

ISO, *International Standards Organisation*, <http://www.iso.org/iso/home/standards/managementstandards/iso50001.html>, 26 Haziran 2017.

Jamaludina M, Yusof ZB (2013) “Best Practice of Green Island Resorts”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (C:105): 20 – 29.

Kanduri L, Eckhardt RA (2002) *Food Safety In Shrimp Processing* (Blackwell Publishing, Cornwall).

Karaali A (2003) *Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi* (Sağlık Bakanlığı, Ankara).

Kavrakoğlu İ (1996) *Kalite: Kalite Güvencesi ve ISO 9000*, (2. Basım), (Kalder Yayınları, İstanbul).

Kaya A (2000) *Misafirperverlik Endüstrisinde Temel Mutfak Bilgisi*, (Güneş Ofset, İzmir)

Kayayurt Y (2002) *Dört, beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin tespiti ve buna uygun hizmet içi eğitim programı önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kement Ü (2013) “genişletilmiş planlanmış davranış teorisi modeli kapsamında yeşil yıldızlı otel müşterilerinin tekrar ziyaret niyetlerinin belirlenmesi üzerine bir uygulama”, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Khandke SS, Mayes T (1998) *HACCP Implementation: A Practical Guide to the Implementation of the HACCP Plan*, *Food Control* (Cilt:9, Sayı:2-3): 103-109.

- Kinney MR, Ralborn CA: (2011) Cost Accounting: Foundations and Evolutions, Mason OH, South-Western Cengage Learning, Eight Edition.
- Kıraç CO, Bizsel KC (2013) “*Sorumlu Balıkçılığa Geçiş. Türkiye’de Sorumlu Balıkçılığın Geliştirilmesi Datça Pilot Projesi*”, Sualtı Araştırmaları Derneği, Ankara.
- Kızılırmak İ (2011) Dünyada ve Türkiye’deki Turizm İşletmelerinde Çevre Korumaya Yönelik Uygulamalar: Amacı ve Önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (C:2):1-12.
- Kobu B (1987) Endüstriyel Kalite Kontrolü. (2. bs.) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Kobu B (1999) Üretim Yönetimi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı, Yayın no:04, İstanbul.
- Koçak N (2012) Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Koçak N (2010) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda ve Personel Hijyeni, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Koçak N (1997) Yiyecek-içecek işletmelerinde toplam kalite yönetimi, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Korkut H (2002) “Gıda güvenliği ve HACCP”, Gıda teknolojisi, 8:24,25.
- Koruma ve Kontrol Genel Müdürlüğü (KKGM), (2007) “Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik”, Resmi Gazete, Tarih:09.12.2004, No:26725.
- kosher.com.tr (2017) <http://kosher.com.tr/sayfalar/sayfa-goster/60--kosher-nedir.html> (09 Temmuz 2017).
- Kozak N (2002) Otel İşletmeciliği, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Kummu M, v.d. (2012) “Lost Food, Wasted Resources: Global Food Supply Chain Losses and Their Impacts on Freshwater, Cropland, and Fertiliser Use”, *Science of the Total Environment*, (C: 438): 477-489.
- Küçükaslan N (2011) Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi. (Detay Yayıncılık, Ankara).

- Lazarides NH (2011) “Food Processing Technology in a Sustainable Food Supply Chain”, *Procedia Food Science*, (C: 1):1918-1923.
- Leafme, *Leaders in Environmentally Accountable Foodservice*, <http://leafme.ca/mission-and-objectives/>, (29 Mart 2017).
- Leafme, *Leaders in Environmentally Accountable Foodservice*, <http://leafme.ca/benefits-criteria-and-standards-how-it-works/>, (28 Mart 2017).
- Lee WH, Okos MR (2011) “Sustainable Food Processing Systems - Path to a Zero Discharge: Reduction of Water, Waste and Energy”, *Procedia Food Science*, (C: 1):1768-1777.
- Lita RP, v.d. (2014) “Green Attitude and Behavior of Local Tourists towards Hotels and Restaurants in West Sumatra, Indonesia”, *Procedia Environmental Sciences*, (C: 20): 261-270.
- Mahmutoğlu T (2007) Gıda Endüstrisinde “Güvenli Gıda” Üretmek (ODTÜ Gelistirme Vakfı Yayıncılık ve İletişim A.Ş., Ankara).
- Mehrez A, Weinroth GJ, Israeli A (1997) Implementing Quality One At A Time. *Quality Progress*, (30): 93-96.
- Mishra RC, Sandilya A (2009) Reliability and Quality Management (New Age International Press, Daryaganj, Delhi, India).
- Mittal VK, Sangwan KS (2014) Prioritizing Barriers to Green Manufacturing: Environmental, Social and Economic Perspectives, *Procedia CIRP*, C: 17, 559-564.
- NACMCF, Hazard Analysis and Critical Control Point Principles and Application Guidelines, 14.08.1997, <http://www.seafood.ucdavis.edu/Guidelines/nacmcf.htm>, (22 Mayıs 2017).
- Odabaşı Y (2004) Postmodern Pazarlama (MediaCat kitapları, İstanbul).
- Özçoban E (2010) Türkiye'de turizm endüstrisinde sosyal sorumluluk kampanyaları: t.c kültür ve turizm bakanlığı'nın yeşil yıldız uygulaması ve calista otel üzerine ampirik bir çalışma, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.



- Özdemir B (2001) Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve her şey dahil (all-inclusive) uygulamasının mutfak yönetimine etkileri üzerine sektörel bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Özkaya B (2010) İşletmelerin Sosyal Sorumluluk Anlayışının Uzantısı Olarak Yeşil Pazarlama Bağlamında Yeşil Reklamlar *Marmara Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, İstanbul, (C: 9, N: 34): 247-258.
- Schroeder RG (1985) *Operations Management*. (McGraw Hill, New York): 563-590.
- Ramadhan AN, Simatupang MT (2012), Determining Inventory Management Policy for Perishable Materials in Roemah Keboen Restaurant, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (C: 65): 992-999.
- ResmiGazete, (5 Nisan 2005), *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/10/20111027-5.htm>, (6 Temmuz 2017).
- Ruzevcius J, Adomaitiene R, Serefinas D (2007) ‘Peculiarities of Quality Assurance In HigherEducation: A Study of Lithuanian Institutions’, *Organizicija Vadyba: SisteminiaiTyrimai*; (44): 107- 124.
- Sarıışık M, Hatipoğlu A (2009) Türkiye’de Yiyecek İçecek Sektörünün Gelişimi. *Editörler, Çavuş vd. Türk Turizm Tarihi, Yapısal ve Sektörel Gelişim*, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Sever Y (2016) Yeşil mutfak kalitesi ölçüm modeli: Y-Mutkal. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Sevim A (1999) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Araç Olarak Toplam Kalite Maliyet Sisteminin Kurulması ve Bir Uygulama (Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, Eskişehir).
- Sheridan James, Monitoring J (2000) CCPs in HACCP Systems, Ed. Martyn Brown, HACCP in The Meat Industry, (Woodhead Publishing, Cambridge).

- Sökmen A (2010) Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği. (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Şanlıtürk F (2011) Turizm hizmet sektöründe kalite rekabetinde üstünlük sağlamada iç müşteri tatmininin önemi, ölçüm yöntemleri ve xanadu resort hotel uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- Şimşek M (2001) Toplam Kalite Yönetimi (Alfa Yayınları, İstanbul).
- Şimşek M (2006) Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı: İnsan Faktörü (Babıali Kültür Yayıncılığı, İstanbul).
- Tavmergen İP (2002) Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi (Seçkin Yayınevi, Ankara).
- Tc. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları; 3384, Araştırma ve Eğitim Genel müdürlüğü; 368, Yiyecek Üretimi.
- Topoyan M (2003) Gıda sektöründe kritik kontrol noktaları ve tehlike analizleri (HACCP) ve ISO 9001:2000 kalite yönetim sistemi ilişkisinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Üretim Yönetimi ve Endüstri işletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Töz AC (2007) Türkiye’de deniz kılavuzluk hizmetleri ve uygulamaları, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- TSE (2); “TS EN ISO 22000- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri – Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar”, Nisan, 2006.
- TSE, TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu, Doküman No: KYTE.
- TSE, *Türk Standartları Enstitüsü*, <https://intweb.tse.org.tr/Standard/Standard/Standard.aspx?>, (9 Haziran 2017).
- Türksoy A (2002) “Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi”, 2.Baskı, (Turhan Kitapevi, Ankara).
- Türk Dil Kurumu (2005) Türkçe Sözlük (Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara).

- Türkan C (2005) *Mutfak Hizmetleri* (Değişim Yayınları, İstanbul).
- Tütüncü Ö (2009) Ağırlama hizmetlerinde kalite sistemleri. (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Tzschentke N, Kirk D, Lynch P (2008) “Ahead of their time? Barriers to action in green tourism firms”, *The Service Industries Journal*, (C: 28, N: 2): 167-178.
- Uplifers, Yeşil Nesil Restoran Hareketi, <http://www./daha-yesil-bir-gelecek-icin-yesil-nesil-restoran-hareketi/>, (7 Mayıs 2017).
- Vatalis K, v.d. (2013) “Sustainability components affecting decisions for green building projects”, *Procedia Economics and Finance*, (C: 5): 747-756.
- Wallace JB (1999) The Case for Student as Customer. *Quality Progress*, (32): 47-51.
- www.gimdes.org (2017) <http://www.gimdes.org/> Erişim Tarihi: (09 Temmuz 2017).
- Yasan Z (2007) Gıda sektöründe HACCP uygulaması ve çevreyle etkileşimi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Çevre Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (2008) Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız) <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html> (29 Haziran 2017).
- Yıldız A, Hüseyin G (2005) “Katı Yakıtlı Kazan Tasarımı ve Kazan Isıl Kapasite Verimlilik Değerinin Deneysel Olarak Belirlenmesi”, *Tesista Mühendisliği Dergisi*, (C: 89) 50-57.
- Yılmaz GŞ (2007) ISO 22000:2005 Gıda güvenliği yönetim sistemi standardı: gıda ambalajı üreten bir firma örneği. Yüksek Lisans Tezi, DEÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

## EKLER

### EK 1: İşletmelere Uygulanan Anket

1.	Fırınlarn enerji tasarruflu olması.	1	2	3	4	5
2.	Merkezi klima sisteminin kullanılması.	1	2	3	4	5
3.	LED aydınlatma ile enerji tasarrufu sağlanması.	1	2	3	4	5
4.	Soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması.	1	2	3	4	5
5.	İşyerinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması. (Güneş, rüzgar )	1	2	3	4	5
6.	Atık suların arıtılarak sulamada veya tuvaletlerde kullanılması.	1	2	3	4	5
7.	Tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması.	1	2	3	4	5
8.	Çatı sularının (yağmur-kar) tank veya varillerde toplanarak sulamada kullanılması.	1	2	3	4	5
9.	Tuvaletlerde sensörlü muslukların kullanılması.	1	2	3	4	5
10.	Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve yağ gibi atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	1	2	3	4	5
11.	Pil ve kimyasallar gibi tehlikeli atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	1	2	3	4	5
12.	Kağıtsızlaşma çabalarının benimsenmesi (e-fatura, e-bordro, e-raporlama).	1	2	3	4	5
13.	Artan yiyeceklerin hayır kurumlarına veya hayvan barınaklarına bağışlanması.	1	2	3	4	5
14.	Tek kullanımlık kurulama gereçlerinden (peçete, havlu) kaçınılması.	1	2	3	4	5
15.	Tek kullanımlık paketleme kutularından (kağıt, plastik ve alüminyum) kaçınılması.	1	2	3	4	5
16.	Personelin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmesi.	1	2	3	4	5
17.	Personelin üniforma ve önlüklerinde sürdürülebilir tekstil ürünlerinin tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
18.	ISO 14001 "Çevre Yönetim Sistemi" sertifikalı ilaçlama şirketlerinin tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
19.	"Eko-Etiket"li (Eco-label) genel temizlik ürün ve kimyasallarının tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
20.	Menüde "Organik" sertifikalı yiyeceklere de yer verilmesi.	1	2	3	4	5
21.	Menüdeki yiyeceklerin bölgede (160 km yarıçapta) yetişen ürünlerden tedarik edilmesi.	1	2	3	4	5
22.	Yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
23.	Donanımda kullanılan malzemeler (mutfak tezgahı, marangoz ürünleri, pencere araçları,) dönüştürülmüş ürünlerden elde edilmesi.	1	2	3	4	5
24.	Müşterisi olduğum restoranın bir "Çevreye Duyarlılık" sertifikasına sahip olması.	1	2	3	4	5

## Ek 2: Müşterilere Uygulanan Anket

1. Fırınlrın enerji tasarruflu olması.	1	2	3	4	5
2. Merkezi klima sisteminin kullanılması.	1	2	3	4	5
3. LED aydınlatma ile enerji tasarrufu sağlanması.	1	2	3	4	5
4. Soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması.	1	2	3	4	5
5. İşyerinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması. (Güneş, rüzgar )	1	2	3	4	5
6. Atık suların arıtılarak sulamada veya tuvaletlerde kullanılması.	1	2	3	4	5
7. Tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması.	1	2	3	4	5
8. Çatı sularının (yağmur-kar) tank veya varillerde toplanarak sulamada kullanılması.	1	2	3	4	5
9. Tuvaletlerde sensörlü muslukların kullanılması.	1	2	3	4	5
10. Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve yağ gibi atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	1	2	3	4	5
11. Pil ve kimyasallar gibi tehlikeli atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	1	2	3	4	5
12. Kağıtsızlaşma çabalarının benimsenmesi (e-fatura, e-bordro, e-raporlama).	1	2	3	4	5
13. Artan yiyeceklerin hayır kurumlarına veya hayvan barınaklarına bağışlanması.	1	2	3	4	5
14. Tek kullanımlık kurulama gereçlerinden (peçete, havlu) kaçınılması.	1	2	3	4	5
15. Tek kullanımlık paketleme kutularından (kağıt, plastik ve alüminyum) kaçınılması.	1	2	3	4	5
16. Personelin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmesi.	1	2	3	4	5
17. Personelin üniforma ve önlüklerinde sürdürülebilir tekstil ürünlerinin tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
18. ISO 14001 "Çevre Yönetim Sistemi" sertifikalı ilaçlama şirketlerinin tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
19. "Eko-Etiket"li (Eco-label) genel temizlik ürün ve kimyasallarının tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
20. Menüde "Organik" sertifikalı yiyeceklere de yer verilmesi.	1	2	3	4	5
21. Menüdeki yiyeceklerin bölgede (160 km yarıçapta) yetişen ürünlerden tedarik edilmesi.	1	2	3	4	5
22. Yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi.	1	2	3	4	5
23. Donanımda kullanılan malzemeler (mutfak tezgahı, marangoz ürünleri, pencere araçları,) dönüştürülmüş ürünlerden elde edilmesi.	1	2	3	4	5
24. Müşterisi olduğum restoranın bir "Çevreye Duyarlılık" sertifikasına sahip olması.	1	2	3	4	5

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Taner Erdoğan

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Şişli, 23 Ekim 1979

Tel: 0537 873 57 83

E-posta: tanererdogan@nevsehir.edu.tr

Adresi: 406 Sokak 9/2 Çankaya Konutları Evka Mahallesi Ürgüp/Nevşehir

### EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Adnan Menderes Üniversitesi	2004
Lise	Şişli Endüstri Meslek Lisesi	1997

### İŞ DENEYİMLERİ

- 2010-2011 BTA Catering (Atatürk Havalimanı) Aşçı
- 2011-2012 Point Hotel (Barbaros) Aşçı
- 2012-2013 Midpoint Restoranları (Trump Towers) Aşçı
- 2013 yılından itibaren Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak görev yapmaktayım.

### YABANCI DİL

İngilizce