

T.C
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
ÇOCUK GELİŞİMİ VE EV YÖNETİMİ BÖLÜMÜ
AİLE EKONOMİSİ BESLENME EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

**DÖRT-BEŞ YILDIZLI OTEL MUTFAKLARINDA
ÇALIŞAN PERSONELİN YİYECEK HAZIRLAMA, PİŞİRME VE
SAKLAMA KONUSUNDAKİ BİLGİ DÜZEYLERİNİN TESPİTİ VE
BUNA UYGUN HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMI ÖNERİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

Hazırlayan
Yasemin KAYAYURT

113308

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ali Fuat ERSOY

ANKARA 2002

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Yasemin KAYAYURT' a ait **Dört-Beş Yıldızlı Otel Mutfaklarında Çalışan Personelin Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklama Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Tespiti ve Buna Uygun Hizmet İçi Eğitim Programı Önerisi** adlı çalışma jürimiz tarafından Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

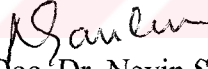
Başkan

Doç Dr. Ali Fuat ERSOY (Danışman)



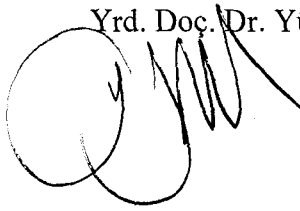
Üye

Doç. Dr. Nevin ŞANLIER



Üye

Yrd. Doç. Dr. Yücel GELİŞLİ



ÖZET

Bu çalışma, Ankara, Mersin ve Adana illerinde 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeylerini tespit etmek ve elde edilen veriler ışığında bir hizmet içi eğitim programı önermek amacıyla planlanıp yürütülmüştür.

Betimsel yöntemin kullanıldığı araştırmanın örneklemini Ankara, Mersin, Adana illerinde araştırmaya katılmayı kabul eden otel işletmelerindeki, 21 otel yiyecek-içecek müdürü ve 157 aşçı ve aşçı yardımcısı oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan işletmelerin %57.1'i Ankara ilinde, %52.4'ü 4 yıldızlı otel ve 151 kişinin üstünde (%85.7) yatak kapasitesine sahiptir. İşletmelerde 3 vardiya (%52.4) halinde eleman çalıştırılmakta ve mutfakta çalışan personel sayısı 11-30 kişi arasında değişmektedir (%76.2). Yöneticilerin %76.2'si mutfakta çalışan personeli mesleki açıdan yeterli bulmakla birlikte %66.7'si hizmet içi eğitimin gerekliliğine inanmaktadır.

Aşçıların çoğunluğu 31-40 yaş arasında, %77.1'i ilk/ortaokul mezunu, %60.5'i 10 yıldan fazla mesleki tecrübeye sahiptir. Aşçıların %85.4'ü mesleğe ilişkin ilk bilgilerini usta-çırak ilişkisiyle elde etmiş, aşçıların %48.4'ü mesleki kurslara katılmazken, %45.2'si bu kurslara katılmama nedeni olarak “zaman yetersizliği”ni göstermiştir. Ayrıca aşçıların %45.9'u mesleki bilgi ve yeteneklerini yeterli bulurken, mesleki kurslara katılma ihtiyacı duyan aşçılar (%54.1), alanla ilgili yeni bilgi ve uygulamaları öğrenmek (%32.5) istemektedirler.

Aşçıların %49.0'u yemekleri ustasından öğrendiği şekilde yapmakta, %72.0'si yeşil yapraklı sebzeleri hazırlarken, “ayıklama, yıkama, doğrama, pişirme” işlem sırasını izlemekte, %62.4'ü sebzelerin haşlama suyunu dökmektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe sebzelerin doğru olarak pişirildiği ortaya çıkmıştır. Kurubaklagillerin hazırlanmasında %45.2'si “suda bekletme, yıkama, haşlama, pişirme” işlem sırasını izlerken, %54.1'i haşlama suyunu dökmekte, %24.2'si ise bazen dökmekte ve %71.3'ü makarnayı haşladıktan sonra süzüp soğuk sudan geçirmektedir.

Donmuş gıdaları dolapta bir alt göze indirerek çözdüren aşçıların oranı %51.6 iken soğuk, sıcak suda ya da oda sıcaklığında bekletenlerin oranı %44.5'tir.

Yiyecekler değişik yöntemlerle pişirmekle birlikte, haşlama yöntemi yemeklerin pişirilmesinde en çok tercih edilen yöntem ve ayrıca tüm pişirme yöntemlerinde en fazla ayçiçek yağı kullanılmaktadır.

Toplanan veriler SPSS 10.0 istatistik programında değerlendirilip, tablolastırılmıştır.

Aşçıların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda eksikliği tespit edilen mesleki bilgi ve becerilerin daha iyi duruma getirilmesine yönelik bir hizmet içi eğitim programı önerilmiştir.



SUMMARY

The aim of this study is to determine the knowledge level of the cooks in preparing, cooking and preserving foods. These cooks are working at the hotels which are in Ankara, Adana and Mersin. The research is planned to develop an education programme in the light of these data.

The sample of this research is constituted from the food & beverage managers, 157 cooks and the helpers of them who are in the hotel administrations in Ankara, Mersin and Adana. In collecting data; public survey is used. It is thought that, the occupational education is important for the cooks in preparing, cooking and preserving the foods. The khikare analysis is used in order to test those data.

These are the data results from this research; %57.12 of these managements attend this study are in Ankara. %52.4 of them have the bed capacity over 151. In these managements, the staff works in over 151. In these managements, the staff works in three relays. The number of the staff in kitchen is between 11-30. %76.2 of the managers find the stuff sufficient, on the other hand %66.7 of the managers think that the cooks should be educated.

Most of the cooks are between 31-40. %77.1 of them are graduated from primary school. %60.5 of them have an occupational experience for more than ten years. %85.4 of them get their experience from master-apprentice relation, %48.4 of them do not attend the courses. %45.2 of the cooks can't attend the courses because of time inadequacy. %45.9 of the cooks think that their abilities and occupational knowledge is sufficient. The ones that want to attend the courses think that it is important to learn the new things and applications.

%49.0 of the cooks cook their meals in the way that their masters cook. %72.0 of them follow the cooking process such as picking up, washing, chopping and cooking while they are preparing the green vegetables. %62.4 of the cooks pour out the boiled water in which they cook the vegetables. The higher the education level of the cooks, the better the vegetables are cooked. %45.2 of them, while preparing the dried vegetables, keep them in water, wash, boil and cook. %54.1 of the cooks pour out the boiled water. After boiling spaghetti, %71.3 of the cooks pour out cold water on it.

%51.6 of the cooks put the frozen foods above %51.6 of the refrigerator in order to dissolve them. %44.5 of them put the frozen foods in to hot or cold water in order to dissolve.

The foods can be cooked in different methods. Boiling the food is the most common method that is used in cooking. In all cooking methods, sunflower all is used.

The evaluation of the data of this research is done in SPSS programme.

This research is planned to evaluate the occupational knowledge of the cooks in preparing, cooking and preserving the foods. As a result of this study, a training programme is proposed to the cooks to have a better occupational knowledge and ability.



ÖNSÖZ

Otellerde bilindiği gibi konaklama hizmetinin yanında yiyecek-içecek hizmeti de verilmektedir.

Beslenme bilindiği gibi insanın en temel fizyolojik ihtiyaçlarından biridir. İnsanlar nerede olurlarsa olsunlar beslenme eylemi içinde bulunurlar. İyiyi, güzeli ve kaliteli ürünleri ararlar.

Yiyeceklerin otellerde tketickiye kaliteli olarak sunulabilmesi için satın alma, depolama, hazırlama, pişirme ve servisine kadar geçen süreçlerde dikkat edilmesi gereken bazı kurallar vardır. İnsan sağlığı açısından bu kuralların uygulanabilmesi, yiyecek-içecek hizmetlerinde istenilen kaliteye ulaşılabilmesi ancak mesleki yönden iyi eğitim almış personel ile sağlanabilir. Bu araştırma ile 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan aşçıların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerini tespit etmek ve buna uygun hizmet içi eğitim programı geliştirmek amaçlanmıştır.

Bu araştırmanın yapılmasında beni yönlendiren tez danışmanım Sayın Doç. Dr. A. Fuat ERSOY'a, her zaman destek ve ilgisini esirgemeyen Sayın hocalarım Doç. Dr. Nevin şANLIER ve Yar. Doç. Dr. Saime KÜÇÜKKÖMÜRLER'e, araştırmamın her aşamasında manevi destek ve güvenlerini her zaman hissettiğim sevgili aileme ve yardımlarını esirgemeyen arkadaşlarıma içtenlikle teşekkür ederim.

Ayrıca anketlere samimiyetle cevap vererek araştırmaya katkıda bulunan otel yöneticisi ve aşlara da teşekkürü bir borç bilirim.

Yasemin KAYAYURT

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	i
SUMMARY	iii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii

I. GİRİŞ	1
1.1- TURİZM VE TURİZM İŞLETMECİLİĞİNE GENEL BİR BAKIŞ	3
1.1.1-Turizm ve Turizm İşletmeciliği.....	3
1.1.2-Turistin Tanımı, Beklenti ve Gereksinimleri.....	5
1.1.3-Konaklama Tesisleri, Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması ve Görevleri.....	6
1.1.3.1- Konaklama Tesislerinin Tanımı ve Önemi.....	6
1.1.3.2- Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması	6
1.1.3.3- Konaklama Tesislerinin Genel Özellikleri	9
1.1.3.4- Konaklama Tesislerinin Görevleri.....	9
1.2- OTEL İŞLETMELERİNDE YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜ VE ORGANİZASYONU.....	11
1.2.1-Yiyecek-İçecek Departmanında Yönetim ve Önemi.....	11
1.2.2-Yiyecek-İçecek Bölümünün Organizasyonu	12
1.2.3-Otel İşletmelerinde Mutfakın Tanımı ve Organizasyonu	18
1.2.4-Yiyecek-İçecek Departmanlarında Çalışan Personelin Nitelikleri, İş ve Görev Tanımları	22
1.3- YİYECEKLERİ SATIN ALMA, SAKLAMA, HAZIRLAMA, PİŞİRME VE SONRA BEKLETİLMESİ SIRASINDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR.....	27
1.3.1-Besinleri Satın Almada Dikkat Edilecek Kurallar.....	28
1.3.2-Besinleri Saklamada Dikkat Edilecek Kurallar	30

1.3.2.1- Besinleri Kuru Depolarda Saklama Kuralları.....	31
1.3.2.2- Besinleri Soğuk Depolarda Saklama Kuralları.....	32
1.3.2.3- Besinleri Dondurucuda Saklama Kuralları.....	34
1.3.3-Besinleri Hazırlamada Dikkat Edilecek Kurallar	34
1.3.3.1- Donmuş Yiyeceklerin Buzunun Çözdürülmesi	36
1.3.4-Besinleri Pişirmede Dikkat Edilecek Kurallar.....	37
1.3.4.1- Besinleri Pişirmede Kullanılan Yöntemler ve Kullanıldıkları Yerler	39
1.3.5-Pişmiş Yemeğin Soğutulması ve Tekrar Isıtılması Sırasında Dikkat Edilecek Kurallar	42
1.3.6-Besinlerin Hijyenik Olarak Dondurulması	44
1.3.7-Besinlerin Servisine Kadar Geçen Zamanda Dikkat Edilecek Kurallar	44
1.4- MUTFAĞIN GELİŞİMİ VE MUTFAK (AŞÇILIK) EĞİTİMİ.....	46
1.4.1-Mutfağın Tarihsel Gelişimi	46
1.4.2-Türk Mutfağının Tarihsel Gelişimi ve Özellikleri.....	48
1.4.3-Türk Mutfağının Turizmdeki Yeri ve Önemi	49
1.4.4-Aşçılık Eğitiminin Gelişimi ve Önemi	50
1.4.5-Eğitimin Kavramı ve Tanımı.....	51
1.4.5.1- Eğitimin Amacı ve Önemi	52
1.4.5.2- Turizm Sektöründe Eğitimin Gerekliliği	53
1.4.6-Ülkemizde Aşçılık Eğitimi	55
ARAŞTIRMANIN AMACI.....	57
ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	58
Varsayımlar	58
Sınırlılıklar.....	59
1.5- LİTERATÜR ÖZETLERİ	60
II. YÖNTEM	64
Araştırma Modeli	64
Evren ve örneklem	64
Verilerin Toplanması	64
Verilerin Değerlendirilmesi	65
Süre	65

III. BULGULAR VE TARTIŞMA	66
3.1- Yöneticilerin Görüşleri ve İşletmelerle İlgili Bulgular	66
3.1.1- İşletmelerin Genel Özellikleri	66
3.1.2- Mutfakta Çalışan Personel Sayısı ve Çalışma Şekli	67
3.1.3- Yiyecek İçecek Hizmeti Sunulan Üniteler, Sayısı ve Özellikleri	68
3.1.4- Standart Yemek Tarifleri, Standartların Kaynağı ve Yer Verilen Dünya Mutfakları	69
3.1.5- Menü Planlama ve Satın Alma Sorumluluğu	70
3.1.6- Aşçı İhtiyacının Karşıllanması	71
3.1.7- Yöneticilerin Aşçıları Değerlendirmeleri ve Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliğine Olan İnançları	72
3.1.8- Hizmet İçi Eğitim Konuları	73
3.1.9- Yöneticilerin Aşçıların Mesleki Uygulamalarını Değerlendirmeleri	74
3.1.10- İşletmelerdeki İş Kazaları	75
3.1.11- İşletmelerin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri	76
3.1.12- İşletmelerde Yabancı Aşçı Durumu ve Türk Aşçılarla Arasındaki Farklılıklar	77
3.2- Aşçıların Genel Özellikleri ve Yiyecek Hazırlama Pişirme ve Saklama Konularındaki Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Bulgular	79
3.2.1- Genel Özellikleri İle İlgili Bilgiler	79
3.2.1.1- Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Eğitim Durumu ve Mesleki Kıdem	79
3.2.1.2- Aşçıların Şu Anki ve Önceki Çalışma Durumları	81
3.2.1.3- Aşçıların Mutfaktaki Görevleri	82
3.2.1.4- Mesleki Bilginin Edinildiği Yer	82
3.2.1.5- Mesleki Kurslara Katılıp Katılmama Durumu ve Nedeni	83
3.2.1.6- Aşçıların Kendilerini Değerlendirmeleri, Hizmet İçi Eğitim Kurslarına Katılma İhtiyacı ve Bu İhtiyacı Duyma Nedenleri	84
3.2.2- Aşçıların Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklama Konularındaki Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Bulgular	86
3.2.2.1- Yiyecekleri Hazırlamada Faydalanılan Yer	86
3.2.2.2- Yiyecek Hazırlamada Önem Verilen Özellik	86

3.2.2.3- Menü Hazırlamada Dikkat Edilen Özellikler ve Renk İlişkisi	87
3.2.2.4- Sebzelerin Hazırlanması ve Pişirilmesi	88
3.2.2.5- Kurubaklagillerin Pişirilmesi	91
3.2.2.6- Makarnanın Pişirilmesi	92
3.2.2.7- Donmuş Gıdaların Çözdürülmesi	93
3.2.2.8- Sütün Satın Alınma Şekli ve Pişirilmesi	94
3.2.2.9- Çimlenmiş Patateslerin Kullanılma Durumu	95
3.2.2.10- Pişmiş Yiyeceklerden Numune Alınma Durumu ve Saklama Süresi.....	96
3.2.2.11- Yemekleri Pişirmede Kullanılan Yöntemler.....	97
3.2.2.12- Kullanılan Yağ Çeşidi.....	101
3.2.2.13- Yiyeceklerin Büfeye Konma Süresi, Çiğ ve Pişmiş Yiyeceklerin Depolarda Bekletilme Durumu	102
3.2.2.14- Pişmiş Yiyeceklerin Soğutulma ve Buzdolabında Saklanma Şekli	103
3.2.2.15- Etin Soğuk Depolarda Bekletilme Durumu	105
3.2.2.16- Depolar ve Sayıları.....	106
3.2.2.17- Besinlerin Saklanma Durumu	107
IV. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	109
4.1- SONUÇLAR.....	109
4.1.1- Yöneticilerin Görüşleri ve İşletmelere İlişkin Sonuçlar	109
4.1.2- Aşçı ve Aşçı Yardımcılarına İlişkin Kişisel ve Mesleki Sonuçlar	109
4.1.3- Aşçıların Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklamalarıyla İlgili, Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Sonuçlar.....	110
4.2- ÖNERİLER.....	112
KAYNAKÇA.....	114
EKLER	
EK:1 Aşçılık Hizmet İçi Eğitim Programı Önerisi	122
EK:2 Aşçılara Uygulanacak Hizmet İçi Eğitim Programı İçeriği.....	123
EK:3 Eğitimciler İçin Hizmet İçi Eğitim Programı İçeriği.....	124
EK:4 Anket Formu	125

TABLOLAR LİSTESİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
1 - İşletmelerin Bulunduğu İl, Yıldız Sayısı ve Kapasitelerine Göre Dağılımı.....	66
2 - İşletmelerin Mutfağında Çalışan Personel Sayısı ve Uygulanan Vardiya Sayılarına Göre Dağılımı.....	67
3 - İşletmelerde Yiyecek-İçecek Hizmeti Sunulan Ünite Sayısı ve Uygulanan Servis Şekline Göre Dağılımı	68
4 - İşletmelerde Standart Yemek Tariflerinin Kullanıp Kullanılmama Durumu, Standartların Kaynağı ve Öncelik Sırasına Göre Yer Verilen Dünya Mutfaklarına Göre Dağılımı	69
5 - İşletmelerde Menü Planlama Sorumluluğunu Taşıyan Kişilere Göre Dağılımı.....	70
6 - İşletmelerin Aşçı İhtiyacını Temin Etme Şekline Göre Dağılımı	71
7 - Yöneticilerin Aşçıları Yeterli Bulup Bulmama ve Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliğine İlişkin Görüşlerine Göre Dağılımı.....	73
8 - Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitimi Gerektiren Konulara İlişkin Görüşlerine Göre Dağılımı	73
9 - Yöneticilerin Aşçıların Mesleki Uygulamalarını Değerlendirmelerine Göre Dağılımı.....	74
10 - İşletmelerde İş Kazalarının Olup Olmama Durumu ve Olduğu Süreçlere Göre Dağılımı.....	75
11 - İşletmelerin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri, Veren Kişi ve Kurumlara Göre Dağılımı	76
12 - İşletmelerde Yabancı Aşçı Bulunup Bulunmama Durumu, Çalıştığı Bölüm ve Türk Aşçılarla Aralarında Niteliksel Farklılıklar Bulunup Bulunmama Durumlarına Göre Dağılımı	78
13 - Aşçıların Yaş, Cinsiyet, Uyruk ve Eğitim Durumu ve Meslekteki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	79
14 - Aşçıların Şu Anki ve Daha Önceki Çalıştıkları İşletmenin Durumuna Göre Dağılımı.....	81
15 - Aşçıların Mutfaktaki Şu Anki Görevlerine Göre Dağılımı	82

16 - Aşçıların Mesleki Bilgiyi Edindikleri Yere Göre Dağılımı	82
17 - Aşçıların Ülkemizde ve Yurt Dışında Kurslara Katılıp Katılmama Durumu ve Hiçbir Kursu Katılmama Nedenlerine Göre Dağılımı.....	83
18 - Aşçıların Bilgi ve Becerilerini Yeterli Bulup Bulmama, Hizmet İçi Eğitim Kurslarına Katılma İhtiyacı Duyup Duymama Durumları ve Kurslara Katılma İhtiyacının Nedenlerine Göre Dağılımı	85
19 - Aşçıların Yiyecekleri Hazırlarken Faydalandıkları Yere Göre Dağılımı.....	86
20 - Aşçıların Yiyecek Hazırlamada En Fazla Önem Verdikleri Özelliğe Göre Dağılımı.....	86
21 - Menü Hazırlamada Dikkat Edilen Özellikler ve Menüdeki Yemeklerin Renkleri Yönünden Birbiriyle İlişkisine Göre Dağılımı	87
22 - Yeşil Yapraklı Sebzelerin Hazırlanmasında İzlenen Sıra, Sebzeleri Pişirmede Yapılan Yanlış Uygulamalar ve Sebzelerin Pişirilme Şekline Göre Dağılımları.....	88
23 - Aşçıların Kuru Baklagilleri Pişirmede Uyguladıkları İşlemler ve Haşlama Suyunun Dökülüp Dökülmeme Durumlarına Göre Dağılımı	91
24 - Aşçıların Makarnayı Pişirme Durumlarına Göre Dağılımı	92
25 - Aşçıların Donmuş Et, Tavuk ve Balığı Çözdürme Durumlarına Göre Dağılımı.....	93
26 - Sütün Satın Alınma Şekli ve Açıktan Satın Alınan Sütün Pişirilme Şekline Göre Dağılımı.....	94
27 - Çimlenmiş Patateslerin Kullanılıp Kullanılmama Durumuna Göre Dağılımı	95
28 - Pişmiş Yiyeceklerden Numune Alınıp Alınmama Durumu ve Alınan Numunelerin Saklama Süresine Göre Dağılımları	96
29 - Aşçıların Yemekleri Pişirmede Kullandıkları Yöntemlere Göre Dağılımı.....	98
30 - Aşçıların Besinleri Pişirmede Kullandıkları Yağ Çeşidine Göre Dağılımı.....	101
31 - Menüdeki Yiyeceklerin Büfeye Konma Süresi, Çiğ ve Pişmiş Yiyeceklerin Aynı Depolarda Bekletilip Bekletilmeme Durumlarına Göre Dağılımı	103

32 - Aşçıların Pişmiş ve Hazırlanmış Yiyecekleri Soğutma Metodları ve Buzdolabında Saklama Şekline Göre Dağılımı.....	104
33 - Etin Soğuk Depolarda Bekletilme Şekline Göre Dağılımı.....	105
34 - İşletmelerde Bulunan Depoların Sayılarına Göre Dağılımı	106
35 - Aşçıların Besinleri Saklama Şekline Göre Dağılımı.....	107



ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil</u>	<u>Sayfa</u>
1 - Büyük Bir Oteldeki Yiyecek ve İçecek Bölümü İçin Örnek Organizasyon Şeması	17
2 - Küçük Bir Otelin Yiyecek-İçecek Bölümü İçin Örnek Organizasyon Şeması	18
3 - Fransız Otel Mutfağının Organizasyon Şeması	22
4 - Büyük Bir Otel Mutfağında Çalışan Aşçıların Görev Dağılımı Şeması	23



I. GİRİŞ

İnsanların en temel fizyolojik ihtiyaçlarından biri bilindiği gibi beslenmedir (Arlı, 1982).

Sağlıklı olabilmek için yeterli ve dengeli beslenmek gereklidir. Yeterli ve dengeli beslenmek için beslenmemizde yeterli miktarda ve kaliteli besinlerin bulunması gereklidir. Ayrıca bu besinlerin uygun hazırlama ve pişirme yöntemleri kullanılarak üretilmesi, vücudun bu besin öğelerinden maksimum düzeyde yararlanmasını sağlayacaktır (Kutluay ve Birer, 1997).

Yiyecek hazırlama ve pişirme yöntemleri yiyeceklerdeki sağlık için yararlı besin öğelerini olumlu ya da olumsuz etkilerler. Bilgili ve dikkatlice uygulanan hazırlama ve pişirme yöntemleri bu kayıpları azaltır (Ünver, 1981).

Yenilen yiyecekler ve bunlarla hazırlanmış yemekler görünüm, koku, kıvam, ve lezzetleri ile insanların hoşnut eder ve mutlu kılar. İnsanoğlunun en büyük zevklerinden birisi yemek olduğundan, insan nerede olursa olsun her şeyden önce karnını doyurma çabası gösterir (Beyhan, 1991).

Seyahatleri sırasında insanların ihtiyaçlarını karşılayan konaklama şirketlerinden en yaygın olanı ve en önemlisi bilindiği gibi otellerdir (Olalı ve Korzay, 1993).

Otellerde verilen hizmetlerin en önemlisini yiyecek-içecek departmanlarında verilen hizmetler oluşturmaktadır. Öyle ki bu hizmetler günün 24 saati ihtiyaca cevap verebilmekte ve bunlardan sadece otelde kalan konuklar değil herkes faydalanmaktadır (Yurdagülen, 1994).

Turizm Bakanlığı'nın 1991 yılında yapmış olduğu bir araştırma sonucunda yabancı turistlerin Türkiye'yi seçmelerindeki birinci nedenin ucuz alışveriş imkanı, ikinci nedenin ise Türk Mutfağı olduğu saptanmıştır (Turizm Bakanlığı, 1991).

Otel yiyecek-içecek hizmetlerinden faydalanmak için gelen bu misafirlerin hayal kırıklığına uğratılmaması ve memnun olarak ayrılması büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle yiyecek hizmetlerindeki başarı, malzemenin otele gelişinden servisine kadar devam eden koordineli bir çalışmayla yakından ilgilidir (Yurdagülen, 1994; Medlik, 1997).

Bu nedenle o işletmelerin çalışanları çok önemli olmaktadır. Turizm işletmelerinde amaç, en iyi hizmeti emek gücünden en optimal biçimde yararlanarak verebilmektir. Emek gücü de en iyi hizmeti, ancak sağlam ve yeterli bir eğitimden sonra verebilir (Güney, 1997).

Ülkemiz için ekonomik ve sosyal öneme sahip “yiyecek hazırlama ve pişirme” hizmetlerini yerine getirecek kişiler hiç kuşkusuz mutfak personeli olarak bilinen aşçı ve aşçı yardımcılardır (Çetin, 1993).

Aşçı ve aşçı yardımcılarının mesleki eğitime sahip olma oranının düşük olması nedeniyle işletmelere mutfak personeli alımında güçlük çekildiği, eğitilen meslek elemanlarının büyük çoğunluğunun mesleğini icra etmedikleri, meslekte çalışanların ise eğitime ihtiyacı olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur (Ağaoğlu, 1991; DiE, 1993; Turizm Bakanlığı, 1989).

Nitelikli bir mutfak personeli neyi, niçin, nasıl en iyi biçimde yapacağını bilen kişilerdir. Aşçı ve aşçı yardımcıları, mutfak konusundaki temel bilgiler değişmemesine rağmen gelişen teknoloji ve uygulamalara ayak uydurabilmeli ve kendini yetiştirebilmelidir (Gömeç, 1995).

Bu sektörde çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının; mutfak sanatı ve bilgileri konusunda yeterli, öncelikle temel beslenme, besin maddelerinin yapısı, besin maddelerini en doğru bir şekilde faydalı kullanma ve değerlendirme becerisine sahip olmaları gerekmektedir (Gömeç, 1995). Ayrıca bunun yanında estetik ve lezzet unsurlarına önem veren ve en önemlisi insan sağlığını tehlikeye sokacak riskli durumların oluşmaması için temizlik ve hijyen konusunda bilgili, her yönden nitelikli ve yabancı dil bilen kişiler olmaları müşterilerin ve işletmelerin beklentileri açısından önemlidir.

Bu nedenle yeterli ve dengeli beslenmenin çok önemli olduğu günümüz toplumlarında, insan sağlığı ile yakından ilgisi olan otel işletmelerinde çalışan aşçıların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeylerinin günümüz koşullarındaki durumunun tespit edilmesi amaçlanan bu araştırmada konunun öneminin vurgulanması ve sorunun daha iyi anlaşılabilmesi için birinci bölümde problemin durumu dört kısımda ele alınmış ve bulgular doğrultusunda yetersizliği tespit edilen konularla ilgili bir hizmet içi eğitim programı geliştirilmiştir.

1.1- TURİZM VE TURİZM İŞLETMECİLİĞİNE GENEL BİR BAKIŞ

1.1.1- Turizm ve Turizm İşletmeciliği

Turizm olayının tarihinin çok eski dönemlerden beri var olduğu bilinmektedir. Ancak günümüzdeki özelliklerini 19 yy. sonları ve 20 yy.'ın başlarından itibaren kazanmıştır (Toskay, 1983).

21. yüzyıla girdiğimiz şu sıralarda ekonomik, sosyal ve daha birçok yönüyle karmaşık bir olay olan turizme gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkeler tarafından gösterilen ilginin boyutları konuyla ilgili olmayanların dahi dikkatini çekecek seviyeye ulaşmıştır (Yıldırım, 1991).

Parayı, tekerleği ve seyahati keşfeden Sümerler 'in medeniyet tarihinde yer aldığı M.Ö.4000 yıllarından beri varolan turizm; sanayi devriminin belli başlı sonucu olan teknolojik gelişme ve buna bağlı olarak ekonomik ve sosyal yapıdaki değişimlerden payını almıştır. I. Dünya Savaşı'na kadar lüks ihtiyaçlar olarak görülen turizm II. Dünya Savaşı' nın sebep olduğu duraklamaya rağmen 60'lı yıllara kadar kültürel nitelikli bir hareket olarak kendini göstermiştir. 2000'li yıllara geldiğimiz şu günlerde ise insanlar refah seviyeleri ve ileri teknolojinin sunduğu imkanların doğal sonucu olarak dinlenmek, eğlenmek, gezip görmek, öğrenmek için veya iş seyahatleri sebebiyle yaşadıkları mahalleri geçici olarak terk etmekte, konaklamakta, kısacası ekonomik ve sosyal hayatlarını belirli bir süre için başka yerlere taşımaktadırlar. Bu haliyle zorunlu ihtiyaçlar arasına giren turizm faaliyetleri gerek ülke içinde gerekse ülkeler arasında çok yönlü bir alış veriş imkanı sağlayan ve çok hızlı gelişme gösteren dev bir endüstri olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldırım, 1991). Ekonomik ve sosyal anlamda geniş etkiler doğuran ve turizm olarak isimlendirilen bu olay, günümüz uygarlığının temel bir özelliğini oluşturmaktadır (Saldamlı, 1994).

Turizmin çeşitli tanımları yapılmıştır;

Dr. Walter Hunziker'e göre; " Turizm, yer yabancılarının geçici veya asli kazanç elde etme faaliyeti için yerleşmeye dönüşmemek şartıyla konaklamalarından doğan ilişki ve olayların bütünüdür" (Aktaran: Toskay, 1983).

Yaygın olarak benimsenen bir tanımlama ile turizm; kazanç sağlama amacına yönelik olmamak ve sürekli yerleşmemek koşulu ile yabancıların bir seyahatleri ve orada konaklamaları sonucunda ortaya çıkan olayların ve ilişkilerin tümüdür diyebiliriz (Barutçugil, 1989 ; Kantarcı, 1992 ; Saldamlı, 1994).

Turizmin uluslararası boyutlara ulaşması, turizm yatırımları ve iş hacmini geliştiren, gelir yaratan, döviz sağlayan, yeni istihdam alanları açan, ekonomik yönleri ile ağır basmaya başlamıştır. Günümüzde ekonomik bir faaliyet olarak düşünülen turizm hareketleri tüketici gurubu olan insanların istekleri doğrultusunda ortaya çıkmıştır. Tüm bu değişik istekler turizm işletmeciliği olgusunu ön plana çıkarmıştır. Turizm işletmeleri geçici bir süre için yer değiştirme olayının doğurduğu seyahat ve konaklama gereksinimlerinin ve buna bağlı diğer gereksinimlerin tatminine yarayan mal ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlamasını sağlayan ekonomik birimlerdir (Şahin, 1989).

Bu pazardaki talep, tur operatörleri, seyahat acentaları, ulaştırma araçları, konaklama tesisleri, yiyecek-içecek sağlayan işletmeler ile turistlerin diğer ihtiyaç duydukları mal ve hizmetleri sağlayan kuruluşlar tarafından karşılanmaktadır. Bu ekonomik aktivite turizm endüstrisini veya turizmi meydana getirmektedir (Çetin, 1993).

1997 yılında, dünyada en çok turist kabul eden 40 ülke sıralamasında, Fransa 66,86 milyon turist ve % 10,9 pazar payı ile birinci olurken, Türkiye 9 milyon turist ve %1,5 payı ile 19'uncu sırada yer almıştır. Turizm geliri bakımından ise ABD 75 milyar dolar ile birinci olurken, Türkiye 7 milyar dolar ile 16'ıncı sırada yer almıştır (Turizm Bakanlığı, 1998).

Turizmin ne kadar önemli olduğu bu verilerden anlaşılmakta, bu sektörde daha iyi bir yere gelinebilmesi için hizmet kalitesinin yükseltilerek tüketicilerin beklentilerine daha iyi cevap verilebilmesi açısından eğitimin önemi ortaya çıkmaktadır.

Sayısal açıdan turizm sektörünün işgücü, geleneksel sanayi sektörlerini çok geride bırakan bir düzeye ulaşmıştır (Çetin, 1993). Ülkemizde, istihdam açısından 2.3-3 milyon kişinin doğrudan ve dolaylı olarak turizm sektörüne çalıştığı belirtilmektedir (TÜRSAB, 1998).

1.1.2- Turistin Tanımı, Beklenti ve Gereksinimleri

Turizm olayının öznesi insandır. Turizmin temelinde insanın psikolojik tatmin duygusu sağlaması yer alır. Turizm olayına yol açan, yön veren ve bu olayın odak noktasını oluşturan insan turist sözcüğü ile tanımlanır (Taskay, 1983 ;Kantarcı, 1992).

Turist; temel amacı psikolojik tatmin sağlamak olan, seyahat süresince mal veya hizmet üretimi veya satışı yoluyla kazanç elde etmeyi düşünmeyen, dinlenmek ve eğlenmek için yada kültürel, bilimsel, sportif, idari, diplomatik, dinsel, sıhhi ve benzeri nedenlerle devamlı olarak yaşadığı yerlerden geçici olarak ayrılan ve ekonomik anlamda tüketici olarak belirli bir süre seyahat edip devamlı kalış şekline dönüşmeden, kaldığı yerden tekrar ikamet yerine dönen kişilere denir (Saldamlı, 1994; Sezgin, 1995).

İnsanların seyahat etme alışkanlıklarını ve seyahat yerinin seçimine etki eden güdülerini anlamak, olayların seyahatlerin gelecekte alacağı şekilleri doğru tahmin etmek çok önemlidir. Çünkü planlamacılar bu bilgi sayesinde turist davranışlarını ve turizmin bölge için önemini daha iyi tanımlayabilirler (Akman, 1998).Konuya müşteri gereksinimleri açısından bakıldığında insanların turizm sektöründen beklentileri açıkça anlaşılmaktadır. Seyahat sırasında insan gereksinimlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Beyhan, 1991).

a- Fizyolojik gereksinimler : Beslenme, yeme-içme, barınma, ısı denetimi vb. gereksinimler

b- Güvenlik

c- Sevgi ve bir guruba ait olma gereksinimi

İnsanın fizyolojik gereksinimlerinin karşılanması amacına hizmet eden "yiyecek-içecek hizmetleri" turistik tesislerin en önemli işlevlerindendir.

Yenilen yiyecekler ve bunlarla hazırlanmış yemekler görünüm, koku, kıvam, ve lezzetleri ile insanların hoşnut eder ve mutlu kılar. İnsanoğlunun en büyük zevklerinden birisi yemek olduğundan, insan nerede olursa olsun her şeyden önce karnını doyurma çabası gösterir (Beyhan, 1991).

Genel insan yapısı iyi, güzeli, değişikliği ve daha üst statü göstergesi olacak ürünleri arar. Tüketici eğitimi ve gelir düzeyi arttıkça turizm ve medya ile artan Uluslararası İlişki ve İletişimlerinin sonucu yeni tat ve lezzetlerle tanışmakta, sonuçta bu ürünleri ister ve arar duruma gelmektedir (Otluoğlu, 1991).

1.1.3- Konaklama Tesisleri, Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması ve Görevleri

1.1.3.1- Konaklama Tesislerinin Tanımı ve Önemi

Turizm sektöründe faaliyet gösteren Türk veya yabancı uyruklu gerçek ya da tüzel kişilerin birlikte veya ayrı ayrı gerçekleştirdikleri ticari işletmelere “Turizm İşletmeleri” denir (Demir, 1990).

Turistler için ticari amaçla geceleme olanağı tanıyan bütün işletmelere turistik konaklama tesisi denilmektedir. Bu tanıma göre oteller, moteller, tatil köyleri, apart oteller, yazlıklar, pansiyonlar, kampingler, devre mülkler, dağ evleri, yatlar konaklama sektörü kavramı içindedirler (Akman, 1998).

Konaklama turizm gelirleri arasında önemli bir yere sahiptir ve turizmin önemli bir fonksiyonudur (Yörükoğlu, 1994).

Turistik bir gezide gidilen yerin veya merkezin cazip olmasında , turistlerce beğenilmesinde konaklama yerinin ve olanaklarının büyük rolü vardır. Özellikle eğlence, dinlenme, tatil amacıyla seyahat edenler için gidilen yer kadar, konaklama yerinin ulaşım kolaylığı, güvenilirliği, sunulan konfor, kalite, tatil için umduklarının orada bulunması önemli olmaktadır . Turistik hedef merkezinin önemli bir parçası olan konaklama tesisleri, toplam turistik ürünlerin bir parçasını oluşturmakta ve konaklama tesislerinin özellikleri adeta o yörenin cazip özelliği olmakta, ikisi birlikte bir imaj yaratmaktadır. Tatilcilerin hayalinde konaklama tesisleri ve yöre birbiriyle çok iç içe bir iz bırakmaktadır (Akman, 1998).

1.1.3.2- Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmeleri çeşitli kriterlere göre ele alınıp sınıflandırılabilir. Ancak bununla birlikte konuyla ilgili otoritelerce genel olarak, geleneksel

konaklama işletmeleri ve diğer konaklama işletmeleri şeklinde iki gruba ayrılmıştır (Aras, 1993).

1- Geleneksel Konaklama İşletmeleri : Geleneksel konaklama işletmeleri denince akla oteller gelmektedir.

Oteller: " 2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu " na dayanılarak çıkartılmış bulunan " Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği " nin 67. maddesi oteli şu şekilde tanımlamaktadır. " Oteller, asıl işlevleri geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir " (Aras, 1993 ; Sezgin, 1995).

Otel işletmesinin bir çok tanımını yapmak mümkündür. Çünkü gelenekleri, dilleri, dinleri, milliyetleri, seyahat amaçları, zevkleri birbirinden çok farklı bulunan turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak zorunda bulunan işletmenin tanımını yapmak gerçekten çok zordur (Olalı, 1989).

En kapsamlı şekilde otel işletmesi şöyle tanımlanabilir:

Otel; yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte, geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir (Olalı, 1989 ; Yurdagülen, 1994 ; Aybek, 1996).

2- Diğer Konaklama İşletmeleri : Bu grup işletmeler , yine " 2634 Sayılı Turizm ve Teşvik Kanunu " na dayanılarak çıkarılan " Turizm Yatırım ve işletmeleri Yönetmeliği " ne göre şu şekilde tanımlanmaktadır.

a- Moteller: Yerleşim merkezleri dışında karayolu güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen ve motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçların park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleri motel olarak adlandırılmaktadır (Aras, 1993 ; Sezgin, 1995 ; Anon,1996).

b- Tatil Köyleri: Doğal güzellikler içersinde ya da arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında spor ve eğlence hizmetlerinin de sağlandığı, odaları otel odası, suit veya bunların kombinasyonu şeklinde olan ve

dağınık yerleşme düzenindeki yapılardan oluşan en az 50 odalı konaklama tesisleridir. Tatil köylerinin yapımında doğal karakterin korunmasına özen gösterilir. Boş zamanları değerlendirmede yardımcı sosyal tesislerin sağlanmasına da ağırlık verilir (Demir, 1990 ; Aras, 1993 ; Sezgin, 1995 ; Anon, 1996).

c- Pansiyonlar: Konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilmiş, yönetimi basit, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterilerinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilmeleri imkanı bulunan en az 5 odalı konaklama tesisleridir (Demir, 1990 ; Anon, 1996).

d- Kampingerler: Karayolları ile rahatça ulaşılabilir deniz, göl, dağ, nehir gibi doğal güzellikler ile tarihi ve turistik özelliği olan yerlerin civarında kurulan, kampçıların çadır ve karavanları ile geceleme , yeme-içme, dinlenme ve spor gibi günlük ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri en az 30 üniteli tesislerdir (Aras, 1993 ; Demir, 1990 ; Sezgin, 1995 ; Anon, 1996).

e- Apart Oteller: Belirli bir otel veya tatil köyü işletmesi bütünü içerisinde yer alan, müşterilerin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılmış bağımsız apartman veya villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilmiş, fakat otel gibi işletilen konaklama tesisleridir (Aras, 1993 ; Sezgin, 1995 ; Anon, 1996).

f- Oberj, Hostel, Spor ve Avcılık Tesisleri:

Oberjler; dağ turizmi için kullanılan konaklama tesisleridir (Anon, 1996). Tatil köylerine benzeyen oberjler, spor amacıyla ve doğal güzelliklerden yararlanmak için kırlara kurulan ve gezintilerde konaklama ihtiyacını karşılayan tesislerdir.

Hosteller; kültürel ve sportif amaçlarla seyahat eden kişi ve grupların konaklamaları için yapılan tesislerdir.

Bu tür işletmeler, amacına uygun yerlerde yapılması ve en az tek yıldızlı konaklama tesisi niteliklerini taşıması koşuluyla konusuna ilişkin bazı özel imkanları da sağlarlar (Demir, 1990 ; Aras, 1993 ; Sezgin, 1995).

g- Lokantalar: Tabldot, alakart, beklemeden veya özel yemek ve bu yemeklere uygun servisler ile yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir (Otel ve Lokanta İstatistikleri, 1996).

1.1.3.3- Konaklama İşletmelerinin Genel Özellikleri

Konaklama işletmelerinin genel özelliklerini şöyle sıralayabiliriz:

- 1- Konaklama işletmelerinde üretilen ürünler hizmet niteliğindedir. Bu hizmetler stoklanamaz.
- 2- Konaklama işletmelerinde üretilen hizmetin özelliği nedeniyle insan faktörü oldukça önemlidir.
- 3- Konaklama hizmetleri personel arasında yakın işbirliği gerektirir.
- 4- Konaklama tesisleri 24 saat, haftanın yedi günü kesintisiz hizmet vermek zorundadır.
- 5- Konaklama işletmeciliği sürekli değişiklik gösteren, hizmetin zevk ve modaya bağlılığı fazla olan bir sektör olması nedeniyle, dinamik bir karaktere sahiptir.
- 6- Turizm endüstrisinde talebin, önceden kesin olarak belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olması nedeniyle, konaklama işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir (Aras, 1993 ; Sezgin, 1995).

1.1.3.4- Konaklama Tesislerinin Görevleri

Günümüzün modern konaklama tesislerinde misafirlerin yatacak yer ihtiyacının karşılanması yanında, modern şehir hayatının bütün lüksü de sunulur. Bu nedenle konaklama tesislerinde müşterilerin yiyecek-içecek temini, her türlü basın-yayın araçları, kuaför ve oto kiralama (Rent A Car) ihtiyaçları da giderilmektedir (Maviş, 1985). Ayrıca hediyelik eşya dükkanları, güzellik salonları, çiçek reyonları, uçak-vapur-tren-otobüs vb. bilet satış acentaları gezi turları ve eczane gibi çeşitli hizmetler de turistlere sunulmaktadır (Demir, 1990).

Konaklama tesislerinde hizmetler; konaklama, yeme-içme ve diğer hizmetler olmak üzere üç kısma ayrılır:

1- Konaklama Hizmetleri

Misafirlerin yatma ve barınma ihtiyaçlarının karşılandığı hizmet alanıdır. Kat hizmetleri ile Kasierj ve önbüro (Resepsiyon) hizmetleri olarak iki önemli fonksiyonu vardır (Demir, 1990).

2- Yeme-İçme Hizmetleri

Otelin çeşitli salonlarında lobby, bar, yüzme havuzu, roof ve disko gibi yerlerde veya müşteri odalarında müşterilerin ihtiyaç duydukları yiyecek, alkollü veya alkolsüz içeceklerin servisi ile ilgili hizmetlerdir (Maviş, 1985 ; Demir, 1990).

Yeme-içme hizmetleri konunun önemi açısından sonraki bölümde ayrıntılarıyla açıklanacaktır.

3- Diğer Hizmetler

Konaklama tesislerinin özelliklerine göre müşterilerin dinlenme, eğlenme, gezi ve alışveriş gibi ihtiyaçlarının giderilmesi de işletmelerin faaliyetleri arasında yer alır. Gelir getiren veya gelir getirmeyen bu faaliyetler genellikle büyük işletmelerde ayrı departmanlar tarafından sistemli bir şekilde gerçekleştirilir (Demir, 1990).

1.2- OTEL İŞLETMELERİNDE YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜ VE ORGANİZASYONU

1.2.1- Yiyecek-içecek Departmanında Yönetim ve Önemi

Hızla gelişmekte olan işletmelerin modern yönetim teknikleriyle yönetilmesinin zorunluluğu günümüz işletmelerinin önemli bir sorununu oluşturmaktadır (Demir, 1990).

İnsan gücü ile çalışan her örgütün amacı en yüksek verimlilikle çalışmak, ekonomik kaybı önlemek ve örgütte görevli personelin kişisel gelişimini sağlamaktır. Bu amaca ulaşmak için, işlerin iyi bir şekilde yönetimi gereklidir. Yönetim; genel olarak bir gruba mensup kişilerin çalışmalarının ortak bir amaca yönlendirilmesine yol gösterme, önderlik etme ve bunların kontrolünü sağlama olarak tanımlanır (Kutluay, Birer, 1981).

Yönetim, bir işletmede belirlenen amaç ve hedeflerin yerine getirilmesinde çalışan personelin performansını yüksek tutmak, kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak üzere planlama-yürütme ve kontrol fonksiyonlarının bileşimidir (Şahin, 1989). Başka bir tanıma göre; yönetim, insanların işbirliği sağlama ve onları belli bir amaca doğru yönlendirme ve yürütme faaliyetlerinin çabalarının toplamıdır. Yönetim amaçlara yönelik beşeri ve psiko-sosyal temele dayanan bir süreçtir. Yönetim süresince yer alan bireyler (iştirakçiler) iş gören ve iş gördüren (iş yapan ve yaptıran), yönetilen ve yöneten, ast-üst gibi çeşitli terimlerle belirlenen bir toplumsal farklılaşmaya uğrarlar (Tosun, 1987).

Otellerin yiyecek ve içecek bölümü çok önemli bir fonksiyona sahiptir. Bu bölüm, genellikle yiyecek-içecek müdürü ya da baş aşçı tarafından yönetilir (Lundberg, 1979).

Otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünün yöneticisi olan yiyecek-içecek müdürü; gerekli malzemelerin satın alınması, taşınması, saklanması ve kullanımına kadar tüm işlerin yapılmasından sorumludur ve tüm yiyecek-içecek hizmetlerinin denetimini gerçekleştirir. Yiyecek-içecek müdürü; yiyecek-içecek maliyet kontrolü, menü planlama ve geliştirme, pazarlama ve personel seçimi konularında bilgili ve

deneyimli olmalıdır (Kozak, 1995). Yiyecek-içecek müdürü otel işletmesinin yönetim politikasının yerine getirilmesinden, üst amirlerine karşı sorumludur. Bu görevlerini yerine getirerek departmanlarıyla ilgili en ufak ayrıntıya kadar bilgi sahibi olması gerekmektedir. Departmanlarıyla ilgili olarak şeflerle iş birliği yapmalı, maliyetleri kontrol ederek sorumlu olduğu personelin bürolarını incelemelidir (Gömeç, 1995).

Otel yiyecek ve içecek yönetimi çok karmaşıktır. Bu da verilen hizmetin çeşitliliğinden kaynaklanmaktadır. Örneğin lüks kuzine restoranlar, kafeler, özel restoranlar, oda servisleri, şarap barı, kokteyl barı vb. (Davis ve Stone, 1988).

Yiyecek-içecek bölümü hizmetlerinin çok güçlü çeşitli, aşırı derecede sorumluluk yükleyen işler olduğu kabul edilirse de, tüm olarak incelendiğinde, bütün bu kompleks işlerin yiyecek-içecek bölümünün iyi bir organizasyonuyla çok basitleşebileceği ve iyi eğitim görmüş, yeterli tecrübeye sahip bir yönetici tarafından rahatlıkla yürütülebileceği açıktır (Olalı ve Korzay, 1993).

1.2.2- Yiyecek - İçecek Bölümünün Organizasyonu

Bir otelin en büyük gelir kaynağını, önbüro bölümünden sonra yiyecek ve içecek bölümü oluşturur (Maviş, 1985 ; Aybek, 1996 ; Cigirim ve başk., 1996).

Otellerin değişik hizmet alanları olabilir. Bunlar arasında genel ve özel yemek salonları, kokteyl salonları ve barlar bulunmaktadır. Ayrıca yiyecek ve içecek için bahçe restoranları, yüzme havuzu kenarlarında barlar, hafif bir şeyler yenebilen, kahve içilebilen pastaneler gibi özel tesisler de vardır. Bunların her otelde bulabileceği anlamında değil fakat yiyecek ve içecek tesislerinin çeşitliliğini göstermek amacıyla belirtilmektedir. Bu alanlarda otelde konaklayan müşterilerin yanı sıra, yalnız bu hizmetlerden yararlanmak için gelen müşterilere de hizmet verilmektedir. Yiyecek ve içecek satışları bütün oteller için çok önemlidir ve potansiyel olarak kârlı olabilecek her türlü yiyecek ve içecek imkanlarının araştırılması otelin başarısı için gereklidir (Maviş, 1985 ; Yurdağülen, 1994).

Yiyecek-içecek bölümü bir otelin; (1) yiyecek, (2) içecek, (3) servis olanaklarını sağlayan üretim departmanıdır (Maviş, 1985 ; Olalı ve Korzay, 1993).

Tabiatıyla yiyecek ve içecek maddesel, servis ise soyut bir elemandır, elle tutulamaz, sadece ceryan şekli görülür. Sonuç memnuniyet veya memnuniyetsizlik şeklinde belirir.

Yiyecek-içecek bölümü otelin konaklama bölümünden kesinlikle ayrılır. Bu üç bakımdan zorunludur.

1- Müşterilerin yiyecek-içecek departmanının mal tedariki hizmetleri ile karşılanmasını önlemek.

2- Konaklama bölümünde bulunan müşterilerin gürültüden rahatsız olmamalarını sağlamak.

3- Mutfak ve restoranların insanı rahatsız eden sürekli kokusundan uzakta kalmak (Olalı ve Korzay, 1993).

Otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünün önemi, gerek üretilen yiyecek ve içkinin ev dışında tüketilmekte olan miktarı ve gerekse otellerde yiyecek ve içki satış gelirlerinin toplam gelirlere olan katkısıyla ölçülebilir. ABD’de yılda üretilen yiyecek ve içkinin dörtte biri konut dışında otel ve restoranlarda tüketilmekte olup, ülke perakende satışlarında dördüncü sırayı almaktadır. Otellerde yiyecek ve içki satış geliri oda satış gelirlerine eşit, hatta daha fazla olup toplam gelirin yüzde ellisine yakın bir miktarı teşkil etmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).

Otellerin yiyecek-içecek servisi çok iyi uygulandığı ve nitelikli insan gücü kaynağı ile desteklendiği sürece kârlı birer işletme olur. Aksi halde büyük kayıplara neden olan bir otel bölümü haline gelir (Olalı ve Korzay, 1993).

Yiyecek-içecek bölümü üç ayrı grup tarafından yerine getirilen bir takım çalışmasıdır. Bu gruplar şunlardır: (1) Satın alma personeli, (2) aşçıbaşı ve personeli ve (3) restoran personeli. Bu grubun amacı, müşterilere yemek hizmetini en iyi şekilde sunarak otelin başarısını arttırmaktadır. Grubun hiç biri bu işi tek başına yapamaz. En iyi yemek, kötü bir servisle sunulduğunda, otele bir bütün olarak yansıyacaktır (Maviş, 1985).

Ancak bu çalışmada yiyecek-içecek hizmetlerinin üretim aşamasında görev alan aşçı ve aşçı yardımcıları konu edildiğinden bu grubun nitelik ve görevleriyle ilgili bilgiler daha sonra ayrıntılarıyla verilecektir.

Tam gelişmiş bir otelin yiyecek-içecek servisinde beş temel alt birim vardır:

1- Mutfak bölümü: Tüm restoranlara ve banket ile dışarıya servisle yiyecek üreten ünitelerdir.

2- Kâhya (stewarding): Satın alma üretim materyalinin bulaşıklarının yıkanması, üretim alanının temizlenmesinden sorumlu bölümdür.

3- Alkollü ve alkolsüz içecekler bölümü: İşletmenin tüm birimlerine üretilen, sağlanan içkinin servisinden ve kantininden sorumlu olan bölümdür.

4- Restoran işletmeciliği: Bu bölüm işletmedeki tüm yiyecek-içecek servisi veren ünitelerin ve aynı zamanda oda servisinin hizmetlerinden de sorumludur.

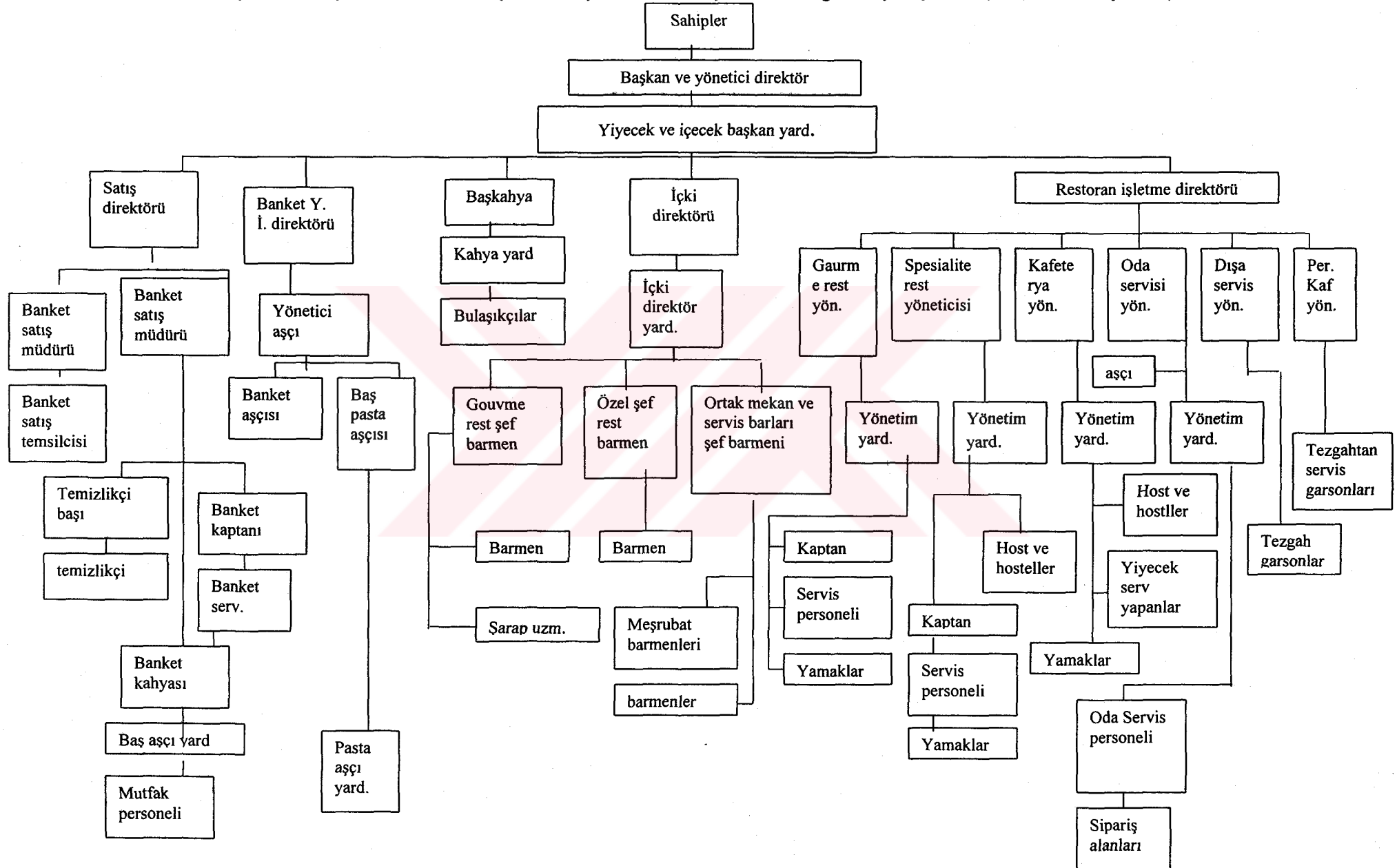
5- Yiyecek hizmetlerinin satışı (catering) bölümü: Bu bölüm otelin pazarlama ve satış bölümü ile işbirliği içinde faaliyetlerini sürdürerek banket ve özel ziyafetlerin satışlarını gerçekleştirir (Olalı ve Korzay, 1993).

Ziyafetlerde son yıllarda, özellikle onbeş yıl öncesinde gözle görülecek kadar bir artış kaydedilmiştir. Otel ve restoranlar grup isteklerini karşılamak amacıyla çalışmalar yaparak ziyafet talebini en iyi bir şekilde karşılamayı tasarlamışlardır. Bu nedenle yiyecek ve içecek bölümüne "banket" adı verilen yeni bir bölüm eklenmiştir (Maviş, 1985).

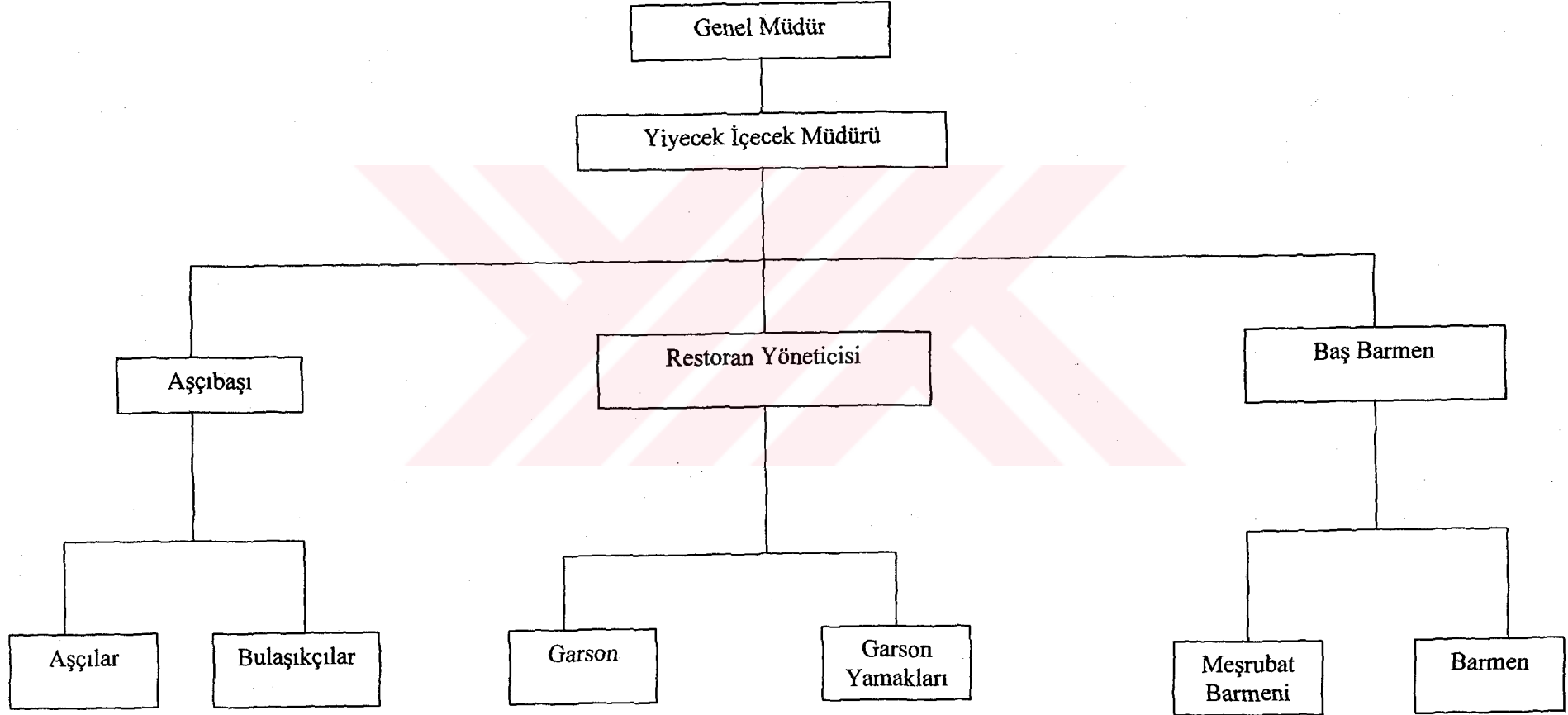
Yiyecek hizmetlerinin satışı bölümünde çalışan personel banket ve yiyecek üreten personel ile işbirliği içinde çalışarak banket odalarının fiziksel yerleşimi ve banket yemeklerinin servislerinden sorumludurlar.

Otelin boyutları ve yerleşim alanı neresi ve ne olursa olsun, yukarıda adı geçen fonksiyonların yerine getirilmesi zorunludur. Bu nedenle **Şekil 1**'de büyük bir otelin yiyecek ve içecek bölümünün organizasyon şeması ve **Şekil 2** ile de küçük bir oteldeki organizasyon şeması gösterilmiştir. Şekillerde de görüldüğü gibi, küçük oteldeki organizasyon şeması daha düz olup, bu tabloda daha az organizasyon basamağı ve her pozisyonda daha az personel vardır. Her ne kadar boyuta bakmaksızın her işletmede yemeklerin üretilmesi, servisi, banketlerin satışı ve temizlik işlemleri yer almak zorunda ise de, işletmenin boyutu büyüdükçe personel arasındaki iletişim ve koordinasyonun önemi artar (Olalı ve Korzay, 1993).

Şekil 1 : Büyük Bir Oteldeki Yiyecek ve İçecek Bölümü için Örnek Organizasyon Şeması (Olalı ve Korzay,1993)



Şekil 2 : Küçük Bir Otelin Yiyecek-İçecek Bölümü İçin Örnek Organizasyon Şeması (Olalı ve Korzay, 1993)



Daha öncede belirtildiği gibi otel işlerinde yiyecek-içecek gelirleri toplam gelirlerin yarısından fazlasını oluşturmaktadır. Diğer bir açıdan işletme giderleri ve personel giderlerinden sonra en büyük payı yiyecek-içecek giderleri oluşturmaktadır. Bu nedenle yiyecek-içecek maliyet kontrolüne önem verilmesi gerekmektedir. Yiyecek-içecek kontrolü satın almadan başlayarak satışa kadar olan aşamalardır (Aybek, 1996).

Bir oteldeki yiyecek-içecek faaliyetlerini;

- Satın alma
- Teslim alma
- Depolama
- Dağıtım ve hazırlama
- Satış gibi çeşitli safhalardan oluşan bir döngü olarak düşünebiliriz. Bu safhalar tedarikçiden, müşteriye yiyecek-içecek maddelerinin otelin içinde geçtiği açık süreci gösterirler (Medlik, 1997).

Yiyecek-içecek hizmeti veren tüm alanlarda işlerin yürütülmesi ve hizmet kalitesi bu birimler arasındaki ilişkiye bağlıdır (Yurdagülen, 1994). Belirtildiği gibi yiyecek-içecek bölümlerinde tüm birimler birbirleriyle bağlantılıdır. Bir yerde bir eksiklik olursa, bütün organizasyonun işleyişi bozulabilir. Bütün alanları tek, tek kontrol etme görevi yöneticininindir (Levinson, 1976).

Gerçekte satış aşaması, otelin yiyecek işlemlerini planlamak ve uygulamak için bir başlama noktasıdır. Çünkü, müşteri tipi ve onun gereksinimleri menü, servis, çevre, atmosfer ve fiyatla ilişkili olarak en uygun satış türünü belirler. Bu da, sırasıyla, en uygun üretim, depolama ve satın alma biçimlerini belirleyecektir (Medlik, 1997).

Yiyecek-içecek bölümünün en önemli işlevlerinden biri olan yiyecek ve içecek kontrolü görevini, yiyecek ve içecek kontrolörü (yiyecek ve içecek müdürü) yerine getirir. Etkili bir maliyet kontrolü gerçekleştirmek ve dolayısıyla otel karının sürekliliğini sağlamak için kontrolörün, bütün yemek satışlarının, gıda maddesi satın alımlarının, depo taleplerinin kayıtlarını günlük olarak tutması ve yemek/maliyet oranını kurması gerekir (Maviş, 1985).

1.2.3- Otel İşletmelerinde Mutfakın Tanımı Ve Organizasyonu

Mutfak turistik bir kuruluşun kalbidir. Herhangi bir turistik otelin mutfakı ile bir fabrika ya da herhangi bir restoranın mutfakı aynı özellikleri taşımamaktadır. Mutfak her çeşit gıda maddesinin işlemlerinin yapıldığı ve sunulmaya hazır hale getirildiği yerdir (Yurdagülen, 1994).

İnsanların barınma ihtiyacı yanında yeme-içme hizmetlerini sunan otellerimizde yiyeceklerin ayıklanıp, gerekli terbiyelerinin yapılarak pişirildiği, saklandığı ve porsiyonlanarak servise hazır hale getirildiği departmana mutfak denir.

Bazı otel işletmelerinde mutfak departmanı, yiyecek ve içeceğin hammadde olarak girip mamül madde olarak çıkması için kurulduğu halde bazılarında ise sadece mamül madde olarak girip porsiyonlanıp servise hazır hale getirilecek şekilde organize edilmiştir (Gömeç, 1995).

Diğer bir deyişle mutfak, birçok uzmanların meşgul olduğu besin maddelerinin satın alınarak, beslenme koşullarına göre üretiminin yapıldığı ve en iyi şekilde tüketime hazırlandığı departmanlardır (Gürman, 1993).

Otel ve restoran mutfaklarındaki durum ev mutfaklarından farklıdır. Çünkü burada daha fazla kişiye ve para karşılığında hizmet verilmektedir. Tabii çalışan insanlar da değişik mutfak konularında uzmanlaşmış aşçılardır (Yurdagülen, 1994).

Bir mutfak ne kadar çağdaş ve iyi organize edilirse edilsin en önemli faktör insandır. Mutfakta çalışan kişilerin niteliği o mutfakın kalitesini meydana getirir (Dereli, 1989). Büyük otellerin geleneksel mutfaklarında birçok çalışan bulunur. Lüks bir Fransız Otel Mutfakı organizasyonu **Şekil 3**'de verilmiştir (Lundberg, 1979).

Büyük mutfaklarda organizasyon son derece önemlidir. Büyük mutfak denince kalitenin yüksek olduğunu sanmak yanlıştır. Büyük mutfak denilmesindeki sebep, o mutfakın yüksek sayıda müşteriye hizmet vermesinden kaynaklanır. Hizmetin hızlı ve aksamaması için mutfaktaki hazırlık ve pişirme üniteleri birbirleriyle bağlantılı fakat gerek çalışan kişiler, gerekse kullanılan alet, araç ve gereç olarak ayrılmalıdırlar (Dereli, 1989 ; Şahin, 1989).

Bir yemeğin istenilen düzeyde olabilmesi için gerekli sihirli değnek sadece aşçıda vardır. Ancak aşçının da bilgi ve becerilerini iyi kullanabilmesi için bir ekibe

gereksinimi vardır. Çünkü mutfak bir ekip çalışması gerektirir. Herkes görevinin ve sorumluluklarının bilincinde olmalıdır (Gürmen, 2000a).

Büyük bir otel mutfağında çalışan aşçıların görev dağılımı şeması **Şekil 4'** de verilmiştir (Dereli, 1989).

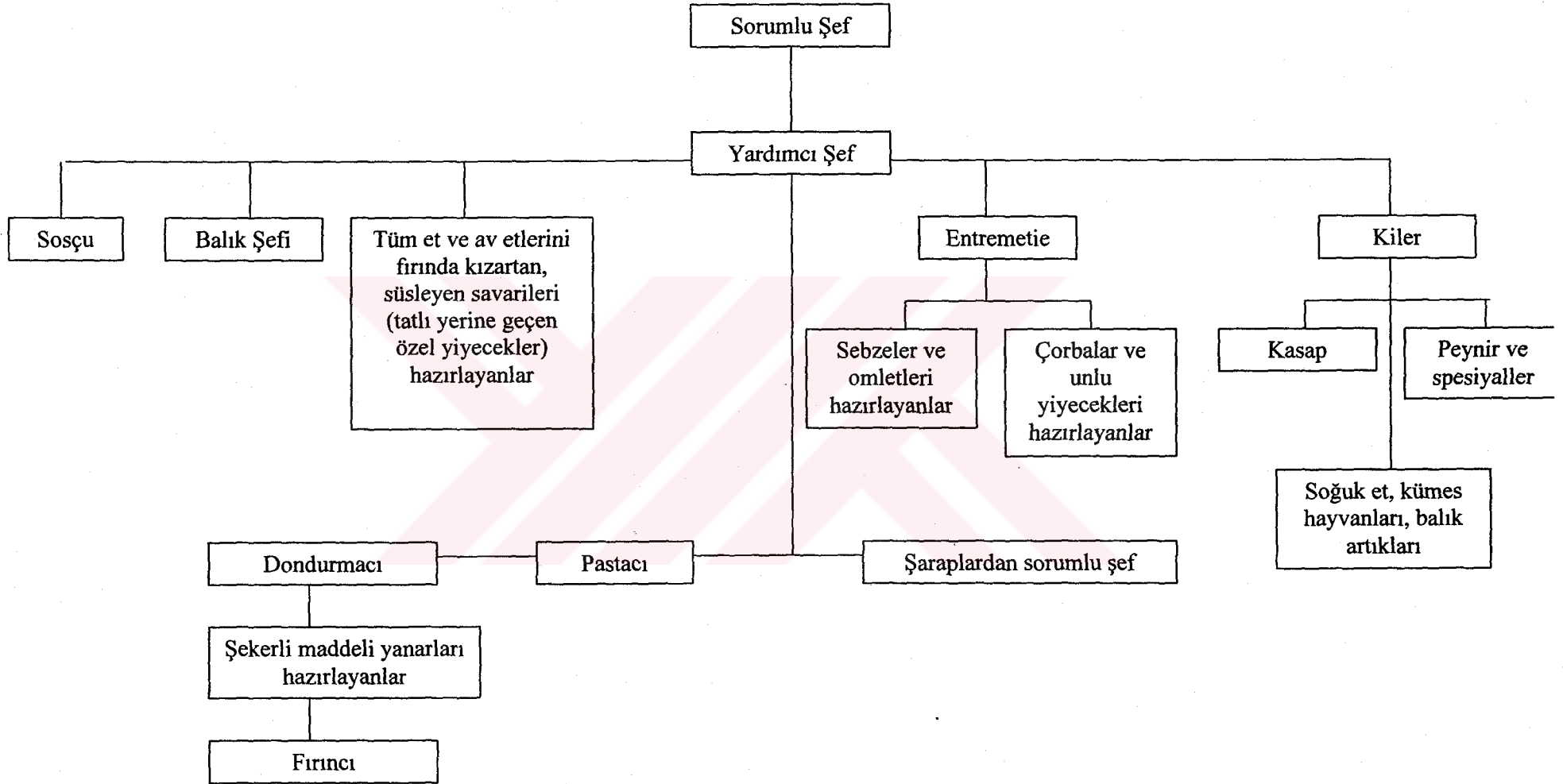
Dünyanın her yerinde mutfak personeline verilen isimler aynıdır. Her otelde bu personelin hepsi bulunmasa da büyük otellerde hemen hemen hepsi vardır. İş bölümü aşçı sayısına göre ayarlanır. Başka aşçıların görevi bazen bir aşçıda toplanabilir. Aşçı sayısı mutfağın hizmet götürdüğü sayı ve otelin özelliğine göre değişir (Gürmen, 2000a).

Mutfak personelinin isim ve görevleri kısaca şöyledir :

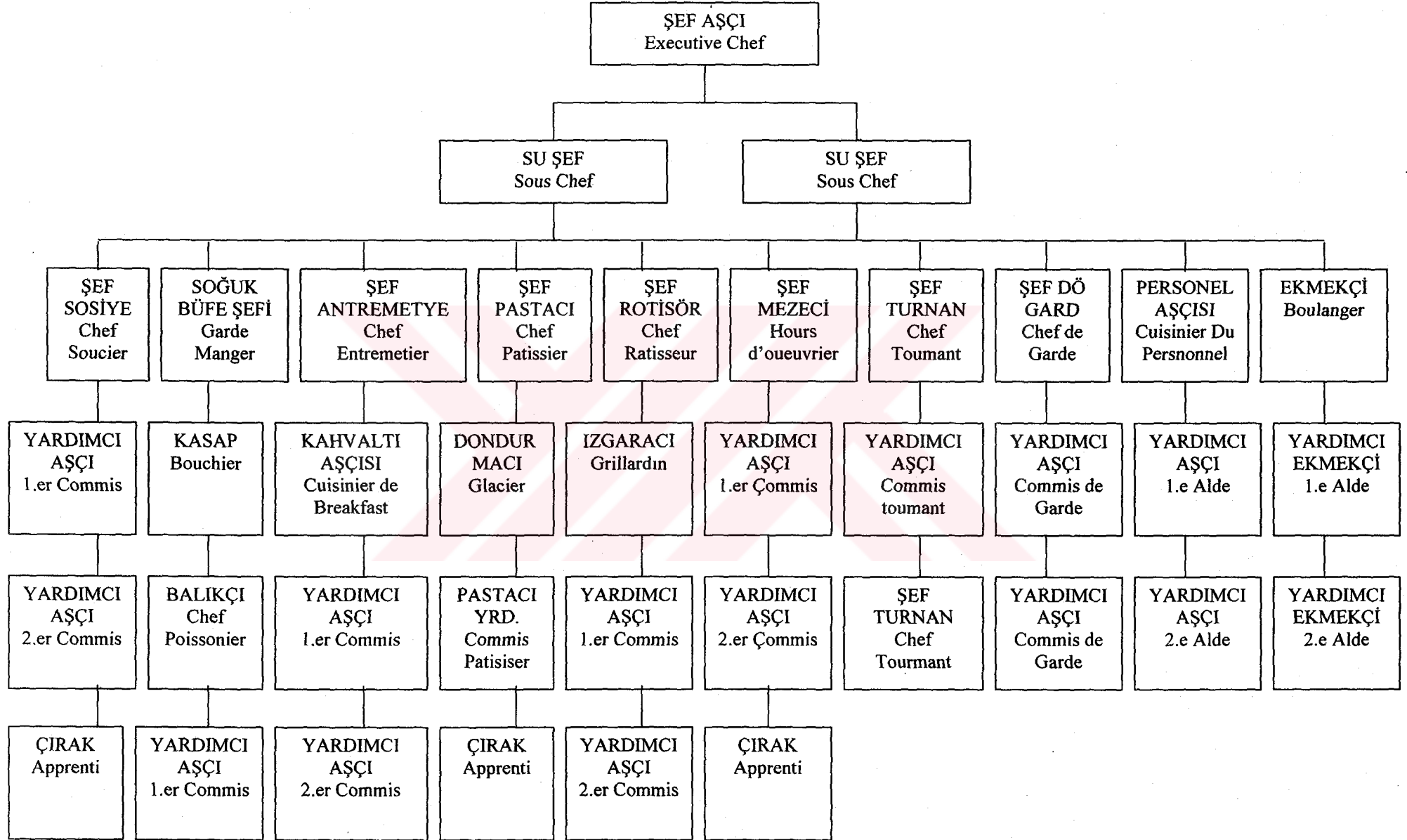
- Chef de Cuisine – Aşçıbaşı
- Sous-chef – Aşçıbaşı Yardımcısı
- Chef Soucier – Sosta pişen yemeklerin aşçısı
- Chef Poissonier – Balık aşçısı
- Chef Entremetier – Sebze ve yumurta aşçısı
- Chef Potager – Çorba aşçısı
- Chef Ratisseur – Izgara vb. aşçısı
- Chef Garde Manger – Soğuk Mutfak aşçısı
- Chef Hors d'oeuvrier – Ordövr aşçısı
- Chef Potissier – Pasta, tatlı vb. aşçısı
- Chef Toumant – Yadek aşçı

Bunlardan başka mutfağın konumuna göre diyet aşçısı (Regimiere), kahvaltı aşçısı (Cuisinier de breakfast), dondurmacı (Glasiye), kasap (Bouchier) vb. değişik görevlerde çalışan mutfak personeli de bulunmaktadır (Gürmen, 2000a).

Şekil 3: Fransız Otel Mutfağının Organizasyon Şeması (Lundberg, 1979)



Şekil 4: Büyük Bir Otel Mutfağında Çalışan Aşçıların Görev Dağılımı Şeması (Dereli, 1989)



1.2.4- Yiyecek - İçecek Departmanlarında Çalışan Personelin Nitelikleri, İş ve Görev Tanımları

Yiyecek-içecek işletmelerinde özellikle otellerin yiyecek-içecek servisleri incelendiğinde istihdam edilen personel sayısı otelin büyüklüğüne, yemek ve içki satış yerlerinin sayısına göre farklılık göstermesine rağmen genelde çalışan otel personelinin %55 veya %60'ı yiyecek-içecek servislerinde çalışmaktadır (Şahin, 1989).

Mutfak işi öncelikle karmaşık ve talepkardır. Coğrafi, mevsimlik ve ülkesel çeşitlilikler yemeklere ve yemek reçetelerine dayalı görevlerin tesbitini son derece karmaşık bir hale getirmiştir. Mutfak görevlerinin bazıları kolaylıkla ve çabuk öğrenildiği halde, bazılarını öğrenmek daha uzun bir uygulama ve pratik gerektirir. Herhangi bir görevin öğrenilebilmesi için teorik olarak önceden belirlenmiş bir süre yoktur (Anon, 1979).

Genel olarak mutfakta yapılan işlemler şu şekilde belirlenmiştir :

- İş vardiyasına başlama
- Taşınabilir kalemleri temizleme
- Sabit kalemleri temizleme
- Bulaşık yıkama makinasını çalıştırma
- Mutfak ve erzak deposunu temizleme
- İş vardiyasını bitirme
- Kabuklu deniz hayvanlarını hazırlama ve pişirme
- Eti oynak yerlerinden ayırma
- Etlerin sakatatlarını hazırlama
- Süthane ürünleri hazırlama ve pişirme
- Hububat ve sulu yemekleri hazırlama ve pişirme
- İçecekleri hazırlama
- Stokları hazırlama ve pişirme
- Sosları hazırlama ve pişirme
- Çorba, et ve balık sularını hazırlama

- Sebzeleri hazırlama ve pişirme
- Yumurtaları hazırlama ve pişirme
- Balıkları hazırlama ve pişirme
- Kümes ve av hayvanlarını hazırlama ve pişirme
- Meyveleri ve tohumlu yumuşak meyveleri (çilek, kiraz) hazırlama ve temizleme
- Salataları ve soslarını, sandviç ve kanepeleri hazırlama
- Desertleri hazırlama ve pişirme
- Hamur işlerini ve pastaları hazırlama ve pişirme
- Soğuk büfe yemeklerini hazırlama ve sunma
- Eti, kümes ürünlerini ve balığı restoranda kesme ve şekil verme
- Yemekleri alevlendirme (flambee)
- Mutfağa gelen şikayetlerle ilgilenme
- Menüleri planlama ve yazma
- Telefon kullanma
- Görev çizelgelerini hazırlama
- Mutfaktaki işi planlama ve tespit etme
- Gerekli malları satın alma
- Malları temin etme
- Envanter tutma, nezaret etme
- Porsiyon kontrolünü planlama ve uygulama
- İş başında eğitim verme
- Yazar kasa kullanma
- Acil durumlarda müdahale etme
- İlk yardım yapma
- Yangını önleme ve güvenlik önlemi alma
- Mutfağa gelen yemek siparişleriyle ilgilenme

Mutfakta çalışan personel şu bilgi ve becerilere sahip olmalıdır :

- Anlama, okuma, yazma, hesaplama, iletişim kurma
- Çalışma alanlarını düzenleme
- Makine ve teçhizatı faaliyete hazırlama, ayarlama ve çalıştırma
- İkmal malzemelerini sipariş ve temin etme
- Verimli iş rutinleri
- Cereyan, ışık, ısı ve su kaynaklarını
- Güvenlik ve hijyen standartlarını
- Depolama tekniklerini
- Mutfak planını bilme
- Çeşitli türde sebzelerin bileşimini, özelliklerini bilme görünüşlerini elden geçirme, temizleme
- Pişirme yöntemlerini bilme ve uygulama
- Çeşitli deniz mahsullerini hazırlama ve pişirme
- Çeşitli türde av ve kümes hayvanını tanıma, hazırlama, pişirme ve servise hazırlama
- Etleri tanıma, saklama, hazırlama ve pişirme
- Süt ve süt ürünlerini tanıma, hazırlama, pişirme ve saklama
- Çeşitli türde sosların bileşimini, özelliklerini bilme, hazırlama ve kullanma
- Hamur işlerini ve ürünlerini hazırlama ve sunma
- Menü hazırlama, planlama ve gastronomi kurallarını bilme(Anon,1979 ; Anon, 1990).

Ayrıca çalışan personel ; etkinlik- verimlilik, işleklik, motivasyon, iş birliği, sorumluluk duygusu, emniyet, eli çabukluk, inisiyatif, sanatçı ruhu, anında yaratıcılık (empvizasyon), dikkat, iyi bir bellek, sakinlik, sezgi ve yaratıcılık, güvenilirlik, dürüstlük, kesinlik-kararlılık özelliklerine sahip olmalıdır(Anon,1979 ; Anon, 1990).

Otellerin yiyecek-içecek servislerinin kalbi bilindiği gibi mutfaktır. Mutfağın beyni mutfak Őefi (aşçıbaşı) dır. Mutfak Őefi mutfağın bütün bölümleri hakkında çok köklü bilgi ve beceriye ayrıca idarecilik vasıflarına sahip olmalıdır (Gürmen, 2000a)

Yiyecek- içecek müdürünün menü hazırlanmasında, yiyeceklerin satın alınmasında, hazırlanmasında ve servisinde çok bilgisi olmaz, bu konuda baş aşçı müdürü bilgilendirir (Lundberg, 1979).

Mutfak Őefinin (aşçıbaşının) görevleri Şu Şekilde belirtilmiştir (Erdem, 1987).

- Bölümün diğer kısımlarından sorumlu olmak
- İŞletmedeki tüm yiyecek hazırlama işlemlerinden, mutfak personelinden ve onların çalıŐmalarından sorumlu olmak
- Görev izelgeleri hazırlayarak, disiplinli çalıŐmayı yönetmek
- Mdriyetin talimatını, Yiyecek-İçecek Müdürünün ngrdğı fiyatlar ve müşteri tercihlerini de dikkate alarak menü ve diğer listeleri hazırlamak.
- Gala ve ziyafet planlamasında sunulan önerilere yardımcı olmak
- Günlük menüleri hazırlayarak gerekli hazırlıklar için “Chef de Parti” ye sunmak
- Servis iŐletmelerine çıkıŐa yakın durarak denetlemek (sıcak yemekler için)
- İhtiyaç maddelerini önceden tespit ederek satın almayı haberdar etmek
- Mutfağa giriŐi yapılan malzemelerin ağırlığını ve kalitesini kontrol etmek
- Stokları düzenli olarak kontrol ederek gerekli malzemelere talep çıkarmak
- Kullanılan malzemelerin alındı ya da çıkış makbuzları ile görev sonunda hesaplamak
- Personele çıkacak yemek menüsünün hazırlanması ile ilgili ihtiyaçların temini
- Hijyen ve güvenlik standartlarının yerine getirilmesinin denetimi
- Personelinden sorumlu olmak ve işe alma, yerleŐtirme, görev değiştirme, eğitim, terfi gibi hususlarda fikir beyan etmek

- Bölümüne gelen malzemelerin miktar ve kalite kontrolünü yapmak
- Tüm mutfak bölümleri ile ilgili kısımlardaki yiyecek maliyetlerinin incelenmesi ve stok kontrolüne göre değerlendirilmesini yapmak
- Bölümlerin kontrolünü düzenli olarak yaparak oralarda muhafaza edilen dayanıksız malzemelerin miktar ve kalitesinin tespiti
- Personeli için işbaşı eğitimi planlayarak yönetmek ve düzenli olarak gelişmeleri izlemekle görevlidir (Erdem, 1987).



1.3- YİYECEKLERİ SATIN ALMA, SAKLAMA, HAZIRLAMA, PİŞİRME VE SONRA BEKLETİLMESİ SIRASINDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR

Yiyecekler sağlığımızı etkiledikleri kadar psikolojik ve sosyal hayatımızı da etkilerler. İlk insan için hatta bugün hala birçok toplumlarda yiyecekler yalnız açlığı gidermek (karın doyurmak) yönünden bilindikleri halde, gelişmiş toplumlarda yiyecekler fizyolojik ihtiyacın giderilmesinin yanı sıra çeşit ve hazırlama yöntemleri ile insanların psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını da giderirler (Ünver, 1981).

Yenilen yiyecekler ve bunlarla hazırlanmış yemekler görünüm, koku, kıvam ve lezzetleri ile insanları hoşnut eder (Beyhan, 1991). Kişiler yemeği tatmadan önce görünüşü ile ilgilenirler. Ancak yemeğin görünüşü kadar hazırlama, pişirme şekli ve servisi önemlidir (Kutluay, Birer, 1997).

Yiyecek hazırlama ve pişirme yöntemleri yiyeceklerdeki sağlık için yararlı besin öğelerini olumlu ve olumsuz olarak etkilerler. Çiğ ve pişmiş yiyeceklerin bozulması veya bazı yiyeceklerin ayıklanması gözle görünür ekonomik bir kayıptır. Ayrıca hazırlama ve pişirme sırasında gözle görünmeyen kayıplarda olur. Bilgili ve dikkatlice uygulanan hazırlama ve pişirme yöntemleri bu kayıpları azaltır (Ünver, 1981). Yiyecek hazırlama ve pişirmede amaç;

- Yiyeceklerin besin değerini, tabii renk, şekil ve kıvamlarını mümkün olduğu kadar korumak
- Sindirimini kolaylaştırmak ve lezzetini artırmak
- Bozulmasına neden olan mikroorganizma ve enzimleri yok ederek sağlık için yararlı hale getirmektir (Ünver, 1981).

Besinlerin hazırlanması ve pişirilmesinde dikkat edilecek bazı noktalar vardır. Bunlardan en önemlisi yemeklerin yüksek kaliteli olmalarının sağlanmasıdır. Bir yemeğin yüksek kaliteli olmasında değişik etkenler rol oynar. Bu etkenler; besin değerinin korunması, dış görünüş ve lezzetin istenilir nitelikte bulunması, sindiriminin kolay olması, sağlık ve temizlik kurallarına uygun hazırlanmasıdır (Sacır, 1981a).

Besinlerin otellerde tüketiciye yüksek kaliteli olarak sunulabilmesi için, ta ki satın alma ile başlayan depolama, hazırlama, pişirme ve sonrasında bekletme ve servisine kadar geçen süreçlerde dikkat edilmesi gereken bazı kurallar vardır. Bu bölümde teker teker bu kurallar üzerinde durulacaktır.

1.3.1- Besinleri Satın Almada Dikkat Edilecek Kurallar

Yeterli ve dengeli bir beslenme için alınacak gıdaların seçimi çok önemli bir konudur. İnsan beslenmesi ve sağlığı yönünden besin maddelerinin seçiminde üzerinde durulması gereken en önemli hususlardan birisi, besin maddelerinin tüketici için besleyici nitelikte ve kaliteli olması, ikincisi ise insan sağlığı için gerek doğrudan doğruya yada dolaylı olarak kısa veya uzun sürede zarar verici bir etkide bulunmamasıdır (Anon, 1982).

Sipariş verilen yiyecekler otele getirildiği zaman mutfak personelinin bu işle görevli bir yada birkaç kişinin bunları teslim alması gerekir. Teslim alma işlemi son derece önemlidir. Çünkü besinlerin dayanıklılığı, kalitesi, hijyenik olma şartlarının kontrol edilmesi bu sırada gerçekleşmektedir (Yurdagülen, 1984).

Her besin çeşidi için kaliteyi etkileyen belirli bazı özellikler tespit edilmiştir. Bu özellikler her besin grubu için ayrıdır. Besinleri satın alırken bu özelliklere uygun olanlar tercih edilmelidir (Sacır, 1981b)

Örneğin, sebzelerde taze, solmamış, çürümemiş olmasına dikkat edilmelidir. Sebze ve meyvenin mevsimlik olanları seçilmelidir. Mevsimlik sebze ve meyve hem ucuz hem de besin değeri yüksektir. En çok bulunan sebze ve meyveler satın alınmalı, gereksiz harcama önlenmelidir. Aynı ya da yakın fiyatla satılan besinlerin kaliteleri ve irisi alınmalıdır. Uzun süre saklanabilen soğan, patates, kuru baklagil, pirinç gibi besinler ucuz olduğu mevsimde toptan alınabilir. Besinler ucuz ve bol bulunan pazarlarda, toptancılardan satın alınmalıdır (Işıksoluğu, 1988).

Patates çürük, buruşmuş, filizlenmiş olmamalıdır. Çapa yarısı bulunmamalıdır. Havuç taze, körpe, düzgün olmalı, çürük, yumuşak, kart ve boyları 25-30 cm. den büyük olanlar satın alınmamalıdır. Pırasa kart, sararmış, donmuş olmamalıdır. Ispanak çürük, sararmış, çamurlu, buruşmuş olmamalı ve tohumuz

olmalı, lahana damarsız ve yaprakları parçalanmamış olmalıdır (Kutluay, Birer, 1981).

Yenilebilen etlerde hayvanların yaşı önemlidir. Sığırlar 3-10 yaş, koyun 1,5-6 yaş, dana en az 6 haftalık, kuzu 4 haftalık olmalıdır. Kesilen hayvan hastalıksız, sağlam olmalı, kesim yapılan ve bekletilen yerin sağlık kurallarına uygunluğu dikkat edilmesi gereken önemli hususlardır (Kutluay, Birer, 1981). Etin rengi esasına uygun olmalı (sığır eti koyu pembe, kuzu eti beyaza yakın), kokusu normal, fazla yağlı olmamalı, yağ tabaka halinde ayrılmalı, kas lifleri çok belirgin olmalıdır. Kemikle et arasında boşluk olmamalı, mutlaka veteriner tarafından kontrol edilmelidir (Gürman, 1993).

Taze balığın gözleri parlak ve yuvarlaktır, bayatladıkça yuvarlaklığını kaybeder ve matlaşır. Solungaçlar taze balıkta parlak kırmızıdır. Bayatladıkça kırmızılık kaybolur ve siyahlaşır. Pullar yapışıktır, taze balık diri görünümlüdür. Parmakla basıldığında izi kalmaz, bayatladıkça parmak izi kalır. Taze balığın karnı şiş ve patlak değildir. Taze balık çok güzel yosun kokar, bayatladıkça ağır balık kokusu meydana gelir (Gürman, 1993). Balıklar yağlı ve yağsız olmak üzere 2'ye ayrılır. Yağsız balıklar daha beyaz etli ve etleri diri, yağlı balıklar ise daha koyu ve yumuşaktır (Demirel, 1997).

Kümes hayvanlarının genç veya yaşlı olduğu göğüs kemiğinin kırılmasıyla anlaşılır. Kokan tavuklar alınmamalı, temizlenmiş, barsakları, safra kesesi ve taşlığı çıkarılmış olmalıdır (Kutluay, Birer, 1981).

Taze yumurta tabağa kırıldığı zaman sarısı kubbeli, rengi parlaktır. Parmakla basıldığı zaman hemen dağılmaz, zarı gergindir. Daima büyük ve ağır olanları tercih edilmelidir. Yumurta kabuğunda pislik, kan lekeleri olmamalı, üzerindeki parlak cilalı kısım kaybolmamış olmalı, şekli muntazam, kabuğunda çatlak olmamalıdır (Kutluay ve Birer, 1981 ; Demirel, 1997).

Süt mikroorganizmalar için çok iyi bir ortamdır. Bu nedenle çok çabuk bozulur ve sağlığa zararlı hale gelir. Süt satın alırken gözle görülecek derecede pis tortu olmamasına, kokusunun fena, rengi bozuk ve içinde kan, cerahat vb. bulunmamasına dikkat edilmelidir. Mümkün olduğu kadar pastörize, sterilize sütler

tüketilmelidir. Tazeliğinden, temizliğinden emin olunmayan sütler alınmamalıdır. Bozuk süt ısıtıldığında çöker (Baysal ve başk., 1993 ; Baysal, 1990a).

Kuru baklagiller kuru, nemsiz, böceksiz ve standartlara uygun büyüklükte olmalı, pirinçler küflü, kokulu, bit yenikli, fena lezzetli olmamalı, bulgur taneleri normal büyüklükte ve yeteri kadar kurutulmuş olmalı, küflenmiş, ekşimiş, anormal kokulu olmamalı ve hepsinin içinde taş, kum, çöp bulunmamalıdır. Un beyaz sarımtırak olmalı, lezzeti acı ve kokusu fena olmamalı, elle sıkıldığında dağılmalıdır. Nemsiz, kokusuz, böceksiz olmalı ve içinde yabancı madde olmamalıdır. Şeker küflenmiş, ıslanmış, topaklanmış olmamalıdır. Konservelerin üzerinde etiketi bulunmalı, içindeki maddeler ve net miktarı yazılı olmalı, kutularda şişkinlik bulunmamalıdır (Kutluay ve Birir, 1981).

Yağ acılamamış olmalı, tereyağı katkılı ve rengi bozuk olmamalı, tuzu normal olmalı, fazla tuz ilave edilen tereyağlar satın alınmamalıdır (Baysal, 1983).

1.3.2-Besinleri Saklamada Dikkat Edilecek Kurallar

Yiyeceklerin satın aldıktan sonra depolanmaları, bozulmalarını ve zararlı hale gelmelerini önleme ve kontrolleri açısından önemlidir (Kutluay, Birir, 1981)

Depo; bir şeyin korunmak, saklanmak ve gerektiğinde kullanılmak için konduğu yerdir. Mutfak depolarının sağlıklı ve verimli şekilde çalıştırılmaları belirlenmiş esaslarla olur. Önemli olan, depolanacak malın iyi tanınması, seçilmesi ve isteğe bağlı olarak uygun şekilde satın alınabilmesidir. Bu konuda başarılı olamamak; deponun iyi kullanılmaması, depolamanın bilgisizce yapılması, malzemenin henüz kullanılmaya fırsat kalmadan bozulması, yani zarara neden olması demektir (Gürmen, 2000c).

Mutfak depoları kuruluş kapasitesine göre çeşitlilik kazanır. Birkaç tane restorana hizmet veren mutfağın deposuyla, belirli sayıdaki ve belirli menülerle hizmet veren mutfağın deposu farklıdır. Genel olarak;

- Derin dondurucu depolar (uzun süre saklanan besinler için)
- Soğuk depolar (buzdolabı anlamındaki depolar)
- Sebze ve meyveler için depolar

- Kuru baklagiller, pirinç, un vb. maddeler için depolar
- Et ve balık için ayrı depolar
- Konserveler, içecekler vb. için depolar
- Temizlik ve mikrop öldürücü (dezenfekte edici) maddeler için depolar bulunmalıdır (Gürmen, 2000c ;Yurdagülen, 1994).

İşletmeye alınan hammadde Depo Kullanma Talimatları ve Hammadde Depolama Prosedürleri oluşturulup gerekli depolama kriterleri belirlendikten sonra uygun depoya ilk giren ilk çıkar prensibine göre uygun etiketleme sistemi yapılarak alınmalıdır. Hammaddelerin depolara alınması sırasında ilgili kontrol elemanı işlemin doğru olarak gerçekleştirilmesinden sorumludur. Çapraz buluşmaların önlenmesi için her ürün belirli bir depoda depolanmalı, ısı ve nem kontrol edilmeli, ürünlere depodan kontaminasyonun olmaması için deponun sanitasyon kurallarına uygun olarak temizliği yaptırılıp, etkinliği kontrol edilmelidir (Korel ve Ergönül, 2002).

1.3.2.1- Besinleri Kuru Depolarda Saklama Kuralları

Kuru depolarda hava akımı iyi, serin ve kuru olmalıdır. Duvarlar haşere barındırmayacak şekilde düzgün, rutubetsiz olmalı, rafları bulunmalı ve kapısı sıcak mutfığa açılmamalıdır (Ninemeier, 1990).

Kuru deponun nisbi nem oranı % 60-70 olmalıdır. Nem oranı fazla olursa kuru depoda bulunan yiyecekler küflenir ve böceklenir. Deponun ısısı 8-10 C° arasında tutulmalıdır. Sık sık kontrol edilmelidir. Su boruları, lağım boruları, su vanası olmamalıdır. Temizlik malzemeleri kesinlikle bu depoda olmamalıdır (Kutluay ve Birer, 1981 ; Yurdagülen, 1994).

Yiyecek malzemeleri plastik veya metal raflara ya da çekmesi ve temizliği kolay olan tekerlekli kapalı tenekelere konulmalıdır. Yiyecekler duvardan uzak tutulmalı, yerden de en az 15 cm yükseğe yerleştirilmelidir. Bu yöntemle yiyecek maddeleri hem haşerelerden ve nemden korunur hem de temizliği kolay olur. Yiyecekler asla yere konmamalıdır. Yeni gelen gıda maddeleri ile eskisi karıştırılmamalı eskilerin altına veya arkasına konulmalıdır. Böylece eskilerin önce

kullanılması sağlanmalıdır. Uzun süre saklanacaklara depoya konuş tarihi damgalanmalıdır. Yiyecekler özelliklerine göre depolanmalıdır (Yurdagülen, 1994).

1.3.2.2- Besinleri Soğuk Depolarda Saklama Kuralları

Kısa süre dayanabilen yiyeceklerin soğuk depolarda saklanması gerekmektedir. Böylece yiyeceklerin renklerinin değişmesi, canlılıklarının kaybolması, besin kayıplarının oluşması ve bakterilerin üremesi önlenir. Hazırlandıktan sonra soğuk servis yapılacak olan besin maddeleri tekrar soğuk depoya veya buzdolabına konmalıdır. Ancak bu depolamanın başarılı olabilmesi için soğukluk derecelerinin saklanan besinlere göre ayarlanması gerekir. Buna göre kırmızı et ve kümes hayvanı etlerinin, balıkların bulunduğu soğuk et deposu, meyve-sebze soğuk deposu, süt ve süt ürünlerinin bulunduğu depo, yemek soğuk deposu gibi depolara rastlamak mümkündür (Kutluay, Birer, 1981).

Meyve ve sebzeler içinde ayrı bir soğuk oda bulunmalıdır. Meyve ve sebzeler hem pahalı hem de çabuk bozuldukları için kullanma süreleri göz önüne alınarak kullanmadan bir gün önce depoya alınmalı, depo sıcaklığı 0-4 C° olmalıdır (Yurdagülen, 1994; Korel ve Ergönül, 2002).

Dayanıklılık yönünden taze sebze ve meyveleri iki grupta toplayabiliriz. Çok dayanıksız olanlar; yeşil ve sarı yapraklı sebzeler, patlıcan, karnabahar, domates gibi sebzelerdir. Daha dayanıklı olanlar; patates, soğan vb.dir. Dayanıksız sebzeler buzdolabında 3-5 gün tazeliğini kaybetmeden saklanır (Demirel, 1997).

Sebze ve meyveler yıpratılmadan, kuru olarak delikli naylon torbalara konarak yeneceği zamana kadar buzdolabında tutulmalıdır. Ispanak, kıvırcık marul gibi sebzeler çok çamurlu ise yıkanır, suyu süzildikten sonra delikli naylon torbaya konarak buzdolabında bekletilir. Portakal, elma, ayva gibi meyveler buzdolabının sebzeliğinde tutulur. Patates ve kuru soğan karanlık, serin ve orta nemli ortamda saklanır. Patates ve kuru soğanda çimlenme C vitamini değerini arttırmakla birlikte, patatesten vücut için zararlı solenin maddesinin artışına neden olduğu için sakıncalıdır. Sıcak ortamda patates çabuk çimlenir. Patates, soğan fazla alınan elma hava akımının olduğu bir yerde kasalar içinde tutulabilir. Ancak sıcaklık -1 C° altına

düştüğünde soğan zarar görmemekle birlikte, diğerleri donmadan zarar görebilir. Kasa içindeki elma, üzeri kapatılırsa $-6\text{ }^{\circ}\text{C}$ kadar zarar görmeden saklanabilir (Yücecan, 1996).

Depoya konmak için gelen margarinler ve tereyağları özel ambalajında ise ambalaj açılmadan buzdolabında muhafaza edilmeli, teneke kutulardaki yağlar ise ağzı sıkıca kapalı olarak saklanmalıdır. Süt ve süt ürünlerinin bulunduğu deponun sıcaklığı $0-4\text{ }^{\circ}\text{C}$ olmalı, süt, yoğurt cam şişe, kutu ve kavanozlarda yine buzdolabında tutulmalıdır. Kutu (UHT) sütleri, oda sıcaklığında tutulabilir (Yurdagülen, 1994 ; Yücecan, 1996; Korel ve Ergönül, 2002).

Yumurtalar günlük kullanıma göre gerektiği kadar alınmalı fazla alınarak depoda kırılması önlenmelidir. Eğer karton koliler ile satın alınıyorsa $0-4\text{ }^{\circ}\text{C}$ 'de deponun bir bölümünde saklanabilir (Yurdagülen, 1994; Korel ve Ergönül, 2002).

Balıklar temizlendikten sonra bir kat buz, bir kat balık olarak saklanır. Kesinlikle tuzlanmaz, $-32\text{ }^{\circ}\text{C}$ dondurulur $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$ 3-6 ay saklanabilir. Balık oda ısısında çabuk bozulur, buzdolabında 1-2 hafta saklanabilir (Demirel, 1997).

Taze etler ve et ürünleri genellikle $-1/+2\text{ }^{\circ}\text{C}$ arasında muhafaza edilir. Soğutma işleminin olabildiğinde hızlı yapılması bakterilerin gelişmesini engeller (Durmaz, 2002). Etler soğuk depoya gövde halinde konulabileceği gibi kısımlarına göre parçalanarak da konabilmektedir. Ancak parça etler raflarda değil asılarak depolanmalıdır. Böylece etlerin etrafında hava sirkülasyonu sağlanmış olur. Bu etlerin 48 saat içinde tüketilmesi gerektiği unutulmamalıdır. Eğer et kıyma halinde depoya konuyorsa üstü açık geniş kaplarda ve hava akımı olacak şekilde konmalıdır. Soğuk et deposunda sadece kırmızı etler bulunmaz, bunun yanında kümes hayvanı etleri ve balıklar da saklanabilmektedir. Her et cinsinin kendi bölümüne konması büyük önem taşımaktadır (Gürman, 1993; Yurdagülen, 1994).

Çiğ ve pişmiş yiyecekler ayrı depolarda saklanmalıdır. Aynı dolapta olursa ciddi bir bakteri yayılımı riskini göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Pişmiş her yemeğin veya kabından çıkarılmış her yiyeceğin üstü kapatılmalıdır. Bunun için kapalı kutular veya kapamak için plastik kapak, yağlı kağıt veya alüminyum folyo kullanılmalıdır. Yine yemekler piştikten sonra bir süre soğuması beklenmeli ve 90

dakika içinde dolaba kaldırılmalıdır. Ayrıca dolabın temiz olmasına ve soğuk havanın yiyeceklerin etrafında dolaşabilmesi için dolabı sıkıca doldurmamaya dikkat edilmelidir (Yurdagülen, 1994).

1.3.2.3- Besinleri Dondurucuda Saklama Kuralları

Dondurma işleminin istenilen sonuçları vermesi için tekniğine uygun yapılması zorunludur. Son ürün kalitesi hammaddenin kalitesiyle ilgili olduğundan besinlerin yüksek kaliteli olanları seçilmeli, işlemin her aşamasında sanitasyon ve hijyen kurallarına uyulmalıdır (Işık, 2002).

Et ve diğer besin maddelerini uzun süre saklamak için en güzel yöntem derin dondurucuda dondurmaktır. Dondurma işlemi -18°C 'de gerçekleştirilir. Etler havası alınıp paketlenerek de dondurulabilir. Sıkı paketlenmezse donma yanığı meydana gelebilir (Gürman, 1993 ; Gürmen, 2000a; Durmaz, 2002).

Mutfak için günlük taze yiyeceklerin yanında donmuş yiyecekler de alınır. Donmuş yiyecekler teslim alındıktan sonra $-18-22^{\circ}\text{C}$ derin dondurucuda depolanmalıdır. Derin dondurucuya koyarken depoya giriş tarihleri yiyeceğin bir kenarına damgalanmalı, dondurucular kesinlikle sıcak yemekleri soğutmak için kullanılmamalı, sık sık temizlenmeli ve içindeki besinler kontrol edilmelidir. Dondurulmuş bu besinler gerektiği miktarlarda ve gerektiği zaman çözündürülmeli ve hemen kullanılmalıdır. Buzu çözündürüldükten sonra tekrar dondurmaktan kaçınılmalıdır (Yurdagülen, 1994; Aydın, 2002).

1.3.3- Besinleri Hazırlamada Dikkat Edilecek Kurallar

Besinlerin sağlıklı koşullarda hazırlanmaması, hastalık yapan etmenlerin besinlere bulaşmasında oldukça önemlidir. Besinlerin çoğunluğu toplama, taşıma ve nakliye sırasında çeşitli etmenlerle kirlenebilmekte ayrıca patates, havuç, ıspanak vb. sebzelerle çamur, toprak vb. mutfağa taşınabilmektedir. Ayrıca daha sonra besin maddeleri ellerle, çalışma yüzeyleriyle, çeşitli araç ve gereçlerle temas halinde olmasından dolayı herhangi bir zararlının besine geçmesine neden olabilir (Arlı ve başk., 2002).

Yiyecekler oda ısısında hazırlanıyorsa bile tehlikeli sıcaklık ortamında (6-63 C°) uzun süre kaldıklarında bozulma riski yüksektir. Ayrıca mutfaktaki ham ve çiğ besin maddeleri, pişmiş yiyeceklerin bozulmasına sebep olabilirler (Yurdagülen, 1994).

Özellikle çiğ olarak tüketilen salata gibi yiyeceklerin bulunması nedeniyle sebze ve meyvelerde etkin bir yıkama ve durulama işleminin gerçekleştirilmesi şarttır (Korel ve Ergönül, 2002).

Et, sebze ve hamurlu yiyeceklerin aynı tezgahta hazırlanması bakteri bulaşmasına yol açacağından, bu yiyeceklerin ayrı tezgahlarda ve ayrı araçlar kullanılarak hazırlanması gerekmektedir. Kullanılan ekipmanlar mikrobiyal, fiziksel ve kimyasal bulaşmalara neden olmaması için etkin bir yıkama ve durulama işleminden geçirilmeli, periyodik olarak kostik çözeltisi ile genel temizliğe tabi tutulmalıdır (Ciğerim ve Beyhan, 1994; Korel ve Ergönül, 2002).

Memleketimiz yiyecek çeşidi bakımından çok zengin olduğundan hazırlama sırasında uygulanan teknikler besin çeşidine göre değişir. Taze sebze ve meyve yeneceğine yakın buzdolabından çıkartılır. Uygulanan ilk işlem yıkamadır. Sebzeler bol akarsu altında lahana, marul gibi göbeğe bağlı olanlar köklerinden ayrılarak, yaprak yaprak dikkatlice yıkanır. Diğerleri ayıklanmadan önce akan su altında tek tek yıkanmalıdır. Örneğin, ıspanak, semiz otu vb. hem ayıklanmadan önce hem de ayıklandıktan sonra doğranmadan önce yıkanmalıdır (Gürman, 1993 ; Halıcı, 1993 ; Yücecan, 1996).

Besinlerin hazırlanması sırasında uygulanan yanlış işlemlerin başında sebze ayıklama yöntemleri gelir. Örneğin, patates soyulurken dikkat edilmezse sebzenin oldukça fazla miktarı kabukla beraber atılır. Bir diğer yanlış uygulama ise sebzelerin doğrandıktan sonra yıkanmasıdır ki bu, besin değeri kayıplarına neden olur (Sacır, 1981). Bu nedenle sebzeler iyice yıkandıktan sonra sap, kılçık vb. yerleri ayıklanır. Kabuklu sebzelerde vitaminler genellikle kabuğa en yakın yerde olduğundan incecik soyulur. Marul, lahana gibi sebzelerin dış yaprakları fazla soyulup atılmamalıdır. Çünkü dış koyu yapraklar vitamin bakımından daha zengindir (Gürman, 1993 ; Halıcı, 1993; Gürmen, 2000b).

Doğrama kullanılış yerine göre farklı olmakla beraber büyük parçalara doğramak en uygundur. Kesme darbeleri ve metal ile temas sayısı arttıkça vitamin kaybı artmaktadır. Gerekirse çok kısa süre limonlu su içinde bekletilebilir. Mümkün olduğu sürece bu uygulama az yapılmalıdır. Doğranmış sebzeler bekletilmeden pişirilir ya da salata olarak yenilir. Meyveler yeneceği zaman soyulur ya da suyu çıkarılır. Kesildikten sonra bekletilmemelidir (Yücecan, 1996; Demirel, 1997).

Etleri pişirmeye hazırlarken kolay ve yumuşak pişmesi için özelliğine göre sos içinde 1-2 saat bekletilebilir. Paketlenmiş çiğ yiyecekler (balık ve tavuk gibi) son kullanım tarihine bakılmadan kullanılmamalıdır. Kurubaklagiller; nohut, börülce, mercimek, bezelye, barbunya, kuru fasulye, bakla gibi yiyecekler pişirilirken çabuk pişmesi için akşamdan ılık suyla ıslatılmalıdır (Yurdagülen, 1994; Demirel, 1997).

1.3.3.1- Donmuş Yiyeceklerin Buzunun Çözdürülmesi

Besinleri dondurmak, bakterileri öldürmeyip sadece çoğalmalarını önler. Yiyeceklerin buzu çözdürülünce bakteriler hemen üremeye başlarlar.

Dikkat edilmesi gereken nokta yiyeceğin buzunun iyice çözülmüş olmasıdır. Dondurulmuş gıdalar uygun koşullar doğrultusunda çözdürülmelidir (Yurdagülen, 1994; Korel ve Ergönül, 2002). Yiyeceklerin, tehlikeli bölgede az zamanda buzunu güvenli bir şekilde çözdürmek için çeşitli yöntemler bulunmaktadır.

Buzdolabında yiyeceğin buzunu çözdürme; et ve kümes hayvanları için uygundur. Buzunu çözdürmeden önce havası alınmışsa ambalajını veya kapağını açmak gerekmektedir. Eğer mümkünse bir buzdolabında veya serin bir odada buzunu çözdürmeli, ancak bu soğuk oda pişmiş yemekler soğutulurken aynı anda kullanılmamalıdır. Ayrı bir buz çözdürme yeri yoksa yiyecekler buzdolabının alt kısmına konmalı, diğer pişmiş veya hazırlanmış yiyeceklerin altına konmamalıdır. Buzlar eridikçe akan sıvı diğer yiyecekler ve yüzeyi kirletebilir. Eğer besin maddesi paketlerde veya kutularda ise doğru ve tam bir eritme için imalatçının talimatlarına uyulmalıdır. Pişirme ile de yiyeceklerin buzları çözülebilir. Buna göre yiyeceklerin buzunun çözülmesi pişirmenin bir parçasıdır. Donmuş sebzeler dondurucudan çıkar çıkmaz pişirilebilmektedir. Hatta tek parça halindeki balıklar, genellikle direkt olarak

kızgın yağlı tavaya konulabilir. Bazı besin maddelerinin buzları akan suyun altında da çözülebilmektedir. Mikrodalga fırında buz çözdürme ise az miktarlar ve küçük parçalar için hızlı ve etkili bir yöntemdir. Bu metod eğer yemek hemen pişirilecekse kullanılmalıdır. Bekletilmesi durumunda bakterilerin çoğalması söz konusu olabilir (Yurdagülen, 1994).

1.3.4. Besinleri Pişirmede Dikkat Edilecek Kurallar

Yiyecekleri pişirirken yiyecek yeterli ısıya ulaşp o derecede gereken süre kalmış ise pişirmeyle birçok bakteri yok edilebilir. Besin maddelerinin türüne göre ulaşması gereken ısı ve pişirme zamanı değişir. Bu nedenle beslenme ilkelerine uygun pişirme talimatları personel tarafından dikkatlice uygulanmalıdır(Yurdagülen, 1994).

Sebzeler hangi metodla pişirilirse pişirilsin doğal rengini, yapısını, lezzetini ve besin değerini korumak amaçlanır. Yemek sodası eklenmemeli, salata sofrta hazırlandıktan sonra yapılmalı, bekletilmeden tüketilmeli ve sosu masada konulmalıdır (Necip Usta, 1989 ; Yücecan, 1996; Demirel, 1997).

Pişirmede en çok vitamin kayıpları pişirme suyunun dökülmesi ve pişme süresinin uzamasıyla oluşur. Taze sebzelerin çoğunluğu sudur. Bunlar pişirilirken genellikle su eklemeye pek gerek kalmaz. Pirinçli veya bulgurlu yapılacağında çok az su eklenir. Böylece, pişme suyunun dökülmesine gerek kalmaz. Doğranan sebze hemen sıcak karışıma konarak her tarafının sıcakla temas etmesi için alt-üst edilir, kapak kapatılır. Buhar çıkmaya başlarken kapak bir kez açılıp daha sonra kapalı olarak kısa sürede pişirilir (Yücecan, 1996).

Patatesler pişirilirken önce yıkanır, tencereye yeteri kadar su konur kaynamaya başlarken de patatesler ilave edilerek kapalı olarak yumuşayınca dek pişirilir. Haşlanmış patatesten salata, püre, sote, köfte yapılabilir. Diğer besinlerle karışık olarak pişirileceğinde önce yıkanır, ince soyulur, doğranır doğranmaz sıcak karışıma eklenir. Kızartılacağında ise yıkandıktan sonra ince soyulup dilimlenerek kızdırılmış yağda hızlı bir şekilde kızartılır (Yücecan, 1997).

Önceden ıslatılmış kurubaklagiller ıslatma suyu ile haşlanıp pişirilmelidir. Haşlanan kurubaklagiller hazırlanan karışıma eklenmeli, haşlama suları da kullanılmalı ve gerekiyorsa pişirme sırasında sıcak su ilave edilmelidir. Kuru baklagillerin çabuk pişmesi için karbonat vb. maddeler kesinlikle kullanılmamalıdır. Bu besin değeri ve lezzet kaybına neden olur. Ayrıca tuz da pişirmeyi geciktirdiğinden kesinlikle önceden atılmamalıdır (Yücecan, 1996; Demirel, 1997; Gürmen, 2000b).

Makarna pişirilirken bir ölçü makarna için 1-1,5 ölçü su tencereye konur, yağ ve tuzu eklenir. Kaynamaya başlarken makarna eklenip ateş kısılarak suyu çekene değin pişirilir, üzerine kağıt peçete konarak bir süre dinlendirilir. Pilavlar da aynı şekilde pişirilir. Sarma ve dolma yapılacağında, yaprak sebzeler önce yıkanıp yumuşayınca kadar haşlanır. Haşlama suyu tekrar sarmaya eklenerek ziyan edilmez (Yücecan, 1996).

Etler kullanıldığı yere göre değişik gruplar altında adlandırılırlar. Cinslerine renklerine ve gövdedeki yerlerine göre bu farklıdır. Kasap etlerinin az hareket eden kısımları daha pahalı ve kıymetli etlerdir. Fazla hareketli bölgelerin etleri serttir. Etin özelliğine göre pişirme yöntemi de farklılık gösterir. Sert etler genellikle haşlama türü yemeklerde kullanılır. Yumuşak etler ise genellikle ızgara türü yemeklerin yapımında kullanılır. Et ızgara yapılırken ateşe çok yakın konmaz, etle ateş arasında 15cm. kadar aralık bulunmalıdır. Izgaradan damlayan sular toplanarak sos yapılmalıdır (Yücecan, 1996; Demirel, 1997).

Süt kabardıktan sonra karıştırılarak 5dk. kaynatılır. Eğer yetersiz kaynatılırsa mikroorganizmalar ölmez, uzun süre kaynatmada ise vitamin kayıpları artar (Yücecan, 1996).

Bütün bu pişirme işlemleri sırasında pişirme araç ve makineleri bilgisizce kullanılmamalı, çiğ gıdanın hazırlanmasında kullanılan ekipman pişmiş ürünle temas ettirilmemeli, işi biten araçların temizliği yapılarak yerlerine yerleştirilmelidir (Yurdagülen, 1994; Korel ve Ergönül, 2002).

1.3.4.1- Besinleri Pişirmede Kullanılan Yöntemler ve Kullanıldıkları Yerler

Yemek pişirmek için bilinmesi gereken ön bilgilerin en önemlisi neyin, niçin, nasıl pişirileceğini bilmektir. Pişirirken aksak giden durumların bir pişirme hatasından kaynaklandığı unutulmamalıdır. En basitinden yemeğin altının tutması, üstünün yanması, içinin çiğ kalması gibi en çok görülen hatalar buna örnek verilebilir (Gürmen, 2000c).

Genel olarak yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesinde amaç, lezzetlerini artırmak, hazmedilmelerini kolaylaştırmak, bu arada kendilerine özel renk, koku, tat ve besin değerlerinden kaybetmemelerini sağlamaktır (Kutluay ve Birer, 1997).

Bilgili ve dikkatlice uygulanan hazırlama ve pişirme yöntemleri ile hem yiyeceklerin istenilen kalitede olması hem de besin değerlerinin korunması sağlanabilir (Ünver, 1981). Mutfakta kullanılan genel pişirme yöntemleri şunlardır:

1- Bol Kaynayan Suda Pişirme Yöntemi (BOULLI Pişirme Usulü)

Bol kaynayan suda kaynatarak pişirme usulüdür. Bu usulde pişirmeye başlamadan önce suyun mutlaka önceden kaynar duruma getirilmiş olması gerekir. Bu yöntem haşlama yöntemi de denilebilir. Kuru sebzelerin, baklagillerin, yumurta ve çeşitli çorbaların, mantı, pilav ve makarnaların pişirilmesinde ayrıca sert etlerin pişirilmesinde ve et sularının hazırlanmasında bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997 ; Gürmen, 2000c).

2- Önce Az ve Kızgın Yağda Sonra Sos İçinde Uzun Süre Pişirme Yöntemi (BRAISE Pişirme Usulü)

Türk Mutfağında çok kullanılan bir yöntemdir. Genellikle sert etlerin pişirilmesinde kullanılır. İri veya küçük parçalar halinde ön hazırlığı yapılmış olan etlerin önce az yağ ilavesiyle ocak veya fırında kızartılıp, sonra salça, şarap ve su ilavesiyle uzun süre fırın veya ocakta yavaş yavaş pişirilmesi usulüdür. Etin pişmesi sos içinde olur ve piştiği sosla birlikte servis yapılır. Et pişirilmeden önce genellikle şarap, çeşitli ot ve baharatlarla bekletilir. Bu ete değişik bir lezzet kazandırır. Av hayvanlarının pişirilmesinde, rosto, yahni, kebab gibi yemeklerin pişirilmesinde kuru sebze yemekleri ve büyük boy balıkların pişirilmesinde bu yöntem kullanılır (Gürman, 1993; Gürmen, 2000c).

3- Az Yağda Kızgın Tavada Pişirme Yöntemi (POELLE Pişirme Usulü)

Az yağ konmuş kızgın tavada pişirme usulüdür. Etler için, ızgara olmadığı zamanlar bu usul kullanılır. Bu usulde pişen etlerin üzeri kızgın şiş ile dağlanır, ızgara izi şeklinde yapılan bu dağlama da ızgaranın taklidi olduğunu gösterir. Yumuşak kasap etlerinde, körpe kümes hayvanlarının, yumurta, karaciğer, balık, patates ve bazı garnitürlerin pişirilmesinde, şinitzel çeşitlerinde bu yöntem kullanılır. Izgara köfte, şiş köfte, çöp şiş vb. yemekler ızgara olmadığı zaman bu yöntemle hazırlanır (Gürmen, 2000c).

4- Kaynar Derecedeki Kaynamayan Suda Pişirme Yöntemi (POCHE Pişirme Usulü)

Bu pişirme usulünde, kaynama hareketinin bozabileceği yumuşak, dağılmaya uygun, körpe yiyecekler pişirilir. Su boldur, yapılan işlem genellikle haşlayarak pişirme işlemidir. Kullanılan yiyeceğe göre suda farklılık olabilir. Örneğin yumurtalarda sirke, balıklarda sirke, otlar ve baharat kullanılabilir. Yumurtalarda, körpe kasap etlerinin ve balıkların haşlanmasında, çok körpe kümes hayvanlarının haşlanmasında , çeşitli sulu veya salçalı köftelerin hazırlanmasında bu yöntem kullanılır (Gürmen, 2000c).

5- Az ve Kızgın Yağda Kısa Sürede Pişirme Yöntemi (SAUTE Pişirme Usulü)

Az yağ konmuş kızgın tavada, kısa sürede pişirme usulüdür. Genelde bu pişirme usulü pişen yemeklere “A’la minute” dakikalık yemek ismi verilir. Az yağ konmuş tavanın ısısının orta ile kızgın arası olması, karıştırma zamanının iyi ayarlanması ve bu yöntemle pişen yemeklerin hemen servis yapılması gerektiği dikkat edilmesi gereken önemli noktalardır. Bu yöntem yumurtalarda, patates garnitürlerinde, karaciğer, böbrek vb. gibi sakatatların pişirilmesinde, bonfile vb. kıymetli yumuşak etlerin dilime gelmeyen kısımlarında, çeşitli sebze ve sebze garnitürlerinde özellikle mantarda bu yöntem kullanılır. (Gürmen, 2000c).

6- Buharda Pişirme Yöntemi (ETUVE VAPEUR Pişirme Usulü)

Özel hazırlanmış buhar tencerelerinde buharda pişirme yöntemidir. 35-40 cm çapında silindir şeklinde iç içe sefertası gibi geçmiş tencerelerin en alttaki hariç diğerleri süzgeç gibi delikli dir. En alttakine tuzlu su konur. Yiyecekler üste süzgeçlere konur, en üsttekinin ağzı kapatılarak buhar yardımıyla pişer. Yiyecekler

doğal haliyle pişer, ne kayba uğrar ne de herhangi bir ilave olur. Bu nedenle diyet yemeklerinde çok kullanılır. Patates garnitürlerinde, sebzelerde, körpe kümes hayvanlarında ve kasap etlerinde, diyet yemeklerinde bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen 2000c).

7- Kendi Suyuyla Pişirme Yöntemi (ETUVE Pişirme Yöntemi)

Çeşitli yiyeceklerin içine fazla su koymadan kendi suyunda pişirme usulüdür. Gereken ilavelerle (yağ, tuz, salça) hazırlanan yiyecekler hafif ve devamlı aynı ısıda kendi sularıyla pişer. Bu da özellikle sebze yemeklerinin çok daha lezzetli olmasını sağlar. Taze kış sebzelerinde, taze zeytinyağlı ve etli sebze yemeklerinde, çeşitli meyvelerde, balıklarda, kavurma tabir edilen yöresel yemeklerde kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen 2000c).

8- Fırında İşlem Görerek Pişirme Yöntemi (RÔTI Pişirme Usulü)

Bütün gövde şeklinde veya iri parçalara ayrılmış yumuşak etlerin, üzerlerine yağ geçirilerek veya ara sıra yağlanarak su ilave edilmeksizin fırında kızartarak pişirme usulüdür. Etlerin yumuşak olmaları çok önemlidir, sert etler bu yöntemle pişmezler. Fırın uygun büyüklükte olduğu zaman bütün kuzu, süt dana vb. iri parçalar da pişirilebilir. Yağlama işleminde sıvı yağ kullanılır, tereyağı veya margarin kesinlikle kullanılmaz. Kümes hayvanlarında, körpe yumuşak kasap etlerinde, iri boy balıkların pişirilmesinde bu yöntem kullanılabilir (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c).

9- Fırında Kuru Isıda Pişirme Yöntemi (CUÏT AU FOUR Pişirme Usulü)

Kuru ısıda doğrudan doğruya belirli ısı ve zaman içerisinde fırında pişirme yöntemidir. Yiyeceklerin durumuna ve çeşidine göre ısı, zaman, hatta fırının hangi rafına veya gözüne konulması önemli noktalardır. Pişirmeye başlamadan önce mutlaka fırının ısıtılması gerekir. Ekmek, baklava, su böreği, mayalı hamur çeşitleri, çeşitli çörek, börek ve bisküvilerde, kek ve pastaların pişirilmesinde bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c).

10- Izgarada Pişirme Yöntemi (GRİLLE Pişirme Usulü)

Izgarada, kömür üzerinde pişirme usulüdür. Genelde en pahalı yemekler bu usulde hazırlanır. Izgarada pişen etin çok farklı lezzet ve kokusu, etle ızgara (kömür)

arasındaki lezzet alışverişinden kaynaklanır. Izgara etler kurutulmamalı çok kızartılıp yakılmamalı, pişkinliği kesici araçlarla kontrol edilmemelidir. Bu durumda içindeki su akar, et sertleşir ve lezzetini kaybeder. Bu yöntemle etler, sakatatlar, çeşitli av ve kümes hayvanları, balıklar ve sebzeler pişirilir (Gürmen, 2000c)

11- Bol Yağda Kızartma Yöntemi (FRİT Pişirme Usulü)

Kızartma kabı veya fritözde bol yağda kızartılarak yapılan yöntemdir. Patates garnitürlerinde, körpe kümes hayvanlarında, köfte, balık, ve sebzelerde, pane yapılan bütün yiyeceklerde ve hamur tatlılarında bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c).

12- Basıncılı Tencerede Pişirme Yöntemi (CUİT AU PRESSURE Pişirme Usulü)

Yiyeceklerin daha kısa sürede pişmesini sağlayan bir yöntemdir. Fazla basıncın pişme süresini kısaltmasından faydalanılarak yapılmıştır. Sert etlerin haşlanmasında, sert sebze ve kurubaklagillerin haşlanmasında, sakatat çeşitlerinin haşlanma ve pişirilmesinde bu yöntem kullanılır (Gürman, 1993 ; Gürmen, 2000c).

1.3.5- Pişmiş Yiyeceğin Soğutulması ve Tekrar Isıtılması Sırasında

Dikkat Edilecek Kurallar

Sıcak yiyecekler uygun ısıda işlem görürse bakteriler yok olur ve besine zarar veremezler. Aynı şekilde 5 C° veya altında soğutulduğu zaman bakteriler çoğalamaz. Sıcak yiyecekler piştikten sonra 90' içinde 5 C° veya altında soğutulmalıdır (1-5 C°). Bu yiyecekler direkt dolaba konmamalıdır. Buzdolapları ve derin dondurucular soğuk yiyecekleri soğuk tutmak için yapılmıştır, sıcak yemekleri soğutmada kullanılmaz. Sıcak yemekleri hızlı bir şekilde hijyenik olarak soğutmak için, buzdolabına veya dondurucuya konmadan önce yemekler fanlı soğutucuda soğutulabilir. Fanlı soğutucu yoksa soğuması istenen yiyecekler, hava akımı olan serin bir odada bekletilmelidir. Pişmiş yiyecekler asla mutfakta soğutulmamalıdır. Fakat serin oda hem sıcak yemeği soğutmak hem de donmuş etin buzunu çözdürmek için kullanılmamalıdır (Yurdağülen, 1994).

Pişen yemekler mümkünse bekletilmeden tüketilmeli, kalan yemekler buzdolabında üzeri kapatılarak bekletilmelidir. Özellikle sebze yemeklerinin

mümkün olduğu kadar hemen tüketilmesi doğru olur. Et ve kurubaklagil yemekleri de soğutucuda ağzı kapalı olarak bekletilmelidir. Sıcak sıvı yemekler (yahni, et sosu, çorba) derin olmayan geniş tencereleere çabuk soğuması için aktarılabilir. Bu da buzlu suyun içine konup sürekli karıştırılarak yapılabilir. Pişmiş et ise dilimlenip derin olmayan tavaya yerleştirilir, ağzı kapatılarak soğumaya bırakılır (Yurdagülen, 1994; Yücecan, 1996).

Pişmiş yemeği ısıtırken de bazı noktalar göz önünde bulundurulmalıdır. En önemlisi yemeği doğru ısıda ısıtmaktır. Bakterilerin yok olması için genelde ısıtılacak yemekler en az 10' 82 C° nin üstünde kalmalıdır. Et, tavuk vb.nin ısıları pişirme termometresiyle ölçülmelidir (Ninemeier, 1990).

Yemek mümkün olduğu kadar çabuk ve yüksek ısıda ısıtılmalıdır. Birden fazla ısıtma hijyen açısından tehlikeli olduğu gibi tat ve besin değerlerinin kaybolmaması için yapılmamalıdır. Isıtma işlemi için mikrodalga fırın kullanılıyorsa imalatçının talimatlarına uyulmalı, yiyeceğin doğru derecede yeterince ısıtıldığından emin olunmalıdır. Ben Marie usulü yiyeceği ısıtmak için değil, yiyeceklerin ısını muhafaza etmek için kullanılan bir yöntemdir. Bu nedenle ısıtma için kullanılmamalıdır (Yurdagülen, 1994).

Otel işletmelerinde çok miktarda yapılan yiyeceklerin bekletilmesi veya saklanması gerekir. Cook-Chill metodu (pişirip-soğutma) ile bu işlem yapılmaktadır. Cook-Chill; fazla miktarda yiyeceğin hazırlanması, pişirilerek servis yapılana kadar soğutulması, dondurulması ve istendiğinde tekrar ısıtılması işlemidir. Yiyecekler normal yöntemlerle hazırlanıp hemen servis yapılması yerine, özel kaplara koyulup fanlı buzdolaplarında bekletilir. Kısa sürede soğutulan yiyecekler daha sonra soğuk depoya alınır. Burada yiyecekler 0-3 C° arasında 5 güne kadar bozulmadan bekletilir. Yemek buzdolabından çıkarıldıktan hemen sonra 80 C° veya üstünde ısıtılmalıdır. Isıtıldıktan sonra 2 saat içinde tüketilmelidir. Artan ısıtılmış yemekler ise tekrar soğutulmamalı, dökülmelidir (Yurdagülen, 1994).

1.3.6- Besinlerin Hijyenik Olarak Dondurulması

Düşük ısı derecelerinde, yani soğukta bekletilen besinlerde mikroorganizma faaliyetleri azalır ve durur. Eğer besinlere dondurulmadan önce bazı işlemler uygulanırsa, dondurma yöntemi lezzet, koku, renk ve dokularında fazla bir değişiklik yapmaz. Bu nedenle besinleri dondurarak saklama bugün, en çok uygulanan saklama şekli olmaktadır. Bu yöntemle saklama süresi, besinlerin çeşidi ile saklanan yerin ısı derecesine göre değişir (Sacır, 1981).

Yiyeceklerin dondurulmasında uygulanan kurallar dondurucularda ve fanlı dondurucularda aynıdır. Ancak daha çok fanlı dondurucular tercih edilmelidir. Bunun nedeni yiyeceğin hızla donmasıdır. Böylece bakterilerin zamanla çoğalması önlenmiş olur. Dondurucuya koymadan önce bütün yiyecekler stoğun sistematik olarak kullanılabilmesi için, tarih belirtilerek etiketlenmelidir. Yiyecekleri parçalar halinde dondurmakta fayda vardır. Yiyecekler dondurucuya hiçbir zaman olduğu gibi konmamalı, mutlaka alüminyum folyo veya plastik folyolara sarılıp yerleştirilmelidir. Aksi takdirde buz yanığı veya dondurucu yanığı meydana gelir (Yurdagülen, 1994).

1.3.7- Besinlerin Servisine Kadar Geçen Zamanda Dikkat Edilecek Kurallar

İdeal olan, yiyecekleri ısıtmaya, ısıtıldıktan sonra dondurmaya ve tekrar ısıtmaya gerek olmadan pişer pişmez servis yapmaktır. Yiyecekler genellikle önceden hazırlanıp, sıcak ve soğuk derecelerde servise kadar belirli bir süre bekletildiğinden maalesef bu mümkün olmamaktadır.

Otel mutfaklarında yemek piştikten hemen sonra servis yapma imkanı bulunmadığından, çok miktarda yiyecek servis için sıcak tutulmak zorundadır. Bu yüzden özellikle kullanılan araçların yiyeceği yeterli derecede sıcak tuttuğundan emin olunmalıdır. Ben-Marie, sıcak kabin veya diğer sıcak tutan araçların yiyecekleri 80 C° de tuttuğundan emin olmak için termometre kullanılmalıdır. Ayrıca mutfakta servis yaparken uzun saplı kepçeler kullanılmalı, ellerin yemekle teması önlenmelidir (Yurdagülen, 1994).

Bazı yiyecekler sıcak servis yapıldığı halde bazı yiyecekler hazırlandıktan sonra da soğukta bekletilerek soğuk servis yapılırlar. Bunlar içinde dikkat edilmesi gereken bazı noktalar vardır. Soğuk yiyecekler servis yapılana kadar üzeri kapalı olarak buzdolabında tutulmalı, oda sıcaklığında uzun süre kalmamasına dikkat edilmelidir. Örneğin; sandviç malzemeleri mümkün olduğunca hazırlama anına kadar buzdolabında tutulmalı, salata barlar, soğuk büfe yiyecekleri, kırılmış buz parçaları üzerine veya buzdolaplı küvetlere konmalıdır. Ayrıca kullanılan araç ve gereçler son derece temiz olmalıdır (Yurdagülen, 1994).



1.4- MUTFAĞIN GELİŞİMİ VE MUTFAK (AŞÇILIK) EĞİTİMİ

1.4.1- Mutfağın Tarihsel Gelişimi

Prehistorya, yani tarih öncesi bilimcilerinin yaptıkları incelemeler ve bulgular insanoğlunun mağara devrinde bile beslenmesi için mağaralarda, ayrı bir yer ve araç gereç kullandıklarını göstermektedir. Son derece ilkel de olsa ilk insanla başlayan mutfak, ilerleyen çağlarda insanın evrimine paralel olarak değişime uğramıştır (Dereli, 1989).

İnsan soyunun atası olarak kabul edilen insan benzeri yaratıkların nasıl beslendikleri, evrimle birlikte diyetlerinde nasıl bir değişme olduğu, fosillerin beden, kemik ve diş yapılarından anlaşılmaktadır. İlk insanlar avladıkları hayvanlarla beslenirken daha sonra bitkilerin tohumlarını diyetlerine eklemeye başlamışlardır. İlk insanların diyet örüntülerinde zamanla değişimler olmuştur. Avlanan hayvanların ateşte yumuşatılarak, çiğnenmesi kolay bir duruma getirilmesi, toplanan tohumların, taşlar arasında ezilerek ekmek benzeri yiyeceklerin yapılması bu değişikliklerin bazılarıdır (Baysal, 1990b).

Beslenme, bilindiği gibi insanın temel ihtiyaçlarının başında yer alır. Önceleri çevreden buldukları besin maddelerini oldukları gibi yiyen insanlar, ateşin keşfinden sonra bunları pişirmeye başlamışlardır. İnsanlar yiyecek maddelerini daha yumuşak, lezzetli, sindirilebilir olması, ham koku ve tadının gitmesi için pişirirler (Arlı, 1982).

İnsanoğlu yerleşik düzene geçip toprağı işlemeye ve hayvanları evcilleştirmeye başladıktan sonradır ki, yemek pişirme metodları gelişmeye başlamıştır. Kızarmış etin daha iyi tat verdiği, 120.000 yıl kadar önce bulunmuştur. Yiyecek maddelerinin kapta su içinde pişirilmesi daha sonra gelişen bir olgudur. Tuz, en eski zamanlardan beri gıdaları korumak ve tadlarını değiştirmek için kullanılan en eski tatlandırıcıdır. Bir çok kültür, yiyecek çeşitlerini arttırmak amacıyla bazı bitki ve hayvan bölümlerini yemeklerinde kullanmışlardır (Berberoğlu, 1981).

İnsanoğlu zamanla yabani bitkileri ehlileştirerek üretmeye, üretilenleri saklamaya, böylece beslenmesini mevsimsel yokluklara karşı garanti altına almaya çalışmıştır (Baysal, 1990b).

Hayvanları evcilleştirmeyi öğrenen insanlar, bunlardan elde ettikleri ürünlerin yapı ve tadlarını değiştirmeye başlamışlardır. Asyalılar ilk kez inek sütünden tereyağı ve peynir, bazı toplumlar üzümünden şarap elde etmiş, bazıları da yiyeceklerinin tadını değiştirebilmek için kokulu otlar ve baharatlar kullanmışlardır. Ticari amaçlı fırınlar ilk kez Mısır'da kullanılmış ve büyük miktarlarda ekmek üretilmiştir. Karpuz, salatalık, pırasa, kayısı vb. bir çok meyve ve sebze eski Mısır'da yetiştirilip pazarlarda satılmakta, zeytin ve zeytinyağı hem yemeklerde hem de ilaç olarak kullanılmakta idi. Eski Yunanlılar yemek pişirme metodlarını ve menü hazırlamaya ait bilgileri Mısırlılardan almışlar, onlar da Romalıları etkilemiştir. Romalıları yiyeceklerle daha çok tat ve tür katabilmek için uğraşmışlar, buzla yiyecekleri soğutmayı öğrenmişler, deniz ve su ürünlerinden de yiyecekler elde etmişlerdir. İtalyanlar aracılığıyla Roma'daki mutfak bilgileri Fransa'ya taşınmıştır (Berberoğlu, 1981).

Beslenme ve yemek; yalnızca karın doyurmak, insanoğlunun açlık dürtüsünün bastırılması ve hayatta kalacak gücün yani enerjinin sağlanması değildir. Yemek her toplum için bir kültür ve insanların beğenileri doğrultusunda geliştirdikleri, çağlar öncesinden günümüze yansıyan bir sanattır. İlk çağlardan beri insanlar içinde yaşadıkları toplumun getirdiği bir düzen ve alışkanlıklar içinde yemek yemişler, geçen zaman içinde de düzenlerini ve alışkanlıklarını değiştirerek geliştirmişlerdir. Örneğin ; eski Mısır'da yemekler yerde yada sandalyede oturarak yenir, sofralarında da özellikle kızarmış kümes hayvanları bulunurdu. Yemek yerken müzik çalınır, dans edilir, eğlenilirdi. Eski Yunan'da ise günün ilk sofrası öğleye doğru kurulur, akşam yemekleri tam bir şölen havasında yenilirdi. O günlerin modası uzanarak, hatta yatarak yemekti. Bu yüzden masalarının etrafında sandalye yerine yataklar bulunurdu. Romalıları yemek ve sofrası kültürü açısından çok zengindiler. Gösterişli sofrası takımları ve dünyanın dört bir yanından gelen yiyecekleri vardı. Her şey çok görkemliydi ve Romalıları için yaşamın anlamı yemekle eş değerd, bunun için de çok kiloluydular (Köymen, 1997).

1.4.2- Türk Mutfağının Tarihsel Gelişimi ve Özellikleri

Her milletin ve ülkenin yapısına ve alışkanlıklarına göre kendi mutfağı vardır. Şüphesiz bunlardan en renkli ve zengin olanlarından biri "Türk Mutfağı" dır (Dereli, 1989). Türk Mutfağının kendine özgü nitelikler kazanmasında ve zengin bir mutfak olma nedenlerinin başında, Türk ulusunun tarihsel yaşamının, geleneklerinin, kültürünün ve yaşadığı coğrafik çevredeki geniş olanaklarının etkili olduğu görülmektedir. Büyük imparatorluklar bu topraklara kendi özgün kültürleri ve birikimleri ile gelirken, mutfak kültürlerini de birlikte getirmişlerdir. Orta Asya'nın sade yemeğinden, zengin Selçuklu ve Osmanlı mutfağına yol açılmış zengin ve çeşitli Türk Mutfağı doğmuştur (Gökçe, 1981).

Orta Asya'daki göçlerden önce Türklerin beslenme alışkanlıkları tahıl ve hayvansal ürünlere dayanmaktadır. Yağ, yoğurt, peynir vb. yiyeceklerin ilk mimarları Türklerdir. Anadolu'ya yerleşen Türkler, burada da aynı alışkanlıklarını sürdürmüşlerdir. Türk Mutfağı yörelere göre pek çok farklılıklar göstermesine karşın, Köy-Kent veya Saray Mutfağı-Yöresel Halk Mutfağı olmak üzere iki grupta toplanabilir (Tezcan, 1982; Birer, 1990).

Selçuklular zamanında Türk Mutfağı daha çok önem kazanmış ve Selçuklulara has bir mutfak kültürü ortaya çıkmıştır. Et, un ve yağ bu devrin yemek alışkanlığının simgesidir. Ayrıca Selçuklular, besin maddelerinin korunmasında çok önemli çalışmalar yapmışlardır. Pastırma ve sucuk ilk kez Selçuklular tarafından geliştirilmiştir (Gülal ve Korzay, 1987).

Saray mutfağı Osmanlı İmparatorluğunun gelişmesine paralel olarak büyük gelişme göstermiş, aşçıların bütün yaratıcılıklarını ve becerilerini gösteren çok zengin ve lezzetli yemek türleri doğmuştur (Gülal ve Korzay, 1987). Saray mutfaklarına en iyi örnek, Topkapı Sarayıdır. Burada padişahın yemekleri "Kuşhane Mutfağı"nda ve yalnızca padişahın yemeklerini pişiren Kuşcubaşılar tarafından, Valide Sultan, şehzadeler ve harem halkından ileri gelenlerin yemekleri "Has Mutfak"ta hazırlanırdı. Topkapı Sarayında ayrıca, Harem Mutfağı, Kapıağası Mutfağı vb. pek çok mutfak bulunuyordu. III. Murat zamanında saray mutfaklarında 1117 aşçı ve mahiyeti çalışmakta idi (Ongun, 1982).

Osmanlı İmparatorluğu'ndan 1950'li yıllara gelene değin ülkemizde aşçılar, usta-çırak yöntemi veya babadan oğula mesleği devralarak yetişmişlerdir. Saray mutfaklarında Bolu Mengen'li aşçıların bir ağırlığı vardı. Bu mutfaklar aşçıların yetişmesinde bir eğitim kurumu görevini uzun yıllar sürdürmüşlerdir. Daha sonraları 1950'li yıllarda İstanbul, İzmir ve Ankara'da Meslek Odaları ve Belediyeler tarafından kısa süreli kurslarla aşçı yetiştirmeye başlanmışsa da, bu kurslar süreklilik gösterememişlerdir. Turizm Bakanlığının kuruluşundan sonra, kısa süreli kurslar ve iş başında eğitim kursları ile aşçılık eğitimi ele alınmıştır. Ülkemizde turizm olgusu anlaşılmaya başlandıktan sonra, 1961-1962 öğretim yılında Ankara Otelcilik Okulunun açılmasıyla aşçılık eğitimi, bir örgün eğitim kurumunda verilmeye başlanmıştır (Çetin, 1993).

1.4.3- Türk Mutfağının Turizmdeki Yeri ve Önemi

Turizm sektörünün vazgeçilmez bütünleyicisi yiyecek-içecek faaliyetleridir. Bundan dolayı Uzakdoğu ve Japon Mutfağı hemen hemen her ülkeye ve turizme açılmış, her şehire girmiştir. Dünyada, Avrupa'da ve hatta ülkemizde yiyecek-içecek konusuna verilen önem gittikçe artmaktadır. Gastronomi turları, İtalya, İspanya, Fransa üzerinde yoğunlaşırken her ülke kendi mutfağını ön plana çıkarma ve yenileme savaşı vermektedir. Uzun bir tarihsel gelişimi olan Türkler, mutfak konusunda zengin bir kültüre sahiptir. Bu zenginlik kendisini, bol zengin çeşitli yemeklerle ve tüm yiyecek-içeceklere ilişkin davranış kalıplarında sürekli gelişme ile göstermiştir (Akman, 1998).

Yemek sanatının her dalında birbirinden zengin örnekler veren ve 2500'ü aşkın yemek çeşidiyle Türk Mutfağı, günümüzde Çin ve Fransız mutfakları ile birlikte anılan dünyanın üç büyük mutfağından birisidir (Birer, 1990; Akman, 1998).

Türk Mutfağı göçler ve fetihler nedeni ile Çin ve Fransız Mutfaklarından etkilenmiştir. Osmanlılar zamanında Türk Mutfağı, Fransız Mutfağından bazı pişirme yöntemlerini almıştır. Bununla birlikte Türk Mutfağının da bazı ülke mutfaklarını etkilediği açıktır. Örneğin komşumuz Yunanistan'ın şiş kebab ve döneri aldığı gibi (Dereli, 1989 ; Gömeç, 1995).

Otelcilik hizmetleri açısından Türk Mutfağının uygulanmasının, yemeklerin hazırlanması zaman ve emek istediğinden kolay olmadığı bilinmektedir (Gömeç, 1995). Günümüzde turizm belgeli bazı restoranlar ve tesisler Türk Mutfağından seçtikleri yemekleri menülerine dahil etseler bile bu son derece yetersiz ve sınırlı kalmaktadır. Yabancılarca, 20.yy. da Türk yemeği olarak "Şiş kebab" , "Döner" ve "Pilav" dışında başka bir yemek bilinmemektedir. Türk Mutfağı, başlangıçtan bugüne kadar tam değeri ile tanınamaması ve bu konuda bir temel eğitim sisteminin de kurulmayışı gibi nedenlerle layık olduğu uluslararası yere gelememiştir. Yüzlerce yıllık Türk yemekleri dünyaya tanıtılırken bu yemeklere başka milletlerce sahip çıkılmaktadır (Akman, 1998).

Türk Mutfağı, mutfak sanatı ve bilgileri konusunda yeterli ve her yönden nitelikli eğitim almış aşçılar sayesinde bugün önemli bir sektör haline gelen turizm aracılığı ile tüm dünyaya tanıtılabilir.

1.4.4- Aşçılık Eğitiminin Gelişimi ve Önemi

Sanayi devrimine kadar diğer çoğu mesleklerde olduğu gibi aşçılar da ya babadan oğula ya da usta-çırak ilişkisi yöntemi ile mesleği öğrenmekte idiler. Buharlı lokomotifin keşfiyle ve demir yollarının gelişmesiyle tren ve tren istasyonlarında yemek hizmeti gündeme gelmiştir. İlk restoran 1765 yılında Paris'te açılmıştır. Fransız İhtilalinden sonra, işsiz kalan çoğu saray aşçıları Paris ve ülkenin diğer büyük şehirlerinde restoranlar açmaya başlamışlardır. İlk otelcilik okulu 1893 yılında İsviçre'nin Lozan kentinde açılmış bu okulda aşçılık eğitimi de verilmiştir. İsviçre'yi İngiltere ve diğer Avrupa ülkeleri izlemişlerdir (Çetin, 1993).

Yirminci yüzyılın sonlarında tüketici talepleri ve yiyecek üretim yöntemleri bakımından birçok değişiklik ve gelişme meydana gelmiştir. Bu gelişmelere bağlı olarak, geleneksel üretim sisteminden teknolojik sistemlere geçiş sağlanmıştır (Çetin, 1993).

Zaman, yemek yeme ve beslenme alışkanlıklarının değişmesi ile birlikte yiyecek üretme yöntemleri de değişmektedir. Bunun için tüketici istekleri ve yiyecek üretim yöntemlerindeki değişiklikler dikkate alınarak aşçının görevleri ve eğitimi de

değişmektedir. İlk olarak aşçının fonksiyonlarının arttığı söylenebilir. Yiyecekler ister geleneksel isterse teknolojik yöntemlerle üretilsin, bunu düzenleme (yemek tarifleri geliştirme ve uygulama) ve pişirme rolü aşçındır. Teknolojik sistemlerle donatılmış mutfaklarda çalışan aşçılar, standart yemek tariflerini geliştirmek, geleneksel yemek tariflerini yeni teknolojiye uyarlamak ve yeni değişen yemek üretim sistemlerine uygun davranışlar kazanmak ihtiyacı duymaktadırlar. Günümüz aşçıların eğitimi ele alınırken, mevcut eğitim programlarının günümüz beklentilerine tam olarak cevap veremedikleri görülmektedir. Bu durum hem yeni aşçılar, hem de halen çalışanlar için düzeltilmelidir (Çetin, 1993).

Mutfak sanatı ve bilgileri, önce temel beslenme, besin maddelerinin yapısı, besin maddelerini en doğru ve faydalı şekilde kullanma ve değerlendirme temel bilgilerinin üzerine oturtulursa daha faydalı olacaktır (Gömeç, 1995).

Günümüzde yiyeceklere ilgi duyan, yiyecek kişileri dikkate alan, teknolojik gelişmelerden haberdar, ustalığını pişirdiği yemeklerin kalitesi ile göstermeye çaba harcayan aşçılara gerek vardır. Bu nedenle, yukarıdaki amaçları kapsayacak biçimde, yeniliğe açık eğitim programlarının hazırlanması, ilgililerin sürekli araştırmaları ile sektörün bu çok yönlü gereksinme ve beklentileri dikkate alınarak programları geliştirmeleri bir zorunluluktur (Çetin, 1993).

1.4.5- Eğitim Kavramı ve Tanımı

Teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmeleri izlemek, gelişmekte olan ülkelerin önemle üzerinde durdukları bir konudur. Sosyal ve ekonomik gelişme içinde olan ülkeler, verimli ve planlı bir eğitim ile kalkınmadan payını alır, her konuda ülkenin gelişmesini sağlar (Gülbeden, 1993).

Bu noktada eğitim kavramının açıklanması gerekmektedir. En genel anlamda eğitim çocuklara, ergenlere ve yetişkinlere kazandırılacak zihinsel ve bedensel yeteneklerin tümünü kapsayan her çeşit yetiştirme (Adem, 1981). Eğitim, kişilerde davranış değişikliklerini oluşturma süreci ya da bir kimseye yapacağı iş için gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırma işlemleridir (Başaran, 1991).

Eğitim, zaman ve mekan yönünden geniş, süreli ve çok boyutlu bir süreçtir. Bireyin ömrü boyunca devam eder ve eğitimde bilgi dahil, tesadüfi de olabilecek her türlü yaşantı üzerinde durulur. Öğretim ise bireyin eğitiminin okulda yürütülen kısmı olup, güdümlü, planlı, programlı ve desteklidir. Eğitim sürecinden geçen insanın kişiliği farklılaşır, bilgi ve beceri kazanır. Eğitim denince okul akla gelmesine rağmen okul dışında da gençleri ve yetişkinleri bir mesleğe hazırlamak ve onların hayata uyumlarını kolaylaştırmak için faaliyet gösteren kısa süreli eğitim veren kurumlar vardır (Kantarıcı, 1992).

1.4.5.2- Eğitimin Amacı ve Önemi

Amacı açıklanmayan her girişim, pusulasız gemiden farksızdır (Adem, 1981). Bir eğitim amacının seçilmesi bu günle ilgili veya ileriye dönük bir eğitim faaliyetinin sonucunu önceden belirlemek ve o sonuca erişmek eğilimi göstermek demektir (Kantarıcı, 1992).

Genel olarak eğitim iki ana bölümde incelenmektedir. Örgütlenmiş (formal) ve örgütlenmemiş (informal) eğitim (Adem, 1981). Örgütlenmiş eğitim ; örgün, yaygın ve hizmetiçi eğitim çeşitlerine ayrılır. Örgütlenmemiş eğitimi ise yer olarak aile, mesleki deneyim, en geniş anlamda toplumsal çevre sağlayabilir.

Örgün eğitim genel olarak ilk, orta, lise ve yüksek öğrenim şeklindeki eğitime denmektedir (Fidan, 1986). Yaygın eğitim, ülkemizde halk eğitimi veya okul dışı eğitim yerine kullanılan bir eğitim kavramıdır. İnsanların örgün eğitim dışında yeteneklerini geliştirmek ve hayatlarını kazanmalarını sağlayacak yeni beceriler edinmek amacıyla aldıkları eğitimidir (Kantarıcı, 1992). Hizmet içi eğitim ise özel ve tüzel kişilere ait iş yerlerinde belirli bir maaş veya ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere hizmetteki verim ve etkinliklerinin artırılması ve geliştirilmesi için görevleriyle ilgili gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimidir (Kaşıkçıoğlu, 1993). Bugün örgün eğitim kurumlarının durumu genel olarak pek iç açıcı görünmemekte, mesleki ve teknik insan gücü yetiştirmekte yetersiz kalmaktadırlar (Kantarıcı, 1992).

Mesleki eğitim, bireye iş hayatındaki belirli bir meslek ile ilgili bilgi, beceri ve iş alışkanlıkları kazandıran ve bireyin yeteneklerini belirli yönleri ile geliştiren eğitim sürecidir (Sezgin, 1982). Mesleki eğitim kapsamına giren turizm eğitim ve öğretiminin amacı, bir hizmet endüstrisi olarak insana hizmet veren personelin, bu konuma uygun olarak uygun kişilik yapısı oluşturmak, beceri sahibi yapmak ve gerekli bilgi donatmak, insancıl özelliklerini geliştirmek, personelin yetki, yetenek ve sorumluluğu arasında denge kurmak, yaratıcı düşünme ve problem çözme yeteneğini vermektir (Kantarıcı, 1992).

Turizmin makro düzeyde planlanmasında önemli aşamalardan birisi, personel ihtiyacının belirlenmesi ve bu ihtiyacın karşılanması için gerekli eğitim ve öğretim planlamasının yapılmasıdır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin mesleki ve teknik bilgi bakımından istenilen düzeye çıkamadıkları ve bu nedenle turistik hizmetleri sunmada başarısız kaldıkları tespit edilmiştir. İşte bu nedenle tur operatörleri bu ülkelere seyahat düzenlemekte tereddüt etmektedirler (Kantarıcı, 1992).

1.4.5.3- Turizm Sektöründe Eğitimin Gerekliliği

Turizmin emek-yoğun sektör olması ve hizmet üretmesi nedeniyle, personel bu sektörde en değerli sermayedir. Bunu boşa kullanmamak ve ondan iyi biçimde yararlanmak için eğitim faktörü gözönünde bulundurulmalı, kuruluşa ve eğitime yararlı olduğu unutulmamalıdır (Lee, 1992). Bu endüstride, tüketici insan ve onun gereksinimlerini karşılayan yine insandır. Özellikle turizm endüstrisinde, makinalaşmanın insanın yerini tutamayacağının bilinmesi nedeniyle personelden azami verimin ancak eğitimle alınacağı bilinmektedir (Kantarıcı, 1992; Çetin, 1993; Yurdabakan, 1996).

Dünya turizm piyasası artık bir kalite savaşına sahne olmaktadır. Amansız rekabetin gerektirdiği kalite, fiyat ve standartlar doğrudan doğruya turizm sektöründe çalışanların kalitesine ve verimliliğine bağlı bulunmaktadır. Bunun temel koşulu da daima eğitim ve öğretimle elde edilen bilgi, beceri ve alışkanlıklardır. Turizm sektöründe istihdam edilen işgücünün ülke turizminin niteliği üzerinde büyük ölçüde etkili olması nedeniyle eğitim ve öğretim konusunun diğer sektörlerle oranla daha büyük önemi vardır (Toskay, 1983).

Günümüz turizm piyasasında turistin affetmez ve hata tanımayan bir karakteri vardır. Bu piyasada bir turizm işletmesinin doluluğu yakalayabilmesi için her düzeyde iyi eğitilmiş personele ihtiyacı vardır. Mesleki öğrenim düzeyinde kalite ile ekonomik gelişme arasındaki ilişki, yetki-yetenek-sorumluluk-verimlilik arasındaki bağımlılık, kaliteli turizm eğitim ve öğretimini zorunlu kılmaktadır. Uluslararası tur operatörleri tur organize ettikleri ülkelerin turizm işletmelerinde hizmet gören personelin nitelikli olmasını şart koşmaktadırlar. Modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik özelliklerinin kompleks sorunlarını çözmek, karar almak, değişik faktörlerinin analiz ve sentezini yapmak için eğitim gereklidir. Turizm hizmetlerini pazarlayacak satıcı yetenekli, beşeri ilişkiler kuran insanlar eğitimle sağlanabilir (Kantarıcı, 1992).

Dünya turizminde hak ettiğimiz yere gelemememizin en önemli nedeni eğitimsizliktir ve aşağıdaki rakamlar durumun önemini göstermektedir.

1989 yılında dünyada toplam 465.637.500 kişi turizm olayına katılmış ve yaklaşık 210 milyar dolar civarında harcama yapılmıştır. 1989 yılı istatistiklerine göre yaklaşık İspanya'ya 54 milyon, İtalya'ya 55 milyon, Avusturya'ya 13 milyon ve Yunanistan'a 8 milyon turist gitmiştir. Türkiye'ye ise yaklaşık 4.500.000 turist gelmiş ve 2.556.000 dolar gelir elde edilmiştir (Kantarıcı, 1992).

DİE (Devlet İstatistik Enstitüsü)'nün 2001 yılında yapmış olduğu bir araştırmaya göre, ülkemize 11.899.928 yerli ve yabancı turist geldiği ve turizm gelirinin 12.409.238.141 dolar olduğu belirtilmiştir (DİE, 2002). Sayısal değerlerdeki değişiklik sevindirici olmasına rağmen geçen bu 13 yıllık süreçte ülkemizi ziyaret eden turist ve buna bağlı olarak turizm gelirinde de hala Avrupa ülkelerini yakalayamadığımız görülmektedir.

Oysa kaynaklarımız daha zengin, kıyılarımız daha uzun, denizlerimiz daha temiz, insanlarımız daha sıcak, kültürümüz daha zengindir. İşte eğitim ve turizm bilincinin önemi burada ortaya çıkmaktadır (Olalı ve Timur, 1986).

Yine DİE'nin 2001 yılında yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre; ülkemizi ziyaret eden turistlerin satın aldıkları mal ve hizmetlere ödedikleri toplam değer Ülkemiz Turizm Geliri olarak kabul edilmektedir. Ülkemizi ziyaret eden turistlerin kaldıkları süre içinde satın alınan mal ve hizmetler incelendiğinde; yeme-

içme harcamalarının 1.910.919.093 dolarla % 22.2 oranında 1.sırada, konaklama harcamalarının ise 1.559.996.741 dolarla %18.1 oranında 2. sırada yer aldığı görülmektedir (DİE, 2002). Burada da görüldüğü üzere eğitimin önemi bir kez daha ortaya çıkmakta, yiyecek-içecek sektöründe çalışan personelin eğitimine daha fazla önem verilerek ülkemiz turizm gelirinin yeme-içme harcamalarından gelen payının arttırılabileceği düşünülmektedir.

Ayrıca konaklama sektöründe çalışan personelin, yaklaşık yarısı ilkokul, % 16'sı ortaokul, ¼'ü lise mezunudur. Çalışan nüfusun % 12'lik kesimi karma bir eğitim görmüştür (okul, kurs vb.). Türkiye'nin İspanya ve İtalya gibi turizmde altın çağ yaşayamaması, Yunanistan gibi turistik mucize gerçekleştirememiş olmasının en önemli sebebi ülkedeki eğitim eksikliğidir. Avrupa ülkelerinde çalışan konaklama sektörü personeli, ülkemizdeki aynı tür personele göre iki misli daha verimli bulunmaktadır. Ülkemizdeki iş verimi eğitim noksanlığı nedeniyle dünya standartlarına göre % 50 düşük durumdadır (Kantarıcı, 1992). İşletmelerin % 75'i Türkiye'deki turizm eğitimini yetersiz bulmaktadır (Turizm Bakanlığı, 1984).

Konaklama işletmelerindeki turist yakınmalarında, yiyecekten emin olmama en önemli neden olarak gelmektedir. Ayrıca konaklama ve yiyecek-içecek sektöründeki kazaların % 90'ı çalışanın işini bilmemesinden kaynaklanmakta, bu da çalışan ve müşterileri etkilemektedir. İşte bu nedenlerden dolayı eğitim bir zorunluluktur. Ayrıca eğitim üretim artışını sağladığı gibi, yüksek moral daha az denetim, organizasyonda tutarlılık ve esneklik artışı sağlamaktadır (Kantarıcı, 1992).

1.4.6- Ülkemizde Turizm (Ticari Mutfak Elemanı) Eğitimi

Türkiye'de turizm eğitimi 1953 yılında Milli Eğitim Bakanlığı'nın Turizm Bakanlığı ile işbirliği yaparak Ankara ve İzmir Ticaret Liseleri'nde turizm meslek kurslarını açmalarıyla başlamış, 30 yıllık bir dönem içinde de kademeli ve farklı bir eğitim şeklinde gelişme göstermiştir (Kantarıcı, 1992; Çetin, 1993).

Meslek formasyonu veren turizm eğitiminin amacı, turizm endüstrisinin ve turizm mesleklerinin değişik faaliyetleri ve ihtiyaçları için bilgili, becerili, yetenekli, verimli ve hizmet etmenin ahlaki bir değer taşıdığı bilincine sahip eleman

yetiştirmektir. Meslek formasyonu veren turizm eğitiminin amaçları ve araçları birbirinden farklı eğitim kademelerinden oluşmaktadır. Birinci kademede, işletmelerde çalışan personel eğitilmesidir (Kantarıcı, 1992). Bu da hizmet içi eğitim ile yapılabilir. Daha sonraki kademelerde ise yaygın eğitim çerçevesinde Turizm Bakanlığı'na bağlı ve özel eğitim merkezlerinde düzenlenen çeşitli kurs programlarıyla ve en önemlisi orta ve yüksek öğrenim düzeyindeki örgün eğitim programlarıyla yapılmaktadır (Kantarıcı, 1992; Yağcı, 2001).

Yaygın turizm eğitimi Turizm Bakanlığı ve özel bazı kurslarca gerçekleştirilen mesleki turizm eğitimi ve işbaşı otelcilik kurslarını içermekte ve bu kursları bitirenlere sertifika verilmektedir. Bu şekilde yetiştirilen eleman sayısı sektör ihtiyacının çok altındadır (Çetin, 1993; Yağcı, 2001).

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı turizm eğitimi veren ortaöğretim kurumlarının amacı, otellerin resepsiyon-önbüro bölümünde çalışabilecek düzeye getirmek, Türk Mutfağı ile uluslararası mutfak konusunda gerekli bilgi, beceri ve alışkanlıkları kazandırarak konaklama tesislerinin ve restoranların mutfaklarında çalışabilecek seviyeye ulaştırmak, yiyecek-içecek ve servis ile ilgili bilgi, beceri ve alışkanlıkları kazandırarak konaklama tesislerinin ve restoranların servis sorumluluğunu rahatlıkla üstlenebilecek kapasiteye getirmektir. Ayrıca aşçı yetiştirmek üzere açılan ilk ve tek okul olan Anadolu Mengen Aşçılık Lisesinde de, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu yabancı dil bilen nitelikli aşçılar yetiştirmek amaçlanmıştır (Kantarıcı, 1992; Çetin, 1993). Ortaöğretim düzeyinde verilen eğitimle hedeflenen, turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu alt kademe elemanlarını yetiştirmektir (Yağcı, 2001).

Ülkemizde yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimi, ön lisans, lisans ve lisans üstü düzeylerde verilmektedir. Ön lisans düzeyindeki eğitim programlarıyla, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu ara insan gücünü, lisans düzeyindeki turizm eğitimiyle turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu yönetici personel ihtiyacını, yüksek lisans ve doktora programlarıyla da akademik düzeyde uzman kişileri yetiştirmek amaçlanmıştır (Çetin, 1993; Yağcı, 2001).

Eğitilen meslek elemanlarından yüksek okul mezunlarının %77.7'sinin meslek lisesi mezunlarının ise %85.7'sinin meslekte çalışmadığı, Turem benzeri

kurslarda eğitim görenlerin ise sadece %24.5'inin mesleğini icra ettiği, ayrıca meslekte çalışanların da eğitime ihtiyacı olduğu tespit edilmiştir (Ağaoğlu, 1991).

Bu nedenle aşçıları yetiştirmeye yönelik örgün ve yaygın eğitim programlarının, turizm sektörünün ihtiyaç ve beklentilerini karşılayamadığı, buna bağlı olarak da aşçıların mesleki bilgi, becerilerinin yetersiz olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırma insan sağlığı ile yakından ilgisi olan otel işletmelerinde, yiyeceklerin ne ölçüde beslenme ilkelerine dikkat edilerek hazırlama, pişirme ve saklama uygulamalarının yapıldığını araştırmaya yönelik olup araştırma problemi şu şekilde belirlenmiştir.

Turizm sektöründe 4-5 yıldızlı otellerde çalışan aşçıların, yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeyleri nedir?

ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma ile 4-5 yıldızlı otellerde yiyecek-içecek hizmetlerinin üretim aşamasında görev alan aşçı ve aşçı yardımcıları konu edilerek bu personelin yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerini saptamak ve bulgular ışığında bir hizmet içi eğitim programı önermek amaçlanmıştır.

Bu amaca ulaşılabilmesi için belirlenen şu alt amaçlara cevap aranmıştır:

1. Otel işletmelerinin genel özellikleri nelerdir?
2. Aşçı ve aşçı yardımcılarının kişisel ve mesleki özellikleri nelerdir?
3. Otel işletmelerin yiyecek-içecek departmanlarında çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının kendileriyle ilgili ve yöneticilerin bu belirtilen elemanların niteliksel özelliklerine ilişkin görüşleri nelerdir?
4. Yöneticilerle aşçıların bu görüşleri arasında fark var mıdır?
5. Aşçı ve aşçı yardımcılarının daha nitelikli olabilmeleri için bir hizmet içi eğitim programı nasıl olmalıdır?

ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırmada, 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin günümüz koşullarındaki durumunun tespit edilerek buna uygun hizmet içi eğitim programı geliştirilmesi yiyecek-içecek hizmetlerinde toplam kalitenin yükseltilebilmesi, dolayısıyla müşteri memnuniyeti ve işletmelerin amaçlarına ulaşabilmeleri açısından önemlidir.

Ayrıca turizm endüstrisinde yiyecek içecek sektörünün en önemli unsuru olan aşçı ve aşçı yardımcılarının konuyla ilgili bilgi düzeylerinin tespit edilmesi, eksikliklerin belirlenerek buna uygun hizmet içi eğitim programı geliştirilebilmesi açısından da önemlidir.

Aşçı ve aşçı yardımcılarının çeşitli konularla ilgili profilini belirleyen ve sektörün ihtiyaç duyduğu elemanların yetiştirilmesi açısından gelecekteki çalışmalara ışık tutacak öneriler getiren bilimsel araştırmaların sayısı yetersizdir. Aşçı ve aşçı yardımcılarının yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeylerini belirlemeye yönelik ilk çalışma olması nedeniyle araştırma konusu önemlidir.

Varsayımlar

- 1- Araştırmada kullanılan veri toplama aracının geçerli ve güvenilir olduğuna dair uzman kanıları yeterlidir.
- 2- Örnekleme oluşturan yönetici ve aşçıların sorulara verdikleri cevaplar doğru kabul edilmiştir.

Sınırlılıklar

Bu araştırma belirlenen şu noktalarla sınırlıdır:

- 1- Yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanı yöneticileri, aşçı ve aşçı yardımcılarında toplanan verilerle sınırlıdır.
- 2- Bu çalışma 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek üretim faaliyetleriyle sınırlıdır.
- 3- Bu çalışma aşçı ve aşçı yardımcılarının yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki tutum ve uygulamaları ile sınırlıdır.



1.5- LİTERATÜR ÖZETLERİ

Yapılan literatür taraması sonucunda direkt olarak aşçıların yiyecekleri satın alma, saklama, hazırlama, pişirme ve servisine kadar geçen süreçlerdeki bilgi ve uygulamalarıyla ilgili araştırmalara rastlanmamıştır. Ancak yapılan araştırmaların daha çok aşçıların eğitim durumlarını değişik yönleriyle ele alan araştırmalar olduğu görülmüştür. Bu araştırmalar ve genel olarak yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama uygulamalarıyla ilgili yapılmış çalışmalar, kronolojik sıraya göre bu bölümde verilmiştir.

Turizm Bankası (1984), turistik işletmelerde çalışan elemanların ne kadarının mesleki eğitime sahip bulunduklarını belirlemek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda, Ankara, İstanbul ve Antalya'da toplam 42 konaklama işletmesinde çalışan 695 mutfak elemanından yalnızca 19'unun aynı şehirlerde toplam 17 restoranda çalışan 185 mutfak elemanından 7'sinin mesleki eğitim almış olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Karakapıcı ve Sağlam (1985)'in Şanlıurfa yöresinin beslenme ve yöresel yemek alışkanlıklarını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, yiyeceklerin hazırlama ve pişirilmesinde beslenme ilkelerine ters düşen uygulamalar gözlemlendiği, bununla birlikte yemeklerde özellikle tahıllarla kurubaklagillerin bir arada kullanılmasının, tatlılarda ise pekmez kullanımının olumlu davranışlar olduğu tespit edilmiştir.

Ateş, Ballar ve Pekcan (1986), sosyo-ekonomik koşulları farklı olan 300 ev hanımının yemek hazırlama, pişirme ve saklama yöntemlerini saptamak amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırma sonunda, besin hazırlama ve pişirme yöntemlerinde yanlışlıklar yapıldığı bulunmuştur. Buna göre; kadınların %83.1'i kurubaklagillerin, %76.9'u pirincin ıslatma suyunu, %87.5'i makarnanın, %75.5'i kurubaklagillerin, %59.7'si patatesin haşlama sularını dökmektedir. Ayrıca yemekler pişirilirken %49.2 oranında suda pişirme, %37.5 oranında yağda kavurma yöntemlerinin kullanıldığı, yemeklerin %80.8 oranında buzdolabında saklandığı tespit edilmiştir.

Sürücüoğlu ve Balgamiş (1987)'in beslenme eğitiminin yiyecek hazırlama ve pişirme yöntemlerine etkisini saptamak amacıyla 65 kadın üzerinde yaptığı araştırma

sonunda, beslenme eğitiminin sebze hazırlama, pirinç pilavı, makarna ve kurubaklagillerin pişirilme yöntemi ile, sütlü tatlıların pişirilmesi sırasında şekeri ilave etme zamanına etki ettiği saptanmıştır.

Doğrukartal ve Güneyli (1987)'nin Hacettepe Üniversitesi hastane ve kafeterya mutfaklarında çalışan aşçı ve garsonların, kişisel ve çevre temizliğiyle ilgili bilgilerini ölçmek ve verilen eğitimin etkisini saptamak amacıyla 100 kişi üzerinde yaptığı araştırma sonunda, her iki grubun bazı konularda yetersiz bilgilere sahip olduğu ve verilen eğitimin sonunda bilgi düzeylerinin arttığı ve davranışlarının olumlu yönde değiştiği saptanmıştır.

TUGEV (1988), tarafından turistik konaklama işletmelerinde çalışan elemanların profilini belirlemek amacıyla yapılan araştırma sonuçlarına göre, yöneticilerin %33.3'ü, aşçıyı "bulunmasında güçlük çekilen eleman" sıralamasında en üst sırada gösterdikleri ortaya çıkmıştır.

Turizm Bakanlığı adına İLO (1989) tarafından, konaklama ve turizm endüstrisinde çalışanların genel profilini ve sektörün problemlerini belirlemek amacıyla bir araştırma yürütülmüştür. Bu araştırma sonucunda, Türkiye'de restoran yöneticilerinin %53,0'ünün ve konaklama işletmeleri yöneticilerinin %14,0'ünün mutfak elemanı bulmakta güçlük çektikleri görülmüştür. Aynı çalışmada halen sektörde çalışan mutfak elemanlarının meslek eğitimi alma oranının çok düşük olduğu (%7.7-%10.5) ortaya çıkmıştır.

Turizm Bakanlığı (1991)'nin yapmış olduğu bir araştırma sonucunda, ülkemize gelen yabancı turistlerin Türkiye'yi seçmelerindeki birinci nedenin ucuz alışveriş imkanı, ikinci nedenin ise Türk Mutfağı olduğu saptanmıştır (Turizm Bakanlığı, 1991).

Özdoğan (1991)'in Amasya ili merkez sağlık ocağı bölgesinde beslenme alışkanlıkları ve besin hazırlama yöntemlerinin saptanması amacıyla yaptığı araştırma sonunda, ailelerin büyük çoğunluğunun eti yemekler içinde tükettiği, makarnayı bol suda haşlayıp, haşlama sularını döktüğü, pilavı çektirerek, sebze yemeklerini direk karışıma ilave ederek, kurubaklagilleri bir gece önceden ıslatıp basınçlı tencerede haşlayıp pişirdikleri tesbit edilmiştir.

Malatyalıoğlu (1991)'nin Erzincan'da evli kadınların beslenme bilgi düzeyleri ve yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama uygulamalarını tespit etmek

amacıyla yaptığı araştırmada, kadınların %96.7'sinin besin ögeleri hakkında bilgi sahibi olmadığı, büyük çoğunluğunun karbonhidrat ve vitaminleri hiç duymadığı ve yiyecek hazırlama, pişirme ve saklamayla ilgili yanlış uygulamalar yaptıkları saptanmıştır.

Çetin (1993)'in turizm endüstrisinde mutfak elemanı yetiştirmeye yönelik eğitim programlarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmada turizm sektöründe çalışan ticari mutfak elemanlarının yeterli sayıda olmadığı, bunların büyük çoğunluğunun usta-çırak ilişkisiyle yetiştiği, örgün eğitimle yetişen aşçıların ise çok azının turizm sektöründe çalıştığı ortaya çıkmıştır.

DİE (1993)'nün, turizm sektöründe yaptığı iş gücü araştırması sonucunda, 9154 kişiden sadece 1099'unun mesleki eğitime sahip olduğu, bunların 278'inin üniversite ve 383'ünün meslek lisesi mezunu olduğu ortaya çıkmıştır.

Yurdagülen (1994)'in beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfak hijyeni ve hijyenik şartların oluşturulmasıyla ilgili yaptığı araştırmada, personelin vücut temizliği ve bakımına özen gösterdiği, otel mutfaklarının uygun fiziki yapı ve havalandırmaya sahip fakat işletmelerin %20,0'sinin ısı izolasyonuna sahip olmadığı, bunun gıda güvenilirliği için gerekli olduğu, gıdalar hazırlanırken kullanılan pişirme kaplarının işletmelerin %40,0'ında bakır olduğu, uygulamadaki bazı aksaklıklara rağmen ortamların hijyenik şartlarının oluşturulduğu saptanmıştır.

Gömeç (1995)'in otel işletmelerinin beklentilerine göre otelcilik okulları mutfak bölümü öğrencilerinin mesleki eğitimini değerlendirmek amacıyla yaptığı bir çalışmada, otel işletmelerinde otelcilik okulu mezunlarının sayısı az ama ocaktan yetişenlere göre mutfak bölümü mezunlarının otellerde daha başarılı oldukları, teorik bilgilerinin diğer bölümlerdekilere göre daha yeterli olduğu, ancak mutfak bölümü mezunlarının en çok yemek hazırlama, hazırlanan yemeği saklama ve servise sunma konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmadıkları sonuçları ortaya çıkmıştır.

Demirel (1997) tarafından, Antalya ili merkez ilçede farklı sosyo-ekonomik düzeydeki kadınların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklamaları üzerine yapılan araştırmada, sosyo-ekonomik düzeyin kadınların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklamalarında etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Kadınların sosyo-ekonomik düzeye göre yiyecekleri hazırlama ile ilgili bilgileri öğrendikleri kaynaklar arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Sosyo-ekonomik düzeye göre kadınların ıspanak yemeği

gibi sebze yemeklerini pişirmede uygun yöntemleri kullanmadığı, kurubaklagillerin ıslatma ve haşlama suyunun her üç sosyo-ekonomik düzeyde döküldüğü ve sebze ve meyvelerin yıkanarak veya yıkanmadan buzdolabında naylon torbalarda saklayanların her üç sosyo-ekonomik düzeyde çoğunlukta olduğu saptanmıştır.

Ersoy ve Ersoy (1999), kırdan kente göç etmiş ailelerdeki kadınların yiyecek hazırlama ve pişirme uygulamalarını ortaya çıkarmak amacıyla Ankara'nın gecekondu bölgelerinde yaşayan 480 kadın üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırma sonucunda, kadınların eğitim düzeyinin düşüklüğüne paralel olarak yiyecek hazırlama ve pişirme uygulamalarında yanlışlıklar yaptıkları tesbit edilmiştir. Buna göre, etin en çok sebze ve kurubaklagiller içinde pişirildiği, kurubaklagillerin ve makarnanın haşlama sularının döküldüğü, sebzelerin ayıklama, doğrama, yıkama işlemi sırasıyla hazırlandığı, pilavın daha çok yağda kavrulduğu bulunmuştur.

Yukarıda çoğunlukla yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularında yararlanılabilecek bazı araştırma sonuçları verilmiştir. Bu araştırma ile de aşçıların yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi düzeyleri incelenerek, bu alana katkı getirilmeye çalışılmıştır. Bundan sonraki bölümde araştırma yöntemi ele alınmıştır.

II. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması, değerlendirilmesi süre ve olanaklar yer almaktadır.

1- Araştırma Modeli

Araştırmanın amacına uygun olarak yürütülmesinde yönetici, aşçı ve aşçı yardımcılarının konuya ilişkin görüş, bilgi ve becerilerini elde etmede tarama modeli seçilmiştir. Bu araştırma tarama modelinde betimsel bir araştırmadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında bir hizmet içi eğitim programı önerilmiştir.

2- Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Ankara, Mersin, Adana illerinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Evreni oluşturan oteller Ankara İl Turizm Müdürlüğü ve TÜRSAB kayıtlarından elde edilmiştir.

Araştırmanın örneklemi ise bu illerde 1 yıl süreyle hizmet veren ve araştırmaya katılmayı kabul eden onbir 4 yıldızlı, on 5 yıldızlı toplam 21 otelde bulunan 21 yönetici ve 157 aşçı oluşturmıştır.

3- Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anketlerin geçerliliği ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla uzman kişilerin görüşleri alınmıştır.

Anketler araştırmanın amacına uygun olarak, yönetici ve aşçı anketi olmak üzere iki form şeklinde hazırlanmıştır.

Yönetici anketi, daha çok işletmenin özellikleri, yiyecek-içecek servisinin kapasitesi ve yöneticilerin görüşleriyle ilgili genel bilgileri içeren sorulardan oluşmuştur.

Aşçı anketi ise iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, kişisel bilgiler ve eğitim durumuyla ilgili genel sorular, ikinci bölüm yiyecekleri hazırlama, pişirme ve saklama yöntemleriyle ilgili, bilgi ve uygulamalarını içeren sorulardan oluşmuştur.

Soruların çoğunluğu belirli konularla ilgili kapalı uçlu soru şeklinde, bazı sorularda ise kişilerin ek bilgi katmasına izin vermek amacıyla açık uçlu soru

şeklindedir. Hazırlanan anketlerin uygulanabilmesi için gerekli yerlerden izin alınarak uygulama zamanı önceden belirtilmiştir.

Literatür taraması sırasında kütüphaneler, konuyla ilgili kurumlar, konferans, seminerlerden yararlanılmıştır.

4- Verilerin Değerlendirilmesi

Yönetici ve aşçılara uygulanan anket formları toplandıktan sonra elde edilen bulgular değerlendirilmiş, bu sonuçlar teorik bilgilerle karşılaştırılarak benzerlik ve ayrılıklar üzerinde durulmuştur.

Verilerin istatistiksel olarak değerlendirilmesinde sayı ve yüzde dağılımları kullanılmış ve yorumlar, tablolarda görülen yüzdelere dayanılarak yapılmıştır. İstatistiksel olarak anlamlılıkların bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla khi kare (χ^2) tekniğinden yararlanılmıştır. Hücrelerde 5 ve daha küçük değerler bulunduğu gözlemlendiğinden frekanslarda beklenen değerlerin %20 ve üstünde olduğu durumlarda da zaman zaman bu analizde kullanılmıştır. İstatistiki hesaplamalar SPSS 10.0 programında yapılmıştır.

5- Süre

Araştırma ile ilgili literatürün taranması için danışmanın atanmasından sonra Mayıs 2001 tarihi itibarıyla 4 aylık süre kullanılmıştır.

Araştırma ile ilgili literatürün yeniden gözden geçirilmesi, ilgili anketlerin hazırlanması ve verilerin toplanması 6 ayda gerçekleştirilmiş, verilerin yorumlanması ve rapor haline getirilmesi 7 ayda yapılmıştır.

Bu araştırma Mayıs 2001- Ekim 2002 tarihleri arasında 17 aylık bir sürede planlanıp yürütülmüştür.

Bundan sonraki bölümde istatistiki analizi yapılan veriler bulgular halinde sunulmuştur.

III. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu bölüm iki bölümden oluşturulmuş, birinci bölümde yönetici ve işletmeler ikinci bölümde ise aşçı ve aşçı yardımcılarını ile ilgili bulgulara yer verilmiştir.

Birinci bölümde 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilerek, buna uygun hizmet içi eğitim programı geliştirilmesi konusunda yöneticilerin görüşlerini almak amacıyla, yöneticisi bulundukları işletmenin genel özellikleri ve aşçıları niteliksel olarak nasıl değerlendirdikleri ile ilgili bulgular yer almaktadır.

İkinci bölümde ise 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının kişisel özellikleri ve yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konularındaki bilgi ve becerilerini ortaya koyan tutum ve uygulamalarıyla ilgili bulgulara yer verilmiştir.

3.1- Yöneticilerin Görüşleri ve İşletmelere İlgili Bulgular

3.1.1- İşletmelerin Genel Özellikleri:

İşletmelerin bulunduğu il, işletmenin yıldız sayısı ve kapasitesiyle ilgili bulgulara Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1. İşletmelerin Bulunduğu İl, Yıldız Sayısı ve Kapasitelerine Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
İşletmelerin Bulunduğu İl		
Ankara	12	57.1
Mersin	6	28.6
Adana	3	14.3
İşletmelerin Yıldız Sayısı		
4 yıldız	11	52.4
5 yıldız	10	47.6
İşletmelerin Kapasitesi		
150 ve altı	3	14.3
151-200 kişi	5	23.8
201-250 kişi	5	23.8
251 ve üstü	8	38.1

Araştırma kapsamına alınan işletmelerin %57.1'inin Ankara'da, %28.6'sının Mersin'de ve %14.3'ünün de Adana ve %52.4'ünün 4 yıldızlı, %47.6'sının da 5 yıldızlı otel olduğu Tablo 1'de görülmektedir.

İşletmelerin %38.1'inin 251 ve üstünde, %47.6'sının ise 151-250 yatak kapasitesine sahip olduğu tespit edilmiştir.

3.1.2- Mutfakta Çalışan Personel Sayısı ve Çalışma Şekli:

Araştırmaya alınan işletmelerin mutfakta çalışan personel sayısı ve vardiya sayıları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. İşletmelerin Mutfağında Çalışan Personel Sayısı ve Uygulanan Vardiya Sayılarına Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
Mutfakta Çalışan Personel Sayısı		
10 ve daha az	5	23.8
11-20 kişi	9	42.9
21 ve üstü	7	33.3
Vardiya Sayısı		
2 vardiya	8	38.1
3 vardiya	11	52.4
4 vardiya	2	9.5

Mutfakta çalışan personel sayıları incelendiğinde, işletmelerin %42.9'unda 11-20 kişi, %33.3'ünde 21 kişiden fazla personel çalıştığı görülmektedir.

İşletme yöneticileri kış mevsiminin ölü sezon olmasından dolayı bu dönemlerde işletmelerin personel giderlerini azaltmak için eleman azaltımı yoluna gittiklerini belirtmişlerdir. Araştırma bulguları Ocak-Mart aylarında toplandığı için işletme mutfaklarında çalışan personel sayısının az olmasının nedeni buna bağlanabilir.

Otellerin hepsinde personel vardiyalı olarak çalışmaktadır. Vardiya sayılarına bakıldığında ise işletmelerin %52.4'ünde 3 vardiya, %38.1'inde 2 vardiya halinde personel çalıştırıldığı görülmektedir.

3.1.3- Yiyecek-İçecek Hizmeti Sunulan Üniteler, Sayısı ve Özellikleri

İşletmelerde, yiyecek-içecek hizmeti sunulan ünitelerin sayısı, özellikleri ve uygulanan servis şekline ilişkin bulgulara Tablo 3’de yer verilmiştir.

Tablo 3. İşletmelerde Yiyecek-İçecek Hizmeti Sunan Ünite Sayısı ve Uygulanan Servis Şekline Göre Dağılımları (n: 21).

Değişkenler		S	%
Yiyecek-İçecek Hizmeti Sunan Ünite Sayısı			
2 ünite		2	9.5
3 ünite		5	23.8
4 ünite		6	28.6
5 ünite		8	38.1
Üniteler ve Uygulanan Servis Şekilleri			
RESTORAN	Açık büfe	13	61.9
	Alakart	8	38.1
KAFETERYA	Açık büfe	1	4.8
	Alakart	17	81.0
	Bulunmayan	3	14.3
BAR-DİSKO	Alakart	21	100.0

İşletmelerde yiyecek-içecek hizmeti sunulan ünite sayılarına bakıldığında, %38.1’inde 5 ve üzerinde, %28.6’sında 4 ünite, %23.8’inde ise 3 ünite olduğu görülmektedir.

Bu ünitelerin özellikleriyle ilgili olarak yöneticiler, çeşitli restoranlar, bar-disko, kafeler, kahvaltı ve balo salonları, havuz başı, oda servisi ve healthy clup gibi birimlerde yiyecek-içecek hizmeti sunulduğunu belirtmişlerdir.

Yiyecek-içecek hizmeti sunulan işletme restoranlarının %61.9’unda açık büfe, %38.1’inde alakart servisi uygulandığı, kafeteryaların büyük bir çoğunluğunda (%81.0) alakart, yine otellerin bar ve diskolarının tamamında (%100.0) alakart servis şeklinin uygulandığı tespit edilmiştir. Genel olarak alakart servis şeklinin daha çok tercih edildiği görülmektedir. “A la Carte” menü, hepsi ayrı olarak fiyatlandırılmış menü kalemlerinin geniş seçimine dayanan menü çeşididir (Medlik, 1997). Müşterilerin istek ve beklentileri çeşitli olduğundan otellerde genelde alakart servis şeklinin kullanılması buna bağlı olabilir.

3.1.4- Standart Yemek Tarifleri, Standartların Kaynağı ve Yer Verilen Dünya Mutfakları:

İşletmelerde standart yemek tariflerinin kullanılıp kullanılmama durumu, standart yemek tariflerinin kaynağı ve yer verilen dünya mutfaklarına ilişkin bulguların dağılımı Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. İşletmelerde Standart Yemek Tariflerinin Kullanılıp Kullanılmama Durumu, Standartların Kaynağı ve Öncelik Sırasına Göre Yer Verilen Dünya Mutfaklarına Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler		S	%
Standart Yemek Tariflerinin Kullanılıp Kullanılmama Durumu			
Kullanılan		13	61.9
Kullanılmayan		-	-
Bazen Kullanılan		8	38.1
Standart Yemek Tariflerinin Kaynağı			
Belirtmeyen		15	71.4
Fransa		1	4.8
Kendi reçeteleri (Hilton Guide vb.)		3	14.3
Yemek kitapları		2	9.5
Öncelik Sırasına Göre Yer Verilen Dünya Mutfakları			
Türk Mutfağı	1. sırada	20	95.2
	2. sırada	1	4.8
Fransız Mutfağı	2. sırada	11	52.4
	3. sırada	7	33.3
	Yer vermeyen	3	14.3
Çin Mutfağı	4. sırada	1	4.8
	Yer vermeyen	20	95.2
İtalyan Mutfağı	1. sırada	1	4.8
	2. sırada	7	33.3
	3. sırada	9	42.9
	Yer vermeyen	4	19.0

İşletme yöneticilerine işletmelerinde standart yemek tarifelerinin kullanılıp kullanılmadığı sorulduğunda, yöneticilerin %61.9’u her zaman, , %38.1’i bazen kullandıklarını ifade etmişlerdir. Standart yemek tarifelerinin kullanılması sevindirici bulunmuştur. Bunun yemeklerin istenilen kalite standartlarında hazırlanabilmesi için gerekli olduğu düşünülmektedir.

Yöneticilerin %71.4’ünün yemek tarifelerinin kaynağını belirtmediği, %14.3’ünün kendi reçetelerini kullandığı, %9.5’inin yemek kitaplarından

yararlandığı, %4.8'inin (1 işletme) ise standart yemek tariflerini Fransa'dan elde ettikleri saptanmıştır.

İşletmelerde yer verilen dünya mutfaklarına bakıldığında, %95.2'sinin yani hemen hemen hepsinin Türk Mutfağına 1. sırada, %4.8'inin (1 işletme) ise 2. sırada yer verdiği ortaya çıkmıştır. Turizm Bakanlığı'nın 1991 yılında yapmış olduğu bir araştırma sonucunda yabancı turistlerin Türkiye'yi seçmelerindeki birinci nedenin ucuz alışveriş imkanı, ikinci nedenin ise Türk Mutfağı olduğu saptanmıştır (Turizm Bakanlığı, 1991).

İşletmelerin yarısından fazlası (%52.4) Fransız mutfağına 2.sırada, %33.3'ü 3.sırada yer verdiğini, işletmelerin %14.3'ü ise Fransız mutfağına yer vermediklerini bildirmişlerdir. Çin Mutfağıyla ilgili bulgular incelendiğinde, işletmelerin %95.2'sinin Çin mutfağına yer vermediği görülmektedir. Bir işletme yöneticisi (%4.8) Çin mutfağına 4.sırada yer verdiklerini ve ayrıca özel bir Çin restoranları olduğunu belirtmiştir. İtalyan mutfağına bakıldığında ise işletmelerin %42.9'unun 3.sırada, %33.3'ünün ise 2. sırada yer verdiği görülmektedir. İşletmelerin %19.0'unun İtalyan mutfağına yer vermediği saptanmıştır.

Türk Mutfağı dünyada Çin ve Fransız Mutfakları ile birlikte anılan üç büyük mutfaktan biridir (Birer, 1990). Türk ve Fransız Mutfaklarına öncelikle yer verilmesi beklenen bir durum olmakla birlikte, Çin Mutfağının Türk damak tadına pek yakın olmadığı için çok az yer verilmesi buna bağlanabilir.

3.1.5- Menü Planlama ve Satın Alma Sorumluluğu:

İşletmelerde menü planlama sorumluluğunu taşıyan kişilere ait bulgulara Tablo 5'de yer verilmiştir.

Tablo 5. İşletmelerde Menü Planlama ve Satın Alma Sorumluluğunu Taşıyan Kişilere Göre Dağılımı (n: 21)

Menü Planlama Sorumluluğunu Taşıyan Kişi	S	%
Yiyecek-İçecek Müdürü	17	81.0
Restoran Müdürü	2	9.5
Aşçıbaşı	2	9.5

İşletmelerde menü planlamanın sorumluluğunu taşıyan kişilere bakıldığında; büyük çoğunluğunun (%81.0) yiyecek-içecek müdürü, %19.0'unda ise restoran müdürü veya aşçıbaşının planladığı tespit edilmiştir.

Yiyecek-içecek alışverişini yapan kişinin işletmelerin tamamında satın alma müdürünün olduğu saptanmıştır.

3.1.6- Aşçı İhtiyacının Karşılanması:

İşletmelerde aşçı ihtiyacının karşılanması ile ilgili bulgulara Tablo 6'da yer verilmiştir.

Tablo 6. İşletmelerin Aşçı İhtiyacını Temin Etme Şekline Göre Dağılımı

Temin Etme Şekli	S*	%
Otelcilik Okullarından	10	18.2
Özel Kurslardan (Turem, Otem)	3	5.4
Piyasada Yetişenlerden	15	27.3
Diğer İşletmelerden Transfer Yoluyla	15	27.3
Daha Önce Çalışanların Referansıyla	12	21.8
Toplam	55	100.0

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

İşletmelerin aşçı ihtiyacını temin etmede öncelikle, %54.6 oranında piyasada yetişenleri veya diğer işletmelerden transfer yoluyla aşçı temin ettikleri, %21.8 gibi daha düşük bir oranda ise daha önce çalışanların referanslarını göz önüne aldıkları, otelcilik okullarından mezun olanları tercih edenlerin oranının ise %18.2 olduğu tespit edilmiştir.

Mutfak görevlerinin bazıları kolaylıkla ve çabuk öğrenildiği halde, bazılarını öğrenmek daha uzun bir uygulama ve pratik gerektirir (Anon, 1979).

Yiyecek hazırlama ve pişirmeyle ilgili olarak uzun süre yapılan uygulama ve pratiklerin, tecrübe kazanılması ve yiyeceklerin hep istenilen standartlarda hazırlanması açısından gerekli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle işletmelerin aşçı alımında diğer işletmelerden transfer yoluyla, piyasada yetişenlerden ya da daha önce çalışanların referansıyla tecrübeli aşçıları işe almayı öncelikle tercih etmelerinin sebebi buna bağlanabilir. Ancak bu işletmelerde çalışan aşçıların tecrübeli ya da tecrübesiz olsun, mutfakta gerçekleştirilen tüm yiyecek-içecek üretim faaliyetleri uygulamalarının doğru yapıldığı anlamına gelmemesi gerektiği düşünülmektedir.

Gömeç (1995)'in yaptığı bir araştırmada otelcilik okulu mutfak bölümü mezunlarının ocaktan yetişenlere göre daha başarılı olduğu, fakat fazla ücret talep ettikleri için işverenler tarafından işe alınmak istenmediği tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırma bulgularına göre otelcilik okulu mezunlarının daha az (%18.2) tercih edilmesi buna bağlanabilir. Ancak az ücret ödenerek mesleki eğitim almamış elemanların tercih edilmesinin uzun vadede işletmelere zarar vereceği düşünülmektedir.

Herhangi bir ülkenin turizm amacıyla tercih edilmesi, oradaki başarılı uygulamalara bağlıdır. Yani, hizmette ve üretilen ürünlerde uluslararası standartlara uygunluk ve gerekli sayıda eğitilmiş elemanın varlığı bir turistik yerin seçiminde en önemli unsurdur (Çetin, 1993). Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin çok azı mesleki eğitime sahiptir. Turizm Bakanlığı'nın 1989 yılı verilerine göre ülkemizdeki yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların %11.0'i meslekleriyle ilgili eğitim görmüşlerdir (Turizm Bakanlığı, 1989).

Turizm endüstrisinde yeterli sayıda ve niteliklerde eleman bulunamaması, işletmelerin birbirinden eleman transfer etmelerini gündeme getirmiştir. Yine Turizm Bakanlığı'nın yapmış olduğu araştırma sonucunda, "başka bir otel veya restoranda çalışma" nedeniyle konaklama işletmelerinden ayrılanların %50.0 ve aynı nedenle restoranlardan ayrılanların %63.0 gibi yüksek oranlara ulaştığı ortaya çıkmıştır (Turizm Bakanlığı, 1989).

3.1.7- Yöneticilerin Aşçıları Değerlendirmeleri ve Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliğine Olan İnançları:

Yöneticilerin, aşçıların mesleki bilgi ve becerilerini yeterli bulup bulmama durumu ve hizmet içi eğitimin gerekliliğine olan inançlarına ilişkin bulgulara Tablo 7'de yer verilmiştir.

Tablo 7. Yöneticilerin Aşçıları Yeterli Bulup Bulmama ve Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliğine İlişkin Görüşlerine Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
Aşçıların Mesleki Bilgi ve Becerilerini Yeterli Bulup Bulmama Durumu		
Yeterli	16	76.2
Kısmen Yeterli	4	19.0
Yetersiz	1	4.8
Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitimle İlgili Görüşleri		
Gerekli	14	66.7
Gereksiz	2	9.5
Belirtmeyen	5	23.8

İşletme yöneticilerinin %76.2'sinin aşçıların mesleki bilgi ve becerilerini yeterli, %19.0'unun kısmen yeterli bulduğu ve %4.8'inin yetersiz bulduğu tespit edilmiştir. Yöneticilere aşçıların işbaşı veya hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerektiğine inanıp inanmadıkları sorulduğunda ise yöneticilerin yarıdan fazlasının (%66,7) aşçıların hizmet içi eğitime ihtiyacı olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir. Hatta bir işletme yöneticisi teknolojik gelişmeleri takip edebilmek ve çağın gerektirdiklerini yerine getirerek müşteri memnuniyetinin sağlanması için eğitimin sürekli gerekli olduğunu belirtmiştir.

3.1.8- Hizmet İçi Eğitim Konuları:

Hizmet içi eğitimin kapsaması gereken konulara ilişkin bulgulara Tablo 8'de yer verilmiştir.

Tablo 8. Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitimi Gerektiren Konulara İlişkin Görüşlerine Göre Dağılımı

Hizmet İçi Eğitimi Gerektiren Konular	S*	%
İşverenle ve iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışma	10	17.8
Genel davranış biçimleri (nezaket, güzel kon.)	11	19.7
Teorik bilgiler	14	25.0
Yabancı dil	6	10.7
Temizlik ve hijyen	11	19.7
Diğer (depolama, saklama vb.)	4	7.1
Toplam	56	100.0

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Yöneticilerin %25.0'i teorik bilgiler, %39.4'ü genel davranış biçimleri ve temizlik-hijyenle ilgili konularda, çalışanlara hizmet içi eğitim verilmesinin gerektiğini belirtmektedir. Yapılan bir çalışmada mutfak bölümü mezunlarının en çok mesleki konularda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmadıkları tespit edilmiştir (Gömeç, 1995). Bu da araştırma sonucunu desteklemektedir.

Bazı işletme yöneticileri eğitimin belirli aralıklarla ve belirli sürelerde tüm konuları kapsayacak şekilde verilmesi, ayrıca depolama ve saklama konularının da hizmet içi eğitim konularına dahil edilmesinin gerektiğini ifade etmişlerdir.

Çağımızın durmaksızın artan ve çeşitlenen teknolojik yenilik ve bilgilerinden, konaklama ve yiyecek-içecek işletmeleri de yararlanmak gereğini duymaktadırlar. Bir eleman kendi konusunda üst düzeyde eğitim görmüş olsa bile değişen teknolojiye uyum sağlayabilmek için kendi uzmanlık alanına ait yeniliklerin verildiği geliştirme kurslarına katılma ihtiyacı duymaktadır. Bu nedenle, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim işletmelerde çalışanlar için bir zorunluluktur (Çetin, 1993).

3.1.9- Yöneticilerin, Aşçıların Mesleki Uygulamalarını Değerlendirmeleri:

Yöneticilerin, aşçıların mesleki uygulamalarıyla ilgili olarak yeterince bilgi sahibi olmadıklarını düşündükleri alanlara ilişkin bulgulara Tablo 9'da yer verilmiştir.

Tablo 9. Yöneticilerin Aşçıların Mesleki Uygulamalarını Değerlendirmelerine Göre Dağılımı (n: 21)

Mesleki Uygulama Konuları	S	%
Hijyen konusunda	6	28.6
Yiyecek hazırlama konusunda	1	4.8
Piştirme konusunda	2	9.5
Saklama ve servise hazırlama konusunda	4	19.0
Diğer (tüm konular)	2	9.5
Belirtmeyen	6	28.6

Yöneticilerin %28.6'sı aşçıların mesleki uygulamaları hakkında fikrini belirtmezken, %28.6'sı hijyen, %19.0'u saklama ve yiyecekleri servise hazırlama konularında aşçıların yeterince bilgi sahibi olmadığını, ayrıca yöneticilerin %9.5'i aşçıların belirtilen konuların tümünde yeterince bilgiye sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Kişiler yemeği tatmadan önce görünüşü ile ilgilenirler. Ancak

yemeğin görünüşü kadar hazırlama, pişirme şekli ve servisi de önemlidir (Kutluay, Birer, 1997).

Besinlerin yüksek kaliteli ve hijyenik olarak müşterilere sunulabilmesi için özellikle yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesi sırasında besin öğelerinin korunması açısından dikkat edilmesi gereken kurallar olduğu bilinmektedir. Yöneticilerin %14.3'ünün yiyecek hazırlama ve pişirme konularında aşçıların yeterince bilgi sahibi olmadığını, buna karşın %19.0'unun saklama ve servisi hazırlama konularında aşçıların daha fazla yetersiz olduğunu düşünmesi nedeniyle hazırlanan yiyeceklerin saklanması ve servisine daha fazla önem verildiği, yiyeceklerin besinsel kalitesinin ikinci plana atıldığı düşünülmektedir.

3.1.10- İşletmelerdeki İş Kazaları:

İşletmelerde iş kazalarının olup olmama durumu ve iş kazalarının olduğu süreçlerle ilgili bulgular Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. İşletmelerde İş Kazalarının Olup Olmama Durumu ve Olduğu Süreçlere Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
İş Kazalarının Olup Olmama Durumu		
Oluyor	2	9.5
Bazen oluyor	15	71.5
Olmuyor	4	19.0
İş Kazalarının Olduğu Süreçler		
Yiyeceğin servisi	1	4.8
Araç ve makinaların kullanımı	10	47.6
Yiyeceğin pişirilmeye hazırlanması	3	14.3
Yiyeceğin pişirilmesi	2	9.5
Belirtmeyen	5	23.8

Tablo 10'da görüldüğü gibi yöneticilerin, %71,5 gibi önemli bir bölümü bazen, %19.0'u hiç ve %9,5'i ise her zaman iş kazalarıyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

İş kazalarının %47,6'sının araç ve makinaların kullanımı, %14,3'ünün yiyeceğin pişirilmeye hazırlanması, %9,5'inin de yiyeceğin pişirilmesi sırasında meydana geldiği saptanmıştır. Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründeki kazaların %90'ı çalışanların işi bilmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu kazaların, %34'ü yiyeceğin servisi, %21'i yiyeceğin pişirilmeye hazırlanması, %16'sı yiyecek araç ve malzemelerinin kullanımı, %12'si ise yiyeceğin pişirilmesi sırasında meydana gelir (Kantarıcı, 1992).

Turizm endüstrisinde kullanılan makinaların giderek karmaşıklaşması ve çeşitlenmesi nedeniyle bu konuda eğitimli uzman aşçılara gerek vardır (Çetin, 1993). Bu nedenle araştırma sonucunda en çok kazanın, araç ve makinaların kullanılması sırasında oluşmasının nedeninin bilgi eksikliğinden kaynaklandığı ve bu konuda çalışanların hizmet içi eğitime ihtiyaçları olduğu düşünülmektedir.

3.1.11- İşletmelerin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri:

İşletmelerde aşçılara hizmet içi eğitim verilir verilmeme durumu ve hizmet içi eğitimi veren kişi ve kurumlarla ilgili bulgulara Tablo 11'de yer verilmiştir.

Tablo 11. İşletmelerin Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri, Veren Kişi ve Kurumlara Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
Hizmet İçi Eğitim Verilip Verilmeme Durumu		
Verilen	13	61.9
Verilmeyen	8	38.1
Kim Tarafından Verildiği		
İşveren	3	14.3
İşletmenin eğitim biriminden	1	4.8
Kurum diyetisyeni, beslenme uzmanı	2	9.5
Kurumda aynı işi yapan tecrübeli kişiler	2	9.5
Yurtdışından profesyonel kişiler	2	9.5
Diğer (Turizm Bakanlığı)	2	9.5
Belirtmeyen	9	42.9

Yöneticilerin yarısından fazlası (%61.9) aşçılara hizmet içi eğitim verildiğini, %38.1'i ise hiç verilmediğini belirtmişlerdir.

İşletmelerde hizmet içi eğitimin daha önce hijyen ve mesleki bilgi ve beceriler konularında verildiği saptanmıştır.

İnsan gücü ile çalışan her örgütün amacı, en yüksek verimlilikte çalışmak, ekonomik kaybı önlemek ve örgütte görevli personelin kişisel gelişimini sağlamaktır (Kutluay ve Birer, 1981). Eğitimin işletme açısından organizasyonla uyum, yenilikleri çabuk kabul etme, nitelik ve nicelik açısından üretim artışı, kaza oranının azalması gibi başlıca faydaları vardır (Kantarıcı, 1992).

Aşçı ve garsonlar üzerinde yapılan bir araştırmada verilen eğitimin, bireylerin bilgi düzeylerinin artmasında ve davranışlarının olumlu yönde değişmesinde çok önemli etkisinin olduğu bulunmuştur (Doğrukartal ve Güneyli, 1987). Bu nedenle işletmelerin %38.1'inde hizmet içi eğitimin hiç verilmemesi dikkat çekmekte, hizmet içi eğitimin işletme ve çalışanlar için yararlarının fazla olduğu belirtildiğinden bu eğitim faaliyetlerine daha fazla önem verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

İşletmelerde hizmet içi eğitimin %14.3'ünün işveren, %28.5'inin kurum diyetisyeni-beslenme uzmanı veya kurumda aynı işi yapan tecrübeli kişiler ya da yurt dışından profesyonel kişiler tarafından verildiği tespit edilmiştir. İşletme yöneticilerinin %42.9'u fikrini belirtmezken, %9.5'i Turizm Bakanlığı tarafından verildiğini ifade etmişlerdir.

3.1.12- İşletmelerde Yabancı Aşçı Durumu ve Türk Aşçılarla Arasındaki Farklılıklar:

İşletmelerde yabancı aşçı çalıştırılıp çalıştırılmadığı, çalıştırılıyorsa çalıştığı bölüm ve Türk aşçılarla aralarında niteliksel farklılıklar bulunup bulunmadığına ilişkin bulgulara Tablo 12'de yer verilmiştir.

Tablo 12. İşletmelerde Yabancı Aşçı Bulunup Bulunmama Durumu, Çalıştığı Bölüm ve Türk Aşçılarla Aralarında Niteliksel Farklılıklar Bulunup Bulunmama Durumuna Göre Dağılımı (n: 21)

Değişkenler	S	%
Yabancı Aşçı Bulunup Bulunmama Durumu		
Bulunan	2	9.5
Bulunmayan	19	90.5
Yabancı Aşçıların Çalıştığı Bölüm		
Aşçıbaşı	1	4.8
Çin mutfağı	1	4.8
Çalışmayan	19	90.5
Türk Aşçılarla Aralarında Farklılıklar Bulunup Bulunmama Durumu		
Kısmen farklılıklar var	2	9.5
Belirtmeyen	19	90.5

İşletmelerin %90.5'inin yabancı aşçı çalıştırmadığı, %9.5'inin ise çalıştırdığı tespit edilmiştir.

Yabancı aşçıların çalıştığı bölümlere bakıldığında; 1 işletmede (%4.8) yabancı aşçının aşçıbaşı görevini üstlendiği, diğer bir işletmede ise (%4.8) Çin Mutfağında çalıştığı görülmektedir. Yabancı aşçı çalıştıran işletme yöneticileri (%9.5), Türk aşçılarla yabancı aşçılar arasında niteliksel yönden kısmen farklılıklar olduğunu belirtmiş ve bu farklılıkların dil, meslek bilgisi, uluslararası gastronomik kültür konularında olduğunu söyledikleri tespit edilmiştir. İşletmelerin %90.5'inde yabancı aşçı çalışmadığı için bu otel yöneticileri konuyla ilgili fikrini belirtmemiştir.

3.2- Aşçıların Genel Özellikleri ve Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklama Konularındaki Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Bulgular

3.2.1- Genel Özellikleriyle İlgili Bulgular

3.2.1.1- Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Eğitim Durumu ve Mesleki Kıdem:

Aşçıların yaş, cinsiyet, uyruk, eğitim durumu, meslekteki çalışma süreleri gibi genel özellikleriyle ilgili bulgulara Tablo 13’de yer verilmiştir.

Tablo 13. Aşçıların Yaş, Cinsiyet, Uyruk, Eğitim Durumu ve Meslekteki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	S	%
Yaş		
20 ve daha az	2	1.3
20-25 yaş	28	17.8
26-30 yaş	31	19.7
31-35 yaş	44	28.0
36-40 yaş	35	22.3
41 yaş ve üstü	17	10.8
Cinsiyet		
Kadın	5	3.2
Erkek	152	96.8
Uyruk		
T.C.	156	99.4
Yabancı uyruklu	1	0.6
Eğitim Durumu		
İlkokul	60	38.2
Ortaokul	62	39.5
Lise	26	16.6
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	6	3.8
Mengen Aşçılık Lisesi	3	1.9
Meslekteki Çalışma Süresi		
5 ve 5 yıldan az	18	11.5
6-10 yıl	44	28.0
11-15 yıl	46	29.3
16-20 yıl	24	15.3
21 ve daha çok	25	15.9

Araştırma kapsamına alınan aşçıların, %28,0'ının 31-35 yaş, %22.3'ünün 36-40 yaş, %19.7'sinin ise 26-30 yaş arasında olduğu görülmektedir. Ayrıca büyük çoğunluğun (%96.8) erkek, %3.2'sinin ise kadın olduğu saptanmıştır. Aşçıların hemen hemen hepsinin (%99.4) T.C. vatandaşı, sadece 1 aşçının (%0.6) ise yabancı uyruklu olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumlarına bakıldığında ise %39.5'inin ortaokul mezunu, %38.1'inin ise ilkokul mezunu olduğu görülmektedir. Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi ve Mengen Aşçılık Okulu mezunlarının %5.7 oranında olması nedeniyle aşçıların mesleki eğitim almış olma oranının çok düşük ve ayrıca aşçıların 2/3'ünden fazlasının (%77.6) ilkokul ve ortaokul mezunu olmasından dolayı eğitim seviyesinin düşük ve yeterli mesleki eğitimden yoksun bulundukları söylenebilir. Mesleki eğitimin belirlenen kalite standartlarının devamlılığının sağlanması açısından gerekli olduğu düşünülmektedir.

Çetin (1993)'in turizm endüstrisine mutfak elemanı yetiştirmeye yönelik eğitim programlarının değerlendirilmesiyle ilgili yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada aşçıların çoğunluğunun, ilkokul mezunu olduğu, bunu sırasıyla, ortaokul, klasik lise, Otel. Tur. Mes. Lis. mezunlarının izlediği görülmüştür.

Turizm Bankası (1984)'nın, turistik işletmelerde çalışan elemanların ne kadarının mesleki eğitime sahip bulunduklarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, Ankara, İstanbul ve Antalya illerinde toplam 42 konaklama işletmesinde çalışan 695 mutfak elemanının yalnızca 19'unun, aynı şehirlerde toplam 17 restoranda çalışan 185 mutfak elemanından 7'sinin mesleki eğitim aldığı sonucu ortaya çıkmıştır. DİE (1993)'ün, Turizm sektöründe işgücü araştırması ve cevap güvenilirliği üzerine 9154 kişi üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, 8055 kişinin mesleki eğitiminin olmadığı, sadece 388 kişinin meslek lisesi ve 278 kişinin üniversite mezunu olduğu sonucu çıkmıştır. Yapılan bu araştırmaların sonuçları da araştırma bulgularını desteklemektedir.

Meslekteki çalışma sürelerine bakıldığında; %29.3'ünün 11-15 yıl, %28'inin 6-10 yıl ve %15.9'unun ise 21 yıl ve daha fazla süredir çalıştıkları görülmektedir. İşgörenlerde kaliteli çalışma bilincinin oluşması, büyük ölçüde tecrübeye ve eğitim seviyesine bağlıdır (Çelik, 1993). Genelde aşçıların çalışma sürelerine bakılarak

aşçıların %60.5'inin 10 yıldan daha fazla süredir meslekte çalıştıkları göz önüne alınarak, yeterli düzeyde mesleki bilgi ve beceriye sahip oldukları söylenebilir.

3.1.1.2- Aşçıların Şu Anki ve Önceki Çalışma Durumları:

Aşçıların şu an çalıştıkları işletmenin yıldızı, daha önce bir yerde çalışıp çalışmama durumu ve çalışılan işletmenin özelliğiyle ilgili bulgulara Tablo 14'de yer verilmiştir.

Tablo 14. Aşçıların Şu Anki ve Daha Önceki Çalıştıkları İşletmenin Durumuna Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler		S	%
Şu An Çalıştığı İşletmenin Yıldızı			
4 yıldız		59	37.6
5 yıldız		98	62.4
Daha Önce Bir Yerde Çalışıp Çalışmama Durumu			
Çalışan		130	82.8
Çalışmayan		27	17.2
Daha Önce Çalışılan Yer			
Otel	5 yıldızlı	39	24.8
	4 yıldızlı	40	25.5
	3 yıldızlı	7	4.5
	Çalışmayan	71	45.2
Tatil Köyü	1. sınıf	23	14.6
	2. sınıf	2	1.3
	Çalışmayan	132	84.1
Restoran	1. sınıf	44	28.0
	2. sınıf	11	7.0
	3. sınıf	14	8.9
	Çalışmayan	88	56.1

Araştırma kapsamına alınan aşçıların %62.4'ünün 5 yıldızlı, %37.6'sının ise 4 yıldızlı otellerde çalıştığı tespit edilmiştir. Aşçıların büyük çoğunluğu (%82.8) daha önce başka bir yerde çalışırken, %17.2'sinin ise çalışmadığı görülmektedir.

Daha önce başka bir işletmede çalışan aşçıların %22.5'i 4 yıldızlı, %24.8'i 5 yıldızlı otellerde çalışmış, %45.2'sinin ise daha önce hiçbir otelde çalışmadığı tespit edilmiştir. Aşçıların %84.1'i tatil köyünde, %56.1'i restoranda hiç çalışmazken,

%14.6'sının 1.sınıf tatil köyünde, %28.0'inin ise 1.sınıf restoranda çalıştığı saptanmıştır.

3.1.1.3- Aşçıların Mutfaktaki Görevleri:

Aşçıların mutfaktaki şu anki görevine ilişkin bulgulara Tablo 15'de yer verilmiştir.

Tablo 15. Aşçıların Mutfaktaki Şu Anki Görevlerine Göre Dağılımı (n: 157)

Mutfaktaki Görevleri	S	%
Chef de Cuisine-Aşçıbaşı	13	8.3
Sous-Chef-Aşçıbaşı yrd.	22	14.0
Chef Soucier-Sosta pişen yemeklerin aşçısı	34	21.7
Chef Poissonier-Balık aşçısı	1	0.6
Chef Entremetier-Sebze ve yumurta aşçısı	4	2.5
Chef Potager-Çorba aşçısı	4	2.5
Chef Ratisseur-Izgara vb. aşçısı	15	9.6
Chef Garde Menger-Soğuk mutfak aşçısı	33	21.0
Chef Hors d'oeuvrier-Ordövr aşçısı	15	9.6
Chef Patissier-Pasta, tatlı vb. aşçısı	7	4.5
Chep Tourmant-Yedek aşçı	9	5.7

Aşçıların %21.7'sinin sosta pişen yemeklerin, %21.0'inin soğuk mutfak aşçısı, %14.0'ünün aşçıbaşı yardımcısı, %19.2'sinin ızgara vb. yemeklerin veya ordövr aşçısı ve %8.3'ünün ise aşçıbaşı olduğu görülmektedir.

3.1.1.4- Mesleki Bilginin Edinildiği Yer:

Aşçıların mesleki bilgiyi aldıkları yerle ilgili bulgulara Tablo 16'da yer verilmiştir.

Tablo 16. Aşçıların Mesleki Bilgiyi Edindikleri Yere Göre Dağılımı (n:157)

Mesleki Bilginin Edinildiği Yer	S	%
Mezun olunan okul	13	8.3
Hizmet içi eğitim kursu	2	1.3
Usta-çırak ilişkisiyle	134	85.4
Tecrübeyle	8	5.1

Aşçıların önemli bir bölümü (%85.4) usta-çırak ilişkisiyle yani sektörde çalışarak mesleğe ilişkin ilk bilgilerini elde ettiklerini belirtmişlerdir. Mezun olunan

okuldan elde edinilen bilginin oranı %8.3'tür. Yapılan bir araştırmada da buna benzer sonuçlar elde edilmiştir. Aşçıların büyük çoğunluğunun (%77.8) usta-çırak ilişkisiyle yetiştiği, aşçıların yaklaşık %11'lik bölümünün okul veya kurslardan yetiştiği ortaya çıkmıştır (Çetin, 1993).

3.1.1.5- Mesleki Kurslara Katılıp Katılmama Durumu ve Nedeni:

Aşçıların ülkemizde ve yurtdışında mesleki kurslara katılıp katılmama durumu ve kurslara katılamama nedenlerine ait bulgular Tablo 17'de gösterilmiştir.

Tablo 17. Aşçıların Ülkemizde ve Yurtdışında Kurslara Katılıp Katılmama Durumu ve Hiçbir Kurs Katılmama Nedenlerine Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	S	%
Kurslara Katılıp Katılmama Durumu		
Katılan	53	33.8
Katılmayan	76	48.4
Kısmen katılan	28	17.8
Yurtdışında Kurslara Katılıp Katılmama Durumu		
Katılan	3	1.9
Katılmayan	154	98.1
Hiçbir Kurs Katılmama Nedenleri		
Bu tür kurslardan haberdar olmama	20	12.7
Bu tür kursların yararına inanmama	12	7.6
Zaman yetersizliği	71	45.2
Maddi olanaksızlık	54	34.4

Aşçıların %48.4'ünün mesleki kurslara katılmadığı, %33.8'inin katıldığı ve %17.8'sinin ise kısmen katıldığı tespit edilmiştir.

Mesleki kurslara katılan aşçılar, katıldıkları kursların genel mesleki bilgi ve beceriler, hijyen, toplam kalite eğitimi, dekor ve süsleme, pasta-tatlı vb. konularla ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Aşçıların %98.1'i yurt dışında kurslara katılmamış, sadece %1.9'u (3 kişi) bu kurslara katılmıştır.

Çağımız hız, bilgi ve iletişim çağıdır. Günümüzde hizmet öncesi eğitimde kazanılan bilgi ve beceriler, çalışma yaşamı boyunca yeterli olmamaktadır. Bir alanda en üst düzeyde alınmış bilgiler bile çok kısa zamanda ya değişmekte ya da yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle sürekli eğitim ve hizmet içi eğitim çağımızın bir

gereği haline gelmiştir. Özellikle, insanın insana hizmet etmesi gereken turizm konusunda, dünyada meydana gelen değişimleri, yenilikleri öğrenmek ve uygulamak kaçınılmaz bir zorunluluktur. Bu nedenle hizmet-içi eğitim, söz konusu değişme ve yenilikleri öğrenmenin en iyi yollarından birisidir. Hizmet içi eğitim işyerlerinde ilgililerce verilebileceği gibi, okullarda, eğitim merkezlerinde kurslar, seminerler, toplantılar vb. biçimde de verilebilir (Çetin, 1993).

Aşçıların yaklaşık yarısı (%48.4) kurslara katılmadığını belirttiğinden ve Tablo 16’da büyük çoğunluğunun (%85.4) mesleki eğitim almadan, usta-çırak ilişkisiyle yetiştiği tespit edildiğinden aşçıların mesleki bilgi ve becerileri içeren hizmet içi eğitim kurslarına ihtiyaçları olduğu ve işletmelerin bu kurslara önem vermesi gerektiği düşünülmektedir.

Aşçıların hiçbir kursa katılmama nedenlerine bakıldığında; %45.2’sinin “zaman yetersizliği”, %34.4’ünün “maddi olanaksızlık”, %12.7’sinin “bu tür kurslardan haberdar olmama” nedenlerini gösterdiği, aşçıların %7.6’sının ise bu tür kursların yararına inanmadıklarını belirttiği tespit edilmiştir.

Çetin (1993)’nin yaptığı çalışmada da, benzer sonuçlar elde edilmiş, aşçıların %51.9’u “zaman yetersizliği”ni en önemli neden olarak göstermişlerdir. Bu sonuç araştırma bulgularını desteklemektedir.

3.1.1.6- Aşçıların Kendini Değerlendirmeleri, Hizmet İçi Eğitim Kurslarına Katılma İhtiyacı ve Bu İhtiyacı Duyma Nedenleri:

Aşçıların mesleki bilgi ve becerilerini yeterli bulup bulmama, hizmet içi eğitim kurslarına katılma ihtiyacı duyup duymama ve bu ihtiyacı duyma nedenleriyle ilgili bulgulara Tablo 18’de yer verilmiştir.

Tablo 18. Aşçıların Bilgi ve Becerilerini Yeterli Bulup-Bulmama, Hizmet İçi Eğitim Kurslarına Katılma İhtiyacı Duyup-Duymama ve Kurslara Katılma İhtiyacının Nedenlerine Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	S	%
Bilgi ve Becerilerin Yeterlilik Düzeyi		
Yeterli bulan	72	45.9
Yeterli bulmayan	39	24.8
Kısmen yeterli bulan	46	29.3
Hizmet İçi Eğitim Kurslarına Katılma İhtiyacı		
Çok fazla	9	5.7
Oldukça	51	32.5
Az	25	15.9
Hiç duymayan	72	45.9
Kursa Katılma İhtiyacının Nedeni		
Alanla ilgili yeni bilgi ve uygulamaları öğrenmek	51	32.5
Hizmet öncesi bilgi ve uygulama eksikliklerini gidermek	8	5.1
Meslekte yükselmek	26	16.6
İhtiyaç duymayan	72	45.9

Aşçıların %45.9'unun mesleki bilgi ve yeteneklerini yeterli bulduğu, 29.3'ünün kısmen yeterli, %24.8'inin ise yetersiz bulduğu tespit edilmiştir. Aşçıların yarıdan fazlasının (%54.1) bilgi ve yeteneklerini yeterli bulmayışı veya kısmen yeterli buluşu aşçıların mesleki kurslara ihtiyacı olduğunu göstermektedir.

Aşçıların %45.9'u hizmet içi eğitim kurslarına "hiç" ihtiyaç duymadığını, %32.5'i "oldukça fazla", %5.7'si ise "çok fazla" ihtiyaç duyduğunu, %15.9'u "az" ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir.

Tablo 7'de işletme yöneticilerinin %76.2'si çalışanların mesleki bilgi ve becerilerini yeterli bulduklarını belirtmiş, bununla birlikte yöneticilerin %66.7'si değişen teknolojiye uyum sağlayabilmek için çalışanların işbaşı ve hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerektiğini düşündükleri belirtilmişti. Yöneticilerin eğitimin önemi ve gerekliliğine inandıkları düşünülmeye karşın, aşçıların %45.9'unun bilgi ve becerilerini yeterli bulması ve hizmet içi eğitime ihtiyaç duymaması dikkat çekicidir.

Hizmet içi eğitim kurslarına katılma ihtiyacı duyan aşçılar, bu ihtiyacın en önemli nedeni ile ilgili olarak, %32.5'inin "alanla ilgili yeni bilgi ve uygulamaları öğrenme", %16.6'sının "meslekte yükselme" , %5.1'inin ise "önceki bilgi ve uygulama eksikliklerini giderme" nedenlerini belirtmişlerdir.

Çetin (1993)'nin yaptığı bir çalışmada araştırma sonuçlarını doğrulamaktadır. Bu çalışmada aşçıların %66.0'sı yeni bilgiler öğrenmek, %17.3'ü meslekte yükselmek istedikleri için mesleki kurslara katılmak istemektedirler (Çetin, 1993).

3.2.2- Aşçıların Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklama Konularındaki Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Bulgular

3.2.2.1- Yiyecekleri Hazırlamada Faydalanılan Yer:

Aşçıların, yiyecekleri hazırlarken faydalandıkları yerle ilgili bulgular Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 19. Aşçıların Yiyecekleri Hazırlarken Faydalandıkları Yere Göre Dağılımı (n: 157)

Faydalanılan Yer	S	%
Standart yemek tarifelerini kullananlar	53	33.8
El alışkanlığına göre yapanlar	20	12.7
Ustasından öğrendiği şekilde yapanlar	77	49.0
Diğer (yaratıcılığını kullanarak değişiklik yapan, otel ve aşçıbaşının talimatlarına uyanlar)	7	4.5

Aşçıların yiyecek hazırlamada, %49.0'unun "ustasından öğrendiği şekilde" %33.8'inin "standart yemek tariflerine göre", %12.7'sinin ise "el alışkanlığına göre" yapmayı tercih ettikleri, aşçıların %4.5'i duruma göre, yaratıcılıklarını kullanarak standart tariflerde değişiklikler yaptıklarını ya da aşçıbaşının ve otelin talimatlarına uyduklarını ifade etmişlerdir.

3.2.2.2- Yiyecek Hazırlamada Önem Verilen Özellik:

Yiyecek hazırlamada en fazla önem verilen özelliklerle ilgili bulgulara Tablo 20'de yer verilmiştir.

Tablo 20. Aşçıların Yiyecek Hazırlamada En Fazla Önem Verdikleri Özelliğe Göre Dağılımı (n: 157)

Özellik	S	%
Görünüş	8	5.1
Kıvam ve doku	6	3.8
Pişkinlik	2	1.3
Besin değeri	5	3.2
Tat ve koku	5	3.2
Hepsi	131	83.4

Yiyecek hazırlanmada aşçıların %83.4'ünün sunulan tüm seçeneklerin önemli olduğunu belirttiği görülmekte ve aşçıların bu konuda bilinçli oldukları düşünülmektedir.

Besinlerin hazırlanması ve pişirilmesinde dikkat edilmesi gereken önemli noktalar vardır. Bu noktaların en önemlisi yemeğin yüksek kaliteli olmasının sağlanmasıdır. Bunu sağlayabilmek için de besin değerinin korunması, dış görünüş ve lezzetin istenilir nitelikte olması, sindiriminin kolay olması, sağlık ve temizlik kurallarına uygun olarak hazırlanması gerekir (Sacır, 1981a).

3.2.2.3- Menü Hazırlamada Dikkat Edilen Özellikler ve Renk İlişkisi:

Menü hazırlamada dikkat edilen özellik ve menüdeki yemeklerin renkleri yönünden birbiriyle ilişkisi Tablo 21'de gösterilmiştir.

Tablo 21. Menü Hazırlamada Dikkat Edilen Özellikler ve Menüdeki Yemeklerin Renkleri Yönünden Birbiriyle İlişkisine Göre Dağılımı

Değişkenler	S	%
Menü Hazırlamada Dikkat Edilen Özellik *		
Menünün hazırlanış sebebi	24	8.8
Mevsim	44	16.2
Yiyeceklerin besin değeri	41	15.1
Ekonomik yönden uygunluk	22	8.1
İşletme imkanları	31	11.4
Görsel yönden uygunluk	22	8.1
Hepsi	87	32.3
Toplam	272	100.0
Menüdeki Yemeklerin Renkler Yönünden İlgisi		
Önemli olan renkler değil besin değeridir.	77	49.0
Yemekler hep aynı renk olmalıdır	8	5.1
İki koyu ve sonraki ikisi açık renk olmalıdır.	9	5.7
Yemeklerin renkleri değişerek devam etmelidir.	63	40.2

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir

Aşçıların menü hazırlamada dikkat edilen özelliklerle ilgili olarak %32.3'ünün sunulan tüm seçeneklerin önemli olduğunu belirttiği ama diğer seçenekler içerisinde %16.2'sinin mevsime, %15.1'ininde yiyeceklerin besin değerine dikkat edilmesi gerektiğini belirttiği tespit edilmiştir.

Menüdeki yemeklerin renkleri yönünden uygunluğuna bakıldığında ise aşçıların %49.0'unun besin değerinin renklerden daha önemli olduğunu söylediği %40.2'sinin yemeklerin renklerinin değişerek devam etmesi gerektiğini belirttiği saptanmış ve buna bağlı olarak da aşçıların menü planlama konusunda bilgi sahibi oldukları düşünülmektedir.

3.2.2.4- Sebzelerin Hazırlanması ve Pişirilmesi:

Yeşil yapraklı sebzelerin hazırlanmasında izlenen sıra, sebzeleri pişirirken yapılan yanlış uygulamalar ve sebzeleri pişirme şekliyle ilgili bulgulara Tablo 22'de yer verilmiştir.

Tablo 22. Yeşil Yapraklı Sebzelerin Hazırlanmasında İzlenen Sıra, Sebzeleri Pişirmede Yapılan Yanlış Uygulamalar ve Sebzelerin Pişirme Şekline Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	Eğitim Durumu							
	İlkokul Mezunları		Ortaokul Mezunları		Lise ve Dengi Okul Mezunları		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Sebzeleri Hazırlamada İzlenen Sıra*								
Yıkama, ayıklama, doğrama, pişirme	10	41.7	9	37.5	5	20.8	24	15.3
Ayıklama, yıkama, doğrama, pişirme	43	38.1	43	38.1	27	23.8	113	72.0
Doğrama, ayıklama, yıkama, pişirme	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3	1.9
Ayıklama, doğrama, yıkama, pişirme	6	35.3	9	52.9	2	11.8	17	10.8
Sebzeleri Pişirirken Yapılmaması Gereken Uygulama*								
Soda eklenmez	18	54.5	9	27.3	6	18.2	33	21.0
Yüksek sıcaklıkta uzun süre pişirilmez	17	40.5	16	38.1	9	21.4	42	26.8
Piştirilirken yeterince su konur, pişirme suyu atılmaz	3	18.7	8	50.0	5	31.3	16	10.2
Sebzeler piştirilirken direk soğuk suya atılır	22	33.3	28	42.4	16	24.3	66	42.0
Sebzeleri Pişirme Şekli **								
Haşlar, suyu dökülür	44	44.9	39	39.8	15	15.3	98	62.4
Haşlar, suyu dökülmez	8	28.6	9	32.1	11	39.3	28	17.8
Haşlamadan karışıma eklenir	2	14.3	5	35.7	7	50.0	14	8.9
Diğer (sebzeye veya yemeğe göre değişir)	6	35.3	9	52.9	2	11.8	17	10.8

* $p > 0.05$, ** $p < 0.05$

Aşçıların büyük bir çoğunluğunun (%72.0) sebzeleri hazırlarken “ayıklama, yıkama, doğrama, pişirme” şeklinde bir sıralama izledikleri görülmektedir. Bunu %15.3 oranında “yıkama, ayıklama, doğrama, pişirme” şeklindeki doğru sıralamayı izleyenler takip etmektedir. Bu sıralamayı izleyen aşçıların %41.7'si ilkökul, %37.5'i ortaokul ve %20.8'i lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile sebzelerin hazırlanmasında izlenen sıra arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$).

Sürücüoğlu (1986), sebzeleri yıkayıp, ayıklayıp, doğrayanların oranını %49.32 bulurken, yapılan başka bir çalışmada beslenme eğitimi alan kadınların %88.24 oranında yıkama, ayıklama, doğrama şeklindeki doğru işlem sırasını uyguladığı, beslenme eğitimi olmayanların %54.84 oranında yanlış uygulamalar yaptığı saptanmıştır (Sürücüoğlu ve Balgamış, 1987).

Bu çalışmalar araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Buna göre aşçıların büyük çoğunluğunun (%84.7), yeşil yapraklı sebzeleri hazırlamada yanlış uygulamalar yaptığı düşünülmektedir. Bu tür sebzeler toprağa çok yakın olarak yetiştirildiklerinden mikroorganizma yükünün fazla olduğu, ayıklama işleminin önce yapılmasına bağlı olarak dalların kırılma yüzeylerinden kontaminasyonların olabileceği, ayrıca vitamin kayıplarının artabileceği bu nedenle bu yiyeceklere önce yıkama sonra ayıklama işlemlerinin uygulanması, bu sebzelerin temizliğinin zor olması nedeniyle doğranmadan önce son bir defa daha yıkanmasının doğru olacağı ama vitamin kayıplarını önlemek amacıyla kesinlikle doğrandıktan sonra yıkanmaması gerektiği düşünülmektedir.

Sebzelerin yıkama, ayıklama ve doğrama işlemleri sırasıyla yapıldığında besin kaybı en aza indirilir. Sebzelerdeki B grubu ve C vitaminleri suda eriyen vitaminler grubundan olup ısıdan, ışıktan ve havanın oksijeninden çok fazla etkilenirler. Bu yüzden hazırlama ve pişirme işlemlerine dikkat edilmelidir. Parçalama, dilimleme veya ince ince doğrama mümkün olduğunca en aza indirilmeli, iri parçalar tercih edilmeli, uzun süre bekletilmeden pişirilmeli ve hazırlama sırasında vitamin kayıplarına neden olduğu için mümkünse madeni kaplar kullanılmamalıdır (Malatyaloğlu, 1993; Gürmen, 2000b).

Sebzeleri pişirirken sunulan seçeneklerden hangisinin yanlış olduğu sorulduğunda; aşçıların %42.0'si “sebzeler pişirilirken direkt soğuk suya atılır” seçeneğini, %26.8'inin “yüksek sıcaklıkta uzun süre pişirilmez” seçeneğini, %21.0'inin ise “soda eklenmez” seçeneğini yanlış bulduğu tespit edilmiştir. Doğru cevabı veren aşçıların (%42.0), %42.4'ü ortaokul, %33.3'ü ilkokul, %24.3'ü lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile sebzeleri pişirirken yapılmaması gereken uygulamalar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$).

Pişirmede en çok vitamin kayıpları pişirme suyunun dökülmesi ve pişirme süresinin uzamasıyla oluşur. Taze sebzelerin çoğunluğu sudur, bu nedenle

gerekiyorsa çok az su eklenir, böylece pişirme suyunun dökülmesine gerek kalmaz (Yücecan, 1996). Pişirmede rengi korumak için yemek sodasının kullanılması alkali ortam oluşturacağından C vitamini kaybını artırır. Sebzeler mümkün olan en kısa sürede pişirilmeli ve alüminyum tencere kullanılmamalıdır. Sebzeler soğuk suya ya da karışıma atılırsa askorbik asit oksidaz enzimi etkinlik göstererek vitamin kaybını hızlandırır. Sıcak karışıma ya da kaynayan suya atılarak, pişirmede ısının etkisiyle bu enzimin etkinliği yok edilmiş olur (Işıksoluğu, 1981; Gürmen, 2000b).

Aşçıların %42.0'si doğru cevap vermesine karşın %58.0'inin yanlış bilgilere sahip olduğu ve bu konuda eğitime ihtiyaçları olduğu düşünülmektedir.

Sebzeleri pişirme şekillerine bakıldığında; %62.4'ünün "haşlayıp, suyunu döktüğü", %17.8'inin "haşlayıp suyunu dökmediği", %8.9'unun ise "haşlamadan karışıma ilave ettiği" tespit edilmiştir. Haşlayıp suyunu dökenler, ilkökul mezunlarında en yüksek düzeyde bulunurken (%44.9), haşlama suyunu kullananlar (%39.3) ve haşlamadan karışıma ekleyenler (%50.0) lise ve dengi okul mezunlarında en yüksek düzeyde bulunmuştur. Eğitim durumu ile sebzeleri pişirme şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p < 0.05$). Bu da eğitim seviyesi yükseldikçe sebzelerin doğru olarak pişirildiğini göstermektedir.

Karakapıcı ve Sağlam (1985), araştırma bulgularını destekler nitelikte sonuçlar elde etmiştir. Buna göre genellikle sebzeler yemek hazırlama süresince yıkanmadan doğranıp sonra bol suyla yıkanmakta, sebzeler bol suda haşlanarak kaynama suları dökülmektedir. Ateş ve başk. (1986), bunu patateste %59.7, yeşil yapraklı sebzelerde %31.9 olarak bulmuştur.

Bilindiği gibi bu tür uygulamalar suda eriyen vitaminlerin ve madensel tuzların kaybına neden olur. Bu da istenmeyen bir durumdur. Pişirme işlemleri içerisinde en az C vitamini kaybı %25.7 ile susuz pişirmede, en fazla C vitamini kaybı ise %88.8 ile bol suda pişirme ve piştikten sonra soğuk suda yıkama ve suyunu sıkma sürecinde oluşur (Baykan ve Yücecan, 1981).

Yine sebzelerin pişirilmesiyle ilgili olarak aşçıların çoğunluğunun (%62.4) yanlış uygulamalar yaptığı ve sebzelerin hazırlanması ve pişirilmesiyle ilgili kurallar hakkında düşük bilgi düzeyine sahip oldukları düşünülmektedir.

3.2.2.5- Kurubaklagillerin Pişirilmesi:

Kurubaklagilleri pişirmede uygulanan işlemler Tablo 23’de gösterilmiştir.

Tablo 23. Aşçıların Kurubaklagilleri Pişirmede Uyguladıkları İşlemler ve Haşlama Suyunun Dökülüp Dökülmeme Durumuna Göre Dağılımı

Değişkenler	Eğitim Durumu							
	İlkokul Mezunları		Ortaokul Mezunları		Lise ve Dengi Okul Mezunları		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Uygulanan İşlemler *								
Yıkanır, suda bekletilir, haşlanır, pişirilir	31	44.3	24	34.3	15	21.4	70	44.6
Suda bekletilir, yıkanır, haşlanır, pişirilir	23	32.4	31	43.7	17	23.9	71	45.2
Yıkanır, suda bekletilmez, haşlanır, pişirilir	-	-	2	66.7	1	33.3	3	1.9
Yıkanır, suda bekletilir, pişirilir	6	16.2	5	38.4	2	15.4	13	8.3
Haşlama Suyunu Döküp Dökme Durumu *								
Döken	32	37.6	35	41.2	18	21.2	85	54.1
Dökmeyen	15	44.1	14	41.2	5	14.7	34	21.7
Bazen döken	13	34.2	13	34.2	12	31.6	38	24.2

* p>0.05

Aşçıların kurubaklagilleri pişirmede, %45.2’sinin “suda bekletme, yıkama, haşlama, pişirme” sıralamasını, %44.6’sinin ise “yıkama, suda bekletme, haşlama ve pişirme” şeklindeki doğru işlem sıralamasını takip ettiği görülmektedir. Bu sıralamayı izleyen aşçıların %44.3’ü ilkokul, %34.3’ü ortaokul ve %21.4’ü lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile kurubaklagillere uygulanan işlem sırası arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$). Önceden yıkanıp ıslatılmış kurubaklagiller ıslatma suyu ile haşlanıp pişirilmelidir. Haşlanan kurubaklagiller hazırlanan karışıma eklenmeli, haşlama suları da kullanılmalı ve gerekiyorsa pişirme sırasında sıcak su ilave edilmelidir (Ünver, 1981a; Yücecan, 1996; Demirel, 1997). Kurubaklagillerin ıslatma ve haşlama sularının dökülmesi B vitaminleri ve madensel tuzların kayıplarına neden olur. Bu nedenle ıslatma ve haşlama suyunun dökülmemesi istenir (Ersoy ve Ersoy, 1999).

Aşçıların %54.1’inin kurubaklagillerin haşlama suyunu döktüğü, %24.2’sinin bazen döktüğü saptanmıştır. Haşlama suyunu dökmeyip kullananların (%21.7), %44.1’i ilkokul, %41.2’si ortaokul, %14.7’si lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile kurubaklagillerin haşlama suyunu döküp dökme durumu arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$).

Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar da araştırma bulgularını desteklemektedir. Ersoy ve Ersoy (1999), kurubaklagilleri ıslatıp haşladıktan sonra suyunu dökenleri %75.6, Ateş ve başk. (1986), kurubaklagillerin ıslatma suyunu dökenleri %83.1, haşlama sularını dökenleri %75.5 olarak bulmuştur. Yapılan başka bir çalışmada da, beslenme eğitimi almayan kadınların kurubaklagillerin suyunu dökerek pişirme oranı yüksek bulunmuştur (Sürücüoğlu ve Balgamış, 1987).

Ayrıca Topçu ve Topçu (2001), yaptıkları araştırmada tahıl ve kurubaklagillerin hazırlama ve pişirme aşamalarında yapılan yanlış uygulamaların tiamin kaybına neden olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre genellikle yemeğe eklenen su miktarının fazla olması, pişirme suyunun dökülmesi, yüksek ısı, yüksek pH ve pişme süresinin uzunluğu tiamin kaybını arttırmaktadır.

Aşçıların %78.3'ü gibi önemli bir bölümünün haşlama sularını genelde dökmeleri nedeniyle, suda eriyen vitaminlerde özellikle tiaminde ve madensel tuzlarda kayıplar olduğu, bunun da aşçıların konuyla ilgili bilgi seviyesinin düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

3.2.2.6- Makarnanın Pişirilmesi:

Aşçılara makarnayı nasıl pişirdikleri sorulmuş, makarnanın pişirilme durumu Tablo 24'de gösterilmiştir.

Tablo 24. Aşçıların Makarnayı Pişirme Durumlarına Göre Dağılımı (n:157)

Uygulanan İşlem	S	%
Bol suda haşlayıp suyunu süzen	34	21.7
Haşladıktan sonra süzüp soğuk sudan geçiren	112	71.3
Suyunu çektiren	11	7.0

Aşçıların makarna pişirmede, haşladıktan sonra süzüp soğuk sudan geçirenlerin %71.3 olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla bol suda haşlayıp suyunu süzenler ve suyunu çektirenler izlemektedir. Özdoğan (1991), beslenme alışkanlıkları üzerine yaptığı bir araştırmada pilav ve makarnanın suyunu süzenleri %81.0 olarak bulmuştur. Yapılan başka araştırmalara göre de makarnanın pişirilme suyu çoğunlukla dökülmektedir (Ateş ve başk., 1986; Ersoy ve Ersoy, 1999).

Demirel (1997), yüksek SED (Sosyo-Ekonomik Düzey) dekilerin %42.2'sinin makarnanın suyunu çektiğini, orta SED'dekilerin %43.6'sının bol suda haşlayıp suyunu süzdüğünü, alt SED'de ise %50.0'sinin haşladıktan sonra süzüp soğuk sudan geçirdiklerini bulmuştur. Tüm bu araştırmalar araştırma bulgularını desteklemektedir.

Haşlama sırasında suda eriyen vitaminler suya geçer. Haşlama suları kullanılmadığı için bu besin öğeleri kayba uğrar. Burada yine eğitimin önemi ortaya çıkmaktadır. Sürücüoğlu ve Balgemiş (1987), beslenme eğitimi alanların büyük çoğunluğunun (%82.35) makarnanın suyunu çektiğini bulmuştur. Bu nedenle aşçıların %71.3'ünün makarnayı haşladıktan sonra süzdüğü ve soğuk sudan geçirdiği görüldüğünden bu konuda da eğitime ihtiyaçları olduğu düşünülmektedir.

3.2.2.7- Donmuş Gıdaların Çözdürülmesi:

Aşçıların donmuş et, balık ve tavuğu pişirmeden önce çözdürme durumlarına ait bulgulara Tablo 25'de yer verilmiştir.

Tablo 25. Aşçıların Donmuş Et, Tavuk ve Balığı Çözdürme Durumlarına Göre Dağılımı (n: 157)

Çözdürülme Şekli	S	%
Soğuk suda bekletirim	23	14.6
Dolapta bir alt göze indiririm	81	51.6
Sıcak suda tutarım	1	0.6
Oda sıcaklığında bekletirim	46	29.3
Mikrodalga fırında bekletirim	6	3.8

Tablo 25'de görüldüğü gibi aşçıların yarısından fazlası (%51.6) donmuş et, tavuk ve balığı dolapta bir alt göze indirerek çözdürmektedirler. Bunu %29.3 ile oda sıcaklığında bekletenler takip etmektedir. Yurdagülen (1994)'in yaptığı araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu araştırmada donmuş gıdaları buzdolabında daha düşük ısıda çözdürenler %60.0 oranında bulunmuştur.

Donmuş etlerin kaliteleri büyük oranda o etin nasıl çözdürüldüğüne bağlıdır. Dondurulmuş olan etleri kullanılacağı zaman hızlı bir şekilde çözdürmek yanlış bir uygulamadır. Etin yavaş çözdürülmesi besin değeri ve lezzet kaybı olmaması ve sertlik kazanmaması yönünden çok önemlidir. Aksi halde etten çok fazla su kaybedilir ve et sertleşir. Etin kullanılmadan 24 saat önce paketinden çıkarılarak

buzdolabı ısısında yavaş yavaş çözdürülmesi en uygun yöntemdir. Oda ısısında çözdürmek etin su, dolayısıyla protein ve lezzet kaybına uğramasına ve sertleşmesine neden olur. Ayrıca bu şekilde ette çok kolay mikroorganizma ürettiği bilinmektedir (Gürmen, 2000; Şahingöz, 2001; Aydın, 2002).

Aşçıların donmuş yiyecekleri dolapta bir alt göze indirerek çözdürme oranının (%51.6) beklenenden düşük olduğu, oda sıcaklığında, soğuk ve sıcak suda bekletme gibi yanlış uygulamalar yapanların %44.5 oranında olması nedeniyle bu konuda eğitime ihtiyaçları olduğu düşünülmektedir.

3.2.2.8- Sütün Satın Alınma Şekli ve Pişirilmesi:

Sütün satın alınma şekli ve açıktan alınıyorsa pişirilme şekliyle ilgili bulgulara Tablo 26'da yer verilmiştir.

Tablo 26. Sütün Satın Alınma Şekli ve Açıktan Alınan Sütün Pişirilme Şekline Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	Eğitim Durumu							
	İlkokul Mezunları		Ortaokul Mezunları		Lise ve Dengi Okul Mezunları		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Sütün Satın Alınış Şekli *								
Açıktan	3	33.3	4	44.4	2	22.2	9	5.7
Pastörize şişe ve kutularda	48	36.4	55	41.7	29	21.9	132	84.1
Sterilize kutularda	9	56.2	3	18.8	4	25.0	16	10.2
Açıktan Satın Alınan Sütün Pişirilmesi *								
Kaynar kaynamaz söndürürüm	8	50.0	7	43.8	1	6.2	16	10.2
Kaynayınca altını kısar 5-10' kaynatırım	45	38.1	45	38.1	28	23.8	118	75.1
Uzun süre kaynatırım	7	30.4	10	43.5	6	26.1	23	14.6

* p>0.05

Sütün işletmelerin %84.1'inde pastörize şişe ve kutularda alındığı, bunu %10.2 ile sterilize şişe ve kutu sütlerin izlediği görülmektedir. Eğitim durumu ile sütün satın alınış şekli arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$). Açıktan alınan sütün %5.7 gibi çok düşük düzeyde olması sevindirici bir sonuçtur. Yapılan bir araştırma da araştırma bulgularını doğrular niteliktedir. Bu araştırmaya göre süt genellikle şişe ve kutu sütü olarak satın alınmaktadır (Sürücüoğlu ve Balgamış, 1987).

Kısa sürede tüketilecek olan sütlerin pastörize sütlerden seçilmesi daha uygun olur. Çünkü pastörize sütler sterilize sütlerden daha ucuz ve daha düşük ısı uygulandığı için B vitaminlerinde görülen kayıplar daha azdır (Baysal, 2000).

Sütün işletmelerin %84.1'ine pastörize kutu ve şişelerde alınıyor olması işletme imkanlarıyla alakalı olmakta, ayrıca son yıllarda konuyla ilgili basın ve yayın organlarından yapılan açıklamalar nedeniyle insanların bilinçlendiği düşünülmekte ve ayrıca insan sağlığıyla yakından ilgili olan otel işletmelerinde üretimin fazla olmasından dolayı kısa sürede tüketildiği düşünülmektedir.

Süt eğer açıktan alınıyorsa ne şekilde pişirildiği sorusunu, aşçılar genel olarak algılamış ve sadece sütü açıktan alanların değil hepsinin cevapladığı görülmüştür. Buna göre, aşçıların %75.1 gibi önemli bir bölümü kaynayınca altını kısarak 5-10' kaynatıklarını belirtmişlerdir. Bu uygulamayı yapan aşçıların %76.2'si ilk ve orta okul, %23.8'i ise lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile açıktan satın alınan sütün pişirilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$). Süt mikroorganizmaların üremesine müsait bir ortamdır. Açıktan günlük alınıyorsa hemen kaynatılıp kullanılmalıdır (Demirel, 1997). Kaynatma işleminde süt süzildükten sonra ateşe konur. Kaynama işlemi başlayınca 5 dakika daha kaynatılır. Mümkün olduğunca çabuk soğutularak buzdolabına konulmalı ya da çabuk kullanılmalıdır. Eğer kaynatma işlemi kaynama başlar başlamaz sonlandırılırsa sütteki bazı mikroorganizmalar aktif durumda olduklarından insan sağlığına zararlı olabilir ya da sütün kısa sürede bozulmasına sebep olurlar (Baysal, 1999). Çok uzun süre kaynatıldığında ise proteinler ve B grubu vitaminlerinde kayıplar oluşur. Aşçıların bu konuda genelde doğru uygulamalar yaptığı tespit edilmekle birlikte, %24.8'inin bu konuda bilinçlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

3.2.2.9- Çimlenmiş Patateslerin Kullanılma Durumu:

Çimlenmiş patateslerin kullanılıp kullanılmama durumu Tablo 27'de gösterilmiştir.

Tablo 27. Çimlenmiş Patateslerin Kullanılıp Kullanılmama Durumuna Göre Dağılımı (n: 157)

Kullanılıp Kullanılmama Durumu *	Eğitim Durumu							
	İlkokul Mezunu		Ortaokul Mezunu		Lise ve Dengi Okul Mezunu		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Kullanmadan atan	28	37.3	27	36.0	20	26.7	75	47.8
Çimlerini koparıp kullanan	32	39.0	35	42.7	15	18.3	82	52.2

* $p > 0.05$

Çimlenmiş patateslerin çimlerini koparıp kullananlar %52.2, kullanmadan atanlar ise %47.8'dir. Çimlenmiş patatesleri kullanmadan atanların %37.3'ü ilkökul, %36.0'sı ortaokul ve %26.7'si lise ve dengi okul mezunudur. Eğitim durumu ile çimlenmiş patateslerin kullanılıp kullanılmama durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0.05$). Patates ve kuru soğanda çimlenme C vitamini değerini arttırmakla birlikte, patatesten vücut için zararlı solenin maddesinin artışına neden olduğu için sakıncalıdır (Yücecan, 1996).

Patatesin çimlerini koparıp kullananların %52.2 oranında olması dikkat çekicidir. Belirtildiği gibi çimlenme solenin maddesini arttırmakta, bu da besin zehirlenmelerine neden olmaktadır. Bu patateslerin mümkünse kullanılmaması, eğer kullanılmak durumunda kalırsa, çimlenen ve yeşeren kısımlarının kabuklarının daha kalın soyulması gerekmektedir. Riskli durumlar yaratılmaması açısından satın alma ve depolamaya dikkat edilmesi gerektiği düşünülmektedir.

3.2.2.10- Pişmiş Yiyeceklerden Numune Alınma Durumu ve Saklama Süresi:

Pişmiş yiyeceklerden numune alınıp alınmadığı ve alınıyorsa ne kadar süre ile saklandığı Tablo 28'de gösterilmiştir.

Tablo 28. Pişmiş Yiyeceklerden Numune Alınıp Alınmama Durumu ve Alınan Numunelerin Saklama Süresine Göre Dağılımları (n: 157)

Değişkenler	S	%
Numune Alınıp Alınmama Durumu		
Alınan	97	61.8
Alınmayan	60	38.2
Saklama Süresi		
1 gün	42	26.8
2 gün	14	8.9
3 gün	30	19.1
1 hafta	11	7.0
Numune almayan	60	38.2

Aşçıların %61.8'inin pişirilmiş yiyeceklerden numune alındığını, %38.2'sinin ise numune alınmadığını belirttikleri saptanmıştır. Numune alınan işletmelerde, aşçıların %26.8'i bu numunelerin 1 gün süre ile saklandığını belirtmişlerdir. Pişen yemeklerden şahit numuneler alınmalı ve herhangi bir olumsuzluk durumunda veya

tüketiciden gelebilecek şikayetlerde, ilgili mercilere sunulmak üzere saklanmalıdır (Korel ve Ergönül, 2002).

İşletmelerin %38.2'sinde numune alınmaması dikkat çekmekte, sonra doğabilecek olumsuzluk ve önyargıların önlenmesi açısından gerekli olduğu düşünülmektedir. Alınan numunelerin genellikle 1-3 gün saklandığı tespit edilmiştir. Gıda enfeksiyonları çeşitli olmakla birlikte etkileri 1-36 saat içinde görülmektedir (Arlı ve başk., 2002). Bu nedenle alınan numunelerin en az 3 gün saklanması gerektiği düşünülmektedir.

3.2.2.11- Yemekleri Pişirmede Kullanılan Yöntemler:

Yiyecekler gruplandırılmış ve bu yemekleri pişirmede kullanılan yöntemler sorulmuştur. Aşçıların yemek pişirmede kullandıkları yöntemler tablo 29'da gösterilmiştir.

Tablo 28'e bakıldığında haşlama yönteminin en yüksek oranda makarnalarda (%90.4), börek-mantılarda (%68.2), pilavlarda (%67.5) kullanıldığı bunları kurubaklagil, yumurta, çorba, tavuk ve et yemeklerinin izlediği görülmektedir.

Haşlama yöntemi sebzelerin, kurubaklagillerin, yumurta ve çeşitli çorbaların, mantı, pilav ve makarnaların pişirilmesinde ayrıca sert etlerin pişirilmesinde ve et sularının hazırlanmasında kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c). Araştırma bulguları da bunu doğrulamaktadır.

Demirel (1997), farklı sosyo-ekonomik düzeyde kadınlar üzerinde yaptığı araştırmada, eti haşlayarak pişirme oranını en yüksek bulmuştur (%47.0). Haşlayarak pişirme yönteminde haşlama suyu da kullanıldığından besin ögesi kaybı az olmaktadır. Baykan ve Tekgül (1993), pilavı doğru yöntemle pişirenleri %26.8 bulurken, yapılan başka bir araştırmada beslenme eğitimi alanların pirinç pilavını kavurmadan kaynar suya atarak pişirdikleri bulunmuştur (Sürücüoğlu ve Balgamış, 1987). Araştırma bulguları da et-tavuk ve pilavlarla en yüksek oranda haşlama yönteminin kullanıldığını göstermektedir.

Buğulama yönteminin en fazla %40.8 oranında balık yemeklerinde ve %21.7 oranında pilavlarda kullanıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 29'a bakıldığında, yağda kızartma yönteminin en yüksek oranda (%58.6) tatlılarda kullanıldığı ve onu yumurtalar, börek-mantı, tavuk ve sebze yemeklerinin izlediği görülmektedir. Kızartmada oluşan yüksek ısı, yalnız yağın bozulmasına neden olmamakta, aynı zamanda içinde kızartılan besinde de önemli besin ögeleri kayıpları (Protein, B ve C vitaminleri) oluşmaktadır. Bu nedenle kızartma işleminden mümkün olduğunca kaçınılmalı, kızartma yapılacaksa derin yağda yapılmalı ve yağ 3 kezden fazla kullanılmamalıdır (Merdol ve Tayfun, 1993; Rakıcıoğlu ve Baysal, 1988). Bu yöntemin tatlılar dışında çok fazla tercih edilmemesi olumlu bir sonuçtur.

Izgara yönteminin en fazla balık yemeklerinde (%19.1) kullanıldığı onu tavuk ve et yemeklerinin (%12.7, %12.1) izlediği görülmektedir.

Bu yöntemle yumuşak etler, sakatatlar, çeşitli av ve kümes hayvanları, balıklar ve sebzeler pişirilir (Gürmen, 2000c). Bu bilgiler, araştırma bulgularını doğrulamaktadır. Et ızgara yapılırken ateşe çok yakın konmamalı, etle ateş arasında 15 cm. kadar aralık bulunmalıdır. Izgaradan damlayan sularla besin ögelerinde

(protein ve B vitaminleri) kayıplar olduğundan bu sular toplanarak sos yapılmalıdır (Yücecan, 1996).

Fırında pişirme yönetimine bakıldığında %37.6 oranında tatlılarda ve %17.2 oranında dolma ve sarmalarda kullanıldığı görülmektedir. Onları sırasıyla tavuk, balık, et yemekleri ve börekler izlemektedir.

Fırında kuru ısıda pişirilen yemeklerde yiyeceğin durumuna, çeşidine göre ısı, zaman, hatta fırının hangi rafında pişirileceği önemli noktalardır. Pişirme işleminden önce fırının mutlaka ısıtılması gerekir. Bu yöntem her türlü börek ve çöreklerde, pasta, kek, bisküvi türlerinde, mayalı hamurlarda, ekmek ve baklava yapımında kullanılır. Yine fırında işlem görerek yumuşak etler, kümes hayvanları ve balıkların pişirilmesinde bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c).

Sos içinde pişirme yönteminin %48.4 oranında çorbalarda ve %45.2 oranında sebze yemeklerinde kullanıldığı tespit edilmiştir. Bunları kurubaklagil yemekleri, dolma ve sarmalar, et ve tavuk yemekleri izlemektedir.

Çeşitli yiyecekler, içine fazla su koymadan kendi sularıyla, yağ, tuz, salça gibi ilavelerle hafif ve devamlı ısıda pişirilirler. Bu yöntem özellikle sebze yemeklerinin çok lezzetli olmasını sağlar. Taze kış sebzeleri, zeytinyağlı ve etli sebze yemekleri, balıklar, kavurma tabir edilen yöresel yemekler ve çeşitli meyvelerin pişirilmesinde bu yöntem kullanılır (Demirel, 1997; Gürmen, 2000c). Bu bilgiler araştırma bulgularını desteklemektedir.

Mikrodalga fırında pişirme yönteminin aşçılar tarafından hemen hemen hiç kullanılmadığı tablo 28'e bakıldığında görülmektedir. Bu nedenle otellerin bu konuda donanım açısından yetersiz olduğu düşünülmektedir.

Sote ve pane yaparak pişirme yöntemine bakıldığında, en fazla tavuk yemeklerinde (%12.1) ve et yemeklerinde (%10.8) kullanıldığı bunu balık ve sebze yemeklerinin izlediği görülmektedir.

Sote pişirme yöntemi az yağ konmuş kızgın tavada pişirme usulüdür. Bu yöntem yumurtalarda, patates garnitürlerinde, sakatatların pişirilmesinde, kıymetli yumuşak etlerin, sebze ve sebze garnitürlerinin pişirilmesinde kullanılır. Pane ise un, yumurta akı ve galeta ile ön işlem görmüş yiyeceklerin bol ve kızgın yağda pişirilmesidir. Bu yöntemle çeşitli börek, tavuk, balık ve çeşitli deniz ürünleri,

sebzeler pişirilir (Gürmen, 2000c). Araştırma bulgularından bu bilgilere benzer sonuçlar elde edildiği düşünülmektedir.

Genel olarak bakıldığında ise haşlama, yağda kızartma ve sos içinde pişirme yöntemlerinin aşçılar tarafından en çok kullanılan yöntemler olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmalardan da benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Demirel (1997)'in kadınlar üzerinde yaptığı bir araştırmada farklı sosyo-ekonomik düzeylerde de en çok kullanılan yemek pişirme yönteminin haşlama yöntemi (%50.3) olduğu bulunmuştur. Başka bir çalışmada da, kadınlar suda pişirme ve yağda kavurma yöntemlerini sıklıkla kullanmaktadır (Ateş ve başk., 1986).

Salataların pişirilmesinde %13.9 oranında haşlama yönteminin kullanıldığı saptanmıştır. Salatalar zaten genellikle çiğ olarak tüketildiğinden herhangi bir pişirme yöntemi kullanılmaz bu nedenle aşçıların büyük kısmı fikrini belirtmemiştir. Ama bazı piyaz, kısır, patlıcan salatası vb. yiyeceklerin hazırlanmasında haşlama, ateşte buğulama veya közleme gibi ön pişirme işlemlerinden geçirilmesi gerekmektedir.

3.2.2.12- Kullanılan Yağ Çeşidi:

Besinleri pişirmede kullanılan yağ çeşidiyle ilgili bulgulara Tablo 30'da yer verilmiştir.

Tablo 30. Aşçıların Besinleri Pişirmede Kullandıkları Yağ Çeşidine Göre Dağılımı

Yöntem Kullanılan Yağ Çeşidi	Buğulama		Yağda Kızartma		Fırında Pişirme		Sos İçinde Pişirme		M. Dalga Fırında		Sote ve Pane Yapma	
	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Zeytin yağı	24	15.3	16	10.2	16	10.2	24	15.3	10	6.4	18	11.5
Ayçiçek yağı	26	16.6	122	77.7	67	42.7	81	51.6	41	26.1	111	70.7
Soya yağı	-	-	1	0.6	6	3.8	5	3.2	2	1.3	3	1.9
Margarin	18	11.5	4	2.5	57	36.3	32	20.4	3	1.9	9	5.7
Mısırözü yağı	8	5.1	11	7.0	1	0.6	5	3.2	1	0.6	1	0.6
Tereyağı	81	51.6	3	1.9	10	6.4	10	6.4	7	4.5	15	9.6

Besinleri pişirmede kullanılan yağ çeşidine bakıldığında, aşçıların zeytinyağını buğulama ve sos içinde pişirmede (%30.6), ayçiçek yağını yağda kızartma (%77.7), sote ve pane yapmada (%70.7), margarinini fırında pişirmede (%36.3), tereyağını ise buğulamada (%51.6) en fazla kullanmayı tercih ettikleri

saptanmıştır. Mısırözü ve soya yağı diğer yağ çeşitlerine göre daha az tercih edilmektedir.

Piştirme yöntemleri açısından bakıldığında ise en çok kullanılan yağ çeşidinin ayçiçek yağı olduğu görülmektedir.

Demirel (1997)'in, farklı sosyo-ekonomik düzeylerdeki kadınlar üzerinde yaptığı araştırma da bunu desteklemektedir. Bu araştırma sonucunda sıvı yağ kullanımının en yüksek düzeyde (%47.1) olduğu bulunmuştur. Başka bir araştırma da bu sonucu doğrulamaktadır (Ersoy ve Ersoy, 1999).

Bitkisel yağlar genellikle zeytin, ayçiçeği, soya fasulyesi, yer fıstığı, susam, pamuk, haşhaş, hindistan cevizi vb. bitkilerden elde edilir. Zeytinyağı özel lezzet ve kokusundan dolayı salatalarda, soslarda, özel soğuk yemeklerin yapımında kullanılır. Yanma derecesi (dumanlanma noktası) çok düşüktür. Isıtıldığı zaman kolayca bozulur ve sağlık açısından tehlikeli hale gelir. bu yüzden kızartmalarda kullanılmamalıdır. Kızartma için ayçiçeği, mısırözü, soya fasulyesi, pamuk ve haşhaş yağı kullanılabilir. Bunların yanma yani dumanlanma noktası 180°C' civarındadır. Kızartmalar da en uygun ısı 160°C'dir. Kızartma süresi çok uzun olmamalıdır (Sacır, 1972; Gürmen, 2000). Araştırma bulgularından bu bilgilere benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Katı yağların sindiriminin zor, kalp ve damar hastalıkları riskini arttırdığı bilindiğinden (Baysal, 1990a) sıvı yağ tüketiminin istenilen durumda olduğu düşünülmektedir.

Tablo 29'da görüldüğü ve bulgularda açıklandığı üzere mikrodalga fırında piştirme yöntemini aşçıların hemen hemen hepsi kullanmadıklarından, çoğunluğun kullanılan yağ çeşidiyle ilgili olarak da fikir belirtmedikleri görülmüştür.

3.2.2.13- Yiyeceklerin Büfeye Konma Süresi ve Çiğ ve Pişmiş Yiyeceklerin Depolarda Bekletilme Durumu:

Menüde yer alan yiyeceklerin ne kadar süreyle büfeye konulduğu ve çiğ ve pişmiş yiyeceklerin aynı depolarda bekletilip bekletilmemesiyle ilgili bulgulara Tablo 31'de yer verilmiştir.

Tablo 31. Menüdeki Yiyeceklerin Büfeye Konma Süresi, Çiğ ve Pişmiş Yiyeceklerin Aynı Depolarda Bekletilip Bekletilmeme Durumuna Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	S	%
Büfeye Konma Süresi		
1 gün	114	72.6
2 gün	25	15.9
3 gün	14	8.9
1 hafta	4	2.5
Çiğ ve Pişmiş Yiyeceklerin Aynı Depolarda Bekletilme Durumu		
Bekleten	19	12.1
Bekletmeyen	138	87.9

Aşçıların %72.6'sı menüdeki yiyeceklerin 1 gün süreyle, %15.9'u ise 2 gün süreyle müşteriye sunulduğunu belirtmiştir.

Sunulan yiyecekler ve içeceklerin hep aynı standartta olması beklenir. Yiyeceklerin tadı, porsiyonu, pişirilmesi, sunuş şekli ve tazeliği müşterileri tatmin eder ve onların tesise karşı güvenini artırır (Çetinkaya, 1996). Yiyeceklerin genelde (%72.6) 1 gün süreyle büfeye konuyor olması, tüketicilere taze sunuluyor olması açısından önemlidir.

Aşçıların %87.9'unun mutfakta çiğ ve pişmiş yiyecekleri ayrı ayrı depolarda beklettiği tespit edilmiştir.

Yurdagülen (1994)'in yaptığı çalışmada da işletmelerin tamamında çiğ ve pişmiş gıdaların ayrı depolarda bekletildiğini tespit etmiştir. Bu hijyen açısından önemlidir. Çünkü böylece yiyecekler arası bakteri yayılımı önlenmiş olur. Bu sonuç araştırma bulgularını desteklemekte buna bağlı olarak işletmelerin genelinde yiyeceklerin bekletilme sürecinde saklanabilecekleri ayrı depoları olduğu anlaşılmaktadır.

3.2.2.14- Pişmiş Yiyeceklerin Soğutulma ve Buzdolabında Saklanma Şekli:

Aşçıların pişmiş ve hazırlanmış yiyecekleri buzdolabına koymadan önce soğutma metodları ve bu yiyecekleri buzdolabında saklama şekli Tablo 32'de gösterilmiştir.

Tablo 32. Aşçıların Pişmiş ve Hazırlanmış Yiyecekleri Soğutma Metotları ve Buzdolabında Saklama Şekline Göre Dağılımı (n: 157)

Değişkenler	S	%
Soğutma Metotları		
Fanlı soğutucularda	11	7.0
Oda sıcaklığında	87	55.4
Geniş kaplara koyarak	59	37.6
Buzdolabında Saklanma Şekli		
Üstü kapalı olarak	37	23.6
Strech-filme sararak	120	76.4
Açık bir şekilde	-	-

Hazırlanmış ve pişmiş yiyecekleri aşçıların, %55.4'ü oda sıcaklığında, %37.6'sı geniş kaplara koyarak ve sadece %7.0'si fanlı soğutucularda soğutmaktadır.

Yurdagülen (1994)'in beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı araştırma sonucunda, işletmelerin %60.0'ı geniş kaplara koyup buzlu su içinde bekleterek, %40'ının ise sadece geniş kaplarda beklettikleri ortaya çıkmıştır. Araştırma bulgularına göre bu oranın daha düşük düzeyde olduğu (%37.6) tespit edilmiştir.

Sıcak yemekler buzdolabına veya dondurucuya konmadan önce fanlı soğutucularda soğutulabilir. Bu oran araştırma sonucunda çok düşük bulunmuştur (%7.0). Bu mümkün değilse, soğuması istenen yiyecekler hava akımı olan serin bir odada bekletilmelidir. Pişmiş yiyecekler asla mutfakta soğutulmamalıdır. Sıcak sıvı yemekler, çabuk soğuması için derin olmayan geniş kaplara aktarılabilir. Bu kaplar buzlu suyla doldurulmuş başka bir kap içine oturtularak soğumanın hızla yapılması sağlanabilir (Yurdagülen, 1994).

Oda sıcaklığında soğutma yönteminin büyük çoğunluk tarafından kullanılıyor olması dikkat çekicidir. Belirtildiği gibi soğutma işlemi mutfak dışında, hava akımı olan serin bir odada ya da buzlu suyla süratli bir şekilde yapılıyorsa mikroorganizma bulaşma ve üreme riskinin düşük düzeyde olacağı düşünülebilir.

Aşçıların %76.4'ünün bu hazırlanmış ve pişirilmiş yiyecekleri soğutulduktan sonra buzdolabında stretch-filme sararak, %23.6'sının ise üstü kapalı olarak muhafaza ettikleri tespit edilmiştir. Yiyeceklerin açık bir şekilde saklanmaması sevindirici bir durumdur. Ateş ve başk. (1986)'nın yaptığı araştırma da bunu desteklemektedir. Bu

araştırmada besinlerin buzdolabında üstü kapalı olarak muhafaza edildiği tespit edilmiştir.

Pişmiş yemekler mümkünse bekletilmeden tüketilmeli kalan yemekler ve kabından çıkarılmış her yiyecek buzdolabında üzeri kapatılarak bekletilmelidir (Yücecan, 1996). Bunun için kapalı kutular veya kapamak için plastik kapak, yağlı kağıt, alüminyum folyo ve strech film vb. kullanılmalıdır. Ayrıca dolabın temiz olmasına ve soğuk havanın yiyeceklerin etrafında dolaşabilmesi için dolabı sıkıca doldurmamaya dikkat edilmelidir (Yurdagülen, 1994).

3.2.2.15- Etin Soğuk Depolarda Bekletilme Durumu:

Etin soğuk depolarda bekletilme şekli Tablo 33’de gösterilmiştir.

Tablo 33. Etin Soğuk Depolarda Bekletilme Şekline Göre Dağılımı

Bekletme Şekli	S*	%
Tüm olarak satın alındığı şekilde	15	8.3
Kullanım alanlarına göre parçalar halinde	153	84.5
Kıyma şeklinde	13	7.2
TOPLAM	181	100.0

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Aşçıların, %84.5 gibi büyük bölümünün eti kullanım alanlarına göre parçalar halinde saklamayı öncelikle tercih ettiği Tablo 32’de görülmektedir. Parçalar halinde saklanan etin tekrar tekrar çözündürülüp dondurulması gerekmeden kullanılabileceğinden ve ayrıca etin uygun koşullarda saklandığı düşünüldüğünden bu durum sevindirici bulunmuştur. Şahingöz (2001)’ün yemek fabrikalarında yaptığı çalışmada kullanım alanlarına göre parçalar halinde saklama, çok düşük düzeyde bulunmuş ve büyük çoğunluğunun soğuk depoya sahip olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma bulgularına göre etin genelde doğru saklandığı otellerin insan sağlığına, daha fazla önem verdiği ve uygun fiziki şartlara sahip olduğu düşünülmektedir.

Et soğuk depoları, nemi %82-90 ısısı 0-1°C olan ve bu ısıda kısa süre muhafaza edilebileceği depolardır. Bu depolara %10 karbondioksit verilmesi dayanma süresini uzatmaktadır. Daha uzun süre saklamak gerekirse derin dondurucuya konulmalıdır. Etler soğuk depolara gövde halinde konulabileceği gibi kısımlara göre parçalar halinde de konulabilir. Ancak parça etler raflarda değil asılarak depolanmalıdır. Böylece etlerin hava sirkülasyonu sağlanmış olur. Eğer et

kıyma halinde konuyorsa üstü açık geniş kaplarda ve hava akımı olacak şekilde konulmalıdır. Bu etlerin 48 saat içinde kullanılması gerektiği unutulmamalıdır (Gürmen, 1993; Yurdagülen, 1994; Şahingöz, 2001; Durmaz, 2002).

3.2.2.16- Depolar ve Sayıları:

İşletmede bulunan depolar ve bunların sayılarıyla ilgili bulgulara Tablo 34’de yer verilmiştir.

Tablo 34. İşletmelerde Bulunan Depoların Sayılarına Göre Dağılımı

Depolar	Sayıları		1		2		3		4		5		6		Belirtmeyen	
	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%	S	%
Kuru Depolar	59	37.6	74	47.1	13	8.3	7	4.5	-	-	-	-	-	-	4	2.5
Et Soğuk Deposu	78	49.7	60	38.2	13	8.3	2	1.3	1	0.6	-	-	-	-	3	1.9
Sebze-Meyve Soğuk Deposu	105	66.9	45	28.7	6	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.6
Süt-Yoğurt Soğuk Deposu	135	86.0	9	5.7	1	0.6	1	0.6	-	-	-	-	-	-	11	7.0
Pasta Soğuk Deposu	111	70.7	15	9.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31	19.7
Yemek Soğuk Deposu	88	56.1	13	8.3	4	2.5	7	4.5	-	-	-	-	-	-	45	28.7
Derin Dondurucu	40	25.5	38	24.2	42	26.8	27	17.2	8	3.1	2	1.3	-	-	-	-

İşletmelerde kuru depoların genellikle 2 tane (%47.1), et soğuk deposunun 1 tane (%49.7), sebze-meyve soğuk deposunun 1 tane (%66.9), süt-yoğurt soğuk deposunun 1 tane (%86.0), pasta soğuk deposunun 1 tane (%70.7), yemek soğuk deposunun 1 tane (%56.1), derin dondurucunun ise 3 tane (%24.2) olduğu Tablo 33’de görülmektedir.

Aşçıların %19.7’sinin pasta ve %28.7’sinin yemek soğuk depolarının sayılarıyla ilgili fikirlerini belirtmedikleri dikkat çekici bulunmuş, bununla birlikte otellerde sayıları farklı olmasına rağmen gıda çeşitlerine göre uygun depoların bulunduğu tespit edilmiştir. Mutfak depoları kuruluş kapasitesine göre çeşitlilik gösterir. Birçok restorana hizmet veren mutfak deposuyla, belirli sayıda ve belirli menülere hizmet veren mutfak deposu farklıdır (Gürmen, 2000c). Araştırma bulguları da otellerin kapasitelerine göre farklı sayıda depolara sahip olduğunu göstermektedir.

3.2.2.17- Besinlerin Saklanma Durumu:

Besinleri saklama şekli Tablo 35’de yer almaktadır.

Tablo 35. Aşçıların Besinleri Saklama Şekline Göre Dağılımı

Besin Grupları	Tahıllar		K.Bakla giller		Yumurta		Yeşil Yap. Seb.		Patates- Soğan		Meyveler		Et Tavuk		Balık		Süt- Yoğurt		Konserve	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Saklama Türü																				
Cam Kavanozda	52	33.1	37	23.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	25.2	142	90.4
Bez Torbada	60	38.2	59	37.5	-	-	-	-	52	32.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Naylon torbada	16	10.2	21	13.4	2	1.3	14	8.9	-	-	2	1.3	7	4.5	6	3.8	-	-	-	-
Plastik kaplarda	19	12.1	32	20.4	3	1.9	23	14.6	9	5.7	45	28.7	9	5.7	8	5.1	43	27.4	-	-
Sandıkta	4	2.5	-	-	4	2.5	17	10.8	90	57.3	72	49.5	-	-	4	2.5	-	-	-	-
Gazeteye sararak	-	-	-	-	3	1.9	2	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Karton kutu ve amb.	6	3.8	8	5.1	142	90.4	25	15.9	6	3.8	30	19.1	17	10.8	8	5.1	74	47.1	15	9.6
Strech-filme sararak	-	-	-	-	3	1.9	76	48.4	-	-	8	5.1	124	79.0	131	83.4	-	-	-	-

Aşçıların %38.2’si tahılları bez torbada, %33.1’i cam kavanozda, %37.5’i kurubaklagilleri bez torbada saklamaktadır. Yapılan bir araştırmada kurubaklagil, pirinç ve bulgur gibi tahılların üst ve orta sosyo-ekonomik düzeydeki kadınlar tarafından cam kavanozda, alt sosyo-ekonomik düzeyde ise torbada saklandığı bulunmuştur (Demirel, 1997). Araştırma sonucunda da bu iki saklama yönteminin en çok tercih edildiği tespit edilmiştir. Genel olarak tahıl ve kurubaklagillerin yemeklerde kullanımının fazla olması ve uzun süre dayanabilmesi nedeniyle işletmelere bez torba ve çuvallarla toptan satın alındığı düşünülmektedir.

Aşçıların %90.4’ü yumurtayı karton kutu ve ambalajında doğru bir şekilde saklamaktadır. Bunun nedeni üretimin fazla olduğu otel mutfaklarında, yumurtanın kırılmayı önlemek ve saklama kolaylığı sağlanması açısından karton kutu ve ambalajıyla satın alınmasından kaynaklanabilir.

Strech-filme sararak saklama şeklini, aşçıların %48.4’ü yeşil yapraklı sebzelerde, %79.0’u et ve tavukta, %83.4’ü de balıkta yüksek oranda kullanmaktadır.

Sebzeler delikli naylon torba içinde soğuk ve serin yerde saklanmalıdır. Özellikle yeşil yapraklı sebzeler açıkta bırakılırsa çabuk buruşur. Islak olarak naylon torbada bekletilirse çürür (Baysal, 1990a). Buna göre aşçılar doğru uygulamalar yapmaktadır. Yapılan araştırmalarda da sebzelerin genellikle yıkanmadan naylon torbada, buzdolabında saklandığı ortaya çıkmıştır (Sürücüoğlu ve Balgamiş, 1987; Demirel, 1997).

Et ve et ürünlerinin gaz geçirgenliği düşük plastik ambalaj materyalleri ile vakumlanarak ambalajlanması veya modifiye atmosferde paketlenmesi de raf ömrünü uzatır (Durmaz, 2002; Aydın, 2002). Et, tavuk ve balığın hijyenik şartları en iyi şekilde sağlaması açısından strech-filmle sarılmış şekilde satın alındığı veya sarılarak saklandığı ve aşçıların bu konuda doğru uygulamalar yaptığı tespit edilmiştir.

Aşçıların %57.3'ü patates ve soğanı sandıkta, %32.1'i bez torbada, meyveleri ise %49.5'i sandıkta, %28.7'si plastik kaplarda saklamaktadır. Demirel (1997), yaptığı bir araştırmada patatesin üst ve orta sosyo-ekonomik düzeyde sebzelerde, alt sosyo-ekonomik düzeyde sandıkta saklandığını bulmuştur. Patates ve soğanın büyük miktarlarda sandık ve çuvallarla meyvelerin yine kendine özgü sandık ve kutularla veya plastik ambalajlarla satın alınarak tüketilinceye kadar bu şekilde saklandığı düşünülmektedir.

Genellikle süt ve yoğurdu aşçıların %47.1'i karton kutu ve ambalajında, %27.4'ü plastik kaplarda saklamaktadır. Sütün Tablo 26'da pastörize şişe ve kutularda satın alındığı tespit edildiğinden bu şekilde saklandığı, yoğurdun ise plastik kova ve kaplarda satın alındığı ve bu şekilde saklandığı düşünülmektedir.

Konservenin ise aşçıların %90.4'ü tarafından cam kavanozda saklandığı saptanmıştır. Bunun nedeni bu şekilde satın alınıyor olmasına bağlanabilir. Cam kaplar, içine konulan gıda ile hiçbir reaksiyona girmemesi ve korozyona uğramaması açısından en sağlıklı kaplardır (Akçiçek ve başk., 1989). Buna göre konservenin doğru şekilde satın alındığı ve saklandığı düşünülmektedir.

Genel olarak besinlerin saklanması naylon torbada ve gazeteye sararak saklama yöntemlerinin çok az tercih edildiği tespit edilmiştir.

Bundan sonraki bölümde bulgulardan elde edilen sonuçlar ve öneriler kısmında yetersizliği tespit edilen konularla ilgili bir hizmet içi eğitim programı sunulmuştur.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1- SONUÇLAR

4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarının yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilerek buna uygun hizmet içi eğitim programı geliştirilebilmesi için yürütülen bu çalışmanın bulgularından elde edilen sonuçlar şunlardır:

4.1.1- Yöneticilerin Görüşleri ve İşletmelere İlişkin Sonuçlar

- Araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinin yatak kapasitesi 151 kişiden fazla ve mutfakta çalışan personel sayısı 11-30 kişi arasında, yiyecek-içecek hizmeti sunulan ünite sayısı 3 ve 3'den fazla ve uygulanan servis şekli genelde alakarttır.
- İşletmelerde standart yemek tarifleri genelde kullanılmaktadır (%61.9).
- İşletmeler aşçı ihtiyacını daha çok piyasada yetişenlerden ya da diğer işletmelerden transfer yoluyla karşılamaktadır (%54.6).
- İşletme yöneticilerinin büyük çoğunluğu çalışanlarını mesleki açıdan yeterli bulmakta (%76.2), bununla birlikte hizmet içi eğitimin gerekliliğine inanmakta (%66.5), hizmet içi eğitim konularının daha çok genel mesleki bilgileri kapsamı gerektiğini düşünmektedirler.
- Yöneticiler, aşçıların daha çok hijyen, yiyecekleri saklama ve servise hazırlama konusundaki bilgilerinin (%47.6) yetersiz olduğunu düşünmektedir.
- İşletmelerin çoğunluğunda özellikle araç ve makinelerin kullanılmasıyla ilgili iş kazaları olmaktadır (%47.6).

4.1.2- Aşçı ve Aşçı Yardımcılarına İlişkin Kişisel ve Mesleki Sonuçlar

- Aşçıların çoğunluğu orta veya ilkokul mezunudur (%77.7). Mesleki eğitim alma oranı çok düşük olmakla birlikte (%5.7), aşçıların büyük çoğunluğu yeterli mesleki tecrübeye sahiptir (%60.5).
- Aşçıların çoğunluğu 5 yıldızlı otellerde çalışmakta ve mesleğe ilişkin ilk bilgilerini usta-çırak ilişkisiyle (%85.4) yani sektörde çalışarak elde etmişlerdir.
- Aşçıların yaklaşık yarısı mesleki kurslara katılmamış olmakla birlikte (%48.4), “zaman yetersizliği”ni en önemli neden olarak göstermektedirler.

- Aşçıların büyük bölümü mesleki kurslara katılma ihtiyacı hissetmekte (%54.1) ve yarıdan fazlası (%54.1) mesleki bilgi ve becerilerini yetersiz veya kısmen yeterli bulmakta, mesleki kurslara katılma ihtiyacı duymalarının en önemli nedenini “alanla ilgili yeni bilgi ve uygulamaları öğrenmek” olarak göstermektedirler.

4.1.3-Aşçıların Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklamalarıyla İlgili Tutum ve Uygulamalarıyla İlgili Sonuçlar

- Aşçılar genellikle yemekleri ustasından öğrendiği şekilde yapmakta (%49.0) ve yiyeceklerin besin değerine renk uyumundan daha fazla dikkat etmektedir (%49.0).
- Aşçıların %72.0’si yeşil yapraklı sebzelerin hazırlanmasında “ayıklama, yıkama, doğrama, pişirme” işlem sırasını izlemekte, büyük çoğunluğu sebzeleri pişirmede yanlış uygulamalar yapmakta (%58.0), sebzelerin haşlama sularını dökmektedir (%62.4). Eğitim seviyesi yükseldikçe sebzeleri doğru olarak pişirme oranı artmaktadır.
- Aşçıların %54.1’i kurubaklagillerin haşlama suyunu dökmekte, kurubaklagillerin hazırlanmasında “suda bekletme, yıkama, haşlama, pişirme” (%45.2) ya da “yıkama, suda bekletme, haşlama, pişirme” (%44.6), işlem sırasını izlemektedirler.
- Aşçıların %71.3’ü makarnayı haşladıktan sonra suyunu süzüp, soğuk sudan geçirmektedir.
- Aşçıların %51.6’sı donmuş gıdaları dolapta bir alt gözde çözdürürken, yarıya yakın kısmı yanlış uygulamalar yapmaktadır.
- İşletmelerin büyük çoğunluğuna süt pastörize şişe ve kutularda alınmakta (%84.1), aşçıların yarıdan fazlası patatesleri çimlerini koparıp kullanmakta, %61.8’i yiyeceklerden numune alındığını belirtmekte ve genellikle alınan numune 1 gün saklanmaktadır.
- Yiyecekler değişik yöntemlerle pişirilmekle birlikte en çok kullanılan yöntem haşlama yöntemi, en çok kullanılan yağ ayçiçek yağıdır.
- İşletmelerin çoğunluğunda hazırlanan yiyecekler 1 gün süreyle büfeye konmakta, ayrıca çiğ ve pişmiş yiyecekler ayrı ayrı depolarda bekletilmektedir (%87.9).

- Hazırlanmış ve pişmiş yiyecekleri aşçıların %55.4'ü oda sıcaklığında soğutmakta, buzdolabında strech-filme sararak (%76.4) saklamaktadırlar.
- İşletmelerde, et soğuk depolarda kullanım alanlarına göre parçalar halinde (%84.5) saklanmaktadır.
- İşletmelerin hepsinde sayıları farklı olmasına rağmen gıda çeşitlerine göre uygun depolar bulunmaktadır.
- İşletmelerde satın alınan yiyecekler özelliklerine göre değişik şekillerde saklanmaktadır.



4.2- ÖNERİLER

Yapılan literatür taraması sonucunda, aşçıların, turizm sektörünün ihtiyaçlarını karşılamada hem sayı hem de nitelik yönünden yetersiz olduğu düşünülmektedir.

Örgün eğitim programları ve çeşitli düzeylerdeki kurs programlarıyla yetişen eleman sayısı sektörün ihtiyacının çok altında olmakla birlikte mevcut mesleki eğitime sahip elemanların hepsi sektörde çalışmamaktadır. Niteliksel açıdan yaşanan sorunun en önemli nedeni ise araştırma sonuçlarının da gösterdiği gibi çalışan personelin çok azının mesleki eğitime sahip olmasından kaynaklanmaktadır.

Hem mesleki eğitime sahip olanlar, hem de usta-çırak ilişkisiyle bu mesleği sektörde çalışarak öğrenen aşçı ve aşçı yardımcılarının; çağın gerektirdiği teknolojik gelişmeleri takip edebilmesi ve toplam kalitenin yükseltilebilmesi, buna bağlı olarak da müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sektörün ihtiyaçlarına cevap verilebilmesi için belirli aralıklarla mesleki bilgi ve becerileri kapsayan kurslara alınmaları gerektiği düşünülmektedir.

Bu araştırma sonuçlarına göre aşçı ve aşçı yardımcılarının yetersiz ve kısmen yeterli olduğu konulara ilişkin bir hizmet içi eğitim programı önerisi sunulmuştur (EK-1).

Araştırmadan çıkan sonuçlara yönelik öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- Mesleki eğitim veren okullarda yetiştirilen personelin daha nitelikli olabilmesi için okul-sektör işbirliği içinde, günümüz koşullarına uygun eğitim programları düzenlenmeli veya mevcut programlar geliştirilmelidir.
- Araştırma bulgularına göre aşçıların büyük çoğunluğu usta-çırak ilişkisiyle yetiştiğinden, işletme bazında da eğitim faaliyetlerine gereken önem verilmediği düşünüldüğünden, özellikle mesleki formasyona sahip nitelikli eleman sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu sorun nedeniyle hizmet içi eğitim faaliyetlerine önem verilmeli ve alanında bilgi ve beceriye sahip nitelikli personel yetiştirilmelidir.
- Turizm işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında çalışan üst düzey yöneticilerin belirli düzeyde meslek eğitimi alması koşulu aranmalı, özellikle aşçıbaşılık görevi için en az Turizm Meslek Lisesi mutfak bölümünü bitirme şartı aranmalıdır.

- İşletmeler bazında eğitim faaliyetlerine daha çok önem verilmeli, eğitim programları sonucunda başarılı personel ödüllendirilmelidir.
- Araştırmaya katılan yöneticilerin görüşleri dikkate alınarak aşçılara, gelişen teknolojik yeniliklere paralel olarak mesleki bilgi ve beceriler, temizlik-hijyen, özellikle yiyecekleri saklama ve servise hazırlama konularında hizmet içi eğitim verilmelidir.
- İşletmelerin çoğunda özellikle araç ve makinaların kullanımıyla ilgili iş kazaları olduğundan bu konu hizmet içi eğitim konularına özellikle alınmalıdır.
- Yabancı aşçılarla Türk aşçılar arasında niteliksel farklılıklar olduğu düşünüldüğünden ve yöneticilerin de görüşleri ışığında, uluslararası dünya mutfakları ve gastronomik kültürü geliştirmek için bu konulara eğitim programında önem verilmelidir.
- Aşçıların -işlerin akışına engel olmadan- hepsinin sistemli bir planlama ile hizmet içi eğitim programına katılımı zorunlu tutulmalı, bu tür kurslara katılmamanın en önemli nedeni olan “zaman yetersizliği” sorunu ortadan kaldırılmalıdır.
- Özellikle sebzeleri, kurubaklagilleri, makarnayı hazırlama ve pişirmeyle ilgili yanlış uygulamalar yapıldığı tespit edildiğinden aşçılar bu konuları detaylı olarak içeren hizmet içi eğitim programlarına alınmalıdır.
- Milli Eğitim Bakanlığı’ndan gerekli izinler alınarak mesleki formasyona sahip Ev Ekonomisi ve Beslenme dersi öğretmenleri tarafından aşçılara hizmet içi eğitim verilebilir.

Bu araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında tüm konuların genel olarak ele alındığı, ama özellikle araştırma sonuçlarına göre daha yetersiz oldukları ya da yanlış uygulamalar yaptıkları tespit edilen konulara ağırlık verilerek bir hizmet içi eğitim programı önerilmiştir.

KAYNAKÇA

- ADEM, M. (1981). **Eğitim Planlaması**. Ankara.
- AĞAOĞLU, O.K. (1991). **Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği**. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayını.
- AKÇİÇEK, E., F. AKÇİÇEK ve R. BAŞAR. (1989). *Besinlerin Pişirilmesi ve Saklanması Kullanılan Malzemelerin İnsan Sağlığına Yapabileceği Olumsuz Etkiler*. **Beslenme ve Diyet Dergisi**, (18), 87-99.
- AKMAN, M. (1998). **Yabancı Turistlerin Türk Mutfağından Beklentileri, Yararlanma Durumları Ve Türk Mutfağının Turizme Katkısı Üzerine Bir Araştırma**. Ankara: Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Ev Ekonomisi Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- ANON. (1979). **İş ve Görev Tanımları** (Çev. TUGEV), ILO Yayını.
- ANON. (1982). **Türkiye’de Gıda Kalite Kontrolünün Ulusal Ekonomiye Katkısı, Durumu ve Muhtemel Gelişmeler**. Ankara: Tarım ve Orman Bakanlığı, Gıda Kontrol Genel Müdürlüğü Yayınları, no: 82/5.
- ANON. (1990). **Konaklama ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Ulusal Mesleki Standartlar**, (Turizm Bakanlığı-İLO-TUGEV), İstanbul.
- ANON. (1996). **Otel ve Lokanta İstatistikleri**. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Yayınları, no: 2272. D.İ.E. Matbaası.
- ARAS, H. (1993). **Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü**, Ankara: Devran Matbaası.
- ARLI, M. (1982). *Türk Mutfağına Genel Bir Bakış. Türk Mutfağı Sempozyumu Bildirileri*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Folklor Araştırma Dairesi Yayınları: 41, Ankara Üniversitesi Basımevi.
- ARLI, M. ve başk. (2002). *Besinlerin Hazırlanmasında Sağlık ve Temizlik Kuralları*. S. KÜÇÜKKÖMÜRLER (Der.), **Anne ve Çocuk Beslenmesi**. Ankara: Pegem A Yayıncılık, 57-64.
- ATEŞ, M. E. BALLAR ve G. PEKCAN. (1986). *Sosyo-Ekonomik Yönden Farklı Semtlerde Yaşayan Ev Kadınlarının Besin Hazırlama, Pişirme ve Saklama Yöntemlerinin Saptanması*, **Beslenme ve Diyet Dergisi**, (15), 71-83.

- AYBEK, B.(1996). **Otel İşletmelerinde Maliyetleme Ve Maliyetleme Yöntemleri**. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- AYDIN, E. (2002). *Et ve Et Ürünleri*. **HI-TECH Hotel Restaurant Food**, 93-95.
- BARUTÇUGİL, İ.S. (1989). **Turizm İşletmeciliği**. İstanbul, s. 15-20.
- BAŞARAN, E. İ. (1991). **Eğitime Giriş**. (8. Baskı). Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- BAYKAN, S. ve S. YÜCECAN. (1981). **Besin Kimyası, Besin Kontrol ve Analizleri**. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- BAYKAN, S. ve N. TEKGÜL. (1993). *Evlerimizde Pişirilen Pilav Çeşitleri Üzerine Bir Araştırma. Türk Mutfak Kültürü Üzerine Araştırmalar*. Ankara; Türk Halk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı Yayınları: 3.
- BAYSAL, A. (1990a). **Beslenme**. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları A/61.
- BAYSAL, A. (1990b). *Atalarımız Neler Yediler? Beslenme Diyet Dergisi*, (19), 153-155.
- BAYSAL, A. ve başk. (1993). **Samplıyes from Turkish Cuisine**. Ankara.
- BEYHAN, Y.(1991). **Turistik Tesislerde Türk Mutfağı Uygulamaları**. Ankara: Kültür Bakanlığı Beslenme Kültür Eğitim Programı, 15 Mart 1991.
- BİRER, S. (1990). *Türk Mutfağının Tarihsel Gelişim Süreci İçerisindeki Değişimi ve Bugünkü Durumu*. **Beslenme ve Diyet Dergisi**, (19), 251-260.
- CİĞERİM, N. ve Y. BEYHAN. (1994). **Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen**. Ankara: Kök Yayıncılık, Aydoğdu Matbaası.
- CİĞERİM, N., Y. BEYHAN ve A. ELÇİ. (1996). *Ankara'daki Bazı Otel Mutfaklarında Hijyen Durumu*, **Turizmde Seçme Makaleler** (25 Nisan 1996). İstanbul.
- ÇELİK, C. (1993). *Kalite Yönetiminde İnsan Faktörü*, **Verimlilik Dergisi**. Özel Sayı, Ankara.
- ÇETİN, Ş. (1993). **Turizm Endüstrisine Mutfak Elemanı Yetiştirmeye Yönelik Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi**. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- ÇETİNKAYA, O. (1996). **Yiyecek-İçecek Endüstrisinde Menü Planlama ve Yiyecek-İçeceğin Geliştirilmesi (Varan Konaklama Söğütözü Tesislerinde Örnek Bir Uygulama)**. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal

- Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Eğitimi Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- D.İ.E. (1993). **Turizm Sektörü İşgücü ve Cevap Güvenilirliği Araştırması**. Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü, Yayın-Haberleşme ve Halkla İlişkiler Şubesi. D.İ.E. Matbaası, Şubat 1996.
- D.İ.E. (2002). *Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı 2001 Yılı Çıkış Yapan Ziyaretçiler Anket Çalışması Sonuçlarını Açıkladı*. **Devlet İstatistik Enstitüsü Haber Bülteni (70)**. Ankara.
- DAVIS, B. and S. STONE. (1988). **Food and Bevarage Management**, 279.
- DEMİR, N. (1990). **Konaklama Tesisleri, Muhasebesi**. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Yayınları, no: 2, Akdeniz Üniversitesi Basımevi.
- DEMİREL, Y.N. (1997). **Antalya İli Merkez İlçede Farklı Sosyo-Ekonomik Düzeydeki Kadınların Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklamaları Üzerine Bir Araştırma**. Ankara Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- DERELİ, M. (1989). **Ticari Mutfak**. Ankara: Turban Turizm A.Ş. Genel Müdürlüğü Ders Notları, s: 2.
- DOĞRUKARTAL, K., U. GÜNEYLİ. (1987). *Kurum Mutfaklarında Çalışan Aşçı ve Garsonların Kişisel ve Çevre Temizliği Konularındaki Bilgileri ve Uygulanan Eğitimin Etkisi*, **Beslenme ve Diyet Dergisi**, (16), 209-220.
- DURMAZ, Ö.G. (2002). *Et ve Et Ürünlerinde Gıda Güvenliği*, **Gıda**, (5), 24-25.
- ERDEM, E.E. (1987). *Konaklama İşletmelerinde İş Tanımları*. **Turizm Eğitimi ve Geliştirme ve Danışma Toplantısı**. Ankara.
- ERSOY, Y. ve A.F. ERSOY. (1999). *Gecekondu Ailelerinde Kadınların Yiyecek Hazırlama ve Pişirme İlişkin Bazı Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma*. **Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi**. 33 (3), 67-82.
- FİDAN, N. (1986). **Okulda Öğrenme ve Öğretme**. Ankara: 7.
- GÖKÇE, K. (1981). *Türk Mutfağı sempozyumu Açış Konuşması*. **Türk Mutfağı Sempozyumu Bildirileri**. Ankara: 1-2.

- GÖMEÇ, İ.(1995). **Otel İşletmelerinin Beklentilerine Göre Otelcilik Okulları Mutfak Bölümü Öğrencilerinin Mesleki Eğitim.** Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- GÜLAL, M. ve M. KORZAY. (1987). **Yemek Pişirme.** İstanbul: Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı Yayınları, no: 762.
- GÜLBEDEN, D.(1993). **Eğitimin Etkinliği ve Türkiyede Öğrenim ile Ekonomik Gelişme Ölçüleri Arasındaki İlişkileri.** Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, no:450.
- GÜNEY, İ.H. (1997). **Konaklama İşletmelerinde Hizmetiçi Eğitim ve Antalya Kıyı Şeridinde Uygulanması.** Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- GÜRMAN, Ü. (1993). **Mutfak ve Yemek Temel Bilgileri.** (1. Baskı). Ankara.
- GÜRMEN, Ü. (2000a). **Yemek Pişirme Teknikleri ve Uygulaması-1.** İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Devlet Kitapları, Ilıcak Matbaası.
- GÜRMEN, Ü. (2000b). **Yemek Pişirme Teknikleri ve Uygulaması-2.** İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Devlet Kitapları, Ilıcak Matbaası.
- GÜRMEN, Ü. (2000c). **Yemek Pişirme Teknikleri ve Uygulaması-3.** İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Devlet Kitapları, Ilıcak Matbaası.
- HALICI, F. (1982). *Neolitik Çağdan Günümüze Anadolu Mutfacı ve Bu Mutfacın İnancımızdaki Kutsal Yeri, Türk Mutfacı Sempozyumu Bildirileri,* Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Folklor Araştırma Dairesi Yayınları: 41, Ankara Üniversitesi Basımevi.
- HALICI, N. (1993). **Türk Mutfacı.** Ankara: Güven Matbaası.
- İŞİK, M. (2002). *Dondurulmuş Gıdaların Önemi ve Beslenmedeki Yeri, HI-TECH Hotel Restaurant Food,* 64-65.
- İŞİKSOLUĞU, M. (1988). **Beslenme.** İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, Hürriyet Ofset Matbaacılık ve Gazetecilik A.Ş. Sefaköy.
- KANTARCI, K.(1992). **Türkiyede Turizm Eğitimi Ve Konaklama Sektörüne Yönelik Personel Eğitimi İçin Bir Model Önerisi.** Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

- KARAKAPICI, N., F. SAĞLAM. (1985). *Şanlıurfa Yöresinin Beslenme ve Yemek Alışkanlıkları*, **Beslenme ve Diyet Dergisi**, (14), 127-138.
- KAŞIKÇIOĞLU, M. (1993). **İşletmelerde Hizmet İçi Eğitimin İncelenmesi ve Örnek Bir Hizmet İçi Eğitim Uygulaması**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Davranış Bilimleri Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- KOREL, F., B. ERGÖNÜL. (2002). *Catering Sektöründe HACCP Sisteminin Uygulanması*, **Gıda**, (2), 62-65.
- KOZAK, S. (1995). **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, no: 868.
- KÖYMEN, F. (1997). *Buyrun Ziyafet'e. Ziyafet aylık Yemek Dergisi*, 1:1.
- KUTLUAY, T., S. BİRER. (1981). **Kurum Beslenmesi**. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Etüd ve Programlama Dairesi Yayınları, no:3.
- KUTLUAY, T., S. BİRER. (1997). **Kurum Beslenmesi**. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Etüd ve Programlama Dairesi Yayınları, no:3.
- LEE, S. C. (1992). *İşbaşı Eğitimi. 9-11 Aralık Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Workshop/Turizm Bakanlığı Yayınları, 139-140.
- LEVINSON, C. (1976). **Food and Bevarage Operation**. Cost Control and Systems Management, 7.
- LUNDBERG, D.E. (1979). **The Hotel and Restaurant Business**. Third Edition, 139, 143, 148.
- MAVIŞ, F.(1985). **Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, no:111.
- MEDLİK, S.(1997). **Otel İşletmeciliği**. (Çev. Ömer L. Met), Bursa: Uludağ Üniversitesi.
- MERDOL, T. K. ve M. TAYFUR. (1993). *Türk Mutfağında Kızartılarak veya Kavrularak Yapılan Yemekler Değiştirilebilir mi? Türk Mutfak Kültürü Üzerine Araştırmalar*. Ankara: Türk Halk Kültürü Araştırma ve Tanıtma Vakfı Yayını: 3.
- NECİP USTA. (1989). **Türk Mutfak Sanatı-2**. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- NINEMEIR, D.J. (1990). **Management of Food and Beverage Operations**, 235.
- OLALI, H. (1989). **Otel İşletmeciliği**, İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları, no: 216.

- OLALI, H. ve A. TİMUR. (1986). **Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri.** İzmir: 267.
- OLALI, H., M. KORZAY. (1993). **Otel İşletmeciliği.** İstanbul: Beta Basım-Yayım.
- ONGUN, Z. (1982). *Osmanlı Sarayında Yemek Yeme Adabı. Türk Mutfağı Sempozyumu Bildirileri.* Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Folklor Araştırma Dairesi Yayınları: 41, Ankara Üniversitesi Basımevi.
- OTLUOĞLU, F.(1991). *Pazarlama Teknikleri Açısından Gıda Sanayii. Gıda Sanayii Kongresi.* (13-15 Kasım1991). Ankara: TMMOB Ziraat Mühendisleri Odası..
- ÖZDOĞAN, B. (1991). **Amasya İli Merkez Sağlık Ocağı Bölgesinde Beslenme Alışkanlıkları.** Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- RAKICIOĞLU, N., A. BAYSAL. (1989). *Yağda Kızartma Yöntemi ile Oluşan Fiziksel ve Kimyasal Değişiklikler ve Bunların İnsan Sağlığı Üzerine Etkisi. Beslenme ve Diyet Dergisi,* (17), 121-130.
- SACIR, F.H. (1981a). **Yiyecek Hazırlama ve Pişirme Teknikleri-I.** Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı, Etüd ve Programlama Dairesi Yayınları, no: 9.
- SACIR, F.H. (1981b). **Yiyecek Hazırlama ve Pişirme Teknikleri-II.** Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı, Etüd ve Programlama Dairesi Yayınları, no: 9.
- SALDAMLİ, A. (1994). **Uluslararası Turizm Hareketlerinde Seyahatin Yönetimi, Seyahat İşletmelerinin Rolü, Önemi ve Pazar Payı İlişkisi.** Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). s: 5-7.
- SEZGİN, İ. (1982). *Mesleki Eğitimin Kapsam ve Gelişimi. Türkiye’de Meslek Eğitimi ve Sorunları.* Ankara: T.E.D. Yayını.
- SEZGİN, O. (1995). **Genel Turizm.** Ankara: Tutibay Yayınları, s. 1-326.
- SÜRÜCÜOĞLU, M.S.(1986). **Aile Beslenmesinde Kadının Rolü.** Ankara: Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- SÜRÜCÜOĞLU, M.S., F. BALGAMIŞ. (1987). *Beslenme Eğitiminin Yiyecek Hazırlama ve Pişirme Yöntemlerine Etkisi, Beslenme ve Diyet Dergisi,* (16), 39-50.

- ŞAHİN, M. (1989). **Turizm İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Bölümünün Yönetim ve Organizasyonu**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Organizasyon ve İşletme Politikaları Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- ŞAHİNGÖZ, S. (2001). *Yemek Fabrikalarında Kullanılan Etlerin Depolama Şartları ve Hijyenik Kontrolü*. **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, (3), 105-121.
- TEZCAN, M. (1982). *Türklerde Yemek Yeme Alışkanlıkları ve Buna İlişkin Davranış Kalıpları, Türk Mutfağı Sempozyumu Bildirileri*, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Folklor Araştırma Dairesi Yayınları: 41, Ankara Üniversitesi Basımevi.
- TOPÇU, A.A., A. TOPÇU. (2001). *Farklı Hazırlama ve Pişirme Yöntemlerinin Tahıl ve Kuru Baklagillerde Tiamin Kaybı Üzerine Etkisi*. **Beslenme ve Diyet Dergisi**, 30, (2), 55-61.
- TOSKAY, T. (1983). **Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım**. İstanbul: Der Yayınları. s: 1-272,
- TOSUN, K. (1987). **İşletme Yönetimi**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, s:167.
- TUGEV (1998). **Türk Konaklama Endüstrisinde İşgücü Araştırması**. (Pilot Çalışma). İstanbul.
- TURİZM BAKANLIĞI. (1984). **Turizm ve Otelcilik İşgücü Araştırması**. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayını, 36.
- TURİZM BAKANLIĞI. (1989). **Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması**. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayını.
- TURİZM BAKANLIĞI. (1991). **Yabancı Ziyaretçiler ve Turizm Geliri**. Ankara: Turizm Bakanlığı Yatırımlar Genel Müdürlüğü Yayını: 1991/7.
- TURİZM BAKANLIĞI. (1998). **Turizm 98**. Ankara: 159-161.
- TURİZM BANKASI. (1984). **Otelcilik ve Turizm Eğitimi Araştırması**. Ankara.
- TÜRSAB. (1998). **TÜRSAB Dergisi**, (175), 7. İstanbul.
- ÜNVER, B. (1981). **Yiyecek Hazırlama ve Pişirmek Teknikleri-1**. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı, Etüd ve Programlama Dairesi Yayınları, no: 8.

- YAĞCI, Ö. (2001). *Türkiye’de Turizm Eğitimi ve İstihdamda Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, (4), 23-29.
- YILDIRIM, A. (1991). **Otellerde Bilgisayar Kullanımı**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- YÖRÜKOĞLU, M. A.(1994). **Otel işletmelerinde Servis Yönetimi**. Ankara: Mikro Dizgi.
- YURDAGÜLEN, N.(1994). **Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması**. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- YÜCECAN, S. (1996). *Vitamin Kayıplarını En Az Düzeyde Tutmak İçin Besin Saklama, Hazırlama ve Pişirmede Temel Kurallar*. **Tüketici Bülteni**, (100), 4-5.

EK: 1**AŞÇILIK HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMI ÖNERİSİ**

Bu program ile önerilen hizmet içi eğitim programının şu an sektörde çalışan aşçı ve aşçı yardımcılarını kapsamayı düşünülmüştür. Aşçı ve aşçı yardımcılarının bu program ile mesleki bilgi ve becerilerin ana hatlarıyla tekrar edilmesi, araştırma bulgularıyla ortaya çıkan eksik yönlerinin tamamlanması amaçlanmıştır.

Bu nedenle aşçılar için faydalı olacağı düşünülen etkinliklerin türü ve sürelerini gösteren bir program (Ek-2) ve aşçılara eğitim verecek öğretmenler için, hedef, içerik, öğretim yöntem ve teknikleri, eğitim ihtiyacının saptanması, eğitim araç ve gereçlerini hazırlanması ve kullanılması, etkinlik ve değerlendirme çalışmaları ve bu etkinliklerin ne kadar sürede yapılacağını gösteren ayrı bir program (Ek-3) önerilmiştir. Bu programın uygulanabilmesi için Milli Eğitim Bakanlığından gerekli izinler alınarak Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde çalışan Ev Ekonomisi ve Beslenme branş öğretmenleri eğitimci olarak görevlendirilebilir. Bu eğitim programında eğitim verecek kişilerin konusunda tecrübeli, yeterli bilgi ve formasyona sahip, insan ilişkileri ve yetişkin eğitimi özelliklerini bilen kişiler olması gerekir. Eğitimci eğitim programı 15 günlük bir sürede, toplam 30 saati kapsayacak şekilde planlanmıştır.

Aşçılık eğitim programı yazın yoğun çalışan otellerde kışın, kışın yoğun çalışan otellerde yazın, tüm sezon yoğunluğa sahip olanlarda hafta sonu veya sistemli ve dönüşümlü bir planlama ile çalışma saatleri içerisinde yapılabilir. Bu program, 1 aylık bir sürede günde 3 ders saati ve toplam 60 saati kapayacak şekilde planlanmıştır. Bu eğitim programı;

- Temel bilgi ve becerilerin teorik olarak verilmesi
- Teorik olarak verilen bilgi ve becerilerin uygulamalı çalışmalarla bütünleştirilerek, geliştirilmesi,
- Bilgi ve becerilerin ne derece kazandırıldığının ölçülmesine yönelik değerlendirme çalışmaları olmak üzere 3 bölümden oluşacaktır.

Bu eğitim programına katılan her aşçı eğitimci, uzman bir aşçı ve işletme yöneticisinden oluşan bir sınav komitesinin yapacağı yazılı ve uygulamalı sınavlarla bilgi ve becerileri ne kadar kazandığı değerlendirilir. Eğitim programını başarıyla bitiren aşçılara sertifika verilerek, gelişmeye açık, temel bilgi ve becerileri kazanan aşçılar daha sonra geliştirilmiş programlara alınabilir.

EK: 2**AŞÇILARA UYGULANACAK HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMI İÇERİĞİ**

Programın Uygulandığı Yer :
 Programın Uygulama Tarihi :
 Programın Süresi :
 Programın Amaçları :
 Programın Konuları :

<u>KONULAR:</u>		<u>SÜRE</u>	<u>TÜRÜ</u>	
			<u>TEORİ</u>	<u>UYGULAMA</u>
I.HAFTA	1. Mutfağın otel işletmelerindeki yeri, önemi ve organizasyonu	2	2	-
	2. Mutfakta kullanılan araç ve gereçlerin tanıtılması ve mutfakta iş akışları	2	2	-
	3. Temizlik ve hijyen kuralları	6	6	-
	- İnsan sağlığı açısından besin ve çevre hijyeni			
	- Çalışanların temizliği			
	4. Genel menü bilgisi	2	1	1
	5. Standart yemek tariflerinin geliştirilmesi ve uygulanması	4	2	2
	- Malzeme ve miktar fiyatlarının hesaplanması			
	- Yiyecek maliyet kontrolünün yapılması			
II.HAFTA	6. Beslenme ilkelerine uygun olarak besinlerin hazırlanması	5	5	-
	- Sebzelerin hazırlanmasında dikkat edilecek noktalar			
	- Kurubaklagillerin pişirmeye hazırlanmasında dikkat edilecek noktalar			
	- Donmuş gıdaların çözündürülmesinde dikkat edilecek noktalar			
	7. Beslenme ilkelerine uygun olarak besinlerin pişirilmesi	12	5	7
	- Sebzeleri pişirirken dikkat edilecek noktalar			
	- Kurubaklagilleri pişirirken dikkat edilecek noktalar			
	- Makarna-pilav pişirmede dikkat edilecek noktalar			
	- Donmuş gıdaların pişirilmesinde dikkat edilecek noktalar			
	- Sütün pişirilmesinde dikkat edilecek noktalar			
	- Besinleri pişirmede kullanılan yöntemler			
	- Besinleri pişirmede kullanılan yağlar ve özellikleri			
	- Besin hazırlama ve pişirme uygulamaları			
III.HAFTA	8. Beslenme ilkelerine uygun olarak besinlerin saklanması	10	10	-
	- Satın almanın ve mal tesliminin önemi ve dikkat edilecek noktalar			
	- Depolar, depo çeşitleri ve depolama kuralları			
	- Çeşitli besinleri saklama kuralları			
	- Pişmiş yiyeceklerin soğutulması ve saklanması			
	9. Türk mutfak ve özellikleri	4	4	-
	- Türk mutfakının turizmdeki yeri ve önemi			
IV.HAFTA	10. Dünya mutfakları ve özellikleri	6	2	4
	11. İş kazalarının önlenmesi için iş emniyetinin sağlanması	4	4	-
	- İş kazalarında, yangın, hastalık vb. yapılacak işlemler			
	- Kazaları önlemek için alınacak tedbirler			
	12. Yazılı, sözlü sınavlar ve uygulamalar	+ 4	-	4
TOPLAM:		60 saat		

Program Yönergesi:

Programın Değerlendirilmesi

EK: 3**EĞİTİMCİLER İÇİN HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMI İÇERİĞİ**

Programın Uygulandığı Yer :

Programın Uygulama Tarihi :

Programın Süresi :

Programın Amaçları :

Programın Konuları :

KONULAR:**SÜRE****I.HAFTA:**

- | | |
|--|---|
| 1. Tanışma – Ön test | |
| 2. Hizmet içi eğitim kavramı ve özellikleri | 2 |
| 3. Hizmet içi eğitim ihtiyacının saptanması | 1 |
| 4. İş ve görev analiziyle program hazırlanması | 4 |
| 5. Öğrenme psikolojisi | 3 |
| 6. Yetişkinlerin özellikleri | 2 |
| 7. İletişim ve sağlıklı insan ilişkileri | 3 |

II.HAFTA:

- | | |
|---|----------------|
| 8. Eğitim araçları ve hazırlanması | 3 |
| 9. Ders notu hazırlanması | 2 |
| 10. Öğretim ilke ve yöntemleri | 7 |
| 11. Ölçme ve değerlendirme (son test, veda) | + 3 |
| TOPLAM | 30 saat |

Program Yönergesi:

Programın Değerlendirilmesi

EK 4:

ANKET NO :

Tarih/...../.....

ANKET YAPILAN OTEL:

**DÖRT - BEŞ YILDIZLI OTEL MUTFAKLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN
YİYECEK HAZIRLAMA, PİŞİRME VE SAKLAMA KONUSUNDAKİ BİLGİ
DÜZEYLERİNİN TESPİTİ VE BUNA UYGUN EĞİTİM MODELİ GELİŞTİRMESİYLE
İLGİLİ ARAŞTIRMA ANKETİ**

SAYIN YÖNETİCİ;

Bu anket , 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin yiyecek hazırlama, pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilerek, buna uygun eğitim modeli geliştirmesi konusunda sizlerin görüşlerini almak amacıyla hazırlanmıştır.

Ankete her soru için seçenekler verilmiştir. Bu soruları cevaplandırırken;

*Sorunun yanına cevabının yazılması, veya

*Size uygun olan seçeneklere x işareti koymanız yeterli olacaktır.

Vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak, yalnız araştırmaya ışık tutmak amacıyla kullanılacaktır. Araştırmanın sağlıklı sonuç vermesi, soruları doğru ve içtenlikle cevaplamanıza bağlıdır. Bu nedenle katkılarından dolayı şimdiden teşekkür ederim.

ARAŞTIRMACI :YASEMİN KAYAYURT
Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Aile Ekonomisi ve Beslenme Anabilim Dalı
Master Öğrencisi

YÖNETİCİ ANKETİ

1)-Kurumun bulunduğu ;

İlin adı :

2)-İşletmenizin yıldız sayısı nedir?

a) 4 yıldız

b) 5 yıldız

3)-İşletmenizin kapasitesi nedir?

a) 50 ve daha az

d)151-200kişi

b)51-100 kişi

e)201-250 kişi

c)101-150 kişi

f)251 ve üstü

4)-İşletmenizin mutfağında kaç personel var ?

a)10 ve daha az

d)31-40 kişi

b)11-20 kişi

e)41-50 kişi

c)21-30 kişi

f)51 ve üstü

5)-Mutfaktaki personeller vardiya usulü çalıştırılıyor mu? Çalışıyor ise kaç vardiya çalışıyor belirtiniz

a)Evet

b)Hayır

Vardiya sayısı ;

a)2

b)3

c)4

7)-İşletmenizde yiyecek-içecek hizmeti sunan kaç ünite var?

a)2

c)4

b)3

d)5 ve üstü

8)-Bu ünitelerin özellikleri nelerdir?(kısaca belirtiniz).

a).....

c).....

b).....

d).....

9)-Yiyecek-içecek hizmeti sunulan ünitelerde uygulanan servis şekilleri nelerdir?

YER	SERVİS ŞEKLİ		
	<u>Açık büfe</u>	<u>Alakart</u>	<u>Tabldot</u>
Restoran			
Kafeterya			
Bar			
Diğer			

10)-İşletmenizde standart yemek tarifleri kullanılıyor mu ?

- a)Evet b)Hayır c)Bazen

Cevabınız "evet" ya da "bazen" ise standartların kaynağını belirtiniz(.....)

11)-İşletmenizde hangi ülkelerin mutfaklarını yer veriyorsunuz ,öncelik sırasına göre 3 mutfak belirtiniz.

- () a)Türk mutfağı () d)İtalyan mutfağı
() b)Fransız mutfağı () e)Diğer (Belirtiniz).....
() c)Çin mutfağı

12)-İşletmenizde menü planlamanın sorumluluğunu kim taşıyor?

- a)Yiyecek-içecek müdürü d)Diyetisyen / Beslenme uzmanı.
b)Restoran müdürü e)Aşçı başı
c)Satın alma müdürü f)Diğer (Belirtiniz).....

13)-İşletmenizde yiyecek-içecek alışverişi kim tarafından yapılıyor?

- a)Yiyecek-içecek müdürü d)Diyetisyen / Beslenme uzmanı.
b)Restoran müdürü e)Aşçı başı
c)Satın alma müdürü f)Diğer(Belirtiniz).....

14)-İşletmenizde aşçı ihtiyacını nasıl karşılıyorsunuz?

(1'den fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- a)Otelcilik okullarından d)Diğer işletmelerden transfer yoluyla
b)Özel kurslardan e)Daha önce çalışanların referansı
c)Piyasada yetişenlerden

15)-İşletmenizde görev alan aşçıların mesleki bilgi ve yetenekleri yeterli buluyor musunuz?

- a)Evet b)Kısmen c)Hayır

16)-Cevabınız "kısmen" veya "hayır" ise aşçıların işbaşı veya hizmetçi eğitime tabi tutulmaları gerektiğine inanıyor musunuz?

- a)Evet b)Hayır

17)-Cevabınız "evet" ise bu hangi konularla ilgili olmalıdır?

- a)İşverenle ve iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışma e)Yabancı dil
b)Genel davranış biçimleri(Nezaket,güzel konuşma vs f)Temizlik ve hijyen
c)Teorik bilgiler g)Diğer(Belirtiniz).....

18)-Aşçıların mesleki uygulamalarıyla ilgili hangi alanda yeterince bilgi sahibi olmadıklarını düşünüyorsunuz?

- a)Hijyen d)Saklama ve servise hazırlama konusunda
b)Yiyecek hazırlama konusunda e)Diğer(Belirtiniz).....
c)Pişirme konusunda

19)- İşletmenizde iş kazaları oluyor mu?

- a)Evet b) Bazen c)Hayır

20)-Eğer cevabınız “evet” veya “bazen” ise bu kazalar daha çok hangi süreçte oluyor?

- a)Yiyeceğin servisi d)Yiyeceğin pişirilmesi
b)Araç ve makinelerin kullanımı e)Diğer (Belirtiniz).....
c)Yiyeceğin pişirilmeye hazırlanması

21)-İşletmenizde daha önce aşçılara yönelik hizmetiçi eğitim verildi mi?

- a)Evet b)Hayır

22)-Eğer hizmetiçi eğitim verildiyse hangi konularla ilgili olarak verildi?(Belirtiniz)..

- a)..... c).....
b)..... d).....

23)-Hizmetiçi eğitim verildiyse kimler tarafından verildi?

- a)İşveren d)Kurumda aynı işi yapan tecrübeli kişiler
b)İşletmenin eğitim biriminden e)Yurt dışından profesyonel kişiler tarafından
c)Kurum diyetisyeni,beslenme uzm. f)Diğer (Belirtiniz).....

23)-Şu anda işletmenizde yabancı uyruklu aşçılar çalışıyor mu?Çalışıyor ise çalıştığı bölüm nedir?

- a)Evet b)Hayır
Çalıştığı bölüm

24)-Eğer cevabınız “evet” ise Türk aşçılar ile yabancı aşçılar arasında nitelik yönünden farklılıklar var mı?

- a)Evet b)Kısmen c)Hayır

25)-Eğer cevabınız “evet” veya “kısmen” ise bu farklılıklar nelerdir? Belirtiniz.

- a)..... c).....
b)..... d).....

ANKET NO:
ANKET YAPILAN OTEL:

Tarih/...../.....

**DÖRT - BEŞ YILDIZLI OTEL MUTFAKLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN
YİYECEK HAZIRLAMA, PİŞİRME VE SAKLAMA KONUSUNDAKİ BİLGİ
DÜZEYLERİNİN TESPİTİ VE BUNA UYGUN EĞİTİM MODELİ GELİŞTİRMESİYLE
İLGİLİ ARAŞTIRMA ANKETİ**

SAYIN AŞÇIBAŞI;

Bu anket , 4-5 yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin yiyecek hazırlama pişirme ve saklama konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilerek, buna uygun eğitim modeli geliştirmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Ankete her soru için seçenekler verilmiştir. Bu soruları cevaplandırırken;

*Sorunun yanına cevabının yazılması, veya

*Size uygun olan seçeneklere x işareti koymanız yeterli olacaktır.

Vereceğiniz cevaplar gizli tutulacak, yalnız araştırmaya ışık tutmak amacıyla kullanılacaktır. Araştırmanın sağlıklı sonuç vermesi, soruları doğru ve içtenlikle cevaplamanıza bağlıdır. Bu nedenle katkılarından dolayı şimdiden teşekkür ederim.

ARAŞTIRMACI: YASEMİN KAYAYURT
Gazi üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Aile Ekonomisi Beslenme Anabilim Dalı
Master Öğrencisi

AŞÇI ANKETİ

D)-Aşçılara Yönelik Genel Sorular :

- 1)-Yaşınız nedir?
 - a)20 ve daha az
 - b)20-25 yaş
 - c)26-30 yaş
 - d)31-35 yaş
 - e)36-40 yaş
 - f)41 ve daha fazla
 - 2)-Cinsiyetiniz nedir?
 - a)Kadın
 - b)Erkek
 - 3)-Uyruğunuz nedir?
 - a)T.C
 - b)Yabancı(Belirtiniz).....
 - 4)-Eğitim durumunuz nedir?
 - a)Okur-yazar
 - b)İlkokul
 - c)Ortaokul
 - d)Lise
 - e)Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
 - f)Mengen Aşçılık Okulu
 - h)Diğer (Belirtiniz).....
 - 5)-Çalıştığınız işletmenin yıldızı nedir?
 - a)4 yıldız
 - b)5 yıldız
 - 6)Buradan önce bir yer yerde çalıştınız mı?Çalıştınız ise ,çalıştığınız işletmenin yıldızı veya sınıfı nedir?
 - a)Hayır
 - b)Evet
- Çalıştınız ise;
- | | | | |
|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| a)Otel | b)Tatil köyü | c)Restoran | d)Diğer(Belirtiniz) |
| () 5 yıldız | () 1. sınıf | () 1. sınıf | |
| () 4 yıldız | () 2. sınıf | () 2. sınıf | |
| () 3 yıldız | | () 3. sınıf | |
- 7)-Meslekteki çalışma süreniz nedir?
 - a)5 ve 5 yıldan az
 - b)6-10 yıl
 - c)11-15 yıl
 - d)16-20 yıl
 - e)20 ve 20 yıldan çok
 - 8)-Mutfak departmanındaki şu andaki göreviniz nedir?
 - a)Chef de Cuisine - Aşçıbaşı
 - b)sous-chef-Aşçıbaşı yardımcısı
 - c)Chef Soucier -sosta pişen yemeklerin aşçısı
 - d)Chef Poissonier-Balık aşçısı
 - e)Chef Entremetier-sebze ve yumurta aşçısı
 - f)Chef Potager-çorba aşçısı
 - g)Chef Ratisseur-ızgara v.b aşçısı
 - h)Chef Gorde Manger -soğuk mutfak aşçısı
 - i)Chef Hors d'oeuvrier-Ordövr aşçısı
 - j)Chef Potissier-pasta,tatlı v.b aşçısı
 - k)Chef Tournant-yedek aşçı
 - k)Diğer(Belirtiniz).....

9)-Aşçılıkla ilgili bilgiyi nereden aldınız?

- a)Mezun olduğum okuldan d)Usta-çırak ilişkisiyle
b)Hizmetiçi eğitim kursundan e)Tecrübeyle
c)Yurtdışındaki bir aşçılık okulundan f)Diğer (Belirtiniz).....

10)-Mesleğinizle ilgili kurslara katıldınız mı?

- a)Evet b)Hayır c)Kısmen
Katıldıysanız katıldığınız kursların konusu ne idi?

Yazınız (.....)

11)-Yurt dışında kurslara katıldınız mı?

- a)Evet b)Hayır

12)-Hiçbir kursa katılmadıysanız nedeni nedir?

- a)Bu tür kurslardan haberdar olmama d)Maddi olanaksızlık
b)Bu tür kursların yararlarına inanmama e)Diğer(Belirtiniz).....
c)Zaman yetersizliği

13)-Mesleğinizle ilgili bilgi ve yeteneklerinizi yeterli buluyor musunuz?

- a)Evet b)Hayır c)Kısmen

14)-Cevabınız "evet" veya "kısmen" ise hizmetiçi eğitim kurslarına katılma ihtiyacı duyuyor musunuz?

- a)Çok fazla b)Oldukça c)Az d)Hiç

15)-Mesleğinizle ilgili hizmetiçi eğitim kurslarına katılma ihtiyacı duyuyorsanız bunun en önemli nedeni nedir?

- a)Alanla ilgili yeni bilgi ve uygulamaları öğrenmek
b)Meslekte yükselmek
c)Hizmet öncesindeki bilgi ve uygulama eksikliklerini gidermek
d)Diğer(Belirtiniz).....

II)-Yiyeceklerin Hazırlanması ,Pişirilmesi ve Saklanmasıyla İlgili Tutum ve Uygulama Soruları :

16)-Yiyecekleri hazırlarken genellikle nereden faydalaniyorsunuz?

- a)Standart yemek tariflerini kullanırım
b)El alışkanlığına göre yaparım
c)Ustamdan öğrendiğim şekilde yaparım
d)Diğer (Belirtiniz).....

17)-Yiyecekleri hazırlamada sizce hangi özellik en fazla önem taşımaktadır?

- a)Görünüş d)Besin değeri
b)Kıvam ve doku e)Tat ve koku
c)Pişkinlik f)Hepsi

18)- Menü hazırlarken aşağıdakilerden hangisine dikkat edersiniz? (3 seçenek işaretleyebilirsiniz)

- a)Menünün hazırlanış sebebi e)İşletme imkanları
b)Mevsim f) Görsel yönden uygunluk
c)Yiyeceklerin besin değeri g) Hepsi
d)Menünün ekonomik yönden uygunluğu h) Diğer (Belirtiniz).....

- 19)-Menüdeki yemeklerin renkleri yönünden birbirleriyle ilgisi nedir?
a) Önemli olan renkler değil besin değeridir
b) Yemekler hep aynı renk olmalıdır
c) iki koyu ve sonraki ikisi açık renk olmalıdır
d) Yemeklerin renkleri değişerek devam etmelidir.
- 20)-Yeşil yapraklı (ıspanak,pazı v.b) sebzeleri hazırlanmasında hangi sıra izlenir?
a)Yıkanır,ayıklanır,doğranır,pişirilir. c)Doğranır,ayıklanır,yıkanır,pişirilir
b)Ayıklanır,yıkanır,doğranır,pişirilir. d)-Ayıklanır,doğranır,yıkanır,pişirilir
- 21)-Aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?
a)Sebze pişirilirken soda eklenmez
b)Yüksek sıcaklıkta ve uzun süre pişirilmez..
c)Pişirilirken yeterince su konur,pişirme suyu atılmaz
d)Sebzeler pişirilirken direk soğuk suya atılır.
- 22)-Kurubaklagilleri pişirmede uygulanan işlemler aşağıdakilerden hangisidir?
a)Yıkanır,suda bekletilir,haşlanır,pişirilir. c)Yıkanır,suda bekletilmez,haşlanır pişirilir
b)Suda bekletilir,yıkanır,haşlanır,pişirilir. d)Yıkanır,suda bekletilir ,pişirilir.
- 23)-Kurubaklagillerin haşlama suyunu döker misiniz?
a)Evet b)Hayır c)Bazen
- 24)-Sebzeleri (ıspanak,havuç,karnıbahar v.b) pişirirken ne yaparsınız?
a)Haşlar suyunu dökerim c)Haşlamadan karışıma ilave ederim
b)Haşlar suyunu dökmem d)Diğer(Belirtiniz).....
- 25)-Makarnayı nasıl pişirirsiniz?
a)Bol suda haşlayıp suyunu süzerim b)Suyunu çektiririm
b)Haşlar, sonra süzüp soğuk sudan geçiririm d)Diğer(Belirtiniz).....
- 26)-Donmuş et ,balık ve tavuğu pişirmeden önce nasıl çözdürürsünüz?
a)Soğuk suda bekletirim d)Dışarıda oda sıcaklığında bekletirim
b)Dolapta bir alt göze indiririm e)Mikrodalga fırında bekletirim
c)Sıcak suya tutarım f)Diğer (Belirtiniz).....
- 27)-İşletmenizde süt ne şekilde satın alınıyor?
a)Açıktan c)Sterilize şişe ve kutularda
b)Pastörize şişe ve kutularda
- 28)-Süt eğer açıktan satın alınıyorsa ne şekilde pişiriyorsunuz?
a)Kaynar kaynamaz söndürürüm
b)Kaynayınca altını kısar 5-10 dakika kaynatırım
c)Uzun süre kaynatırım
d)Diğer(Belirtiniz).....
- 29)-Çimlenmiş patatesleri ne yaparsınız?
a)Kullanmadan atarım b)Çimlerini koparıp kullanırım
- 30)-Pişmiş yiyeceklerden numune alıyor musunuz?Alıyor iseniz ne kadar süre ile saklıyorsunuz?
a)Hayır b)Evet
a)1 gün d)1 hafta
b)2 gün e)Diğer(Belirtiniz).....
c)3gün

31)-Aşağıdaki besinleri hangi yöntemi kullanarak pişirdiğinizi işaretleyiniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).

Yöntemler Besinler	Haşlama	Buğulama	Yağda Kızartma	Izgara	Fırında Pişirme	Sos İçinde Pi	M.Dalga Fırında	Sote ve Pane Yapararak	Diğer (Belirtiniz)
A.Çorbalar									
B.Et Yemekleri									
C.Tavuk Yemekleri									
D.Balık Yemekleri									
E.Yumurtalar									
F.Kurubaklagil Y.									
G.Dolma ve Sarma									
H.Sebze Yemekleri									
I.Pilavlar									
İ.Börek-Mantı									
J.Makarnalar									
K.Salatalar									
L.Tatlılar									

32)- Aşağıdaki besinleri pişirirken hangi yağı kullandığınızı işaretleyiniz.(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).

Yağ Türü Kullanılan Yöntem	Zeytin Yağı	Ayçiçek Yağı	Soya Yağı	Margarin	Mısırözü Yağı	Tereyağı	Diğer (Belirtiniz)	Kaç Kez Kullanıldığı
Buğulama								
Yağda Kızartma								
Fırında Pişirme								
Sos İçinde Pişirme								
M. Dalga Fırında								
Sote ve Pane Yapma								
Diğer (Belirtiniz)								

33)-Menü de yer alan yiyecekler ne kadar süreyle büfeye konuyor?

- a)1 gün d)1 hafta
b)2 gün e)Diğer(Belirtiniz).....
c)3 gün

34)-Mutfakta çiğ ve pişmiş yemekler aynı depolarda mı bekletiliyor?

- a)Evet b)Hayır

35)-Aşağıdaki depoların hangisi otelinizde mevcuttur? Sayısı ve ısı derecesini belirtiniz.

<u>DEPOLAR</u>	<u>SAYISI</u>	<u>ISI DERECESESİ</u>
Kuru depolar		
Et soğuk deposu		
Sebze-meyve soğuk deposu		
Süt- yoğurt soğuk deposu		
Pasta soğuk deposu		
Yemek soğuk deposu		
Derin dondurucu		
Diğer(Belirtiniz)		

36)-Aşağıdaki besinleri nasıl sakladığınızı işaretleyiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).

Saklama Türü Besin Grupları	Cam Kavanoz- da	Bez Torbada	Naylon Torbada	Plastik Kaplarda	Sandıkta	Gazeteye Sararak	Karton Kutu ve Ambalajda	Strech Filme Sararak	Diğer Belirtiniz
Tahıllar									
Kurubaklagiller									
Yumurta									
Yeşil Yap. Sebzeler									
Patates- Soğan vb.									
Meyveler									
Et-Tavuk vb.									
Balık									
Süt-Yoğurt									
Konserve									

37)-Eti soğuk depolarda nasıl bekletirsiniz?(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).

- a)Tüm olarak satın alındığı şekilde c)Kıyma şeklinde
b)Kullanım alanlarına göre parçalar halinde d)Diğer(Belirtiniz).....

38)-Pişmiş ve hazırlanmış yiyecekleri buzdolabına koymadan önce nasıl soğutuyorsunuz?

- a)Fanlı soğutucular içine koyarak c)Geniş kaplara koyarak
b)Oda sıcaklığında bekleterek d)Diğer(Belirtiniz).....

39)-Buzdolabında bu yiyecekleri nasıl saklıyorsunuz?

- a)Üstü kapalı olarak c)Açık bir şekilde
b)Strech-filmle sararak d)Diğer(Belirtiniz).....