

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN YİYECEK - İÇECEK BÖLÜMLERİNDE STANDART REÇETE KULLANIMI

(İstanbul , Ankara ve İzmir 'deki seçilmiş belgeli
Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma)

FİRUZAN SAÇ

Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin
İşletme Anabilim Dalı İçin Öngördüğü

YÜKSEK LİSANS TEZİ
olarak Hazırlanmıştır.

ANKARA - 1988

T. C.
Yükseköğretim Kurulu
Dokümantasyon Merkezi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

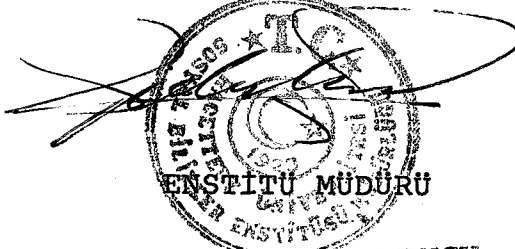
İşbu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim
Dalı Turizm ve Otel İşletmeciliği programında YÜKSEK
LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan. Prof. Dr. Gülay Coşkun
Üye Doç. Dr. Doğan TUNCER
Üye Doç. Dr. Doğan Y. AYHAN

ONAY

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine
ait olduğunu onaylarım.

31.3/1988


ENSTİTÜ MÜDÜRÜ
Doç. Dr. Tugrul ÇUBUKÇU
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ŞEKİLLER.....	v1
TABLolar.....	v11
GİRİŞ.....	v111

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİ

1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri..	2
1.1.1. Tanımı.....	2
1.1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri....	4
1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	5
1.2.1. Genel Olarak Sınıflandırma Yaklaşım- ları.....	5
1.2.2. Ülkemizde Otel İşletmelerinin Sınıf- landırılması.....	7
1.3. Otel İşletmelerinin Örgütsel Yapıları ve Gelişmesi.....	8

İKİNCİ BÖLÜM

YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ

2.1. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Endüstrisi.....	14
2.1.1. Sektörün Tanımı ve Gelişmesi.....	15
2.1.2. Yiyecek-içecek İşletmelerinin Sınıf- landırılması.....	17
2.1.2.1. Konaklama İşletmeleri İçinde de Yeralan Yiyecek-İçecek Birimleri.....	18

2.1.2.2. Bağımsız Restoran İşlet- meleri.....	19
2.1.2.3. Endüstriyel Yiyecek İş- letmeleri.....	22
2.1.2.4. Kulüp İşletmeleri.....	22
2.2. Otel İşletmeleri İçinde Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	23
2.2.1. Kapsam.....	23
2.2.2. Otel Yiyecek-İçecek Bölümü Fonk- siyonları.....	24
2.2.3. Yiyecek-İçecek Bölümü Örgütsel Yapısı.....	25
2.2.3.1. Satın Alma (Ekonomi)....	27
2.2.3.2. Üretim (Mutfak).....	27
2.2.3.3. Servis.....	28
2.3. Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Birimle- rinde Kontrol.....	30
2.3.1. Amaç ve Kapsamı.....	30
2.3.2. Kontrol Türleri.....	30
2.3.2.1. Maliyet Kontrolü.....	31
2.3.2.1.1. Satın Almada Kontrol.....	31
2.3.2.1.2. Teslim Almada Kontrol.....	32
2.3.2.1.3. Depolamada Kontrol.....	32
2.3.2.1.4. Malzeme Çıkarma Kontrolü.....	32
2.3.2.1.5. Üretim Kontrolü..	33
2.3.2.1.6. Satış Kontrolü..	33
2.3.2.2. Kalite Kontrolü.....	34
2.3.2.3. İşlevsel Kontrol.....	36

Sayfa

2.3.2.3.1. Stok Kontrolu	
(Girdi Kontrulu...	37
2.3.2.3.2. Mutfak(Üretim)	
Kontrolu.....	38
2.3.2.3.3. Servis Kontrolu.....	39
2.3.3. Kontrol Araçları.....	40

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YİYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜNDE MENÜ PLANLAMASI 44

3.1. Önemi.....	45
3.2. Menü Planlamayı Etkileyen Faktörler.....	46
3.2.1. İşletme Özellikleri.....	46
3.2.1.1. İşletmenin Sınıfı.....	46
3.2.1.2. İşletmenin Kuruluş Yeri.....	47
3.2.1.3. İşletmenin Kapasitesi.....	47
3.2.2. Müşteri Özellikleri.....	48
3.2.2.1. Müşterilerin Yaşları.....	48
3.2.2.2. Müşterilerin Meslek Grupları..	49
3.2.2.3. Bireysel-Grup Müşteriler.....	49
3.2.3. Yiyecek-İçecek Hizmetlerine Yönelik	
Özellikler.....	50
3.2.3.1. Yemeğin Verilme Sıklığı.....	50
3.2.3.2. Yemek Çeşitlerinin Sayısı....	50
3.2.3.3. Yemeğin Hangi Öğün İçin Hazır-	
landığı.....	51
3.2.4. Diğer Faktörler.....	51
3.2.4.1. Mevsimler.....	51
3.2.4.2. Geçmiş Dönem Satışları ve	
Menü Analizleri.....	52.
3.3. Otel İşletmelerinde Kullanılan Menü Türleri.	52
3.3.1. Alacarte (Alakart) Menü.....	53
3.3.2. Table D'hôte (Tabldot) Menü.....	54

	<u>Sayfa</u>
3.3.3. Cycle (Devirli) Menü.....	56
3.3.4. Changing (Değişken) Menü.....	57
3.3.5. Ziyafet Menüsü.....	57
3.4. Menülerin Sunuluşu: Menü Kartları.....	58
3.4.1. Menü Kartları ve Hazırlanması.....	58
3.4.2. Menü Kartlarının Düzenlenmesinde Dikkate Alınan Kriterler.....	58

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BİR KONTROL ARACI OLARAK STANDARD REÇETELER,	60
4.1. Genel Olarak Standart Reçeteler.....	61.
4.1.1. Standart Reçetenin Tanımı.....	61
4.1.2. Standart Reçete Kullanımının Gelişimi.	62
4.1.3. Standart Reçete Kullanmanın Yararları.	62
4.2. Standart Reçetenin Hazırlanması.....	64
4.2.1. Standart Reçetelerde Bulunması Gere-	
ken Bilgiler.....	64
4.2.1.1. Bilgi Türleri.....	64
4.2.1.2. Bilgi Kaynakları.....	65
4.2.2. Standart Reçetenin Hazırlanma Biçimi.	65
4.2.2.1. Örnek Alma.....	65
4.2.2.2. Deneysel Geliştirme.....	65
4.3. Standart Reçetelerin Kullanılması.....	66
4.3.1. Standart Reçetenin Kullanımında	
Dikkat Edilecek Hususlar.....	68
4.3.2. Standart Reçetede Değişiklik Nedenleri..	70
4.4. Standart Reçetelerde Porsiyon Kontrolü.....	71

BEŞİNCİ BÖLÜM

TURİZM BELGELİ OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK İÇECEK BÖLÜMLERİNE YÖNELİK ANKET.....	74
5.1. Amaç ve Kapsam.....	75
5.2. Yöntem.....	77

Sayfa

5.3. Anket Sonuçlarının Dökümü.....	77
5.3.1. Otel İşletmesine İlişkin Bilgiler..	78
5.3.2. Menü Planlamaya İlişkin Bilgiler.-.	79
5.3.3. Standart Reçete Kullanımına İlişkin Bilgiler.....	83
5.3.4. Açık Sorular.....	89
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	94
SUMMARY.....	97
EKLER.....	99-110
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	111-116



ŞEKİLLER

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1 Küçük Bir Otelin Organizasyon Şeması	12
Şekil 2 Büyük Bir Otelin Organizasyon Şeması	13
Şekil 3 Yiyecek-İçecek Bölümünün Örgüt Yapısı.....	26
Şekil 4 Standart Reçete Örneği.....	67



TABLÖLAR

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1- Ülkemizde Faaliyet Gösteren 4 ve 5 yıldızlı Otel İşletmelerinin Bölgelere göre Dağılımı.....	76
Tablo 2- Otel İşletmelerinin Kullandıkları Menü Türleri.....	80
Tablo 3- Menü Planlarken Dikkate Alınan Kriterler.	81
Tablo 4- Menüde Yer Alan Yemeklerin Beğenilmesinde Kullanılan Kriterler.....	82
Tablo 5- Menü Planlamada Maliyetlerin Dikkate Alınması.....	83
Tablo 6- Otel İşletmelerinde Standart Reçete Kullanmanın Gerekliliği.....	84
Tablo 7- Standart Reçete Kullanmanın Sağladığı Yararlar.....	85
Tablo 8- Standart Reçetede Değişiklik Yapan Otel İşletmeleri.....	86
Tablo 9- Standart Reçete Değiştirme Sıklığı...	87
Tablo 10- Otel İşletmelerinin Standart Reçete Hazırlarken Dikkate Aldıkları Kriterler.....	88

GİRİŞ

Ekonomik ve sosyal bir faaliyet olarak tanımlanan turizm olayını tarihin ilk çağlarından itibaren görmek olasıdır. Ancak modern anlamda turizm hareketlerinin 20. yüzyılda başladığı ve giderek geliştiği söylenebilir.

20. yüzyılın başlarında kişisel gelirin artışı, sosyal ve teknolojik gelişme, ücretli tatil hakkının yasalarla düzenlenmesi, kentleşme, sanayileşme ve ulaşım sistemlerinde görülen modernleşme turizmin gelişmesinde ve yaygınlaşmasında da önemli rol oynamıştır. Bu arada bireysel turizmden kitle turizmine doğru da bir gelişme söz konusu olmuştur.

Turizm hareketlerinde görülen bu gelişmeler insanların yer değiştirmeleri sırasında konaklama ihtiyacını karşılayan işletmelere de yansımıştır.

Yalnızca barınmaya ağırlık veren konaklama işletmeleri zamanla ihtiyaca cevap veremez duruma gelmiş, bünyelerinde yeme-içme, eğlence v.b. hizmetleri de bulundurma gereğini duymuşlardır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinin sundukları hizmetler çeşitlenmiş ve gelişmiştir.

Tüm bu gelişmeler karşımıza oldukça değişik hizmetler sunan modern nitelikli konaklama işletmelerini çıkarmaktadır.

Aslında konaklama ihtiyacına yönelik tüm hizmetlerin bir çoğunu bünyesinde toplayarak sunan, günümüzün en önemli konaklama işletme türü, otel işletmeleri olmaktadır. Zira otel işletmeleri bir yandan, klasik görevleri olan geceleme hizmetlerini en iyi şekilde verebilmek için çaba göstermektedir. Öte yandan da sadece otelde konaklayanlara değil, otel dışından gelen ve konaklama yapmayan müşterilere de, başta yiyecek-içecek hizmetleri olmak üzere, çok değişik hizmetler verecek şekilde yeni hizmet birimleri oluşturmaktadır. Özellikle otel işletmelerinin ortaya çıkardığı, bu yeni örgütsel görünüm, hizmet çeşitlenmesi ve büyüme, temel işletmecilik amaçları olan müşterilerin tatmini ve kârlılık amaçları gözetilerek yapılmak zorundadır. Bu açıdan, diğer işletmelerde olduğu gibi, otel işletmeleri de iş verimliliğini artıracak, hizmet kalitesini iyileştirecek tüm modern yönetim ve kontrol tekniklerini bünyelerine aktarmak ve kullanmak durumundadırlar. Zira, yatay ve dikey olarak hizmet çeşitlemesine giderek büyüyen bir örgütsel yapının yaratacağı tüm olumsuzluklar modern ve etkili yönetim ve kontrol teknikleriyle giderilebilir.

İşte standart reçeteler, bu amaçla günümüzde geliştirilmiş önemli bir kontrol aracı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Standart reçeteler ilk olarak yiyecek-içecek hizmetlerinin üretiminde kullanılan malzemelerin girdi aşamasında kalite ve maliyet açısından kontrolüne imkan vermektir.

tedirler. Keza, yiyecek-ieeğın kaliteli ve en uygun maliyetle üretilmesi, sonuçta satılabilir kalitede ve işletme için kârlı yiyecek sunumunu standart reçeteler sayesinde mümkün olmaktadır.

Bu gerçek, standart reçetelerin, dünyada yiyecek-içecek hizmeti sunan iletmelerce ve özellikle otel iletmelerince hızla benimsenmesine ve kullanılmasına neden olmaktadır.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, günümüz modern kontrol araçlarından biri olarak dünya literatüründe ve otel işletmeleri yiyecek-içecek hizmet sunumlarında benimsenmiş olan standart reçetelerin ülkemiz otel işletmelerinde kullanım şekil ve yaygınlığını saptamaktır.

Bu amaç doğrultusunda yapılan alan araştırması ve bulguları, standart reçete kullanımı ile ilgili kurumsal bilgilerle karşılaştırılacaktır. Böylece lkemiz otel işletmelerinin standart reçete kullanımlarıyla ilgili özellik ya da eksikliklerin neler olduğunun belirlenmesi, tüm yiyecek-içecek hizmeti sunan iletmelerimizin yararlanabilecekleri ya da standart reçete kullanımını yaygınlaştıracabilecek öneriler de çalışmamızın diğer hedefleri olacaklardır.

Çalışmanın Kapsamı

Bu alışma 5 ana bölümden oluşmaktadır.

- Birinci bölümde, otel işletmelerinin Türkiye'de ve Dünya'da kabul görmüş tanımları, gelişimleri, sınıflan-

dırılması, özellikleri ve otel işletmelerinin gelişmeleri konusunda bilgiler verilmiştir.

- İkinci bölümde, yiyecek-içecek işletmelerinin gelişimi incelenmiş ve otel işletmelerinin örgütsel yapısı içinde yiyecek-içecek bölümleri ve hizmetleri ayrıntılı ele alınmıştır.

- Üçüncü bölümde, otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümlerinde kullanılan, planlama araçlarından en önemlisi olan menü planlaması konusu; önemi, menü türleri ve menü planlamada etkili olan kriterler açısından incelenmiştir.

- Dördüncü bölümde, otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümlerinde planlanan menü çerçevesinde oluşturulan yemeklerin standart reçetelerinin geliştirilmesi konusu incelenmiş, standart reçetenin tanımı, yararları, hazırlanmasına ilişkin bilgiler verilmiştir.

- Beşinci bölümde Ankara, İstanbul ve İzmir'deki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik anket uygulamasına yer verilmiş, anket sonuçlarının dökümü ve değerlendirilmesi yapılmıştır.

Sonuç ve öneriler çalışmanın bölümleri dikkate alınarak geliştirilmiştir.

Çalışmanın Yöntemi

Ulusal ve uluslararası standart reçete kullanım biçimleri ve yararlarına yönelik teorik bilgiler, literatür

taraması ve bu konuda bazı uzman kuruluşların araştırma bulgularından hareketle verilmiştir. Ülkemiz otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçetelerin ne ölçüde kullanılıp kullanılmadığına ilişkin bilgiler ise bu konuda yapılmış araştırmalara ve anket uygulanan işletmelerden elde edilen bilgilere göre derlenmiştir.

Çalışmanın Kısıtları

Konaklama işletmelerinin müşteriye hizmet verecek çok sayıda departmanı içermesi, aynı zamanda profesyonel hizmet gruplarını bünyelerinde bulundurmaları nedeniyle otel işletmelerinin yiyecek-içecek hizmetleri inceleme konusu olarak ele alınmıştır.

Ülkemizde konuyla ilgili literatürün yeterli olmaması nedeniyle yabancı literatürden yararlanılmış Türkiye uygulaması yalnızca ön anket ve anket sonucunda ortaya çıkmıştır.

BÖLÜM I
OTEL İŞLETMELERİ

1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

1.1.1. Tanımı

Konaklama işletmeleri seyahat eden ya da yerel müşterilerin konaklama, yeme-içme, eğlence v.b. gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan ticari işletmelerdir.

Konaklama işletmeleri, Turizm Teşvik Kanunu'na göre asli ve tamamlayıcı işletmeler olmak üzere iki grupta toplanmaktadır(1). Kanun'a göre asli konaklama işletmeleri otel, motel, tatil köyü ve pansiyonlar, tamamlayıcı konaklama işletmeleri ise kamping, hostel, oberj, yüzer ev, apart otel (tatil evi) gibi işletmelerden oluşmaktadır.

Bu çalışmada daha öncede değinildiği gibi konaklama işletmeleri içinde müşteriye hizmet sunacak çok sayıda departmanı içermesi, aynı zamanda profesyonel hizmet gruplarını bünyesinde bulundurması nedeniyle asli konaklama işletmelerinden otel işletmeleri inceleme konusu olarak ele alınmıştır.

Otel işletmeleri, değişik uzman ve kuruluşlar tarafından tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu tanımlardan bazılarına değinecek olursak(2);

(1) Resmi Gazete S. 18060 28 Mayıs 1983

(2) Otel tanımları için bakınız: Otel işletmeciliği, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1983 S.5, Hasan Olalı, Otel İşletmeciliği ve Yönetimi, İzmir, 1973, S.19-20, Feriati Maviş, Otel Yönetimi, Eskişehir 1985, s.45, İsmet Barutçugil, Turizm İşletmeciliği, Bursa, 1984, S.38.

Medlik'e göre "otel, sahibi tarafından özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın yapılacak hizmete, belirli bir fiyatı ödeyecek insanlara konaklama, yemek ve içeceğin sağlandığı işletme"dir(3).

Walter Hunziker'e göre, otel, yer yabancısı olan konukların ilk planda geçici konaklama, ikinci planda yeme-içmelerine hizmet edecek şekilde faaliyette bulunan ve belirli standartlara sahip olan ticari bir işletme-dir(4).

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından geliştirilen bir tanıma göre ise, "otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında ikamet ettikleri ve mutat olarak beslenme ihtiyaçlarını karşılayabildikleri ve beslendikleri işletmelerdir".(5)

Hasan Olalı'ya göre "otel işletmesi, yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personel 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" şeklinde tanımlanmaktadır (6).

3) S. Medlik, Profile of Hotel and Catering Industry, London William Heinmann Ltd. 1972 S.71.

4) Hasan Olalı Otel İşletmeciliği ve Yönetimi İzmir, 1973 S.16.

5) Cevat Yücesoy, Turizm Otel İşletmeleri ve Muhasebesi, İstanbul 1967, s.29-30

6) Olalı, s. 24.

Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği'nin 67. maddesi ise oteli şu şekilde tanımlamaktadır (7);

"Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerinin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyesinde bulundurabilen en az yirmi odalı tesislerdir".

Sunulan tanımlarda gözlenen ortak nokta, otellerin, müşterilerinin öncelikle barınma daha sonra da yeme-içme ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan işletmeler olarak tanımlanmış olmalarıdır.

1.1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri

İşletmeye gelen müşterilerin konaklama yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamayı ilke edinen otel işletmelerinin başlıca özelliklerini yapılan tanımlardan hareketle şu şekilde özetleyerek belirleyebiliriz.

- Otel işletmeleri (mevsimlik oteller hariç), günün 24 saati yıl boyu hizmet verirler(8).

- Hizmetin üretildiği anda satılması gerektiğinden aslında satılan zamandır (9).

7) a.g.g. s. 18060

8) Orhan M. Sezgin, Otel Muhasebesi, İstanbul, 1972 s.2.

9) Hasan Olalı, Otelcilik Endüstrisi Yatırımları ve Finansmanı, İzmir, 1965, s.15.

- Otel işletmelerinde personel arasında işbirliğini gerektiren ilişkiler oldukça fazladır. Aynı zamanda müşteri-personel ilişkileri de yoğundur. Bu nedenle işbirliğini ve dayanışmayı sağlayacak ilişkilerin kurulması önem arzeder (10).

- Otel işletmeleri teknoloji ve çalışma şartlarının sürekli değiştiği bir ortam içinde faaliyette bulunduklarından, bu değişmelere uyabilecek şekilde örgütlenirler(11).

- Otel işletmeleri ulusal ve uluslararası olaylardan ve çevresel koşullardan çok çabuk etkilenirler.

- Otel işletmeleri, müşteri tatminini sağladıkları sürece ayakta kalırlar. Bu nedenle sundukları hizmet standardını korumak ve geliştirmek zorunluluğu duyarlar.

1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

1.2.1. Genel Olarak Sınıflandırma Yaklaşımları

Otel işletmelerinin sınıflandırılmasında çeşitli kriterler dikkate alınmaktadır. Genel Kabul görmüş bazı kriterler doğrultusunda aşağıdaki sınıflandırma şekilleri yapılabilir:

- İşletmenin büyüklüğüne göre (12);

25 veya daha az odalı çok küçük oteller,

10) İsmet S. Barutçugil, Turizm İşletmeciliği, Bursa, 1984, S.46

11) Enis Tarakçıoğlu, Konaklama İşletmesi Ders Notları, Ankara, 1972, S.9

12) Peter Dukas, Hotel Front Office Management and Operation, Dubuque, Iowa, 1981 S.2.

25-100 odalı küçük oteller,
 100-299 odalı orta büyüklükte oteller,
 300 ve daha fazla odalı büyük oteller.

- Faaliyet sürelerine göre (13) .

Mevsimlik oteller.

Yıl boyunca açık oteller

- Müşterilerin konaklama nedenlerine göre;

Kent otelleri,

Kıyı otelleri,

Kaplıca, kür otelleri,

Dağ otelleri.

Otellerin sınıflandırılmasında temel alınan kriterler genellikle binanın özelliği, dekoru, araç ve gereçler, hizmet çeşitleri ve standardı, müşteriye sunulan rahatlık, kolaylık ve işletmecilik anlayışı olmaktadır (14).

Bugün Dünya'da pek çok ülke otel sınıflamasını Resmi Seyahat Teşkilatı Birliği'nin belirlediği kriterlere göre yapmaktadır (15). Buna göre oteller, 4. sınıf oteller, 3. sınıf oteller, 2. sınıf oteller, 1. sınıf oteller ve lüks sınıf oteller olmak üzere sınıflandırılırlar.

Bazı ülkelerde de sınıf sistemi yerine yıldız sistemi kullanılmakta ve oteller tek, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller şeklinde sınıflandırılmaktadırlar.

13) Olalı, Otel İşletmeciliği, S.33

14) Fermani Maviş, Otel Yönetimi ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde Likert Modeli uygulaması, Eskişehir, 1985, S.23.

15) a.g.e., S.23.

1.2.2. Ülkemizde Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Ülkemizde Otel İşletmeleri turistik belgeli ve belgesiz olmak üzere önce 2 kısımda toplanmaktadır (16).

Turistik belgeli otellerin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesi uyarınca Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca hazırlanan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği"nin 68. maddesine göre yapılmaktadır(17).

Buna göre ülkemiz otel işletmeleri;

- Beş yıldızlı oteller,
- Dört yıldızlı oteller,
- Üç yıldızlı oteller,
- İki yıldızlı oteller,
- Tek yıldızlı oteller.

olmak üzere 5 grupta toplanmaktadır (18).

Türkiye'deki otellerin beş değişik grupta toplanması ve turizm işletme belgesine sahip işletmeler şeklinde sınıflandırılması "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği"nin 24. maddesine göre Bakanlıkça teşkil edilecek sınıflandırma heyetince yapılmaktadır. Ayrıca işletmelerin fiziki nitelikleri, fiyatlarının tespit edilmesi v.b. konular Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından denetlenmektedir.

16) Olalı, S.41

17) a.g.g., S. 18060

18) Otel Sınıflandırılmasında belirlenen kriterler için bkz. a.g.g. 67-73.maddeler.

Turistik belgesi olmayan otel işletmeleri belgeli işletmelere oranla gerek donatım gerekse hizmet standardı bakımından daha düşük kalitelidirler.

Turistik belgesiz otel işletmelerinin sınıflandırılması ise; işletmenin bulunduğu yerin yerel yönetimleri tarafından yapılmaktadır. Her belediye belirlediği standartlara göre sınıflandırma çalışmaları yapmakta ve denetlemektedir. Bu işletmelerde uygulanacak fiyatlar belediyeler tarafından saptanır ve kontrolleri belediyelerce yapılır (19).

1.3. Otel İşletmelerinin Örgütsel Yapıları ve Gelişmesi

Otel işletmeleri (daha önce de değinildiği gibi) büyüklük, kalifiye personel sayısı, sunulan hizmet şekli, işletmenin sınıfı, izledikleri politikalar bakımından farklılıklar gösterirler.

Bu nedenle otel işletmelerinde tek tip organizasyondan söz etmek mümkün değildir. Ancak organizasyon yapısı ne olursa olsun tüm otel işletmelerinin ortak amaçları müşterilerine en iyi hizmeti vermek olmalıdır. Bu nedenle her otel, amacına ulaşabilmek ve hizmeti en iyi şekilde gerçekleştirmek için kendi yapısına imkânlarına ve beklentilerine uygun düşen örgütlenme biçimini seçmekte ya da zamanla mevcut yapısını değiştirecek girişimler ortaya koymaktadır.

19) Mengü İlban, Otel Yönetimi ve Yiyecek-İçecek İdaresi, Ankara 1976 S.12.

20. yüzyıla kadar turizm endüstrisinde konaklama ihtiyacını karşılayan otel işletmelerinin küçük kapasiteli işletmeler olduğu görülmektedir. Bu küçük kapasiteli otellerde sadece barınma hizmeti sunulmaktaydı. Otellerin oda sayıları az, hizmet tek yönlü verilmekteydi. Bu nedenle bu tür otellerin örgütsel yapıları da oldukça basit tutuluyordu. Sonuçta, örneğin, resepsiyon hizmetlerini yürüten personel aynı zamanda kat hizmetlerini, ya da bell boy'lar lobi hizmetlerini de yürütmekteydi.

Bu dönemde otel işletmelerinde karmaşık organizasyon biçiminden ziyade basit organizasyon şekli yaygın kullanım alanı buluyordu. Zira küçük otellerde ilişkiler ya da resmi örgütsel yapı, informal ilişkilerde değişik bir görünüm kazanmaktadır. Şekil 1'de küçük bir otelin organizasyon şemasında da bu özellikleri görmek olasıdır.

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren küçük oteller kapasitelerinin yetersizliği ve sundukları hizmet çeşitlerinin azlığı nedeniyle turizm talebine yeterli ölçüde cevap veremez duruma düştüler. Daha büyük kapasiteli otellere ihtiyaç duyulmaya başlandı. Ayrıca, büyük otellerde konaklayan müşterinin her türlü ihtiyacını karşılayabilecek çeşitli hizmet alanlarının bulunması gereği de böylece ortaya çıkmıştır.

İhtiyaç duyulan hizmetleri daha rasyonel bir şekilde sunabilmek için otellerde karmaşık organizasyona başlandı. Karmaşık organizasyon, otel işletmesinde iş bölümü

yapılmasını ve uzmanlaşmayı gerekli kılmıştır. Otel işletmesi büyüdükçe personelin görev ve sorumluluklarının dengeli bir şekilde dağıtılması gerekliliğide sözkonusu olmaktadır.

Otel işletmelerinde, amaçlara ulaşabilmek için ayrıntılı planlamanın ve düzenlemenin yapılmasında görev ve sorumlulukların dağıtımında iş akımının sağlanmasında ve her bölümün etkinliğinin değerlendirilmesinde başarının sağlanması büyük ölçüde örgüt yapılarının iyi oluşturulmasına bağlıdır.

Otel işletmeleri büyüdükçe, müşteri tatminini gerçekleştirmek, işletmeyi verimli kılmak amacıyla örgütsel yapılarında değişiklik yapma gereğini duymuşlardır. Bu doğrultuda bölümler şeklinde faaliyetlerini sürdürmeye başladılar. Şekil 2'de de görüldüğü gibi otel işletmelerine yeni bölümler ilave edilmiştir.

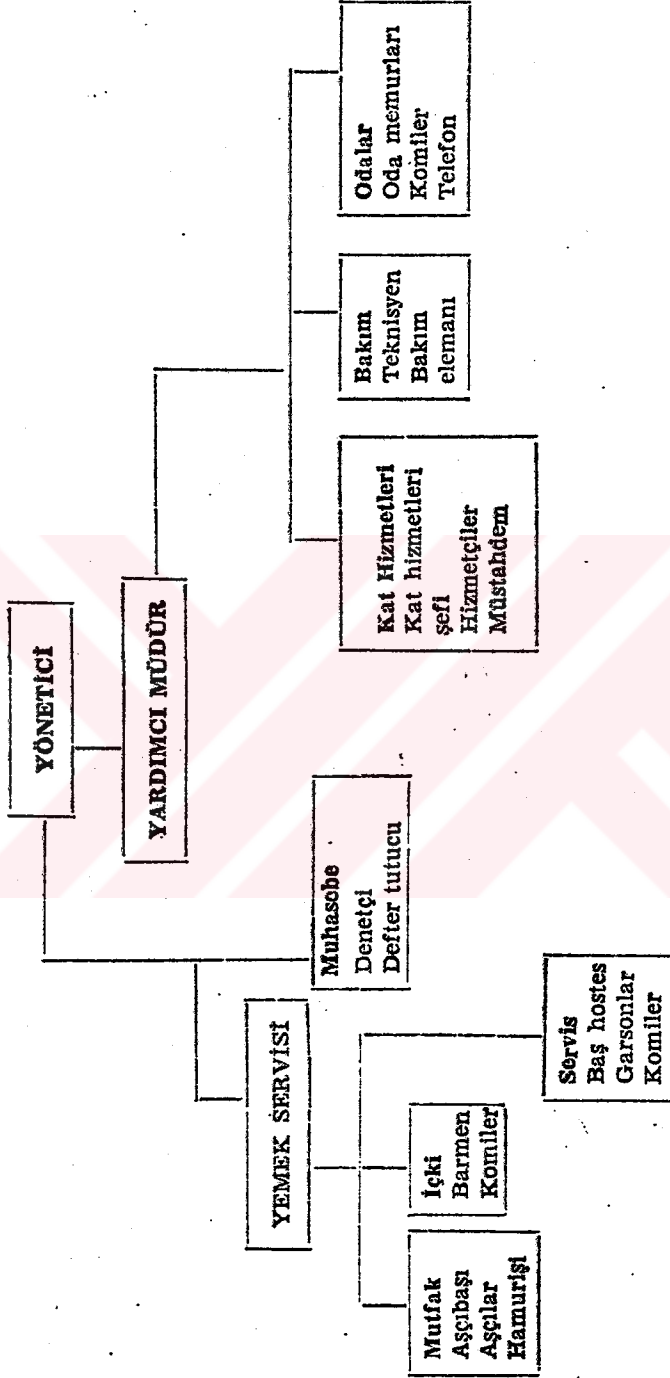
Otel işletmeleri içinde faaliyet gösteren bölümleri gelir getiren bölümler (odalar, yiyecek-içecek bölümleri), gelir getirmeyen bölümler (muhasabe, personel, teknik servis v.b.) olarak 2 grupta ele almak olasıdır.

Otel işletmelerinin temel görevi konaklama (barınma) hizmetlerinin sunumunu geliştirici çabaları yanında, yiyecek-içecek hizmetlerinin sunumunda oldukça önemli bir yer edinmeye başladığı görülmektedir.

Üstelik yiyecek-içecek hizmetlerinin sadece otelde konaklayan müşterilere değil yöre halkına da açık olması, bu bölümün önemini daha da artırmaktadır.

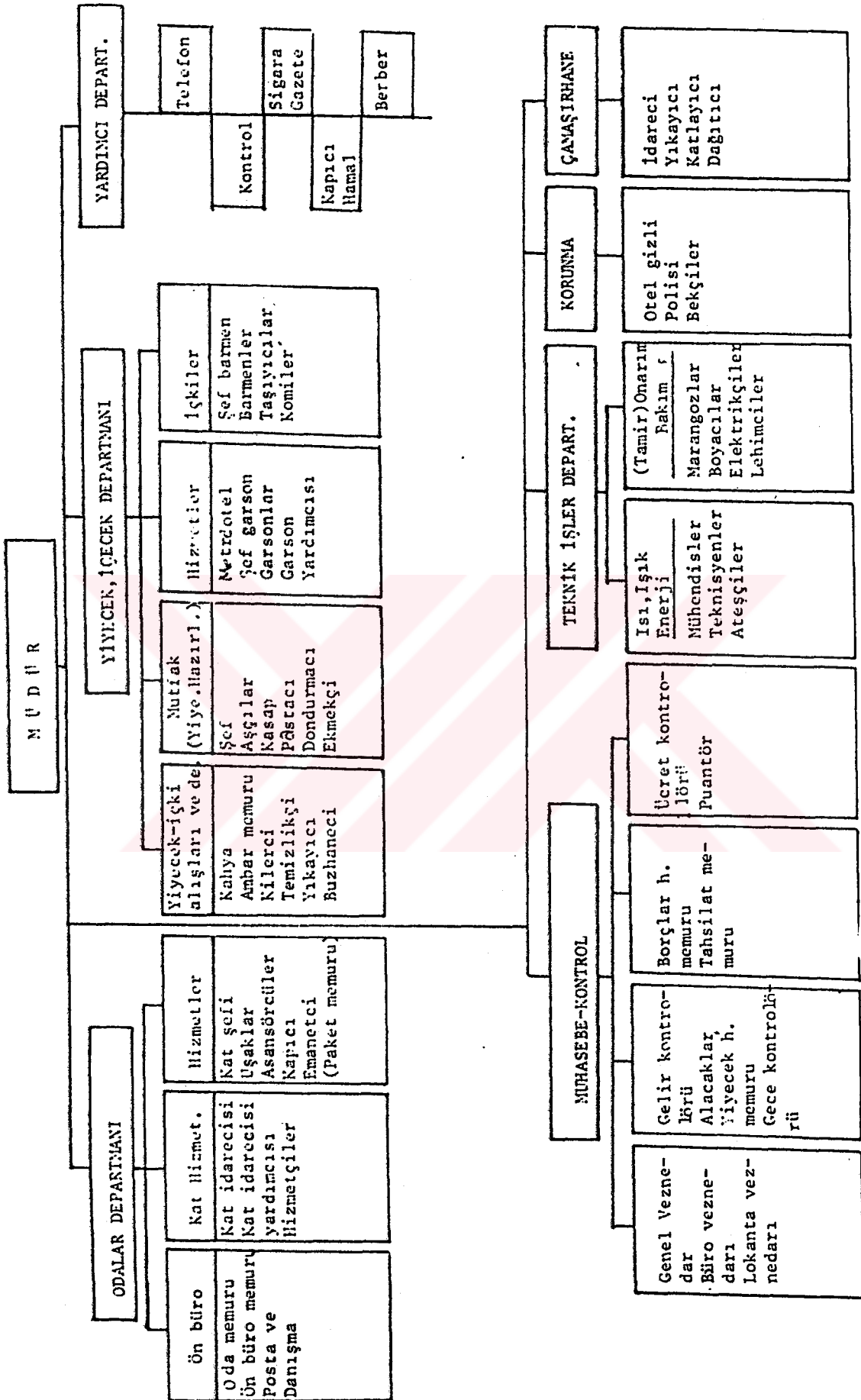
Bu nedenle bu birimin artan önemliliği doğrultusunda, daha verimli ve kârlı çalışabilmesi için daha ayrıntılı ele alınması gerekli olmaktadır.





Şekil-1 Küçük bir otelin organizasyon şeması

Kaynak: Konaklama Endüstrisine Giriş- Ankara 1983, s.36.



Şekil- 2 Büyük Bir Otel Organizasyon Şeması

Kaynak: Fikret Öcal-Otel İşletmesi ve Muhasebesi, İstanbul 1967 s.46.

BÖLÜM II

YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ

2.1. Yiyecek - İçecek Hizmet Endüstrisi

2.1.1. Sektörün Tanımı ve Gelişmesi

Yiyecek-içecek endüstrisi; insanların evleri dışın-
da çeşitli amaçlarla yararlandıkları yiyecek ve içecek
hizmeti sunan işletmelerden oluşmaktadır.

Yiyecek-içecek endüstrisinin ortaya çıkmasını ve
dolayısıyla yiyecek ve içecek işletmelerinin gelişimini,
Birbirine bağılı iki aşamada toplayarak ele almak mümkün-
dür. Şöyle ki;

Önce, insanların sürekli ikâmet ettikleri yöreler
dışına yaptıkları seyahatlerini ele almak gerekir. Bu
seyahatler sonucu ortaya çıkan yeme-içme ihtiyacı, bu
ihtiyacı karşılamaya yönelik yiyecek-içecek işletmeleri-
nin kurulmasına neden olmaktadır.

Daha sonra, birinci aşamaya paralel olarak, insan-
ların seyahat etmeksizin sürekli ikamet ettikleri yöre-
lerde değişik nedenlerle yiyecek-içecek hizmeti ihtiyaç-
larının ortaya çıktığını görmekteyiz. Bu ihtiyaçla yöne-
lik olarakta yiyecek-içecek işletmeleri kurulmaktadır.

O halde yiyecek-içecek işletmelerinin kuruluş amaç-
ları ya seyahat eden kişilerin, ya da bulunduğu yörede
yaşayan insanların yiyecek-içecek ihtiyaçlarının karşı-
lanması olmaktadır. Ancak, bazı yiyecek-içecek işletme-
leri zamanla, her iki tür müşteriye de hizmet verir du-
ruma gelmişlerdir.

Seyehatler nedeniyle yiyecek-içecek hizmeti verilmesinin tarihçesi oldukça eskidir. Ancak ilk düzenli hizmetlerin, ortaadan başlayarak Batı Avrupa'da "Han", Anadolu ve Asya'da "Kervansaray" türü konaklama işletmeleriyle birlikte başladığı görülmektedir (20). Daha sonra hızla gelişen konaklama işletmeciliği ile birlikte yiyecek-içecek hizmetlerinin de kapsamı oldukça gelişmiştir.

1930'lardan itibaren, konaklama işletmeleri bünyesinde ortaya çıkan yiyecek-içecek hizmetlerinden ayrı, bağımsız Restoran işletmeleri kurulmaya başlamıştır. Böylece yiyecek-içecek hizmetlerinin boyutları da sadece seyahat edenler değil, belirli yörede oturanlara da yönelik olacak şekilde çeşitlenmiştir.

Bu eşitlenme ve gelişmelerde, 1930'lu yıllardan itibaren yaşanan bazı önemli sosyal ve ekonomik olayların rolü büyüktür. Özellikle;

- Hızlı gelişen kentleşme ve sanayileşme,
 - İnsan kitlelerinin büyük ölçüde üretime katılmaları,
 - Kadının alışma hayatına daha çok girmesi,
- gibi değişmeler endüstriyel amaçlı yiyecek-içecek işletmelerinin de kurulmasını zorunlu hale getirmiştir(21).

20) Olalı, Otel işletmeciliği, s.6.

21) Tunca Toskay, Turizm Olayına Genel Yaklaşım, İstanbul 1983,s.88.

Özellikle sözkonusu edilen gelişmeler çalışan kesimin sınırlı öğle saatleri nedeniyle yiyecek-içecek ihtiyacını karşılayacakları hızlı yemek sunan (fast food) işletmelerin ortaya çıkmasına ve yayılmasına neden olmuştur. Bu tür işletmeler müşteriye hizmeti en seri ve pratik bir şekilde sunabilmek açısından Self Servis uygulamasını benimsemektedirler.

Bunun yanısıra uzun zaman dilimini kapsadığından akşam yemeklerinde tam servis restoranlarında (geleneksel restoranlar) uzun sürede hazırlanan yemeklerin sunulduğu görülmektedir.

Günümüz modern toplumunda, tüketicinin zevkleri ve pazarlama anlayışının değişmesiyle, ne tür işletme olursa olsun tüm yiyecek-içecek işletmelerinin ortak hareket noktası, müşterinin beğenisini tatminini sağlamak olmalıdır.

2.1.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması

Daha öncede belirtildiği gibi insanların yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamayı amaç edinen yiyecek-içecek işletmeleri çeşitli türlerde karşımıza çıkmaktadır.

Bu açıdan yiyecek-içecek işletmelerini 4 grupta toplayarak incelemek olasıdır (22).

22) Bu konuda değişik yiyecek-içecek sınıflandırmaları için bkz; James Keiser, Principles and Practice of Management in Hospitality Industry, Boston, 1979. S.(10-18).

2.1.2.1. Konaklama İşletmeleri İçinde Yeralan
Yiyecek - İçecek Birimleri (23)

Konaklama işletmelerinde müşteri, yatılama ihtiyacının karşılanması yanı sıra yiyecek-içecek hizmetlerine de ihtiyaç duymaktadır. Konaklama işletmeleri müşterilerinin bu tür ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için değişik örgütsel birimler oluşturmaktadırlar. Amaç, konaklama işletmesinde kalan kişinin yiyecek-içecek ihtiyacının da aynı işletme içinde karşılanmasıdır.

Belgeli konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek hizmetlerinin ne ölçüde verildiği konusu Turizm Teşvik Kanunu'na göre belirlenmiştir.

Buna göre;

- Tek yıldızlı otellerde, müşteriye kahvaltı servisi verilmektedir. İşletme lokanta birimini bulundurmamışsa büfe servisi uygulamasını vermek zorundadır.

- İki yıldızlı otellerde, lokantası yoksa sandviç v.b. hazır yiyecek-içecek servisini yapmak durumundadır.

- Üç yıldızlı otellerde, alakart ve tabldot servisi olan lokanta iyi düzenlenmiş içki servisi de yapılabilen oturma salonları ve toplantı salonu bulunmaktadır.

- Dört yıldızlı oteller, ayrı bir kahvaltı salonu bulundurmasının yanı sıra 1. sınıf lokantaya da sahip bulunmalıdır.

23) Burada konu genel olarak ele alınmaktadır. Otel işletmelerinde yeralan yiyecek-içecek birimlerine daha sonra ayrıntılı olarak değinilmektedir. Bkz. S.(25).

- Beş yıldızlı otellerde ise çok amaçlı salonların ve barların ilavesiyle bu birimlerde yiyecek-içecek hizmetlerinin verilmesi zorunluluğunu getirmektedir.

2.1.2.2. Bağımsız Restoran İşletmeleri

Restoranlar, öncelikle bulundukları yöre halkına yiyecek-içecek hizmeti sunan ticari işletmelerdir.

Ülkemizde restoranları turistik belgeli ve belgesiz restoranlar olarak sınıflandırmak mümkündür.

Turistik belgeli restoranlar, Turizm Teşvik Kanunu'nun 37. maddesi uyarınca hazırlanan "Turizm Yatırımları ve İşletmeleri" yönetmeliğine göre, "tabldot, alakart veya özel türde yemek ve bu yemeklere uygun servisleri ile yeme ve içme ihtiyacını karşılayan turizm işletmeleri" şeklinde tanımlanmaktadır (24).

Sözkonusu yönetmeliğe göre turizm belgeli restoranlar ikinci sınıf, birinci sınıf ve lüks sınıf restoranlar olarak belgelendirilirler. Restoranların sınıflandırma kurulları tarafından türlendirilmelerinde bu yönetmelikle belirlenen nitelikler kadar, işletmenin dekorasyonu, hizmet standardı, yemeklerinin nefaset, kalite ve sunuş özellikleri de dikkate alınır (25).

24) a.g.g.,

25) a.g.g.,

Belgeli restoranların ayrıntılı nitelikleri Ek 1' de verilmiştir. Restoranları ayrıca belgesiz restoranlar şeklinde de görmek mümkündür. Sınıflandırma, fiyat belirleme ve denetimleri belediyeler tarafından gerçekleştirilen bu tür restoranların hizmet standartları düşük olmaktadır.

Restoranlar menülerine, uyguladıkları servis türlerine, sınıflarına kuruluş yerlerine, hizmet şekline göre farklılıklar gösterirler.

Bu kriterler içinde restoranların uyguladıkları servis türüne göre sınıflandırılması en çok kullanılan bir yaklaşımdır (26).

Buna göre restoranlar: Geleneksel ve Amerikan tipi restoranlar olmak üzere iki grupta toplanmaktadırlar(27).

- Geleneksel (tam servis) restoranları:

Hizmet standardının yüksek olduğu, masa servisi uygulanan, geniş menüye sahip restoranlardır. Bu restoranlar damak zevkine hitap ederler. Bu restoranlarda yemek yeme sosyal bir olgu olarak nitelendirilir. Genellikle yüksek fiyat uygulaması sözkonusudur. Yetenekli garsonlar tarafından masada servis yapılır. Sınırsız, geniş bir menü uygulayan bu tür restoranlar çekici, cazip bir atmosfere sahiptirler.

26) Keiser, s.18

27) Barutçugil, S.40.

- Amerikan tipi restoranlar:

Bu restoranlara spesiyalite restoranları da denmektedir. Sınırlı bir menüye sahiptirler. Damak zevkinden çok pratiklik sözkonusu olduğu için çabuk hazırlanan yemeklere menülerinde yer verirler. Bu tür restoranlarda yemek servisini genellikle müşteri kendisi yapar. Seyrek olarakta garson bulundururlar.

Özellikle sınırlı öğle tatili sırasında çok rağbet gören restoranlardır. Hızlı yemek servisi yapılmaktadır. Bazı türlerinde yemeklerin paketlenip verildiği de görülmektedir.

Bu tür işletmeler ucuz fiyat politikasından hareket ederler.

Maliyetlerin kontrol altına alınması son derece kolay olmaktadır.

1950 yıllarından sonra ABD'de görülen (fast-food) hızlı yemek restoranları, 1960-1969 yılları arasında küçük işletmeler şeklinde gelişme göstermiş, daha sonraları imtiyaz veren zincirler şeklini almışlardır. Örnek olarak Mc Donald zincirlerini vermek olasıdır. Daha sonra sözkonusu sistem diğer ülkelerde de hızla yayılmıştır.

Favori yiyecekler hamburger, pizza, cips ve kızarmış piliç olarak görülmektedir.

Ülkemizde ABD'de görülen bu uygulama benzer şekilde başlatılmış ve giderek yaygınlaşmıştır. Örneğin; kebapçılar, pizzacılar, hamburgercileri bu tür işletmeler olarak ele alabiliriz.

2.1.2.3. Endüstriyel Yiyecek İşletmeleri

Endüstriyel yiyecek hizmetleri 2. Dünya Savaşından sonra banka işletmelerinin çalıştırdıkları personelin yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılaması girişimleriyle ortaya çıkmıştır.

Daha sonra diğer sektörlerde de faaliyet gösteren işletme ve kurumlar tarafından, örneğin hastaneler, fabrikalar, ordu, eğitim kurumları v.b. benimsenmiş ve uygulanmaya konulmuştur.

Endüstriyel yiyecek hizmeti veren işletmelerde yemek ve içeceğin sıcak veya soğuk olarak muhafaza edildiği ve sunulduğu fonksiyonel, sağlıklı ve hızlı servise imkan veren tezgah-banko bulunur. Bu işletmelerde personelin süratli, temiz, kaliteli yeme-içme hizmetini servis personeli olmadan kendisinin gerçekleştirdiği kafeterya uygulaması görülmektedir.

2.1.2.4. Kulüp İşletmeleri

Belli amaçlara ve ilgi alanlarına yönelik grupları bünyesinde bulunduran ve onlara yiyecek-içecek hizmeti de sunan işletmelerdir. Örneğin; şehir kulüpleri, yat kulüpleri, atletizm v.b. spor kulüpleri gibi.

Üyelerin her öğün ihtiyaçlarını karşılamak zorunda olan bu işletmeler asgari restoran işletmeleri standardında hizmet sunarlar.

2.2. Otel İşletmeleri İçinde Yiyecek-İçecek Hizmetleri

2.2.1. Kapsamı

Bir otelin oda gelirlerinden sonra en büyük gelir kaynağını yiyecek-içecek bölümü gelirleri oluşturur.

A.B.D'de Otelciler Birliği'nin yapmış olduğu bazı araştırma sonuçlarına göre otel gelirlerinin %30.8'i yemek satışlarından %12.1'i ise içki satışlarından elde edilmektedir (28).

Yapılan bir başka araştırmaya göre otel gelirlerinin ortalama %40'ını yemek ve içki satışlarından elde ettikleri görülmektedir (29).

Otel işletmelerinde yiyecek-içecek hizmeti çeşitli alanlarda sunulmaktadır. Bu alanlar; restoranlar, ziyafet salonu, kokteyl salonu, kahvaltı salonu, lobi, snack bar, gece kulübü, grill room, oda servisi, yüzme havuzu v.b. alanlardır.

Bu alanların sayısı ve niteliği; işletmenin sınıfı, kapasitesi, kuruluş yeri v.b. kriterlere göre azalıp çoğalmaktadır.

28) Sezgin, Otel Muhasebesi, s.7.

29) Otel İşletmeciliği, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1983 S.48.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümü bu kadar farklı ve geniş alana servis sunma durumunda kaldığından çok iyi örgütlenmeli ve yönetiminin bilimsel yöntemlere uygun olması gerekmektedir. Zira otelde çalışan personelin %20-30'u oda hizmetlerinde, %40-50'si yiyecek-içecek bölümünde, %20-30'u da diğer bölümlerde istihdam edilmektedir (30).

Araştırmalarda da görüldüğü gibi otelde en fazla gelirin elde edildiği, en fazla personelin istihdam edildiği yiyecek-içecek bölümünde müşteriye kaliteli hizmet sunarak onu tatmin etmek, sonuçta da bölümün kârlı çalışmasını sağlayabilmek oldukça önemli olmaktadır. Bu nedenle modern işletmecilik imkânlarının araştırılması bölümün başarılı olması için gerekli bir unsurdur.

2.2.2. Otel Yiyecek-İçecek Bölümü Fonksiyonları

Yiyecek-içecek bölümünün otelde gerçekleştirdiği başlıca işlevler şunlardır:

- Tüm yiyecek-içecek bölümlerinin kâr sağlayacak şekilde çalışmalarını sağlama, yiyecek ve içeceklerin malzeme maliyetlerini düşürecek önlemler almak ve işletme tarafından belirlenen maliyetlerle çalışmak (31).

30) a.g.e., S.85

31) İlban, Otel Yönetimi, S.55.

- Otelde servis edilecek yemek ve içkilerin standartlarını saptamak,

- Yiyecek maddelerinin stok seviyelerini belirlemek ve bu seviyenin altına düşülmemesini sağlamak,

- Otelde kullanılacak menüleri düzenlemek, fiyatları saptamak ve ziyafet anlaşmaları yapmak,

Dolayısıyla sözkonusu edilen işlevlerin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesinde, yiyecek-içecek bölümünün örgütsel yapısı da önem arz etmektedir.

2.2.3. Yiyecek-içecek Bölümü Örgütsel Yapısı

Otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümleri işletmenin büyüklüğüne göre farklılıklar gösterir. Küçük bir otelin yiyecek-içecek bölümünde faaliyet alanları az olacağından personel sayısı ve hizmet sunulan alanlar sınırlı olmaktadır.

Büyük otellerde ise yiyecek faaliyetlerinin artması bu alanlarda farklı niteliklerde üretim ve servis personeli çalıştırılmasını gerektirmektedir. Böylece büyük otellerde yiyecek-içecek bölümü yiyecek-içecek müdürü yönetiminde çok değişik alt birimleri bünyesinde toplayan örgütsel bir yapıya kavuşmaktadır. Şekil 3'de de görüldüğü gibi büyük kapasiteli bir otel işletmesi yiyecek-içecek bölümü aşağıda kısaca incelenen;

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümü bu kadar farklı ve geniş alana servis sunma durumunda kaldığından çok iyi örgütlenmeli ve yönetiminin bilimsel yöntemlere uygun olması gerekmektedir. Zira otelde çalışan personelin %20-30'u oda hizmetlerinde, %40-50'si yiyecek-içecek bölümünde, %20-30'u da diğer bölümlerde istihdam edilmektedir (30).

Araştırmalarda da görüldüğü gibi otelde oda gelirlerinden sonra en fazla gelirin elde edildiği, en fazla personelin istihdam edildiği yiyecek-içecek bölümünde müşteriye kaliteli hizmet sunarak onu tatmin etmek, sonuçta da bölümün kârlı çalışmasını sağlayabilmek oldukça önemli olmaktadır. Bu nedenle modern işletmecilik imkânlarının araştırılması bölümün başarılı olması için gerekli bir unsurdur.

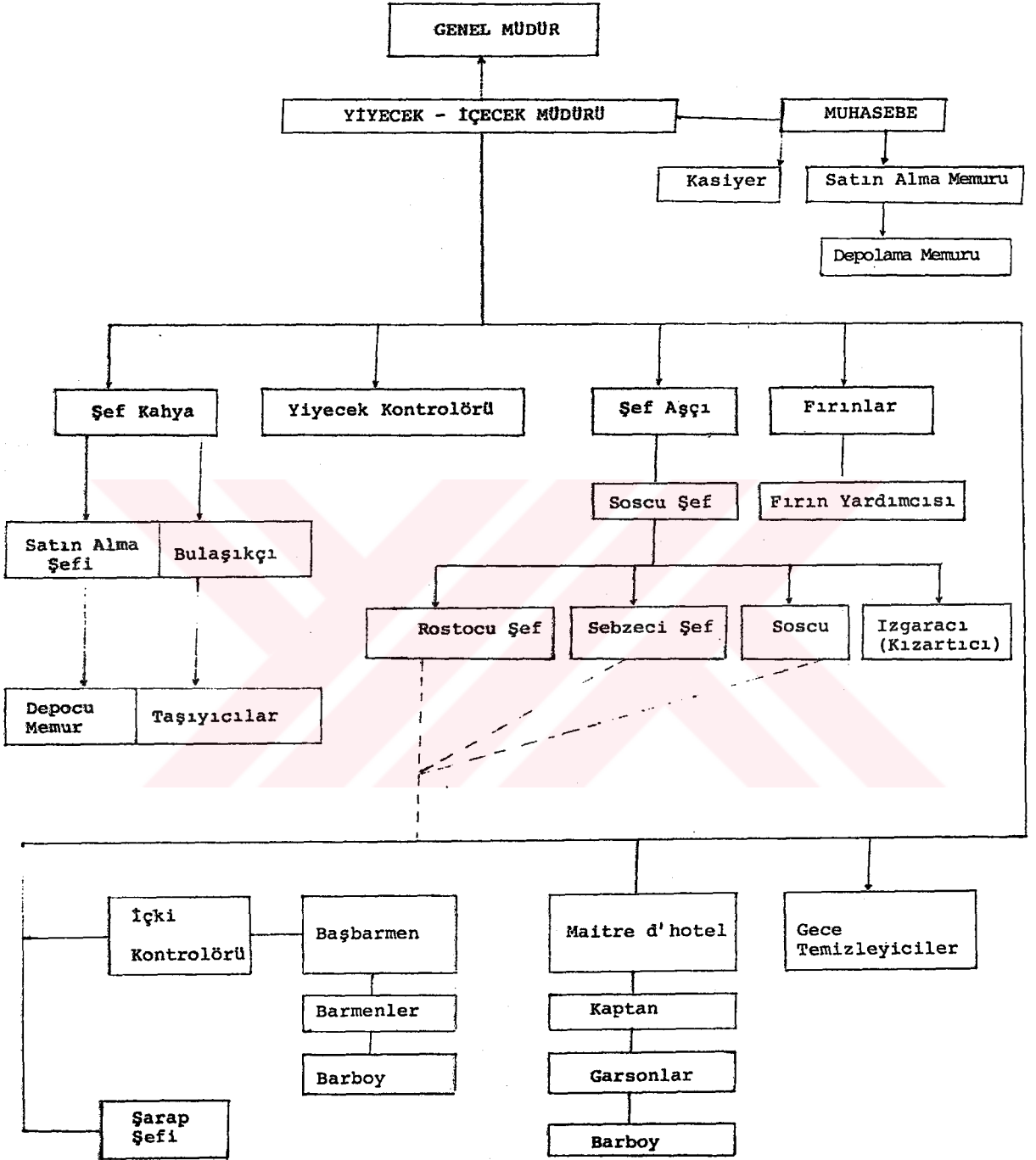
2.2.2. Otel Yiyecek-içecek Bölümü Fonksiyonları

Yiyecek-içecek bölümünün otelde gerçekleştirdiği başlıca işlevler şunlardır:

- Tüm yiyecek-içecek bölümlerinin kâr sağlayacak şekilde çalışmalarını sağlama, yiyecek ve içeceklerin malzeme maliyetlerini düşürecek önlemler almak ve işletme tarafından belirlenen maliyetlerle çalışmak (31).

30) a.g.e., S.85

31) İlban, Otel Yönetimi, S.55.



ŞEKİL 3. YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ ÖRGÜT ŞEMASI

Paul R. Ditmer/Gerald G. Griffin Principles of Food and Beverage and Labor Cost Controls, Boston, Massachusetts 1976 s. 218.

- Satın alma (ekonoma)
- Üretim (mutfak)
- Servis

uzmanlık alanlarından oluşmaktadır (32).

2.2.3.1. Satın Alma (Ekonoma)

Yiyecek-içecek maddelerinin satın alındığı, usulüne uygun şekilde depolandığı oldukça önemli bir birimdir.

Satın alma biriminin, üretim merkezinin istemlerine uygun yiyecek maddelerini satın alması, gerek maliyetleri gerekse yemeğin kalitesini olumlu yönde etkilemektedir. Çünkü girdinin kalitesi sunulan servis kalitesini son derece etkilemektedir. Dolayısıyla bu birimde otelin beklentilerine yanıt verecek nitelikte ve sayıda satın alma ve depolama personeli istihdam edilmesi gerekli olmaktadır. Zira yiyecek-içecek bölümünün elde ettiği kâr marjı bu bölümden başlar (33).

2.2.3.2. Üretim (Mutfak)

Yiyecek-içecek bölümü tarafından planlanan menüye göre yemeğin hazırlandığı, usulüne uygun pişirildiği üretim merkezidir. İstenen servis kalitesinin gerçekleşmesini sağlamak için bu birimde yiyeceklerle uygun pişirme metotları uygulanır.

32) Paul R. Dittmer. Gerald G. Griffin, Principles of Food and Beverage and Labor Cost controls. Boston. 1976 S. 218.

33) Konaklama Endüstrisine Giriş, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara, 1983, S.78.

Mutfak faaliyetleri genel olarak yiyecek-içecek işletmelerinde sıcak yemeklerin hazırlandığı sıcak mutfak, soğuk yemeklerin hazırlandığı soğuk mutfak ve pasta ve tatlıların hazırlandığı pastane şeklinde bölümlendirilmektedir. Mutfak personeli bu birimlerin başında bulunan birim şefleri yönetiminde faaliyetlerini sürdürürler.

2.2.3.3 Servis

Servis, hazırlanan yemeğin belirli yöntemlerle müşteriye sunulması hizmetleridir (34).

Hazırlanan yemeğin kalitesi kadar sunumu da önemlidir. Bu nedenle otel yiyecek-içecek bölümleri, servis alanları sayısı, uyguladıkları servis türleri, işletmenin sınıfını dikkate alarak bu bölümde personel istihdam ederler.

Servis her işletmede önemle üzerinde durulması gereken bir husustur. Zira servis hazırlanan yemeğin satılmasında son derece etken olmaktadır. İyi servis edilen bir yemek, müşterinin memnun olmasını, satışların artmasını dolayısıyla da işletme kârlılığını sağlayacaktır.

Servis birimi metrodotel (maitre d'hotel) tarafından yönetilir. Metrodotel yiyecek-içecek müdürüne karşı sorumludur. Ayrıca bu birimde servisin gerçekleştirilmesinde garson ve komiler de görevlendirilirler.

34) Muhittin Çiper, Otel Yönetimi Seminerleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara, 1984, S.159.

Yemek bölümleri dışında ikinci önemli bölüm içki servis alanları barlardır. Barların sorumluluğunu ise başbarmen üstlenmiştir. Ayrıca barmenler ve barboylar bu birimde istihdam edilen diğer personel türleridir.

Yiyecek-içecek bölümünde faaliyet gösteren bu birimlerin verimli çalışmaları için ayrıca yiyecek-içecek kontrolörü görevlendirilir. Kontrolör, yiyecek-içecek müdürünün emrinde görev yapar.

Yiyecek-içecek kontrolörünün işlevlerinden biri, yiyecek-içecek bölümünde gerçekleşecek satışlara yönelik tahminler yapmaktır. Bunun için geçmişteki satışlardan hareketle öngörüler geliştirir.

Kontrolörün bir diğer işlevi ise, etkili maliyet kontrolünü sağlamaktır. Kontrolör, maliyetlerin kontrol altına alınması için çeşitli tedbirler almakta ve masrafları azaltıcı önlemleri saptamaktadır (35).

Çok sayıda ve değişik personel istihdam eden, en fazla gelir getiren otel yiyecek-içecek bölümünün verimli olabilmesi için iyi organize edilmesi gereği açıktır. Ancak örgütlenme kadar önemli bir hususta kontrol sisteminin iyi olmasıdır. Özellikle müşteriye tatmin etmek ve bunu sürekli kılabilmek, dolayısıyla işletme verimliliği ve kârlılığını sağlamak ve arttırmak yiyecek içecek bölümünde kontrolün önemini ortaya çıkaran hususlar olmaktadır.

2.3. Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Bölümlerinde Kontrol

2.3.1. Amaç ve Kapsamı

Kontrol, otel işletmesinin yiyecek-içecek bölümünde belirlenen hedeflere ne ölçüde ulaştığını gösteren yönetim fonksiyonudur (36).

Otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde kontrol fonksiyonunun amacı, hizmet kalitesini standart kılmak ve yükseltmek, müşteriye tatmin etmek, faaliyetlerin kârlı bir şekilde sürdürülmesini sağlamaktır.

Bu arada belirlenen hedeflere ulaşamama halinde nedenlerini araştırmak, çözüm yollarını bulmak da kontrol fonksiyonunun diğer hedefleri olarak belirtilebilir. Ancak bu hedeflere ulaşma kontrol türü ve araçlarının iyi belirlenmesini gerekli kılacaktır.

2.3.2. Kontrol Türleri

Yiyecek-içecek bölümünde kontrolü, yiyecek-içecek malzemelerinin işletmeye satın alınmasından yemeğin satışına kadarki süreci kapsayan aşamalarda, ele alarak türlendirmek gerekir.

Kontrolü, hizmetin kalitesinin kontrolü, maliyetlerin kontrolü, yemeklerin önceden belirlenen standartlara uygun üretimini sağlamayı amaç edinen kalite kont-

36) Barutçugül, S.85.

rolu ve yiyecek malzemelerinin girdi, üretim, çıktı aşamalarında işlevsel kontrolu olmak üzere türlelendirmek olasıdır.

2.3.2.1. Maliyet Kontrolu

Yiyecek-içecek bölümlerinde maliyetlerin kontrol altına alınması gerekmektedir. Böylece masraf tahminleri kolaylaşacak, sonuçta bölümün net kârlılığı belirlenecektir.

Maliyet kontrolu yiyecek-içecek bölümlerinde malzeme maliyetinden hareket edilerek gerçekleştirilir(37). Bu da 6 aşamada toplanan kontrolleri karşımıza çıkarmaktadır.

2.3.2.1.1. Satın Almada Kontrol

Satın alma maliyet kontrolunun ilk basamağını oluşturur. Yiyecek-içecek bölümü tarafından planlanan menü çerçevesinde işletme politikasına uygun yiyecek maddelerinin istenen kalitede alınması, satın almada maliyet kontrolunu sağlar.

Satın alma ile görevli personel işletme tarafından belirlenen kalitede malzemeyi sipariş fişlerinden yararlanarak satın almayı gerçekleştirir.

37) İlban, a.g.e., s.4.

Bugün büyük otel işletmeleri tarafından istenen kalitede yiyecek maddesinin satın alınmasını kolaylaştıran, standart satın alma kartları kullanılmaktadır.

2.3.2.1.2. Teslim Almada Kontrol

Teslim alma maliyetin kontrol altına alınmasında önemli aşamalardan birini oluşturur. Çünkü yiyecek malzemelerinin özellikle kalitelerinin belirlenen standardın altında olması, sonuçta çıktının kalitesini de etkileyeceğinden maliyetin yükselmesine neden olacaktır.

Satın alınan yiyecek maddelerinin belirlenen standartlara uygun olup olmadığı teslim alma aşamasında anlaşılmaktadır.

2.3.2.1.3. Depolamada Kontrol

Depolama kontrolü, yiyeceklerin bozulma, çalınma v.b. nedenlerle kayıplarını önlemek açısından önemlidir.

Depolama aşamasında kontrol, depoda bulunan malzemelerin kayıtlarının tutulmasıyla gerçekleşir.

2.3.2.1.4. Malzeme Çıkarma Kontrolü

Yiyecek maddelerinin depodan çıkarılırken yetkili personel bulunması, ayrıca taleplerin talep fişleriyle yapılması mal çıkarma aşamasında maliyetleri kontrol altına almada izlenmesi gereken hususlardır.

Talep fişiiyle çıkan malzemenin stoklardan düşülmesi için stok kartlarına işlenmesi gerekir.

2.3.2.1.5. Üretim Kontrolu

Üretim kontroluna özellikle önem verilmesi gerekir. Zira gerek yemeğin hazırlanması sırasında, gerekse pişirilmesi sırasında kayıplar fazla olmaktadır. Dolayısıyla maliyetlerin yükseldiği aşama olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Üretimi kontrol altına alabilmek için pişme sırasında uygun pişirme tekniklerinin uygulanması, pişirme süresinin tespiti ve standart reçete kullanılması etkili yollar olarak belirtilebilir.

Üretimin kontrol altına alınmasında ayrıca satış analiz defteri kullanmak, belirlenen porsiyon büyüklüğünde yemek gramajlarını saptamakla da üretim kontrol altına alınmaktadır.

2.3.2.1.6. Satış Kontrolu

Saptanan menü çerçevesinde mutfakta hazırlanan yemeğin, çeşitli servis alanlarında sunulması sonucu elde edilecek geliri kontrol altına almak maliyet kontrolunun son aşamasını oluşturur.

Satışın kontrol altına alınması, kârlılığını arttırıcı rol oynadığından, yapılacak ilk iş satılan tüm yemeklerin ve içkilerin kaydedilmesi ile sağlanacaktır. Bunun için satışı gerçekleştiren personelin denetlenmesi gerekir.

Satış kontrolu aşamasında görev yapan personele önemli görevler düşmektedir. Bu nedenle önce personelin görev ve sorumluluklarını iyi belirlemek ve kontrol altına almak gerekir. Daha sonra işletmelerin kendi politikalarına uygun buldukları gelir kontrol sistemlerinden birini seçerek kontrolu gerçekleştirmesi sağlanır.

2.3.2.2. Kalite Kontrolu

Kalite kontrolu, bir ürünün tüketicisini tatmin etmesi ve onun beklentilerini en iyi biçimde karşılanması amacıyla üretimin her aşamasında sürdürülen denetim işlemleridir (38).

Yiyecek-içecek bölümlerinde kalite kontrolu önceden belirlenmiş standarda uyacak ve uygun bir fiyatla satılacak yemekler üretmeyi ifade etmektedir. Kalite kontrolu bugün sosisli sandviç büfesi için olduğu kadar lüks bir restoran içinde önem taşımaktadır.

Yiyecek-içecek bölümlerinde kalite kontrolünün amaçları 3 ana grup altında toplanabilir. Bunlar;

- Yemeği daha üst düzeyde kaliteye ulaştırmak,
- Kullanılan pişirme metotları, enerji ve iş gücü v.b. girdilerde fire ve kayıpları en düşük düzeye indirmek,

38) Barutçugil, S.270.

- Düşük kaliteli; bozuk yemek sayısını azaltmak, kalite standardizasyonu yoluyla satışları arttırmaktır(39).

Kalite kontrolü üç aşamada yapılabilir(40). Bunlar;

- Yiyecek maddelerinin işletmeye girişi sırasında yapılan ön kontroller,

- Yiyeceğin üretimi sırasında yapılan kontroller,

- Üretim işlemleri sonunda yapılan kontroller'dir.

Eskiden kalitenin devamlılığı belirli sürelerle yapılan denetimlerle sağlanmaya çalışılmaktaydı. Ancak bugün uygun planlama ve daha özenle seçilmiş kontrol araçlarının kullanılmasıyla sağlanacağı anlaşılmaktadır.

Kalite kontrolünü gerçekleştirmede çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar;

- Duyu organları ile yapılan kalite kontrolü; ürünün tadı, kokusu, v.b. yönleri kontrol edildiğinde duyu organları yeterli olabilmektedir. Bu yöntem uzman personeli gerektirdiğinden, nitelikli personel olmaması halinde fazla güvenilir bir yöntem olmayacaktır.

- Çeşitli araç ve gereçlerle yapılan kalite kontrolleri; yiyecek maddesinin teslim alındığında yapılan ağırlığı, hacmi v.b. yönünden kontrolleridir. Ayrıca yemeğin üretimi ve üretim sonrası kontrollerinde kullanılan değişik araçlar da vardır. Bunların içinde en etkili standart reçetelerdir.

39) a.g.e., s. 272.

40) Halil Can, Doğan Tuncer, D.Yaşar Ayhan, Genel İşletmecilik Bilgileri Ankara 1986, S. 181.

Kalite kontrolunda kullanılan modern araçlar içerisinde standart reçeteden başka, tartı aletlerini ve yönergeleri'de sayabiliriz.

- Yemeklerin fiziksel ve kimyasal yapılarını değerlendirmek için deney yoluyla yapılan kalite kontrolleri; ilgili personel tarafından çeşitli araçlarla bir takım testler yapılmaktadır. Bu testler sonucu arzulanan kalitenin gerçekleşmesi sağlanır.

Mutfak araçlarının tedariki ve planlamasının yanı sıra yönetimin diğer bir görevi de mutfak personelinin üretim standartları konusunda bilgilendirilmesini sağlamaktır.

2.3.2.3. İşlevsel Kontrol

Otel işletmesinin yiyecek-içecek bölümlerinde işlerin basamaklara ayrılması şekliyle yapılan kontroldür.

İşlevsel kontrolde, personelin, malzemenin, kalitenin kontrol altına alınması sözkonusudur. Bu nedenle işlevsel kontrol, yiyecek maddelerinin işletmeye alınmasından müşteriye sunulması aşamasına kadar yapılan tüm kontrolleri içerir.

İşlevsel kontrolün etkili olabilmesi için alanlarında uzmanlaşan personelin her aşamada işlevlerin kontrol edilmesini sağlaması gerekir.

İşlevsel kontrolü;

- Stok (girdi) kontrolü

- Üretim (mutfak) kontrolu
- Servis kontrolu

olmak üzere üç aşamada ele alıp incelemek olasıdır.

2.3.2.3.1. Stok Kontrolu(Girdi Kontrolu)

Genel anlamda stok kontrolu, miktar ve çeşitlerinin işletmenin tedarik, üretim, satış ve mali imkanlarına göre en rasyonel ve en ekonomik bir şekilde belirlenmesi ve yönetimidir (41).

Yiyecek-içecek işletmesinde üretimin aksamadan yürütülmesi, öncelikle gerekli malzemenin istenen yer ve zamanda istenen miktar ve nitelikte hazır bulundurulmasına bağlıdır (42). Böylece üretim sürecinin işlerliği korunduğu gibi, insan gücü ve makina kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılması da sağlanır.

Yiyecek-içecek bölümü otel politikası çerçevesinde stok kontrolünü yaparken bunu, şu ilkeler doğrultusunda gerçekleştirecektir;

- Dayanıklı (un, şeker) ve dayanıksız (sebze,meyve) yiyecek maddeleri ayrı ayrı depolanmalı,
- Depodan malzeme çıkışları talep fişleriyle yapılmalı,

41) Tevfik Tatar, İşletmelerde Üretim Yönetimi ve Teknikleri, Ankara.Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi Yayını, Ankara S.50

42) İsmet S. Barutçugil, Üretim Sistemi ve Yönetim Teknikleri, Bursa. Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1983, S. 168-169.

- Stok seviyesini tespitte stok kodları kullanılmalı,
- Her ay stok tespitlerini sağlamak için envanter kontrolü yapılmalı,
- Menü planlaması stok seviyelerine göre tespit edilmelidir.

2.3.2.3.2. Mutfak (Üretim) Kontrolü

Mutfak kontrolü, mutfak personelinden ve ekipmanından azami düzeyde yararlanılarak miktarı önceden kararlaştırılmış yemeğin, belirli bir zamanda servis edilmek üzere hazırlanmasını ifade eder.

Mutfak kontrol ilkeleri:

- Hazırlanacak miktarın çok iyi tahmin edilmesi,
- Az miktarda yiyecek artımı,
- Yemeğin en yüksek kalitede üretimi,
- Uygun pişirme tekniğinin tespiti,
- Standart reçete kullanmaktır (43).

Kontrolün etkili olması için yiyecek-içecek müdürü işleri sürekli olarak denetlemeli, direktif vermeli ve değerlendirmelidir. Yemeğin ortaya çıkması sırasında yapılan kontroller, genellikle gözlem ya da ast ile üstün

43) James Kesier, Elmer Kallio, Controlling and Analyzing Costs in Food Service Operation, New York, 1974, S. 93-103.

görüşmesi şekliyle gerçekleşmektedir(44). Kontrolün iş-
lerliği, personelin bilgilendirilmesiyle gerçekleşeceğini-
den personele işin tanımı yapılmalıdır.

Yemeğin hazırlanmasında miktarın saptanması, mut-
fak kontrolünün odak noktasıdır. Belirli bir sayıda müş-
teri potansiyeline sahip işletmelerde bu tahminler doğal
olarak kolaydır. Ancak değişen miktarlarda farklı yiye-
cek sunumu yapan işletmelerde toplam satış miktarını ve kişi-
sel yemek seçimi miktarını tahmin etmek güçtür.

Yemek tahmininde karşılaşılabilecek sorunların çözümü,
geçmiş dönem deneyimlerinden hareketle geliştirilecek
programlarla mümkündür. Büyük otel işletmelerinde ne mik-
tarda yemek yapılacağı tahminleri, yiyecek-içecek kont-
rolörü tarafından satış analiz defterleri kullanılarak
yapılmaktadır.

2.3.2.3.3. Servis Kontrolü

Hazırlanan yemeğin, belirlenen standart porsiyon
büyüklüğü saptanarak, müşteriye en iyi şekilde ve zama-
nında sunulması için servis personelinin iyi örgütlenme-
si gerekir.

Servis personelinin kaç masaya servis edeceği ön-
ceden belirlenmeli, buna göre uygulanacak servis şekline
karar verilmelidir.

44) Halil Can, Doğan, Ve diğerleri a.g.e., S. 181.

Servis türü işletmenin istihdam ettiği servis personelinin kalitesiyle yakından ilgilidir. Lüks sınıf işletmelerde uygulanan masa servisi kalifiye personeli gerektirmektedir. Amerikan servis uygulayan işletmelerde ise personelin kalifiye olmasına gerek yoktur. Çünkü Amerikan servisinde yemekler mutfakta tabaklara servis edilmekte dolayısıyla servis kolaylığı sağlamaktadır.

Bu nedenlerle yiyecek-içecek bölümü servis personeli istihdam ederken uygulayacağı servis türüne göre seçimini yapmalıdır.

Otel işletmesi, yiyecek-içecek bölümlerinde servis kontrolünü sağlamak için şu ilkeler doğrultusunda hareket etmelidir:

- Servis personelinin çalışacağı alanları (restoran, bar) kesin sınırlarla belirlemek,
- Yemeklerin standart reçetelerde belirlenen porsiyon gramajlarıyla servisinin yapılmasını sağlamak,
- Mutfaktan servise çıkacak yemeklerin en kısa sürede müşteriye sunulmasını sağlamaktır.

2.3.3. Kontrol Araçları

Otel işletmesinin yiyecek-içecek bölümünde kontrolü sağlamada kullanılan araçlar, 6 kısımda ele alabiliriz.

Buna göre kontrol araçları,

- Satın alma aşamasında kullanılan kontrol araçları; sipariş listeleri kullanılmaktadır. Siparişlerin açık

ve net yazılması kontrolde de etkili olan bir unsurdur.

- Teslim alma aşamasında kullanılan araçlar; Ambar yiyecek-içecek alındısı, satın alınan yiyeceğin kaydedildiği formdur. Bu aşamada ayrıca Günlük Tesellüm Raporunda kullanılmaktadır. Bu raporda satın alınan yiyeceğin hangi bölüme gönderildiği belirtilmektedir.

- Depolama aşamasında kullanılan kontrol araçları; Ambar stok kartı, depoya giren yiyeceklerin stok seviyelerini belirlemede kullanılan bir araçtır.

Ayrıca bazı işletmeler ambar stok kartlarıyla beraber depo raflarında göz kartı kullanmaktadırlar.

Bu iki araçta depodaki stok seviyelerini doğru olarak göstermede kullanıldığından etkin kontrol sağlayan araçlardır.

- Mal çıkarma aşamasında kullanılan kontrol araçları; Talep fişleri, depodan yiyecek malzemesi çekilmesi sırasında kullanılan talep fişleri depoda stoku belirleme açısından ve kontrolü sağlama açısından yararlı kontrol araçlarıdır.

- Üretim aşamasında kullanılan kontrol araçları; Daha önceden yiyecek-içecek bölümü tarafından hazırlanan menüye göre geliştirilen standart reçeteler; aynı kalitede yemek hazırlamasında önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Standart reçetelerden hareketle yemeklerin porsiyon gramajlarının tespit edilmesi de sağlanmaktadır.

Üretim kontrol altına alınmasında satış analiz defterlerinin kullanılması önem taşımaktadır. Zira satış analiz defterleri gelecekte menü planlanırken özellikle etkin bir araç olmaktadır.

- Gelirin (satış) kontrol altına alınmasında kullanılan kontrol araçları:

Satışların kontrol altına alınmasında yiyecek-içecek alanlarında kullanılan  ek veya bonolardan yararlanılmaktadır.

Otel işletmesinin yiyecek-içecek bölümlerinde satışları kontrol altına alması işletme politikası çerçevesinde  ek veya bono kullanmasıyla mümkün olmaktadır.

Her iki sistemde de temel ilke satılan tüm yemek ve içkilerin kaydedilmesini sağlamak olmalıdır (45).

Satışların kontrol altına alınmasında ikinci ilke de fiyatların doğru olarak hesaba yazılmasıdır.

Bunu gerçekleştirmek için mutfak çıkışının kontrol altına alınması, kasiyer ve garsonların denetlenmesi gerekir.

Yiyecek-içecek hizmetlerinin belirlenen ilkeler doğrultusunda başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi için tüm faaliyetlerin iyi bir şekilde planlanması ve kontrolü gerekmektedir.

Bu amaçla geliştirilen ve yiyecek-içecek bölümlerinde kullanılan en önemli planlama araçlarından birisi de "menü planlaması" olarak karşımıza çıkmaktadır.



BÖLÜM III

YIYECEK-İÇECEK BÖLÜMÜNDE MENÜ PLANLAMASI

3.1. ÖNEMİ

Menü Önceden saptanmış yemekler çeşididir(46). Bu nedenle yiyecek-içecek bölümünde yiyecek hazırlama ve sunum faaliyetlerinin odak noktasını menü düzenlemesi oluşturur ve yiyecek-içecek bölümünün başarısında son derece önemli rol oynar(47).

Menüler farklı yiyecek alanlarında kullanılacağından iyi planlanmalıdır. Örneğin, ziyafetler için planlanan menü ile tabldot restoranda kullanılacak menülerin farklılık göstermeleri gerekmektedir.

Değişik yiyecek-içecek alanı bulunan otel işletmelerinde menü planlanmadan önce ön hazırlık yapılması gerekecektir. Ön hazırlıkların ilk aşamasını pazar analizleri oluşturur (48).

Menü planlanırken geçmişteki satışlar da dikkate alınmalıdır. Müşterilerin ne tür yemeklerden hoşlandıkları yemeğin satışıyla doğru orantılı olarak belirlendiğinden, yiyecek-içecek bölümü de garsonlar tarafından kullanılan garson bonolarını değerlendirmelidir. En çok satılan yemeklerin beğenilme indekslerinden hareketle bu yemeklerin hangi ölçüde ve sıklıkta yer alacağı belirlenecektir.

46) Celal Çorbacıoğlu, Otel Yönetimi Seminerleri, Ankara, 1984 S.138.

47) David Seltz, Food Service Marketing and Promotion, New York, 1977 S. 137.

48) Eric F. Green, G. Grake, Jereme Sureneway, New Jersey, 1978, S,11.

Menünün iyi planlanmasının sağlayacağı iki önemli yarar vardır. Şöyle ki;

- Müşteri tatmini sağlar, dolayısıyla sonuçta işletme kârlılığını arttırıcı rol oynar.

- İyi planlanan bir menü yiyeceklerin kontrol altına alınmasında ilk aşamayı oluşturur. Zira planlanan menüde yer alan yemeklerin maliyetlerinin saptanması gerekecektir(49).

3.2. Menü Planlamayı Etkileyen Faktörler

Menünün satılabilirliğini arttırmak için bazı kriterleri dikkate alarak menüleri planlamak gerekir(50). Bu açıdan genel kabul görmüş kriterlere aşağıda değinilmektedir.

3.2.1. İşletmelerin Özellikleri

3.2.1.1. İşletmelerin Sınıfı

Menü planlanırken işletmenin sınıfını dikkate almak zorunluluğu vardır. Şöyle ki, lüks sınıf bir otel işletmesi Turizm Teşvik Kanunu'nda da belirtildiği gibi uluslararası standartlara uygun yemekler hazırlamak zorundadır. Bu nedenle otel işletmesinin gerek yiyecek

49) Charles Levinson, Food and Beverage Operation, New Jersey, 1976, S.15.

50) Levinson, a.g.e., s. 15.

maddesini satın almada, gerekse yemeğin sunumunda yüksek kaliteyi tutturma gereği ortaya çıkmaktadır.

Sonuçta lüks sınıf bir otel işletmesinin yiyecek-içecek bölümünün menüsü ile daha düşük sınıfa giren otelin hazırladığı menü farklılık gösterecektir.

3.2.1.2. İşletmenin Kuruluş Yeri

Bir kent oteli ile kıyı odelinin veya dağ otelinin menüleri farklılık gösterecektir. Örneğin; kıyı otelleri daha çok miktarda ve sıklıkta deniz ürünlerine menülerinde yer verirken, kent otelleri, bu tür ürünlere menüsünde çeşitli nedenlerle daha az yer vermektedir.

Ayrıca otel işletmeleri bulundukları bölgenin özel (yöresel) yemeklerine de menülerinde yer vermektedirler.

3.2.1.3. İşletmenin Kapasitesi

Otel işletmeciliğinin yiyecek-içecek bölümlerinde servis alanlarının kapasitesi ve mutfağın kapasitesi de menü planlamada önem taşımaktadır.

Mutfağın fiziki kapasitesi doğrultusunda menü planlanır. Bu açıdan mutfakta bulunan ekipman önem arzeder. Mutfaktan belirli bir süre içinde ne kadar yemek çıkarılabacağı, mevcut ekipmanla ne kadar müşteriye yemek verebileceği bilinirse, menüde yer alacak yemekleri de bu bilgilere göre seçmek kolaylaşacaktır. Örneğin; menüde

ızgara türü yemeklere ancak mutfakta yeterli ekipman varsa yer verilmesi uygun olacaktır.

Restoranların fiziki kapasitesi de menü planlamada dikkate alınmaktadır. Çok farklı ve uygun servis alanlarına sahip işletmelerde geniş menüler sunulabilmektedir. Örneğin, küçük kapasiteli, az Kuver'e sahip aynı zamanda alçak tavanlı bir restoranda flambe (alevli yiyecekler) yapılması uygun olmayacağı için bu tür işletmenin flambe yiyeceklerle menüsünde yer vermemesi gerekir.

3.2.2. Müşteri Özellikleri

3.2.2.1. Müşterilerin Yaşları

Bazı otel işletmeleri özellikle yaş kriterini dikkate alarak menü planlamaktadır. Otel genellikle gençlere yönelik hizmet veriyorsa, menünün kalori değerinin daha yüksek kalorili yemeklerden seçilmesi gerekmektedir. Buna karşılık işletme daha çok 3. yaş turist gruplarına hizmet veriyorsa seçilecek yemeklerin kalori değerleri düşük tutulmakta ve pişirilme metodları da farklı olmaktadır.

Özellikle kıyı işletmelerinde uzun süre konaklayan turist grupları için yaş kriteri daha fazla önem taşır ve otel işletmeleri menü planlamasını tamamen yaş kriterine göre yaparlar.

3.2.2.2. Müşterilerin Meslek Grupları

Değişik meslek sahibi kişilerde tüketilen yemek türü ve miktarı da farklılık gösterecektir.

Tüm gün büroda çalışan bir işadamı veya kadını, be-
denen çalışan bir işçiden daha az ve genellikle farklı
yemeğe ihtiyaç duyacaktır(51). Bu nedenle menü planlanır-
ken yemeklerin kalori değerleri bu kriterler doğrultusun-
da saptanmalıdır.

Bu kriter otelde konaklayan müşteriler için daha
fazla önem taşımaktadır. Örneğin; uzun süre otelde konak-
layan bir sporcu kafilesi için hazırlanan menüyle işadam-
larına hazırlanan menüler farklılık gösterecektir.

3.2.2.3. Bireysel-Grup Müşteriler

Otel işletmesi hizmetlerinden yararlanan müşteri-
ler, grup müşteri ağırlıklı mı, yoksa bireysel müşteri
ağırlıklı mıdır? Öncelikle bu sınıflama yapılmalıdır. Bi-
reysel müşterileri çoğunlukta olan otel işletmelerinde
müşterilerin sürekli değişik istekleri ile karşılaşmak
olasıdır.

Gruplara hitap eden işletmelerde ise, grupların is-
tekleri önceden otel işletmesine bildirildiğinden müşte-
ri istekleri doğrultusunda menü planlaması kolaylıkla ya-
pılabilmektedir.

51) a.g.e., s. 15.

3.2.3. Yiyecek-İçecek Hizmetlerine Yönelik Özellikler

3.2.3.1. Yemeğin Verilme Sıklığı

Yemeğin verilme sıklığı çeşitli kriterlere göre değişebilmektedir.

Otel işletmesi kuruluş yeri dikkate alındığında; kent oteli veya kıyı oteli olması yemeğin verilme sıklığını da etkileyecektir. Örneğin; kıyı otel işletmesinde konaklayan müşteriler uzun süre kaldıklarından menünün verilme sıklığı kent otellerine nazaran daha uzun zaman dilimini kapsamaktadır. Hazırlanan menüler ortalama 15 günde veya 21 günde değiştirilmektedir.

Kent otellerinde ise tabldot menü genellikle haftada bir değiştirilmektedir.

Menüde yer alan yemek çok sık tekrarlanıyorsa yemekler ne kadar kaliteli olursa olsun müşteriler üzerinde olumsuz etki yapar. Bıkkınlık yaratabilir.

Bu nedenle işletmenin kuruluş yeri ve müşterilerin kalış süreleri dikkate alınarak yemeğin verilme sıklığı saptanmalıdır.

3.2.3.2. Yemek Çeşitlerinin Sayısı

Otel işletmeleri, yiyecek-içecek bölümlerinde sunacakları menülerinin çeşitlerini de iyi belirlemelidirler. Menülerinde çok fazla sayıda çeşit bulundurmaları halinde çok çeşitli yiyecek maddelerini satın almak, usulüne

uygun şekilde depolamak zorunda kalacaklardır(52). Yemek satışlarının az olması sonucu da artan yemekler sorun yaratacak, sonuçta maliyetler yükselecektir.

Menüde az çeşit bulunması halinde ise, menülerde monotonlaşma sözkonusu olacaktır. Bu durum, müşteriye seçme hakkı vermeyeceği için bıkkınlık yaratacaktır. Sonuçta otel işletmesi müşterilerini kaybetme durumuna düşebilecektir.

3.2.3.3. Yemeğin Hangi Öğün İçin Hazırlandığı

Menünün hangi öğün için hazırlanacağı da önemli bir husustur (53).

Öğle yemeklerinde yenilen yemekler akşam yemeklerine göre daha değişiktir. Akşam menüsünde sindirimi güç yemeklere yer verilmemesi uygundur.

3.2.4. Diğer Faktörler

3.2.4.1. Mevsimler

Menü planlamada işletme mevsim kriterini de dikkate almak zorundadır. Bu açıdan yemekte kullanılacak malzemelerin mevsime uygun olup olmadığı gözönünde bulundurulur. Yiyeceğin mevsiminden önce turfanda iken alınması

52) İlban, S.66.

53) Çiper, S. 171.

yemeğin maliyetini yükselteceği gibi ayrıca istenen kalitenin tutturulmasını engelleyecektir.

Aynı şekilde yiyecek malzemelerinin mevsim sonunda alınması da sakıncalıdır. Zira mevsim sonu alınan yiyecekler belki ucuz olacaktır. Fakat lezzet ve tazeliğini kaybettiğinden, yemek beklenen kalitede gerçekleşmeyebilecektir.

3.2.4.2. Geçmiş Dönem Satışları ve Menü Analizleri

Otel işletmesi, çeşitli kriterlere göre menü planlarken geçmişteki satışları da gözden geçirmelidir. Bu amaçla kullanılan araç menü analizidir.

Menü analizi, geçmişteki yemek satışlarını içeren listedir. Müşterilerin hangi yemekleri tercih ettiklerini hangilerini tercih etmediklerini menü analizlerine bakarak tespit etmek son derece kolay olmaktadır.

Hangi öğün için yiyecek-içecek alanlarında hangi yemeklerin satıldığı alakart ve tabldot menüde işaretlenir. Her yemek servisinden sonra adisyon memuru tarafından işaretlenmiş yemek listeleri muhasebeye satış analiz defterine işlenmek üzere gönderilir. Muhasebe bu kayıtları satış analiz defterine kaydettikten sonra bu kayıtlara dayanarak mevsimlik menü analizlerine başlanır.

Satış analizleri sonucunda müşterilerin beğenileri ve tercih etmedikleri yemekler belirlenir. Otel işletmesi yiyecek-içecek bölümü müşteriler tarafından tercih

edilmeyen yemekleri menüden çıkarır. Bazı yemekler müşteriler tarafından beğenilse dahi maliyeti yüksek olduğu için menüden çıkarılabilir veya satış fiyatı yeniden düzenlenebilir.

3.3. Otel İşletmelerinde Uygulanan Menü Türleri

Otel işletmeleri değişik kriterler doğrultusunda değişik menüler geliştirebilirler.

Otel işletmeleri tarafından kullanılan menüler, genel olarak Alakart menü, Tabldot menü, Devirli menü, Değişken menü ve Ziyafet menüsü olmak üzere gruplandırılırlar.

3.3.1. Ala Carte (Alakart) Menü

Yemek listesinde yer alan yemeklerin müşteri tarafından seçilerek istenen miktarda yenildiği menü türüdür(54).

Otel işletmeleri yiyecek-içecek alanlarında sunacakları yemekleri büyük liste adını verdikleri yemek listelerine kaydederler. Bu listeler işletmenin belirli bir dönemde müşterilerine sunacakları yemekleri içermektedir. Müşteriler bu listelerden yemeklerini sipariş verirler. Belirli bir dönem içerisinde menüde yer alan yemeklerin listede karşılarında fiyatları yer alır.

54) a.g.e., s. 170.

Alakart menü kartında yani büyük listede yer alacak yemekler yiyecek-içecek bölümü sorumluları tarafından yemeklerin satılabilirliğini arttırmak açısından iyi planlanmalıdır.

Ülkemizde otel işletmeleri tarafından en çok kullanılan menü türüdür (55).

3.3.2. Table D'Hôte (tabldot) Menü

Menüsünde en az 4 çeşit yemeğin yer aldığı menü türüdür.

Tabldot menüler otel işletmeleri tarafından iki şekilde gerçekleştirilmektedir.

Birincisi "tek tip tabldot" menüdür. Menüde 4 çeşit yemek yer alır. Müşteri fiyatı önceden belirlenen bu yemekleri yemek zorundadır. Müşteriye seçme imkanı tanımayan bir menü türüdür. Tek tip tabldot menü iyi planlanmadığı takdirde yemeklerin satılabilme şansı azalır. İşletme tarafından maliyeti düşük olduğu için tercih edilen bu menü sonuçta satışın az olması halinde maliyeti yükseltebilir.

Otel işletmesi tarafından yiyecek alanlarında kullanılan ikinci bir tabldot menü çeşidi de müşteriye seçme imkânı tanıyan "seçmeli tabldot menü" türüdür.

İşletmenin seçmeli tabldot menüyü düzenlerken yemek seçeneklerini çok iyi belirlemesi ve planlaması gerekir. Aksi takdirde seçmeli tabldotta aynı grupta yeralan bir yemek fazla satılırken bir diğeri az satılacaktır. Bu da sonuçta yemek atılmasına dolayısıyla maliyetin yükselmesine yol açacaktır.

Tabldot menü hazırlanırken satışı arttırabilmek ve rimliliği sağlayabilmek için bazı hususlara dikkat etmek gerekmektedir. Bunları şu şekilde özetleyebiliriz:

- Hazırlanması çok zaman almayan kaliteli yemeklere yer verilmelidir,

- İşletmenin bulunduğu yörenin özel yemeklerine yer verilmelidir,

- Menüde yer alan yemeklerin renk, şekil, tat ve kıvamı uyumlu olmalıdır. Örneğin, koyu renkli yemeklere açık renkli sos kullanılmalıdır (56),

- Yağlı ve ağır yemekler menüde arka arkaya gelmemelidir,

- Uygulanacak fiyatlar işletme sınıfına göre iyi etüd edilmelidir,

- Yemeklerin hazırlanması için gerekli süreç ve işlemler bilinmeli ve buna göre yemek türleri saptanmalıdır,

- Yemeklerin pişirilme tarzları da ayrıcalık taşımalıdır. Örneğin, haşlama etin yanında haşlama bir garnitür verilmemelidir,

- Mutfak ve servis personelinin bilgi ve kapasitesine uygun yemekler menüde yer almalıdır,

Yemeklerin satış analizleri sürekli kontrol edilmeli, az satılan yemekler menüden çıkarılmalıdır.

3.3.3. Cycle (Devirli) Menü

Önceden saptanmış bir menünün çeşitli periyodlarla müşteriye sunulduğu menü türüdür. Bu açıdan çoğunlukla periyodlar 7,14,21, günlük olarak saptanmaktadır.

Kıyı otellerinde genellikle iki haftalık devirli menüler kullanılmaktadır. Böylece müşteri kaldığı iki hafta içinde farklı menülerden yararlanmakta dolayısıyla, monotonluk sözkonusu olmamaktadır.

Kent otellerinde ise müşterilerin kalış süreleri kısa olması nedeniyle yedi günde bir değişen menüler kullanılmaktadır.

Devirli menü fazla stokla çalışan otel işletmelerinde kullanıldığında gerek maliyet gerekse mutfakta üretim aşamasında kontrol kolaylığı sağlamaktadır.

Otel müşterilerine olduğu kadar yerel müşterilere de hitap eden işletmelerde menü belirlenen periyodlarla sunulduğunda müşterilere cazip gelmekte ve tercih nedeni olmaktadır.

3.3.4. Changing (Değişken) Menü

Belirli bir örneği olmaksızın her gün değişen menüdür.

Değişken menülerde üzerinde önemle durulması gereken husus müşteri isteklerinin dikkate alınmasıdır.

Değişken menü de aynen devirli menüde olduğu gibi müşterilere çekici gelmekte, diğer menülere göre tercih edilmektedir.

3.3.5. Ziyafet Menüsü

Ziyafeti düzenleyecek kuruluş veya kişilerle otel yiyecek-içecek müdürünün birlikte hazırladığı bir protokol çerçevesinde belirlenen bir menü türüdür. Otel işletmesi tarafından önceden müşteriye seçme imkanı tanıyacaktır. Müşteri belirlenen standart menüler içinden arzu ettiğini, standart fiyatla seçebilecektir.

Bu uygulamayla otel işletmesi yiyecek-içecek bölümünde yiyecek-içecek stokunu, üretimde kontrol ve personel kullanımını en iyi şekilde planlayacaktır.

Bu kriterler dikkate alındığında ziyafetler otel yiyecek-içecek bölümlerinde en çok kâr getiren merkezi oluşturmaktadır.

3.4. Menülerin Sunuluşu: Menü Kartları

3.4.1. Menü Kartları ve Hazırlanması

Menünün planlanması kadar sunumu da önemlidir. Bu nedenle otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde sunacakları yemekleri içeren menü kartları kullanırlar.

Menü kartları yiyecek-içecek alanlarında müşterinin yemekten önce karşılaştığı ilk basamağı oluşturur. Müşteri menü kartına bakarak otel işletmesi hakkında ilk izlenimini edinir. Bu nedenle menü kartının otel işletmesi tarafından özenle hazırlanması gerekir (57).

Menü kartları günlük menü kartı ve yıllık menü kartı olmak üzere iki şekilde hazırlanabilir.

Yıllık yemek listesinde, işletmenin yiyecek-içecek alanlarında belirli bir dönem için planladığı yemek çeşitleri yer alır (58).

Günlük yemek listesinde ise, hergün değişen günlük yemek çeşitleri bulundurulmaktadır.

3.4.2. Menü Kartının Düzenlenmesinde Dikkate

Alınan Kriterler

Menü kartı düzenlenirken aşağıdaki kriterlere dikkat etmelidir.

57) Eugen Pauli, Classical Cooking The Modern Way, Boston 1979,

58) Çorbacıoğlu, S. 139.

- Menü kartları müşterilerin ilgisini çekebilecek şekilde düzenlenmelidir.

- Yemek listesinin içeriğinin anlaşılır olmasına dikkat edilmelidir. Liste müşteride tereddüt uyandırmamalıdır (59).

- Yemek listesi, sipariş vermede problem çıkmaması bakımından en az iki yabancı dille yazılmalıdır.

- Menü kartında işletmede servis edilecek yemekler bulundurulmalıdır. Zira, müşteriler listede bulunduğu halde servise sunulmayan yemekleri talep ettiğinde ve talepleri reddedildiğinde ortaya hoş olmayan durumlar çıkabilecektir.

- Yemekler servis edilecekleri sıraya göre düzenlenmelidir.

- Spesiyalite yemeklerin listede yer alması sağlanmalıdır (60). (Mümkün olduğunca resimlerle anlatımın yer alması dikkat çekici olması açısından önem taşır).

Menü planlandıktan sonra otelin bulunduğu yer, müşteri profili v.b. kriterler dikkate alınarak üretim aşamasına geçilir.

Otel yiyecek-içecek bölümleri ne kadar mükemmel menü planlarsa planlasınlar, sonuçta önemli olan ürünün yani sunulan yemeğin kalitesi ve ucuza malolmasıdır. Bu amaçla bazı kontrol araçları geliştirilmiştir. Bunlar içinde en fazla kullanılanlardan birtaneside, standart reçeteler olarak karşımıza çıkmaktadır.

59) Green, Drake, Sweeney, a.g.e. S.11-15.

60) İsmet Şahin, Konaklama-Yeme-İçme Tesisleri Personeli Yetiştirme Temel Eğitim Kursu Servis Kitabı, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1982 S. 51.



BÖLÜM IV

BİR KONTROL ARACI OLARAK STANDART REÇETELER

4.1. Genel Olarak Standart Reçeteler(★)

Standart reçeteler, yemek üretiminin kontrol altına alınmasında en etkili araçlardan birini oluşturmaktadır. Otel işletmesi yiyecek-içecek bölümünde standart reçete kullanmıyorsa etkili bir maliyet kontrolünden söz etmek mümkün değildir. Zira bir yemek her seferinde değişik metotlarla üretiliyorsa ve her yapılışında değişik oranlarda ve farklı malzemeler kullanılıyorsa, maliyet ve kalite her üretilen miktar için farklı olacaktır(61).

4.1.1. Standart Reçetenin Tanımı

Standart reçete, bir yemekte kullanılan malzemeleri, miktarlarını, yapılacak işlemleri, yiyecek maliyet fiyatını, satış fiyatını, porsiyon miktarı ve gramajını detaylı belirten tarifiedir.

(★) Bu bölümde bir kontrol aracı olarak ele alınan "standart Reçete" kavramı yerine ülkemizde aynı anlamda "standart yemek tarifesi" kavramının da kullanılması sözkonusudur. Bkz. (Meydan Larousse Ansiklopedisi Sayfa 492. Reçeteyi, "mutfak reçetesi, bir yemeğin hazırlanmasında kullanılan maddeleri ve miktarlarını belirten liste" olarak tanımlamaktadır. Hasan Ola'lı Otel İşletmeciliği kitabının 531. sayfasında kavramı Standart Reçete olarak kullanmaktadır. Ayrıca, kavram T.C. Turizm Bankasının Ticari Mutfak kitabının 40. sayfasında da standart reçete şeklinde yer almaktadır).

Ancak biz bu çalışmada standart reçete kavramını kullanmayı tercih ediyoruz. Zira, standart Yemek Tarifesi bir yemeğin yapılmasında kullanılan yiyecek maddelerinin miktarı ve yapılış şekli hatta porsiyon miktarı ve gramajını ifade eder. Standart reçete kavramında ise bu bilgilere ek olarak yemeğin maliyet fiyatı ile satış fiyatı da yer almaktadır. Ayrıca yemeğin hangi dönem için hazırlandığı da standart reçetelerde bulunan bilgilerdir.

(61)Dittmer, Griffin, S. 90-96.

4.1.2. Standart Reçete Kullanımının Gelişimi

20. yüzyılın başlarına kadar otel yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçete kullanımına fazla yer verilmiyordu. Mutfak şefleri için standart reçete kullanma mutfak bilgisinin yeterli olmadığı yorumuna yol açıyordu. Mutfak şefleri ürünlerini kendi yetenek ve deneyimlerine dayanarak hazırlıyorlardı (62). Arasına bir mutfak şefinin yemekte bazı değişiklikler yaptığı görülmüyordu. Fakat bunlar kesinlikle bir reçeteye dönüştürülmüyordu.

1950 yılları başlarında otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde artan maliyetlerle başedebilmek için yeni yönetim ve kontrol teknikleri araştırmaya başladılar. Bu aşamada standart reçete kullanılmasının, işletmede maliyetlerin belirlenmesi ve kontrolünde büyük kolaylık sağladığı gerçeği ortaya çıktı.

Bugün tamamıyla kendi bilgisine dayalı yemek hazırlayan aşçıların sayısı azalmış bunların yerini standart reçetelerden yararlanarak daha iyi yiyecek hizmeti sunan aşçılar almıştır.

4.1.3. Standart Reçete Kullanmanın Yararları

Standart reçete kullanmanın, otel işletmelerine sağlayacağı sayısız yararları aşağıdaki noktalarda özetlemek mümkündür:

- Standart reçeteler aynı kalite ve tadın devamını sağlar. M   teri s  rekli talep ettiği ve yediği yemeği aynı lezzette ister. Onun beklediği başka bir a  ının farklı hazırlayı ı değildir.

- Standart reçeteler satış tahmininde kolaylık sağlar. Reçeteden ne kadar yemek yapılacağı bilinir. Bu da porsiyon kontrolünü kolaylaştırır. Yemeğin doğru bir şekilde fiyatlandırılmasında porsiyon kontrolü önemlidir.

- Standart reçeteler daha az denetimi gerektirir. Zira standart reçete denetçinin s  zl  olarak vermesi gerekebilecek t  m talimatları içermektedir(63).

- Standart reçetelerde daha az ustalık yeterlidir. Reçeteler yalnızca personel yetenekleri eksikliğinin yerini almaz, aynı zamanda personele bir uygulama y  nergesi niteliğini taşır.

- Standart reçeteler, yiyecek maliyet kontrolünü sağlar. Standart reçetelerle en doğru maliyet hesabını yapmak m  mk nd  r. Aynı zamanda i  zamanı ve maliyetlerin hesaplanmasında da yardımcı olurlar (64).

- Standart reçeteler serbestlik yaratırlar. Reçete ile bir a   bir diğer a  ının spesiyalitesini üretebilir ve b  ylece otel işletmesi belirli bir personele bağımlı olmaktan kurtulur.

63) a.g.e., S.93

64) a.g.e., s. 101.

- Standart reçeteler hızlı ve seri  etimi sa ırlar.

4.2. Standart Reçetelerin Hazırlanması

4.2.1. Standart Reçetelerde Bulunması Gerekli Bilgiler

4.2.1.1. Bilgi Türleri

Standart reçetede bulunması gereken bilgiler işletmeden işletmeye farklılık göstermektedir. Ancak genel olarak otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümleri tarafından hazırlanan reçetelerde yeralan bazı ortak hususlar aşağıda belirtilmiştir.

- Reçete numarası,
- Yeme in adı,
- Tarih,
- Dönem,
- Reçetede kullanılacak malzemenin cinsi,
- Malzemenin miktarı,
- Malzemenin alış fiyatı,
- Hazırlama ve pişirme yöntemi,
- Pişirme süresi,
- Porsiyon miktarı,
- Porsiyon gramajı,
- Porsiyon maliyeti,
- Satış fiyatı,

- Yemeğin hangi restoranda kullanılacağı,
- Yemeğin fotoğrafı,

4.2.1.2. Bilgi Kaynakları

Otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçete hazırlamak için, çeşitli kaynaklardan yararlanırlar. Bazı otel işletmeleri, diğer yiyecek-içecek işletmeleri tarafından hazırlanan reçeteleri kullanmaktadırlar. Bunun yanı sıra, bu konuda uzmanlar tarafından hazırlanan ve geliştirilen standart reçetelerden yararlanan işletmeler bulunmaktadır.

4.2.2. Standart Reçetelerin Hazırlama Biçimi

4.2.2.1. Örnek Alma

Otel işletmeleri çeşitli kaynaklardan aldıkları reçeteleri hemen kullanmamaktadırlar. Yani bu reçeteleri kullanmadan önce denemektedirler. Bu denemeler kendi işletmelerine özgü kalite sağlanıncaya kadar sürmektedir. Sonuçta istenen kalite sağlanınca reçeteler standartlaştırılmaktadır.

4.2.2.2. Deneysel Geliştirme

Bazı otel işletmeleri ise başka yiyecek-içecek işletmesi veya diğer kaynaklara gerek duymadan kendi reçetelerini kendileri hazırlamaktadırlar(65). İstenilen

65) Griffin, Dittmer, S. 90-96.

standarda ulaşınca kadar üretilmek istenen yemekler üzerinde testler yapılmakta ve sonuçta her zaman kullanacakları standart reçete oluşturulmaktadır.

4.3. Standart Reçetelerin Kullanılması

Standart reçetede yemekte kullanılacak malzemeler alt alta yazılır. Kullanılacak malzemelerin miktarları karşılarında belirtilir. Malzemelerin maliyetleri çıkartılır. Reçeteden kaç porsiyonluk yemek çıkacağı belirlenir. Böylece yemeğin maliyeti kolayca tespit edilir. Ayrıca yemeğin pişme süresine ve pişirme yöntemine uyulması gerekir. Hangi restoranlarda kullanılacağı belirtilir. Restoran tabldot menü kullanıyorsa alakart restronda kullanılanlardan farklı gramaj uygulanacaktır.

Standart reçeteler şekil (4) 'de de görüldüğü gibi otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümleri tarafından değişik şekillerde hazırlanabilir.

Otel işletmelerinin bir kısmı hazırladıkları standart reçeteleri kartlara geçirirler. Bu uygulama üretimden sorumlu kişiler tarafından benimsenerek uygulanır. Bu kartlar açık ve okunaklı bir şekilde yazılır. Bu şekilde standart reçeteyi uygulamakta kolaylaşır. Standart reçetenin uzun ömürlü olması için bazı yiyecek içecek işletmelerinde reçete plastikle kaplanmış özel kartlara yazılmaktadır. Böylece standart reçete setleri oluşturulmaktadır.

Bazı yiyecek-içecek bölümlerinde ise bu kartlar mşteriyeye servise hazır bitmiş bir yemeğın son durumunu gösterir fotograf ve çizimlerini de içerir. Hatta önceden hazırlanmış aynı görünüşe sahip ürünler için bu kartlar özel bir öneme sahiptir. Bir çok yiyecek-içecek işletmesi fotograflarla gösterilmiş bu standart reçetelerine dayalı menüleri satışları arttırıcı rol oynaması açısından seçmektedir.

4.3.1. Standart Reçetelerin Kullanımında Dikkat Edilecek Hususlar

Standart reçetenin yiyecek-içecek bölümünde yararlı olabilmesi için reçetenin uygulayıcı ve uygulatıcılar tarafından dikkatle okunması, reçetede yeralan bilgilerin ve yararlarının bilinmesi gerekir.

Otel yiyecek-içecek bölümü tarafından çeşitli şekillerde hazırlanan standart reçetenin denenmesi sırasında değişik kontrollarda yapılmalıdır. Bu kontroller istenen kaliteyi tutturabilmek açısından önem taşır. Kalite kontrolleri tat, renk, kıvam, görünüş, besin değeri açısından yapılır.

Yemeğın arzu edilen kalitede olmasını sağlamada ilk aşama uygun satın almadır. Daha sonra yiyecek üretim aşamasında uygun hazırlama ve pişirme yöntemlerine tbi tutulur, bu arada besin değerini koruması da sağlanmalıdır.

Kontroller sonucu istenen kalite sağlanmışsa, reçete yiyecek-içecek bölümü tarafından ortalama satılabilir porsiyon adedi gözününe alınarak çoğaltılır. Örneğin, tas kebabı bir restoranda hafta içinde 30, hafta sonunda 45 porsiyon satılıyorsa, böyle bir durumda standart reçete 30 porsiyon hesabına göre hazırlanır. Daha fazla satıldığı günler 30 porsiyonluk standart reçete esas alınarak reçetede ki malzemenin bir buçuk katı alınır (66).

Üretim aşamasında, mutfakta standart reçetenin kullanılmasını kolaylaştırmak amacıyla hazırlık alanlarında ölçü tablosundan yararlanılarak uygulanması, zaman kaybını büyük ölçüde önleyecektir.

Standart reçete uygulanırken yemeğin pişme süresi de önem taşır. Fazla pişirilen yemeklerin firesi çok olmaktadır. Yemek fazla piştiğinden dolayı porsiyon miktarı da azalmaktadır. Örneğin, 40 porsiyonluk hazırlanan bir yemek pişme süresi arttıkça porsiyon miktarı azalacak belki sonuçta 35-36 porsiyon kalacaktır. Bu da sonuçta yiyecek maliyetinin yükselmesine neden olacaktır.

Bu durumda bazı otel yiyecek-içecek bölümleri porsiyon miktarının planlanan sayıda olması için yemeğin gramajını azaltarak maliyeti kontrol altında tutmak isterler. Ancak o yemeği her zaman aynı porsiyon büyüklüğün-

de yiyen müşterinin durumu farketmesi, memnuniyetsizliği- ne ve şikayetine neden olacaktır. Bu da işletme için istenmeyen sonuçtur.

4.3.2. Standart Reçetede Değişiklik Nedenleri

Hazırlanan standart reçeteler bazı hallerde değiştirilebilirler. Yiyecek-içecek bölümünde servisin etkinliğini arttırılabileceği için bazı değişiklikler yapılması zorunlu hale gelebilmektedir. Bunlar;

- Piyasada fiyat dalgalanmaları ve süreklilik arz eden yükselmeler görüldüğünde bu yiyecek malzemesinin fiyatına etki edecek ve yiyeceğin fiyatını arttıracaktır(67). Otel yiyecek-içecek bölümü bu durumda standart reçetede yeniden düzenleme yapmak zorunda kalacaktır.

- Bazı otel işletmeleri gruplara yönelik çalışmaktadırlar. Burada grubun yemek yeme alışkanlığı da standart reçetede değişiklik yapılmasını gerektirebilir. Grup müşteriler tarafından örneğin, yemeğin fazla yağlı olduğu konusunda bir bilgi verilirse üretim bölümünde bu konuda gerekli düzenleme yapılmalı, yani, standart reçetede yer alan yemeğin yağ miktarı azaltılmalıdır.

- Mevsim faktöründe standart reçetenin değiştirilmesi, düzenlenmesi konusunda bir kriter teşkil eder. Mevsim-

67) Boardman, Hotel and Catering Costing and Budgets, London, 1972. S. 15.

lik özellik arzeden yiyecekler mevsim dışı kullanıldığında hem yemeğin malzeme fiyatını yükseltir hem de yemeğin istenen kalitede (özellikle tad bakımından) olmasını engeller. Mevsim kriteri doğrultusunda otel işletmesi reçetenin periyodik aralıklarla değiştirilmesi yoluna gitmelidir.

Standart reçetenin uygulanışında etken olan bir başka kriter de otel işletmesinde birden fazla yiyecek servis alanının bulunmasıdır.

Çok sayıda servis alanı bulunan otel işletmeleri restoranlarında farklı menüler uyulanıyorsa, standart reçeteleri de buna göre hazırlamak gerekir. Otel işletmesinin yemek salonlarında müşteriye tabldot menü sunuluyorsa tabldotta verilen porsiyonun gramajı daha az olduğundan standart reçetede bu hususun belirtilmesi gerekir. Aynı otel işletmesinde bir başka yiyecek alanında alakart menü sunuluyorsa bu durumda porsiyonun gramajı daha fazla tespit edilecektir. Sonuçta işletme, her restoran için farklı standart reçete geliştirecek ve uygulayacaktır(68).

4.4. Standart Reçetelerde Porsiyon Kontrolü

Standart reçete kullanılan otel yiyecek-içecek bölümlerinde porsiyon tespiti ve kontrolü son derece kolay olmaktadır.

68) İlban, S. 71.

Porsiyon kontrolü, servis edilecek yemeğin hacim, miktar ve ağırlığının standartlaştırılması ve bu standartlara bağlı kalınıp kalınmadığının denetlenmesi demektir(69).

Porsiyon gramajının belirlenmesinde işletmenin müşteri profili, yiyecek maliyeti dikkate alınmaktadır.

Yemekler standart reçeteye göre hazırlandıktan sonra yapılacak iş, porsiyon miktarlarının belirlenmesidir.

Standart porsiyon büyüklüğünün saptanmasında çeşitli araçlardan yararlanılabilir. Bunlar;

- Standart servis kaşıkları,
- Standart kepçeler,
- Tartı aletleri,
- Standart büyüklükte kâseler,
- Standart bardaklar'dır.

Porsiyon kontrolü ekonomik kaybı asgariye indirdiği gibi maliyetin kontrolü ve satış fiyatının kontrolü içinde önem taşımaktadır.

Sonuç olarak, otel işletmesi yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçete kullandığında porsiyon gramajı ve miktarını tespit ettiğinden servis esnasında yemeklerin yetmemesi veya artması sorunu ortaya çıkmayacaktır.

69) a.g.e., s. 72.

Porsiyon kontrolü, standart reçete ile gerçekleştirildiğinden personele de servis kolaylığı sağlayacak sonuçta eşit porsiyonlama müşteri memnuniyetini beraberinde getirecektir.

Tüm bu olumlu gelişmeler, modern işletmecilik anlayışına uygun şekilde işletmenin amaçlarına ulaşmasına da imkan sağlayacaktır. Yani işletme müşterisini memnun edecek bir kalite/fiyat yaklaşımı ile ürününü sunmakta, sonuçta maliyet kontrolünü sağlayarak satışı gerçekleştirmekte ve beklediği kârlılığa ulaşmaktadır.

BÖLÜM V

TURİZM BELGELİ OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK-
İÇECEK BÖLÜMLERİNE YÖNELİK ANKET

ANKET VE YANITLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

5.1. Amaç ve Kapsam

Bugün uluslararası literatürde de kabul görmüş ve uygulama alanı bulmuş olan konaklama işletmelerinde standart reçete kullanımının ülkemizde ne ölçüde kullanıldığını saptamak çalışmamızın amacıdır.

Yiyecek-içecek hizmetleri konusunda yapılan çalışmaların ışığında bu tür faaliyetlerin hizmet standardının yüksek olduğu 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri tarafından daha kapsamlı ele alındığı söylenebilir. Ülkemizde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı toplam 35 otelin bölgelere göre dağılımı Tablo 1 de verilmiştir.

Ancak aşağıda açıklanan nedenlerle sözkonusu 35 otelden Ek 2 de verilen İstanbul, Ankara ve İzmir'de bulunan 23 adet 4 ve 5 yıldızlı otel araştırma kapsamına alınmıştır.

Bunun nedenleri şunlardır:

Birinci neden, araştırma kapsamına alınan otellerin kent oteli olmalarıdır. Kent otellerin tercih edilme nedeni ise, bu otellerin müşterilerinin genellikle bireysel olmaları ve kısa süreli konaklamalarıdır. Aynı zamanda kent otellerinin yöre halkına da hitap etme gereği bu tür otellerin farklı menü uygulamalarını zorunlu hale getirmektedir.

TAHLO 1- ÜLKEMİZDE FAALİYET GÖSTEREN 4 ve 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN BÖLGELERE GÖRE DAĞILIMI

KARADENİZ BÖLGESİ	YILDIZ	MARMARA BÖLGESİ	YILDIZ	EGE BÖLGESİ	YILDIZ	İÇANADOLU BÖLGESİ	YILDIZ	AKDENİZ BÖLGESİ	YILDIZ
SAMSUN		BURSA		AYDIN		ANKARA		ADANA	
TURHAN Otel	****	Çelik Palas Otel	****	İnbat Otel	****	Büyüç Ank. Etap Altın- el	****	Büyüç Sürmeli	****
		Anatolia Otel	****			Ank.Dedeman Büyüç Sürme- li	****	Adana Sürmeli	****
		İSTANBUL Büyüç Sürmeli		İZMİR Büyüç Efes	****	Kent Otel	****	İnci Otel	****
		Büyüç	****	Etap İzmir	****	Stad Otel	****		
		Trabza	****			Eyüboğlu	****	Talya Otel	****
		Divan	****			Best Otel	****	Sera Otel	****
		Etap	****	ÇEŞME Turban	****			ALANYA Alantur	****
		Marmara	****	Çeşme				Otel	
		Hilton	****						
		Sheraton	****					İÇEL	
		Çınar	****					Silifke	
		Etap	****					Taşucu	****
		Fuar	****					Olba	
		Dedeman	****					Otel	
		Maçka	****						
		Olca	****						
		Perapalas	****						

KAYNAK: 1987 Kùltür ve Turizm Bakanlığı Otel Rehberi

Kent oteli dışındaki otellerin (kıyı, kaplıca, kür otelleri) tercih edilmeme nedeni ise bu otellerin uzun süreli konaklayan grup müşterilere hizmet vermeleri ve menülerini genellikle tabldot menü olması nedeniyle araştırmada kapsam dışı bırakılmışlardır.

İkinci neden, araştırmada İstanbul, Ankara ve İzmir otellerinin seçilmesinde, bu otellerin konvansiyon tipi oteller olması büyük rol oynamıştır. Bu tür oteller ulusal ve uluslararası toplantı, seminer ve kongre türü faaliyetlere ağırlık verdiklerinden çeşitli ulusların beğenilerini dikkate alarak menü planlamakta ve buna uygun standart reçeteler geliştirme gereğini duymakta ve uygulamaktadırlar.

Zaman, ulaşım ve uygulama ile ilgili güçlükler dikkate alındığında ve ayrıca toplam 35 otelin 23'ü %65,7 lik bir kitleyi araştırma kapsamına aldığından 23 otel sonuç hakkında fikir verebilecek yeterlilikte görülmektedir.

5.2. Yöntem

Çalışmada ulusal ve uluslararası standart reçete kullanım biçimleri ve yararlarına yönelik teorik bilgiler, literatür taranarak ve bazı uzman kuruluşların araştırma bulgularından hareketle verilmiştir.

Kent oteli dışındaki otellerin (kıyı, kaplıca, kür otelleri) tercih edilmeme nedeni ise bu otellerin uzun süreli konaklayan grup müşterilere hizmet vermeleri ve menülerinin genellikle tabldot menü olmasıdır.

İkinci neden, araştırmada İstanbul, Ankara ve İzmir otellerinin seçilmesinde, bu otellerin konvansiyon tipi oteller olması büyük rol oynamıştır. Bu tür oteller ulusal ve uluslararası toplantı, seminer ve kongre türü faaliyetlere ağırlık verdiklerinden çeşitli ulusların beğenilerini dikkate alarak menü planlamakta ve buna uygun standart reçeteler geliştirme gereğini duymakta ve uygulamaktadırlar.

Zaman, ulaşım ve uygulama ile ilgili güçlükler dikkate alındığında ve ayrıca toplam 35 otelin 23'ü %65,7 lik bir kitleyi araştırma kapsamına aldığından 23 otel sonuç hakkında fikir verebilecek yeterlilikte görülmektedir.

5.2. Yöntem

Çalışmada ulusal ve uluslararası standart reçete kullanım biçimleri ve yararlarına yönelik teorik bilgiler, literatür taranarak ve bazı uzman kuruluşların araştırma bulgularından hareketle verilmiştir.

Ek 2 de belirtilen bu otellerde uygulanacak anket sonuçlarını oluşturmak açısından önce Ankara'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin otel Genel Müdürleri daha sonra da yiyecek-içecek müdürlerinden yiyecek içecek hizmetlerine ilişkin bilgiler alınmış ve ön anket yapılmıştır. Böylece anket sorularının belirlenmesi için ön araştırma çalışmaları tamamlanmıştır. Geliştirilen Ek 3 deki Anket soruları üç büyük kent otellerinde uygulanmıştır.

Anket yönteminde (İzmir otelleri hariç), yüzyüze mülakat (kişisel görüşme) en uygun bilgi toplama aracı olacağı düşüncesiyle tercih edilmiştir.

Bu aracın seçilme nedeni ise bilgilerin doğruluğunu test etme imkanı sağlamış olması ve tüm sorulara cevap alabilme imkanı yaratmış olmasıdır.

İzmir otellerinde anket uygulanmasında ise, turizm ve otelcilik konusunda deneyimli bir öğretim elemanı anketör olarak görev almış ve tüm cevapların eksiksiz alınması sağlanmıştır.

5.3. Anket Sonuçlarının Dökümü

Anket sonuçları çeşitli başlıklar şeklinde ele alınıp değerlendirilmiştir. Buna göre;

5.3.1. Otel İşletmesine İlişkin Bilgiler

Otel işletmesine ilişkin genel bilgiler işletmeleri yıldızlama sistemine göre adetleri şeklinde ele aldığımızda;

İnceleme konusu olarak alınan otellerin %39,1'ini 5 yıldızlı, %60,9'unu ise 4 yıldızlı oteller oluşturmaktadır.

Müşteri türleri incelendiğinde:

Yapılan anket sonucu; 5 yıldızlı 9 otelin 7'si bireysel yabancı müşteri ağırlıklı, 2'si ise yabancı grup müşteri ağırlıklı hizmet vermektedir. 5 yıldızlı 9 otelden 7'sinde yerli halk bireysel olarak, 2 otelde ise grup müşteri (kongre, konferans, seminer) ağırlıklı hizmet verilmektedir.

4 yıldızlı otellerde ise; 14 otelden 2'sinde bireysel yabancı müşteri ağırlıklı, 12'sinde ise yabancı grup müşteri ağırlıklı hizmet verilmektedir. Yerli halk 9 otelde bireysel, 5 otelde ise grup ağırlıklı kalmaktadır.

Restoran adetleri incelendiğinde;

5 Yıldızlı otellerin %33,3'ü üç restoranlı, %55,6'sı iki restoranlı, %11,1'i ise 5 restoranlıdır.

4 yıldızlı otellerin %57,1'i iki restoranlı, %21,4'ü üç restoranlı, %14,2'si bir restoranlı, %7,1'i ise dört restoranlı işletmelerdir.

5.32. Menü Planlamaya İlişkin Bilgiler

Menü planlamada otel işletmesi öncelikle yiyecek içecek bölümlerinde ne tür menüleri kullandığını saptamaktadır.

TABLO 2: OTEL İŞLETMELERİNİN KULLANDIKLARI MENÜ TÜRLERİ

Menü Türleri	İşletme Sayısı		Toplam	%
	Yıldız			
	5	4		
Alacarte	9	12	21	91,3
Tabled'hote	-	1	1	4,3
Devirli	-	1	1	4,3
Diğer	-	-	-	-
TOPLAM	9	14	23	100

Tablo 2'de de görüldüğü gibi otel işletmelerinin %91,3'ünde alakart menü kullanılmaktadır. %4,3'ünde tabledot menü, %4,3'ünde ise devirli menü uygulaması görülmektedir.

Burada gözlenen gerçek 4 ve 5 yıldızlı otellerin alakart menüye ağırlık verdikleri şeklindedir. Alakart menünün tercih edilme nedeninin ise otellerin kent oteli olmaları, hizmet ve kalite standardının yüksek olmasındandır. Daha düşük yıldızlı otellerde ise alakart menü uygulaması yaygın kullanım alanı bulmamaktadır.

TABLO 3 MENÜ PLANLARKEN DİKKATE ALINANAN KRİTERLER

KRİTERLER	İşletme Sayısı Yıldız		Toplam	%
	4	5		
Mevsim	5	8	13	56.6
Kaliteli olması	2	4	6	26
Fiziki Kapasite	2	-	2	8.7
Müşteri tipi	-	2	2	8.7
Besin Değeri	-	-	-	-
Diğer	--	-	-	-
TOPLAM	9	14	23	100

Tablo 3'de de görüldüğü gibi otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde menü planlarken öncelikle mevsim kriterini dikkate aldıkları saptanmıştır. %56,6'sının menü planlamada ilk olarak mevsim faktörüne önem verdikleri, daha sonra %26 sının yemeğin kaliteli olması kriterine önem verdikleri görülmektedir. İşletmenin fiziki kapasitesi ve müşteri tipi menü planlamada %8,7 oranında önem arz etmektedir.

Literatür çalışmalarında mevsim faktörünün önemi belirtilmekle beraber müşteri tipine de önem verilmekteydi. Uygulamada ise müşteri tipine fazla önem verilmediği gözlenmektedir.

TABLO 4 MENÜDE YER ALAN YEMEKLERİN BEĞENİLMESİNDE

KULLANILAN KRİTERLER

Kriterler	İşletme Sayısı		Toplam	%
	5	Yıldız 4		
Müşteri Tepkile- rinin gözlenmesi	6	14	20	87
Müşteri tercih kartları	3	-	3	13
Diğer	-	-	-	-
Toplam	9	14	23	100

Otel işletmelerinde yemeklerin beğenilmesini ölçen kriterlerden %13 ünü müşteri tercih kartları oluşturmakta, %87 si ise müşteri tepkilerinin ölçülmesi şeklindedir.

Müşterilerin yemeklerini beğenmemesi halinde tepkilerini servisi yapan personele bildirmektedirler. Müşteri tercih kartları kullanılması yaygın kullanım alanı bulmamaktadır. Aslında müşteri tercih kartı kullanılması yemeklerin beğenilme durumlarını üst kademende öğrenmesini sağlayacağından daha yararlı bir uygulamadır. Ancak ülkemiz için elde edilen %13 gibi bir sonuç çok düşük düzeyde olduğunu göstermektedir.

TABLO 5 MENÜ PLANLAMADA MALİYETLERİN DİKKATE ALINMASI

Maliyetlerin dikkate alınıp alınmadığı	İşletme Sayısı		Toplam	%
	5	yıldız 4		
Evet	9	11	20	87
Hayır	-	3	3	13
TOPLAM	9	14	23	100

Tablo 5 de de belirtildiği gibi otel işletmelerinden %87'si menü planlamada maliyetleri dikkate almakta, %13'ü ise maliyetlerin önemli olmadığı konusunda bilgi vermektedirler.

Menü planlamada en önemli hususlardan biri maliyetlerin tespit edilmesidir. Bu nedenle bu hususun işletmeler tarafından titizlikle yerine getirildiği söylenebilir.

%13'ü teşkil eden otel işletmelerinde ise sadece grup menülerinde maliyetlerin dikkate alındığı belirtilmektedir. Bu durum, işletmelerin 4 ve 5 yıldızlı işletmeler olması ve maliyetten çok yemeğin kalitesine önem verdiklerinden yüksek maliyetle olmasını dikkate almadıkları şeklinde yorumlanabilir.

5.3.3. Standart Reçete Kullanımına İlişkin Bilgiler

Anket uygulanan 23 otel işletmesinden %87'sinin standart reçete kullandıkları görülmektedir.

Bu işletmelerden standart reçete kullanmayanları 4 yıldızlı otel işletmeleri olup bunlar %13'ü teşkil etmektedir. Bu otellerin yiyecek-içecek bölüm müdürlerinin standart reçete kullanmama nedenleri anket dışında yapılan mülakat sonucuna göre zaman kaybı olduğu gerekçesiyledir. Ayrıca müşterilerin milliyetten ve beğenileri farklılık gösterdiği için kullanmadıklarını da belirtmektedirler.

TABLO 6 OTEL İŞLETMELERİNDE STANDART REÇETE KULLANMANIN GEREKLİLİĞİ

Kullanıp kullanmadıkları	İşletme Sayısı		Toplam	%
	5 Yıldız	4 Yıldız		
Evet	9	12	21	91,3
Hayır	-	2	2	8,7
TOPLAM	9	14	23	100

Otel işletmelerinin %91.3'ü standart reçete kullanmanın gereğine inanmaktadır. Anket uygulanan işletmelerden %8,7'si standart reçete kullanmanın gereğine inandıkları halde standart reçete kullanmamaktadır. Bu işletmeler incelendiğinde yiyecek-içecek bölümlerinde uygun bir organizasyon yapısı oluşturmadıkları görülmektedir.

TABLO 7 STANDART REÇETE KULLANMANIN SAĞLADIĞI YARARLAR

Standart Reçetenin Sağladığı Yararlar	İşletmenin Sayısı		Toplam	%
	5	4		
Aynı kaliteyi koruma	5	5	10	52,7
Maliyet Kontrolu	4	2	6	31,5
Denetim Kolaylığı	-	2	2	10,5
Tahminde Kolaylık	-	1	1	5,3
Daha az beceri gerektirir	-	-	-	-
Zamandan tasarruf	-	-	-	-
TOPLAM	9	10	19	100

Otel işletmelerinin %87'sinin standart reçete kullandıkları, %13'ünün ise standart reçete kullanmadıkları daha önce belirtilmişti. Bundan böyle yalnızca %87'yi kapsayan otel işletmeleri ele alınmış ve bu işletmelerde standart reçeteye ilişkin bilgiler değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 7'de standart reçete kullanan 19 otel işletmesinin verdiği cevaplar önem sırasına göre %52,7'i aynı kaliteyi devam ettirdiği, %31,5'i maliyet kontrolu sağladığı, %10,5'i denetim kolaylığı sağladığı, %5,3'ü ise satış tahmininde kolaylık sağladığı için standart reçete kullanmayı tercih etmektedirler.

4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde standart reçete kullanmanın en belirgin yararı aynı kaliteyi koruduğu gerekçesidir.

4 otel işletmesi standart reçetede değişiklik yapmamaktadırlar. Standart reçetede değişiklik yapma nedenleri aşağıda belirtilmiştir.

TABLO 8 STANDART REÇETEDe DEĞİŞİKLİK YAPAN OTEL İŞLETMELERİ

Önem sırası	İşletme Sayısı		Toplam	%
	5	4		
Mevsim değişikliklerinde	4	4	8	47
Fiyat dalgalanmalarında	3	4	7	41
Müşteri istekleri doğrultusunda	-	2	2	12
Diğer	-	-	-	-
TOPLAM	7	10	17	100

Tablo 8'deki standart reçetede değişiklik yapan otel işletmelerinin hangi hallerde değişiklik yaptıkları sorusuna alınan yanıtlarda, işletmelerden %47'sinin mevsim değişikliklerinde, %41'inin fiyat dalgalanmalarında, %12'sinin müşteri istekleri doğrultusunda değişiklik yaptıkları görülmektedir. Mevsim değişikliği maliyetleri ve sonuçta yemeğin kalitesini etkileyeceğinden

işletmelerde önemle üzerinde durdukları bir husus olmaktadır. Aynı şekilde %41 gibi büyük bir oranı ise fiyat dalgalanmalarının oluşturması sonuçta standart reçetenin ideal kullanım şeklini ortaya çıkarmaktadır.

TABLO 9 STANDART REÇETE DEĞİŞTİRME SIKLIĞI

Süre	İşletme Sayısı		Toplam	%
	5	4		
Ayda bir	1	2	3	18
Üç ayda bir	3	3	6	35
Yılda bir	3	2	5	29
Diğer	2	1	3	18
TOPLAM	9	8	17	100

Otel işletmeleri standart reçeteyi ne kadar sürede değiştiriyorsunuz sorusuna %35'i üç ayda bir, %29'u yılda bir, %18'i ayda bir, %18'i ise hafta da bir değiştirilir cevabını vermişlerdir.

Verilen cevaplardan da anlaşıldığı üzere işletmelerin büyük bir çoğunluğu standart reçeteyi üç ayda bir değiştirmektedirler. Bu da otel işletmelerinin mevsim değişikliğine daha fazla önem verdiklerini göstermektedir.

TABLO 10- OTEL İŞLETMELERİNİN STANDART REÇETE HAZIRLARKEN
DİKKATE ALDIKLARI KRİTERLER

Kriterler	İşletme sayısı Yıldız		Toplam	%
	5	4		
İşletme politikası	4	3	7	36,9
Malzeme fiyatı	2	4	6	31,5
Farklı servis alan- larında farklı uy- gulama	1	3	4	21
Standart satınalma	1	-	1	5,3
Zaman	-	-	-	-
Diğer	-	1	1	5,3
TOPLAM	8	11	19	100

Otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçete hazırlarken işletme politikası çerçevesinde hazırlayanlar %36,9'unu, %31,5 malzeme fiyatını dikkate almakta, %21'i farklı servis alanlarında farklı standart reçete uygulamakta, %5,3'ü standart satın almaya, %5,3'ü kaliteli malzeme alımına önem vermektedirler.

Otel işletmelerinin standart reçete hazırlarken otelin politikası ve malzeme fiyatlarına önem verdikleri anlaşılmaktadır. Literatürde de belirtildiği gibi standart satın alma kartı kullanmanın yararlı olduğu fikrine işletmelerimizde rastlanmamakta ve standart satın alma kartı kullanan işletmeler ancak %5,3'ü oluşturmaktadır.

5.3.4. Açık Sorular

Ülkemizde standart reçete kullanımı hakkında yiyecek-içecek müdürlerine yöneltilen soruya alınan cevapların dökümü şöyledir;

Standart reçete uygulamasının ülkemizde yeni olduğu ve yaygınlaştırılması gerektiği,

Ülkemizde standart reçetelerin müşteri kapasitesi ve işletme politikasına göre hazırlandığı,

Standart reçete kullanımı sayesinde Türk mutfakını tanıtmanın sözkonusu olacağı,

Bazı otel işletmeleri standart reçete kullanımının yetersiz olduğu,

Beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek müdürlerinin ortak izlenimi standart reçetenin bu tür işletmeler dışında layıkıyla kullanılmadığı,

Ziyafet (Banket) dışı çalışan işletmeler için kârlılık ve sistem açısından gerekli bir kullanım olduğu,

Standardize edilirken bu işten anlayan kişilerle koordineli çalışılması gerekliliği,

Standart reçete uygulamasında yetersiz kullanmanın nedeni deneyimli elemanların az olduğu,

Standart reçetenin büyük otellerde kullanıldığı ve amacına uygun kullanılmadığı,

otel işletmelerince belirtilmektedir.

Standart reçete uygulamayı kolaylaştıran faktörler hakkındaki yanıtlar ise şöyledir;

Ülkemizde her türlü yiyecek maddesinin mevsiminde veya mevsim dışı bulunması nedeniyle planlanan menü çerçevesinde standart reçetede kolaylıkla hazırlanmaktadır.

Standart reçete uygulamayı kolaylaştıran faktörlerin en önemlisi standart satın almadır. İşletmeler tarafından standart satın alma kartlarının kullanılmasıyla standardizasyon sağlanmış olacaktır.

Standart reçete uygulamasının en doğru uygulama konusu olduğuna personelin inandırılması, bilgilendirilmesi gerekir.

Standart reçete kullanılarak aşçıbaşına bağımlı olmak zorunda kalınmayacaktır.

Standart reçete uygulamayı kolaylaştıran faktörler yeterli ekipman, malzeme ve personelin sağlanmasıyla kolaylaşacaktır.

Standart reçete kullanmakla iş daha kâhatlıkla kavranmaktadır.

Bazı otel işletmeleri malzeme temininde kolaylık sağladığı görüşündedirler.

Bazı otel işletmeleri ise standart reçete kullanıldığında maliyetlerde tereddüde düşülmediği ve kolaylaştırıcı faktör olarak benimsendiğini belirtiyorlar.

Standart Reçete Uygulamasını Güçleştiren Faktörler hakkındaki yanıtlar ise şöyledir;

Standart reçetelerin sık sık değiştirilmesi zorunlu hale gelmektedir. Standart reçete uygulamasının başarılı olması iyi bir satın almayı gerektirdiğinden satın alma güçlüklerini ortadan kaldırmak gerekir.

Standart reçete kullanıcılar, fiyat dalgalanmalarında sık sık reçeteyi değiştirmek zorunda kaldıklarını belirtiyorlar.

Yabancı mutfak malzemesinin alımında güçlüklerle karşılaşılıyor.

Standart reçetede malzemenin her zaman aynı kalitede ve istikrarlı fiyatlarla bulunmaması ve bu konuda eğitim yetersizliği standart reçete uygulamasını güçleştirmektedir.

Ülkemizde aşçıbaşlıları genellikle bağımsız çalışmaları işlerine müdahale edilmesini istememeleri standart reçete uygulamasında güçlük olarak karşımıza çıkmaktadır.

Piyasada satın alma şartlarının uygun olmaması standart reçete uygulamasını güçleştirmektedir.

Ülkemizde yiyecek-içeceklerin satın alınmasında belli bir standardın olmaması standart reçete uygulamasını hayli güçleştirmektedir.

Ayrıca her aşçının porsiyon gramajının farklı olması standart reçete uygulamasını güçleştirmektedir.

Sonuçta, yiyecek malzemelerinde standartsızlık eğitimi yetersizlik uygulama güçlüklerinin en önemlileri olarak özetlenebilir.

Standart Reçeteyi Hazırlayanlar

Standart reçeteleri, genellikle aşçıbaşı ile yiyecek-içecek müdürü birlikte hazırlamaktadır. Bazı işletmelerde metrodotelde standart reçetenin hazırlanmasında görev almaktadır. Maliyetlerin saptanması açısından kontrol servisi ile işbirliği yapılmakta, muhasebe şefi standart reçete hazırlanmasına katılmaktadır.

Standart Reçeteler Nasıl Hazırlanıyor

Anket sonuçlarına göre yiyecek-içecek müdürü maliyet kontrolü ve aşçıbaşı birlikte menü planlamakta ve bu doğrultuda da standart reçeteler hazırlanmaktadır.

Reçeteyi aşçıbaşı hazırlar, analist karar verir, yiyecek-içecek ofisi fiyatlandırır.

Müşteri istekleri doğrultusunda, mevsime göre, reçetelerin maliyeti ile satış fiyatı ayarlanarak hazırlanır.

İlk olarak maliyet hesabı yapılır. Daha sonra o yemeğe konacak malzemelerin ileriki aylarda fiyatının artışı dikkate alınarak aynı zamanda mevsimde bulunabilmesi gözönüne alınır. Fiyatlandırma müşterinin ödeme gücüne göre saptanır.

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinden ortaya çıkan sonuçlar şu şekilde özetlenebilir.

Anket uygulanan 23 işletmeden 19 otel işletmesinin standart reçete kullandıkları saptanmıştır. Standart reçete kullanan işletmelerin standart reçeteyi tercih etme nedenleri, aynı kalitede yemek hazırlanmasının sağlandığı, maliyet kontrolü, denetim kolaylığı nedeniyle tercih ettikleri belirlenmiştir.

Otel işletmelerinin standart reçeteyi fiyat dalgalanmaları olduğundan, mevsim değişiklikleri doğrultusunda, müşteri isteklerini dikkate olarak yeniden düzenlemeleri gerektiği halde müşteri isteklerinin %12 oranında dikkate alındığı gözlenmiştir. Diğer kriterlere yeterince uyulduğu gözlenmiştir.

Ülkemizde standart reçete kullanımı yeni bir uygulama olduğundan yaygın kullanım alanı bulmamaktadır.

Genellikle 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri tarafından kullanılan standart reçetelerin yararları dikkate alınarak tüm otel işletmelerinde uygulamasına geçilmesinin sağlanması gerekmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümlerinde standart reçete kullanımı konusu, teorik ve uygulama bilgilerinden hareketle incelemiş ve alınan sonuçlar özetle şöyle belirlenmiştir.

Otel işletmelerinin en çok gelir getiren bölümlerinden biri olan yiyecek-içecek bölümünün gerek konaklayan gerekse yerel müşterilere en iyi hizmeti verebilmeleri tüm olanakları kullanmaları ile olasıdır.

Bu nedenle otel işletmeleri, yiyecek-içecek bölümlerinin verimliliğini arttırmak için ilgili bölüm faaliyetlerini kontrol altına alma zorunluluğunu duymaktadırlar.

Bölüm faaliyetlerini kontrol altına almada en etkili araçlardan gerek literatür incelemesi gerekse işletmelerin uygulamaları sonucu, menü planlaması ve bu doğrultuda hazırlanan standart reçeteler olduğu görülmektedir.

Anket uygulanan otel işletmelerinin menü planlamada literatürde de önem verildiği gibi mevsim kriterini dikkate aldıkları görülmektedir. Otel işletmeleri menüde yer alan yemeklerin beğenilme durumlarını müşteri tepki-

lerini gözleyerek saptamaktadırlar. Tablo 5'de de görüldüğü gibi, işletmeler menü planlamada en önemli husus olan maliyetleri dikkate almaktadırlar.

Otel işletmelerinin beşinci bölümde de belirtildiği gibi %82,6 sının standart reçete kullandıkları görülmektedir.

Ancak standart reçetenin başarılı uygulanmasında etkin rol oynayan standart satın alma sisteminin ülkemizde gıda endüstrisinde yaygınlaşmaması reçete kullanmada güçlük olarak belirlenmektedir.

Otel işletmelerinden %47'sinin mevsim kriteri doğrultusunda reçete de değişiklik yaptıkları görülmektedir. Bu da mevsimin önemli bir faktör olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca yiyecek-içecek bölümünde personelin standart reçete uygulamasının en doğru kullanım biçimi olduğuna inandırılması ve bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde genellikle 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri tarafından kullanılan standart reçetelerin kullanıma biçimleri incelendiğinde yeterli olmadığı görülmektedir. Zira otel işletmeleri standart reçete kullanmanın yararlarından en önemlilerinden biri olarak literatörde yer alan denetim kolaylığı hususuna %10,5 oranında yer vermektedirler.

İşletmelerden alınan sonuçlarda standart reçetelerin sık sık değiştirilmesi aslında yoğun faaliyet içinde

bulunan bu bölümde işleri daha da arttıracak şekli-
dir. Bu duruma standart reçetelerin mevsimlik hazırlan-
ması ile çözüm bulunacaktır. Mevsimlik hazırlanması sı-
rasında fiyat dalgalanmaları da dikkate alınacağından
ideal bir standart reçete kullanım biçimi ortaya çıkabi-
lecektir.

Otel işletmeleri yiyecek-içecek bölümleri tarafın-
dan hazırlanan standart reçetelerin setler şeklinde oluş-
turulması özellikle aşçıbaşına bağımlı kalmayı ortadan
kaldıracak, kalıcı olması nedeniyle aynı zamanda Türk
Mutfağını uluslararası platformda tanıtmada da etken ola-
caktır.

Gerek menü planlama gerekse standart reçete hazır-
lanmasında yapılan incelemeler sonucu 4 ve 5 yıldızlı
otellerde yemeklerin besin değerleri, kalori değerleri
ve kalitesinin belirlenmesinde Gıda Uzmanı'na ihtiyaç
duyulduğu görülmüştür.

Bu personelin istihdamı ideal menü planlama ve
standart reçete uygulamasını ancak mümkün kılacaktır.

Ayrıca Turizm Belgeli işletmelerde bu denli ya-
rınları görülen standart reçete uygulamasının yaygınlaş-
tırılması konusunda Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca uygu-
lama zorunluluğunun getirilmesi gerekmektedir.

Standart reçete uygulamasının belirlenen bu bilgi-
ler ışığında sağlıklı oluşturulması sonuçta işletmeler
bazında verimlilik sağlayacak aynı zamanda müşteri tatmi-
nini de arttıracaktır.

SUMMARY

This study is arranged with the aim of researching food and beverage sections of the hotel administrations and the usage levels standard recipe.

The examinations and the results in the study collected in five parts; which are:

- In the first part; information relating to explanation, improvements and classification of the hotel administration.

- In the second part; all hotel administrations offering food and beverage services are examined, and also the subject sections of food and beverage of the hotels are especially taken into consideration

- In the third part; menu planning which is one the most effective tools of control used in food and beverage sections of hotel administrations is examined. Importance, types and effective criteria in menu planning are studied well.

- In the fourth part; the subject of preparation of standard recipes of the planned menu pertaining to the food originated from this plan, has been studied.

On the other hand, points to be considered while arranging recipes and their uses, are examined carefully.

* In the fifth part; Questionnaires are implemented with regard to Hotels by four and five stars, in Ankara, Istanbul and Izmir.

According to the results of the said Questionnaires, hotel administrations, should take the seasonal criterium into consideration.

It is recorded that 19 out of 23 hotel administrations to which implemented Questionnaire are using standard recipes.

Those hotel administration that use standard recipes, and their reasons for their preference of doing so is because it makes it possible to take same quality food preparation, cost control and facilities of supervising,

It is suggested that standard recipes generally be used by all 4 and 5 stars hotel administrations, because they are more useful and feasible.

EK 1 BELGELİ LOKANTALARIN NİTELİKLERİ

Yeme, İçme Tesisleri

Lokantaların Tanımı ve Sınıflandırılması:

Madde 118- Lokantalar, tabldot, alakart veya özel türde yemek ve bu yemeklere uygun servisleri ile, yeme ve içme ihtiyacını karşılayan turizm tesisleridir.

Lokantalar, ikinci sınıf, birinci sınıf ve lüks lokantalar olarak üç sınıfta belgelendirilebilirler. Lokantaların, sınıflandırma kurulları tarafından sınıflandırılmalarında, bu yönetmelikte belirlenen nitelikler kadar, işletmenin dekorasyonu, hizmet standardı, yemeklerinin nefaset, kalite ve sunuş özellikleri de dikkate alınır.

Asgari Nitelikleri:

Madde 119- Lokantalarda, tüm hacimler fonksiyon ve sınıfına uygun malzeme kullanılarak, uyum içinde dekore ve tefriş edilecek, aydınlatılacak ve aşağıdaki özellikleri taşıyacaktır.

- a) Tesis kapasitesine uygun, teçhizat ve malzeme deposu,
- b) Soğuk saklama deposu veya dolap,
- c) İhtiyaca uygun pişirme donatımı,
- d) Tesiste verilecek yemek türlerine uygun, yeterli hazırlık yerleri,

e) Personel için, soyunma yerleri, el yıkama lavabosu ve WC,

f) Servis takımları için (tabak, çatal, bıçak, kaşık, bardak vb.) yıkama, kurutma, istif yerleri, raflar ve dolaplar.

g) Örtüler ve peçeteler için dolap,

h) Dağıtım yeri ve bulaşıkhanesiyle doğrudan bağlantılı bir ofis ve çay, kahve pişirme yeri,

i) Adisyon kasa,

j) Salon ve servis birimleri ayrı katlarda ise, servis merdiveni,

Lokantalarda Kapasite ve Alan Ölçüleri:

Madde 120- Belgeli lokantalarda en az kapasite 30 kişiliktir. Kapasite, müşterinin rahat bir yerleşimi zarureti saklı kalmak üzere, tesisin toplam kapalı alanının, kişi başına en az 1,2 m² ye bölünmesi yolu ile hesaplanabilir. (Bu hesaplamalarda açık alan ve teraslar dikkate alınmaz). Lokanta da mutfak için ayrılan alan, müşteriye hizmet veren salonun %30'undan daha küçük olamaz.

İkinci Sınıf Lokantalar:

Madde 121- Lokantaların genel nitelikleri yanı sıra, aşağıdaki özellikleri de yapısında bulunduran tesislerdir:

a) Ayrı servis girişi, kent dışındaki tesislerde ayrıca servis avlusu,

b) Giriş holünde bankolu vestiyer, telefon kabini
 c) Et-Balık ve hamur işi yemekleri, soğuklar ve tatlılar için ayrı hazırlama yerleri (özel ve az çeşitli yemek veren lokantalar hariç).

- d) İdare odası,
- e) Yemekleri sıcak saklama teçhizatı,
- f) Tabakları sıcak saklama yerleri,
- g) Kadın WC'lerinde makyaj yeri,

Birinci Sınıf Lokantalar:

Madde 122- Birinci sınıf lokantalar, ikinci sınıf lokantalar için belirtilen şartların yanı sıra aşağıdaki nitelikleri de gerçekleştirirler,

- a) Özel yemek ve kokteyl verme imkânı sağlanan ayrı bir mahal,
- b) Bir bar ve içki yeri,
- c) İyi düzenlenmiş bir yemek salonu,
- d) Mutfakta fırın,
- e) Tatlı, pasta hazırlık veya servis yerleri,
- f) Müzik yayını,
- g) Uluslararası standartlara uygun yemek,

Lüks Lokantalar:

Madde 123- Lüks Lokantalar, Birinci sınıf lokantalar için belirlenen niteliklere sahip olmakla beraber, mefruşat, dekorasyon, servis takımları ile yemeklerin kalite, lezzet, malzeme ve sunuş yönlerinden üstün standart ve özellik gösterdiği işletmelerdir.

Kafeteryalar:

Madde 124- Kafeteryalar, sratlı, temiz ve kaliteli, yeme-içme hizmetinin garson servisi olmadan müşteriye sunulduğu işletmelerdir.

Kafeteryalarda, bu yönetmeliğin 119 ve 121. maddeleri ile belirlenen asgari niteliklerin yanısıra, müşterinin, yiyecek ve iceği temiz, sıcak veya soğuk, olarak servis malzemesini ise temiz olarak alabilmesini sağlayıcı fonksiyonel, sağlıklı ve güzel grhşl bir tezgah banko bulunur.

EK-2 : ANKET UYGULANAN OTEL İŞLETMELERİ
(İSTANBUL)

<u>Otelin Adı</u>	<u>Sınıfı</u>
1. Büyük Sürmeli Oteli	(HL)
2. Büyük Tarabya Oteli	(HL)
3. Divan Oteli	(HL)
4. Etap Marmara Oteli	(HL)
5. Hilton Oteli	(HL)
6. Sheraton Oteli	(HL)
7. Çınar Oteli	(H1)
8. Etap Oteli	(H1)
9. Fuar Oteli	(H1)
10. İstanbul Dedeman Oteli	(H1)
11. Maçka Oteli	(H1)
12. Olcay Oteli	(H1)
13. Perapalas Oteli	(H1)

ANKARA

14. Büyük Ankara Oteli	(HL)
15. Altınel Oteli	(HL)
16. Ankara Dedeman Oteli	(H1)
17. Ankara Sürmeli Oteli	(H1)
18. Kent Oteli	(H1)
19. Stad Oteli	(H1)
20. Ebüyoğlu Oteli	(H1)
21. Best Oteli	(H1)

İZMİR

- | | |
|----------------------|------|
| 22. Büyük Efes Oteli | (HL) |
| 23. Etap İzmir Oteli | (H1) |

Kullanılan Semboller

(HL) xxxxx Lüks Otel

(H1) xxxx 1. Sınıf otel



EK 3- ANKET SORULARI

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ

Ankara Meslek Yüksekokulu Turizm Anabilim Dalı
Belgeli Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek
Bölmülerine Yönelik Anket

Araştırmayı Yapan

Firuzan Sağ
Öğretim Görevlisi

Amaç : Konaklama işletmelerinde standart reçete kullanım düzeylerinin ve yiyecek-içecek bölüm yöneticilerinin bilgi ve deneyimlerinin saptanması sonucu, ülkemizde gelecekte standart reçetelerin kullanım yaygınlıklarının arttırılması konusunda yapısal önerilerin oluşturulması.

Not : Bu bilgiler araştırmamızda yararlanılmak üzere toplanmaktadır. Çalışmada anketi yanıtlayan işletmeler ve yanıtlardan tek tek bahsedilmeyecek, bilgiler analiz edildikten sonra, toplu şekilde sunulacaktır.

Konaklama işletmesinin adı :

Sınıfı :

Oda sayısı :

Yatak Sayısı :

Restoran Sayısı : 1 2 3

Restoranların kapasitesi : 1 2 3

Müşteri Türü : 1- Yabancı turist 2- Yerli halk

1-Grup 1-Grup

2-Briysel 2-Bireysel

Anketi dolduranın görevi :

ANKET SORULARI

S.1. Menü planlamaya ilişkin sorular

1.1. İşletmenizde ne tür menüler kullanıyorsunuz?

(Birden fazla cevap halinde önem sırasına göre numaralayınız)

1.1.1- Alakart menu

1.1.2. Table d'hote menu

1.1.3. Devirli menü

1.1.4. Diğer (Belirtiniz)

1.2. Menü planlarken hangi kriterleri dikkate alıyorsunuz?

(Birden fazla cevap halinde önem sırasına göre numaralayınız)

1.2.1. Mevsim

1.2.2. İşletmenin fiziki kapasitesi

1.2.3. Besin değeri

1.2.4. Kaliteli olması

1.2.5. Müşteri tipi

1.2.6. Monoton olmaması

1.2.7. Personel durumu

1.2.8. Diğer (belirtiniz)

1.3. Menüde yer alan yemeklerin beğenilme durumunu nasıl ölçüyorsunuz?

(Birden fazla cevap halinde önem sırasına göre numaralayınız)

1.3.1. Müşteri tercih kartları

1.3.2. Müşteri tepkilerinin gözlenmesi

1.3.3. Diğer (Belirtiniz)

1.4. Restoranlarda müşteri tercih kartı (Anket formu) kullanıyormusunuz)

1.4.1. Evet

1.4.2. Hayır (Nedenini belirtiniz)

1.5. Menü planlarken maliyetleri dikkate alıyormusunuz)

1.5.1. Evet

1.5.2. Hayır (Neden)

1.6. Yiyecek-içecek kontrolünün gerekliliğine inanıyormusunuz?

1.6.1. Hayır (Diğer soruya geçiniz)

1.6.2. Evet (Neden, (Önem sırasına göre numaralayınız) .

1.6.2.1. Maliyetlerin kontrol altına alınmasında etkilidir.

1.6.2.2. Satış tahminlerinde bulunur.

1.6.2.3. Porsiyon gramajlarını tesbit eder.

1.6.2.4. Beğenilme indeksi hazırlar

1.6.2.5. Diğer (Belirtiniz)

1.7. Departmanınızda satış analiz defteri kullanıyormusunuz?

1.7.1. Evet

1.7.2. Hayır (Nedenleri)

S.2 Standart reçete kullanımına ilişkin sorular.

2.1. Standart reçete kullanmanın gereğine inanıyormusunuz?

2.1.1. Evet

2.1.2. Hayır (Nedenlerini belirtiniz)

2.2. Standart reçete kullanıyormusunuz?

2.2.1. Evet (Nedenleri)

2.2.1. Hayır

2.3. Standart reçete kullanmanın işletmenize sağladığı yararlar nelerdir?

(Önem sırasına göre numaralayınız)

2.3.1. Aynı kalitede yemek hazırlanır.

2.3.2. Tahminde kolaylık sağlar.

2.3.3. Denetim fonksiyonunu asgariye indirir.

2.3.4. Maliyet kontrolü sağlar.

2.3.5. Daha az beceri gerektirir.

2.3.6. Zamandan tasarruf sağlar

2.3.7. Diğer (Belirtiniz).

2.4. Standart reçetede değişiklik yapıyor musunuz?

2.4.1. Hayır (2.6. soruya geçiniz)

2.4.2. Evet (Hangi hallerde)

2.4.2.1. Fiyat dalgalanmalarında
değiştirilir.

2.4.2.2. Müşteri istekleri doğrultusunda

2.4.2.3. Mevsim değişikliklerinde

2.4.2.4. Diğer (Belirtiniz)

2.5. Standart reçeteyi değiştirme sıklığınız nedir?

2.5.1. Ayda bir kez

2.5.2. Üç ayda bir

2.5.3. Yılda 1 kez

2.5.4. Diğer

2.6. Standart reçete hazırlarken hangi kriterleri dikkate alıyorsunuz (Önem sırasına göre numaralayınız)

2.6.1. İşletme politikası

2.6.2. Farklı servis alanlarında farklı uygulama

2.6.3. Malzeme fiyatı

2.6.4. Standart satınalma

2.6.5. Zaman

2.6.6. Diğer (Belirtiniz).

Açık Soru:

—— Ülkemizde standart reçete kullanımı hakkında neler düşünüyorsunuz?

—— Sizce Türkiye'de standart reçete uygulamayı kolaylaştıran faktörler nelerdir?

—— Türkiye'de standart reçete uygulamasını güçleştiren nedenler varmıdır? Varsa nelerdir?

—— Reçeteyi kim, kimler, nasıl hazırlıyor?

YARARLANILAN KAYNAKLAR

KITAPLAR

- 1- Barutçugil, İsmet , S. Turizm İşletmeciliği, Bursa, Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1984.
- 2- Barutçugil, İsmet, S. Üretim Sistemi ve Yönetim Teknikleri, Bursa, Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1983.
- 3- Boardman, R.D. Hotel and Catering Costing and Budgets, 2B London, William Heineman Ltd, 1972.
- 4- Can Halil, Tuncer, Doğan, Ayhan Doğan Y, Genel İşletmecilik Bilgileri, Ankara, Aslımlar Matbaası, 1986.
- 5- Canlar, Mehmet, Konaklama İşletmelerinde İç Kontrol, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara 1977.
- 6- Çiper Muhittin, Otel Yönetimi Seminerleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yayınları, Ankara, 1984.
- 7- Çorbacıoğlu, Celal, Otel Yönetimi Seminerleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1984.
- 8- Dereli Metin, Ticari Mutfak, T.C. Turizm Bankası Yayını, Ankara.
- 9- Dittmer, Paul, R, Griffin Gerald G, Principles of Food and Labor Cost Controls for Hotel and Restaruant, Boston Massachussts C.BI Publishing Cong. Inc, 1976.
- 10- Dukas, Peter, Hotel Front Office Management and Operation, Dubuque, Iowa, William C. Brown G. Publishers, 1970.

- 11- Green, Eric/Drate Gallen. G/ Sweeney Jerome. F,
Profitable Food and Beverage Management Planning
Hyden Book Comp. Inc, 1978.
- 12- Göksan, Ergün, Turizm Ekonomisi ve İşletmeciliği, İzmir
Ege Üniversitesi Matbaası, 1968.
- 13- Harris Peter/ Hazzard Peter, Accountins and Financial
Management in the Hotel and Catering Industry, Great
Britian, Northwood Publications Ltd. 1977.
- 14- Harwath, Ernest B/ Toth Louis/ Lesure, John, D, Hotel
Accounting 4B New York Inc, 1978 The Ronald Press Comp.
- 15- Herbert G. Hicks, Örgütlerin Yönetimi, Sistemler ve
Beşeri Kaynaklar Açısından, (Çeviren Osman Tekok,
Bintuğ Aytek, Salim Şen) Ankara, 1979.
- 16- İlban Mengü, Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolu, Otel
Yönetimi Seminerleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı Ya-
yınları, Ankara, 1984.
- 17- İlban, Mengü, Yiyecek İçecek Kontrolu, İstanbul,
Doğan Kardeş Matbaacılık Sanayii A.Ş. 1972.
- 18- İlban Mengü, Otel Yönetimi ve Yiyecek İçecek İdare-
si, Ankara, 1976.
- 19- Kasawana, Micheal, Hotel Information Systems. Boston,
Massachussetts, CBI Publishing Comp. Inc, 1979.
- 20- Keisser James/Kallio Elmer, Controlling and Analysing
Costs in Food Service Opeations, New York, John
Wiley and Sons Inc, 1974.
- 21- Keiser James, Principles and Practice of Management
in the Hospitality Industry, Boston CBI Publishing
Comp, Inc, 1979.

- 22- Keiser, Douglas, Food and Beverage Control, New Jersey Prentice Hall Inc, 1977.
- 23- Konaklama Endüstrisine Giriş, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara, 1983
- 24- Kotas, Richard, Management Accounting Problems In Hotel and Catering, London, New University Education, 1970.
- 25- Lana, E/Van Hortest Harold/ Van Mark, Essentials of Hospitality Administration, Virginia, Boston, Publishing Comp. Inc, 1983.
- 26- Lawson, Fred, Principles of Catering Design,
- 27- Levinson, Charles, Food and Beverage Operation, Prentice Hall Inc, Englewood Cliffs, 1976.
- 28- Lundberg, Donald E, The Hotel and Catering Restaurant Business, Boston CBI Publishing Comp. Inc. 1979.
- 29- Lundberg, Donald E/ Armatas, James, p, The Management of People in Hotels Restaurants and Clubs, Dubuque Iowa, WM C Brown Comp. Publishers, 1982.
- 30- Maviş Fermani, Otel Yönetimi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Basımevi, 1985
- 31- Medlik, S, Profilo of Hotel and Catering Industry, London, William Heinemann, 1972.
- 32- Meydan Larouse, 10. Cilt, Meydan Yayınevi, İstanbul, 1972.
- 33- Nykiel, Ronald, A, Marketing in the Hospitality, Boston, CBI Publishing Comp. Inc, 1983.
- 34- Olalı, Hasan, Otel İşletmeciliği ve Yönetimi, İzmir, Ege Üniversitesi, İ.V.T.B.F. Yayınları, 1973.

- 35- Olalı, Hasan, Turizm Pazarlaması, İzmir, İstiklal Matbaası, 1969.
- 36- Olalı, Hasan, Otelcilik Endüstrisi Yatırımları ve Finansmanı, İzmir, 1965.
- 37- O Reilly, A.M, Gastronomy in the Hospitality Industry
Some Notes on the Foreign Dominance in Developing
Economics Revue the Tourisme, 1986, Sayı 4
- 38- Otel İşletmeciliği Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını
Ankara, 1983.
- 39- Otel Rehberi, Ajans Türk Matbaası, Ankara 1987,
- 40- Öcal , Fikret, Otel işletmesi ve Muhasebesi, İstanbul,
İ.T.İ.A. Talebe Neşriyat ve Yardım Bürosu Yayınları,
1967.
- 41- Pauli Eygen, Classical Cooking the Modern Way, Boston,
Massachusetts, CBI Publishing Comp. Inc. 1979.
- 42- Resmi Gazete, S. 18060 28 Mayıs 1983.
- 43- Reuland, Rudolf/Cassee Owout, The Management of
Hospitality, England, Pergamon Press Ltd, 1983.
- 44- Seaberg, Albin, G, Menu Design, Merchandising and
Marketing, CBI Publishing Comp. Inc, Boston, Massac
hussetk, 1983.
- 45- Seltz, David, Food Service Marketing and Promoting,
New York, Lebher-Friedman Books Chain Store Publishing
Comp., 1977.
- 46- Sezgin, Orhan, M, Modern Otel Yönetimi, İstanbul,
Savaş Matbaası, 1970.

- 47- Sezgin, Orhan, M., Otel Muhasebesi, İstanbul, Yalçın Ofset Matbaası, 1972.
- 48- Şahin İsmet, Konaklama Yeme-İçme Tesisleri Personeli Yetiştirme Kursu Servis Kitabı, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1982.
- 49- Tarakçıoğlu, Enis, Konaklama İşletmesi Ders Notları, Ankara, 1972.
- 50- Tatar, Tevfik, İşletmelerde Üretim Yönetimi ve Teknikleri, Ankara Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi Yayını, Ankara.
- 51- Taylor, Derek Thomason, Richard, Profitable Hotel Reception 4B Gread Britain A Wheaton and Co Ltd, 1982.
- 52- Toskay, Tunca, Turizm Olayına Genel Yaklaşım, İstanbul, Günyay Matbaası, 1983.
- 53- Vallee, Jerome, J, Check in Check out Principles of Effective Front Office Management 2B Dubuque WMC Brown Comp. Publishers, 1980.
- 54- Villiano Ceaser/Eagen Claria, Food Service Management and Control "The Profitable Approach", New York, Chain Store Publishing Corp. 1977.
- 55- Yücesoy, Cevat, Turizm İşletmesi ve Muhasebesi, İstanbul Matbaa Teknisyenleri Basımevi, 1967.

MAKALELER

- 1- Carlson, Beth, L. Promoting Nutrition On Your Menu, The Cornell Hotel and Restaurant Quarterly, Şubat, 1987 Vol: 27.
- 2- Escalera, Karen Weiner, A PR Primer For The Hotel Openning, The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, CXXV, No 1 Mayıs, 1984.
- 3- Feltenstein Tom, New Pruduct Development İn Food Service, A Structured Approach, The Cornell Hotel and Restaurant Quarterly, Kasım, 1986 Vol. 27 No 3
- 4- Hanson, Bjorn, "Hotel Food Service Where is the Profit?" The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Ağustos, 1984.
- 5- Martin, William, "Measuring and Improving Your Service Quality", The Cornell Hotel and Restaurant Quanterly, Mayıs, 1986. Vol: 27 No 3
- 6- Swinyard, William, R Strumann, Kenneth, Finding the Hearth Of Your Restaurants Market, The Cornell Hotel and Restaurant Quarterly, Mayıs 1986, Vol:27 No 3
- 7- Marris, Tyrell, "Does Food Matter?" Revue de Tourisme, 1986 Sayı 4