

**A STUDY TOWARDS DETERMINING
INFORMATION LEVEL OF CUSTOMERS
TAKING SERVICE FROM CONVENIENCE
FOOD COMPANIES IN THE CITY OF
KAHRAMANMARAŞ ABOUT
CONVENIENCE FOOD SECTOR**

KAHRAMANMARAŞ İLİNDEKİ HAZIR YEMEK FABRİKALARINDAN
HİZMET ALAN TÜKETİCİLERİN HAZIR YEMEK FABRİKALARI İLE
İLGİLİ BİLGİ DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA

Veysel DOKUYUCU¹
Ahmet Levent İNANÇ²
Mücahit PAKSOY³

Abstract

This study was performed to determine the opinions and information level of customers taking service from the convenience food companies in the city of Kahramanmaraş about convenience food industry. The study consists of the customers working in four different establishments in the city centre two of which are private. A face to face survey was carried out with 300 customers in total. SPSS program was used in order to obtain the survey results and complementary statistics, means and frequency tables were utilized in the analysis of the data. It was found out that there is significant change in the results obtained from the hypothesis. It was recognized that %40 of the customers had no information about the company, % 45 had little information and %15 had enough.

Keywords: Convenience food, information level, Customer.

Özet

Bu araştırma, Kahramanmaraş ilindeki hazır yemek fabrikalarından hizmet alan tüketicilerin hazır yemek fabrikalarıyla ilgili bilgi düzeylerini ve firmalar hakkındaki düşüncelerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, şehir merkezinde ikisi kamu ve ikisi özel kuruluş olmak üzere toplam dört farklı kuruluştaki çalışan tüketicileri kapsamaktadır. Toplam da 300 tüketiciye yüz yüze bir anket uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS 20 programı kullanılmış olup elde edilen verilerin değerlendirilmesinde tamamlayıcı istatistikler, ortalamalar ve frekans tablolarından yararlanılmıştır. Hipotezlerden elde sonuçlarda anlamlılık bakımından farklılık gösterdiği bulunmuştur. Tüketicilerin %40'ının firma hakkındaki bilgi düzeyinin hiç olmadığı, %45'inin bilgi düzeyinin çok az olduğu ve %15'inin ise bilgi düzeyinin yeterli olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hazır Yemek, Bilgi Düzeyi, Tüketici

¹ Öğr. Gör., Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO-Aşçılık. vdokuyucu@adiyaman.edu.tr

² Yrd. Doç. Dr., KSÜ, Mühendislik Fakültesi, Gıda Mühendisliği Bölümü, Kahramanmaraş. linanc@ksu.edu.tr

³ Yrd. Doç. Dr., KSÜ, Ziraat Fakültesi, Tarım Ekonomisi Bölümü, Kahramanmaraş.

GİRİŞ

Beslenme, giyinme ve barınma insanların en temel gereksinimleridir. Bunlar içerisinde en önemlisi beslenmedir. Sağlıklı, yeterli ve dengeli beslenme, bireylerin büyümeleri ve hayatîyetlerini devam ettirebilmeleri için, hammaddeden başlayarak sağlıklı olarak elde edilmiş gıda maddelerini tüketmeleri gerekir (Uğur ve Nazlı 2002).

Yemek üretimi ve tüketimi önceleri genellikle evlerde yapılmaktayken; seyahatler, kentleşme, artan sanayileşme ile birlikte köyden kentlere göç gibi sebeplerle ev dışına çıkmıştır. Ülkemizde de ev dışında yemek yeme bir eğlence olmaktan çıkmış, çoğunlukla çalışan insanlar için bir zorunluluk haline gelmiştir. Özellikle büyük şehirlerde, soğuk ve sıcak hazır yemek üreten birçok işletme açılmış ve günümüzde hazır yemek sektörü genel gıda sektörü içerisinde önemli bir alt sektör olmuştur (İldız ve Çiftçioğlu 1997, Aksu 1996).

Bilinçli tüketicilerin son yıllarda Toplu Beslenme Hizmetlerinden beklentileri; yedikleri yiyeceklerde kalite, güvenilirlik, ekonomiklik, temiz ve hijyenik bir ortam, iyi bir yemek servis hizmeti olmuştur (Kutluay ve ark., 2003).

Son yıllarda Türkiye'de hizmet sektörü giderek güçlenmektedir. Önceleri sadece turizm sektöründe sürekli büyüme ve iyileşme gözlemlenirken ve konuşulurken, günümüzde, her sektörde hizmet alımından ve kalitesinden bahsedilmektedir. Güvenlik, temizlik, yemek, evde bakım, sağlık ve ulaşım hizmeti bunlardan bazılarıdır. Daha önceleri bu tür hizmet ihaleleri sayılı firmalar tarafından markaj altına alınmakta olup, günümüzde bu ihaleleri değerlendiren ve bu ihaleler üzerine uzmanlaşan firma sayısı oldukça artmıştır (Çelik, 2012).

Gıda sanayinin bir alt kolu olan hazır yemek fabrikalarının sayısında son yıllarda çok artış olduğu gözlenmektedir. 2009 verilerine göre Türkiye'deki hazır yemek fabrikalarının sayısı 2122 adet olduğu görülmüştür. Çalışma alanımız olan Kahramanmaraş ilinde ise 2009 yılında 16 iken 2014 de bu sayı 32'ye ulaşmıştır. Son 5 yılda bu sayının 2'ye katlandığı görülmüştür (Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, 2009). Türkiye geneli hazır yemek fabrikaları sayısı 2014'de 2009 göre 2 katına çıktığı düşünülmektedir. Hazır yemek sanayi kuruluşlarındaki uygulamalar toplumun beslenme politikası için ölçüm niteliğindedir. Bu nedenledir ki toplu beslenme sistemleri için yönetmelikler hazırlanmalı, yemek servislerinin temiz, cazip, sağlıklı, ekonomik olması için gerekli koşullar ve uyulması gereken standartlar belirlenmelidir. Türkiye'deki yemek sanayi kuruluşlarının büyük kısmının küçük ölçekli olması, oto kontrol sisteminin kurulmasını, hijyen ve sanitasyon standartlarına uygun ekipman oluşturulmasını, kalifiye personel bulunmasını güçleştirmektedir. Hizmet seklinin çeşitlenmesi ve kalite kökenli rekabet sağlanamadığı için fiyat, yemek sanayileri arasında tek rekabet unsuru olarak kalmıştır (Direk ve ark., 2008).

Sağlıklı ve dengeli beslenmenin ancak besleyici ve güvenilir gıdalarla sağlanabileceği bir gerçektir. Bu nedenle ülkemizde giderek önem kazanmaya başlayan toplu beslenme (Catering) olgusunun bu çerçevede yani kaliteli ve ekonomik olması ayrıca insan sağlığı açısından herhangi bir risk taşımaması toplum sağlığı açısından önemlidir. Oysa tüketicilerin davranışları çok önemli olduğu bu çalışma sonucu ortaya çıkacaktır. Çünkü işletmeler tüketici davranışlarına göre hareket etmektedir. Ayrıca hazır yemek üretimi yapan sektörler tüketici davranışlarını dikkate alıp almadığı da ortaya çıkmış olacaktır.

Bu araştırmanın amacı son yıllarda giderek artan hazır yemek fabrikalarında üretilen yemeklere talebin arttığı buna karşılık buralardan hizmet alan tüketicilerin yemek yedikleri firma ve yer hakkında ne kadar bilgiye sahip olduğunu belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Hazır Yemek Fabrikaları (Catering) ve Toplu Beslenme

Son yıllardaki toplum yapısındaki değişimler, tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş ve kent yaşamının getirdiği ekonomik, sosyal ve kültürel değişimler, teknolojik gelişmeler, şehirleşme, yerleşim alanlarının genişlemesi, çalışan kadın sayısının artması, rahat yaşama isteği gibi etmenlerin yanı sıra toplu beslenmenin yapıldığı yerlerin yaygınlaşması kaliteli ve ekonomik hazır yemek tüketimine olan istemi arttırmaktadır. İşte bu istemi karşılamak amacıyla yapılan hazır yemek üretimi ve tüketiciye ulaştırılması işlemleri “Catering” olarak bilinmektedir. Catering, tüketiciye yemeye hazır şekilde sunulmak amacıyla hazırlanan gıdaların ön işlemlerden ve pişirme işleminden hemen ya da bunların değişik saklama yöntemleri ile uzun süre korunarak depolanması ve ısıtılması aşamalarını içeren sistemleri kapsamaktadır. Bu tanımlamadan da anlaşılacağı gibi Catering bir gıda saklama işlemi olmayıp birçok gıda işleme ve saklama yönteminin uygulama bulduğu disiplinler arası bir gıda teknolojisi uygulamasıdır (Pala, 1987; Acımış, 1996).

İnsanların ev dışında ve çok sayıda kişiye çalıştıkları, yaşadıkları veya kaldıkları yerlerde dışarıya çıkmadan yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının istenilir bir şekilde hazırlanılarak sunulması “Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlar” veya “Toplu Beslenme Sistemleri” olarak tanımlanmaktadır. Toplu beslenme yapan yerler, belirli bir kitlenin beslenme sorunlarını bir merkezden programlayan ve yöneten kuruluşlardır. Aynı zamanda toplu beslenme hizmeti veren sektörlerin sayısı ve niteliğinde önemli ve hızlı değişimler olmuştur. Toplu beslenme günümüzde önemi giderek artan bir sektör haline gelmiştir. Sektördeki durum incelendiğinde; son yıllarda beslenme alanında hızla özelleştirmeye kayan bir eğilim göze çarpmaktadır. Hizmeti talep eden kuruluşların sayısı da her geçen gün artmaktadır. Toplu beslenme sistemlerine kurumsal işletme olarak, okullar, üniversite ve yüksekokullar, fabrika ve işyerleri, askeri birlikler, hastaneler, huzur evleri, çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları, kreş ve gündüz bakım evleri, hapishane ve ıslah evleri sayılabilir. Ticari işletmeler ise kar amacı güden işletmelerdir ve bunlar yemek fabrikaları, oteller, restoranlar, self servisler, ayaküstü (fastfood) restoranlar, dinlenme ve eğlence yerleri, toplu ulaşım işletmeleridir (Birer, 1985; Jones, 1993; Hayter, 2002; Gülegül ve Ark., 2003; Demirci, 2007).

ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Hazır yemek fabrikaları ile ilgili çalışmalar literatür de sınırlı sayıda yer aldığı ve özellikle bilgi düzeyi üzerine çalışmanın olmadığı görülmüştür. Genellikle yapılan çalışmalar hazır yemek fabrikalarının ekonomik büyüklüğünü ve yapısını, burada çalışanların beslenme ve hijyen bilgilerini, yine burada üretilen yemeklerin hijyen şartlarını belirlemek amacıyla yapıldığı görülmüştür.

Pala ve Saygı (1987), ülkemizde giderek önem kazanmaya başlayan toplu beslenme (Catering) olgusunun bu çerçevede yani kaliteli ve ekonomik olması ayrıca insan sağlığı açısından herhangi bir risk taşımaması toplum sağlığı açısından önemli olduğunu belirtmiştir. Konu bu çerçevede ele alınarak “Catering Sistemleri” uygulamaları ile kalitenin iyileştirilmesi arasındaki bağlantının açıklanmasına çalışılmıştır. Ayrıca söz konusu sistemlerdeki risk odakları yanında bunların ortadan kaldırılması yollarını da incelemiştir.

Çopur ve Tamer (2003), Catering sisteminde cook-chill (pişir-soğut) yönteminin işlem aşamaları, yöntemin avantaj ve dezavantajları ile sistemin yürütülmesinde ki kalite kontrol ve HACCP uygulamalarının önemini açıklamıştır.

Aslan (2005), Toplu beslenme yapılan kurum mutfaklarında çalışan personelin hijyen ve güvenli gıda üretimi konusundaki bilgilerini belirlemek, personele verilen gıda güvenliği eğitiminin etkilerini saptamak ve personelin güvenli gıda üretimi konusunda ki bilincini artırmak amacıyla planlamıştır.

Yıldız (2005), Mersin ve Adana illerinde toplu besin üretimi yapan sekiz yemek fabrikasındaki hijyen ve sanitasyon uygulamalarını incelemiştir. Yemek fabrikalarının mutfak alanları ve uygulamaları değerlendirmiş, puanlama yapmış ve yemek fabrikaları aldıkları puanlarına göre sınıflandırmıştır.

Üstel (2005), Gazi Hastanesi'nde Toplu Beslenme Hizmetleri'nden yararlanan personelin memnuniyet durumlarını belirlemiş ve çeşitli yemeklerdeki artık miktarlarını saptamıştır. Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda, yemeklerin beğenilmeme nedenlerinin düzeltilmesiyle beğeni oranlarının artacağını ve artık oranlarının azalacağını, böylece hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin arttırılabileceği sonucuna varmıştır.

Çalışkan (2006), Mersin ve Adana illerinde toplu yemek üretimi yapan sekiz işletmede mutfak planlaması ve mutfaklarda kullanılan araç-gereçlerin standartlara göre uygunluk durumu incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre, işletmelerin hepsinin mutfak alanının yetersiz olduğu belirlemiştir. Genel olarak işletmelerde bulunması gereken ünitelerin işletmelerin %67'sinde yeterli, %33'ünde ise yetersiz; fiziksel koşulların ise işletmelerin %66'sında standartlara uygun, geri kalanın ise uygun olmadığını saptamıştır.

Erkan (2006), 2000 kişi/gün kapasiteli ve 40 çalışanı bulunan özel sektöre ait bir hazır yemek firmasında HACCP gıda güvenliği sistemi kurmuştur. Kurulan HACCP sistemi yedi prensipten oluşmuştur: (1) tehlike analizleri, (2) KKN (Kritik Kontrol Noktaları)'nın tanımlanması, (3) karşılaşılabilecek her KKN'nın başlangıç limitlerinin doğrulanması, (4) doğrulanan her prosedürün KKN'larına kaydedilmesi, (5) limitlerin aşılması durumunda düzeltici önlemlerin alınması, (6) HACCP sisteminin çalıştığının doğrulanması ve (7) gerekli kayıtların tutularak HACCP sisteminin belgelendirilmesi.

Çakır (2007), Toplu beslenme sistemlerinden biri olan ve Ankara'da bulunan yemek fabrikalarında üretimden sorumlu yöneticilerin genel özellikleri ile beslenme/toplu beslenme bilgi düzeylerini ve yönetsel bilgi/yaklaşımlarını belirlemek, eğitim gereksinimlerini saptamak ve toplu beslenme sistemleri konusunda yapılacak yasal düzenlemelere dayanak oluşturmak amacıyla planlamış ve yürütmüştür. Yemek fabrikalarında hijyen, besin hazırlama-pişirme-servis yöntemleri ve optimum araç-gereç durumu gözlemlenerek ve menüler incelenerek yöneticilerin toplu beslenme sistemleri uygulamalarını değerlendirmiştir.

Topal (2007), Catering ve banket (ziyafet) hizmeti veren ticari işletmelerin özellikleri, personel ve eğitim durumları ile mesleki eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi amacıyla planlanıp yürütülen çalışma kapsamın da İstanbul ilinde faaliyet gösteren ve İYSAD'a üye olan toplam 20 firmadan 389 personel ve 52 yönetim kademesi personeli almış ve araştırmada tarama modeli kullanmıştır.

Pınar (2008), Toplu Beslenme Hizmetini kendi bünyesinde uygulayan bir hastane (Özel Hizmet Almayan Hastane) ve Toplu Beslenme Hizmetini dışardan alan bir hastanede (Özel Hizmet Alan Hastane), bu hizmetlerden yararlanan personelin memnuniyet durumunu belirlemiş. Yemeklerin beğenilmeme nedenlerinin ortadan kaldırılması, uygun düzeltmelerin yapılması, yemek üretim ve servisinde görevli personele düzenli eğitim verilmesi ve yemek yenen ortamların iyileştirilmesiyle beğeni oranlarının artacağı, böylece hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin yükseltilebileceği sonucuna varmıştır.

Direk, Kan ve Sert (2008), Türkiye de ki Hazır Yemek sektörünün pazarlama sisteminin yapısını, kaliteli üretimin gerçekleşmesi için gerekli faktörler, uluslararası alanda söz sahibi olmak için öngörülen kalite güvence sistemlerini incelemiş, sektördeki sorunlar ve çözüm önerileri ortaya koymuştur.

Çancı ve Yılmaz (2008), Kent genelinde toplu yemek lojistiğinin temel olarak kent içi taşımacılık sorunlarını ve bu hizmetin niteliğini araştırmış ve uygulama olarak İstanbul örneği alınmış, İstanbul'da toplu yemek lojistiğinin genel durumunu ve sunulan hizmet kalitesini iyileştirilmesine yönelik bir değerlendirme sunmuştur.

Atılan (2008), Adana Bölgesinde bulunan ve toplu beslenme hizmetinin farklı yemek fabrikaları tarafından verildiği 6 kurumun (tekstil fabrikası) yemekhanelerinde ki menüleri farklı mevsimlere ait birer aylık olmak üzere 4 kez toplamış; öğlen yemeği menülerinin enerji ve besin öğelerini hesaplamış, bireylerin gereksinim durumlarına uygunluk durumunu incelemiştir. Menüleri, ayrıca menü denetim listesi ile araştırmacı değerlendirmiştir.

Demirel (2009), İstanbul piyasasında hazır yemek üretimi yapan işletmelerde çalışanların hijyen bilgi düzeylerinin ölçülmesi amacıyla yapılan araştırmada, 452 personele yüz yüze sorma yöntemiyle 21 soruluk anket formu uygulanarak, çalışanların eğitim ve hijyen bilgi düzeyleri belirlemeye çalışmıştır.

Tunalı (2009), Bu araştırma, İstanbul ilindeki HACCP sistemine sahip 16 farklı hazır yemek üretimi yapan işletmelerden alınan örneklerin mikrobiyolojik analizleri yapılarak HACCP sisteminin etkinliği belirlenmiştir.

Mengyang (2010), Geleneksel hizmet sektörlerinden biri olarak, catering sektöründe marka uzantıları önemli gelişim dönemini yaşıyor. Müşteri memnuniyeti kurumların, ekonomik verimliliği ve rekabet gücünü etkiler. Literatürde ki makaleler incelendiğinde müşteri memnuniyetini etkileyen altı faktörün derinlemesine incelendiği görülmüştür. Anketler restoranın müşteri çıkarları ve yemek kalitesinin müşteri memnuniyeti ile anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Öney (2010), Yemek Hizmet İşletmelerinde uygulanmakta olan geleneksel ve pişir-soğut üretim sistemlerinin performans göstergelerini karşılaştırmıştır. İşletmelerin yeterli, araç-gereç ve donanıma sahip oldukları, pişir-soğut üretim sistemi için daha teknolojik cihazlar kullandığını belirlemiştir. Ayrıca, uygulamada geleneksel üretim sisteminin pişir-soğut üretim sistemine göre daha fazla tercih edildiğini görmüştür.

Akbulut (2010), Sıcak olarak tüketime sunulan çeşitli hazır yemeklerin mikrobiyolojik kalitesini ve bu gıdaların halk sağlığı açısından risk değerlendirmesini yapmıştır. Bu amaçla, İstanbul'da 50 farklı yemek üretim yerinde tüketime sunulan 14 adet çorba, 52 adet etli yemek, 25 adet pırlav ve 18 adet makarna olmak üzere toplam 109 adet örnek E. coli, S. Aureus (koagülaz +), B. cereus, C. perfringens ve Salmonella spp. yönünden analizini yapmıştır.

Altaş (2010), Hazır yemek sektöründe artan kalite bilinci ihtiyacına ışık tutacak bir çalışma olarak; entegre yönetim sistemleri kurulumu, hazır yemek işletmesindeki proseslerin belirlenmesi, hammadde ve ürün tanımlarının yapılması, akış şemalarını oluşturulması, gıda güvenliği tehlikelerinin tespiti, kritik kontrol noktalarının (KKN) tespiti, operasyonel ön gereksinim programlarının (operasyonel OGP) kritik kontrol noktaları ve risk analizleri (HACCP) planının oluşturulması, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) tehlikelerinin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi, çevre boyutlarının belirlenmesi ile gerçekleşmiştir. Bu sistematığın kurulumunda standartlar arası eşleşmeler dikkate alınarak standartların diğer gerekliliklerini açıklamıştır. KKN için izleme kayıtları oluşturmuştur.

Sevinç (2010), Toplu yemek üreten kurumlara yapılan görüşmeler değerlendirilerek sektörel bir anket hazırlamıştır. Bu anket İstanbul ilinde sektörü temsil eden firmalarla (İstanbul bazında) yönetici düzeyindeki kişilere yapmıştır. Ayrıca çeşitli toplu yemek üretim tesisleri ziyaret edilerek yüz yüze görüşmelerle, yaşanan problemler ve bunların çözüm yollarını analiz etmiştir.

Korkmaz (2012), Erzurum ilinde toplu yemek üretimi yapan üç farklı işletmenin üretim hattında yer alan bazı kritik noktalarında S.aureus ve enterotoksinin varlığı ile bazı indikatörler kullanılarak hijyenik standartlara uygunluğunun belirlenmiştir.

Atayata (2013), Toplu yemek sektöründe gıda kalitesi ve güvenliğinin sürekliliğini sağlamak için ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini, HACCP prensiplerini ve diğer destek sistemlerini tüm işletmelerde sürekli uygulamak ve bu amaçla gerçekleştirilen denetim ve analizlerden yararlanarak gerekli işletme şartlarının yeterince oluşup oluşmadığını kontrol etmiştir. Bu amaçla İstanbul, Tekirdağ ve Kocaeli illerinde işyerlerine yemek üretim hizmeti sunan 5 tesis belirlenerek hazırlanan gıda güvenliği kontrol formu eşliğinde her ay denetimlerini gerçekleştirmiş, 10 farklı değerlendirme alanı puanlamaya tabi tutmuştur. Ayrıca işletmelerden farklı zamanlarda temin edilen yemek ve su örnekleri ile gıdayla temas eden yüzeyler ve personel ellerinden örnekler alınarak mikrobiyolojik açıdan incelemiştir.

Akkuş ve Cengiz (2013), Beş yıldızlı otel restoranlarının müşteri memnuniyet seviyesini araştırmış ve memnuniyetsizliğe sebebiyet veren değişkenleri tespit etmiştir. Bireylerin demografik bilgileri, restoran niteliği değerlendirme değişkenleri ve müşteri memnuniyeti ile ilgili toplam 33 sorudan oluşan anket formu 212 müşteriye uygulamıştır. Yiyecek kalitesi, hizmet kalitesi, fiyat ve değer boyutlarının müşteri memnuniyetini etkilediğini tespit etmiştir.

Okursoy ve Turan (2014), Yemek işletmelerinde müşteri memnuniyetini belirleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler içerisinde fiyat, servis kalitesi, yemek kalitesi ve fiziksel ortam en önemli boyutlar olarak öne çıkmaktadırlar. Dört boyutun öğrencilerin memnuniyetini belirleyen faktörleri öğrenmek amacıyla, bir üniversite yemekhanesinde anket uygulamıştır. Çalışmada kullanılan ölçekte yer alan boyutlar açılımlayıcı faktör analizini kullanarak belirlemiştir. Yemekhane için geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği iki boyut altında toplamıştır.

Sezgin ve Özkaya (2014), Toplu beslenme sistemlerinin genel yapısı incelendiğinde toplu beslenme sistemlerinin hem kuruluşların yönetim sistemi içinde yer alması hem de kendisinin bir sistem olması nedeniyle gereken önem verilmelidir. Bu sebeple hizmet kalitesi artırılmalı, iyileştirilmeli ve sürekliliği sağlanmalıdır. Hazır yemek sanayi kuruluşlarındaki uygulamalar toplumun beslenme politikası için ölçüm niteliğindedir. Bu nedenle toplu beslenme sistemleri için yönetmelikler hazırlanmalı, yemek servislerinin temiz, cazip, sağlıklı, ekonomik olması için gerekli koşullar ve uyulması gereken standartlar belirlenmelidir. Ayrıca toplu beslenme sektöründe bu konuda eğitim görmüş kişilere (gıda mühendisi, diyetisyen, beslenme uzmanı) sorumluluk verilmesi hem sağlıklı beslenmenin sağlanması, hem de ekonomik kayıpların önlenmesi açısından ayrı bir önem taşıdığını belirlemiştir.

MATERYAL ve YÖNTEM

Bu çalışmanın materyalini, Kahramanmaraş İli Merkez ilçelerinde faaliyet gösteren yemek firmalarının hizmet verdiği kamu kurumları ve özel kuruluşlarda çalışan personellere yönelik yüz yüze görüşme yöntemiyle yapılan memnuniyet anketi oluşturmuştur. Anketler ikisi özel kurum ikisi de kamu kurumu olmak üzere 4 farklı kuruluşun çalışanlarına uygulanmıştır.

Bu çalışmanın örnek hacmi Oransal Örneklem Yöntemi ile belirlenmiştir. Hedef kitledeki birey sayısı bilindiği için araştırma da anket sayısı için aşağıdaki sonlu anakitle formülü uygulanmıştır.

$$n = \frac{N.t^2.p.q}{d^2.(N-1) + t^2.p.q} = 300$$

Formülde:

n: Örneklem alınacak birey sayısı

N: Hedef kitledeki birey sayısı (2014 nüfus verilerine göre merkez ilçeler; 589.423 kişi)

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0,5)

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5)

t: Belli bir anlamlılık düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer (1,96)

d: Olayın gerçekleşme olasılığına göre kabul edilen +/- örneklem hatası (0,0566)

Burada %95 güven aralığında (z=1,96) ve %5,66 (0.0566) hata payı ile örnek tüketici sayısı 300 olarak bulunmuştur. Anketlerin 134 tanesi kamuda ki çalışanlara, 166 tanesi de özelde çalışanlara yapılmıştır.

Araştırmada ankette tüketicilere kişisel bilgiler ile tüketicilerin hazır yemek fabrikaları hakkında ki düşünceleri ve bilgi düzeyleri sorulmuştur.

Tüketicilere yapılan anketlerden elde verilerin değerlendirilmesinde tamamlayıcı istatistikler, ortalamalar ve frekans tablolarından yararlanılmıştır. Tüketicilerle ilgili kişisel bilgiler ile tüketicilerin yemek firmaları hakkındaki bilgileri çapraz tablolardan Ki-kare (χ^2) bağımsızlık testi yapılarak değerlendirilmiştir.

ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve TARTIŞMA

Tüketiciler Hakkında Genel Bilgiler

Tüketicilerle ilgili demografik özellikler Çizelge 1’de verilmiştir. Tüketicilerin %81,0’inin kadın, %19,0’unun erkek olduğu; %38,7’sinin 18-31 yaş arasında, %31,3’ünün 41 ve üzeri yaş aralığının olduğu; %73,0’ünün evli ve %27,0’sinin bekar olduğu; %51,0’nin lisans mezunu, %22,3’nün lise mezunu, %13,7’sinin de yüksek lisans-doktora mezunu olduğu; %40,3’nün yönetici, %31,0’nin işçi, %27,3’nün de memur olduğu; %55,3’nün özel sektörde ve %44,7’sinin kamuda çalıştığı; %62,3’nün geliri 2000-3999 TL arasında, %29,3’nünün geliri de 1999 TL altında olduğu görülmüştür.

Çizelge 1. Demografik özellikler

Demografik özellikler		Tüketici sayısı	Oran (%)
Cinsiyet	Kadın	243	81,0
	Erkek	57	19,0
Yaş dağılımı	18-31 arası	116	38,7
	32-40 arası	90	30,0
	41 ve üzeri	94	31,3
Medeni durum	Evli	219	73,0
	Bekar	81	27,0
Eğitim durumu	İlkokul	12	4,0
	Ortaokul	27	9,0

	Lise	67	22,3
	Lisans	153	51,0
	Yüksek lisans- Doktora	41	13,7
Meslek durumu	İşçi	97	32,3
	Memur	82	27,3
	Yönetici	121	40,3
Çalıştığı kurum	Kamu	134	44,7
	Özel	166	55,3
Gelir dağılımı	0-1999 TL arası	88	29,3
	2000-3999 TL arası	187	62,3
	4000 TL ve üzeri	25	8,3

Tüketicilerin aynı iş yerinde çalışma ile yemek firmalarından yemek tüketme süreleri Çizelge 2'de gösterilmiştir. Tüketicilerin %61,3'nün 0-10 yıl arası ve %27,7'sinin 11-21 yıl arası aynı işyerinde çalıştığı; %80,0'nin 0-10 yıl arası ve %20,0'sinin de 11 yıl ve üzeri yemek firmalarından yemek tükettiği belirlenmiştir.

Çizelge 2. Tüketicilerin aynı işte çalışma ile firmadan yemek tüketme süreleri

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Aynı işte çalışma süreleri	0-10 yıl arası	184	61,3
	11-21 yıl arası	83	27,7
	22 yıl ve üzeri	33	11,0
Kaç yıldır yemek tüketiyor	0-10 yıl arası	240	80,0
	11 ve üzeri yıl	60	20,0

Tüketicilere yemek için hangi firmadan yemek alınacağını sorulması ile yemek firması seçiminde tüketicilerin neye dikkat ettikleri ile ilgili düşünceleri Çizelge 3'de gösterilmiştir. Tüketicilerin %96,0'sına firma seçiminde düşüncelerinin sorulmadığı görülmüştür. Tüketicilerin %42,3'nün firmanın ekonomik olmasına ve %37,3'nün firmanın güvenilir olmasına göre firmayı tercih ettikleri belirlenmiştir.

Çizelge 3. Tüketicilere hangi firmadan yemek alınacağını sorulması ile firma seçiminde tüketicilerin neye dikkat ettikleri

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Hangi firmadan alınacağına dair sorma	Evet	12	4,0
	Hayır	288	96,0
Firma seçiminde dikkat edilen noktalar	Güvenilirliğe	112	37,3
	Ekonomik oluşa	127	42,3
	Diğer	61	20,3

Tüketicilerden işyerinde yemek ücreti alınıp alınmaması ile alınan ücretin miktarı Çizelge 4’de gösterilmiştir. Tüketicilerin %53,0’ünden ücret alınmadığı ve %47,0’siniden de ücret alındığı görülmüştür. Ücret alınan tüketicilerin %32,3’ünden 4 TL ve üzerinden ve %14,7’siniden de 0-3,99 TL arasından ücret alındığı anlaşılmıştır.

Çizelge 4. Tüketicilerden yemek ücreti alınma durumu ile alınan ücret miktarı

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Yemek ücreti alınıyor mu?	Evet	141	47,0
	Hayır	159	53,0
Alınan ücret miktarı dağılımı	0-3,99 TL arası	44	14,7
	4 TL ve üzeri	97	32,3
	Alınmayan	159	53,0

Tüketicilerin yemek firması hakkındaki düşünceleri Çizelge 5’de gösterilmiştir. Tüketicilerin %45,0’nin firma hakkındaki bilgilerin çok az olduğu, %40,0’ının ise firma hakkında hiç bilgisinin olmadığı; %57,0’sinin firma hakkında emin olduğu, %43,0’ünün de firma hakkında emin olmadığı; %50,0’sinin yemeklerin kalitesi hakkında düşüncelerin normal olduğu; %43,3’nün firma hakkındaki temizlik-hijyen düşüncelerinin normal olduğu görülmüştür.

Yapılan bir araştırmada tüketicilerin %52,1’sinin firma güvenilirliği hakkındaki düşüncelerin (firma hakkında emin olma) olumlu çıktığı, %58,9’unun yemek hizmetini kaliteli bulduğu görülmüştür (Çelik, 2012). Başka bir araştırmada ise tüketicilerin %56’sı yemeklerin kalitesinin “bazen uygun” olduğunu belirtmiştir (Üstel, 2005).

Çizelge 5. Tüketicilerin firma hakkındaki düşünceleri

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Firma hakkındaki bilgi düzeyi	Yeterli düzeyde	45	15,0
	Çok az	135	45,0
	Hiç bilgim yok	120	40,0
Firma hakkındaki emin olma durumu	Evet	171	57,0
	Hayır	129	43,0
Yemeklerin kalitesi ile ilgili düşünce	Çok kötü	10	3,3
	Kötü	48	16,0
	Normal	150	50,0
	İyi	79	26,3
	Çok iyi	13	4,3
Firma hakkındaki temizlik-hijyen düşünceleri	Çok kötü	10	3,3
	Kötü	43	14,3
	Normal	130	43,3
	İyi	109	36,3
	Çok iyi	8	2,7

İş yerindeki yemekhane durumu ile yemeklerin sunulmuş şekli hakkında ki bilgiler Çizelge 6'da gösterilmiştir. İş yerlerinin %95,3'ünde yemekhane olduğu; verilen yemeklerin %71,7'sinin tabldot olarak verildiği; yemeklerin %89,0'unun self servis (tabakta) olarak servis edildiği anlaşılmıştır.

Çizelge 6. İş yerindeki yemekhane durumu ile yemeklerin sunulmuş şekli

		Tüketici sayısı	Oran (%)
İşyerinde yemekhane var mı?	Evet	286	95,3
	Hayır	14	4,7
Tabldot veya seçmeli	Tabldot	215	71,7
	Seçmeli	85	28,3
Servis şekli	Self servis (tabldot)	19	6,3
	Masa servisi (tabldot)	4	1,3
	Self servis (tabakta)	267	89,0
	Masa servisi (tabakta)	10	3,3

Verilen yemeklerin çeşit sayısı ile yemek gruplarının hangisinin seçmeli olduğu Çizelge 7'de gösterilmiştir. Verilen yemeklerin %74,0'nün 4 çeşit ve %26,0'sının 3 çeşit olduğu belirlenmiştir. Yemek gruplarının %78,7'sinin seçmeli olmadığı; seçmeli olanlarının ise %14,7'sinin ana yemek grubundan olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 7. Verilen yemeklerin çeşit sayısı ile yemek gruplarının seçmeli durumu

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Çeşit sayısı	3 çeşit	78	26,0
	4 çeşit	222	74,0
Hangi grup seçmeli	Çorba	5	1,7
	Ana yemek	42	14,0
	Yardımcı yemek	11	3,7
	Tatlı/meyve/içecek	6	2,0
	Seçmeli olmayan	236	78,7

Yemeklerin birbiri ile uyumlu olup olmadığı ve çıkma şekli Çizelge 8'de incelenmiştir. Yemeklerin %42,3'nün genellikle uyumlu ve %41,0'inde bazen uyumlu olduğu; yemeklerin %50,3'ünün bazen mevsimine uygun çıktığı ve %39,0'ununda her zaman mevsimine uyumlu olarak çıktığı görülmüştür. Tüketicilerin %77,7'sinin özel hastalara uygun yemek çıkmadığını ve %22,3'ünün özel hastalar uygun yemek çıktığını belirtmiştir.

Yapılan bir araştırmada tüketicilerin %14,4'ünün özel hastalara yönelik yemek çıktığını belirttiği görülmüştür (Çelik, 2012). Başka bir araştırmada ise tüketicilerin %51'i yemeklerde istenilen kıvamın uygunluğunu "bazen uygun" olduğunu belirtmiştir (Üstel, 2005).

Çizelge 8. Verilen yemeklerin uyumu ve çıkma şekli

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Yemeklerin uyumu	Genellikle uyumlu	127	42,3
	Bazen uyumlu	123	41,0
	Hiç uyumlu değil	50	16,7
Mevsimine uygun çıkıyor mu?	Her zaman	117	39,0
	Bazen	151	50,3
	Hiçbir zaman	32	10,7
Özel hastalara yemek çıkma durumu	Evet	67	22,3
	Hayır	233	77,7

İş yerinde yemek listesinin çıkma durumu ve aralığı Çizelge 9’da gösterilmiştir. İşyerlerinin %98,3’ünde yemek listesi çıktığı; %98,0’inde de listenin aylık olarak çıktığı belirlenmiştir.

Çizelge 9. Yemek listesinin çıkma durumu ile aralığı

		Tüketici sayısı	Oran (%)
Yemek listesi hazırlanıyor mu?	Evet	295	98,3
	Hayır	5	1,7
Yemek listesi çizelgesi nasıl çıkıyor?	Günlük	3	1,0
	Haftalık	3	1,0
	Aylık	294	98,0

Tüketicilerin Bazı Demografik Özellikleri İle Yemek Tükettikleri Firma Hakkındaki Bilgisi Arasındaki İlişki

Tüketicilerin bazı demografik özellikleri ile firma güvenilirliği ilişkisi Çizelge 10’de gösterilmiştir.

Tüketicilerin cinsiyet, çalıştığı kurum, meslek ve yaş grupları ile firma güvenilirliğinden emin olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Fakat eğitim durumu, gelir grupları ve medeni durumları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Çizelge 10. Bazı demografik özellikler ile firma güvenilirliği ilişkisi

Demografik Özellikler	Firma güvenilirliğinden emin olma durumu	Evet		Hayır		Chi-Square Testi	
		Sayı	Oran %	Sayı	Oran %	χ^2	p
Cinsiyet	Erkek (N:243)	151	62,1	92	37,9	13,785	0,000*
	Kadın (N:57)	20	35,1	37	64,9		

Dokuyucu, V., İnanç, A. L. & Paksoy, M. (2016). Kahramanmaraş İlindeki Hazır Yemek Fabrikalarından Hizmet Alan Tüketicilerin Hazır Yemek Fabrikaları İle İlgili Bilgi Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, ss. 266-283.

Çalıştığı kurum	Kamu (N:134)	94	70,1	40	29,9	17,084	0,000*
	Özel (N:166)	77	46,4	89	53,6		
Eğitim durumu	İlkokul (N:12)	8	66,7	4	33,3	6,670	0,246
	Ortaokul (N:27)	18	66,7	9	33,3		
	Lise (N:67)	45	67,2	22	32,8		
	Lisans (N:153)	79	51,6	74	48,4		
	Yüksek lisans-Doktora (N:41)	21	51,4	20	48,6		
Gelir grupları	0-1999 TL arası (N:88)	49	55,7	39	44,3	1,492	0,828
	2000-3999 TL arası (N:187)	110	58,8	77	41,2		
	4000 TL ve üzeri (N:25)	12	48,0	13	52,0		
Medeni durum	Evli (N:219)	132	60,3	87	39,7	3,547	0,060
	Bekar (N:81)	39	48,1	42	51,9		
Meslek	İşçi (N:93)	53	52,7	44	47,3	14,553	0,002*
	Memur (N:829)	59	72,0	23	28,0		
	Yönetici (N:121)	59	48,8	62	51,2		
Yaş grupları	18-31 arası (N:116)	50	43,1	66	56,9	30,327	0,000*
	32-40 arası (N:90)	46	51,1	44	48,9		
	41 ve üzeri (N: 94)	75	79,8	19	20,2		

*p<0,05'ye göre anlamlı

Tüketicilerin bazı demografik özellikleri ile firma hakkındaki temizlik ve hijyen ilişkisi Çizelge 11'de incelenmiştir.

Tüketicilerin cinsiyet, çalıştığı kurum, medeni durum, meslek ve yaş grupları ile firma hakkındaki temizlik ve hijyen bilgisi durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür (p<0,05). Fakat eğitim durumu ile gelir grupları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Çizelge 11. Bazı demografik özellikler ile firma hakkındaki temizlik ve hijyen ilişkisi

Demografik Özellikler	Firmanın temizlik ve hijyen durumu hakkında bilgi						Chi-Square Testi		
	Kötü		Normal		İyi		x ²	p	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %			
Cinsiyet	Erkek (N:243)	36	14,9	106	43,6	101	41,6	10,649	0,031*
	Kadın (N:57)	17	29,9	24	42,1	16	28,1		
Çalıştığı kurum	Kamu (N:134)	10	7,4	58	43,3	66	49,2	21,322	0,000*
	Özel (N:166)	43	25,9	72	43,4	51	30,7		

Dokuyucu, V., İnanç, A. L. & Paksoy, M. (2016). Kahramanmaraş İlindeki Hazır Yemek Fabrikalarından Hizmet Alan Tüketicilerin Hazır Yemek Fabrikaları İle İlgili Bilgi Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, ss. 266-283.

Eğitim durumu	İlkokul (N:12)	1	8,3	5	41,7	6	50,0	29,594	0,077
	Ortaokul (N:27)	1	3,7	15	55,6	11	33,7		
	Lise (N:67)	11	16,4	24	35,8	32	47,8		
	Lisans (N:153)	33	21,6	64	41,8	56	36,6		
	Yüksek lisans-Doktora (N:41)	7	18,9	22	54,1	11	27,0		
Gelir grupları	0-1999 TL arası (N:88)	18	20,4	37	42,0	33	37,5	2,903	0,940
	2000-3999 TL arası (N:187)	32	17,1	81	43,3	74	39,6		
	4000 TL ve üzeri (N:25)	3	12,0	12	48,0	10	40,0		
Medeni durum	Evli (N:219)	31	14,2	100	45,7	88	40,1	9,860	0,043*
	Bekar (N:81)	22	27,2	30	37,0	29	35,8		
Meslek	İşçi (N:93)	15	16,1	49	51,6	33	32,3	25,068	0,015*
	Memur (N:829)	12	14,6	25	30,5	45	54,9		
	Yönetici (N:121)	26	21,5	56	46,3	39	32,2		
Yaş grupları	18-31 arası (N:116)	35	30,1	47	40,5	34	29,3	46,894	0,000*
	32-40 arası (N:90)	11	12,3	50	55,6	29	32,2		
	41 ve üzeri (N: 94)	7	7,5	33	35,1	54	57,4		

*p<0,05'ye göre anlamlı

Tüketicilerin bazı demografik özellikler ile firmada çıkan yemek kalitesi arasındaki ilişki Çizelge 12'de gösterilmiştir.

Tüketicilerin cinsiyet, çalıştığı kurum, medeni durum ve yaş grupları ile firmada çıkan yemeği kaliteli bulma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür (p<0,05). Fakat eğitim durumu, gelir grupları ve meslekler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Çizelge 12. Bazı demografik özellikler ile firmada çıkan yemek kalitesi ilişkisi

Demografik Özellikler	Firmanın yemeğini kaliteli bulma durumu						Chi-Square Testi		
	Kötü		Normal		İyi		x ²	p	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %			
Cinsiyet	Erkek (N:243)	37	15,3	127	52,3	79	32,5	14,407	0,006*
	Kadın (N:57)	21	36,8	23	40,4	13	22,9		
Çalıştığı kurum	Kamu (N:134)	23	17,2	59	44,0	52	38,8	12,382	0,015*

Dokuyucu, V., İnanç, A. L. & Paksoy, M. (2016). Kahramanmaraş İlindeki Hazır Yemek Fabrikalarından Hizmet Alan Tüketicilerin Hazır Yemek Fabrikaları İle İlgili Bilgi Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, ss. 266-283.

Eğitim durumu	Özel (N:166)	35	21,1	91	54,8	40	24,2	18,818	0,534
	İlkokul (N:12)	0	0,0	8	66,7	4	33,3		
	Ortaokul (N:27)	2	7,4	17	63,0	8	29,6		
	Lise (N:67)	12	17,9	34	50,7	21	31,4		
	Lisans (N:153)	31	20,2	72	47,1	50	32,7		
	Yüksek lisans-Doktora (N:41)	13	32,4	19	45,9	9	21,6		
Gelir grupları	0-1999 TL arası (N:88)	12	13,6	51	58,0	25	28,4	7,589	0,475
	2000-3999 TL arası (N:187)	41	21,9	87	46,5	59	31,6		
	4000 TL ve üzeri (N:25)	5	20,0	12	48,0	8	32,0		
Medeni durum	Evli (N:219)	34	15,6	110	50,2	75	34,3	13,178	0,010*
	Bekar (N:81)	24	29,7	40	49,4	17	21,0		
Meslek	İşçi (N:93)	15	17,2	56	59,1	25	23,7	16,393	0,174
	Memur (N:829)	14	17,1	37	45,1	31	37,8		
	Yönetici (N:121)	28	23,1	57	47,1	36	29,8		
Yaş grupları	18-31 arası (N:116)	32	27,5	62	53,4	22	20,0	29,586	0,000*
	32-40 arası (N:90)	18	20,0	44	48,9	28	31,1		
	41 ve üzeri (N: 94)	8	8,5	44	46,8	42	40,6		

*p<0,05'ye göre anlamlı

SONUÇ ve ÖNERİLER

Hazır yemek fabrikaları tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hızla gelişmektedir. Çalışanların sefertası ile yemek taşıdıkları devirlerden toplu yemek üreticisi işletmelerin faaliyet gösterdiği dönemlere geçilmiştir. Önceleri sadece birkaç yemek fabrikası faaliyet göstermekte iken, bugün yüzlerce işletme sektöre girerek faaliyet göstermektedir. Son dönemde giderek büyüyen ve günümüzde milyonlarca dolarlık dev bir sanayi haline gelen hazır yemek fabrikalarında ki yemek üretimi çok büyük boyutlardadır ve daha fazla insan gücü, araç, mekan ve zaman gerektirmektedir. Hazır yemek sektörü, hammadde tedarikinden yemek sunumuna kadar birçok sistemi içeren ve her aşamada kontrolü gerektiren bir süreçtir. Süreç ile elde edilen ürün, yemek gibi görünse de, sistemin kapsamı, ürün ile birlikte uygulama, hizmet gibi birbirini izleyen işlevler ve bu işlevler için gerekli araç gereci ve iş ayrıntılarını bilen nitelikli elemanlardan oluşan ekip tarafından sağlanmalıdır.

Bu araştırma, Kahramanmaraş İlinde faaliyet gösteren hazır yemek fabrikalarından hizmet alan bazı kamu, kurum ve kuruluşlarında ki tüketicilerin hazır yemek fabrikaları ile ilgili bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada tüketicilere yüz yüze toplam 300 anket uygulanmıştır.

Genellikle ülkemizde ki tüketicilerden kamu kuruluşlarında çalışanlardan ya ücretin tamamı ya da bir miktarının alındığı, özel kuruluşlar da ise çoğunlukla alınmadığı görülmektedir. Bunda dolayı yemek ücreti alınan kuruluşlarda tüketicilere hangi firmadan yemek alındığı genellikle sorulduğu, ücret alınmayan kuruluşlar da ise görüşlerinin sorulmadığı görülmektedir. Tüketicilerin yemek firmaları hakkında yeterince bilgiye sahip olmadığı, tüketicilerin yemeğini yediği firmaya karşı ilgisinin çok az olduğu ayrıca firmanın nasıl bir kuruluş olduğu kendisi için önemli olmadığı sonucu da görülmüştür.

Tüketicilere yemeklerin, yemek ücreti alınan yerlerde tabakta, ücret alınmayan yerlerin ise tabldot kabında verildiği görülmüştür. Genellikle yemek için ayrılan bütçelerin sınırlı olması yemek çeşitlerine yansımaktadır. Çünkü yemek çeşitlerinin sayısı 3 veya 4 olması ya da yemek gruplarının seçmeli olması yemeğin ücretinin artmasına neden olmaktadır. Servis ve sunum şeklinin kaliteli olması yemeğe verilen ücretle doğru orantılı olduğu da görülmüştür.

Tüketicilerin %40’ının firma hakkındaki bilgi düzeyinin hiç olmadığı, %45’inin bilgi düzeyinin çok az olduğu ve %15’inin ise bilgi düzeyinin yeterli olduğu görülmüştür. Bu sonuç tüketicilerin yemek konusunda kendisine yemeğin nerden geldiğinin, kim/kimler tarafından yapıldığının önemli olmadığını göstermektedir.

Tüketicilerin bazı demografik özellikler firma güvenilirliği, firma hakkındaki temizlik ve hijyen bilgisi ve firmada çıkan yemeği kaliteli bulma durumları arasındaki ilişkilere bakıldığında eğitim ve gelire ters orantıda bir sonuç çıktığı bulunmuştur. Hâlbuki kişilerin eğitim ve geliri arttıkça daha bilinçli ve seçici olmaları beklenirken yemek konusunda tam tersi bir sonuç çıkmıştır.

Bu çalışmanın sonuçları temel alındığında hazır yemek fabrikalarının kalitesi ve tüketici memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanabilmesi açısından şunlar önerilebilir; menü kontrolüne önem verilerek, menüler yapıldıktan ve uygulandıktan sonra ölçüme ve gözleme dayalı yöntemlerle değerlendirilmeli, tüketici memnuniyeti ve beklentileri doğrultusunda menüler yeniden gözden geçirilmeli, tüketici memnuniyetsizliğine yönelik gerekli düzeltmeler yapılmalıdır. Tüketici memnuniyetini önemli ölçüde etkileyen yemeklerin subjektif kalite özelliklerinin daha iyi bir düzeye getirilmesi için özellikle şikâyet konusu olan yemeklerin standart tarifeleri yeniden gözden geçirilerek düzeltilmelidir. Geniş çapta yemek/yiyecek hazırlama, pişirme ilkeleri standart tarifeler çerçevesinde uygulanmalı, tüketicilere daha fazla çeşit yemek sunarak monotonluğu ortadan kaldırmak amacıyla menü zenginleştirme çalışmalarına ağırlık verilmelidir.

Ev dışında yemek yiyen kişi, belirli düzen içinde, zevkine uygun, hoş görünen bir ortamda, güzel sunulan, kaliteli, en önemlisi sağlık açısından güvenilir ve temiz bir ortamda hazırlanan yiyecekleri gönül rahatlığı ile yemek ister. Bu nedenle beslenme servisi personelinin işinin ciddiyetine varması, işini isteyerek yapması, insanları sevmesi ve bulunduğu konumun önemine varması gerekir. Bu da yöneticilerin ve personelin eğitimi ile mümkün olabilecektir. Yemek üretiminden sorumlu personele uygulamalı olarak hizmet içi eğitimler verilmeli ve mesleklerinin önemi konusunda bilgilendirilmelidirler.

Hazır yemek fabrikalarında hizmetin her aşamasında temizlik ve hijyenin sağlanması için gerekli tüm önlemler alınmalı; konu ile ilgili olanların bu yönden bilinçlendirilmelerine özen gösterilmelidir. Tüketiciler de verilen bu hizmetin güvenilirliği ve niteliği ile ilgili daha fazla bilinçlendirilmelidir.

KAYNAKLAR

- Acımuş, D. 1996. Adana'da Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Uygulanmakta Olan Menülerin Değerlendirilmesi. Bilim Uzmanlığı Tezi Ankara.
- Akbulut, O., 2010. İstanbul İlinde Hazır Yemek Üreten Firmaların Ürettikleri Yemeklerin Bazı Patojen Bakteriler Bakımından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Tekirdağ.
- Akkuş, Ç. ve Cengiz, G. 2013. Beş Yıldızlı Otel Restoranları Müşteri Memnuniyeti: Erzurum İlinde Bir Araştırma. Journal of Yasar University 2013 8(31) 5229-5252.
- Aksu, H. 1996. İstanbul'da Tüketime Sunulan Bazı Hazır Yemeklerin Mikrobiyolojik Kalitesi Üzerine Araştırmalar. V. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Kitabı, İstanbul.
- Altaş, O., 2010. Hazır Yemek İşletmesinde Kalite, Gıda Güvenliği, Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği Entegre Yönetim Sistemleri. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Ana Bilim Dalı, Tekirdağ.
- Aslan, S., 2005. HACCP ve İSO 9001 Kalite Belgesi Catering Firmaları İle Diğer Firmaların Gıda Güvenliği Mevcut Durumlarının Karşılaştırılması ve Personel Eğitiminin Test Edilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Atayata, F., 2013. Toplu Yemek Sektöründe Sürdürülebilir Gıda Kalitesi ve gıda Güvenliğinin Sağlanması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Besin Hijyeni ve Teknolojisi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Atılan, M., 2008. Adana'da Toplu Beslenme Yapılan Bazı Kurumların Menülerinin Değerlendirilmesi ve Tüketici Görüşlerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Adana.
- Birer, S. 1985. Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlarda Yiyeceklere Uygulanan Satın Alma ve Kontrol Yöntemleri ile Depolama Teknikleri. Milli Prodüktivite Merkezi, Yayınları: 325,181-196, Ankara.
- Çakır, B., 2007. Ankara'da Yemek Fabrikalarının Sorumlu Yöneticilerinin Beslenme Bilgi Düzeylerinin ve Yönetimsel Bilgi/Yaklaşımlarının Belirlenmesi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beslenme ve Diyetetik Programı, ANKARA.

Dokuyucu, V. (2016). Kahramanmaraş İlindeki Hazır Yemek Fabrikalarından Hizmet Alan Tüketicilerin Hazır Yemek Fabrikaları İle İlgili Bilgi Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, ss. 266-283.

- Çalışkan, S. 2006. Mersin ve Adana İllerinde Toplu Yemek Üretimi Yapan Bazı İşletmelerde Mutfak Planlamasının ve Kullanılan Araç Gereçlerin Standartlara Göre Uygunluk Durumunun İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Adana.
- Çancı, M., Yılmaz, Ş., 2008. Toplu Yemek Lojistiği ve Toplu Yemek Lojistiği Üzerine Bir Değerlendirme. Türkiye 10. Gıda Kongresi; 21-23 Mayıs 2008, Erzurum.
- Çelik, M. 2012. Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesinde Bir Uygulama. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 5 Sayı, Adıyaman.
- Çopur, Ö.U., Tamer, C.E., 2003. Modern Catering Sistemi: Cook –Chill. Uludağ Üniversitesi Ziraat Fakültesi Gıda Mühendisliği Bölümü, Gıda Dergisi (2003), Yıl:28, Sayı:2, 28(2):159-167, Mart-Nisan, Bursa.
- Demirci, M. 2007. Beslenme. Onur Grafik: 293-301, Tekirdağ.
- Demirel, S., 2009. Hazır Yemek Üretimi Yapan İşletmelerde Çalışanların Hijyen Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Tekirdağ.
- Direk, M., Kan, A., Sert, D. 2008. Hazır Yemek Sektörünün Pazarlama Yapısının İrdelenmesi. Türkiye 10. Gıda Kongresi; 21-23 Mayıs, Erzurum.
- Erkan, Ü., 2006. Bir Hazır Yemek Üretim Tesisinde HACCP Gıda Güvenliği Sisteminin Kurulması Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Tekirdağ.
- Gülegül, H.İ., Sunar, F., Panal, A. 2003. Toplu Beslenme Sektörü Araştırması (merkezi mutfaklar). Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı. Milli Eğitim Basımevi, Ankara.
- Hayter, Roy. 2002. Food Preparation and Cooking. Hotel & Catering Company.
- İldız, F., Çiftçioğlu, G., 1997. Toplu Tüketim Amacıyla Üretilen Gıdaların Patojen Mikroorganizmalar Yönünden İncelenmesi. İ.Ü. Veteriner Fak Dergisi, 23 (2): 405-412.
- Jones, P. 1993. Food Service Operations. London: Cassell Educational Ltd. 6-25.
- Kutluay Merdol, T., Beyhan, Y., Çiğirim, N., Sağlam, F., Tayfur, M., Baş, M., Dağ, A. 2003. Sanitasyon/Hijyen Eğitimi Rehberi. Hatipoğlu Yayıncılık, Ankara.
- Korkmaz, M., 2012. Bazı Hazır Yemek İşletmelerinin Üretim Zincirinde Staphylococcus aureus ve Toksininin Aranması. Yüksek Lisans Tezi, Gıda Hijyeni ve Teknolojisi Anabilim Dalı, Erzurum.
- Okursoy, A. ve Turan, A. 2014. Açıklayıcı Faktör Analizi ve Üniversite Yemekhanesinde Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkili Olan Boyutların Belirlenmesi Üzerine Bir Uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 15 (1) 2014, 65-78.
- Öney, H., 2010. Yemek Hizmet İşletmelerinde (Catering İşletmeleri) Geleneksel ve Pişir-Soğut Üretim Sistemlerinin Karşılaştırılması. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Pala, M., Saygı, B. 1987. Catering Uygulamaları; Kalite, Risk ve Gelecek. Gebze.

Dokuyucu, V. (2016). Kahramanmaraş İlindeki Hazır Yemek Fabrikalarından Hizmet Alan Tüketicilerin Hazır Yemek Fabrikaları İle İlgili Bilgi Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, ss. 266-283.

- Pınar, S. 2008. Aydın İlinde Farklı Beslenme Hizmeti Verilen İki Hastanede Bu Hizmetlerden Yararlanan Personelin Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara. 2008
- Sezgin, A. ve Özkaya, F. 2014. Toplu Beslenme Sistemlerine Genel Bir Bakış. Akademik Gıda 12(1) (2014) 124-128
- Sevinç, Y. 2010. Toplu Yemek Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Yolları. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, TEKİRDAĞ.
- Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, 2009. Gıda Sanayi Envanteri Kitabı. Ankara 2010
- Topal, B., 2007. Catering ve Banket Hizmeti Veren Ticari İşletmelerin Özellikleri, Personel ve Eğitim Durumları İle Mesleki Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Tunalı, P., 2009. Hazır Yemek Üretimi Yapan Firmalarda HACCP Sistemi Uygulamalarının Mikrobiyolojik Yönden Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, TEKİRDAĞ.
- Uğur, M., Nazlı, B., Bostan, K. 2002. Gıda Hijyeni. Teknik Yayınları, İstanbul.
- Üstel, Ö. 2005. Gazi Hastanesi'nde Toplu Beslenme Hizmetlerinden Yararlanan Personelin Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 142 sayfa.
- Yıldız, F., 2005. Mersin ve Adana İllerindeki Toplu Besin Üretimi Yapan Bazı Yemek Fabrikalarının Hijyen ve Sanitasyon Uygulamalarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ç.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, 120 Sayfa Adana.