

131125 - 12

**OTEL İŞLETMELERİNDE  
MUTFAK PLANLAMASI VE BİR  
ANKET UYGULAMASI**

**Sibel GÜLER**  
(Yüksek Lisans Tezi)

**Eskişehir -1998**

**OTEL İŞLETMELERİNDE MUTFAK PLANLAMASI VE BİR ANKET  
UYGULAMASI**

Sibel GÜLER

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Ahmet Aktaş

Anadolu Üniversitesi  
Merkez Kütüphane

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Temmuz 1998

## YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ

### OTEL İŞLETMELERİNDE MUTFAK PLANLAMASI VE BİR ANKET UYGULAMASI

Sibel Güler

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Temmuz 1998

Danışman: Prof. Dr. Ahmet Aktaş

Yiyecek İçecek Bölümünün merkezini teşkil eden mutfak ve ilgili servis kısımları, iyi bir mimari plan ve çalışma düzenini sağlayacak özellikte olması gerekmektedir. Oysa ülkemizde mutfak alanları projelendirilirken hala bu alanlar ihmal edilmekte diğer alanlardan arta kalan yerlere sıkıştırılmaya çalışılmaktadır. Genelde otel mutfakları planlanırken bu işin düzenlenmesi işi mimar veya işletmeciye bırakılmaktadır. Fakat sevindirici olan nokta, bu tür hataların artık daha az yapılmasıdır. Otel İşletmelerinde mutfak planlaması yapılırken önemli olan noktalar gözden kaçırılmamalıdır. Personelin mutfakta rahat çalışmasını ve güvenliğini sağlayacak bir iş akışının sağlanması gerekmektedir.

Yiyecek hizmetlerindeki başarı karşılıklı işbirliği ve yardımlaşmayı gerektirir. Çalışma alanları ve hacimlerin tanzimi, bütün çalışmaların üzerindeki etkisini gösterir. Ancak bu şekilde başarıya ulaşmak mümkündür. Bunun için planlamayı etkileyen faktörlerin önceden tespit edilerek fonksiyonların tam olarak bilinmesi gerekir.

Bu çalışma ile Otel işletmelerinde Mutfak planlaması konusu incelenmeye çalışılmış ve yapılan Anket çalışması ile karşılaşılan problemler tespit edilerek çözüm yolları aranmıştır.

## ABSTRACT

Kitchen and related service areas which constitute the center of food and beverage department should be well designed in terms of their architecture and workload requirements. However in our country, kitchen areas are neglected while designing and they are tried to be located in the limited areas which left from the other areas. The designing job is usually left to the architect or the owner of the property. But the cheering point is that such mistakes are rarely done any more. The important points should not be escaped notice while the kitchens are designed in hotel properties. The work flow should be provided the kitchen personnel to work in safe and comfort.

The success in food service operations requires the devision of labours and co-operation. The design and the size of working areas show its effect in all activities. It is the only way to catch the success. So, the factors which effect the planning should be determined before hand and their functions should be known exactly.

In this study, an attempt has been made to examine kitchen planning in hotel properties and it has been tried to determine the problems with a given questionnaire the ways of solution have been sought.

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof. Dr. Ahmet ALTAY.....

Üye : Prof. Dr. İlhan İNİLİ.....

Üye : Yrd. Doç. Dr. Feriye MANİŞ.....

Üye : .....

Üye : .....

Sibel GÜLER'in Otel işletmelerinde Müstahak Planlaması ve BSM Anket Uygulanması başlıklı tezi 31-7-1998 tarihinde, yukarıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, ..... Anabilim / Anasanat dalında, Yüksek Lisans-Doktora / Sanatta Yeterlik tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Enay Özkan  
Enstitü Müdürü

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DEĞERLENDİRME KURULU ÜYELERİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	iv
ÖZGEÇMİŞ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### OTEL İŞLETMELERİNİN GENEL YAPISI VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

1. OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ.....	3
1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı.....	3
1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	4
1.2.1. Otel İşletmeleri Zaman Satar.....	4
1.2.2. Otel İşletmeciliği “İnsan Gücüne” Dayanır.....	4
1.2.3. Otel İşletmeciliği Dinamiktir.....	4
1.2.4. Otel Hizmetleri Otel Personeli Arasında Yakın İşbirliği ve Karşılıklı Yardımı Gerektirir.....	4
1.2.5. Otel Günün 24 Saati, Haftanın 7 Günü ve Yılın 365 Günü (Sezonluk Oteller Hariç) Sürekli Hizmet Veren İşletmelerdir..	5
1.2.6. Otel İşletmeciliğinde Risk Faktörü Oldukça Yüksekdir.....	5
1.2.7. Otel İşletmelerinde Satışlar Genel Olarak Peşin ve Yaygın Olarak da Kredi Kartı kullanılmaktadır.....	5

2. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	6
2.1. Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri.....	6
2.2. Faaliyet Sürelerine Göre Otel İşletmeleri.....	6
2.2.1. Bütün Yıl Açık Olan Oteller.....	6
2.2.2. Mevsimlik Oteller.....	6
2.3. Konumlarına Göre Otel İşletmeleri.....	7
2.3.1. Şehir Otelleri.....	7
2.3.2. Kıyı (Sahil) Otelleri.....	7
2.3.3. Kaplıca Otelleri.....	7
2.3.4. Dağ Oteller.....	7
2.4. Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri.....	7
2.4.1. Büyük Otel İşletmeleri.....	8
2.4.2. Orta Büyüklükte Otel İşletmeleri.....	8
2.4.3. Küçük Otel İşletmeleri.....	9
2.5. Mülkiyet Bakımından Otellerin Sınıflandırılması.....	9
2.5.1. Özel Otel İşletmeleri.....	9
2.5.2. Kamu Otel İşletmeleri.....	9
2.5.3. Karma Otel İşletmeleri.....	9
2.6. Niteliklerine Göre Otellerin Sınıflandırılması.....	9
2.6.1. Turistik Belgeli Oteller.....	10
2.6.2. Turistik Belgesi Olmayan Oteller.....	10
3. OTEL İŞLETMELERİNİN TEMEL BÖLÜMLERİ.....	10
3.1. Yönetim Bölümü.....	10
3.2. Odalar Bölümü.....	11

3.2.1. Önbüro Bölümü.....	11
3.2.2. Kat Hizmetleri Bölümü.....	12
3.2.3. Concierge (Konsiyaj) Üniformalı Personel Hizmetleri.....	13
3.3. Yiyecek İçecek Bölümü.....	13
3.3.1. Yiyecek İçecek Bölümünün Önemi.....	13
3.3.2. Yiyecek İçecek Bölümünün Organizasyon Yapısı.....	17
3.4. Diğer Bölümler.....	22
3.4.1. Teknik Hizmetler Bölümü.....	22
3.4.2. Satış ve Pazarlama Bölümü.....	23
3.4.3. Personel Bölümü.....	24
3.4.4. Muhasebe Bölümü.....	25
3.4.5. Güvenlik Bölümü.....	25

## İKİNCİ BÖLÜM

### YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ MUTFAK PLANLAMASI

1. OTEL İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜNÜN YERİ VE ÖNEMİ.....	28
1.1. Otel İşletmelerinde Mutfağın Yeri.....	28
1.2. Otel İşletmelerinde Mutfağın Önemi.....	29
2. OTEL MUTFAKLARININ PLANLANMASINDA TEMEL FAKTÖRLERİN TESPİTİ.....	30
2.1. Otel Yiyecek İçecek Programının Belirlenmesi.....	31
2.2. Menü Planlama ve Geliştirme Çalışmalarının Hazırlanması.....	32
2.3. Mutfak Organizasyon Planının Oluşturulması.....	33
2.3.1. Restoranlarla Bağlantı.....	33
2.3.2. Yatak Katları ile Bağlantı.....	34
2.3.3. Mutfağın Diğer Servis Kısımları ile Bağlantı.....	35



2.4. Yiyecek Malzeme Gereksinimlerinin Karşılama İmkanlarının Belirlenmesi.....	36
2.5. Personel Organizasyonu.....	36
3. MUTFAK İÇİNDEKİ FONKSİYONEL İLİŞKİLER.....	37
3.1. Yiyecek Malzemelerinin Getirilmesi.....	37
3.2. Hazırlık ve Pişirme Kısımları Arasındaki İlişkiler.....	<u>37</u>
3.3. Personel İlişkileri.....	38
3.4. Personelin Teçhizatla İlişkileri.....	38
3.5. Hazır Yemeklerin Servise Verilmesi.....	40
4. MUTFAĞIN KONUMU VE FİZİKSEL ÖZELLİKLERİ.....	40
4.1. Mutfağın Konumu.....	40
4.2. Mutfağın Fiziksel Özellikleri.....	43
4.2.1. Mutfağın Aydınlatılması.....	43
4.2.2. Mutfağın Havalandırılması ve Isıtılması.....	44
4.2.3. Mutfak Duvarları.....	45
4.2.4. Mutfak Tavanı.....	46
4.2.5. Mutfak Tabanı (Döşeme).....	46
5. MUTFAĞIN ANA FONKSİYONLARI.....	47
5.1. Teslim Alma Bölümü.....	48
5.2. Depolama Bölümü.....	49
5.3. Hazırlama Bölümü.....	50
5.4. Pişirme Bölümü.....	<u>52</u>
5.5. Bulaşık Bölümü.....	53
5.6. Artık ve Çöplerin Toplandığı Bölüm.....	54
5.7. Yönetim Odaları.....	55
5.8. Personel Dinlenme ve Duş Yerleri.....	55

6. MUTFAK TEÇHİZATI, SEÇİMİ, YERLEŞTİRİLMESİ VE BAKIMI.....	55
6.1. Mutfak Teçhizatının Seçimi.....	55
6.2. Mutfak Teçhizatının Yerleştirilmesi.....	57
6.3. Mutfak Teçhizatının Bakımı.....	57
7. OTEL MUTFAKLARINDA SANİTASYON VE HİJYEN.....	58
7.1. Sanitasyonun Tanımı ve Otel Mutfağındaki Önemi.....	58
7.1.1. Sanitasyonun Tanımı.....	58
7.1.2. Sanitasyonun Otel Mutfağındaki Önemi.....	59
7.2. Otel Mutfağında Hijyenik Şartların Oluşturulması.....	61

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE MUTFAK PLANLAMASI VE BİR ANKET UYGULAMASI

1. Araştırmanın Amacı.....	64
2. Araştırmanın Önemi.....	65
3. Varsayımlar.....	65
4. Sınırlılıklar.....	65
5. Araştırmanın Yöntemi.....	66
5.1. Evren ve Örneklem.....	66
5.2. Veriler ve Toplanması.....	67
5.3. Araştırma Sonuçlarının Çözümlemesi.....	67
5.4. Araştırma Sonuçlarının Genel Olarak Yorumlanması.....	81
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	84
KAYNAKÇA.....	86
EKLER.....	92

## TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<b>Tablo 1.</b> Araştırmanın Örneklemini Oluşturan ve Araştırmaya Cevap Veren Otel İşletmeleri.....	66
<b>Tablo 2.</b> Anket Sorularını Cevaplayan Kişilerin Konumu.....	67
<b>Tablo 3.</b> Ankete Katılan Kişilerin Çalışma Süreleri.....	68
<b>Tablo 4.</b> Mutfak Planlaması ile ilgili Fikirlerin Alınması Konusundaki Görüşler.....	68
<b>Tablo 5.</b> Mutfağın Şekli.....	69
<b>Tablo 6.</b> Mutfak Havalandırması.....	69
<b>Tablo 7.</b> Mutfakta Gerekli Havalandırmanın Sağlanamamış Olmasının Nedenleri.....	70
<b>Tablo 8.</b> Mevcut Araç Gereçlerin Kullanıma Uygunluğu ile ilgili Görüşler.....	70
<b>Tablo 9.</b> Mutfağın Modern Araç Gereçlerle Donatılması ile ilgili Görüşler.....	71
<b>Tablo 10.</b> Mutfağın Modern Araç Gereçlerle Donatılmamış Olmasının Nedenleri.....	71
<b>Tablo 11.</b> Mutfağın Tabanı ile ilgili Görüşler.....	72
<b>Tablo 12.</b> İstenilen Nitelikteki Bir Tabanın Olmayışının Nedenleri.....	72

<b>Tablo 13.</b> Çalışma Alanlarının Aydınlatılması ile ilgili Görüşler.....	73
<b>Tablo 14.</b> Çalışma Alanlarında Gerektiği Kadar Aydınlatma Olmayışının Nedenleri.....	73
<b>Tablo 15.</b> Mutfağın Isısı ile ilgili Görüşler.....	74
<b>Tablo 16.</b> Bilimsel Anlamda Mutfak Isısının Ayarlanamamış Olmasının Nedenleri.....	74
<b>Tablo 17.</b> Malzemelerin Dağıtımı ile ilgili Görüşler.....	75
<b>Tablo 18.</b> Materyallerin Kullanımı ve Dağıtımın Organizasyonu Konusundaki Görüşler.....	75
<b>Tablo 19.</b> Mutfak ve Restoran Bağlantısı ile ilgili Görüşler.....	76
<b>Tablo 20.</b> Mutfak ve Restoran Bağlantısının Uygun Olmayışının Nedenleri.....	76
<b>Tablo 21.</b> Duvarlar ile ilgili Görüşler.....	77
<b>Tablo 22.</b> Depo Alanları ile ilgili Görüşler.....	77
<b>Tablo 23.</b> Mutfağın Müşteri Sayısına ve Fonksiyonlarına Göre Yeterli Olup Olmadığı Konusundaki Görüşler.....	78
<b>Tablo 24.</b> Mutfağın Müşteri Sayısına ve Fonksiyonlarına Göre Yeterli Olmamasının Nedenleri.....	78

<b>Tablo 25.</b> Mutfağın Hijyenik ve Kolay Temizlenebilir Olması ile ilgili Görüşler.....	79
<b>Tablo 26.</b> Mutfağın İsrafları Engellemesi Konusundaki Görüşler.....	79
<b>Tablo 27.</b> Servis Mutfağı ile ilgili Görüşler.....	80
<b>Tablo 28.</b> Personelin Faydalanacağı Alanlar ile ilgili Görüşler.....	80

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

	<b><u>Sayfa</u></b>
<b>Şekil 1.</b> Beş yıldızlı bir Otelin Mutfak Organizasyon Şeması.....	16
<b>Şekil 2.</b> 400 yataklı bir Otel İşletmesinde Yiyecek İçecek Bölümünün Organizasyon Şeması.....	18
<b>Şekil 3.</b> Personel İlişkileri Tablosu.....	38
<b>Şekil 4.</b> Personelin Cihazlarla İlişkisi.....	39
<b>Şekil 5.</b> Çalışma Yerleri ve Servis Sirkülasyonunu Gösterir Şema.....	41

## GİRİŞ

Konaklama İşletmelerinde mutfak ve buna bağlı olarak diğer servis kısımları önemli bir yer teşkil etmektedir. Ülkemizde konaklama işletmeleri inşa edilirken mutfak alanları ihmal edilmekte ve diğer alanlardan arta kalan yerlere sıkıştırılmaya çalışılmaktadır. Oysa ki unutulmuş bir gerçek vardır; “Mutfaklar konaklama işletmelerinin kalbi durumundadırlar”. İşletmeci ve mimarlar konaklama işletmelerini ve özellikle mutfak alanlarını kendi fikirlerine göre planlamaya devam etmeye çalışsalar da, gelişmeler mutfak planlamasına gereken önemin yavaş yavaş verilmeye başlandığını göstermektedir.

Son yıllarda turizm sektöründe meydana gelen olumlu gelişmelerle birlikte, konaklama işletmeleri müşterilerine daha verimli, daha kaliteli, daha iyi hizmet verebilme amacına yönelmişlerdir. Bu gelişmelere paralel olarak konaklama işletmeleri ve yatırımcıları, diğer alanlara gösterdikleri önemi mutfak alanlarına ve planlamasına da göstermeye başlamışlardır.

Turizm sektörünün gelişmesine paralel olarak insanların çalışma hayatında daha çok zaman harcamaları, dışarıda yemek yeme ihtiyaçlarını arttırmıştır. Bu ihtiyaçları karşılamak için temel hizmeti sağlayacak olan alan ise mutfaktır. Mutfağın bu hizmeti sağlayacak niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bunun için de iyi planlanması gerekmektedir. Mutfak planlamasında öncelikle planlama yöntemleri ve işletmenin hitap edeceği müşteri kitlesi belirlenmelidir. Mutfak planlamasında amaç, kaliteli ancak düşük maliyetli yiyecek hazırlamak ve buna uygun bir alan oluşturmaktır.

Ancak mutfak planlamasında yiyeceği ucuza mal etmekle işler bitmez. Önemli olan iş akışını ve personelin rahat çalışmasını sağlayacak bir ortamın oluşturulmaya çalışılmasıdır. Planlamanın da bu faktörler göz önünde tutularak yapılması gerekmektedir.

Değişik mutfaklarda işlevler farklı olsa da ana fonksiyonlar değişmemektedir. Planlama aşamasında, yiyecek depolama, temizleme, hazırlama ve pişirme işlemlerini

oluşturan ana fonksiyonların verimliliğini sürdüreceğ detaylar da göz önünde bulundurulmalıdır.

Konaklama İşletmelerinin kendilerine göre problemleri ve çalışma tarzları vardır. Problemlerin çözümünde değişik yollar denenmekte ve çeşitli faktörler devreye girmektedir. Bu sebeple mutfağın planlanmasında projeler tek tip olamaz. Her bir konaklama işletmesi için değişik tipteki mutfak planları uygulanabilir. Kesin prensipler ve projeler üzerinde durmak yanlışır.

İyi bir verim ve iyi bir sonuç elde edebilmek için müteşebbis, işletmeci, mimar ve mutfaktan sorumlu kişi koordineli bir çalışma yaparak olabileceğinin en iyisini yaparak mutfağı planlamalıdır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

# OTEL İŞLETMELERİNİN GENEL YAPISI VE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

### 1.Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

Bu bölümde Otel İşletmelerinin genel anlamdaki tanımına ve özelliklerine değinilecektir.

#### 1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı

Son yıllarda seyahat eden insanların sayısında meydana gelen artışlar otellerin daha fazla önemli hale gelmesini sağlamıştır. Otelcilikte, belli bir ücret karşılığında verilen en önemli hizmet konaklamadır. Bunun yanında otelde konaklayan müşterilerin diğer ihtiyaçları da karşılanmaya çalışılır. Konaklama hizmetleri, kurallar, belli uygulamalar olarak yerine getirilmektedir. Oteller değişik dinlerden, ırlardan, milliyetlerden oluşan müşterilere hizmet ederler. Bu nedenden dolayı otelin çeşitli tanımlamaları vardır ve tanımını da yapmakta oldukça güçtür. Ancak şöyle bir tanım yapılabilir:

"Seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriyle olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler" şeklinde tanımlamak mümkündür<sup>1</sup>. Bu tanımdan başka 12.03.1983 tarihli 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37. Maddesinin A fıkrasının

---

<sup>1</sup> Nazmi Kozak ve diğerleri, *Otel İşletmeciliği*. (Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995), s.2

2 numaralı bendinin tanımına göre, “Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bunun yanında yeme - içme eğlence ihtiyaçları için de yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir” şeklindedir<sup>2</sup>.

## 1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel İşletmelerinin başlıca özelliklerini sıralamak gerekirse;

**1.2.1. Otel işletmeleri "zaman" satar:** Otel İşletmelerinde odalar günlük olarak satılır. Eğer oda o gün satılamamışsa o zaman bu oda kayıp olarak nitelendirilir. Çünkü satışı ertesi güne devretmek mümkün değildir. Yani oda stoklanamaz.

**1.2.2. Otel işletmeciliği "insan gücüne" dayanır:** Otel İşletmeleri hizmet sektörünün birer parçasıdır. Hizmet sektörünün en önemli parçası da insandır. Otel İşletmelerinde de hizmetlerin büyük bir bölümü insan emeği sayesinde yerine getirilir. Son yıllarda otomasyon sistemleri otel işletmelerine girdiyse de hizmetlerin büyük bir kısmı insan emeğine dayalı olarak yerine getirilmektedir.

**1.2.3. Otel işletmeciliği dinamiktir:** Otel İşletmeleri devamlılıklarını sürdürebilmeleri için sürekli olarak kendilerini yenilemek zorundadırlar. Bu yenileme, teknoloji ile sunulan hizmet kalitesinin artırılması ile gerçekleşebilir. Eğer otel işletmeleri kendilerini yenilemezlerse o zaman başarısızlığa uğrarlar. Bu başarısızlık ise müşterilerin otelden memnun olmadan ayrılmalarına yol açar. Bu yüzden oteller daima dinamik olmak zorundadırlar.

**1.2.4. Otel hizmetleri otel personeli arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımı gerektirir:** Otel İşletmelerini meydana getiren bölümler sürekli birbirleri ile ilişkili halde çalışırlar. Her bölümün yerine getirmesi gereken sorumlulukları vardır. Bu bölümlerin tek başlarına hareket etmeleri beklenemez ancak bütün bölümler birbirleri ile işbölümü yaparak çalışırlarsa başarılı olabilirler. Personelin de karşılıklı olarak

<sup>2</sup> Halil Can ve Semih Güner, **Turizm Hukuku ve Mevzuatı**. (Ankara: Adım Yayıncılık, 1992), s.196.

otelin başarıya ulaşabilmesi için işbirliğine gitmesi ve bu anlayışı benimsemesi gerekir. Çünkü otellerde bir personelin başarısızlığı veya yanlış tutumu yada bir bölümün başarısızlığı tamamen otele mal edileceği için otel hizmetlerinin aksamaması personel ve bölümler arası işbirliğini ve karşılıklı yardımı gerektirir.

**1.2.5. Otel günün 24 saati, haftanın 7 günü ve yılın 365 günü (sezonluk oteller hariç) sürekli hizmet veren işletmelerdir:** Otelde konaklayan müşterilere iyi bir hizmet sunabilmek için günün 24 saati, haftanın 7 günü yılın 365 günü (sezonluk oteller hariç) hizmet sunulur. Müşterilerin otelden memnun bir şekilde ayrılabilmesi için hizmette sınırlılık ilkesi yoktur. Ne kadar iyi hizmet sunulursa o kadar çok memnun müşteri otelden ayrılacaktır. Bu yüzden sürekli olarak gece gündüz, vardiyalı biçimde çalışan personel otelde görev alır ve personelde bu hizmet anlayışını yerine getirebilmek için iyi bir şekilde eğitilmiş olmalıdır. Bu sebepten dolayı oteller sürekli hizmet veren işletmelerdir.

**1.2.6. Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir:** Turizm endüstrisinde talep, önceden kesin şekilde belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan ve otel işletmeleri de talep dalgalanmalarından anında etkilendiğinden risk faktörü oldukça yüksektir. Ayrıca otel işletmeleri mevsimlere bağlı olarak talep dalgalanmaları ile karşılaştıkları için faaliyetlerini mevsimlere göre düzenlerler<sup>3</sup>.

**1.2.7. Otel işletmelerinde satışlar genel olarak peşin ve yaygın olarak da kredi kartı kullanılmaktadır:** Otel işletmelerinde satışlar genel olarak peşin yapılmakla birlikte, sunulan hizmetin bedelinin ödenmesinde kredi kartı sistemi de yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Özellikle uluslararası kredi kartlarının, zincir otel işletmelerinde ve işletme belgeli büyük otel işletmelerinde kullanılmak suretiyle müşterilerin para kaybetme, çaldırma ve fazla para taşıma sakıncalarını ortadan kaldırır. Diğer taraftan da otel işletmelerine ve iş kapasitelerinin artmasına, hatalı ve

<sup>3</sup> Ahmet Aktaş, **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**. (Ankara: Repromat Matbaası, 1989), s.21.

sahte çeklerden dolayı mağdur olmamaya ve ayrıca ücretsiz reklamlarının yapılmasına da imkan sağlanmış olacaktır<sup>4</sup>.

## 2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel İşletmeleri, Sunulan Hizmet çeşidine, Faaliyet sürelerine, Konumlarına, Büyüklüklerine, Mülkiyet durumuna, Niteliklerine göre sınıflandırılmaktadırlar.

### 2.1. Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri

Oteller büyüklüklerine, buldukları yerlere göre ve sundukları hizmette de farklılık göstermektedirler. Müşteri tipine göre yada sadece konaklama ihtiyacını karşılamak gibi gruplara da ayırabiliriz.

### 2.2. Faaliyet Sürelerine Göre Otel İşletmeleri

Otelleri faaliyet sürelerine göre bütün yıl açık olan oteller, mevsimlik oteller olarak ayırabiliriz.

**2.2.1. Bütün yıl açık olan oteller:** Bu gruba giren otel işletmeleri bütün bir yıl boyunca faaliyetlerini devam ettirirler. Şehir otelleri ve ticaret merkezlerine yakın olan oteller bütün bir yıl boyunca faaliyetlerine devam ederler.

**2.2.2. Mevsimlik oteller:** Mevsimlik otellerde kendi aralarında tek sezon faaliyette olan oteller ve iki sezon faaliyette olan oteller olarak ayrılabilirler.

Tek sezon faaliyette olan oteller yalnızca birkaç aylık süreler içinde açıktırlar. Örneğin, Deniz kenarında faaliyetleri olan oteller.

İki sezon faaliyette olan oteller ise mevcut kapasiteden daha çok yararlanan ve dolayısıyla hasılat bakımından daha iyi durumda olan işletmelerdir. Örneğin, Uludağ gibi kış sporları bakımından uygun şartlara sahip bir turistik yörenin yaz aylarında da

<sup>4</sup> Burhan Şener, *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (Ankara: Gazi Kitabevi Tic. Ltd.Şti, 1997), s.17.

dinlenme turizmine hizmet etmesi söz konusu otelin iki sezon çalışabildiğini göstermektedir<sup>5</sup>.

### 2.3. Konumlarına Göre Otel İşletmeleri;

Konumlarına göre Otel İşletmelerini şöyle sıralayabiliriz;

**2.3.1. Şehir otelleri:** Şehir merkezlerinde bulunan ve kısa süreler için konaklanan otellerdir. Müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını karşılama yanında, yeme-içme, çamaşır yıkama ve diğer bazı ihtiyaçlarının da karşılandığı otel işletmeleri bu gruba girebilir<sup>6</sup>.

**2.3.2. Kıyı (sahil) otelleri:** Uzun süreli tatil geçirmek amacıyla, güneşten, kumdan faydalanmak ve dinlenmek amacıyla konaklanan otellerdir.

**2.3.3. Kaplıca otelleri:** Şifalı suların ve kaplıcalardan faydalanılması amacıyla bu bölgelere kurulan otellerdir.

**2.3.4. Dağ otelleri:** Kış sporu yapmak ve dinlenmek amacıyla gelen konuklara hizmet veren otellerdir.

### 2.4. Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin olduğu kadar diğer konaklama işletmelerinin de büyüklüğünün belirlenmesinde çeşitli kriterler kullanılmaktadır. Bunlar<sup>7</sup>;

- Yatırılan sermayenin miktarı,
- İstihdam edilen işçi sayısı ve belirli bir dönemde personele ödenen ücret ve maaş toplamı,
- Yatak sayısı,

<sup>5</sup> Naciye Yurdagülen, **Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması**, (Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, 1994), s.5

<sup>6</sup> Şener, a.g.e, s.23.

<sup>7</sup> Aktaş, a.g.e, s.26.

- Sosyal ve kültürel faaliyetlere ayrılan kısımlarla, konferans, ziyafet, balo ve toplantı gibi salonların kapladığı alan (m<sup>2</sup> olarak),
- İşletmenin eklentilerinden olup, seyahat acentelerine, kuaförlere ve satış mağazası olarak diğer teşebbüslere kiralanın yerlerin kapladığı alan (m<sup>2</sup> olarak).

Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda tam anlamıyla bir birliktelik sağlanmış değildir. Farklı ülkelerde farklı sınıflandırmalar mevcuttur.

Bu açıklamalar ışığında Kasavana otel işletmelerini şöyle sınıflandırmaktadır<sup>8</sup>.

- 150 odanın altındaki otel işletmeleri,
- 150 ile 299 odaya sahip olan otel işletmeleri,
- 300 ile 600 arasında odaya sahip olan otel işletmeleri,
- 600'den fazla odaya sahip olan otel işletmeleri

**2.4.1. Büyük otel işletmeleri:** Büyük otel işletmelerinin, oda sayısı kriterine göre sınıflandırılması, çeşitli ülkelere göre farklılık göstermektedir. Kimi ülkeye göre 100 oda ve daha fazlası büyük otel işletmesi olarak kabul edilirken kimilerine göre de oda sayısının daha yüksek olması gerektiği vurgulanmaktadır.

Tek kişinin sahipliği altında faaliyetlerini gerçekleştiren büyük oteller olduğu gibi, zincir otel işletmeleri şeklinde faaliyetlerini yürüten büyük otellerde görülmektedir<sup>9</sup>.

**2.4.2. Orta büyüklükte otel işletmeleri:** Oda sayısı 50 ile 100 arasında değişen otellerdir. Fakat oda sayıları konusunda değişik görüşlerde mevcuttur. Orta büyüklükteki oteller özel işletmeler olarak veya büyük kuruluşlar tarafından tesis edilir.

<sup>8</sup> Michael L. Kasavana ve Richard M. Brooks, **Managing Front Office Operations**, (Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, 1995), s.7.

<sup>9</sup> Sabah Kozak, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1995), s.14

**2.4.3. Küçük otel işletmeleri:** Oda sayısı en fazla 50 olan otellerdir. Genelde bir kişiye ait olan bu oteller kaplıca bölgelerinde, küçük şehirlerde ve kasabalarda kurulmuşlardır.

## 2.5. Mülkiyet Bakımından Otellerin Sınıflandırılması

Mülkiyet bakımından otel işletmelerini 3 gruba ayırabiliriz:

- Özel Otel İşletmeleri
- Kamu Otel İşletmeleri
- Karma Otel İşletmeleri

**2.5.1. Özel otel işletmeleri:** Özel Otel İşletmeleri bütün varlıkları ile gerçek ve tüzel kişilere ait olan işletmelerdir.

**2.5.2. Kamu otel işletmeleri:** Kamu Otel İşletmeleri; tüm varlıklarıyla veya varlıklarının çoğunluğuyla kamu idarelerine ait olan işletmelerdir. Örneğin; Devlet İl Özel İdaresi, Belediye, Emekli Sandığı, Sosyal Sigortalar Kurumuna ait otel işletmeleri gibi<sup>10</sup>.

**2.5.3. Karma otel işletmeleri:** Özel Sektörce yada kamu kuruluşları tarafından sermaye olarak desteklenen otellerdir.

## 2.6. Niteliklerine Göre Otellerin Sınıflandırılması

Niteliklerine göre oteller, turistik belgeli ve turistik belgesi olmayan oteller olarak sınıflandırılmaktadır.

**2.6.1. Turistik belgeli oteller:** Bu oteller Turizm Bakanlığı'ndan belge almaktadırlar. Turistik belgeli oteller, niteliklerine göre Turizm Bakanlığı'nın 2634 sayılı "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri" yönetmeliğine göre<sup>11</sup>;

<sup>10</sup> Hasan Olalı ve Meral Korzay, **Otel İşletmeciliği** (İstanbul: İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayını,1989), s.53.

<sup>11</sup> **Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği**, (Ankara:Turizm Bakanlığı Yayınları, 1953), s.21.

- Beş yıldızlı Oteller
- Dört yıldızlı Oteller
- Üç yıldızlı Oteller
- İki yıldızlı Oteller
- Bir Yıldızlı Oteller şeklinde sınıflandırılmaya tabi tutulmuşlardır.

**2.6.2. Turistik belgesi olmayan oteller<sup>12</sup>:** Açılış izinleri ve sınıfları belediyelerce belirlenen otellerdir. Bu otellerin işletme kontrolleri belediye zabıtası tarafından yapılır. Bu otellerin fiyat listeleri de mahalli belediyelerce belirlenir.

### 3. Otel İşletmelerinin Temel Bölümleri

#### 3.1.Yönetim Bölümü<sup>13</sup>

Otellerde, personelin yönetim ve denetim işlerini yapan bölüme Müdüriyet ve bu fonksiyonları da yerine getiren şahsa işletme veya Otel Müdürü adı verilir. Bazı kuruluşlarda Genel Müdür unvanındaki bir şahıs, aynı şehir veya başka şehirlerdeki birden fazla sayıdaki otelleri yönetebilir. "Zincir Otel" adını verdiğimiz bu çeşit otellerde, genel müdürden ayrı olarak her otelin müstakil bir yöneticisi de bulunmaktadır.

Orta büyüklükte yani oda sayısı yüzden az otellerde, otel müdürlerinin görevleri oldukça çeşitlidir. Otelin işletme ve yönetimini idare eden otel müdürleri günlük alışverişler hariç, büyük satın almaları, ziyafetleri, otelin reklam ve propaganda işlerini, banka işlerini, ödeme emirlerini, otel yazışmalarını bizzat organize ederler. Oda sayısı yüzden fazla olan büyük otellerde, bu görevlerden bazıları, otel müdürlerinin uygun görecekları, şahıslara verebilirler.

<sup>12</sup> Ahmet Aktaş ve Orhan Kutluca, **Servis ve Bar**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1996), s.4-5.

<sup>13</sup> Orhan Mesut Sezgin, **Genel Turizm**. (Ankara: Tutibay Ltd.Şti., 1995), s.97



### 3.2. Odalar Bölümü

Otel İşletmeleri, genelde odalar bölümü olarak bilinmektedir; çünkü bu bölüm, otel başarısının anahtarı olup, tüm otel faaliyet gelirlerinin yarısından fazlasını elde eden bölümdür<sup>14</sup>.

Odalar Bölümüne ait alt bölümler vardır. Bunlar;

- Önbüro bölümü
- Kat Hizmetleri bölümü
- Concierge (Konsiyaj) Üniformalı Personel Hizmetleri bölümü

**3.2.1. Önbüro bölümü:** Müşteri için önbüro en doğrudan kişisel temas alanıdır. Burası onun otele giriş yaptığı, mektuplarını aldığı ve otel içi aktivite ve turistik bilgileri aldığı yerdir. Bu alan bu yüzden aşırı derecede önemlidir. Eğer bir müşteri, konaklamasına hizmetten dolayı memnun bir şekilde başlarsa bu fikri diğer temas noktalarına da taşıyacaktır. Bununla birlikte, eğer hizmette bir aksaklık söz konusu ise o zamanda konaklama süresi boyunca şikayet edecektir<sup>15</sup>.

Bu sebeplerden dolayı önbüro otelin beyni olarak görülür ve değerlendirilir.

Önbüro organizasyonu otelin türüne ve büyüklüğüne göre farklıdır. Ancak küçük otelde de büyük otelde de yapılan faaliyetler asgari müştereklerde aynıdır<sup>16</sup>.

Otel İşletmeciliğinde Önbüro'nun başlıca görevlerini şöylece özetleyebiliriz<sup>17</sup>:

- Otelde kalma talebinde bulunan müşterilerin bu talebini yerine getirmek,
- Otele gelen müşterilerin karşılanmasını sağlamak,
- Satışa hazır olan odaların dökümünü, daima bilgisi içinde tutmak ve bu odaları satmak,
- Müşterilere ait gerekli tüm formların doldurulmasını ve işlem görmesini sağlamak,
- Müşteri hesaplarını düzenli bir şekilde tutmak ve müşterilere ait kredi ve para işlemlerini sağlamak,

<sup>14</sup> Fermani Maviş, **Otel İşletmeciliği**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1994), s.177

<sup>15</sup> Nathan Kalt, **Introduction to the Hospitality Industry**. (Indianapolis: Merrill Company, Inc, 1971), s.33.

<sup>16</sup> Maviş, a.g.e, s.119.

<sup>17</sup> Ayhan Gökdeniz, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**. (Balıkesir: Alem Basım-Yayım, 1995), s.46-47.

- Gerek çevre ile ilgili, gerekse ihtiyaç hissedilebilecek konularda her türlü enformasyonu ve dokümanı müşteriye verebilmek,
- Müşteriye ait mesaj, mektup, telex, paketlerin alınıp, müşteriye ulaştırılmasını sağlamak,
- Müşterilerin şikayetleri ile ilgilenmek, sorunlara anında çözüm getirmeye çalışmak, yeterli olamıyorsa, konuğun üst kademe yöneticilerine ulaşmasını sağlamak,
- Müşterinin daha fazla memnuniyetini sağlayabilmek için otelin diğer bölümleri ile ve gerekiyorsa yönetim bölümü ile ilişki kurmak ve işbirliği sağlamak,
- Konuğun güler yüzle otelden ayrılmasını sağlamaktır.

**3.2.2. Kat hizmetleri bölümü:** Bir binanın inşaatında temel ne kadar önemli ise otel bünyesinde de kat hizmetlerinin sağlam olması o denli önemlidir<sup>18</sup>. Kısacası, bir otelin yaşaması ve ayakta kalması için diğer bölümler ne kadar önemli ise, Kat hizmetleri bölümü de o denli önemlidir. Çünkü toplam kalite yönetimi anlayışına göre en ufak iş bile otel için önemlidir.

Kat Hizmetleri bölümünün fonksiyonları<sup>19</sup>;

- Otelin temizliği (mutfaklar, depolar hariç)
- Temizliğin sürekliliği
- Hızlılığı
- Sağlık kurallarına uygunluğu
- İnsanın kendi evindeki rahatlığını ve güvenliğini gerçekleştirilmesi ve
- Sessizce yürütülmesi şeklinde sıralamak mümkündür.

Ancak bu fonksiyonların yerine getirilebilmesi için diğer bölümlerle de koordineli bir biçimde çalışılması gereklidir.

<sup>18</sup> Meryem Akoğlan, **Kat Hizmetleri**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1996), s.6.

<sup>19</sup> Nazmi Kozak ve diğerleri, **a.g.e**, s.60.

### 3.2.3. Concierge (konsiyaj) üniformalı personel hizmetleri bölümü:

Concierge servisinin otel işletmeciliğinde büyük bir yeri ve önemi vardır. Otele ilk defa gelen müşteri concierge personeli tarafından karşılanmakta ve ayrıca concierge personeli tarafından uğurlanmaktadır. Bu demek oluyor ki müşteri de otel hakkında ilk doğan izlenimleri concierge elemanları yaratmaktadır. Söz konusu izlenimler, concierge servisinin iyi ve kötü çalışmasıyla olumlu veya olumsuz olabilir<sup>20</sup>.

Müşterilerin otele geliş ve ayrılışları sırasında hizmetleri yerine getiren bu bölümün başlıca görevleri şunlardır<sup>21</sup>:

- Müşterileri karşılamak, önbüroya götürmek, danışma işlerinde yardımcı olmak,
- Müşterileri odalarına götürmek ve konuklara ait bagajları taşımak,
- Müşterilere ait posta ve telgrafları odalarına götürmek veya postaya vermek,
- Müşteri adına harcama yapmak ve bu harcamaları konuk hesabına geçirtmek.

### 3.3.Yiyecek İçecek Bölümü

**3.3.1. Yiyecek içecek bölümünün önemi:** Son yıllarda insanların iş yaşamlarından arta kalan zamanlarını tatil ile geçirmeye başladıkları bilinen bir gerçektir. Bu ihtiyaç konaklama ve yeme içme hizmeti ile en iyi şekilde giderilmeye çalışılmaktadır.

Bu derece önemli olan bu sektördeki işletmelerin bünyelerinde yiyecek ve içecek fonksiyonu kavramı karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerin yapılarına göre değişik bağımsız bölümlerin bir araya gelmesiyle oluşan bölüme yiyecek ve içecek bölümü denir. Yiyecek ve içecek bölümü fonksiyonel olarak yönetimin gereksinim duyduğu gelirler ve maliyetler ile personel sayıları ve bunların kontrolü gibi pek çok faktörü içermektedir<sup>22</sup>.

<sup>20</sup> Metin Dereli. **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, (Ankara: Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı Yayınları, 1991), s.23.

<sup>21</sup> Maviş, a.g.e, s.122.

<sup>22</sup> Ahmet Aktaş, **Yiyecek ve İçecek Yönetimi**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1996), s.1.

¶ Bir otelin oda gelirlerinden sonra en büyük gelir kaynağı, yiyecek içecek bölümüdür. Otellerin çeşitli yiyecek hizmet alanları olabilir. Banquet hizmetleri olarak ifade edebileceğimiz bu hizmetler otel işletmelerinin en önemli gelir kaynaklarından birini oluşturur<sup>23</sup>. Bunlar arasında halka açık ve hususi yemek salonları, banket salonları ve barlar ile amerikan barlar bulunmaktadır. Ama yiyecek içecek satışları bütün oteller için çok önemlidir ve potansiyel olarak karlı olabilecek her yiyecek ve içecek imkanının araştırılması gerekmektedir<sup>24</sup>.

Yiyecek İçecek hizmetlerinin önemini üç noktada belirlemek gerekirse<sup>25</sup>;

- Yiyecek ve içecek hizmeti her şeyden önce bu hizmetten yararlanacak olan müşteriler yönünden önemlidir. Çünkü, modern çağda insanları hayat standardı, görgü ve bilgileri arttıkça yaşam biçimleri de değişmektedir. İnsanlar her ne şekilde ve nerede olursa olsun yiyecek ve içecek hizmetlerinin kaliteli olmasını istemektedirler.
- Ekonomik, sosyal ve siyasi pek çok konular yemek masalarında konuşulup karara bağlandığı için yiyecek ve içecek hizmetlerinin kalitesi masadakileri rahatlatmakta ve onların olaylara iyimser bir gözle bakmalarına yardımcı olmaktadır. Bu sadece yiyecek ve içeceğin kaliteli, lezzetli olması yanında servisin de iyi olmasını gerekli kılmaktadır. Böylece yiyecek ve içecek hizmetinin kalitesi müşteriye memnun edecek onların sosyal ilişkilerini ve bazen aile ilişkilerini de olumlu yönde etkileyecektir.
- Yiyecek ve içecek hizmeti işletme ve kurum yönünden de önemlidir. Ekonomik açıdan iyi gelir sağlamak durumunda olan işletmelerin hizmetten memnun ve mutlu olan müşterilerini işletmeye bağlar ve satışların artmasına yardımcı olur.

Otellerde Yiyecek İçecek bölümleri genelde Restoran, Mutfak ve Banket bölümlerinden oluşmaktadır. Bunları kısaca açıklamak gerekirse;

<sup>23</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.308.

<sup>24</sup> Konaklama Endüstrisine Giriş, (Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları, 1983), s.75.

<sup>25</sup> Aktaş, Yiyecek ..., a.g.e, s.2.

**Restoran Bölümü;** Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğine göre beş yıldızlı otellerin restoranlarına bakıldığında üç çeşit restoranla karşılaşmaktadır.

- Alakart servisinin sunulduğu birinci sınıf restoran
- Öğlen yemeklerinin verildiği restoranlar
- Küçük bir restoran görünümünde olan “snack-bar”.

**Mutfak Bölümü;** Otelde konaklayan müşterilerin beslenme ihtiyaçlarını sağlayan bölüm mutfak bölümüdür. Bu yüzden de otel işletmelerinin kalbi olarak değerlendirilir. Otel mutfakları birçok işlevlerinin yanında otelde konaklayan müşterileri memnun etmeleri açısından da çok önemli bir yer tutarlar. Her ne kadar otel ve restoran mutfakları farklı servis ve yemek türleri sunsalar da genelde beş yıldızlı bir otelin mutfak organizasyon şeması Şekil 1’de görüldüğü gibidir.

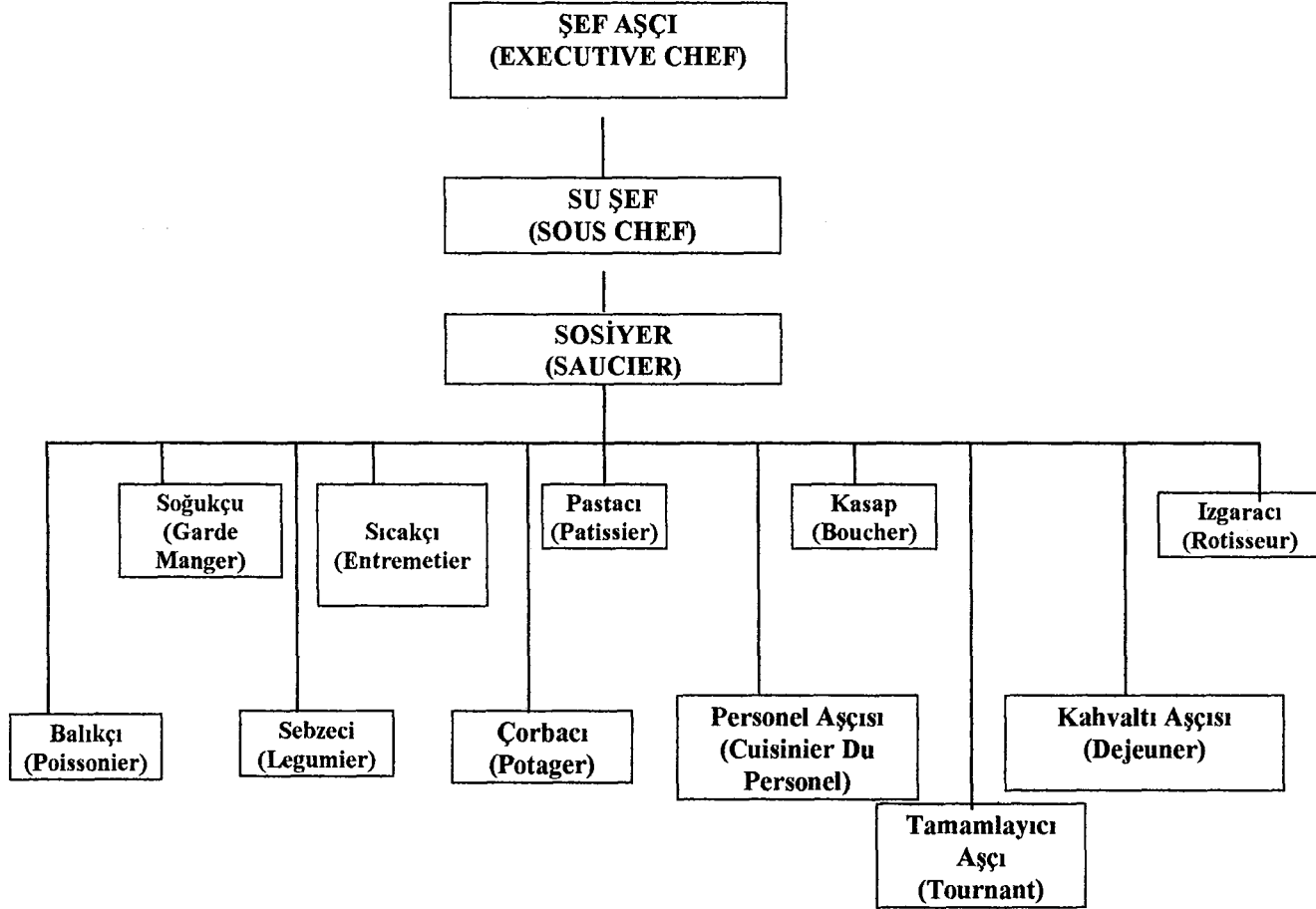
Otellerde, işletmenin büyüklüğüne, personel politikasına, verilen servis türüne, işletmenin hitap ettiği müşteri kitlesinin gereksinimlerine bağlı olarak farklı personel hiyerarşileri geliştirilmiştir<sup>26</sup>.

**Banket (Ziyafet) Bölümü;** Banket, restoranlarda ve büyük otellerde düzenlenen resmi ve özel yemeklerden oluşmaktadır. Ayrıca konferans ve seminerlerle ilgili toplu yemek organizasyonlarında da hizmet verilmektedir. Özellikle şehir otellerinde banket organizasyonları yoğun bir biçimde yapılmaktadır. Banket organizasyonları, otellerin gelirleri açısından ele alındığında önemli bir yer tutmaktadır.

Yiyecek İçecek bölümünün gelirler açısından otel için çok önemli olması istihdam edilen personel sayısında da bir farklılığın olmasını gerektirmektedir.

<sup>26</sup> Özgür Özmen, **Yiyecek Yönetiminde Temel İlkeler.** (Eskişehir: Birlik Matbaası, 1994), s.7.

Şekil 1: Beş yıldızlı bir Otel İşletmesinin Mutfak Organizasyonu



Kaynak: Klaus Dieter Mussmann ve Can Pahalı. **Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1996), s.49.

Bunun nedeni<sup>27</sup>;

- Odaların tersine, otellerde yiyecek-içecek hizmeti, otelde kalan müşteriler kadar kalmayanlara da sunulmaktadır. Ayrıca bu hizmetler, zengin banket satışlarını da içerirler.
- Yiyecek ve içeceklerin hazırlanması, oransal olarak yüksek işgücüne dayanır.

Yiyecek-içecek bölümü hizmetlerinin çok güç, çeşitli, aşırı derece sorumluluk yükleyen işler olduğu kabul edilirse de, tüm olarak incelendiğinde, bütün bu kompleks işlerin yiyecek-içecek bölümünün iyi bir organizasyonu ile çok basitleşeceği ve iyi eğitim görmüş, yeterli tecrübeye sahip bir yönetici tarafından rahatlıkla yürütülebileceği açıktır<sup>28</sup>.

Yeterli derecede iş gücü ile desteklendiği ve iyi bir servisin sunulduğu yiyecek-içecek bölümleri otellerin en fazla gelir getiren bölümleri olmaya devam ederler. Bunun aksi durumu söz konusu olduğunda ise otele zarar veren bir bölüm olup çıkar.

**3.3.2. Yiyecek-içecek bölümünün organizasyon yapısı:** Oteller, genellikle şehir ve ülke dışından gelen konukların geceleme ve yeme-içme gereksinimlerini karşılarken, aynı yöre ve bölgedeki insanların yeme-içme ve eğlence gereksinimlerini de karşılar. Daha açık bir deyişle otel çevresinde yer alan insanlar geceleme yapmaksızın, sadece otelin restoran, bar, banket ve gece kulübü gibi hizmetlerinden yararlanmak amacıyla o oteli ziyaret edebilirler. Özellikle şehir otellerinin banket (Ziyafet) hizmetlerinden sağlanan gelirler otel işletmeleri için son derece önemlidir<sup>29</sup>.

Bir otelin yiyecek-içecek ile ilgili sunabileceği hizmetler; otelin büyüklüğüne, restoran ve barlarının sayısına ve büyüklüğüne, banket salonlarının kapasitesine, otelin bulunduğu yere ve hitap ettiği pazara göre değişiklik göstermektedir.

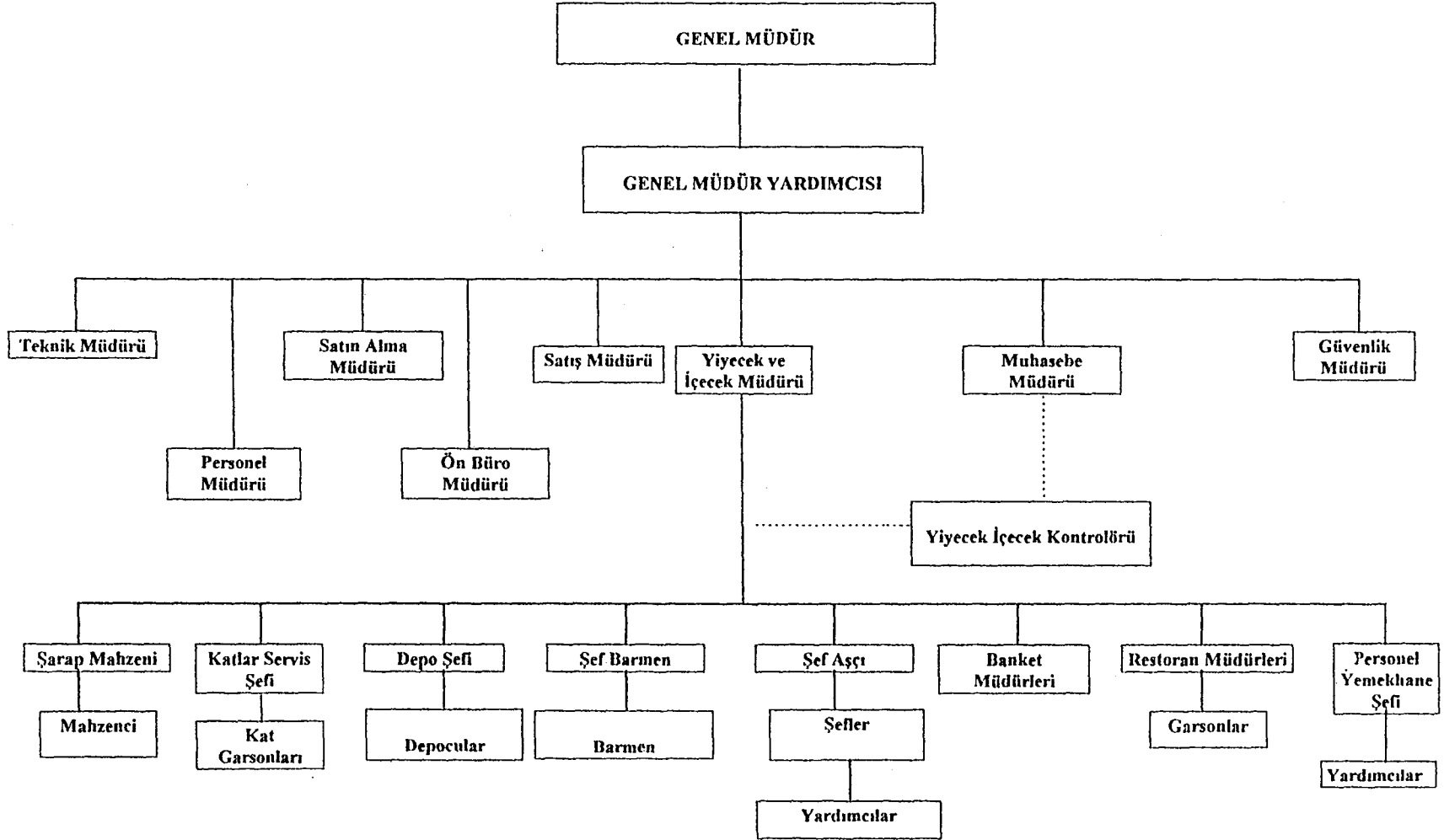
Şekilde 2'de 400 yataklı bir Otel İşletmesinde Yiyecek-içecek bölümünün organizasyon yapısı gösterilmektedir.

<sup>27</sup> S. Medlik, **Otel İşletmeciliği**. (Bursa: Uludağ Üniversitesi, 1997), s.61.

<sup>28</sup> Olalı ve Korzay, a.g.e, s.550.

<sup>29</sup> Dündar Denizler, "Otel İşletmelerinde Menü Planlaması", **Gastronomi Dergisi**, (Sayı 23, 1998), s.86.

Şekil 2: 400 Odalı Bir Otelde Yiyecek ve İçecek Bölümü Organizasyon Şeması



Kaynak: Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.8.



Bu bölümde beş yıldızlı bir otel işletmesinin yiyecek içecek bölümünün organizasyon yapısı dikkate alınarak personel hakkında açıklama yapılacaktır.

**3.3.2.1. Yiyecek içecek müdürü:** Yiyecek İçecek Müdürü'nün genel sorumlulukları olduğu kadar, detaylı olarak nitelendirilebilecek görevleri de vardır. Ancak burada görevleri bir bütün halinde ele alındığında;

- Hizmetin istenilen düzeyde olabilmesi için organizasyon ve görevleri teklif halinde Genel Müdür Yardımcısına iletir ve en uygun organizasyonun gerçekleşmesini sağlar,
- Diğer bölümlerle haberleşme ve koordinasyonu sağlayarak görevin yürütülmesini sağlar,
- Günlük işletme raporlarını inceler ve satışları kontrol eder,
- Kendi bölümü ile ilgili gerekli olan malzemelerin alımını sağlar ve malzemelerin hor kullanılmasını önleyerek zarar edilmesini önler,
- Yiyecek İçecek stokunu en düşük seviyede tutmakla görevlidir,
- Servis öncesi ve servis sonrasının standartlara uygun olarak hazırlanmasını ve servisin kontrolünden sorumludur,
- Personelin eğitim programlarının yapılmasını ve verimin artmasını sağlamakla yükümlüdür,
- Yiyecek İçecek maliyetleri ile direkt sorumludur ve maliyetlerin kontrolü için Yiyecek İçecek kontrolörü ile birlikte çalışmak zorundadır,
- Kendi kişisel özelliklerini kullanarak dikkatli ve etkili kararlar vererek bölümün politikasını belirlemekle sorumludur.

**3.3.2.2. Ziyafet (banket) müdürü:** Büyük otel işletmelerinde yapılan tüm ziyafetlerden sorumlu ve yiyecek içecek müdürlüğüne doğrudan bağlı olan üst düzey yöneticidir. Sorumlulukları;

- Banket satış departmanından alınan menü ziyafet emirlerini mümkün olduğu kadar önceden temin ettikten sonra tüm servis personelinin iş programını yapmak, çeşitli görev dağılımlarını yapmak ve özel müşteri siparişleri ve değişikliklerle ilgilenmek,

- Yapılacak olan servislerin daha iyi bir şekilde yapılabilmesi için İkram müdür yardımcısına, Banket koordinatörüne, Kaptan ve garsonlara eğitim vermek,
- Yapılacak tüm banketlerden önce banket kaptanları ile toplantı yaparak çıkacak olan bir aksaklığı önceden tespit etmeye çalışmak,
- Tüm banket organizasyonlarında hazır bulunmak ve organizasyonun müşterileri memnun edecek şekilde yapılmasını sağlamak,
- Müşteri çeklerini düzenli bir şekilde muhasebe departmanına göndermektir.

**3.3.2.3. Maitre d'hôtel<sup>30</sup>:** Servis hizmetlerinin düzenli ve kusursuz olmasını sağlayan tecrübeli bir servis personelidir. Görevlerini şöylece sıralayabiliriz;

- Bulunduğu her departmanda oteli, müşterilere karşı en iyi şekilde temsil etmek,
- Yiyecek İçecek müdürü ile birlikte, servis personelini seçerek işe başlatmak,
- Bütün servis bölümlerini denetleyerek, buralarda servisin kusursuz yürütülmesini sağlamak,
- Servis personelinin dosyalarını tutarak, izin, terfi, puan, ücret ve devam durumlarını takip etmek,
- Her ayın belirli bir gününde, departmanlarda genel bir meeting yapmak,
- Asistanları ile birlikte mesleki kurslar düzenleyerek personelin daha iyi yetişmesini sağlamak,
- Otel yöneticileri ile birlikte toplantılara katılarak onlara bölümü ile ilgili rapor sunmak,
- Personelin shiftlerini hazırlayarak, çalışmalarını organize etmek,
- Servis bölümlerini, gerekli en uygun araç ve gereçlerle donatılmasını sağlamak,
- Yiyecek ve içecek kartlarını hazırlamak,
- Yiyecek İçecek müdürü ile birlikte uygulanacak olan servis kurallarını belirleyip en iyi şekilde yürütülmesini sağlamak,

<sup>30</sup> M.Altuğ Yörükoğlu, **Otel İşletmelerinde Servis Yönetimi**. (Konya: Damla Ofset Matbaacılık ve Ticaret A.Ş., 1995), s.38-39.

- Yerine göre müşterileri karşılayarak yer göstermek ve menü kartlarını takdim etmek,
- Ziyafet (Banket) birimindeki faaliyetleri yakından takip ederek iyi bir sonuç alınmasını sağlamaktır.

**3.3.2.4.Head waiter:** Restoran şefi veya asistant maitre d'hôtel diye de adlandırılan bu personel, büyük otellerde yemek ve içki servisi ile ilgili bölümlerden birisinin yüksek seviyedeki sorumlusudur<sup>31</sup>.

**3.3.2.5. Şef garson (captain)<sup>32</sup>:** Şef Garson;

- Sorumlu olduğu postalara gelen konukların, gerekirse yemek ve içki siparişlerini alır,
- Postalardaki servis akışının düzenliliğini sağlar,
- Garsonların yetişemediği durumlarda bizzat servis yapar,
- Özel konuklarla bizzat ilgilenir ve servislerini yapar,
- Sorun çıktığında onu çözer, çözemediklerini head waiter'e iletir.

**3.3.2.6.Chef de rang:** Bir restoranda 6-8 masadan meydana gelen bir postanın bütün servis hizmetlerinden sorumlu, yemek ve içki servisi konusunda yetişmiş servis personelidir<sup>33</sup>. Mesleğinde en az 4 yıl çalışmış olması aranan nitelikleri arasındadır.

**3.3.2.7.Demi chef de rang:** Demi chef de Rang'ın görevlerini şöyle sıralayabiliriz;

- Malzeme temizliğinin yapılması,
- Chef de Rang'ın vereceği görevleri yerine getirmek,
- Çalışma bittiğinde ortalığın düzenli bir şekilde bırakılmasını sağlamak,

<sup>31</sup>Yörükoğlu, a.g.e, s.39.

<sup>32</sup>Ethem Yılmaz, **Konaklama Tesislerinde Servis ve Bar Hizmetleri.** (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1994), s.19.

<sup>33</sup> Mehmet Gürel ve Gülol Gürel, **Servis ve Bar.** (Ankara: Türk Hava Kurumu Basımevi, 1989), s.44.

- Servis takımlarının temizliklerinin ve bakımlarının yapılmasını sağlamak,
- Müşteri şikayetlerini üstlerine bildirmektir.

**3.3.2.8. Commis:** Stajını bitirmiş personeldir. Görevleri arasında<sup>34</sup>;

- Sipariş fişlerini ilgili yerlere götürerek, yemek ve içkileri salona taşımak,
- Kirli masa örtüleri ve peçeteleri çamaşırhaneye götürerek temizleriyle değiştirmek,
- Gerekğinde stajyer komilere yardımcı olmaktır.

**3.3.2.9. Apprenti (stajyer komi):** Mesleğe yeni başlamış ve iş hakkında tecrübesiz olan kişiler genelde Apprenti (Stajyer Komi) olarak işe başlarlar. Öğrenme safhasında olup kendisinden daha tecrübeli personele yardımcı olmaya çalışan personeldir.

#### 3.4. Diğer Bölümler

Otellerde müşteri ile direkt ilişkisi olmayıp onların otelden memnun ayrılmaları için çalışan bölümlerde mevcuttur. Son zamanlarda Toplam Kalite Felsefesine göre bütün bölümler otel için çok önemli olduğundan, artık otelin önü veya arkası olarak değerlendirilen bölümler olarak değil, bir bütün olarak bölümler ele alınmaktadır.

**3.4.1. Teknik hizmetler bölümü:** Geçmişte turizmin bu denli gelişmiş olmadığı dönemlerde, otel işletmelerinde teknik hizmetler denildiğinde akla gelen sadece otelin su borularını tamir eden, ampul ve sigortaları değiştiren kişilerdi.

Daha sonra turizm sektörünün gelişmesine paralel olarak teknik elemana duyulan ihtiyaç da bir artış olmuştur. Çünkü işletme hazır hale geldiğinde bu işletmeyi oluşturan tesislerin ayakta tutulabilmesi, makinelerin periyodik olarak bakımlarının sağlanması teknik elemanların gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu konudaki öncülüğü, Hilton oteli yapmıştır. Teknik servis bölümünü oluşturarak başına bir mühendis getirmiş ve böylece bu servisin vasıflı hale gelmesini sağlamıştır.

Teknik servis departmanının yapması gerekli işleri ikiye ayırmak mümkündür;

---

<sup>34</sup> Yörükoğlu, a.g.e, s.44.

Bu işlerden birincisi, günlük periyodik işlerdir. Otelin günlük hizmetleri yürütmekte zorunluluk duyduğu elektrik, sıcak su, buhar ve bunlara benzer servislerin sağlanması zorunluluğudur.

Bir otelde her şey mükemmel olabilir ancak otelin sıcak suyu akıyorsa yada elektrik tesisatında bir arıza varsa sunulan hizmet ne kadar iyi ve mükemmel olursa olsun gelen müşteriler gerekli ihtiyaçlarını karşılayamayacakları için otelden memnun olarak ayrılmayacaklardır. Bu türlü aksaklıkların giderilebilmesi de ancak iyi ve düzenli bir biçimde organize edilmiş bir teknik bölümün oluşturulması ile mümkündür.

Teknik bölümün ikinci görevi, otel içindeki diğer bakım onarım, boya badana gibi işlevleri yerine getirmektir. Bunların yanında oteldeki donanım ve teçhizatın gerektiği şekilde korunması için gerekli düzenin kurulması ve periyodik olarak bunların bakımlarının sağlanmasıdır.

Teknik Hizmetler bölümünün bu tür işlevlerinin yanısıra otel içindeki fonksiyonları yadsınamayacak derecede önemlidir. Çünkü teknik elemanlar hem otelin gelir kaybına engel olmakta hem de yaptıkları işler itibarıyla müşterileri de memnun etmektedirler. Düzenli bir şekilde bakımları yapılan teçhizatın ve donanımın görüntüsü hem müşterileri olumlu bir şekilde tatmin edecektir hem de malzemenin ömrünü uzatarak otelin bunları zamanından önce yenilemesine gerek kalmayacaktır.

Teknik Hizmetler Bölümü, otelin büyüklüğüne göre bir organizasyona sahiptir. Büyük bir otelde bir Teknik Müdür ve ona bağlı çalışan personel yada bir baş mühendis ve ona bağlı olarak çalışan personel bulunur. Bu kişilerde çalışma alanlarına göre kendi aralarında bir iş bölümüne giderek çalışmalarını sürdürürler.

**3.4.2. Satış ve pazarlama bölümü:** Son yıllarda toplantı ve kongrelerde meydana gelen artışlar, otellerin satış ve pazarlama konusunda deneyimli kişilere ihtiyaç duymalarına neden olmuştur.

Satış ve pazarlama bölümü otel için önemli bir yere sahiptir. Pazarlama bölümünün temel amacı müşterileri otele çekmek, satış yapmak, reklam ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmektir.

Bunun dışında toplantı ve kongre piyasası ile ilgilenmek bu bölümün sorumluluğundadır. Satış çabalarının yoğunlaşacağı hedef piyasaların tespit

edilmesinde, hangi piyasaya yakın olunacağı ve girileceği konusunda yönetim bölümü ile ortak bir karar alınmaktadır<sup>35</sup>.

Genelde büyük otel işletmelerinde Satış ve Pazarlama bölümünde Satış Yöneticisi, Halkla İlişkiler Yöneticisi, Reklam Yöneticisi ve Kongre Hizmet Yöneticisi yer alırlar. Yöneticilerin her biri kendi faaliyet alanları içerisinde işlevlerini sürdürürler.

Pazarlama, otelin her seviyesinde olması gereken temel bir işletme fonksiyonudur. Bu alanda, günlük faaliyetler dizisi olarak yapılan önemli bir çalışma, satış geliştirmedir<sup>36</sup>.

**3.4.3. Personel bölümü:** II. Dünya savaşından sonra personel istihdam etmekte ortaya çıkan problemlerden sonra işçi-işveren ilişkisini daha iyiye götürmek amacıyla işletmelerde personel bölümü gerekli görülmeye başlanmıştır.

Yıllardan beri personel bölümünün gelişmesini engelleyen faktörlerin başında, otel sahiplerinin genel müdür olması ve personel işlerini kendilerinin yürütmesidir. Son yıllarda otel işletmelerinin büyük kuruluşlar haline gelmeleri ile birlikte personel bölümleri ayrı birer birim halini almışlardır. Otel işletmelerine, otomasyon ve teknoloji çok sınırlı girdiğinden personele ihtiyaç çok fazladır. Bu ihtiyacı karşılayabilmek amacıyla, personel bölümüne gereken önem verilmeye başlanmış ve çalışmalar iyi ve nitelikli personelin istihdam edilmesi yönünde yoğunlaşmıştır.

Personel bölümü nitelikli yönetici ve personeli işletmeye cezbetmeye, eğitim ve dengeli ilişki ve iletişim aracılığı ile iş gücü kaybını asgaride tutmak, personel devrini azaltmak ve şirket politika ve standartlarının her bölümce benimsenmesini ve işlerlik kazandırılmasını sağlamak, görevlerini üstlenmiştir<sup>37</sup>.

Personel bölümünün işlevlerini daha geniş açıdan değerlendirmek gerekirse;

- Sicil tutma,
- İşe alma,
- Mülakat,
- İşe yerleştirme,

<sup>35</sup> Sabah Kozak, a.g.e, s.25.

<sup>36</sup> Ömer L.Met, *Ağırlama-Hizmet İşletmelerinde Yönetim ve Yöneticilik*. (Balıkesir: İnce Ofset, 1989), s.48.

<sup>37</sup> Olalı ve Korzay, a.g.e, s.605.

- Personelin yer değiştirmesi,
- Personel devri,
- Ücret araştırması,
- Personel Eğitim ve Geliştirme Programları,
- Personel ilişkileri,
- Verimlilik,
- Disiplin şeklinde sıralanabilir.

Personel bölümünün organizasyon yapısı, nasıl örgütleneceği, hangi hizmet alanında hizmet verdiği, işletmenin büyüklüğüne, çalışanların durumuna, sendikalı olup olmadığına göre değişiklik gösterir.

**3.4.4. Muhasebe bölümü:** Muhasebe bölümünün temel görevi, otel yönetimine işlerin gidişi ile ilgili raporlar hazırlayarak, yöneticilere işletmenin son durumundan haberdar olmalarını sağlamaktır. İşletmeyle ilgili bilgiler ve bunları kapsayan raporlar otelden otele farklılıklar gösterecektir; çünkü değişik yönetimler farklı bilgileri öğrenmek isteyebilmektedirler. Bazı yöneticiler, işletme ile ilgili tüm bilgileri günlük olarak isteyebilirken, bazıları yalnızca önemli bilgilerle, örneğin odaların doluluk durumu, yiyecek maliyetleri, gelir durumu gibi bilgilerle yetinmektedirler. Otellerde muhasebe bölümü genellikle iç kontrole yönelik olarak faaliyet göstermektedirler<sup>38</sup>.

Büyük otellerde muhasebe bölümü muhasebe müdürü tarafından idare edilir. Ayrıca, ona bağlı olarak da muhasebe elemanları bulunmaktadır. Zincir otellerde, genellikle, genel merkezin daha gelişmiş, ileri bir muhasebe bölümü vardır. Bu, zincire bağlı otellerdeki işleyiş durumuna nezaret eder. Buna karşılık, küçük işletmelerde muhasebe işleri orada çalışan bir muhasebe elemanı tarafından yürütüldüğü gibi, dışarıdan bir muhasebeci de tutulabilir<sup>39</sup>.

**3.4.5. Güvenlik bölümü:** Oteller müşterilerine en iyi hizmet vermenin yanında onların güvenliğini de sağlamakla yükümlüdürler. Son yıllarda güvenlik konusunda

<sup>38</sup> Maviş, a.g.e, s.141.

<sup>39</sup> Met, a.g.e, s.50.

daha bir dikkatli ve daha profesyonelce bir anlayış hakimdir. Artan terörist eylemler otellerin bu konuda daha dikkatli davranmalarını gerektirmiştir. Bunu sağlamak ise oluşturulacak bir güvenlik ekibiyle mümkündür.

Otel işletmelerinde her zaman olağanüstü olaylarla karşılaşmak mümkündür. Bu olayların en önemlileri; yangın, ölüm, kaza, eşya kaybı, otelin tesis ve demirbaşlarına müşteriler tarafından yapılan zarar, hırsızlık, çok asabi insanların kasten yarattığı olaylar, sarhoşluktur. Oteller, bu olaylara karşı önleyici tedbirler almak ve hazırlıklı olmak zorunluluğundadır. Bu zorunluluk, hem yasal zorunluluktan dolayı hem de otelin prestijini korumak amacıyla doğar<sup>40</sup>.

Güvenlik bölümünü oluşturan personel genellikle emekli polis memurlarından seçilmektedir. Bu bölümün sorumlulukları arasında, devriye gezme, müşterilerin, ziyaretçilerin ve personelin otelde güvenliğini sağlama gibi işlevleri vardır.

Otelerde güvenlik bölümünün oluşturulabilmesi 2495 sayılı Özel Güvenlik Kanunu kapsamına girmektedir.

2495 sayılı kanuna göre kendi bünyelerinde güvenlik birimi kurmak isteyen oteller İçişleri Bakanlığı'na müracaat etmektedir. Bir komisyon kurulmakta ve otelin kuracağı departmanda kullanacağı personel adedi belirlenmektedir. Buna göre tabanca tahsisleri yapılmaktadır. Bu personel kanun kapsamı içine alındıktan sonra polis kolejlerinde belirli dönemlerde atış eğitimlerine tabi tutulmakta, insan ilişkileri eğitimi verilmektedir. Kanun kapsamı içindeki oteller terörle mücadele, basın, asayiş gibi emniyet müdürlüğüne bağlı şubelerden yardım talep edebilmektedir<sup>41</sup>.

Güvenlik bölümünün bir başka görevi de otel personelinin, müşterilerin yada otele ait olan malların çalınmasına karşı gereken tedbirleri almaktır. Çok büyük otelerde bu tür hırsızlıklar önemli miktarlara ulaşabilmektedir. Herhangi bir otelde hırsızlığı üç ayrı kategoriye mensup olan insanlar yapabilir; Otel personeli, Otel müşterileri, Otele kayıtlı olmayan veya otel personeli olmayan yabancılar<sup>42</sup>.

<sup>40</sup> Olalı ve Korzay, a.g.e, s.560.

<sup>41</sup> Cengiz Yücel, "Otelerde Caydırıcılık Değil Teknoloji Ön Planda", **Hotel Dergisi**, (Sayı 7, 1997), s.124.

<sup>42</sup> Maviş, a.g.e, s.151.



Bunun yanında güvenlik bölümünü oluşturan personel görevini yerine getirirken otel müşterilerini tedirgin etmeden ve insani ilişkilerini iyi kullanarak çalışmalarına devam etmelidir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### YIYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ MUTFAK PLANLAMASI

#### 1. Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümünde Mutfağın Yeri Ve Önemi

##### 1.1.Otel İşletmelerinde Mutfağın Yeri

Günümüzde mutfaklar, otel işletmeleri ve yiyecek içecek işletmelerinin vazgeçilmez unsurlarıdır. Otelde, müşterilerin sadece konaklama ihtiyaçları karşılanmaz, bu ihtiyaçların yanında yeme-içme ihtiyaçları da karşılanır. Bu ihtiyaçları en iyi şekilde karşılayabilmek için de sadece görünen hizmet birimlerinin değil otel mutfaklarının da her bakımdan iyi ve yeterli derecede donanımlı olması gerekmektedir.

Tarihte mutfak kavramının ateşin keşfi ile başladığı artık bilinen bir gerçektir. Mutfak ve tat kavramı birbirinden ayrılmaz birer parçadırlar. Çünkü iyi tadı olan bir yemeğin iyi pişirilmiş ya da ona benzer eylemler ile birlikte yenilebilirlik özelliğine sahip olması beklenir. Mutfak bu niteliklerin elde edilebilmesi için bir araçtır. Mutfaklar zamanla birçok bölgenin özelliğinden etkilenerek günümüze kadar gelmişlerdir. İnsanların ekonomik gelirlerindeki artış ve buna bağlı olarak boş zamanlarının artması seyahat etmelerini sağlamıştır. Buna paralel olarak otelde konaklayan müşteri sayısında da her geçen gün artış olmuştur. Bu gelişmelerde mutfağın gelişmesine ve uluslararası standartlara ulaşmasını sağlamıştır.

Otel mutfaklarının başarısı diğer birimlerle olan bağlantısının planlı ve düzenli ilişkisine bağlıdır. Çünkü ne kadar iyi bir mutfağınız olursa olsun, başarısız bir servisiniz varsa bütün çabalarınız boşa gider. Otel yöneticileri çoğu kez otel inşaatı sırasında birimler arasındaki ilişkinin ne denli önemli olduğunu bilmeden bu işe giriştiklerinden çoğu zaman problemlerle karşılaşmaktadırlar.

Otele gelen müşterileri memnun etmek hem diğer bütün birimlerin, aynı zamanda da mutfağının gelişmiş ve başarılı olmasına bağlıdır. Bu sebeplerden dolayı mutfağın otel içindeki yeri çok önemlidir.

## 1.2.Otel İşletmelerinde Mutfakın Önemi

İnsanların, teknolojinin de gelişmesiyle daha fazla seyahat etme isteği, otel mutfaklarının, diğer ticari mutfakların ve dolayısıyla restoranların gelişmesini sağlamıştır. Bu gelişme ile birlikte mutfaklar en son teknolojiden oluşan araç ve gereçlerle donatılmışlardır.

Mutfak, iki ayrı anlamı olan bir terimdir. Mutfak dediğimizde, hem yeme - içme türünü anlayabiliriz, hem de bir bina fonksiyonel alan olarak yeme - içme servisinin hazırlandığı mekanlar bütününe anlatabiliriz<sup>43</sup>.

Müşterinin, tatil yapmak için geldiği otelden memnun ayrılabilmesi ancak onlara sunulan yiyeceklerin kaliteli, taze, hijyen olmasına bağlıdır. Müşteriler konakladıkları odadan sabah çıkıp akşam yatmaya giderler. Ancak yeme ihtiyacı karşılanması gereken bir zorunluluk olduğundan, yiyecek ve içeceklerin çok iyi olmasını beklerler. Bir otelde her türlü servis çok iyi olsa da, yiyecek içecek servisi ve dolayısıyla mutfağı kötü olan bir otelin müşterilerini memnun etmesi çok zordur.

Yiyecek içecek bölümünün otelin oda gelirlerinden sonra en büyük geliri elde ettiği düşünülürse, mutfağın da otel için önemli olması kaçınılmaz bir gerçektir. Otel işletmelerinde her türlü bölümün çok önemli olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Son yıllarda mutfağın otel için önemli olduğu anlaşılmış ve gereken önem verilmeye başlanmıştır. Müşterisini memnun etmek isteyen ve iyi gelir elde etmek isteyen otelin yapması gereken de budur.

Ülkemizde otel projeleri yapılırken mutfaklar genelde en son düşünülen alanlar olurlar. Oysa ki, mutfakların, en önce düşünülmesi gereken alanlar olduğu yeni yeni anlaşılmaya başlanmıştır. Servis sirkülasyonunun iyi bir şekilde gerçekleşebilmesi için mutfağın teknik ve işlevsellik açısından tam anlamıyla donatılmış ve yerleştirilmiş olması gerekmektedir. Mutfak ancak verimli çalışılacak ortamların mevcut olması ve

<sup>43</sup> İ. Hakkı Moltay, "Otelde Mutfak Sorununun Çözümü", *Turizm ve Teknik Dergisi*, (Sayı1, 1995), s.43.

teknik donanımının sağlanması ile ve nitelikli personelin çalışması ile başarıya ulaşabilir.

İyi bir mutfak planlama çalışmalarında konunun uzmanı kişiler bir araya gelerek fikirlerini kendi açılarından gündeme getirmeli ve karar ortak olarak alınmalıdır. Yapısal özellikleri mimar, inşaat mühendisi, tesisat mühendisi ortaya koyarken, inşaat yöntem ve maliyetlerini işin sahibi aktarmalı, proje maliyetlerini işletmeci vermeli, çalışma yöntemleri ve hizmetin hayata geçmesini de sorumlu firma sunmalıdır. Bu uzmanlıklar arasında tam bir uyum sağlanamazsa sonuçtan verim beklemek hayal olur<sup>44</sup>. Bunun içinde özellikle otel ve lokanta gibi yeme-içme servisi veren kuruluşların tasarım ve yapımında, ihtisası evin dışında yemek hazırlanan her yeri kapsamı içine alan ticari ve kurum mutfakları olan bir mutfak danışmanı rol almalıdır<sup>45</sup>.

Mutfak hizmetlerinin, iyi bir şekilde yapılması diğer bölümlerinde tanıtımının yapılması anlamına gelir. Tanıtımı iyi yapılamayan bir mutfakta ne kadar iyi hizmet verirseniz verin yine de istenilen başarıyı elde etmek çok zor olacaktır. Ayrıca buna bağlı olarak mutfağı iyi olmayan bir otelde diğer bölümler ne kadar iyi olursa olsun işletmenin hedeflerine ulaşması zor olacaktır. Mutfak hizmetlerinden yararlanan müşterilerin memnuniyeti, mutfağın tanıtılmasında büyük bir etkidir. Çünkü memnun kalan bir müşterinin, bu memnuniyetini bir başkasına aktarması mutfağın tanıtımı için yeterlidir. Bu memnuniyetin ağızdan ağza dolaşması, mutfağın reklamı, dolayısıyla otelin reklamı ve tanıtımının yapılmasına neden olur<sup>46</sup>.

## 2. Otel Mutfaklarının Planlanmasında Temel Faktörlerin Tespiti

Otel mutfaklarının planlanmasında ve yiyecek ünitelerinin sağlıklı bir şekilde tasarımı, Otel yiyecek içecek programının belirlenmesine, Menü planlama ve geliştirme çalışmalarının hazırlanmasına, Mutfak organizasyon planının oluşturulmasına, Yiyecek malzeme gereksinimlerinin karşılanma imkanlarının belirlenmesi ve personel organizasyonunun yapılmasına bağlıdır.

<sup>44</sup> ....., "İş Mutfakta Biter", *Gastronomi Dergisi*, (Sayı 1, 1992), s.32.

<sup>45</sup> ....., "Turistik Tesislerde Mutfak Olayını Kolaylaştırmak İçin Bir Mutfak Danışmanı Kullanılmalıdır", *Turizm ve Teknik Dergisi*, (Sayı 3, 1995), s.40.

<sup>46</sup> Edgar E. Schätzing, *Management In Hotellerie und Gastronomie*.(Frankfurt am Main: Deutscher Fachverlag, 1985), s.110.

## 2.1. Otel Yiyecek İçecek Programının Belirlenmesi

Otel Yiyecek içecek programının belirlenmesi otel rantabilitesi ile yakından ilgilidir. Otel içinde yer alacak olan birimlerin ihtiyacı tam anlamıyla karşılayacak düzeyde olması gerekmektedir. Bunun içinde otel bir bütün olarak ele alınarak bir fizibilite çalışmasının yapılması gerekmektedir. Yiyecek ve içecek ile ilgili birimler de otel içinde yer aldıklarından bu birimleri de ihtiyacı karşılayacak nitelikte olması gerekmektedir.

Oteldeki yemek ihtiyaçlarını şöyle sıralamak mümkündür<sup>47</sup>.

- Normal yemek ihtiyaçları: Kahvaltı, öğle, akşam yemekleri
- Özel ihtiyaçlar: Balo, ziyafet, kokteyl, düğün v.b. toplantılar,
- Diet: Hastalar ve kür tatbik eden misafirler için,
- Eğlence yerleri ihtiyaçları: Gece kulübü v.b. için.

Yiyecek İçecek Programı hazırlanırken, mutfağın planlanması fiziksel ortam ile kapasitesi dikkate alınmalıdır. Menüde yer alan yemekleri belirlerken, iş yükünü araç gereç ve personel arasında eşit dağıtacak şekilde planlanmalıdır<sup>48</sup>.

Program tespitinde göz önüne alınması gereken önemli bir diğer faktörde tesise yönelecek taleptir. Sağlıklı bir talep analizinin yapılabilmesi için istatistik bilgileri, talep projeksiyonları, bölge ve tesisin kurulacağı yerdeki şartlar, turistik gelişme imkanları gibi konularda detaylı bilgiye ihtiyaç vardır<sup>49</sup>.

Servis kapasitesi ve sandalye adedi farklı kavramlardır. Servis Kapasitesi, belirli bir süre içinde, servis yapılan toplam şahıs adedidir. Normal bir otelde, öğle vakti, 1,5 - 2,5 defa müşteri değişebilir. Şu halde, 100 sandalyeli bir restoranda 150 - 250 kişi yemek yiyebilir. Buna karşılık bir gece kulübünde yemek süresi uzundur ve servis kapasitesi, sandalye adedine eşit olabilir. Diğer taraftan, belirli adette sandalyeyi içine alan bir restoranda, maksimum kapasite, servis hızına bağlıdır<sup>50</sup>.

<sup>47</sup> Ercihan Düzgünoğlu, **Otellerde Mutfak Planlaması**. (Ankara: Turizm ve Tanıtma Bakanlığı-Turizm Genel Müdürlüğü, 1968), s.1.

<sup>48</sup> Denizer, a.g.e, s.88.

<sup>49</sup> Erkan Uçkan, **Konaklama İşletmelerinde Fiziksel Planlama ve Mekansal Düzenleme**. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Ders Notları), s.8.

<sup>50</sup> Düzgünoğlu, a.g.e, s.2.

Bunun için kesinlikle müşteriye nasıl servis yapılacağını saptamadan, koltuk sayısı saptanmamalıdır çünkü müşteri hiç bir zaman sıkışıklık istemez, aksine en rahat yeri arar. Koltuk sayısına müşterinin rahatını düşünerek karar vermek en doğrusudur. Eğer müşteri kapının dışında kuyruk oluyorsa endişe etmemek gerekir, bu otel mutfağının ve restoranın başarı göstergesinin bir parçasıdır. Yiğilmaları engellemek için sandalye adeti ve müşteri sayısını iyi hesaplayarak planlama yapılmalıdır<sup>51</sup>.

## 2.2.Menü Planlama ve Geliştirme Çalışmalarının Hazırlanması

Yiyecek içecek hizmetlerinin mevcut olduğu her türlü işletme ve kurumda kişilere sunulan yiyeceklerin ve içeceklerin tamamı menüyü oluşturur<sup>52</sup>.

Dışarıya yiyecek sunma işlevi başlamadan önce yönetici ya da mal sahipleri menüde ne çeşit yiyecekleri bulunduracaklarının planını yapmalıdırlar. Menünün hazırlanması temelde mutfağın planlanmasına bağlıdır. Menü işletmenin hedefine göre bulundurulacak yiyecek çeşitlerine, miktarına bağlı olarak hazırlanacağından mutfağın planlanması üzerine de etkide bulunacaktır<sup>53</sup>.

Fiziksel imkanlar, işletme çeşidi ve teçhizatın durumu planlanacak menüye hem yön veren hem de kısıtlayan unsurlardır. Benzer şekilde, mevcut teçhizatın özellikleri, sayısı ve kullanım alanları da menüye hangi yiyeceklerin dahil edilip hangilerinin dahil edilemeyeceğini belirleyen unsurlar arasındadır. Diğer yandan etkili bir menü planlamasının gerçekleştirilebilmesi, donatım ve işgören arasında dengenin sağlanmasına da bağlıdır. İş yükü, eşit bütün merkezlere yeterli iş tedarik edecek ve hiçbirinin başından aşmayacak şekilde dağıtılmalıdır. Mevcut teçhizatın büyüklüğü ve kapasitesi üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Ayrıca, masa çeşidi ve sayısı, tezgahlar ve çalışma alanları da mevcut hangi yiyeceklerin hazırlanabileceğini belirleyen etkenler arasındadır<sup>54</sup>.

<sup>51</sup> Ali Sözmen, "Mutfak Planlamada İyi Bir Seçim; Verim + Üretim = Kar", **Gastronomi Dergisi**, (Sayı 1, 1992), s.42.

<sup>52</sup> Ahmet Aktaş, **Hastanelerde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi**. (Antalya: Akdeniz Üniversitesi Basımevi, 1989), s.28.

<sup>53</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.96.

<sup>54</sup> Tamer Bolat, "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Menü Planlama Sürecine Yön Veren Başlıca Unsurlar", **Turizm ve Teknik Dergisi**, (Sayı 10, 1996-1997), s.54.

### 2.3. Mutfak Organizasyon Planının Oluşturulması

Mutfaktaki bölümlerin düzenlenmesi ve bölümler arasındaki fonksiyonel bağlantıların sağlanması için mutfağın genel organizasyonu ve personel planı hakkında bazı kararların alınması gerekmektedir. Mutfağın çeşitli bölümlerindeki yapılacak iş bölümleri çalışma merkezlerinin düzenlenmesinde başlangıç noktası sayılabilir. Ancak iş bölümü ve mutfağın genel organizasyonunu her mutfak için kullanılabilen kesin tip şemalara bağlamak mümkün değildir. Çünkü işletme, talep, servis kapasitesi ve otel niteliği fark yaratabilir<sup>55</sup>.

**2.3.1. Restoranlarla bağlantı:** Mutfağın restoranla bağlantısı ele alındığında biraz daha dikkatli olmak gerekmektedir. Çünkü mutfağın restoranla bağlantısı otelin servisi açısından çok önemlidir. Servis sirkülasyonunun en iyi şekilde düzenlenmesi hem kazanılacak zaman açısından hem de servisin niteliği açısından önemlidir.

Tatminkar bir iş akışını başarmak için yeterli ve gerektiği şekilde tasarlanmış yollar ile çalışma koridorları gereklidir<sup>56</sup>.

Beş yıldızlı bir otelde mutfaktan değişik yerlere servis yapılır. Bunun içinde değişik yerlere servisin iyi bir şekilde yapılabilmesi için garson koridorları ve ofis sistemi vasıtası ile sıkı bir bağlantı sağlanmalıdır. Ayrıca otel içinde müşterilerin yemek yemelerini sağlamak üzere değişik mekanlar bulunmaktadır. Bu mekanlara servis yapabilmek için de iki farklı mutfak inşa edilmek zorunda kalınabilir. Biri ana mutfak diğer ise servis mutfağıdır. Bu durumda mutfaklar arasındaki servis sirkülasyonunun sağlanması gerekmektedir.

Rahat bir servis imkanının sağlanabilmesi için aşağıdaki prensipler gözönüne alınmalıdır<sup>57</sup>;

- Restoranlar ve mutfak arasında garson koridoru veya ofisler bulunmalıdır. Misafire açık herhangi bir yerden servis maksadı ile geçilmemelidir.

<sup>55</sup> Aysun Güven, **Otel Mutfaklarının Planlanmasında Ergonomik Faktörler**. (İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, 1993), s.14.

<sup>56</sup> N. Coşkun İrfan, "Endüstriyel Mutfakta Tasarım ve Yerleşim".(Bursa: İnoksan A.Ş. Eğitim Müdürlüğü dökümanından alınmıştır.), s.3.

<sup>57</sup> Düzgünoğlu, a.g.e, s.5.

- Düşey sirkülasyondan kaçınmalı; başka bir deyişle, restoran ve mutfak aynı katta bulunmalıdır. Yer imkansızlıkları ve diğer mimari sebepler dolayısıyla, servis yapılan hacimlerin hepsini aynı katta tertipleme mümkün değil ise, trafiği yoğun olan ve çabuk servis yapılması gereken hacimler, tercihen mutfak katına alınmalıdır. Örneğin, restoran ve gece kulübü farklı katlarda ise, restoranla mutfak aynı katta düzenlenmelidir. Çünkü restoranda servis süresi kısa, müşteri daha sabırsızdır.
- Servis yolları minimum tutulmalıdır. Bunun için mutfağın, servis yapılan yerlere göre merkezi bir şekilde düzenlenmesi gerekir.

Bu prensipler göz önünde bulundurulmadığı takdirde, serviste aksamaların olmasına, zaman kaybının fazla olmasına, fazla personel istihdam edilmesine ve bunun gibi aksaklıkların önüne geçmek çok zor olacaktır.

Ayrıca gerek özel isteklere, gerekse de tesisin kapasitesine uygun büyüklükte servis alanları düşünülmeli ve bu bölüm restoran ve mutfak arasındaki sirkülasyonu herhangi bir karışıklığa yol açmadan sağlayabilecek yapıda olmalıdır. En verimli sonuca ulaşmak, konunun daha detaylı olarak irdelenmesiyle olasıdır. Bu nedenle bu tip çalışmalarda en sağlıklı yol, konunun uzman firmaları kanalıyla yola çıkıp öneriler doğrultusunda sonuca ulaşmaktır<sup>58</sup>.

**2.3.2. Yatak katları ile bağlantı:** Beş yıldızlı otelde konaklayan müşteriler, fazlasıyla para ödediklerinden servisin de en iyisini talep ederler. Müşterileri memnun etmenin bir önemli yolu da oda servisinin iyi olmasına bağlıdır. Daha düşük yıldızlı otellerde müşterilere oda servisi özellikle odalara yemek servisi yapılmaz. Ancak beş yıldızlı otelde oda servisinin mükemmel olması gerekmektedir.

Beş yıldızlı otellerde genelde 3 çeşit oda servisi hizmeti sunulmaktadır.

Bunlar;

- Yemek servisi
- Kahvaltı servisi
- Büfe servsidir.

<sup>58</sup> ....., ....., "İş Mutfakta Biter", a.g.e, s.35.



Oda servisinin en kısa zamanda ve en verimli şekilde yapılabilmesi için, yatak katları ile servis ofisleri arasında servis asansörüyle bağlantının sağlanmış olması gerekir.

Oda servisinde kahvaltı servisi 3 sistemde yapılabilir.

- Mutfak katında bulunan merkezi ofisten servis sağlanabilir. Bu servisin sağlanabilmesi için, odalar ile merkezi ofis arasındaki asansör bağlantısının sağlanmış olması gerekmektedir.
- Odaların bulunduğu katlardan birinde oluşturulacak merkezi bir veya birkaç ofis oluşturulabilir. Bu sayede daha çabuk servis yapılarak, çalışma mesafeleri kısaltılmış olunur. Ancak mutfağa bağlı kahvaltı ofisinden hazır yiyecekler getiriliyorsa o zaman mutfak ve merkezi kat ofisi arasında direkt bağlantı sağlanmalıdır.
- Her bir yatak katında oluşturulacak ofislerden servis yapılabilir. Ancak bu sistem çok fazla tercih edilen bir sistem değildir. Çünkü fazla personel istihdamına neden olmaktadır.

**2.3.3. Mutfakın diğer servis kısımları ile bağlantı:** Mimar, otel mutfaklarını planlarken istenildiği şekilde diğer servis kısımları arasındaki bağlantıyı düşünerek planlama yapmalıdır. Aynı zamanda, mutfak uzmanının iş hacimlerinin teknik olarak nasıl olması gerektiği konusundaki isteklerini göz önünde bulundurmalıdır<sup>59</sup>.

Mutfakın sadece restoran ve katlarla bağlantısı değil diğer servis kısımları, malzeme girişi, personel kısımları ile de bağlantısı önemlidir. Özellikle depolar ile bağlantısı önem taşımaktadır çünkü malzemeler depodan getirilir ve bağlantı yolunun uygun olan en iyi şekilde planlanmış olması gerekir. Ayrıca depoların mutfak ve giriş arasında bir yere inşa edilmesi de yine planlama aşamasında düşünülmesi gereken bir unsurdur. Bu sayede malzemelerin depolara getirilmesinde ve taşınmasında karşılaşılabilecek problemlerden de kaçınılmış olunur.

<sup>59</sup> Schätzing, a.g.e, s.113.

## 2.4. Yiyecek Malzeme Gereksinimlerinin Karşılama İmkanlarının Belirlenmesi

Yiyecek malzeme gereksinimlerinin nasıl karşılanacağını tespit edilmesi otel mutfağının planlanması ve özellikle depo düzeninin yapılması için önemli bir konudur. Malzemenin temin edilmesinde, Pazar imkanları, getirilecek olan malzemenin otele olan uzaklığı, malzemelerin muhafaza şartları ve depolara ayrılacak alanlar gibi noktaların önceden tespit edilmesi planlama aşamasında düşünülmesi gereken bir konudur.

Alımı yapılacak malzemelerin günlük, haftalık, aylık olarak alınıp alınmayacağı tespit edilmelidir.

Şehir içinde yer alan otelde, malzemeler günlük veya haftalık olarak alınırlar. Nedeni ise, pazara yakın olması ve depolara fazla yer ayrılmamasıdır. Buna karşılık pazara uzak olan oteller ise malzeme alımlarını daha seyrek olarak genelde aylık olarak yapmaktadırlar.

Malzeme alımlarında Pazar durumunun yanısıra, mevsimlik değişmelerin fiyat üzerine olan etkileri sürekli olarak takip edilmelidir ve alımlarda buna göre yapılmalıdır<sup>60</sup>.

Bazı malzemeler depo alanları yeterli olsa dahi çok uzun süre dayanmayabilir. Onun için malzemelerin bazıları, örneğin balık günlük olarak temin edilir. Her bir malzeme çeşidi için depo tahsis edilemeyeceğinden belli çeşitler için depolar tahsis edilmelidir.

## 2.5. Personel Organizasyonu<sup>61</sup>

Mutfaklarda, tezgahlarda çalışabilmesi için çalışma tezgahları ve teçhizatların düzenli olarak yerleştirilmesi gerekmektedir. Bu alanlarda bulunacak teçhizat ve çalışma alanları personel çalışma planına bağlanabilir. Örneğin, bir kızartmacı etlerin kızartılması ve ızgara işlerinden sorumlu ise kızartma tavaları, kuzine ve ızgara burada çalışacak personelin kolayca kullanabileceği şekilde birbirine yakın düzenlenmesi uygun görülür. Türk mutfağında kebab ve ızgara önemli yer kapsadığından ayrı personel ile birbirine yakın fakat ayrı çalışma merkezi düzenlenebilir.

<sup>60</sup> Bolat, a.g.e, s.54.

<sup>61</sup> Güven, a.g.e, s.16.

Mutfakta iş bölümü ve ihtisaslaşma arttıkça buna paralel olarak teçhizat-alet ve çalışma merkezleri de artar ve bunun doğuracağı personel işbölümü karmaşasının işletmeci tarafından çözülmesi personel planının çıkartılması gerekebilir. Bu plan mutfak kapasitesi, menü, servis periyodları ve teçhizata göre tespit edilmelidir. Bundan dolayı hazırlanan her personel planının değişik işletmelere uyması çok zordur denilebilir.

### 3. Mutfak İçindeki Fonksiyonel İlişkiler

Ana mutfak içinde hazırlık aşamasından servis aşamasına kadar yoğun bir trafik yaşanır. Bu trafiği şu şekilde inceleyebiliriz;

#### 3.1. Yiyecek Malzemelerinin Getirilmesi

Malzemeler mutfağa iki yoldan gelir. Bunlar;

- Mutfak dışından veya ana depodan,
- Günlük depolardan (Koltuk altı deposu)

Büyük miktardaki malzeme, erken saatlerde ve çalışmanın başlangıcında getirilir. Bu bakımdan esas malzeme sirkülasyonu çalışma sırasında herhangi bir karışıklığa sebebiyet vermez. Malzeme tedariki düzensiz ve programsız ise böyle işletmelerde aksaklık çıkar. Günlük depoların ise ana mutfaktan ziyade hazırlık kısımlarıyla ilişkisi vardır. Bu depolar genellikle hazırlık kısımlarıyla direkt bağlantılı tertiplendiğinden sirkülasyon yönünden herhangi bir karışıklık söz konusu değildir<sup>62</sup>.

#### 3.2. Hazırlık ve Pişirme Kısımları Arasındaki İlişkiler

Mutfaklar hazırlık tezgahları ve pişirme fırınlarından sıcak tutma araçlarına kadar her aşamada yiyecek işleme olasılığına sahip olmalıdır. Değişik tipteki yiyecekler değişik hazırlık noktalarının yanına yerleştirilmelidir. Kaynatma tencereleri sebze hazırlığın, pasta fırınları pasta hazırlığın yanına, v.s. hazırlanan yiyeceklerin servise hazır tutulması için yapılan düzenlemeler sıcak yiyeceklerin sıcak, soğuk yiyeceklerin soğuk tutulacağını garanti etmelidir. Buna bağlı olarak cihazların yerleşimi bu noktalar göz önünde tutularak yapılmalıdır.

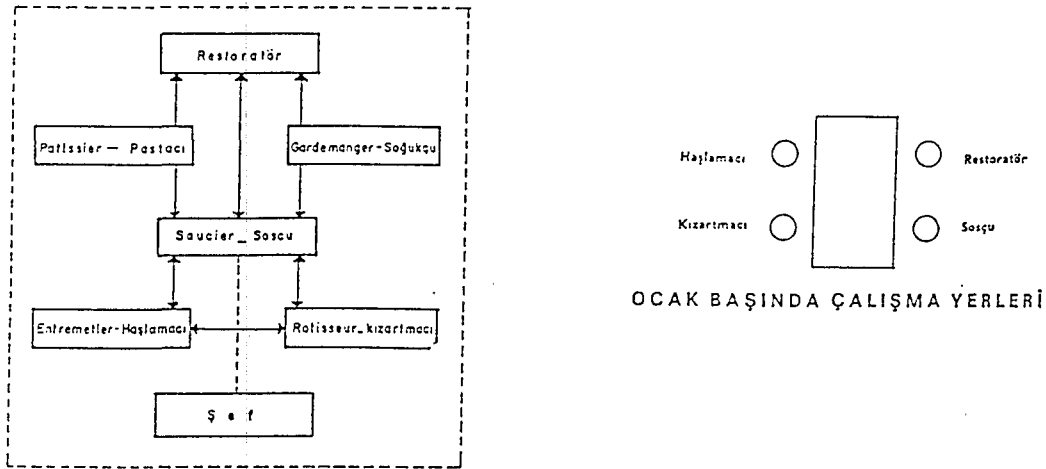
<sup>62</sup> Uçkan, a.g.e, s.28.

### 3.3. Personel İlişkileri

Bir mutfak ne kadar çağdaş ve iyi organize edilirse edilsin en önemli faktör insandır. Mutfakta çalışan kişilerin niteliği o mutfağın kalitesini meydana getirir<sup>63</sup>. Mutfakta niteliklerine göre bir hiyerarşi oluşturulmuştur. Batı mutfağına göre mutfakta haşlamacı, kızartmacı, soscu pişirme mutfağında esas rolü oynar.

Farklı özellikte cihazların kullanılışı, çalışma alanını genişletmektedir. Bugün çeşitli pişirme cihazlarının kullanılması dolayısıyla mutfak ocağı eski önemini kaybetmiştir. Fakat gene de mutfağın esas merkezini teşkil eder. Randımanlı bir çalışma için, mutfak ocağı üzerinde bu dört aşçıbaşının çalışma yerleri, kesin olarak tespit edilmelidir<sup>64</sup>. (Şekil 3)

Şekil 3: Personel İlişkileri Tablosu



Kaynak: Düzgünoğlu, a.g.e, s.37.

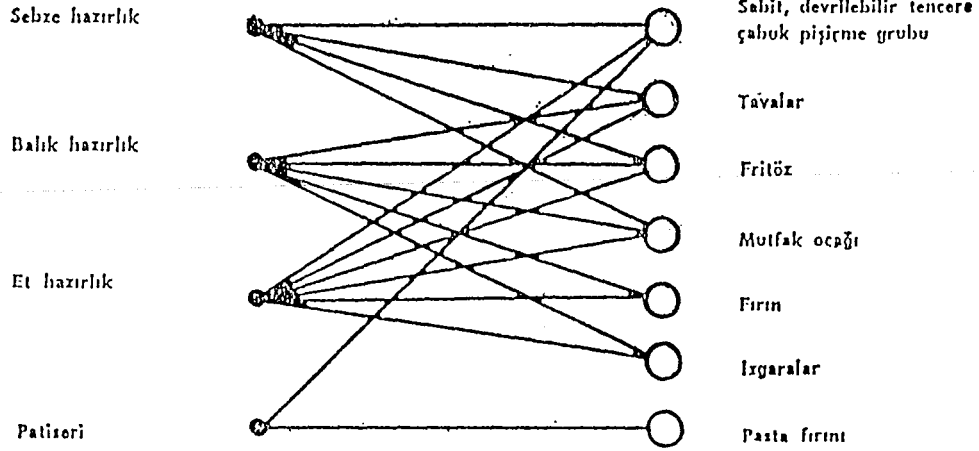
### 3.4. Personelin Teçhizatla İlişkileri


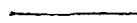
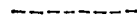
Cihazların yerleşimi konusunda dikkat edilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, cihazların yapılacak işlerin sırasına göre yerleşimi, ikincisi ise cihazlar pek çok kişi tarafından kullanılıyorsa merkezi bir alana yerleşimidir. Ancak tercih edilmesi gereken, cihazı en çok kullanacak kişiye daha yakın bir yere yerleştirilmesi olmalıdır. Personelin cihazlarla ilişkisi Şekil 4'de gösterilmiştir.

<sup>63</sup> Metin Dereli, **Ticari Mutfak**, (Ankara: Turban Turizm A.Ş. Genel Müdürlüğü, 1989), s.7.

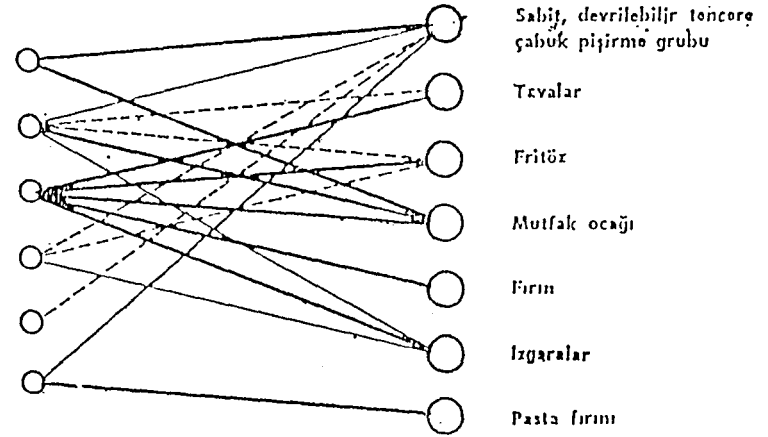
<sup>64</sup> Düzgünoğlu, a.g.e, s. 35.

Şekil 4: Personelin Cihazlarla İlişkisi



 Maksimum ilişkiler  
 Orta derecede ilişkiler.  
 Minimum ilişkiler

Haylamacı  
 Soscu  
 Kızartmacı  
 Restoratör  
 Soğukcu  
 Pastacı



Ayrıca çalışma ünitelerinin istenilen şekilde planlanmış olması gereksiz enerji harcanmasını engellemekte ve personelin gereksiz yere yorulmasını önlemektedir.

### 3.5. Hazır Yemeklerin Servise Verilmesi<sup>65</sup>

Hazır yemekler servis bankosuna başlıca üç kaynaktan gelir:

- Ana mutfaktan (Pişirme Mutfağından)
- Soğuk mutfaktan
- Pasta mutfağından

Daha önce belirttiğimiz gibi, ocak, ana mutfakta esas faaliyet merkezini teşkil eder. Ocak, aşçıların servis bankosu ile rahatça irtibatta bulunmalarını sağlamak üzere uzun ekseni servis bankosuna dik olacak şekilde yerleştirilmelidir. Ocakla servis bankosu arasındaki mesafe takriben 1.50 m olmalıdır. Patiseri ve soğuk mutfaktan servis bankosuna yönelen sirkülasyon ise pişirme kısımdan yardımcı cihazlar veya çalışma masalarıyla ayrılmalıdır. Bu kısımların direkt olarak servis bankosuna açılması da mümkündür. Gerek ünitelerin tertibinde gerekse cihazların yerleştirilmesinde üzerinde durduğumuz fonksiyonel ilişkiler ve sirkülasyon hatları göz önüne alınmalıdır. (Şekil 5)

## 4. Mutfanın Konumu ve Fiziksel Özellikleri

Mutfak, konumu ve fiziksel özellikleri açısından iyi analiz edilerek ve iyi planlanarak inşa edilmek zorundadır. Eğer gerektiği kadar önemsenmeden inşa edilirse problemler ile karşılaşmamak imkansızdır.

### 4.1. Mutfanın Konumu

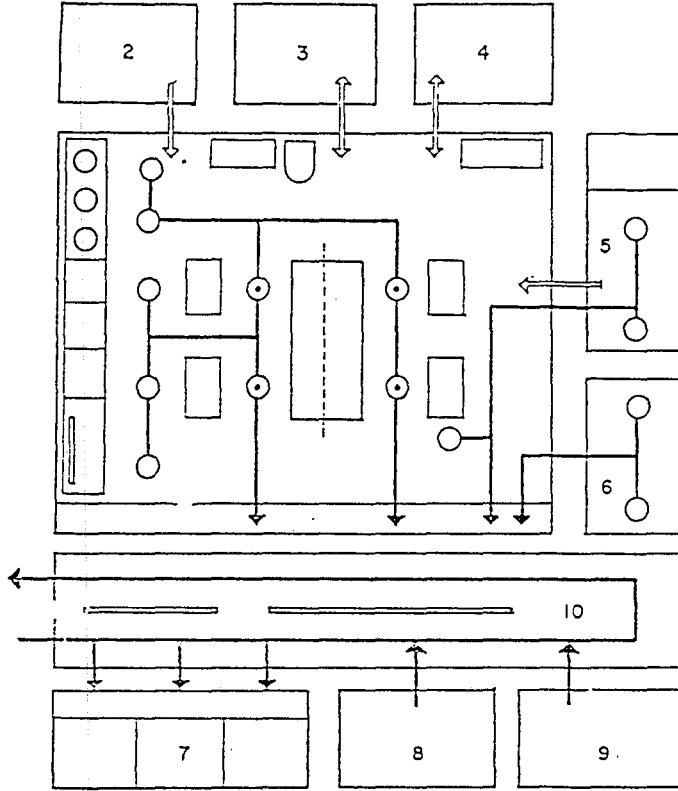
Tüm yerleşim, personel ve malzeme hareketini minimum seviyede tutacak ve hammadde ürün işlemini mümkün olduğunca kolaylaştıracak şekilde düzenlenmelidir<sup>66</sup>.

Mutfanın konumu tamamen binanın mimari yapısıyla ilgilidir. Mutfak binanın üst katında, alt katında veya binadan ayrı bir alanda inşa edilebilir. Ancak mutfanın nereye inşa edileceği saptanmadan önce belirlenmesi gereken noktalar bulunmaktadır.

<sup>65</sup> Uçkan, a.g.e, s.29.

<sup>66</sup> ....., ....., "İş Mutfakta Biter", a.g.e, s.32.

Şekil 5: Çalışma Yerleri ve Servis Sirkülasyonunu Gösterir Tablo



ÇALIŞMA YERLERİ VE SERVİS  
SİRKÜLASYONUNU GÖSTERİR ŞEMA

- |                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| 1 — Ana mutfak               | 6 — Pasta mutfağı    |
| 2 — Sebze hazırlık           | 7 — Servis bulaşığı  |
| 3 — Mutfak bulaşığı          | 8 — Kahve mutfağı    |
| 4 — Personel yemekhanesi     | 9 — Ekonoma          |
| 5 — Soğuk mutfak             | 10 — Garsen koridoru |
| ○ — Devamlı çalışma yerleri  |                      |
| ○ — Muvakkat çalışma yerleri |                      |

Kaynak: Düzgünoğlu, a.g.e, s.37.

Bunlar, mutfak için gerekli olacak soğuk, sıcak ve kirli su tesisatı, elektrik, buhar, çöp tesisatı ile mutfakın kullanacağı yakıt türünü belirlemektir.

Mutfak binanın üst katında inşa edilirse havalandırma ve ıslıklandırma doğal olur ve bina içinde koku olmaz. Ancak çöpler için ayrı bir tesisat, çöp bacaları v.b. yapılmalıdır. Böyle bir tesisat yoksa, çöpler için ayrı bir asansör kullanılmalı, yemeklerin taşındığı asansörlerle çöp taşınmamalıdır. Eğer aynı asansör kullanılması zorunlu ise, çöplerin ağız sıkıca kapatılmalıdır. Üst kattaki mutfaklara suyun çıkması da bir sorundur. Bunun için yedek su depoları yapılmalıdır. Yine bu mutfaklarda yiyeceklerin mutfaka çıkarılması asansörlerle yapılacağından, bu durum, herhangi bir arıza veya elektrik kesilmesi halinde zorluk yaratır<sup>67</sup>.

Mutfak binanın alt katında inşa edildiği takdirde aydınlatmanın ve havalandırma tesisatının çok iyi olması gerekir. Bu şartlar oluşturulmadığı takdirde binanın içine kokunun yayılmasını önlemek güç olacaktır. Mutfakın alt katta inşa edilmiş olması çöplerin atılması ve gelen malzemelerin alımı için çok uygundur.

Mutfakın binadan ayrı bir yerde inşa edilmiş olması tesisat ve genel işleyiş açısından bir problem yaratmaz. Ancak yiyeceklerin dağıtılması ve taşınmasında problemlerle karşılaşılabilir.

Mutfakın kare şeklinde inşa edilmiş olması istenilen bir durumdur. Çünkü kare mutfaklar cihazların yerleşimi ve iş istasyonları arasındaki çarpışmaları engelleyeceği gibi, denetimi de kolaylaştırmaktadır.

Bazı mutfaklar gelişen teknolojiye ayak uydurmakta zorlanmaktadır. Eğer mutfak departmanında teknik departman varsa, çok düşük maliyetle iyileştirme çalışmaları yapılabilir. Bunun için mutfaktan sorumlu amirle planlanmadan sorumlu mühendis koordineli çalışmak zorundadır. Eski tip mutfaklar genelde çok geniştir ve araç - gereçlerin dışındaki alanlar gerektiği gibi değerlendirilmemektedir. Yani alan savurganlığı ortaya çıkmaktadır. Araç ve gerecin birbirinden uzak olması, bölümler arası iş akışını engelleyecektir<sup>68</sup>.

<sup>67</sup> Selma Birer, "Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlarda Mutfak ve Yemekhane Planlaması, Kullanılan Araç Gereçler ve Bakımları", **Toplu Gıda Tüketimi Yapılan Kuruluşlarda İnsan Gücü Verimliliğini Artırmaya Yönelik Beslenme Teknikleri**, (Ankara: MPM Yayınları No: 325, 1985), s.91.

<sup>68</sup> Mehmet Saruışık, "Konaklama İşletmelerinde Mutfak Planlamasında Dikkat Edilmesi Gereken Konular", **Anatolia Dergisi**, (Sayı 4, 1994), s.69.



Merkezileştirme, yiyecek ve içecekte rastlanan birçok soruna cevap verir durumda göze çarpar. Merkezileştirmeden amaç, üretim departmanı olan mutfak içerisinde üretim alanlarının birbirleriyle iletişimi en rahat bir şekilde kurabilecek planlama yoluna gidilmesidir. Bir mutfakta iş akımının uygun ve düzenli olması için iş istasyonlarının birbiri ile olan ilişkisinin bilinmesi ve planlamasının ona göre yapılması gerekir. Yiyecek servisi hizmetlerinin gelişmesi, işgücü, enerji ve fazla teknoloji gerektireceğinden mutfağın konumu da düşünülmeli işgücü ve yer tasarrufu sağlayacak biçimde planlanmalıdır<sup>69</sup>.

## 4.2. Mutfağın Fiziksel Özellikleri

Mutfağın fiziksel özellikleri arasında mutfağın aydınlatılması, havalandırılması, duvarları, tavanı ve tabanının nasıl olması gerektiği konusunda çalışılmalıdır.

**4.2.1. Mutfağın aydınlatılması:** Detaylı işlerin çoğu mutfak tezgahlarında yapılmaktadır. Çalışanların güven içinde ve gözleri yorulmadan işlerini sürdürebilmeleri için uygun bir ışıklandırmanın sağlanması gerekmektedir. Işıklandırmanın iyi olmaması, fiziksel yorgunluğa yol açacağından hem mutfağın gerisinde hem de ön taraftakilerin ihtiyaçları düşünülerek bir düzenleme yapılmalıdır<sup>70</sup>.

İyi bir aydınlatmanın yapılması aşağıdaki sonuçlara ulaşabilmek için önemlidir<sup>71</sup>:

- Binanın ve teçhizatın temizliği sağlanır
- Yiyecek maddelerinin kalite ve yabancı madde kontrolünü kolaylaştırır
- Yiyeceklerin hazırlanması, süslenmesi ve servisin başarılı bir şekilde yapılmasını kolaylaştırır
- Personelin fiziksel ve zihinsel zorlanma ve sinirlenmelerin azaltılması ile hızlı ve daha rahat çalışması sağlanır
- Kazaların tehlikesini ve aşırı aydınlatma farkını azaltır
- Yiyeceklerin servisindeki cazip görünüşü temin eder.

<sup>69</sup> Aktaş, Yiyecek....., a.g.e, s.100.

<sup>70</sup> Jack D. Ninemeier, **Principles of Food and Beverage Operations**, (Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, 1984), s.413.

<sup>71</sup> Sarıışık, a.g.e, s.70.

Mutfak duvarlarının ışığı yansıtacak nitelikte olması gerekmektedir. Açık renkte ve parlamayan bir mutfak duvarının olması tercih edilmelidir.

Bazı mutfaklar ya zemin katta veya çok az doğan ışığın olduğu bölümlerde olabilir. Yapay ışıklandırma sürekli olarak istenir. Mutfak ve servis alanlarında ışıklandırma sadece rahat ve etkili çalışmayı sağlamak için değil, temizliği sürdürmek ve rengin solmamasını sağlamak için gereklidir. Rengin solması ise iştah kaçıracı bir görünüm sunar. Beyaz ampuller kullanılmalıdır. Yerden 0.91 m. yükseğe (tezgah ve başka cihazların yüzeyleri) her şaft\* için en az 20 lumenin\* gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca farklı açıları ve değişken yükseklikleri olan mutfaklar özel sorunlar çıkarır. Düşünceli bir şekilde planlanmış floresan lamba gölgeleri azaltma ve dolapların, fırınların ve diğer hacim kaplayan cihazların içlerini aydınlatmada en etkili yoldur. Pişirme cihazlarının üzerinde özellikle metalden yapılmış davlumbazlar su geçirmez ışıklandırma bölmeli olmalıdır. Floresan lambalar kullanılıyorsa kontrol kutusu dış tarafa monte edilmelidir<sup>72</sup>.

Mutfaklarda elektrik tellerinin duvar içinden geçirilmesi hem emniyet açısından hem de görünüm açısından önemlidir. Bu yüzden tesisatın bu detaylar düşünülerek yapılması gerekmektedir.

**4.2.2. Mutfağın havalandırılması ve ısıtılması:** Mutfak havalandırması endüstriyel mutfaklarda önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Çünkü yanlış uygulamalar sonucunda hem otel içindeki hem de mutfaktaki hava dengeleri bozulabilmektedir.

Mutfak havalandırması ve davlumbaz uygulamalarında göz önünde bulundurulması gereken pek çok önemli faktör vardır. Bunlar; pişirme işlemi sonucunda oluşan duman, ısı ve kokunun atılması, yangın söndürme sistemleri ve mutfak için belli kalitede havanın temin edilmesidir<sup>73</sup>.

Mutfak içinde yanan cihazların oluşturmuş olduğu ısı ve nemden dolayı kötü bir koku oluşabilmektedir. Ayrıca bu cihazların başında çalışan personelde aşırı ısı ve

\* Şaft; Bir makinenin dönme hareketini iletmeye yarayan ve ucuna dişli çarklar, tekerlekler veya pervane bağlanan demir mil. (Kaynak: Türkçe Sözlük)

\* Lumen; Işık ölçü birimidir. (Kaynak: Inoksan A.Ş. Pazarlama Müdürü ile görüşme)

<sup>72</sup> İrfan, a.g.e, s.8.

<sup>73</sup> Ali Sözmen, "Mutfak Havalandırması", *Gastronomi Dergisi*, (Sayı 23, 1998), s.122.

nemden dolayı performans düşüklüğü görülebilir. Bu sebeplerden dolayı mutfak havalandırmasına gereken önem verilmelidir.

Bir başka sorun ise otel, tatil köyü gibi yemek pişiren tesislerin, pişirme esnasında oluşan emisyonlardan meydana gelen ortam kirlilikleri ve tavan problemleridir. Bu problemleri çözebilmenin en pratik yolu mutfaklarda pişirme cihazların üstünde asma tavan kullanılmasıdır. Asma tavanlar hem hijyenik hem de kolay temizlenebilir olması bakımından tercih edilmektedir<sup>74</sup>.

Mutfak ısısının yazın 18 C° kışın ise 22 C° olması beklenir. Ancak bu şartlarda personelin rahat çalışması sağlanmış olunur. Özellikle pişirme cihazlarının başında çalışan personel ısının çok yüksek olmasından daha fazla etkilenir. Bunun için klima tertibatının bütün bu aksaklıkları engelleyecek şekilde tasarlanması gerekmektedir.

Mutfağın havalandırılması ve ısısının istenilen düzeyde olabilmesi için gerekli önlemler daha planlanma aşamasında alınarak problemler önlenmelidir.

#### **4.2.3. Mutfak duvarları:** Mutfak duvarları;

- Kolay temizlenebilir,
- Temiz görünümlü ve çekici olmalıdır,
- Işığı yansıtacak şekilde dizayn edilmiş olmalıdır.

Mutfak duvarları ışığı yansıtacak şekilde açık renkle boyanmalıdır. Maliyetli bir iş olduğundan eğer şartlar elveriyorsa duvarın tamamı fayansla döşenmelidir. Ancak çok maliyetli olacağı düşünülüyorsa o zaman en az 3 metre fayansla döşenmesi geri kalan yerin plastikle boyanması hem temizliği hem ışığı yansıtması bakımından gereklidir. Mutfak duvarlarında kullanılan rengin seçimi ışığı yansıtması bakımından önemli bir faktördür. Beyaz, grimsi beyaz, fildişi, süt beyazı renk ışığın %84'ünü; Soluk sarı, yeşil, mavi, pembe renk ışığın %72'sini; gri, taş ve grimsi sarı gibi soluk renkler %56'sını yansıtır.

Mutfak içinde özellikle arabaların geçtiği koridor ve bölümlerin duvar kenarları metal ile kaplanırsa çarpma ve vurmalarla yıpranması önlenmiş olur<sup>75</sup>.

<sup>74</sup> ....., ....., "Otel Mutfaklarına Rahat Nefes...". **Turizm ve Teknik Dergisi**, (Sayı 4, 1995-1996), s.36.

<sup>75</sup> Birer, a.g.e, s.97.

**4.2.4. Mutfak tavanı<sup>76</sup>:** Mutfak tavanları diğer alanların tavanlarına göre daha yüksek yapılır. Tavanın yüksek olmasına sebep mutfakta oluşan koku, sıcaklık ve dumandır. Mutfak tavanı nemden etkilenmeyen gözenekli materyalden yapılması halinde ses geçirmeyi önleyerek gürültüyü azaltır. Tavan seviyesinde yerleştirilen davlumbazlar ve havalandırma cihazları buharın diğer alanlarda yoğunlaşması sonucu oluşabilecek lekeler ve yüzey bozulmaları riskini azaltır.

Mutfak tavanının yerden yüksekliği 4-5 metre olarak düşünülmesi günümüz mutfakları için idealdir. Bu soğuk odalar için farklı olabilir. Yine soğuk, sıcak ve kasapların bulunduğu alanlarda bu mesafe daha az olabilir. Yine de tavanın yüksek tutulması personelin morali açısından önemlidir.

Mutfak tavanı aynı zamanda mutfakta kullanılan teçhizatın boyutları de gözönünde bulundurularak yüksekliği ayarlanmalıdır. Sıcak havanın dolaşımı ve personelin rahat çalışabilmesi de yine tavanın konumuna bağlıdır.

Geleneksel mutfaklarda tavan yüksekliği ve tavan için kullanılması gerekli maddeler üzerinde fazla ilgiyle durulmamıştır. Ama günümüz modern mutfaklarında daha inşaat halindeyken bu hususlar ele alınmış, personelin de daha rahat çalışabilmesi düşünülerek tavan boyutları ayarlanmıştır.

**4.2.5. Mutfak tabanı (döşeme):** Mutfak genelde iki alana ayrılmış olarak planlanır. Teçhizatın yerleştirilmesi için gerekli olan alan ile personelin rahat hareket etmesinin sağlayacak alan olmak üzere. Personel sadece bir cihazın başında çalışmaz. Diğer bölümlerle de ilişki içinde çalışır. Bu ilişkiyi en rahat şekilde sağlayacak kadar alan boş bırakılmalıdır. Bunun içinde geçişler ve taban bu hususlar gözönünde bulundurularak planlanmalıdır.

Mutfak tabanı şu özellikleri içermelidir;

- Kolay temizlenebilen,
- Temiz görünümlü ve
- Kaymayan yüzeylerden oluşmalıdır.

Mutfak tabanı için beton, mozaik ve karo taşı kullanılmaktadır. Beton kolay çatlar, yağları emer. Mozaik üzeri aletle düzeltildiğinden gözeneksizdir, nem ve kir

<sup>76</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.104.

çekmez. Temizlenmesi ve bakımı kolaydır. Betondan sonra en ucuz döşeme malzemesidir. Karo taşı ise, ağır işlere elverişlidir. Sağlam ve gözeneksizdir. Su ve yağ emmez ancak temizlenmesi zordur. Mutfak tabanı, ocak, sabit araçlar ve lavaboların altı kirli suların akabileceği şekilde meyilli yapılmalıdır. Bu kısımlara suların kanalizasyona verilebilmesi için ızgaralar konmalıdır<sup>77</sup>. Son zamanlarda mutfak döşemelerinde yeni yer döşemeleri geliştirilmiştir. Betonun içine konulan terrazzo ve granolitik çipler iyi, zor aşınır yer döşemeleri sağlar. Seramik döşemeler ise uzun ömürlü lekeye dayanıklı olurlar ama ıslanınca kayganlaşırlar. Asfalt ve vinil yer döşemeleri ise yumuşak ve ıslandıklarında bile kayganlaşmayan ortam sağlarlar. Kullanılan malzemeler ne olursa olsun süpürgelik ve köşeler temizliği kolaylaştıracak biçimde olmalıdır. Mutfakların tümü dren donanımlı olduğu için, hızlı ve etkili bir akışı sağlamak için yerler drenaja doğru eğimli olmalıdır<sup>78</sup>.

Ayrıca mutfak tabanı iş trafiğini aksatmayacak şekilde eğimli ve düz olmalıdır. Soğuk odalar ve çöplerin konulduğu alanların tabanları özel olarak yapılmalı ve suyun gitmesi için giderler yapılmalıdır.

### 5. Mutfağın Ana Fonksiyonları

Günümüz otel mutfakları, kapasiteleri, depolama alanlarının büyüklüğüne ve hacmine, menü çeşitlerine ve servis çeşidine göre çeşitli bölümlere ayrılmışlardır. Mutfağın bölümlere ayrılmış olması işlevsellik açısından daha verimli çalışmayı sağladığından tercih edilmektedir. Beş yıldızlı otel işletmelerinde bu bölümler genelde aynı olmakla beraber değişikliklerde gösterebilmektedir.

Mutfak genelde şu bölümlerden oluşmaktadır;

- Teslim Alma bölümü,
- Depolama bölümü,
- Hazırlama bölümü,,
- Pişirme bölümü,
- Bulaşık bölümü,
- Artık ve Çöplerin toplandığı bölüm,

<sup>77</sup> Birer, a.g.e, s.97.

<sup>78</sup> İrfan, a.g.e, s.8

- Yönetim Odaları ve
- Personel Dinlenme ve Duş yerleri.

### 5.1. Teslim Alma Bölümü

Teslim Alma Bölümü, teslim alınan yiyeceklerin olabildiğince kolay bir şekilde depolama kısmına ulaştırılabilmesi için yük boşaltma kapısına ve depolara mümkün olduğunca yakın olmalıdır. Bu bölümde ulaşımın kolayca sağlanabilmesi için kapılar malzemenin ve el arabalarının rahatça geçebileceği kadar geniş olmalıdır. En ideali yük boşaltma yerlerinin değişik depolama bölümleriyle bağlantısı olan teslim alma bölümüne direk olarak açılmasıdır<sup>79</sup>.

Teslim Alma bölümü Satın alma bölümü ile koordineli çalışmak zorundadır. Mutfak yöneticisi bir gün önceden kalan yemekleri tespit eder ve gerekli olabilecek malzemelerin satın alınması için satın alma memuruna bildirir. İşletmede hazır bulunan malzemeler temin edilir olmayanlarda dışarıdan sipariş edilir. Gelen malzemenin kilosu, çeşidi v.b. özellikleri kaydedilmelidir.

Teslim alma bölümünün girişi en az 1500 mm genişliğinde olmalı ve bir kapı ile örtülebilmelidir. Çöpler ve artıklar malzemelerin teslim alındığı rampadan götürülmemelidir. Çöp ve artıklar için ayrı bir bağlantı yolunun olması gerekmektedir<sup>80</sup>.

Teslim alma bölümünün alt katta olması malzemenin giriş çıkışı için son derece elverişlidir. Teslim alma bölümünde malzemelerin girişinin yapılabilmesi için rampanın genişliği 2.5 m, yüksekliği ise araçların yanaşabileceği yükseklikte olması gerekmektedir. Ayrıca malzemelerin tartılması için kantarlar, teraziler, kontrol araçları ve el arabaları bulunmalıdır.

Gelen malzemenin titizlikle denetlenebilmesi için boşaltma yerleri çok iyi aydınlatılmalıdır. En iyi aydınlatma aracı, floresan lambalarıyla tepeden yapılan aydınlatma ve sabit halojen ışıklardır<sup>81</sup>.

<sup>79</sup> Regina S. Baraban ve Joseph F. Durocher, **Successful Restaurant Design**, (New York: Van Nostrand Reinhold, 1989), s.89.

<sup>80</sup> Bernd Bosler ve Eberhard Blüthner, **Gaststätten und Hotelküche**, (Leipzig: VEB Fachbuchverlag, 1990), s.13.

<sup>81</sup> Baraban ve Durocher, **a.g.e**, s.89.

## 5.2. Depolama Bölümü

Otel mutfakları malzeme temin olanaklarını, mutfaklarının kapasitesine ve işlenecek malzemenin özelliklerine göre yeterli sayıda ve kapasitede depo hacimlerine sahip olmalıdır.

Kuruluşların mutfağına çok çeşitli yiyecek maddeleri alınmaktadır. Yiyecek depoları olanaklar elverdiğince satın alma alanına yakın olmalıdır. Otel işletmelerinde kuru ve soğuk olmak üzere iki tür depolama vardır. Dayanaksız yiyecekler (süt, yoğurt, et, yağ, peynir, yumurta, sebze ve meyveler) soğuk depolara, uzun süre dayanabilen yiyecekler (un, şeker, kuru baklagiller v.b.) kuru depolara konulur. Depolar, aynı zamanda hazırlık bölümüne yakın olmalıdır<sup>82</sup>. Depolar için kabul edilmiş diğer bir bölümde, soğuk odalardır (deep freze), dondurucu özelliğe sahip soğuk odalar, çabuk bozulabilecek veya uzun süre stoğunu gerçekleştirecek maddeler için idealdir<sup>83</sup>. Depolar aynı zamanda arabaların kullanımını kolaylaştırmak için malzeme kabulle aynı katta olmalıdır.

Depo için toplam depolama alanı genel olarak mutfak alanının dörtte birini aşmamalıdır. Depolama taleplerine bir başka bakış yolu ise öğün başına büyük işletmeler için minimum 0.28 m<sup>2</sup>, küçük işletmeler için maksimum 0.65 m<sup>2</sup> ortalama 0.46 m<sup>2</sup> civarında olmalıdır. Bunun yanında istenen depolama alanı miktarları hakkında kesin bir yol gösterme yapılamaz çünkü teslimatın sıklığına, tesisin yiyecek alma politikasına, tedarikçilere olan yakınlığına, depo tasarımına bağlıdır<sup>84</sup>.

Bununla birlikte bugün geçerli olan birkaç depolama eğilimi vardır<sup>85</sup>,

- Pişmemiş yiyecekler (balık, et, tavuk, sebze, meyve ve donmuş tatlılar) hazırlanmış veya pişmiş yiyecekler (pasta veya unlu mamuller, pişirilmeye hazır veya tamamen pişirilmiş yiyecekler) gibi çabuk dondurulan yiyecekler için -18 C° 'de arttırılmış depolama.

<sup>82</sup> Birer, a.g.e, s.100.

<sup>83</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.107.

<sup>84</sup> İrfan, a.g.e, s.3-4.

<sup>85</sup> İrfan, a.g.e, s. 4.

- Suyu alınmış, kurutulmuş, kutulanmış, plastik ve ambalajlanmış ve hazır karışimli yiyecekler (çorba ve soslar, sebzeler, meyveler, patates, pasta, pasta içleri) için arttırılmış depolama.
- Sebze, meyve, et, tavuk ve balık için  $-7\text{ C}^{\circ}$  ile  $-1\text{ C}^{\circ}$  arasında soğutma dereceleri için azaltılmış depolama.

Depolama bölümünde yerleştirilecek malzeme için raflar bulunmak zorundadır. Yiyecek endüstrisinde kullanılmak üzere üretilen büyük ve fazlaca alımı yapılan malzemelerin yerleşimi için sabit askılı raflar mevcuttur.

Mutfağın alan olarak planlanması aşamasında malzeme sirkülasyonu, depo alanları (Kuru depolar, Soğuk odalar, Derin dorucular, günlük depolar v.b.) sayı ve düzenlenmesi ile ilgili bilgilerin tespit edilmesi gerekmektedir.

Raflar yerleştirilirken, raf yüksekliklerinin ihtiyaca göre kolayca değiştirilebilir olmasına dikkat edilmelidir. İdeal olanı raflar arasında yürünülebilecek kadar bir boşluğun bırakılmış olması şeklindedir. Rafların altına tekerlek yerleştirilmesi özellikle soğutulmuş yada dondurulmuş yiyecek depolarında çok kullanışlıdır. Rafların derinliği ve yüksekliği içlerinde depolanan yiyeceklere ve çalışanların boyuna göre ayarlanmalıdır<sup>86</sup>.

Depolama bölümünde ısklandırmaya ve havalandırma sistemlerine pek fazla önem verilmemektedir. Ancak bu sistemlerin yeterli şekilde çalışmaması pek çok problemi beraberinde getirir. Depolarda havalandırmanın çalışmaması depo içindeki ısının artmasına ve yiyeceklerin bozulmasına neden olabilir. ısklandırmının yeterince olmaması ise deponun temizliğini olumsuz yönde etkileyecek bir faktördür. Bu tür problemlere maruz kalmamak için depolarda havalandırma ve ısklandırma sistemlerine gereken önem verilmelidir.

### 5.3. Hazırlama Bölümü

Malzemenin pişirme ve son halini almaya hazır hale getirildiği alan olarak düşünülebilir.

Hazırlıkları üç bölüm olarak düşünebiliriz. Bunlar; Et hazırlık, balık hazırlık ve sebze hazırlık bölümleridir. Hazırlıklar ana mutfağın hemen arkasında ürün akış

<sup>86</sup> Baraban ve Durocher, a.g.e, s.90.



yönüne ve birbirlerine paralel düzenlenmelidirler. Ara bölme duvarlarının göz seviyesinin altında olması gerek üst yüzeylerinin kullanılması gerekse kontrol kolaylığı ve çalışma ortamında ferahlık sağlar. Hazırlıklara ait depolarda ızgaralı ve hareketli istif rafları ve arabaları düşünülmelidir<sup>87</sup>.

Hazırlama bölümlerine ayrılacak alan, kurumun kapasitesine ve menü planına bağlı olarak değişirse de, genellikle mutfak sahasının %16-19'u hazırlama bölümlerine ayrılmalıdır. Ayrıca tezgahların genişliği 60-80 cm ve uzunluğu 2-3 m. Yüksekliği 75-90 cm olursa personelin rahat hareketi sağlanır<sup>88</sup>.

Sebze hazırlık bölümünde sebzelerin yıkanması, ayıklanması ve temizlenmesi işlemi yürütülür. Zaman açısından çabuk hareket edilmesi gereken ve temizliğin şart olduğu bir bölüm olduğundan makineleşmenin de olması kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Sebze hazırlık bölümünde bulunması gereken araçlar ise; Patates soyma makinesi, sebze doğrama makinesi, sebze yıkama evyeleri, çöp öğütücüler, meyve presleri, konserve açacakları, çalışma tezgahları, malzeme dolapları, çeşitli boy bıçak ve soyuculardır<sup>89</sup>.

Et hazırlık bölümü genelde serin mekanlarda bulunmalıdır. Et soğuk deposuyla direkt bağlantısı olan bir yerde bulunmalıdır.

Et hazırlama bölümünde bulunması gereken araçlar ise; Çalışma tezgahları, eviye, duvar rafı, hareketli tezgahlar, et hazırlık tezgahı, et kütüğü, et kemik testeresi, kıyma ve parçalama makinesi, vakum makinesi, et askı kancaları, et askı arabaları v.s. Bu bölüm içinde bir soğuk oda ve bir deep freeze gereklidir<sup>90</sup>.

Balık hazırlık bölümünde ise, sadece balık değil su ürünleri de düşünülmelidir. El işçiliği ile malzemeler hazırlandığından çalışma tezgahları, eviye ve kesme kütüğü gibi aletler bu bölüm için yeterlidir. Ancak depo olarak bir soğuk ve bir deep freeze gereklidir.

<sup>87</sup> R. Gürol Duman, - İnoksan A.Ş. Eğitim Müdürü - **Beş Yıldızlı Otel Mutfakı Konusunda İnceleme ve Araştırma Raporu**-Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ile ilgili Araştırma - Kaynak Başvurusu - konulu mektupla görüşme, (19 Kasım 1997).

<sup>88</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.108.

<sup>89</sup> Birer, a.g.e, s.100.

<sup>90</sup> Duman, a.g.e, s.3.

Beş yıldızlı otel işletmelerinde pasta hazırlık (patiseri) gibi bölümler ayrı olarak düzenlenmektedir. Hazırlık ve pişirme bu bölümde yapıldığından bu bölümün pişirme bölümüne yakın olması gerekmez.

Pasta hazırlık bölümünde bulunması gereken araçlar ise; hamur yoğurma makinesi, pasta kalıpları, fırın, mayalama dolabı, çalışma tezgahları, günlük kullanımlar için buzdolabı, dinlendirme rafları ve lavabolardır<sup>91</sup>.

Hazırlık bölümü hijyen açısından dikkat edilmesi gereken bir bölümdür. Eğer gerekli titizlik gösterilmezse birçok problemle karşılaşmak olasıdır. Bunun içinde hazırlık bölümündeki sıcaklığın 20 C°'yi geçmemesine özen gösterilmelidir.

#### 5.4. Pişirme Bölümü

Pişirme bölümü genelde mutfak ortalarında kurulur. Bu açıdan diğer bölümlerle iletişimi kolaydır. Bu bölümde sıcak servisi sunulacak yiyeceklerin son çalışması olan pişirme işlemi yapılır<sup>92</sup>.

Pişirme bölümü mutfak alanının % 15'ini kapsar. Pişirme esnasında oluşacak buhar, ısı ve kokuyu engellemek için kuvvetli aspiratörler ve davlumbazlar yerleştirilmelidir.

Pişirme bölümünde tesis kapasitesindeki artışa paralel olarak insan gücü azaltılmalı ve ürün kalitesini arttırmak için ileri teknolojinin ürünü olan cihazlar kullanılmalıdır. Üretim hacimleri mutfakta buhar, koku ve dumanın en çok üretildiği hacimler olduğu için planlama yapılırken bu elemanların dışarı atılış yolları göz önüne alınmalıdır<sup>93</sup>.

Pişirme mutfağında bulunması gereken araçları belirtmek gerekirse<sup>94</sup>;

- Havagazı, elektrik, mazot ve kömürle çalışan ocak ve kuzineler,
- Kızartma tencere veya fırınları,
- Elektromanyetik dalga sistem ile çalışan fırınlar, buhar gücü ile çalışan gaz ve elektrik gücü ile çalışan konveksiyon fırınlar, elektrikli fırınlar,

<sup>91</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.108.

<sup>92</sup> Sarıışık, a.g.e, s.71.

<sup>93</sup> ....., "İş Mutfakta Biter", a.g.e, s.35.

<sup>94</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.109.

- Adi tencere (kazan), basınçlı buharla çalışan islim tencereleri ve devirmeli tencereler,
- Aşçılar için çalışma masaları,
- Kepçe, kevgir ve tavaların depolandığı raflar,
- Karıştırma ve dilimleme aletleri,
- Pişirilen yemeklerin servis zamanına kadar sıcak beklemesi için Bein marie veya sıcak su küveti,
- Kalıplar,
- Sebze ocakları,
- Değişik bıçaklar,
- Kepçeler v.b. gibi birçok araçları sayabiliriz.

### 5.5. Bulaşık Bölümü

Bulaşık bölümü genelde servis bulaşık bölümü ve mutfak bulaşık bölümü olarak ikiye ayrılır. Servis bulaşık bölümünde serviste kullanılan bardakların, tabakların, çatal ve bıçakların yıkanması söz konusudur. Mutfak bulaşık bölümünde ise çalışma esnasında ortaya çıkan bulaşıkların yıkanması işlemi gerçekleştirilir. Buna Kara bulaşık denir.

Bulaşık bölümünde yıkama işlemi dört aşamada gerçekleştirilir; hazırlama, yıkama, durulama ve kurutma.

Servis esnasında kullanılan malzemelerin servis bulaşık yıkama alanına gelmesi sürecinde bulaşıkların çöplerden arındırılması, kirli bulaşık sepetine konması yada bulaşık makinesine yerleştirilmesi gerekmektedir. Daha sonra bulaşıkların tabaklar, kaşıklar, bardaklar v.b. olarak ayrılması ve yerleştirilmesi işlemi gerçekleştirilir<sup>95</sup>. Servis bulaşık bölümünün kaliteli bir servis sunabilmesi için, en uygun ve teknik olarak en iyi olan makinelerle donatılmış olması gerekmektedir. Çünkü bu şartlar oluşturulmazsa istenildiği kadar iyi servis verilsin, kirli bardak yada kirli bir tabakla servis yapıldığında bütün çabalar boşa gitmiş olur.

Bölümde bulunması gereken araçları şöyle sıralayabiliriz; Geniş bir bulaşık alma tezgahı, kasa rafi, eviye, bardak, bulaşık makinesi, istif rafları, hareketli

<sup>95</sup> Bosler ve Blüthner, a.g.e, s.21.

tezgahlar, bulaşık ıslatma arabaları, bulaşık toplama arabaları, basınçlı yıkama bataryası. Ayrıca bu bölüm içinde temiz tabak ve bardak deposu gereklidir. Kıymetli servis gereçleri içinde ayrı bir yıkama ve depo bölümü olmasında fayda vardır<sup>96</sup>.

Mutfak bulaşık bölümü ise, mutfak içinde kullanılan tava, tencere, kazan gibi aletlerin temizlenip tekrar kullanılabilir hale getirildiği bölümdür.

Bu bölüm ana mutfakla yakın bir bölümde çözümlenmelidir. Gerekli olan araçlar ise, yıkama eviyeleri, istif rafları ve kazan taşıma arabaları, kepçe - kapak askı düzenleri, motorlu kazan temizleme fırçası sayılabilir. Ayrıca tesisat bağlantısı yapılırken yağ ayırıcı sistemi düşünülmeli ve giderler mümkün olduğunca büyük tutulmalıdır<sup>97</sup>.

### 5.6. Artık ve Çöplerin Toplandığı Bölüm

Beş yıldızlı otel işletmelerinde çöp bidonlarının konulacağı geniş bir alana ve bidonların yıkanabilmesi için ayrı bir yere gerek vardır.

Çöpleri, çöp bidonları içinde muhafaza etmek ve çöp alanına bu şekilde götürmek yapılması gereken en doğru yoldur. Ancak çöp bidonlarının koku yapmasını önlemek için ağızlarının iyi kapatılmış olması gerekir.

Çöp odasının özelliklerini sıralamak gerekirse<sup>98</sup>;

- Mutfağın dışarıya açılan bir bölümüne yapılmalı, işletme dışına kolayca taşınabilecek bir konumda olmalıdır.
- Tam teşekküllü bir havalandırma tesisatına sahip olmalı, bu mümkün değilse, dışarıya pencere yoluyla pis kokuları işletmeden uzaklaştırılmalıdır.
- Çöpler işletme dışına çıkarıldıktan sonra, çöp odası yıkanmalı ve mümkünse dezenfekte edilmelidir.
- Çöp odasının kapısı çelikten yapılmalı ve dışarıya herhangi bir koku sızıntısına karşı çevresi izole edilmelidir.
- Çöp odalarının tabanında pis suların akabilmesi ve rahat yıkanabilmesi için giderler bulunmalıdır.

<sup>96</sup> Duman, a.g.e, s.4.

<sup>97</sup> Duman, a.g.e, s.4.

<sup>98</sup> Aktaş, Yiyecek..., a.g.e, s.112.

### 5.7. Yönetim Odaları

Yönetim Odaları genellikle mutfağın yakınına bir yerde yada mutfağın içinde çalışanları görebilecek bir yerde bulunurlar. Yöneticilerin odaları genellikle personel davranışlarını ve çalışmalarını daha yakından takip edebilmek için cam ile çevrilirler.

### 5.8. Personel Dinlenme ve Duş Yerleri

Beş yıldızlı otel işletmelerinde personel istihdamı fazla olduğundan çalışanlar için ayrı bir alanının düzenlenmesi gerekmektedir. Personelin eşyalarını koyabilmesi için dolapların bulunması, oturma yerleri olması gerekmektedir.

Özellikle pişirme bölümünde çalışan personelin duş alabilmesi için ayrı duş alanlarının bulunması hem sağlık açısından hem de hijyen açısından düşünülmesi gereken bir unsurdur. Bunun yanında personel bu alanları sigara içmek için kullanabileceğinden havalandırma tesisatının da bulunması gerekmektedir.

## 6. Mutfak Teçhizatı, Seçimi, Yerleştirilmesi ve Bakımı

Otel mutfaklarında mutfak teçhizatının seçimi, yerleştirilmesi ve bakımı konusu dikkatle etüt edilmesi gereken bir konudur. Önemsenmeden seçim yapıldığında otel işletmeleri için maliyet açısından pek de iyi olmayan tablolar ortaya çıkmaktadır.

### 6.1. Mutfak Teçhizatının Seçimi

Mutfak teçhizatının seçiminden önce birçok noktanın önceden belirlenmesi gerekmektedir. Mutfağın ihtiyaç duyacağı aletlerin belirlenmesi, kullanım süresi gibi konular düşünülmelidir. Çünkü alınacak olan teçhizatlar kolay değiştirilebilecek cihazlar olmadığından işletmeye mal olma değeri çok yüksek olacaktır. Eğer bu noktalar iyi etüt edilmezse işletmenin zarar etmesine neden olacaktır.

İyi bir mutfak planlaması için, cihazların gerçek ihtiyaçlara uygun olarak seçilmesi zorunludur. Cihazlar yetersiz olduğu taktirde, menü tanziminin kısıtlanacağı, servisin yavaş olacağı ve diğer işletme aksaklarının ortaya çıkacağı aşikardır<sup>99</sup>.

Otel mutfağında teçhizat seçiminde dikkat edilmesi gereken noktalar şunlardır;

- Otelde uygulanan menü şekli,

<sup>99</sup> Düzgünoğlu, a.g.e, s.29.

- Malzemelerin satın alınma şekilleri,
- Servis çeşidi ve kaç kişiye hitap edeceği,
- Mutfakta teçhizata ayrılan alan,
- İşletme bütçesi,

Bütün bu faktörlerin yanında şu noktalara da dikkat etmek gerekmektedir<sup>100</sup>;

- Seçilecek teçhizatın enerjiyi en rasyonel bir biçimde kullanmayı mümkün kılmalıdır.
- Seçilecek teçhizatlarda arayacağımız ikinci önemli husus, dış görünüşleri ile ilgili özellikleridir. Dış görünüm yalnız açık mutfak tarzı planlamaya girecek teçhizatın vereceği avantaj olarak düşünülmez. Aynı zamanda dış görünümde sağlık ve temizlik koşullarına verilen önem ve kullanım kolaylığı sağlayacak ayrıntılar aranır.

Otel işletmeleri mutfak içinde çok maksatlı teçhizatların kullanımını desteklemektedirler. Örneğin; Bir fırın konveksiyon imkanı ile donatılarak daha etkin kullanılabilen, gereğinde bir pasta mutfağı fonksiyonu içinde yer alabilen veya onu desteklemekte veya bir buhar jeneratörü ile donatılıp aynı zamanda bir buharlı pişirici olarak kullanılabilen, mutfakta ana pişirici aygıt olarak kuzine giderek önemini kaybetmemekte, yerini bir devrilir tava alabilen ve bu tava her türden yemek pişirme maksadı ile kullanılabilir şekilde geliştirilebilmektedir.

Teçhizat seçiminde en önemli hususlardan biri de seçilecek teçhizatın ömürleridir. Pazarda teçhizatların özellikleri çok hızlı gelişmektedir. Bu nedenle bir teçhizatı seçerken teçhizatın ekonomik olarak kullanılabilirliği bir ömre uyması sağlanmalıdır.

Mutfak teçhizatının alınmasında bir diğer önemli faktörde personeldir. Turizm sektöründe genellikle maliyetleri düşük tutmak için kalifiyeli personel çalıştırılmaz. Personel kalifiyeli olmayınca da teçhizatın kullanılması konusunda problemlerle karşılaşmaktadır. Çok maliyetli teçhizat alımı yapıldığında ve bunu kullanabilecek personel olmadığında da bu teçhizata yatırılmış olan para bir anlamda boşa gitmiş

<sup>100</sup> Moltay, a.g.e, s.46.

olmaktadır. Bunun için ilk önce otel işletmelerinin personel çalıştırılması konusundaki düşüncelerini değiştirmesi gerekmektedir.

### **6.2. Mutfak Teçhizatının Yerleştirilmesi<sup>101</sup>**

Satın alınan malzemenin ikinci bölümünde onun yerleştirilmesi gelir. Bu mutfağın mimari yapısı, mutfağın çalışma planı, hizmet sunulacak alanlara olan mesafesi, depo girişi gibi hususlar gözönünde bulundurularak yapılır. Gelişigüzel bir yerleştirme yerine, mutfağın planına uygun, personelin çalışma düzenini aksatmayacak bir yerleştirme daha önemlidir.

Teçhizatın yerleştirilmesi sırasında, personelin rahatça bunları kullanabilecekleri yerlere, fazla yorgunluk yaratmayacak, kullanımlarını güçleştirmeyecek biçimde yerleştirilmelidir. Hemen her işte olduğu gibi mutfakta da zaman ve tasarruf önemli olduğundan, bu unsurları sağlayacak bir yerleşim planı yaratılmaya çalışılır. Servisin hızını azaltacak ya da beklenen oranda yiyecek üretiminin altına düşürecek yerleşim planlarından uzak durmak gerekir.

İşletmenin yapısına uygun olarak mimarisi düşünülen mutfağın iç yerleşimi de önemlidir. Teçhizatın yerleştirilmesi henüz inşaat aşamasında düşünülmeli, buna göre teçhizatın gider, elektrik hattı, su tesisatı gibi unsurları önceden halledilmiş olur.

### **6.3. Mutfak Teçhizatının Bakımı**

Mutfak teçhizatının seçimi ve yerleştirilmesinden sonra dikkat edilmesi gereken bir konu da teçhizatın bakımı ve onarımıdır. Teçhizatın alımı ne kadar maliyetli ise bakımı ve tamiri de o denli zahmetli ve pahalı bir iştir.

Teçhizatlar zaman zaman bozulurlar ve onları onarmak çok pahalıya mal olabilir. Bozulan parçalar genelde termostat, gaz, ısıtıcı rezistans v.b. ya yurt dışından ithal edilen ya da çok az sayıda serilerle özel olarak yaptırılmış parçalardır ve aynen endüstriyel mutfak teçhizat maliyetleri gibi yüksek maliyetlerdirler. Ayrıca özellikle ticari işletmelerde bu teçhizatların bozulması halinde aksayabilecek üretim ve servisin de sebep olacağı zararları dikkate aldığımızda mutfaklarda teçhizat bakımı ve onarımının ne kadar önemli bir sorun olduğu ortaya çıkar. Bu sorunu doğru bir

<sup>101</sup> Aktaş, Yiyecek...,a.g.e, s.115.

biçimde çözüme kavuşturmak akıllı bir teçhizat bakımı ve onarım yönetimi ile mümkündür<sup>102</sup>.

Teçhizatların günlük, haftalık ve aylık periyotlarla bakımı ve temizliğinin yapılması gerekmektedir. Bu hem hijyen açısından hem de teçhizatın ömrünü uzatmak açısından önemlidir. Mutfak teçhizatı yıkanırken sünger veya benzeri bir malzemeyle yıkanmalıdır. Teçhizatlara uygun deterjan kullanılarak iyice durulanması sağlanmalıdır. Ancak bu şekilde istenilen temizlik sağlanmış olunur.

Teçhizatın bakımı ve onarımında otel içinde kurulmuş olan teknik servisin önemli bir rolü vardır. Ancak kullanılan teçhizatlar pahalı birer alet olduklarından bakımı ve onarımı konusunda da danışman bir firmayla çalışmak daha akıllıca bir yol olur.

## 7. Otel Mutfaklarında Sanitasyon ve Hijyen

### 7.1. Sanitasyonun Tanımı ve Otel Mutfağındaki Önemi

**7.1.1. Sanitasyonun tanımı:** Otel işletmeleri, müşterilerini memnun etmek için onlara iyi bir hizmet vermenin yanında sağlıklarını da düşünmek zorundadırlar. Bu noktada otel işletmelerinin genel hijyen ve sanitasyon kurallarına uymaları zorunludur.

Misafirlerin memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalar, çevre düzenlemeleri, gürültü kirliliğinin engellenmesi ve hauskeeping ile ilgili uygulamalar, yönetimin sorumluluğunda olan sanitasyon çalışmalarıdır. Yüksek sanitasyon standartlarının oluşması, temizlik ve dezenfeksiyon işlerini de kapsayan hizmetlerin sürekli her gün ve her an yapılmasına bağlıdır. Otel çalışanları, gıda ve temizlikte uygulanan sanitasyon tekniklerini, mutfak araç ve gereçlerinin temizliğini, tabak, bardak, gümüş ve diğer teçhizatların sanitasyonu konularında dikkatlice eğitilmiş olmalıdır. Kullanımdan sonra tüm mutfak araç ve gereçlerinin temizlik ve sterilizasyon işlemleri yapılmalı ve yerlerine yerleştirilmelidir. İyi bir sanitasyon, temiz ve hijyenik mutfak, yatak odaları, depolama bölgeleri tuvaletler ve temiz bir çevre anlamına gelir.

<sup>102</sup> İ. Hakkı Moltay, "Mutfak Ekipmanlarında Bakım ve Onarım", *Turizm ve Teknik Dergisi*, (Sayı 5, 1996), s.98.



Bir otel veya tatil köyünün sanitasyon çalışmalarına başlamadan önce, mekanın sanitasyon konusunda hangi noktada olduğunun belirlenmesi gerekir<sup>103</sup>.

Sanitasyon sisteminde amaç nesnelere temiz olduğu kadar sıhhi de yapmaktır<sup>104</sup>.

**7.1.2. Sanitasyonun otel mutfağındaki önemi:** Yiyecekler ve hazır yemekler, uygun ortamlarda bırakılmazsa insan sağlığına zarar verecek hale gelebilirler. İyi korunmayan ve uygun koşullarda saklanmayan yiyeceklerde insan sağlığını bozan mikroorganizmaların çoğalması doğaldır. Bu yiyeceklerin yenmesi, çeşitli enfeksiyonlara ve zehirlenmelere yol açar. Özellikle de çok sayıda insanın birlikte yemek yediği mekanlarda tehlike daha büyük boyutlara ulaşabilir. Bunun için bu tür hizmetin verildiği yerlerde bazı temizlik ve sağlık kurallarına uymak gerekir. Bu kurallara genel olarak sanitasyon adı verilir. Sanitasyon insan sağlığı üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etki ederek sağlığı bozan ve devamlı etkileri altında tutan etmenleri azaltmak ya da yok etmek için yapılan işlemleri içine alır. Genel olarak sanitasyona “sağlıklı temizlik” denilebilir<sup>105</sup>.

Otel mutfağındaki Sanitasyon çalışmalarında Personel hijyenine, Satın alma ve depolama çalışmalarına, Gıda faktörüne, Bulaşık hijyenine dikkat edilmelidir.

Otel mutfaklarında sanitasyon ve hijyen çalışmalarında dikkat edilmesi gereken en önemli nokta personel hijyenidir. Mutfakta çalışan personelin kesinlikle hastalık yapıcı bakterileri taşımaması gerekmektedir. Bunu sağlayabilmek içinse işletmenin yılda bir kez personeli sağlık kontrolünden geçirmesi gerekir. Soğuk algınlığı olan kişiler çalışabilirler ancak doğrudan temas edecek işlerde çalışmaları doğru değildir. Ağızların maske takarak çalışmaları sağlanmalıdır. Ayrıca yemek hazırlama ve pişirme esnasında kullanılan bezler sık sık yıkanmalı ve değiştirilmelidir. Personel için mutfağın dışında tuvaletler bulundurulmalı ve hazırlık kısımlarında personelin ağızını, ellerini yıkaması yasaklanmalıdır. Gerekli ortamlar sağlanmazsa üretilen gıdaya personel vasıtasıyla bakterilerin geçmesi engellenemez. Bu durum müşterinin sağlığı açısından

<sup>103</sup> ....., ....., “Tatil Köyleri ve Otellerde Sanitasyon”, **Gastronomi Dergisi**, (Sayı 19, 1997), s.82.

<sup>104</sup>John B. Knight ve Lendal H. Kotschevar, **Quantity Food Production, Planning and Management**, (New York: Van Nostrand Reinhold, 1989), s.31.

<sup>105</sup> ....., ....., “Mutfaklarda Sağlıklı Temizlik”, **Gastronomi Dergisi**, (Sayı 2, 1993), s.50.

tehlike oluşturur. Bunun için personelin hem kişisel temizliğini hem de çalışma alanının temizliğine gereken önemi vermesi gerekmektedir.

Satın alma ve depolama işlevinde satın alınan gıda maddelerinin mümkün olduğunca taze olmasına ve kirlenme riskini ortada kaldıracak etkenlerin giderilmesine dikkat edilmelidir.

Gıdalar, hazırlık ve pişirme sırasında mikrobiyal olarak kirlenme taşırlar. Bundan dolayı depolama, hazırlık ve pişirme sırasında hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak çalışılmalı, gıdalar, içinde bulunabilecek zararlı bakterilerin tamamen yok edilmesi için uygun süre ve sıcaklıkta pişirilmelidir<sup>106</sup>.

Bulaşık bölümü ise temizlik ve sanitasyon açısından dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli bölümdür. Bakterilerin üremesi için kirli bulaşıklar en uygun ortamlardır. Bunu engellemenin yolu ise bulaşık makineleri kullanmaktan geçer.

Yukarıda yazılanları genel anlamda kurallar olarak bütünleştirirsek şöyle sıralayabiliriz<sup>107</sup>;

#### **Yiyeceklerin Satın Alınması ile İlgili Kurallar:**

- Sütler pastörize veya sterilize olarak satın alınmalı,
- Etler, entegre tesislerden damgalanmış olarak satın alınmalı,
- Etiketsiz, çatlak ve bombeli konserveler satın alınmamalı,
- Kabuğu çatlamış lekeli yumurtalar alınmamalı,
- Ambalajsız açıkta satılan yiyecekler satın alınmamalı,
- Hangi işletme tarafından imal edildiği belli olmayan yiyecekler satın alınmamalı,
- Gıda maddeleri tüzüğüne aykırı olan yiyecekler satın alınmamalı,
- Kamu kurum ve belediye denetiminden geçmiş yiyecekler satın alınmamalı.

#### **Yiyeceklerin Depolanması ile İlgili Kurallar:**

- Depolar yiyeceklerin özelliklerine göre gereken ısı derecelerinde tutulmalı ve sık sık temizlenmeli,

<sup>106</sup> ....., "Turistik Konaklama Merkezlerinde Gıda Hijyeni", *Gastronomi Dergisi*, (Sayı 23, 1998), s.104.

<sup>107</sup> Adnan Türksoy, *Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*, (Ankara: Turhan Kitapevi Basım Yayın Tic. Ltd. Şti, 1997), s.108.

- Çürümeye ve bozulmaya yüz tutmuş yiyecekler derhal depodan uzaklaştırılmalı,
- Depo içinde zehirli veya zehirleyici maddeler bulundurulmamalı,
- Artan yemekler geniş ve yayvan kaplara konup soğutulmalı veya dondurulmalıdır.

#### **Bulaşık Yıkama ve Çöplerle İlgili Kurallar:**

- Bulaşık yıkama elle yapılıyorsa sıcak su ile yıkanmalı, durulama ve sterilizasyon işlemlerinde çok titiz çalışılmalı,
- Artıklar öğütülerek veya çöp bidonlarına alınarak mutfaktan uzaklaştırılmalı,
- Çöp bidonları çok iyi bir şekilde yıkanmalı ve ilaçlanmalıdır.

Sanitasyon çalışmalarının, özellikle mutfakta başarıya ulaşmasındaki en büyük etken personelin sanitasyon konusunda eğitilmiş olmasına bağlıdır. Ancak bu şekilde istenilen temizliğe ulaşmak mümkündür.

## **7.2. Otel Mutfağında Hijyenik Şartların Oluşturulması**

Otel işletmelerinde her birimin kendine göre görevleri vardır. Hijyen kuralları her yerde aynıdır. Özellikle mutfakta hijyen kurallarına sıkı sıkı uymak zorunluluğu bulunmaktadır. Mutfak sadece bir bölümü ile değil bütün alanları ile birlikte düşünülerek hijyen kuralları uygulanmalıdır.

Yiyecek hijyenini inceleyecek olursak, yiyecek bozulmasının veya zehirlenmesinin önlenmesi iki temel kurala bağlanabilir<sup>108</sup>;

- Yiyecek hazırlığına başlamadan önce, bütün malzeme, araç ve gereçlerle çalışacak kişilerin bakteri taşımamaları ve temiz olmaları gerekir,
- Yiyecekler usulüne göre depolanmalı, pişirilmeli ve yine usulüne göre pişmiş yiyecekler saklanmalıdır.

Otel mutfaklarında hijyenik şartları oluşturulması konusunda şu noktalar dikkat etmek gerekmektedir<sup>109</sup>:

<sup>108</sup> Enis Erdem Ece, "Mutfak ve Personelinin Hijyeni", **Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Dergisi (ATSO)**, (Sayı 1988/4, 1988), s.1.

<sup>109</sup> N. Coşkun İrfan, "Profesyonel Mutfakta Hijyen", **Hotel ve Restaurant Teknik Dergisi**, (Sayı 17, 1998), s,55-56.

- Önce temizlik kurallarına uymak. Elleri sık sık yıkamak. Bunu sağlamak için her bölümde çelik lavabolar, sabun bulundurmak. Projelendirmede sanitasyon (temizlik + dezenfeksiyon) sağlayabilmek için bu detaylara çok dikkat etmek gerekir.

- Organizmaların üreyebilecek ortam sıcaklıklarını ortadan kaldırmak.

- Hazırlık mahalleri ve tezgahları mikropları barındırmayacak nitelikte malzeme ile kaplanmalı, tezgahlar ve depolama malzemeleri 18/8 Cr-Ni malzemeden düşünülmelidir. Tüm yüzeylerde temizliği ve ulaşılması zor noktalar kalmayacak şekilde, köşeli değil yuvarlak hatlar seçilmeli, dolap ve çekmecelerde, raflar ve gözler seyyar çıkabilir, dolaplı tezgahlarda ise kapılar tabana oturmayacak tabanda bir kanal bırakmayacak şekilde askı sistem ve kolay kayar nitelikte olmalıdır. Ayrıca kapılar askı düzenleri üstten ve alttan dolaba haşarat, böcek, fare, v.s. girişini önleyecek şekilde alttan saç ile kapatılmalıdır. Kullanılan tüm profillerin kapalı kutu olmasına dikkat edilmeli, çekmece blokları da dört taraftan sıkıca kapatılmalıdır. Genelde bu detaylar çoğu üretici veya alıcı tarafından önemsenmez fakat hijyenin sağlanmasında çok önemli noktalardır.

- Pişirme ve servis bölümündeki cihazlarda, dikkat edilecek diğer unsurlardan bir tanesi de, cihazların yerlerinden çekilebilmelerini sağlayan çelik örgü telli hortumlar kullanmaktır. Ancak maalesef Türkiye’de çok pahalı olduğundan pek fazla uygulanma olanağı bulunmamaktadır. Ayrıca cihazlarda, sert köşelerden kaçınılmalı, paslanabilecek hiçbir malzeme kullanılmamalıdır.

- Günlük olarak pişirme bittiğinde tüm cihazlar sıcak sabunlu suyla yıkanabilecek (basınçlı suyla değil) dizaynda yapılmalıdır. Kir, tortu bırakacak köşeli yüzeyler veya ulaşamayacak kör noktalar olmayacak tarzda düzenlenmelidir.

- Servis mahallinde de özellikle sıcak muhafaza ve soğuk muhafaza sıcaklık şartlarına azami dikkat gösterilmelidir. Maksat sadece salatayı, meyveyi, soğuk eti, yemeği sıcak götürmek değildir. Hijyen şartlarını sağlamak çok daha önemlidir. Özellikle servis bölümünde garsonların çok kolay ulaşabilecekleri lavabolar, olmalıdır. Hatta bu lavabolar ayaktan kumandalı veya fotoselli su - sabun otomatikleri ile donatılmalıdır.

- Bulaşık bölümleri hijyen ve sanitasyonda dikkat edilecek en önemli yerdir. Kirli malzemeler, artıklar, sıcak ve nemli ortamda bakteri ve mikroorganizmalar için

adeta davetiye çıkarır. Bu sebeple gerek zemin, duvar kaplamaları, drenaj kanalları ve gerekse far sistemleri ve makineleri ile bir bütün olarak hijyeni sağlayacak şekilde düzenlenmelidir. Kirli tabak, v.s. malzemelerin bırakabileceği yeterli yüzeyler, kabuk yapabilecek malzemeler için sodalı su konabilecek basma havuzları, artıkların toplanacağı büyük naylon poşetlerin geçirilebileceği seyyar çöp arabaları bulunmalıdır. Çöpler süratle bu bölümden çıkartılıp soğutulmuş odada muhafaza edilmelidir.

Bütün bu noktalar dikkatlice ele alınarak titizlikle çalışıldığı takdirde hijyenik bir ortama kavuşulabilir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE MUTFAK PLANLAMASI VE BİR ANKET UYGULAMASI

#### 1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile Beş yıldızlı Otel İşletmelerinde büyük önemi olan mutfakların planlanması ile ilgili ortaya çıkan problemler ve hangi konularda eksiklikler olduğu araştırılmaya çalışılmıştır. Bilimsel anlamda olması gereken detayların gözönünde bulundurulup bulundurulmadığı konusu irdelenmeye çalışılmıştır.

Mutfak planlanırken, önemli olan, verimli olabilecek en iyi mutfağı planlamaktır. Bizim de bu araştırmada ölçmeye çalıştığımız, verimli çalışmayı sağlayacak ve işlevlere uygun olabilecek bir mutfağın planlanıp planlanmadığıdır.

Bu noktada şu hususlar ölçülmeye çalışılmıştır;

- Acaba mutfaklar daha planlama aşamasında önemli bir unsur olarak görülüyor mu? Başka bir deyişle mutfak planlanırken o mutfağı kullanacak mutfak şefinin yada mutfaktaki yetkili kişinin fikri alınıyor mu?
- Mutfakta verimli çalışmayı sağlayacak araç ve gereçler, gerekli tesisat ve donanım (Havalandırma, ısıtma tertibatı), olması gerektiği şekilde mi planlanmış?
- Mutfakta yerleştirilmiş olan araç ve gereçler, personelin rahat ve verimli çalışmasını sağlayacak şekilde mi planlanmış?
- Mutfağın her alanında personelin rahat çalışmasını sağlayacak ortamlar oluşturulmuş durumda mıdır?

- Mutfak hijyenik açısından olması gereken nitelikleri taşımakta mıdır? (Mutfak temizliği kolay yapılabilen midir?, Havalandırma tertibatı ve ışığı yansıtacak duvarlarla döşenmiş durumda mıdır?)
- Depoların kullanıma uygun bir şekilde yerleştirilip yerleştirilmediği planlama aşamasında dikkate alınmış mıdır?
- Mutfak, hitap edilen müşteri sayısına hizmet verecek niteliğe ve kapasiteye sahip midir?

Yapılan araştırmada bu problemlerin gerçekte var olup olmadığı irdelenmeye çalışılmıştır. Kısacası olması gereken ile var olan arasında ne gibi farklar vardır, bu noktalar tespit edilmeye çalışılmıştır.

## 2. Araştırmanın Önemi

Araştırma ile toplanacak verilerin;

- 1) Gerçekte olması gereken mutfaklar ile var olan mutfaklar arasındaki farklar ortaya çıkacaktır.
- 2) Hangi noktalarda problemlerle karşılaşıldığı ve bunların düzeltilmesi konusunda yapılması gerekli olanlar ile turizmcilere özellikle mutfağının nitelikli olmasını isteyen otel yöneticilerine ışık tutması bakımından önemlidir.

## 3. Varsayımlar

Araştırmada aşağıdaki varsayımlardan hareket edilmiştir;

- 1) Otel işletmelerinin inşası sırasında en son düşünülen alanlar genellikle mutfaklardır.
- 2) Mutfak sadece işletmecinin fikri yada sadece mimarın fikrine göre planlanmaktadır.
- 3) Mutfak kapasitesine ve işlevlerine uygun olarak inşa edilmemektedir.

## 4. Sınırlılıklar

- 1) Araştırma Beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlıdır.
- 2) Araştırma Türkiye genelindeki otel işletmeleri ile sınırlıdır.

- 3) Maddi kısıtlılıklar nedeniyle ana kütleli oluşturan 91 otel işletmesinin tamamına ulaşmak mümkün olmamış, bunun yerine 45 otel işletmesi örneklem alınmıştır.

## 5. Araştırmanın Yöntemi

### 5.1. Evren ve Örneklem:

Araştırmanın evrenini Türkiye'deki 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kütesini ise Türkiye'nin değişik kentlerindeki 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmada 5 yıldızlı Otel İşletmelerinin mutfaklarına daha çok önem vermesi gerektiği fikrinden yola çıkılarak ve daha iyi sonuçlar elde edebilmek için 4, 3, 2 yıldızlı otel işletmeleri ve 1. Sınıf tatil köyleri dahil edilmemiştir.

Otel İşletmeleri 1997 Hotel Guide rehberinden seçilmiştir. İlk önce aşağıda verilen tablodaki 91 otel işletmesi belirlenmiş, daha sonra ana kütle içinde tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak 45 otel işletmesi seçilmiştir.

**Tablo 1. Araştırmanın Örneklemine Oluşturan ve Araştırmaya Cevap Veren Otel İşletmeleri**

İşletmenin Bulunduğu Şehir	Ana Kütle	Örneklem	Cevap veren İşletmeler
İstanbul	20	7	5
Bursa	3	2	0
İzmir	4	2	2
Kuşadası	3	2	1
Didim	1	1	0
Pamukkale	1	1	0
Bodrum	5	3	2
Marmaris	6	3	2
Sarıgerme	1	0	0
Adana	2	1	0
Antalya	5	3	3
Alanya	4	2	2
Kemer	15	7	5
Belek	6	2	2
Side	5	2	2
Mersin	2	1	0
Ankara	5	3	3
Bolu/Abant	1	1	1
Nevşehir	1	1	0
Gaziantep	1	1	0
<b>Genel Toplam</b>	<b>91</b>	<b>45</b>	<b>30</b>



## 5.2. Veriler ve Toplanması

Örneklem sayısı belirlenen Otel İşletmelerine, 25 Nisan 1998 tarihinde hazırlanmış olan anket soruları posta yoluyla gönderilmiştir. 45 Otel İşletmesinden 7 tanesine kişisel ilişkilerle anket soruları faksla yollanmıştır. Anket sorularının en geç Mayıs'ın ikinci haftasına kadar geri yollanması istenmiştir.

Postayla gönderilmiş olan anket sorularından 17 tanesi faksla, 2 tanesi de posta yoluyla geri gelmiştir. Mayıs'ın ikinci haftasına kadar geri gelmeyen cevaplar için otellerin mutfak şeflerine telefonla ulaşılmaya çalışılmış ve 11 tanesine anket soruları tekrar fakslanmıştır.

Toplam 30 otel işletmesinden cevap gelmiştir. Araştırma sonuçları SPSS paket programında değerlendirilerek doküman haline getirilmiştir.

## 5.3. Araştırma Sonuçlarının Çözümlemesi

Araştırma sonuçları SPSS paket programında değerlendirilerek, nicel sonuçları aşağıdaki gibidir.

**Tablo 2. Anket Sorularını Cevaplayan Kişilerin Konumu**

Anket Sorularını Cevaplayan Kişilerin Konumu	Sayısı
Mutfak Şefi	12
Executive Chef	8
Aşçıbaşı	4
Aşçıbaşı Yardımcısı	2
Yiyecek İçecek Yöneticisi	1
Pasta Şefi	1
Su Şef	2

Araştırmaya 12 tane Mutfak Şefi, 8 tane Executive Chef, 4 tane Aşçıbaşı, 2 tane Aşçıbaşı Yardımcısı, 1 tane Yiyecek İçecek Yöneticisi, 1 tane Pasta Şefi ve 2 tane Su Şefi katılmıştır.

**Tablo 3. Ankete Katılan Kişilerin Çalışma Süreleri**

<b>Çalışma Süreleri</b>	<b>Sayısı</b>
4 - 6 yıl arası	1 (%3.3)
9 yıldan fazla	29 (%96.7)

Anket sorularını cevaplayan kişilerin daha çok 9 yıldan fazla çalışmış olduğu ve yeterince tecrübe sahibi oldukları görülmüştür.

**Tablo 4. Mutfak Planlaması ile ilgili Fikirlerin Alınması Konusundaki Görüşler**

<b>Fikirleri soruldu mu</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	15 (%50.0)
Hayır	15 (%50.0)

Mutfak planlamasında karşılaşılan problemlerden bir tanesi de mutfak yetkilisinin bu konudaki fikrinin alınmamasıdır. Anket sonuçlarından anlaşılacağı üzere bu hata artık yavaş yavaş düzeltilmeye başlanmış ancak yine de istenilen düzeyde değildir. Görüldüğü üzere %50.0 oranında fikirleri alınmış %50.0 oranında fikirleri alınmamıştır.

**Tablo 5. Mutfağın Şekli**

<b>Mutfağın Şekli</b>	<b>Sayısı</b>
Kare	11 (%36.7)
Dikdörtgen	19 (%63.3)

Mutfak planlanırken mutfak alanının kare olması aranan bir kriterdir. Ancak anket sonuçlarında da görüleceği gibi dikdörtgen bir şekle sahip olan mutfakların oranı %63.3, kare bir şekle sahip olan mutfakların oranı %36.7'dir. Bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere hala mutfak alanlarının seçimi istenilen düzeyde değildir.

**Tablo 6. Mutfak Havalandırması**

<b>Mutfaktaki Havalandırma Sağlanmış mı</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	22 (%73.3)
Hayır	8 (%26.7)

Mutfaktaki çalışma alanlarında olması gereken havalandırma tesisatı ile ilgili yanıtlarda %73.3 oranında olumlu, %26.7 oranında olumsuz cevap alındığı görülmüştür. Havalandırma tesisatı ile ilgili olumsuzlukların nedenleri tablo 7'de gösterilmiştir.

**Tablo 7. Mutfakta Gerekli Havalandırmanın Sağlanamamış Olmasının Nedenleri**

	İşaretili	İşaretsiz
Kullanılan havalandırmaların yemek kokularını toplama konusundaki yetersizliği	3 (%10.0)	27 (%90.0)
Kullanılan araç ve gereçlerin kaliteli olmaması	3 (%10.0)	27 (%90.0)
Mutfağın kapasitesine uygun olmayan havalandırmanın yerleştirilmiş olması	4 (%13.3)	26 (%86.7)

%10.0 ile kullanılan havalandırmaların yemek kokularını toplama konusundaki yetersizliği, %10.0 ile kullanılan araç ve gereçlerin kaliteli olmaması, %13.3 ile mutfağın kapasitesine uygun olmayan havalandırmanın yerleştirilmiş olması, havalandırma tesisatının yetersiz olması olumsuzluklar olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Tablo 8. Mevcut Araç Gereçlerin Kullanıma Uygunluğu ile ilgili Görüşler**

Mevcut Araç Gereçlerin Kullanıma Uygunluğu	Sayısı
Evet	29 (%96.7)
Hayır	1 (%3.3)

Anket bilgilerinden elde edilen sonuçlara göre, mutfaktaki işlerin amacına uygun olarak yerine getirilebilmesi için, araç ve gereçlerin kullanıma uygun olduğu görülmüştür. Bu konuda ankete katılan kişilerin, pek problemlerle karşılaşmadıkları gözlenmiştir.

**Tablo 9. Mutfağın Modern Araç Gereçlerle Donatılması ile ilgili Görüşler**

Mutfağın Modern Araç Gereçlerle Donatılması ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	24 (%80.0)
Hayır	6 (%20.0)

İş gücünden tasarruf sağlayabilmek ve verimli çalışma yapabilmek amacıyla mutfağın modern araç ve gereçlerle donatılmış olması konusunda %80.0 oranında olumlu, %20.0 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Mutfağın Modern araç ve gereçlerle donatılmamış olmasının nedenleri Tablo 10 da gösterilmiştir.

**Tablo 10. Mutfağın Modern Araç Gereçlerle Donatılmamış Olmasının Nedenleri**

	İşaretli	İşaretsiz
Mutfağa Yönetim Yeterli ilgiyi göstermemektedir.	4 (%13.3)	26 (%86.7)
Mutfak iş gücünden tasarruf sağlayabilecek ve verimli çalışabilecek bir ortamdan uzak olarak inşa edilmiş durumdadır.	3 (%10.0)	27 (%13.3)
Yeni ve modern araç ve gereçlerin alımı maliyet olarak çok yüksek olduğundan alımı yapılmamaktadır.	4 (%13.3)	26 (%86.7)

%13.3. oranında yönetimin mutfağa yeterince ilgi göstermediği, %10.0 oranında mutfağın iş gücünden tasarruf sağlayabilecek ve verimli çalışabilecek bir ortamdan uzak olarak inşa edilmiş olması, %13.3 oranında ise yeni ve modern araç ve gereçlerin alımının maliyet olarak çok yüksek olması olumsuz nedenler arasında gösterilmiştir.

**Tablo 11. Mutfağın Tabanı İle İlgili Görüşler**

Mutfağın Tabanı ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	26 (%86.7)
Hayır	4 (%13.3)

Kolayca temizlenebilen, su, yağ, asit, ısı değişikliklerine dayanabilen, pis suların akıp gitmesini sağlayabilecek meyili olan ve kaygan olmayan bir tabanın olup olmadığı sorusuna %86.7 oranında olumlu yanıt alınmış, %13.3 oranında ise olumsuz yanıt alınmıştır. Bu tarz bir tabana sahip olmayan işletmelerin nedenleri Tablo 12’de gösterilmiştir.

**Tablo 12. İstenilen Nitelikteki Bir Tabanın Olmamasının Nedenleri**

	İşaretli	İşaretsiz
Mutfağın tabanı pis suların akıp gitmesini sağlayacak meyille yapılmadığından problemlerle karşılaşmaktadır.	2 (%6.7)	28 (%93.3)
Mutfakta süpürgelik ve köşeler, temizliği kolaylaştıracak biçimde yapılmadığından problemlerle karşılaşmaktadır.	1 (%3.3)	29 (%96.7)
Fayans, mermer v.b. kolay temizlenebilen maddeler kullanılmadığından temizlemesi zor olmaktadır.	1 (%3.3)	29 (%96.7)
Mutfakta seramik döşeme kullanılmıştır. Ancak çok kaygan olduğundan problemlerle karşılaşmaktadır	1 (%3.3)	29 (%96.7)

%6.7 oranında mutfağın pis suların akıp gitmesini sağlayacak meyille yapılmadığından, %3.3 oranında süpürgelik ve köşelerin temizliği kolaylaştıracak biçimde yapılmadığından, %3.3 oranında mutfakta fayans, mermer v.b. kolay temizlenebilen maddelerin kullanılmamış olmasından, %3.3 oranında seramik

döşemenin kullanılmış olması ve bu nedenle kaygan bir zemine sahip olmasından dolayı problemlerle karşılaştığı ifade edilmiştir.

**Tablo 13. Çalışma Alanlarının Aydınlatması İle İlgili Görüşler**

Aydınlatma ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	25 (%83.3)
Hayır	5 (%16.7)

Mutfaktaki çalışma alanlarının gerektiği kadar aydınlatılması konusunda %83.3 oranında olumlu, %16.7 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Mutfakta aydınlatma konusunda problemle karşılaşma oranı 30 işletme arasında %16.7 dir. Aydınlatma ile ilgili problem Tablo 14’de gösterilmiştir.

**Tablo 14. Çalışma Alanlarında Gerektiği Kadar Aydınlatma Olmayışının Nedenleri**

	İşaretili	İşaretsiz
Mutfağın yeterince güneş ışığı alamaması	5 (%16.7)	25 (%83.3)
Mutfağın basık olarak inşa edilmesi	1 (%3.3)	29 (%96.7)
Mutfak duvarlarının ışığı yansıtacak açık renklerle boyanmamış olması		30 (%100)
Mutfaktaki ışık düzeninin kişilerin gölgelerinin yaptıkları işin üzerine düşmesi		30 (%100)

%16.7 oranında mutfağın güneş ışığı almaması, %3.3 oranında mutfağın basık olarak inşa edilmiş olması olumsuzluklar arasında gösterilmiştir. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere mutfak alanları hala karanlık, güneş görmeyen yerlere inşa edilmeye devam edilmektedir.

**Tablo 15. Mutfağın Isısı ile ilgili Görüşler**

Isı ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	20 (%66.7)
Hayır	10 (%33.3)

Mutfağın ısısının bilimsel olarak hesaplanarak ayarlanmış olup olmadığı konusunda %66.7 oranında olumlu yanıt alınmış, %33.3 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Mutfağın yazın 18 C°, kışın 22 C° de sağlanamamasının nedenleri Tablo 16'da gösterilmiştir.

**Tablo 16. Bilimsel Anlamda Mutfak Isısının Ayarlanamamış Olmasının Nedenleri**

	İşaretli	İşaretsiz
Klima tertibatının mevsim özelliklerine uygun ısı ve serinlik sağlayabilecek özelliklere sahip olmaması	9 (%30.0)	21 (%70.0)
Mutfağın hava akımını sağlayacak mimari bir yapıya sahip olmaması	3 (%10.0)	27 (%90.0)
Pişen yiyeceklerin buharlarını önleyecek izolasyonunun olmaması	4 (%13.3)	26 (%86.7)

%30.0 oranında klima tertibatının mevsim özelliklerine uygun ısı ve serinlik sağlayabilecek özelliklere sahip olmaması, %10.0 oranında mutfağın hava akımını sağlayacak mimari bir yapıya sahip olmaması, %13.3 oranında ise pişen yiyeceklerin buharlarını önleyecek izolasyonunun olmaması nedenleri gösterilmiştir. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere mutfak ısısının bilimsel kriterlere göre ayarlanamamasının en



büyük nedeni klima tertibatının mevsim özelliklerine uygun ısı ve serinlik sağlayabilecek özelliklere sahip olmamasıdır.

**Tablo 17. Malzemelerin Dağıtımı ile İlgili Görüşler**

<b>Malzemelerin Dağıtımı ile İlgili Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	27 (%90.0)
Hayır	3 (%10.0)

Depolardan malzemelerin mutfağa dağıtımı konusunda %90.0 oranında problemlerle karşılaşmadığı, %10.0 oranında ise bu dağıtım yolunun uygun olan en iyi şekilde biçimlendirilmemiş olduğu ifade edilmiştir.

**Tablo 18. Materyallerin Kullanımı ve Dağıtımın Organizasyonu Konusundaki Görüşler**

<b>Materyallerin Kullanımı ve Dağıtımın Organizasyonu Konusundaki Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	29 (%96.7)
Hayır	1 (%3.3)

Materyallerin kullanımı ve bulaşık alanına gelmesindeki sürecin kullanıma uygun olup olmadığı konusunda %96.7 oranında olumlu yanıt alınmış, %3.3 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Bu sonuçlar, mutfakların ve çalışanlarının bu konuda bir problemle karşılaşmadıklarını göstermektedir.

**Tablo 19. Mutfak ve Restoran Bağlantısı ile ilgili Görüşler**

Mutfak ve Restoran Bağlantısı ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	27 (%90.0)
Hayır	3 (%10.0)

%90.0 oranında Mutfak ve Restoran bağlantısının iyi bir şekilde organize edildiğini, %10.0 oranında ise bağlantının uygun bir şekilde organize edilmediğini belirtmişlerdir. Mutfak ve Restoran bağlantısının uygun bir şekilde organize edilmemesinin nedenleri Tablo 20’de gösterilmiştir.

**Tablo 20. Mutfak ve Restoran Bağlantısının Uygun Olmayışının Nedenleri**

	İşaretili	İşaretsiz
Mutfak ile Restoran arasındaki bağlantı asansör ile sağlanmaktadır.	1 (%3.3)	29 (%96.7)
Restoranın yakınında bulunan servis mutfağı ile bağlantı sağlanmaktadır.	2 (%6.7)	28 (%93.3)
Mutfak ile restoran çok uzak mesafelerde inşa edilmiş olduğundan bağlantı servis arabaları ile sağlanmaktadır.		30 (%100)

%3.3 oranında Mutfak ve Restoran arasındaki bağlantının asansör ile sağlandığı, %6.7 oranında ise bağlantının Restoranın yakınında bulunan Servis mutfağı ile sağlandığı belirtilmiştir. Oysa ki mutfak planlamasında dikkat edilmesi gereken noktalardan bir tanesi de Restoran ile Mutfağın aynı katta olması inşa edilmiş olmasıdır. Görüldüğü gibi, hala mutfak ve restoran arasındaki bağlantıda bu kritere uyulmadığı görülmektedir.

**Tablo 21. Duvarlar ile ilgili Görüşler**

<b>Duvarlar ile ilgili Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	24 (%80.0)
Hayır	6 (%20.0)

Mutfakta rahat çalışmayı sağlayan, kolay temizlenebilen, sesi engelleyen ve ışığı yansıtan duvarlara sahip olunup olunmadığı konusunda %80.0 oranında olumlu yanıt alınmış, %20.0 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Genelde mutfaklarda, sesin engellenmesi ve temizlenmesi konusunda bir problemin olmadığı ancak yine de duvar yüksekliği ile ilgili problemin olduğu belirtilmiştir.

**Tablo 22. Depolama Alanları ile ilgili Görüşler**

<b>Depolama Alanları ile ilgili Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	23 (%76.7)
Hayır	7 (%23.3)

%76.7 oranında depolama alanlarının malzeme kabule yakın bir yerde ve aynı katta inşa edildiği belirtilirken, %23.3 oranında ise depolama alanlarının malzeme kabule uzak alanlara inşa edildiği ve aynı katta olmadığı belirtilmiştir. Oysa ki depolama alanlarının malzeme kabule yakın bir yerde inşa edilmiş olması ve aynı katta bulunması mutfak planlamasında aranan bir kriterdir. Ancak elde edilen veriler doğrultusunda bu kriterin 5 yıldızlı otel işletmelerinde hala gerektiği kadar önemsenmediği görülmektedir.

**Tablo 23. Mutfağın Müşteri Sayısına ve Fonksiyonlarına Göre Yeterli Olup Olmadığı Konusundaki Görüşler**

Mutfağın Müşteri Sayısına ve Fonksiyonlarına Göre Yeterli Olup Olmadığı Konusundaki Görüşler	Sayısı
Evet	20 (%66.7)
Hayır	10 (%33.3)

Mutfak planlanırken dikkat edilmesi gereken diğer önemli bir kriterde her bir müşteri için 0.75 m<sup>2</sup> lik bir alanın ayrılmış olmasıdır. Ankete katılan işletmelere göz attığımızda %66.7 oranında bu kritere uyulduğu, %33.3 oranında ise bu kritere uyulmadığı görülmektedir. Mutfağın hitap edilen müşteri sayısına ve fonksiyonlarına göre yetersiz bir mutfak olmasının nedenleri tablo 24’de gösterilmiştir.

**Tablo 24. Mutfağın Müşteri Sayısına ve Fonksiyonlarına Göre Yeterli Olmamasının Nedenleri**

	İşaretili	İşaretsiz
Mutfağın kaç kişiye hitap edeceği hesaplanmadan inşa edilmiş olması	10 (%33.3)	20 (%66.7)
Menü planlaması yapılmadan araç gereç alımı yapıldığından verilmesi gereken hizmetin tam anlamıyla yerine getirilememesi	2 (%6.7)	28 (%93.3)
Personelin rahat çalışmasını sağlayacak ortamın oluşturulmamış olması	2 (%6.7)	28 (%93.3)

%33.3 oranında mutfağın kaç kişiye hitap edeceği hesaplanmadan inşa edilmiş olması, %6.7 oranında menü planlaması yapılmadan araç gereç alımı yapılması ve bundan dolayı verilmesi gereken hizmetin tam anlamıyla yerine getirilememesi, %6.7 oranında personelin rahat çalışmasını sağlayacak ortamın oluşturulmamış olması gibi nedenlerden dolayı mutfak hitap edilen müşteri sayısına ve fonksiyonları açısından yetersiz bir mutfak olarak görülmektedir.

**Tablo 25. Mutfağın Hijyenik ve Kolay Temizlenebilir Olması ile ilgili Görüşler**

<b>Mutfağın Hijyenik Olması ve Kolay Temizlenebilir ile ilgili Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	28 (%93.3)
Hayır	2 (%6.7)

Elde edilen bilgiler doğrultusunda %93.3 oranında bu konu ile ilgili olumlu yanıtlar, %6.7 oranında olumsuz yanıtlar alınmıştır. Anket sonuçlarından, mutfakların genelde hijyeni sağlama ve temizliği konusunda pek problemle karşılaşmadıkları ancak yine de bu konuda sıkıntıları olan otel mutfaklarının bulunduğu görülmektedir.

**Tablo 26. Mutfağın İsrafları Engellemesi Konusundaki Görüşler**

<b>Mutfağın İsrafları Engellemesi Konusundaki Görüşler</b>	<b>Sayısı</b>
Evet	28 (%93.3)
Hayır	2 (%6.7)

Mutfağın soğuk, sıcak, bulaşık bölümleri ve malzeme girişi bölümünün israfları engelleme konusundaki soruya %93.3 oranında olumlu yanıt alınmış, %6.7 oranında olumsuz yanıt alınmıştır. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere otel mutfakları israfları engelleme konusunda pek fazla problemlerle karşılaşmamaktadırlar.

**Tablo 27. Servis Mutfağı ile ilgili Görüşler**

Servis Mutfağı ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	26 (%86.7)
Hayır	4 (%13.3)

Anket sonuçlarından elde edilen bilgilere göre 5 yıldızlı otel mutfaklarından restoran ve diğer servis yapılan alanlara servis mutfağı aracılığı ile %86.7 oranında servis yapmaktadırlar. %13.3 oranında ise servis mutfağının bulunmadığı, direkt olarak ana mutfaktan servis yapıldığı görülmektedir.

**Tablo 28. Personelin Faydalanacağı Alanlar ile ilgili Görüşler**

Personelin Faydalanacağı Alanlar ile ilgili Görüşler	Sayısı
Evet	11 (%36.7)
Hayır	19 (%63.3)

Elde edilen bilgiler doğrultusunda 5 yıldızlı otel işletmelerinde personelin kullanımı için tuvaletler, soyunma odaları, duşlar, çalışma alanları mutfaktan ayrı, ancak mutfağa uzak bir alana inşa edilmiştir. %36.7 oranında bu alanların yakın bir yerde bulunduğu, %63.3 oranında mutfağa uzak bir yerde bulunduğu görülmüştür. Personelin kullanacağı bu tür alanların mutfağın yakınına bir yerde inşa edilmiş olması, mutfağın planlama aşamasında düşünülmesi ve hesaplanması gereken bir kriterdir.

#### 5.4. Anket Sonuçlarının Genel Olarak Yorumlanması

Yapılan Anket çalışması ile beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfakların, mimari açıdan nasıl planlandığı, planlama aşamasında uyulması gereken standartlara uyulup uyulmadığı ve karşılaşılan problemler araştırılmaya çalışılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre; mutfakların %63.3 oranında dikdörtgen bir şekle sahip olduğu görülmüştür. Oysa mutfakların kare şeklinde inşa edilmiş olması istenilen bir durumdur. Çünkü kare mutfaklar, cihazların yerleşimi ve iş istasyonları arasındaki çarpışmaları engelleyeceği gibi, denetimi de kolaylaştırmaktadır.

Mutfaklarda, havalandırma konusunda çok fazla problemin olmadığı görülmüştür. %10 oranında kullanılan havalandırmanın yemek kokularını toplama konusunda yetersiz olması ve kullanılan araç gereçlerin kaliteli olmaması, %13.3 oranında mutfak kapasitesine uygun olmayan bir havalandırmanın yerleştirilmiş olması gibi problemlerle karşılaşıldığı ifade edilmiştir.

29 işletme kullanılan araç gereçlerin kullanıma uygun olduğu görüşünde birleşirken, mutfağın modern araç gereçlerle donatılmamış olmasının nedenlerini, yönetimin mutfağa yeterli ilgiyi göstermemesini ve modern araç gereçlerin alımının maliyet olarak çok yüksek olmasını (%13.3), mutfağın iş gücünden tasarruf sağlayabilecek bir ortamdan uzak olarak inşa edilmiş olmasını göstermişlerdir (%10.0).

İşletmelerin %86.7 si mutfak tabanı ile ilgili bir problemlerinin bulunmadığını ifade etmişlerdir. Anket sonuçlarından elde edilen veriler doğrultusunda, Mutfağın tabanının pis suların akıp gitmesini sağlayacak meyille yapılmamış olması (%6.7), mutfakta süpürgelik ve köşelerin, temizliği kolaylaştıracak biçimde olmaması (%3.3), fayans, mermer v.b. kolay temizlenebilen maddelerin kullanılmamış olması (%3.3), seramik döşeme kullanıldığından zeminin çok kaygan olması (%3.3) gibi nedenler mutfak tabanının kolayca temizlenmesini önlediği belirtilmiştir.

Çalışma alanlarının gerektiği kadar aydınlatılması konusunda %16.7 oranında problemlerle karşılaşıldığı görülmüştür. %16.7 oranında mutfağın yeterince güneş ışığı alamaması ve %3.3 oranında basık olarak inşa edilmiş olması nedenleri gösterilmiştir.

Her bir çalışma alanı için mutfak ısısının bilimsel anlamda ayarlanması konusunda işletmeler %33.3 oranında problemlerle karşılaştıklarını ifade etmişlerdir.

Mutfak ısının yazın 18 C°, kışın 22 C° de tutmak işletmeler açısından önemsenmesi gereken bir konudur. Çünkü mutfakta çalışan kişilerin rahat ve serin bir ortamda çalışması iyi bir verim elde etme açısından önemlidir. Bu standardın sağlanamamış olmasının nedenleri şöyle sıralanmaktadır; Klima tertibatının mevsim özelliklerine uygun ısı ve serinlik sağlayabilecek özelliklere sahip olmaması (%30.0), mutfağın hava akımını sağlayacak mimari bir yapıya sahip olmaması (%10.0), pişen yiyeceklerin buharlarını önleyecek izolasyonunun olmamasıdır.

Mutfak planlamasında iyi bir servisin sağlanabilmesi için mutfak ve restoranın aynı katta olması istenilen bir durumdur. Bu konuda işletmelerin genellikle doğru bir planlama ile mutfaklarını inşa ettikleri görülmektedir. %10.0 oranında problemlerle karşılaştığı ve servisin %6.7 oranında restoranın yakınında bulunan servis mutfağı ile sağlandığı, %3.3 oranında ise mutfak ve restoran arasındaki servisin asansör bağlantısı ile sağlandığı belirtilmiştir.

İyi planlanmış bir mutfakta duvarların, gürültüyü emen, sesi engelleyen, kolay temizlenebilen, çekici ve temiz görümlü ve ışığı yansıtacak şekilde döşenmiş olması tercih edilmektedir. Yapılan anket ile %80.0 oranında mutfak duvarlarının bu standarda uygun olduğu, %20.0 oranında ise uygun olmadığı tespit edilmiştir.

Depolama alanlarının malzeme kabule ve mutfak girişine yakın bir yerde inşa edilmiş olması mutfak planlamasında dikkatle üzerinde durulması gereken bir konudur. Otel işletmelerinde depolama alanlarının malzeme kabule yakın bir yerde bulunması ve arabaların kullanımını kolaylaştırmak için aynı katta inşa edilmiş olması kuralına %76.7 oranında uyulduğu, %23.3 oranında uyulmadığı görülmektedir.

Mutfak planlanırken üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biri mutfağın hitap edeceği müşteri sayısına göre planlanmasıdır. Mutfak planlamasında etkili olan faktörlerin başında, üretilecek yiyecek miktarının, sunulacak menünün, servis çeşidinin, kullanılacak araç ve gereçlerin, servis saatinin, öğün sayısının belirlenmesi gelmektedir. Anket sonuçlarından elde edilen bilgiler doğrultusunda beş yıldızlı otel mutfaklarının %66.7 oranında müşteri sayısına ve fonksiyonlarına göre yeterli bir mutfak olduğu konusunda birleşmişlerdir. %33.3 oranında ise mutfağın müşteri kapasitesine ve fonksiyonlarına göre yetersiz bir mutfak olduğunu belirtmişlerdir. Yetersiz bir mutfak olmasının nedenleri olarak, mutfağın kaç kişiye



hitap edeceği hesaplanmadan inşa edilmiş olması (%33.3), menü planlaması yapılmadan araç gereç alımının yapılması ve dolayısıyla verilmesi gereken hizmetin tam anlamıyla yerine getirilememesi ile personelin rahat çalışmasını sağlayacak ortamın oluşturulmamış olması gösterilmiştir (%6.7).

30 işletmeden 28'si mutfaklarının hijyenik olması ve temizlenmesi konusunda problemlerinin bulunmadığı belirtmişlerdir. Otelde konaklayan müşterilerin sağlığını korumak, Otel işletmelerinin yerine getirmesi gereken önemli bir görevdir. Son yıllarda otel işletmelerinin özellikle de mutfak alanlarının hijyenik açıdan gelişmeler kaydetmesi sevindiricidir.

Özellikle mutfaklarda çalışan kişilere sağlanan koşulların çok fazla iyi olduğu söylenemez. Çünkü elde edilen bilgiler doğrultusunda %63.3 oranında personelin kullanacağı alanların istenilen niteliklerde olmadığı belirtilmiştir. Oysa ki Personelin rahat çalışmasını sağlamak için otel işletmelerinin sağladıkları imkanların çok daha iyi olması gerekir. Bunu sağlayamayan otel işletmelerinde, çalışan personelin göstereceği performansda düşüşün olması kaçınılmaz olacaktır.

Otel İşletmelerinde sağlıklı bir servisin yürütülebilmesi için mutfak ve buna bağlı alanların iyi bir şekilde planlanmış olması gerekir. Genelde bu kurala uyulmaya çalışıldığı görülmektedir. Görüşlerini belirten mutfak sorumluları kendilerinin de fikirlerinin alınması gerektiğini çünkü bu alanın kendileri tarafından kullanılacağını belirtmişlerdir. Bunun yanında mutfağa daha çok önem verilmesi gerektiği de belirtilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda seyahat eden kişilerin sayısında meydana gelen artışlarla birlikte otel işletmelerinin vermiş olduğu hizmetin kalitesinde de bir artış olduğu gözlenmektedir. Günümüzde mutfaklar, otel işletmeleri ve yiyecek içecek işletmelerinin vazgeçilmez unsurlarıdır. Otelcilikte konaklama hizmetinin yanında yeme içme hizmeti de verilmektedir. Bu hizmetlerin iyi bir şekilde verilmesini sağlayacak olan birim ise mutfaktır.

Otel mutfakları, teknolojinin gelişmesi ve turizm bilincinin artması ile daha da önemli hale gelmiştir. Otel mutfakları, birçok işlevinin yanında otelde konaklayan müşterileri memnun etmeleri açısından çok önemli bir yer tutarlar. Bu yüzden de otel işletmelerinin kalbi olarak değerlendirilirler.

Otel mutfaklarının başarılı olabilmesi, diğer birimlerle uyumlu bir şekilde çalışmasına bağlıdır. Ne kadar iyi bir aşçımız olursa olsun, servisimiz kötü ise bütün çabalarımız boşa gider. Otel işletmelerinde birimler arasındaki ilişkilerin daha inşaat aşamasındayken planlı ve programlı bir şekilde hesaplanarak yapılması gerekmektedir.

Otel mutfaklarının planlanmasında, yiyecek ünitelerinin sağlıklı bir şekilde tasarlanması, yiyecek ve içecek programının belirlenmesi, menü planlama ve geliştirme çalışmalarının yapılması, mutfak organizasyon planının hazırlanması, temin edilecek malzemenin tedarik şartlarının belirlenmesi ve personel organizasyon planının yapılması önemlidir.

Otel mutfaklarında karşılaşılan problemlerin başında, iş istasyonlarının istenilen şekilde düzenlenmemiş olması gelmektedir. Bunun yanında servis sirkülasyonunun iyi bir şekilde gerçekleşebilmesini sağlayacak doğru bir planlamanın yapılmamış olması da problem yaşanmasına neden olmaktadır.

Yapılan anket çalışması ile , otel mutfaklarında en çok karşılaşılan problemin mutfağın kapasitesi ile ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Mutfak alanları kaç kişiye hitap edeceği hesaplanmadan inşa edildiğinden bu tür problemlerle karşılaşmak kaçınılmazdır. Özellikle banket servisi olan otel işletmelerinde bu sorun daha fazla yaşanmaktadır. Servis sirkülasyonunun yoğun olduğu işletmelerde kapasitenin yetmediği görülmektedir.

Ülkemizde turizm sektörü geliştikçe otel binalarına ek binalar yapılmakta ancak mutfak alanları hep aynı kalmaktadır. Hizmet verilen müşteri sayısında artış olurken mutfağın kapasitesinde artış olmamaktadır. Otel mutfaklarında başka problemler yaşansada mutfak kapasitesinin yetersizliğinden kaynaklanan problemlerin çok yoğun olduğu görülmektedir.

Mutfakta havalandırma tesisatlarının, özellikle yaz aylarında yetersiz kalması, çalışanları olumsuz yönde etkilemekte ve verimlerinin düşmesine yol açmaktadır. Bununla birlikte mutfak ısısının da yazın istenilen düzeyde tutulamaması havalandırma ve klima sisteminin yetersiz kalmasından kaynaklanmaktadır. Otel işletmelerinin yapması gereken, özellikle pişirme kısmında iyi bir havalandırma tesisatının ve klimanın yerleşmesini sağlamaktır. Maliyet açısından çok fazla yük getirmesine rağmen yine de en iyi verimi elde etmek için yapılması gereken budur.

Mutfakların güneş görebilen, hava alabilen, malzeme girişi ve depolara yakın olan bir alana inşa edilmiş olması istenilen bir durumdur. Ancak bu kurala her otel işletmesinin uymadığı görülmektedir.

Her otel işletmesi için aynı mutfak planına uymak çok zordur. Çünkü her otel mutfağının kendine göre bir kapasitesi, menü, servis periyodları ve personel organizasyonu vardır. Mutfak planı da bu kriterler göz önünde bulundurularak hazırlanır. Bundan dolayı hazırlanan her mutfak planının değişik işletmelere uyması zordur denilebilir.

Mimari açıdan iyi planlanmış bir mutfakta her türlü detay düşünüldüğünden problemle karşılaşma olasılığı daha düşüktür. Oysa ki otel işletmelerinde hala bu konu çok fazla önemsenmemektedir. Yapılması gereken, mimar, işletmeci ve mutfak sorumlusu ile birlikte çalışarak otel mutfaklarının iyi ve verimli olabilecek şekilde planlanmasıdır.

## KAYNAKÇA

- AKOĞLAN, Meryem. **Kat Hizmetleri**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 504, 1996.
- AKTAŞ, Ahmet. **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**. Ankara: Reformat Matbaası, 1989
- AKTAŞ, Ahmet. **Yiyecek ve İçecek Yönetimi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 515, 1996.
- AKTAŞ, Ahmet. **Hastanelerde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi**. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Basımevi, 1989.
- AKTAŞ, Ahmet ve Orhan KUTLUCA. **Servis ve Bar**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 509, 1997.
- BARABAN, Jack D. ve Joseph F DUROCHER. **Successful Restaurant Design**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1989.
- BİRER, Selma. "Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlarda Mutfak ve Yemekhane Planlaması, Kullanılan Araç Gereçler ve Bakımları", **Toplu Gıda Tüketimi Yapılan Kuruluşlarda İnsangücü Verimliliğini Artırmaya Yönelik Beslenme Teknikleri**, Ankara: MPM Yayını No: 325, 1985.
- BOLAT, Tamer. "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Menü Planlama Sürecine Yön Veren Başlıca Unsurlar", **Turizm ve Teknik Dergisi**, Sayı 10, 1996-1997.

BOSLER, Bernd ve Eberhard BLÜTHNER. **Gaststätten und Hotelküche**. Leipzig: VEB Fachbuchverlag, 1990.

CAN, Halil ve Semih GÜNER. **Turizm Hukuku ve Mevzuatı**. Ankara: Adım Yayıncılık, 1992.

DENİZER, Dündar. "Otel İşletmelerinde Menü Planlaması", **Gastronomi Dergisi**, Sayı 23, 1998.

DERELİ, Metin. **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**. Ankara: Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı Yayınları, 1991.

DERELİ, Metin. **Ticari Mutfak**. Ankara: Turban Turizm A.Ş. Genel Müdürlüğü, 1989.

DUMAN, R. Gürol. - INOKSAN A.Ş. Eğitim Müdürü-, "**Beş Yıldızlı Otel Mutfağı Konusunda İnceleme ve Araştırma Raporu**", Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ile ilgili Araştırma - Kaynak Başvurusu konulu mektupla görüşme, 19 Kasım 1997.

DÜZGÜNOĞLU, Ercihan. **Otellerde Mutfak Planlaması**. Ankara: Turizm ve Tanıtma Bakanlığı - Turizm Genel Müdürlüğü Yayınları, 1968.

ECE, Enis Erdem. "Mutfak ve Personelinin Hijyeni", Antalya: **Antalya Ticaret ve Sanayi Odası Dergisi (ATSO)**, Sayı 1988/4, 1988.

GÖKDENİZ, Ayhan. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**. Balıkesir: Alem Basım - Yayım, 1995.

GÜREL, Mehmet ve Gülol GÜREL. **Servis ve Bar**. Ankara: Türk Hava Kurumu Basımevi, 1989.

GÜVEN, Aysun. **“Otel Mutfaklarının Planlanmasında Ergonomik Faktörler”**. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, 1993.

İRFAN, N. Coşkun. **“Endüstriyel Mutfakta Tasarım ve Yerleşim”**. Bursa: İNOKSAN A.Ş. Eğitim Müdürlüğü Dökümanı, 1997.

İRFAN, N. Coşkun. **“Profesyonel Mutfakta Hijyen”**. **Hotel ve Restaurant Teknik Dergisi**, Sayı 17, 1998.

KALT, Nathan. **Introduction to the Hospitality Industry**. Indianapolis: Merrill Company Inc., 1971.

KASAVANA, Michael L. ve Richard M. BROOKS. **Managing Front Office Operations**. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, 1995.

KOZAK, Nazmi ve DİĞERLERİ. **Otel İşletmeciliği**. Ankara: Anatolia Yayıncılık, 1995.

KOZAK, Sabah. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1995.

KNIGHT, John B. ve Lendal H. KOTSCHERVAR. **Quantity Food Production, Planning and Management**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1989.

MAVİŞ, Fermani. **Otel İşletmeciliği**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1994.

MEDLİK, S. **Otel İşletmeciliği**. Bursa: Uludağ Üniversitesi, 1997.

MET, Ömer L. **Ağırlama - Hizmet İşletmelerinde Yönetim ve Yöneticilik**. Balıkesir: İnce Ofset, 1989.

MOLTAY, İ. Hakkı. "Otellerde Mutfak Sorununun Çözümü", **Turizm ve Teknik Dergisi**, Sayı 1, 1995.

MOLTAY, İ. Hakkı. "Mutfak Ekipmanlarında Bakım ve Onarım", **Turizm ve Teknik Dergisi**, Sayı 5, 1996.

MUSSMANN, Klaus Dieter ve Can PAHALI. **Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 397, 1996.

NINEMEIER, Jack D. **Principles of Food and Beverage Operations**. Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, 1984.

OLALI, Hasan ve Meral KORZAY. **Otel İşletmeciliği**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 214, 1989.

ÖZMEN, Özgür. **Yiyecek Yönetiminde Temel İlkeler**. Eskişehir: Birlik Matbaası, 1994.

SARIIŞIK, Mehmet. "Konaklama İşletmelerinde Mutfak Planlamasında Dikkat Edilmesi Gereken Konular", **Anatolia Dergisi**, Sayı 4, 1994.

SEZGİN, Orhan Mesut . **Genel Turizm**. Ankara: Tutibay Ltd. Şti., 1995.

SCHÄTZING, Edgar E. **Management in Hotellerie und Gastronomie**. Frankfurt am Main: Deutscher Fachverlag, 1985.

SÖZMEN, Ali. “Mutfak Planlamada İyi Bir Seçim; Verim + Üretim = Kar”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 1, 1992.

SÖZMEN, Ali. “Mutfak Havalandırması”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 23, 1998.

ŞENER, Burhan. **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**. Ankara:Gazi Kitabevi Tic. Ltd.Şti, 1997.

TÜRKSOY, Adnan. **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi**. Ankara: Turhan Kitabevi Basım Yayın Tic. Ltd. Şti, 1997.

UÇKAN, Erkan. **Konaklama İşletmelerinde Fiziksel Planlama ve Mekansal Düzenleme**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Ders Notları.

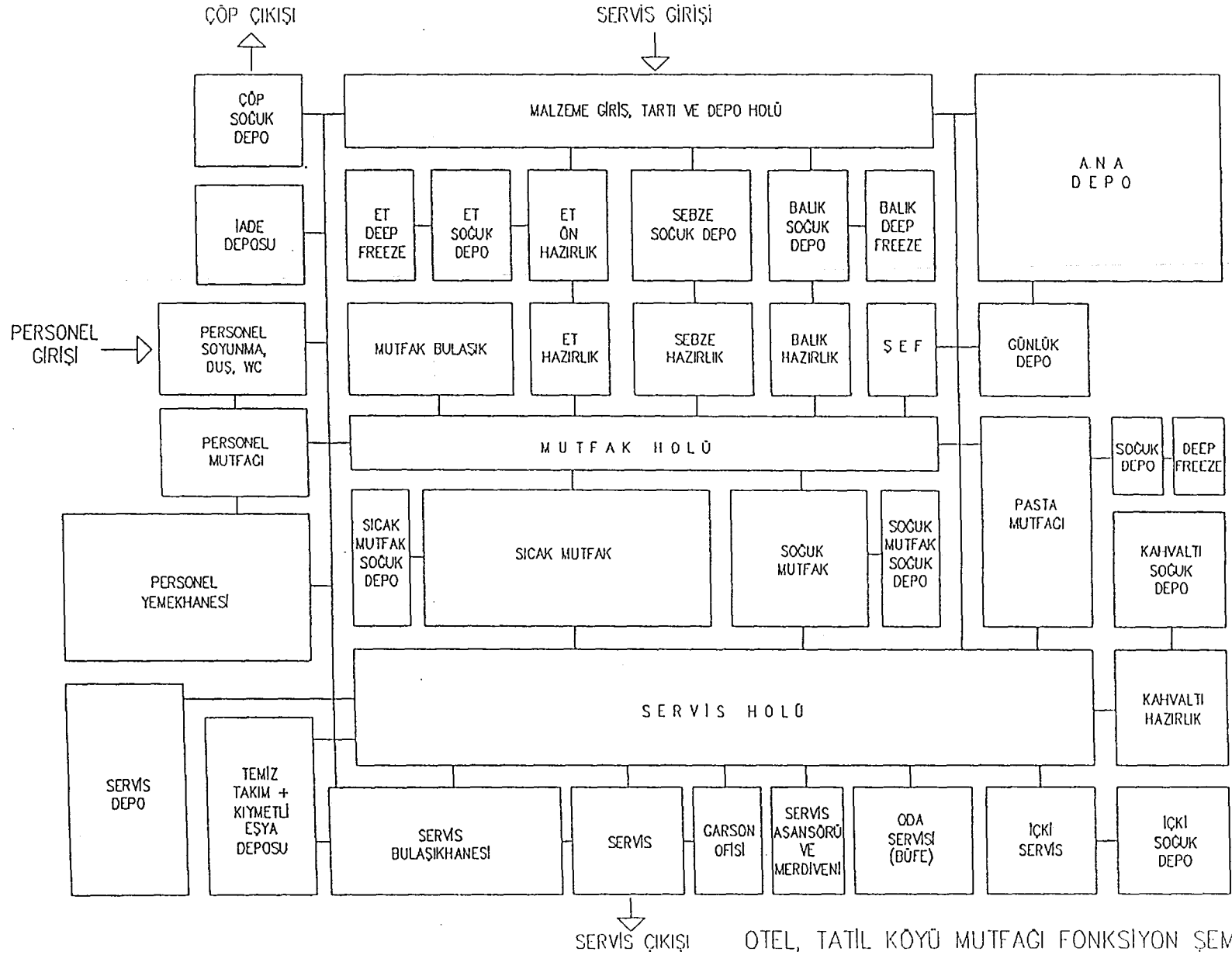
YILMAZ, Ethem. **Konaklama Tesislerinde Servis ve Bar Hizmetleri**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 398, 1994.

YÖRÜKOĞLU, M. Altuğ. **Otel İşletmelerinde Servis Yönetimi**. Konya: Damla Ofset Matbaacılık ve Ticaret A.Ş., 1995.

YURDAGÜLEN, Naciye. “**Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması**”, Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, 1994.



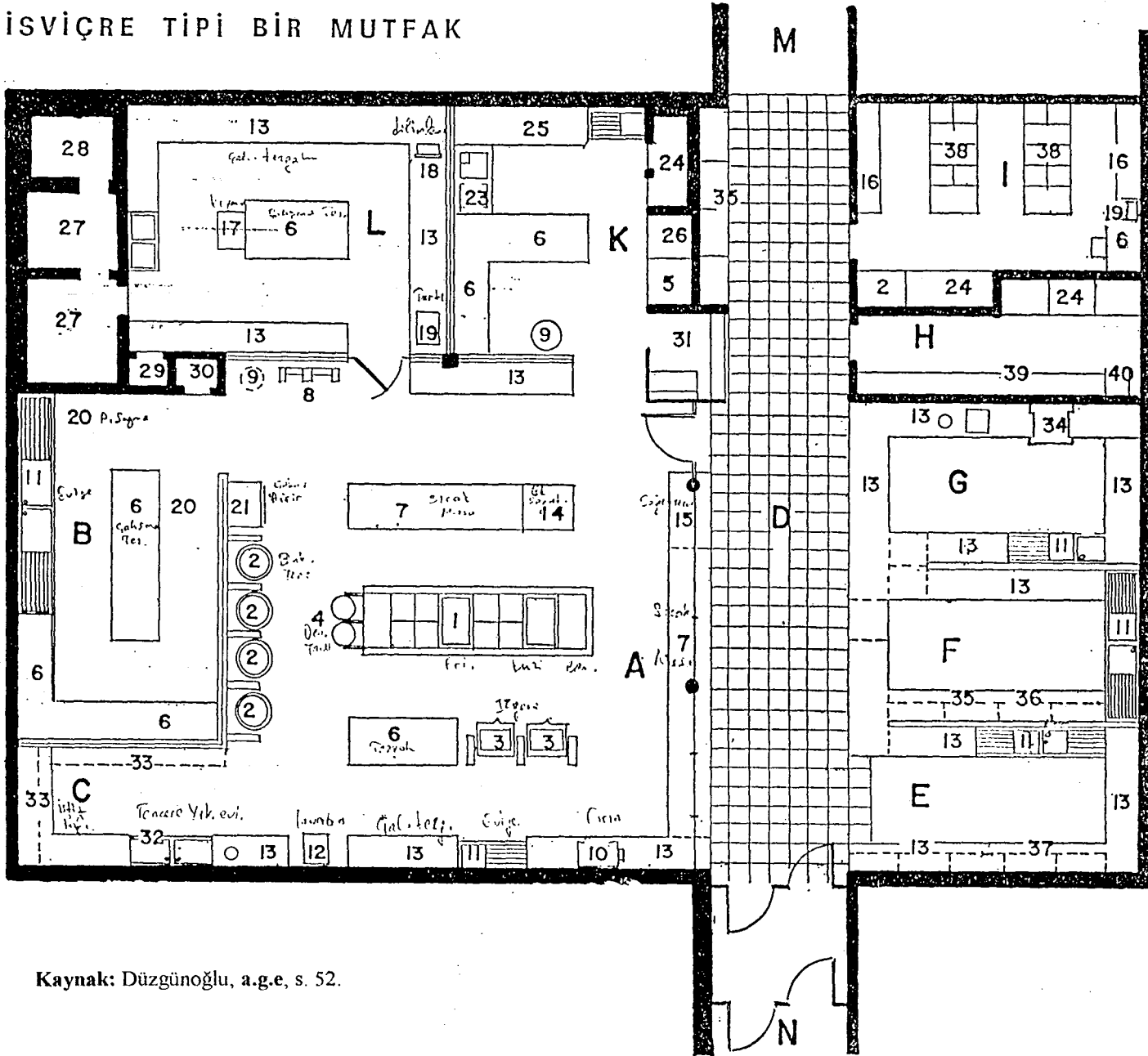
- . **Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği**. Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları, 1953.
- . **Konaklama Endüstrisine Giriş**. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları, 1983.
- . “İş Mutfakta Biter”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 1, 1992.
- . “Turistik Tesislerde Mutfak Olayını Kolaylaştırmak İçin Bir Mutfak Danışmanı Kullanılmalıdır”, **Turizm ve Teknik Dergisi**, Sayı 3, 1995.
- . “Otel Mutfaklarına Rahat Nefes...”, **Turizm ve Teknik Dergisi**, Sayı 4, 1995/1996.
- . “Tatil Köyleri ve Otellerde Sanitasyon”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 19, 1997.
- . “Mutfaklarda Sağlıklı Temizlik”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 2, 1993.
- . “Turistik Konaklama Merkezlerinde Gıda Hijyeni”, **Gastronomi Dergisi**, Sayı 23, 1998.



OTEL, TATİL KÖYÜ MUTFAĞI FONKSİYON ŞEMASI

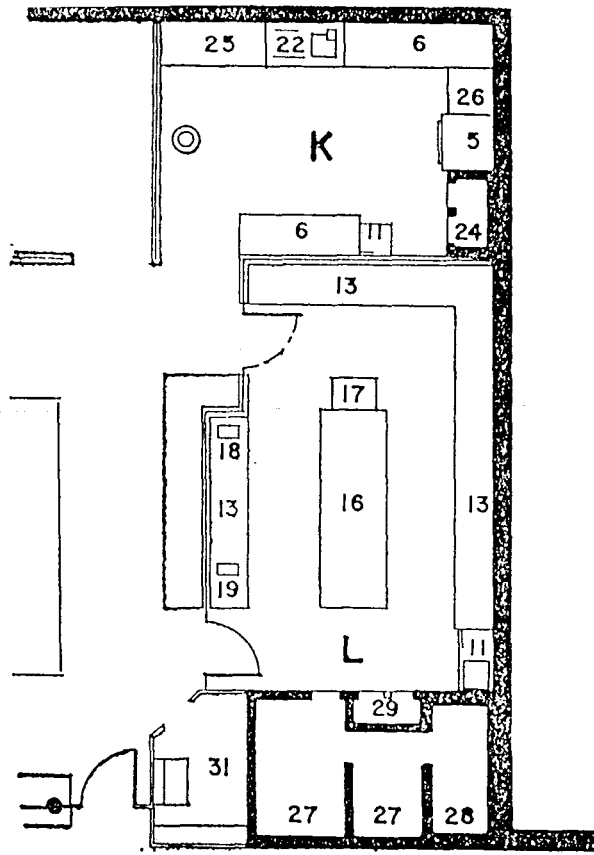
Kaynak: Duman, - Inoksan A.Ş. Eğitim Müdürü -, a.g.e.

# İSVİÇRE TİPİ BİR MUTFAK



EK 2

Kaynak: Düzgünoğlu, a.g.e, s. 52.



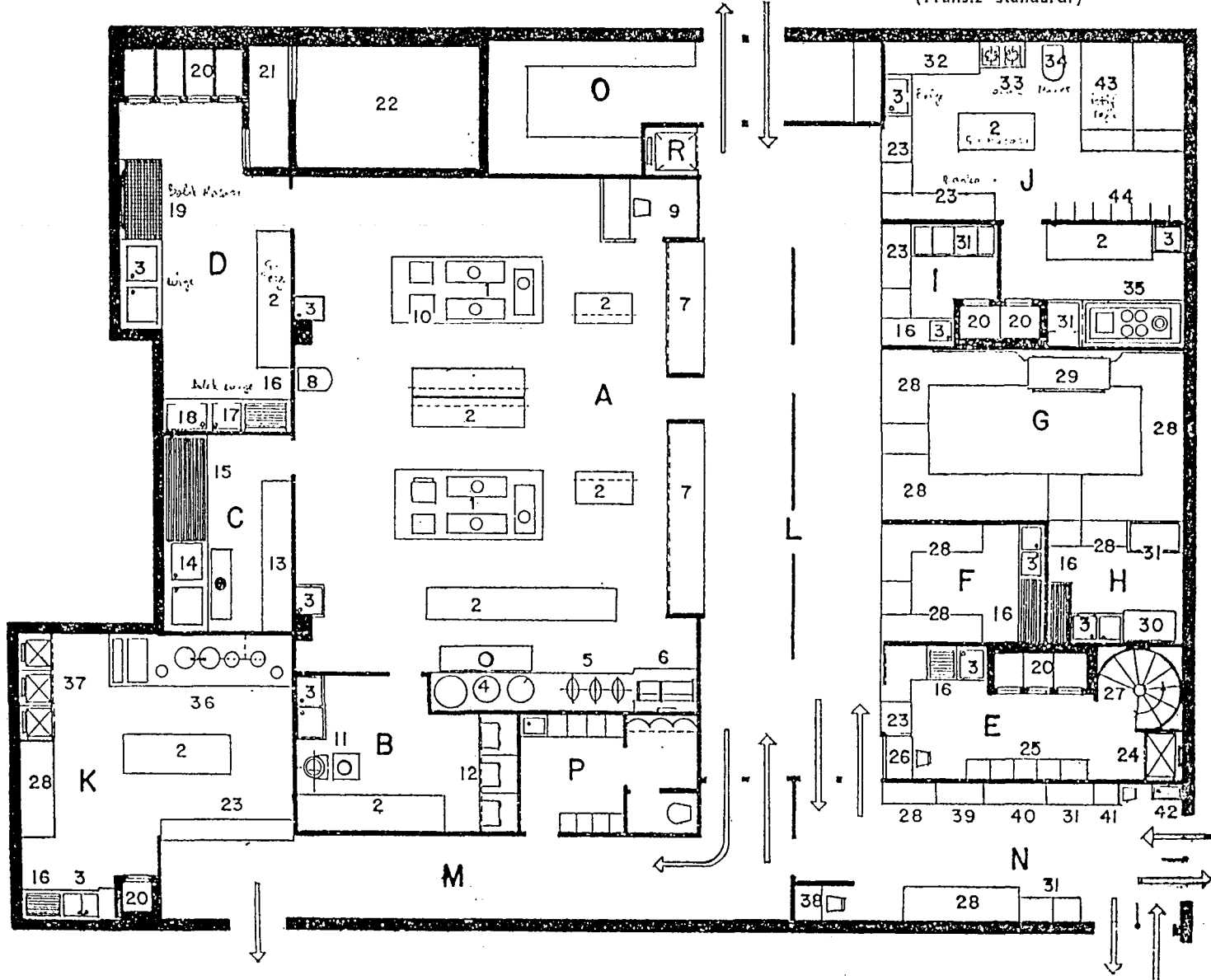
- A — ESAS MUTFAK  
 B — SEBZE HAZIRLIK  
 C — BULAŞIK  
 D — SERVİS KORİDORU  
 E — CAM EŞYA YIKAMA  
 F — GÜMÜŞ YIKAMA  
 G — TABAK YIKAMA  
 H — İÇKİLER  
 i — GÜNLÜK DEPO  
 K — PASTA MUTFAĞI  
 L — SOĞUK SERVİS  
 M — MAL KABULÜ  
 N — YEMEK SALONU

- 1 — Ocak  
 2 — Buharlı tencere  
 3 — Izgara  
 4 — Tavalalar  
 5 — Pasta fırını  
 6 — Çalışma masası  
 7 — Sıcak masa  
 8 — Mutfak makinesi  
 9 — Karıştırıcı  
 10 — Fırın  
 11 — Eviye  
 12 — Lavabo  
 13 — Banko  
 14 — Et soğutma makinesi  
 15 — Soğutucu  
 16 — Raflar  
 17 — Kıyma makinesi  
 18 — Dilim kesici alet  
 19 — Tartı  
 20 — Patates soyma makinesi  
 21 — Patates için düdüklü tencere  
 22 — Çöp kutusu  
 23 — Dondurma makinesi  
 24 — Buz dolabı  
 25 — Mermer masa  
 26 — Pasta deposu  
 27 — Soğuk oda  
 28 — Derin soğutma  
 29 — Balık  
 30 — Sebzeler  
 31 — Mutfak şefi  
 32 — Tencere eviyesi  
 33 — Kapkacak için ızgaralı raf  
 34 — Bulaşık makinesi  
 35 — Tabak vb. dolabı  
 36 — Gümüş eşya parlatma makinesi  
 37 — Cam eşya dolapları  
 38 — Yiyecek malzemesi için dolaplar  
 39 — Şarap şişeleri için raflar  
 40 — Şişe yıkama makinesi

#### İSVİÇRE TİPİ BİR MUTFAK (İsviçre Standardı) :

Yukarıda, Gesellschaft Direktörü Dr. Oeskar Michel ve Prof. Hundziker'in idaresi altında yapılan araştırma sonucunda hazırlanan orta büyüklükte bir otel mutfağının plânı görülmektedir. Bu plân, pişirme mutfağı, bulaşık kısmı ve garson girişi olmak üzere, mutfağı üç ana bölüme ayırma prensibine dayanmaktadır. Burada müstakil bir kahve mutfağı yapılmamıştır. Bu kısım, personel tasarrufu sağlamak üzere, içki tevzi sistemine bağlanmıştır. Mesafeleri asgariye indirmek üzere, hacmi büyüten çalışma masaları, minimum ihtiyaçlara göre düzenlenmiştir. Diğer taraftan sirkülasyonu aksatacak engellere yer verilmemiştir. Patiseri, soğuk mutfak veya arka mutfaktan gelen trafik, çalışma masası, sıcak masa ve ızgaralarla ayrılmış bulunan yan koridorlardan işlemektedir. Bu suretle, pişirme merkezleri rahat bırakılmıştır. Patiseri ve garde manger, servis bankosu ile direkt irtibatlıdır. Buna rağmen, bu ünitelerden biri mesafeleri kısaltmak ve yer kontsantrasyonunu sağlamak üzere arkada tertiplenmiştir.

FRANSIZ TİPİ BİR MUTFAK  
(Fransız standardı)



EK 3

Kaynak: Düzgünoğlu, a.g.e, s. 54.

A — Ana mutfak	1 — Ocak	15 — 16 — Kurutma tablası	30 — Gümüş parlatma makinesi
B — Sebze hazırlama	2 — Çalışma masası	17 — Balık hazırlama	31 — Bardak deposu
C — Bulaşık	3 — Eviye	18 — Balık kutuları	32 — Pasta fırını
D — Soğuk servis	4 — Bulharlı tencere	19 — Balık temizleme ayıklama	33 — Sıcak tabaklar
E — Günlük depo	5 — Tavalalar	20 — Euz dolapları	34 — Karıştırıcı
F — İçkiler	6 — Izgaralar	21 — Soğuk odalar için ön hacim	35 — Dondurma makinesi
G — Tabak yıkama	7 — Sıcak ve soğuk servis masaları	22 — Soğuk oda	36 — Kahve ocağı
H — Gümüş takımı yıkama	8 — Karıştırıcı	23 — Banko	37 — Montşarj
I — Meyva servisi	9 — Şef	24 — Montşarj	38 — Lokanta şefi bürosu
J — Pasta mutfağı	10 — Fırın	25 — Arşiv	39 — Isıtma masası
K — Kahve servisi	11 — Soyma makinesi	26 — İçki kontrolü	40 — Kurutma dolabı
L.M. — Garson servisi	12 — Sebze dolapları	27 — İçki mahzeni merdiveni	41 — Yemek kontrolü
N.O. — Garson servisi	13 — Masa	28 — Çalışma masası	42 — İçme suyu
P — Gardrop	14 — Bulaşık eviyesi	29 — Yıkama makinesi	43 — Soğutma rafları
R — Yiyecek asansörü			

#### FRANSIZ TİPİ BİR MUTFAK (Fransız standardı) :

Fransız normu ile ilgili çalışmalar, otel işletmesi konusunda araştırma yapan mühendis Jacques Guillaume tarafından idare edilen Otelcilik Teknik Araştırmaları Komitesi tarafından yapılmıştır. Fransız normu da, İsviçre normu gibi üç bölüm esasına dayanır: Pişirme mutfağı, garson girişi, bulaşık mutfağı. Plânın incelenmesinden görüleceği gibi, bu mutfakta patiseri müstakildir; doğrudan doğruya ofise açılır. İsviçre normundan farklı olarak, içki tevzi yerinden ayrı, bir kahve mutfağı bulunmaktadır. Banket veya özel ihtiyaçlar için ayrıca ikinci bir kuzina yerleştirilmiştir. Sirkülasyonun tek yönde işlenmesini sağlamak üzere, garson koridoruna bir bölme yapılmıştır. Bu mutfağın kritik edilebilecek tarafı, duvarlardan istifade edilememiş olmasıdır.

**Sayın Katılımcı,**

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı olarak "Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması" adlı yüksek lisans tez çalışmasını sürdürmekteyim. Otel işletmelerinde Mutfak Planlaması hakkında veri toplayabilmek amacıyla bu anketi hazırladım. Anketin Mutfak ile ilgili, yetkili bir kişi tarafından cevaplandırılması elde edilecek sonuçların doğruluğu açısından çok önemlidir. Elinizde bulunan anket sorularını yanıtlayarak vakit ayırdığınız için teşekkür ederim. Anketi en geç Mayıs'ın ikinci haftasına kadar geri göndermeniz beni mutlu edecektir.

**Saygılarımla,  
Arş. Gör. Sibel GÜLER**

Ankete katılma tarih :  
Ankete katılanın Adı Soyadı:

**Soru 1. Çalıştığınız kurumun adı nedir?**

**Soru 2. Çalıştığınız iş yerinizdeki konumunuz nedir?**

**Soru 3. Bu meslekte kaç yıldır çalışmaktasınız?**

1-3     4-6     7-9     9 yıldan fazla

**Soru 4. İş yerinizdeki mutfak planlanırken sizin fikriniz alındı mı?**

Evet     Hayır

**Soru 5. Mutfağınızın şekli nasıldır? Lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanı işaretleyiniz.**

Kare  
 Dikdörtgen  
 Oval  
 Yuvarlak  
 Diğer.....

**Soru 6. Mutfaktaki çalışma alanlarında gerekli havalandırma sağlanmış durumda mı?**

Evet     Hayır (Cevabınız hayır ise, lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan nedenleri işaretleyiniz)

Kullanılan havalandırmaların yemek kokularını toplama konusundaki yetersizliği  
 Kullanılan araç ve gereçlerin kaliteli olmaması

- ( ) Mutfağın kapasitesine uygun olmayan havalandırmanın yerleştirilmiş olması  
 ( ) Diğer .....

**Soru 7. Mutfaktaki işlerin amaca uygun olarak yerine getirilebilmesi için mevcut araç ve gereçler kullanıma elverişli ve dayanıklı mıdır?**

- ( ) Evet ( ) Hayır

**Soru 8. İş gücünden tasarruf sağlayabilmek ve verimli çalışma yapabilmek amacıyla, mutfak modern araç gereçlerle donatılmış durumda mıdır?**

- ( ) Evet ( ) Hayır (Cevabınız hayır ise, lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan nedenleri işaretleyiniz)

- ( ) Mutfağa yönetim yeterli ilgiyi göstermemektedir  
 ( ) Mutfağımız iş gücünden tasarruf sağlayabilecek ve verimli çalışabilecek bir ortamdan uzak olarak inşa edilmiş durumdadır  
 ( ) Yeni ve modern araç ve gereçlerin alımı maliyet olarak çok yüksek olduğundan alımı yapılamamaktadır  
 ( ) Diğer.....

**Soru 9. Mutfağın tabanı, kolayca temizlenebilen, su, yağ, asit, ısı değişikliklerine dayanabilen cinsten, pis suların akıp gitmesini sağlayacak meyili olan ve kaygan olmayan maddelerden mi döşenmiş?**

- ( ) Evet ( ) Hayır

**Soru 10. Yukarıdaki soruya cevabınız hayır ise, mutfağınızın döşemesi ile ilgili ne tür problemlerle karşılaşmaktasınız? Lütfen seçeneklerden size uygun olanı işaretleyiniz.**

- ( ) Mutfağın tabanı pis suların akıp gitmesini sağlayacak meyille yapılmadığından problemlerle karşılaşmaktayız  
 ( ) Mutfakta süpürgelik ve köşeler, temizliği kolaylaştıracak biçimde yapılmadığından problemlerle karşılaşmaktayız  
 ( ) Fayans, mermer v.b. kolay temizlenebilen maddeler kullanılmadığından temizlemesi zor olmaktadır  
 ( ) Mutfakta seramik döşeme kullanılmıştır. Ancak çok kaygan olduğundan problemlerle karşılaşmaktayız

**Soru 11. Mutfaktaki değişik çalışma alanları gerektiği kadar aydınlatılmış mı?**

- ( ) Evet ( ) Hayır (Cevabınız hayır ise, lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan nedenleri işaretleyiniz)

- ( ) Mutfağın yeterince güneş ışığı alamaması  
 ( ) Mutfağın basık olarak inşa edilmesi  
 ( ) Mutfak duvarlarının ışığı yansıtacak açık renklerle boyanmamış olması  
 ( ) Mutfaktaki ışık düzeninin kişilerin gölgelerinin yaptıkları işin üzerine düşmesi  
 ( ) Diğer.....



**Soru 12. Mutfağın ısı, her bir çalışma alanı için bilimsel olarak hesaplanarak ayarlanmış durumda mıdır? ( Örneğin; Mutfağın genel olarak yazın 18 C, kışın 22 C olması istenir. Mutfağınızın ısı bu derecelere uygun mu?)**

Evet  Hayır (Cevabınız hayır ise, lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan nedenleri işaretleyiniz)

Klima tertibatının mevsim özelliklerine uygun ısı ve serinlik sağlayabilecek özelliklere sahip olmaması

Mutfağın hava akımını sağlayacak mimari bir yapıya sahip olmaması

Pişen yiyeceklerin buharlarını önleyecek izolasyonunun olmaması

Diğer.....

**Soru 13. Depolardan malzemelerin mutfığa dağıtımını kullanıma uygun bir şekilde biçimlendirilmiş mi?**

Evet  Hayır

**Soru 14. Materyallerin kullanımı ve bulaşık alanına gelmesindeki süreç iyi bir şekilde organize edilmiş mi?**

Evet  Hayır

**Soru 15. Mutfak ve Restoran bağlantısı uygun olan en iyi biçimde organize edilmiş mi?**

Evet  Hayır

**Soru 16. Yukarıdaki soruya cevabınız hayır ise, sizin iş yerinizde bu bağlantı nasıl sağlanmaktadır? Lütfen size uygun olan nedenleri işaretleyiniz.**

Mutfak ile Restoran arasındaki bağlantı asansör ile sağlanmaktadır

Restoranın yakınında bulunan Servis mutfığı ile bağlantı sağlanmaktadır

Mutfak ile Restoran çok uzak mesafelerde inşa edilmiş olduğundan bağlantı servis arabaları ile sağlanmaktadır

Diğer.....

**Soru 17. Mutfağınız, 3 m yükseklikte, gürültüyü emen, sesi engelleyen, kolay temizlenebilen, çekici ve temiz görümlü ve ışığı yansıtacak duvarlarla döşenmiş durumda mıdır?**

Evet  Hayır

**Soru 18. Depolama alanları malzeme kabule yakın bir yerde ve arabaların kullanımını kolaylaştırmak için aynı katta mı inşa edilmiş?**

Evet  Hayır

**Soru 19. Mutfağınız, hitap ettiğiniz müşteri sayısına göre, fonksiyonları bakımından yeterli bir mutfak mıdır?( Örneğin; doğru planlanmış bir mutfakta her bir müşteri için 0.75 m2 lik bir alan ayrılmış olması gerekir.)**

Evet  Hayır

**Soru 20. Yukarıdaki soruya cevabınız hayır ise, lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan nedenleri işaretleyiniz.**

- Mutfağın kaç kişiye hitap edeceği hesaplanmadan mutfağın inşa edilmiş olması  
 Menü planlaması yapılmadan araç gereç alımı yapıldığından verilmesi gereken hizmet tam anlamıyla yerine getirilememesi  
 Personelin rahat çalışmasını sağlayacak ortamın oluşturulmamış olması  
 Diğer.....

**Soru 21. Mutfağınız, tam anlamıyla hijyenik ortamların sağlanabilmesi için kolay temizlenebilir, uygun araç ve gereçlerle donatılmış durumda mıdır?**

Evet  Hayır

**Soru 22. Mutfağınızda, soğuk, sıcak, bulaşık bölümleri ve malzeme girişi bölümü israfları engelleyecek şekilde planlanmış mı?**

Evet  Hayır

**Soru 23. Ana mutfak haricinde, servis mutfağınız mevcut mu?**

Evet  Hayır

**Soru 24. Personelin kullanımı için tuvaletler, soyunma odaları, duşlar, çalışma alanları, ayrı, ancak mutfağa yakın bir yerde mi inşa edilmiş?**

Evet  Hayır

**Soru 25. Mutfak Planlaması ile ilgili karşılaştığınız başka problemler ve belirtmek istediğiniz başka konular var ise, lütfen belirtiniz.**

Anket sorularımız burada sona ermiştir. Soruları cevaplarırken gerekli titizliği göstermiş olduğunuz inancındayım. Tekrar ilginize teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Saygılarımla,  
**Arş. Gör. Sibel GÜLER**

## EK 5

MORE

URUM

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
odrum merit altinel	1	1	3.3	3.3	3.3
oliday inn	2	1	3.3	3.3	6.7
rand azur	3	1	3.3	3.3	10.0
otel merit altinel	4	1	3.3	3.3	13.3
wiss otel the bosph	5	1	3.3	3.3	16.7
nasalis prenses	6	1	3.3	3.3	20.0
steria	7	1	3.3	3.3	23.3
orinthia clup	8	1	3.3	3.3	26.7
agic life der club	9	1	3.3	3.3	30.0
neraton	10	1	3.3	3.3	33.3
ilton ankara	11	1	3.3	3.3	36.7
iris world	12	1	3.3	3.3	40.0
erit antique	13	1	3.3	3.3	43.3
rand kaptan	14	1	3.3	3.3	46.7
erit arcadia	15	1	3.3	3.3	50.0
lassis golf	16	1	3.3	3.3	53.3
urtel kusadasi	17	1	3.3	3.3	56.7

MORE

URUM

edeman	18	1	3.3	3.3	60.0
otel turkuaz	19	1	3.3	3.3	63.3
umara hotel	20	1	3.3	3.3	66.7
ant otel	21	1	3.3	3.3	70.0
yük efes	22	1	3.3	3.3	73.3
nset beach hotel	23	1	3.3	3.3	76.7
mir hilton	24	1	3.3	3.3	80.0
eraton voyager	25	1	3.3	3.3	83.3
yal resort	26	1	3.3	3.3	86.7
lez otel	27	1	3.3	3.3	90.0
rksa hilton	28	1	3.3	3.3	93.3
res otel	29	1	3.3	3.3	96.7
ora golf resort ho	30	1	3.3	3.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

lid cases

30

Missing cases

0

MOR:

## KONUM

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
mutfak fefi	1	12	40.0	40.0	40.0
executive chef	2	8	26.7	26.7	66.7
ahçibafi	3	4	13.3	13.3	80.0
ahçibafi yard	4	2	6.7	6.7	86.7
food and beverage ma	5	1	3.3	3.3	90.0
pasta fefi	6	1	3.3	3.3	93.3
su chef	7	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## YIL

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
4-6	2	1	3.3	3.3	3.3
9 dan fazla	4	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## FIKIR

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	15	50.0	50.0	50.0
hayir	2	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

MOR

## SEKIL

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
kare	1	11	36.7	36.7	36.7
dikdörtgen	2	19	63.3	63.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## HAVA

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	22	73.3	73.3	73.3
hayır	2	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORI

HAVA1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	27	90.0	90.0	90.0
isaretli	1	3	10.0	10.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

HAVA2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	27	90.0	90.0	90.0
isaretli	1	3	10.0	10.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

HAVA3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	26	86.7	86.7	86.7
isaretli	1	4	13.3	13.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

MOR

ARAC

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	29	96.7	96.7	96.7
hayir	2	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORI

MODERN

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	24	80.0	80.0	80.0
hayir	2	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MOR

## MODERN1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	26	86.7	86.7	86.7
isaretli	1	4	13.3	13.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MOR

## MODERN2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	27	90.0	90.0	90.0
isaretli	1	3	10.0	10.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MOR

## MODERN3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	26	86.7	86.7	86.7
isaretli	1	4	13.3	13.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	



MORE

TABAN

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	26	86.7	86.7	86.7
hayir	2	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

TABAN1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
ksaretsiz	0	28	93.3	93.3	93.3
ksaretli	1	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## TABAN2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	29	96.7	96.7	96.7
isaretli	1	1	3.3	3.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## TABAN3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	29	96.7	96.7	96.7
isaretli	1	1	3.3	3.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## TABAN4

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	29	96.7	96.7	96.7
isaretli	1	1	3.3	3.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

MOR

AYDIN

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	25	83.3	83.3	83.3
hayir	2	5	16.7	16.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

AYDIN1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	25	83.3	83.3	83.3
isaretli	1	5	16.7	16.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## AYDIN2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	29	96.7	96.7	96.7
isaretli	1	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## AYDIN3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	30	100.0	100.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## AYDIN4

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	30	100.0	100.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

ISI

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	20	66.7	66.7	66.7
hayır	2	10	33.3	33.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

ISI1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	21	70.0	70.0	70.0
isaretli	1	9	30.0	30.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

ISI2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	27	90.0	90.0	90.0
isaretli	1	3	10.0	10.0	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

ISI3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	26	86.7	86.7	86.7
isaretli	1	4	13.3	13.3	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

DEPO

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	27	90.0	90.0	90.0
hayir	2	3	10.0	10.0	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	

MORE

ORG

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	29	96.7	96.7	96.7
hayir	2	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

BAGLANTI

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	27	90.0	90.0	90.0
hayir	2	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MOR.

BAG1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	29	96.7	96.7	96.7
isaretli	1	1	3.3	3.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

BAG2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	28	93.3	93.3	93.3
isaretli	1	2	6.7	6.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

BAG3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	30	100.0	100.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		



MORE

## DUVAR

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	24	80.0	80.0	80.0
hayir	2	6	20.0	20.0	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## ALAN

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	23	76.7	76.7	76.7
hayir	2	7	23.3	23.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## YETERLI

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	20	66.7	66.7	66.7
hayir	2	10	33.3	33.3	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## YET1

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	20	66.7	66.7	66.7
isaretli	1	10	33.3	33.3	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

## YET2

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	28	93.3	93.3	93.3
isaretli	1	2	6.7	6.7	100.0
		-----	-----	-----	
Total		30	100.0	100.0	

MORE

YET3

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
isaretsiz	0	28	93.3	93.3	93.3
isaretli	1	2	6.7	6.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MORE

HIJYEN

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	28	93.3	93.3	93.3
hayır	2	2	6.7	6.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	
Valid cases	30	Missing cases	0		

MOR

## ISRAF

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	28	93.3	93.3	93.3
hayir	2	2	6.7	6.7	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## SERVIS

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	26	86.7	86.7	86.7
hayir	2	4	13.3	13.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

Valid cases 30 Missing cases 0

MORE

## DUS

Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
evet	1	11	36.7	36.7	36.7
hayir	2	19	63.3	63.3	100.0
		-----	-----	-----	
	Total	30	100.0	100.0	

MORE

GORUS

Value Label

Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
0	22	73.3	73.3	73.3
1	1	3.3	3.3	76.7
2	1	3.3	3.3	80.0
3	1	3.3	3.3	83.3
4	2	6.7	6.7	90.0
5	2	6.7	6.7	96.7
6	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Valid cases

30

Missing cases

0