

Yiyecek Hizmetleri Yönetimi

İlkeler ve Uygulamalar

13. BASKI

Yiyecek Hizmetleri Yönetimi İlkeler ve Uygulamalar

JUNE PAYNE-PALACIO

Pepperdine Üniversitesi

MONICA THEIS

Wisconsin-Madison Üniversitesi

Çeviri Editörleri

FUNDA PINAR ÇAKIROĞLU

Ankara Üniversitesi

AYŞE NUR SONGÜR BOZDAĞ

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

PEARSON

Hipokrat
Yayıncılık

© Hipokrat Yayınevi 2023

ISBN: 978-625-6429-02-4

Tüm hakları saklıdır. 5846 ve 2936 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri yasası gereği; bu kitabın basım, yayın ve satış hakları Hipokrat Yayınevi'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bölümler içinde kullanılan resim ve bilgilerin sorumluluğu o bölümün yazar(lar)ına aittir.

Orijinal Eser Adı

Foodservice Management Principles and Practices

Copyright © 2016, 2012, 2009 by Pearson Education, Inc. or its affiliates. Original **English** language edition by Pearson Education, Inc.,

Original title: "**Foodservice Management Principles and Practices**", by **June Payne-Palacio and, Monica Theis, Thirteenth Edition.**

Türkçe Basım: TURKISH Language Edition Published by Hipokrat Yayınevi, Copyright © 2023

Orijinal Eser Yayıncısı

Pearson Education, Inc.

Orijinal ISBN

978-0-13-376275-4

Editörler

June Payne-Palacio

Monica Theis

Çeviri Eser Adı

Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar

Çeviri Editörleri

Prof. Dr. Funda Pınar ÇAKIROĞLU

Arş. Gör. Ayşe Nur SONGÜR BOZDAĞ

Grafik-Tasarım

Hipokrat Grafik Tasarım

Baskı - Cilt

Sözkesen Matbaacılık

İvedik Organize 1518. Sokak Matsit İş Merkezi No: 2/40

Tel: (0312) 395 21 10 - Yenimahalle / Ankara

Hipokrat
Yayıncılık

Süleyman Sırnı Cad. No:16/2 Sıhhiye
Phone: +90 312 433 03 05 Ankara/TURKEY
www.hipokratkitabevi.com



KISA İÇİNDEKİLER

KISIM I Temeller (Esaslar) 1

- BÖLÜM 1 Yiyecek Hizmeti Endüstrisi** 3 *Çevirenler: Ayşe Nur SONGÜR BOZDAĞ • Funda Pınar ÇAKIROĞLU*
- BÖLÜM 2 Sistem Yaklaşımı** 33 *Çevirenler: Tuğçe Nur BALCI • Alev KESER*

KISIM II Temel Bilgiler 57

- BÖLÜM 3 Gıda Güvenliği** 59 *Çevirenler: Şemsi Gül YILMAZ • Aslı UÇAR*
- BÖLÜM 4 İşletme Sanitasyonu ve Güvenliği** 93 *Çevirenler: Seyit Ramazan KARADOĞAN • Eren CANBOLAT*
- BÖLÜM 5 Menü** 117 *Çeviren: Dilek ONGAN*

KISIM III Operasyonel Fonksiyonlar 149

- BÖLÜM 6 Satın Alma** 151 *Çeviren: Recep PALAMUTOĞLU*
- BÖLÜM 7 Teslim Alma, Depolama ve Envanter** 184 *Çevirenler: Seda KAYA • Cansu MEMİÇ İNAN*
- BÖLÜM 8 Üretim** 200 *Çeviren: Gizem AYTEKİN ŞAHİN*
- BÖLÜM 9 Servis** 226 *Çeviren: Murat AÇIK*

KISIM IV Tesisler 247

- BÖLÜM 10 İşletme Planlama ve Tasarım** 249 *Çevirenler: Nurten ÇEKAL • Esra Deniz DOĞAN*
- BÖLÜM 11 Ekipman ve Mobilyalar** 287 *Çevirenler: Begüm PELEK • Özlem YATKIN*
- BÖLÜM 12 Kaynakların Korunması** 311 *Çeviren: Kader TOKATLI*

KISIM V Yönetim Fonksiyonları 329

- BÖLÜM 13 Organizasyonel Tasarım** 331 *Çevirenler: Alper ÇEVİK • Elif Cemre BOZAĞACI*
- BÖLÜM 14 Liderlik** 355 *Çevirenler: Aydan BEKAR • Ramazan İNAN*
- BÖLÜM 15 İnsan Kaynakları Yönetimi** 379 *Çeviren: Zeynep UZDİL*
- BÖLÜM 16 Performans İyileştirme** 409 *Çeviren: Yasin ŞEN*
- BÖLÜM 17 Finansal Yönetim** 435 *Çeviren: Betül ORUÇOĞLU*
- BÖLÜM 18 Pazarlama** 465 *Çevirenler: Buğcan GÜVENOL • Kaan KASAROĞLU*

Ek A Temel Pişirme İlkeleri 481

Ek B Yiyecek Hizmeti Ekipmanı 489

Dizin 511

Önsöz	xiii
Çeviri Editör Önsözü	xvii
Çeviriye Katkıda Bulunanlar	xix

KISIM I Temeller (Esaslar) 1

BÖLÜM 1 Yiyecek Hizmeti Endüstrisi 3

Yiyecek Hizmetinin Tarihi	7
<i>Yiyecek Hizmeti Tarih Cetveli</i>	
Özet	30

BÖLÜM 2 Sistem Yaklaşımı 33

Yiyecek Hizmeti Endüstrisinin Günümüzdeki Durumu	35
Büyüme Etkileyen Faktörler	35
Yiyecek Hizmeti Endüstrisinin Eğilimleri	36
Sektörü Etkileyen Zorluklar	39
Yiyecek Hizmetlerinin Sınıflandırılması	40
Yiyecek Hizmeti Operasyonları	42
<i>Yiyecek Hizmetleri Yönetiminin Doğası</i>	
Sistem Kavramı ve Yaklaşımı	42
Yiyecek Hizmeti Tipleri	47
Özet	52

KISIM II Temel Bilgiler 57

BÖLÜM 3 Gıda Güvenliği 59

Gıda Kaynaklı Hastalık	61
<i>Problemin Kapsamı: Gıda Kaynaklı Hastalık İnsidansı • Gıda Kaynaklı Salgınlarla İlişkili Maliyetler</i>	
Yiyecek İçecek Yöneticisinin Rolü	63
Gıda Kaynaklı Hastalık Nedenleri	63
<i>Gıdaların Doğasında Bulunan Riskler: Gıda Kontaminasyonu Türleri • Gıda Kaynaklı Hastalıklar ve Uygulamalı Mikrobiyoloji • Kimyasal ve Fiziksel Kontaminantlar</i>	
Besin Alerjenleri: Artan Kontaminant Endişesi	67
Gıda Güvenliğine Sistemik Bir Yaklaşım	68
<i>Kontroller ve Gıda Güvenliği</i>	
Gıda Güvenliğinde Entegre Edilmiş Bir HACCP Programı ve Ön Gereksinim Programları	69
<i>Ön Gereksinim Programları: Entegre Gıda Güvenliği Programının Temeli • Ön Gereksinim Programları ve Standart Operasyon Prosedürleri (SOP'ler)</i>	
İşçi Sağlığı ve Kişisel Hijyen	70
<i>Uygun Kıyafet • Kişisel Hijyen Alışkanlıkları</i>	
Yiyecek Hizmeti İşlemlerinde Gıda Sirkülasyonu	73
<i>Gıdayı Uygun Şekilde İşleme • Üretimdeki Potansiyel Riskler</i>	
Risk Analizi ve Kritik Kontrol Noktası	79

Entegre Gıda Güvenliği Programını Yönetme 84

Yürütme: Mevzuat Denetimi 85

Gıda Güvenliği: Afetleri Önleme ve Yönetme

Özet 90

■ BÖLÜM 4 İşletme Sanitasyonu ve Güvenliği 93

Temizlik ve Sanitasyon 95

Temizlik İlkeleri • Sanitasyon İlkeleri • Ekipman ve Çalışma Yüzeylerini Temizleme ve Sanitize Etme Yöntemleri

Bulaşık Yıkama 99

Üretim Ekipmanları • Tabaklar, Cam Malzemeler, Gümüş Eşyalar

İşletme Temizliği ve Bakımı 103

Organizasyon ve Planlama • Önleyici Bakım • Haşere Kontrolü • Kontroller ve Denetimler

Çalışan Güvenliği 107

Çalışan Güvenliği • Güvenlik Programı • Müşteri Koruması

Özet 114

■ BÖLÜM 5 Menü 117

Menü 118

Menü Planlama ve Devamlılığında Sistem Yaklaşımı 119

Menü Tipleri 119

Öğün Planları ve Menü Kalıpları • Fikir

Menü Planlama Süreci 127

Organizasyonel Misyona ve Hedefler • Müşteri • Bütçe Yönergeleri • Üretim ve Servis Yetenekleri / Becerileri

Menü Geliştirme 137

Planlama, Geliştirme ve Uygulama için Zaman Çizelgesi • Menü Geliştirme Basamakları • Besinlerin Özellikleri ve Kombinasyonları • Menü Değerlendirmesi • Modifiye Diyetler için Menü Yazma

Yayınlanan Menü 145

Menü Tasarımı ve Formatı

Özet 146

KISIM III Operasyonel Fonksiyonlar 149

■ BÖLÜM 6 Satın Alma 151

Satın Alma Nedir? 153

Piyasa 154

Piyasa Dağılımı • Piyasayı Anlamak • Piyasa Düzenlemesi: ABD Gıda ve Denetim Programları

Alıcı 158

Müzakere Sanatı • Satın Almada Etik • Satın Almanın Yapısı

Tedarikçiler ve Gıda Distribütörleri 161

Satın Alma Yöntemleri	162
<i>Gayri Resmi veya Serbest Piyasadan Satın Alma • Resmi Rekabetçi Teklif Alımı • Satın Alma Yöntemlerinde Değişiklikler</i>	
Ürün Seçimi	167
<i>Gıdaların Piyasada Bulunuş Şekilleri • Gıda Kalitesi</i>	
Satın Alma Prosedürleri	171
<i>İhtiyaçların Belirlenmesi • Şartname • Fiyat Teklifi Talebi • Satın Alma Siparişlerini Geliştirme • Tekliflerin Listelenmesi ve Değerlendirilmesi • İhale Sözleşmeleri • Satın Alma İşleminin Yasal ve Düzenleyici Yönleri</i>	
Özet	181

BÖLÜM 7 Teslim Alma, Depolama ve Envanter 184

Teslim Alma	186
<i>Diğer Bölümlerle İletişim • Personel • İşletmeler, Ekipman ve Sanitasyon • Planlanmış Teslim Alma Saatleri • Güvenlik • Teslim Alma Süreci</i>	
Depolama	190
<i>Kuru Depolama • Soğutarak ve Dondurarak Depolama</i>	
Envanter Kayıtları ve Kontrolü	194
<i>Teslim Alma • Depo Çıktıları/Dağıtımları • Sürekli Envanter • Fiziksel Envanter</i>	
Özet	198

BÖLÜM 8 Üretim 200

Yiyecek Üretimi	201
<i>Yiyecek Üretiminde Pişirmenin Amaçları • Üretimde Teknolojinin Kullanımı</i>	
Tarife Formülasyonu	203
<i>Standart Tarifeler • Tarife Düzenleme</i>	
Talep Tahmini	214
<i>Talep Tahmininin Sebepleri • Geçmiş Veriler • Bir Tahmin Yöntemi Seçme Kriterleri • Tahmin Modelleri • Üretim Talebi Tahmininde Eğilimler</i>	
Üretilecek Miktarlar	217
Üretim Planlaması	218
<i>Üretim Programları • Üretim Toplantıları</i>	
Üretim Kontrolü	220
<i>Malzeme Birleştirme • Porsiyon Kontrolü</i>	
Ürün Değerlendirmesi	222
Özet	224

BÖLÜM 9 Servis 226

Yemekleri Birleştirme, Teslimat ve Servis Yöntemleri	227
<i>Yöntemler- Alt Sistemler Olarak Teslimat ve Servis</i>	
Birleştirme	229
<i>Tepside Yemeklerin Birleştirilmesi</i>	
Dağıtım Sistemleri Seçimini Etkileyen Faktörler	231
<i>Yiyecek Hizmet Sisteminin Türü • Yiyecek Hizmeti Organizasyonunun Türü • Tesisin Büyüklüğü ve Fiziksel Yerleşimi • Servis Türü • Çalışan Personelin</i>	

Beceri Düzeyi • Ekonomik Faktörler • Gıda ve Mikrobiyal Güvenlik için Kalite Standartları • Yemek Servisi için Gerekli Süre • Alan Gereksinimleri veya Mevcut Alan • Enerji Kullanımı

Ekipman Gereksinimleri 235

Teslimat-Servis Ekipmanlarının Genel Sınıflandırması • Belirli Kullanımlara Yönelik Ekipmanlar

Servis Çeşitleri 238

Self Servis • Tepsi Servisi • Restoran (Bekleme) Servisi • Taşınabilir Yemek Servisi • Oda Servisi

Müşteri Hizmetleri 242

Özet 243

KISIM IV Tesisler 247

BÖLÜM 10 İşletme Planlama ve Tasarım 249

Tanımlar ve Hedefler 251

İşletme Planlaması için Ön Hazırlık 251

Yiyecek Hizmeti Tasarımını Etkileyen Eğilimler • Tasarım ve Ekipmanlardaki Gelişmelere İlişkin Bilgiler • Düzenleyici Hususlar • Belirli Yiyecek Hizmeti Türleri için Özel Hususlar

Planlama Prosedüründeki Adımlar 255

İzahname/Tanıtım Yazısı • Planlama Ekibi • Fizibilite Çalışması • Menü Analizi • Mimari Özellikler • Bütçe/Maliyet İlişkisi

Tasarım Geliştirme 265

Alan Ödenekleri ve İlişkiler • Şematik Çizim

Çalışma Alanı 272

Çizim Mekaniği • Bilgisayarla Tasarım • Mimarın Planları • Spesifikasyonlar ve Sözleşme Belgeleri • Teklifler, Sözleşmeler, İnşaat ve Denetim

Özet 284

BÖLÜM 11 Ekipman ve Mobilyalar 287

Ekipman Seçimini Etkileyen Faktörler 289

Menü • Müşteri Türleri ve Sayıları • Yiyeceğin Satın Alınma Şekilleri ve Hizmet Türleri • Çalışma Saatleri ve Çalışan Yeterlilikleri (Yetenekleri) • Araçlar • Bütçe • Yerleşim Planlaması

Ekipmanın Özellikleri 292

Tasarım ve İşlev • Büyüklük veya Kapasite • Malzeme (Materyal) • Yapı (İnşa Etme) Kurulum, Çalıştırma ve Performans • Bakım ve Yenileme (Değiştirme)

Satın Alma Yöntemi 303

Bazı Temel Öğelerin Seçimi 305

Pişirme Ekipmanları • Pişirme Dışındaki Ekipmanlar • Bazı Yeni Ekipman Tasarımları

Yemek Odası Mobilyaları 308

Yemek Takımı (Tabak-Çanak Takımı) • Sofra Takımı (Çatal-Bıçak Takımı) • Bardak Takımı • Masa Örtüleri

Özet 309

BÖLÜM 12 Kaynakların Korunması 311

Doğal Kaynakların Korunması 313

Yeşil Tasarım • Enerji Tasarrufu • Su Tasarrufu

Katı Atık Yönetimi 319

Kaynak Azaltma • Geri Dönüşüm • Yakma ve Depolama • Tesis Atık Değerlendirmeleri

Özet 327

KISIM V Yönetim Fonksiyonları 329**BÖLÜM 13 Organizasyonel Tasarım** 331

Yönetim Teorileri 333

Klasik • İnsan İlişkileri • Yönetim Bilimi/Operasyon Araştırması • Modern Yönetim Teorileri

Stratejik Yönetim 337

Yönetim Fonksiyonları 338

Planlama • Organize Etme • Personel • Yönetmenlik • Koordinasyon • Raporlama • Bütçeleme

Yöneticilerin Becerileri 344

Yönetsel Faaliyetler ve Roller 344

Yönetim Araçları 345

Organizasyon Şeması • İş Tanımı • İş Spesifikasyonu • Çalışma Programı • Çalışanların Programlanması

Özet 352

BÖLÜM 14 Liderlik 355

Motivasyon 357

Motivasyon Teorilerinin Tarihi • Motivasyon Üzerine Güncel Düşünceler

Liderlik 360

Geleneksel Liderlik Rolü • Liderlikte Güncel Yaklaşımlar • Güç Türleri ve Kullanımları • Etkili İletişim • Etik ve Sosyal Sorumluluk • Çeşitlilik • Fonksiyonel Sorumluluklar ve Gerekli Beceriler • Denetim • Karar Verme • Değişim Yönetimi

Özet 375

BÖLÜM 15 İnsan Kaynakları Yönetimi 379

Personel Alımı 381

Yeterlilik Standartları

İşe Alım Süreci 383

İşe Alım • Seçim

İş Yerinde Çalışanlar 387

Personel Kayıtları • Oryantasyon • Eğitim • Performans Değerlendirmesi • Terfiler ve Devirler • Disiplin • İşten Çıkarmalar • Şikayetlerin Değerlendirilmesi • Personel Eğitimleri • İş Gücü Politikaları ve Mevzuat

İş Gücü - Yönetim İlişkileri 403

Mevzuat

Özet 406

BÖLÜM 16 Performans İyileştirme 409

Toplam Kalite Yönetimi 412

TKY (TQM) İlkeleri • PUKÖ Döngüsü • Altı Sigma • Yalın Altı Sigma • TKY Araçları

Verimliliği Artırma 421

Verimlilik Geliştirmeye Yönelik Kalite Yönetimi Yaklaşımları • İş Tasarımı • Hareket Ekonomisinin İlkeleri • Verimliliği Değerlendirme Araçları • Verimlilik İyileştirme Uygulamaları

Özet 430

BÖLÜM 17 Finansal Yönetim 435

Muhasebenin Temelleri 437

Muhasebenin Amacı • Muhasebenin Alt Dalları • Tektip Hesap Sistemi • Muhasebe Formülü • Genel Kabul Görmüş Muhasebe İlkeleri

Finansal Kayıtlar 439

Kontrol Kayıtları • Gelir Tablosu • Bilanço • Oran Analizi

Gelir ve Gider Yönetimi 448

Fiyatlandırma • Maliyet Yönetim Muhasebesi

Planlama için Muhasebe Bilgileri 457

Bütçeleme • Sistem Modeli • Bütçe Planlama Adımları

Özet 463

BÖLÜM 18 Pazarlama 465

Pazarlama Tanımı 467

Pazarlama Döngüsü 467

Pazarlama Karması 469

Yiyecek Hizmeti İşletmeleri için Pazarlama 469

Yiyecek Hizmeti Pazarlamasının Eşsiz Yönleri • Ürün • Tüketici ile İletişim • Bozulabilirlik • Dağıtım

Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Pazarlama 471

Planlama • Uygulama • Değerlendirme

Yiyecek Hizmeti İşletmelerinde Tutundurma (Promosyon) 473

Satış Tutundurması (Promosyonu) • Tutundurma (Promosyon) Faaliyetleri Planlaması

Özet 479

Ek A Temel Pişirme İlkeleri 481**Ek B** Yiyecek Hizmeti Ekipmanı 489**Dizin** 511

Bu kitabın ilk baskısı 1938 yılında, 76 yıl önce basılmıştır. *Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar (ilk adı Kurumlarda Yiyecek Hizmeti)*. Bu 13. baskı, bir kitapta yiyecek hizmetleri yönetiminin tüm yönlerini kapsamaya devam etmektedir.

Önceki baskılar ticari ve kar amaçlı organizasyonlar ile ticari olmayan, kurumsal (kurum içi) ve kar amacı gütmeyen yiyecek hizmetleri arasındaki büyük farkları vurgulamıştır. Özellikle kurum içi yiyecek hizmetlerine, yani okullar ve üniversiteler, hastaneler, sağlık kurumları ve fabrika içi ve sanayilerdeki yiyecek hizmetlerine vurgu yapılmıştır.

Son yıllarda, kar amacı gütmeyen kurum içi yiyecek hizmetlerinin yönetim felsefesinde önce yavaş yavaş sonra ise hızlı bir şekilde değişim olmuştur. Örneğin, sağlık hizmetlerinin artan maliyetleri ve sağlık hizmetlerinde reform arayışları ile hastaneler ayakta kalabilmek için ve başarılı olabilmek için ekonomik olarak daha rekabetçi olmuşlardır. Hastalara yiyecek hizmetleri gibi kar amacı gütmeyen maliyet kalemleri, kafeteryalar, otomatlar ve kahve dükkânları gibi perakende kar getirici unsurlar ile bir aradadır. Okullar da Çocuk Beslenme Programlarının kendi kendilerine yeterli olabilmesi için baskı altındadır ve bu sebeple alakart hizmeti ve catering hizmeti gibi gelir sağlayacak seçenekler uygulamaktadır. Günümüzde birçok yiyecek hizmeti az da olsa kar marjı hedefler ve yiyecek hizmetlerinin iki tipi arasındaki ayrımı azaltır. Bu değişim göz önüne alınarak bu kitabın adı yedinci baskıda *Yiyecek Hizmetlerine Giriş* olarak güncellenmiştir. 12. baskıda ise bu kitabın öğretildiği seviye olan üniversite seviyesi göz önünde bulundurularak kitabın adı bir kez daha güncellenmiştir. *Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar* temel ilkelere odaklanmaya devam ederken günümüzdeki yiyecek hizmeti işletmelerinde sosyal, ekonomik, teknolojik ve siyasi faktörlerin etkilerini yansıtır. Örnekler ve şekiller hem ticari olmayan hem de ticari uygulamalara yöneliktir.

13. BASKIDAKI YENİLİKLER

- Her bölüm sonundaki güncel örnek olay çalışmaları, sağlık hizmetleri, askeri birlikler, hapishaneler, okullar gibi yiyecek hizmetleri endüstrisinin her yönünü kapsar ve öğrencilerin bölümde öğrendiklerini uygulamalı bir şekilde ortaya koymasını sağlar.
- Bölüm 3'te afet planlamasıyla ilgili yeni bir başlık eklenmiştir.
- Bölüm 3'teki mikrobiyoloji başlığına gıda güvenliği programı planlaması ile ilgili temel bilgiler eklenmiştir.
- Tüm bilgiler 2013 Gıda Yasasına uyumlu olacak şekilde güncellenmiştir.
- İndüksiyon ve hızlı pişirme fırınları gibi en güncel hızlı pişirme teknikleri eklenmiştir.
- LEED değerlendirme sistemi (Enerji ve Çevreci Tasarımda Liderlik, ABD) ve LED, OLED ve LED panel aydınlatmaları gibi en güncel ışıklandırma sistemleri açıklanmıştır.
- Hesaplı Sağlık Hizmetleri Yasası, Sağlıklı Aç Olmayan Çocuklar yasası, yiyecek hizmetlerinde yeni asgari ücret yasaları ve yiyecek hizmetleri yönetimini etkileyen kanuni prosedür, işten çıkarma gerekçeleri, uyuşmazlıkların çözümü gibi diğer yasal hususların etkileri açıklanmıştır.
- Sosyal medyanın pazarlama için kullanılmasına ilişkin yeni bilgiler eklenmiştir.
- Yerli ve yerel ürünlerin alımı hakkında yönetmelikler ve yerel ürünler alırken göz önünde bulundurulması gereken hususlar eklenmiştir. Ayrıca yerli ürünlerin alımı için büyüyen hareket belirtilmiştir.
- Kanuni prosedür, işten çıkarma gerekçeleri, uyuşmazlıkların çözümü gibi yasal hususların etkileri açıklanmıştır.
- Çalışan katılımı ve liderlik kapsamı gibi en güncel çalışan motivasyonu geliştirme teknikleri açıklanmıştır.
- Yıkama ekipmanları alırken göz önünde bulundurulması gereken unsurlar belirtilmiştir.

ÖZELLİKLER

İyi bir eğitimin belirtisi, öğrenenin öğrendiği bilgileri iş hayatında çeşitli durumlarda uygulamaya geçirebilme becerisidir. Bir kurumun “kitaba uygun” hareket etmesi her zaman kurumun faydasına olmayabilir. İyi bir öğrenci bilginin nasıl uygulanabileceğini ve uygulamanın çeşitli durumlarda nasıl değişebileceğini göz önünde bulundurur. Bir başka deyişle, öğrenci bilgiyi aktarmayı öğrenmelidir.

Okuyucunun kitaptan uygulamaya geçişini kolaylaştırmak için çeşitli öğretim tekniklerini kitaba dahil ettik. Her bölümde ayrı yiyecek hizmetlerindeki değişiklikleri vurgulamak için uygulama tabanlı durumlar ve senaryolar mevcuttur. Ayrıca her bölümün sonunda “Bölüm Kavramlarının Uygulanması” başlığı altında bölümdeki bilgilerin endüstrideki çeşitli yiyecek hizmeti organizasyonlarında uygulamaları tanımlanmıştır. Ayrıca okuyucular bölüm sonundaki “Eleştirel Düşünme Soruları” ile bölümdeki bilgilerin uygulanması hakkında düşünmeye teşvik edilmektedir.

Kitapta ayrıca şunlar mevcuttur:

- Bölüm 2’deki sistemler modeli tanımı genişletilmiştir ve bu model her bölümde tekrar hatırlatılmaktadır.
- Her bölümün başında Anahtar Kavramlar listelenmiştir ve bölüm içinde bu kavramlar vurgulanmıştır.
- Her geçen yıl yiyecek hizmetinin içindeki yiyecekler daha büyük önem kazandığı için yiyeceklere daha fazla odaklanılmıştır.
- Her bölümün sonunda özet mevcuttur.
- Her bölümün sonunda bulunan bölüm değerlendirme soruları önemli kavramları vurgular ve okuyucunun bu kavramları çalışmasını ve önemli bilgileri öğrenmesini sağlar. Eleştirel düşünme soruları öğrencinin öğrendiği kavramların gerçek dünyadaki uygulamalarını düşünmesini sağlar.
- “Temel Pişirme İlkeleri” ve “Yiyecek Hizmetleri Ekipmanları” başlıklı ekler detaylı bilgiler sunar.
- Sayfa kenarlarındaki sözlükler bu alanda kullanılan anahtar terimleri tanımlar ve açıklar. Bu terimler kalın yazılmıştır.

Okuyucuların burada okuduklarını güncel makalelerle, endüstriyle ilgili dergilerle ve araştırma raporlarıyla desteklemeleri ve kendilerini güncel tutmaları için seminerlere, sergilere ve fuarlara katılmaları beklenmektedir.

Bu baskıda içerik güncel trendler ve uygulamalar göz önünde bulundurularak güncellenmiştir. Örneğin, en güncel işleme teknolojileri gıda güvenliği, satın alma ve yiyecek hizmetleri ekipmanları ile ilgili olan bölümlerde anlatılmaktadır. Sürdürülebilirliğin önemi tüm kitap boyunca vurgulanmaktadır. Birçok yeni fotoğraf ve şekil kullanılmıştır. Ayrıca bazı bölüm başlıklarında konuyu daha iyi temsil etmek için yeni terminoloji kullanılmaktadır.

BU BASKININ DÜZENİ

Her öğretim görevlisinin bu derste konuları aynı şekilde organize etmesi gerçekçi olmasa da, bize göre bu kitaptaki bilgiler mantıklı şekilde sıralanmıştır. İlk olarak temel oluşturulmuş, sonra ana kavramlar sunulmuştur. Sonrasında ise öğrencilerin yönetilmeyi anlaması için teknik işlemler ve tesisler açıklanmıştır. Son olarak yönetim teknikleri sunulmuştur.

Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar beş ana üniteye bölünmüştür. 1. Ünite olan “Temeller (esaslar)” ünitesinde genel bakış sunulmuştur. Bölüm 1 yiyecekler ve yiyecek hizmetinin tarihini, endüstrinin büyümesini etkileyen unsurları, güncel trendleri ve endüstrinin yüzleştiği sorunları endüstrinin günümüzdeki durumu ile bitecek şekilde kronolojik olarak incelemektedir. Bölüm 2 yönetimde sistem yaklaşımını tartışmakta ve günümüzdeki yiyecek hizmeti işletmelerini tanımlamaktadır.

2. Ünite olan “Temel Bilgiler” ünitesinde gıda güvenliği, temizlik, hijyen, çevre güvenliği ve menü planlaması ile ilgili bölümler bulunmaktadır. 3. Ünite olan “İşletme Fonksiyonları” ünitesinde her bölüm yiyecek hizmeti işletmesinin fonksiyonlarını tanımlar. Bu fonksiyonlar arasında satın alma, mal kabul, depolama ve envanter, üretim ve servis bulunur. Her bölüm ilgili işletme fonksiyonunun yönetimini etkileyen faktörleri içerir.

4. Ünite olan “Tesisler” ünitesinde üç bölüm bulunur. Bu bölümler işletme tesislerinin tasarımı, ekipmanlar ve yiyecek hizmeti işletmelerini ilgilendiren çevre sorunlarına odaklanır. 5. Ünite olan “Yönetim Fonksiyonları” ünitesinde bir yiyecek hizmetinin tüm işletme unsurlarını yönetmek için gereken temel bilgiler sunulur. 13. Bölüm organizasyonların tasarımını ve yönetimini kapsar. Bu bölümü takiben, liderlik ve insan kaynakları yönetimi ile ilgili geniş bölümler bulunur. Bu ünitenin sonundaki bölümlerde performans geliştirme, finansal yönetim ve pazarlama bulunur.

BU KİTABIN UYGUN OLDUĞU DERSLER

Üniversiteler bu kitaptaki bölümleri farklı bir sırayla kullanabilir olsa da ana konu aşağıdaki başlıkları (veya benzer başlıkları) içeren derslerde kullanılabilir:

- Yiyecek Hizmetleri Yönetimine Giriş
- Büyük Miktar Yiyecek Üretimi
- Yiyecek Hizmetleri için Satın Alma (Gıda ve Ekipman)
- Yiyecek Hizmetlerinin Organizasyonu ve Yönetimi
- Tesis Tasarımı ve Ekipman Düzeni
- Yiyecek Hizmetleri Muhasebesi / Finansal Yönetim
- Gıda Koruması ve Güvenliği
- Yiyecek Hizmetleri için Menü Planlaması
- Yiyecek Hizmetleri Pazarlaması ve Mağazacılığı

Umarız ki bu klasik kitabın güncellenmiş baskısı geçmişte olduğu gibi günümüzde de diyetetik yöneticisi ya da yiyecek hizmetleri yöneticisi olacak öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılar. Umarız ki fakülte üyeleri *Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar* kitabının 13. Baskısını iyi bir rehber olarak görür ve yiyecek hizmetleri yöneticileri bu kitabı profesyonel hayatlarında hazır bir referans olarak kullanır.

ÖĞRETİM GÖREVLİLERİ İÇİN ÇEVİRİMİÇİ KAYNAKLAR

Çevrimiçi ek kaynaklara erişim için öğretim görevlileri erişim kodu istemelidir. Öğretim görevlisi erişim kodu için www.pearsonhighered.com/irc adresine gidiniz. Kayıt olduktan 48 saat sonra erişim kodunuzu da içeren onay e-postası alacaksınız. Kodunuzu alıp web sitesine giderek giriş yaptıktan sonra kullanmak istediğiniz materyalleri indirmek için talimatları bulabilirsiniz.

TEŞEKKÜRLER

Bu kitabın yazımı bir takım çalışmasıdır. Birçok harika insan *Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar* kitabının 13. baskısının hazırlanmasında destek olmuştur. Onların yardımı olmadan bu kitabın hazırlanması mümkün olmazdı.

Eserin orijinal yazarları Bessie Brooks West ve LeVelle Wood’a Amerika Birleşik Devletleri ve diğer ülkelerde 76 yıldır büyük kabul gören bu eseri hazırlamalarından dolayı şükranlarımızı sunarız. Bu kitabın güvenilirliği ve doğruluğu kabul görmüştür ve biz de bu yeni baskıda bu standardı korumayı hedeflemekteyiz. Sayın West beşinci baskıya kadar revizyonlara destek olmuş ve 1984 yılında, 93 yaşında vefat etmiştir. Sayın Wood ise altıncı baskıya kadar tüm revizyonlarda aktif rol almıştır ve 31 Ocak 1997 yılında vefat etmiştir. Grace Shugart ve Virginia Harger yedinci baskının piyasaya sürülmesinden sonra

eş yazarlıktan emekli olmuştur. Sayın Shugart 1995 yılında vefat etmiştir. Sayın Harger ise 2014 yılında, 102 yaşında vefat etmiştir.

Bizim düşüncelerimizi sorgulayan ve ilk taslak aşamasında harika değişim önerilerinde bulunan hakemlere teşekkür ederiz. Kendilerinin yorumları dürüst ve açığı ve kendilerinin birçok fikri bu kitapta yer buldu. Bu öneriler sayesinde kitabın okuyucularımıza çok daha yararlı olduğu düşüncesindeyiz. Değerlendirmede bulunanlar; Texas Kadınlar Üniversitesinden Carolyn Bednar, Georgia Üniversitesinden Tracey Brigman, Tarrant County Yüksekokulundan Paula Cantu, Radford Üniversitesinden Elisabeth Cochrane, Georgia Eyalet Üniversitesinden Ann Dunaway, Truckee Meadows Bölge Üniversitesinden Heather Graham-Williams, Michigan Eyalet Üniversitesinden Ethel Nettles, New York-Oneonta Eyalet Üniversitesinden Shih-Ming Hu, Cincinnati Üniversitesinden Rebecca Smith ve Texas Eyalet Üniversitesinden Karen Brasfield.

Aşağıdaki bireyler, bu baskının hazırlanmasında özel katkılarda bulunmuşlardır. Her birine ayrı ayrı teşekkürlerimizi borç biliriz.

- Wisconsin-Madison Üniversitesi Yiyecek ve Mutfak Hizmetleri birimi personeli, Konaklama Birimine, özellikle Joie Schoonover, Julie Luke ve Denise Bolduc, bölüm uygulamalarındaki katkıları için teşekkür ederiz.

Pearson Education bünyesindeki editör ve prodüksiyon ekibimize bizimle birlikte çalıştıkları ve bu revizyonun tamamlanmasındaki destekleri için özellikle teşekkürlerimizi sunarız. Son olarak, bu çalışmaya saatlerimizi harcarken bize destek olan ailelerimize ve değerli arkadaşlarımıza teşekkür ederiz. Özel teşekkürlerimizi Monica'nın eşi Craig Schiestl ve kızı Emma'ya ve June'un eşi Cliff Duboff'a sunarız. Ailelerimizin yorulmaksızın sundukları yardımlar ve duygusal destekler olmadan bu çalışma mümkün olmazdı.

June Payne-Palacio
Monica Theis

Yıllar boyunca ekonomik ve sosyal yapıdaki değişimler, gelişmeler beslenme ihtiyacının ev dışında da karşılanması zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Yiyecek tüketiminin ev dışında gerçekleştirilmesinin sağlanması için kurumsal veya kar amacı güden pek çok farklı işletme faaliyette bulunmaktadır. İçerisinde bulunduğumuz yüz yılda, sağlık ve beslenme ilişkisinin bilimsel/kanıta dayalı çalışma ve araştırmalarla ortaya konması, beslenmenin sağlık üzerindeki etkilerinin önem kazanması yiyecek hizmetlerinde her aşamada daha dikkatli olunması ve işlerin bir sistem içinde yürütülmesini gerektirmektedir. Hem kurum içi yemek hizmeti veren hem de bu hizmeti kar amaçlı yürüten işletmeler, yiyecek hizmeti sürecindeki tüm işleri (yönetim- sanitasyon - menü planlama - satın alma - teslim alma - depolama - üretim - servis - işletme planı- araç gereçler - atık değerlendirme - insan kaynakları - finansal yönetim gibi) titizlikle yerine getirerek yapmak zorundadırlar.

Çeviri kitabın bu baskısında yazarlarının da belirttiği gibi *“İyi bir eğitimin belirtisi, öğrenenin öğrendiği bilgileri iş hayatında çeşitli durumlarda uygulamaya geçirebilme becerisidir”*. Dolayısıyla bu kitabın ve kitaptaki “Bölüm Kavramlarının Uygulanması, Eleştirel Düşünme Soruları” kısımlarının okuyucularımıza, öğretim elemanlarına bilgiyi uygulamaya geçirebilme becerisi konusunda yol göstermesini ummaktayız. Okuyucularımızın tümü buradan yola çıkarak kendi kanun, yasa ve yönetmeliklerimize, kendi koşullarımıza uygun uyarlamalarla konuların daha iyi anlaşılmasını sağlayacaklardır. Umarız ki bu klasik kitabın güncellenmiş baskısının çevirisi öğretim elemanı, yönetici ve alan ile ilgili öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılar. Ayrıca akademisyenlerin Yiyecek Hizmetleri Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar kitabının 13. Baskısının çevirisini iyi bir rehber olarak görmesini ve hazır bir referans olarak kullanmasını da umuyoruz.

Bu kitabın çevirisinde her bölüm farklı kurumlarda görev yapan, alanında uzman profesyoneller tarafından özenle dikkatli bir şekilde çevrilmiştir. Herkese katkılarından dolayı teşekkür ederiz. Hipokrat Yayınevi bünyesindeki ekibe bizimle birlikte çalıştıkları ve bu revizyonun tamamlanmasındaki destekleri için teşekkürlerimizi sunarız.

Çeviri Editörleri

Funda Pınar ÇAKIROĞLU

Ayşe Nur SONGÜR BOZDAĞ

ÇEVİRİYE KATKIDA BULUNANLAR

Alev KESER, Prof. Dr.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Alper ÇEVİK, Öğr. Gör.

Kastamonu Üniversitesi Daday Nafi ve Ümit Çeri Meslek Yüksekokulu Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü Aşçılık Programı

Aslı UÇAR, Prof. Dr.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Aydan BEKAR, Doç. Dr.

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü

Ayşe Nur SONGÜR BOZDAĞ, Arş. Gör.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Begüm PELEK, Arş. Gör.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

Betül ORUÇOĞLU, Dr. Öğr. Üyesi

Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Buçcan GÜVENOL, Arş. Gör.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

Cansu MEMİÇ İNAN, Arş. Gör.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Dilek ONGAN, Doç. Dr.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Elif Cemre BOZAĞACI, Öğr. Gör.

Doğuş Üniversitesi Sanat ve Tasarım Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü

Eren CANBOLAT, Arş. Gör. Dr.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

Esra Deniz DOĞAN, Doktora Öğrencisi

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

Funda Pınar ÇAKIROĞLU, Prof. Dr.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Gizem AYTEKİN ŞAHİN, Dr. Öğr. Üyesi

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Kaan KASAROĞLU, Arş. Gör.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

Kader TOKATLI, Dr. Öğr. Üyesi

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Murat AÇIK, Arş. Gör. Dr.

Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Nurten ÇEKAL, Prof. Dr.

Pamukkale Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

Özlem YATKIN, Öğr. Gör.

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

Ramazan İNAN, Dr. Öğr. Üyesi

İstanbul Gelişim Üniversitesi İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü

Recep PALAMUTOĞLU, Doç. Dr.

Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Seda KAYA, Arş. Gör.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Seyit Ramazan KARADOĞAN, Uzman Diyetisyen

Eğirdir Kemik Eklem Hastalıkları Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi

Şemsi Gül YILMAZ, Arş. Gör.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Tuğçe Nur BALCI, Arş. Gör.

Atılım Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü

Yasin ŞEN, Dr.

Atılım Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü

Zeynep UZDİL, Öğr. Gör.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü