

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI
ANABİLİM DALI
GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

COVID-19 PANDEMİSİNİN RESORT OTEL
İŞLETMELERİ
MENÜ PLANLAMASINA ETKİSİ: ÇEŞME ÖRNEĞİ

Tuğçe DEMİREL

Danışman
Doç. Dr. Turgay BUCAK

İZMİR-2022

TEZ ONAY SAYFASI



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Covid-19 Pandemisinin Resort Otel İşletmeleri Menü Planlamasına Etkisi: Çeşme Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım

...../...../2022

Tuğçe DEMİREL

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Covid-19 Pandemisinin Resort Otel İşletmeleri Menü Planlamasına Etkisi:

Çeşme Örneği

Tuğçe DEMİREL

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Programı

Bulaşıcı hastalıklar tarih boyunca yaşanmış ve birçok yönden insanlığa etkisi olmuştur. Bu hastalıklar bazı dönemlerde bölgesel, bazı dönemlerde ise küresel boyutlarda yaşanmıştır. 2019 yılında, Covid-19 virüsü ise Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkmış ve küresel boyutlarda yayılmıştır. Bu kapsamda Dünya Sağlık Örgütü 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla pandemi ilan etmiş ve tüm dünya ülkeleri virüse karşı çeşitli önlemler uygulamıştır. Virüsün yayılmasını önlemek amacıyla alınan bu önlemler insanların virüsü birbirine bulaştırmasını engellemek içindir. Bu noktada insan etkileşimi yüksek olan otel işletmeleri bu önlemlerden en çok etkilenen işletmeler arasındadır. Pandemi kapsamında otel işletmelerinin tüm departmanlarına virüsün yayılmasını önlemek amaçlı çeşitli kurallar getirilmiştir.

Çeşme'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı resort otellere yönelik yürütülen bu çalışmanın amacı; Covid-19 virüsünün menü planlama sürecinin basamaklarına etkisini araştırmak ve analiz etmektir. Çalışmanın araştırma bölümü için, Çeşme'de faaliyet göstermekte olan ve Güvenli Turizm Sertifikasına sahip 12 otel işletmesinin menü planlamadan sorumlu personeli ile önceden belirlenmiş soruları (yarı yapılandırılmış) kullanarak, yüz yüze görüşme methodology görüşmeler yapılmış ve katılımcıların görüşleri alınmıştır. Elde edilmiş olan veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, pandemi etkisiyle menü planlamasının belirlenen her alt başlığında değişim yaşandığı saptanmıştır. Bu değişimler olumsuz

açılardan olduğu kadar olumlu açılardan da gerçekleşmiştir. Fakat en önemli sonuçları şunlardır; pandemi etkisinin bazı katılımcılar tarafından büyük oranda olumsuz olarak hissedilmediği, açık büfe sisteminde yaşanan değişimlerin gıdanın ve sistemin sürdürülebilirliğine katkı sağlayabileceği ve pandemi sonrası kalifiye personel konusunda büyük bir eksikliğin yaşanabileceğidir.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, Pandemi, Resort Otel, Menü Planlama, Çeşme



ABSTRACT

Master's Thesis

The Impact of the Covid-19 Pandemic on Resort Hotel Menu Planning:

An Example of Cesme

Tuğçe DEMİREL

Dokuz Eylül University

Social Sciences Institute

Department of Gastronomy and Culinary Arts

Gastronomy and Culinary Arts Program

Infectious diseases have been experienced throughout history and have had an impact on humanity in many ways. These diseases have been experienced on a regional scale in some periods and on a global scale in some periods. In 2019, the Covid-19 virus emerged in Wuhan, China and spread globally. In this context, the World Health Organization has declared a pandemic as of March 11, 2020, and all world countries have implemented various measures against the virus. These measures taken to prevent the spread of the virus are to prevent people from transmitting the virus to each other. At this point, hotel dec with high human interaction are among the most affected by these measures. As part of the pandemic, various rules have been introduced to all departments of hotel businesses to prevent the spread of the virus.

The purpose of this study, conducted for 4- and 5-star resort hotels operating in Cesme, is to investigate and analyze the effect of the Covid-19 virus on the steps of the menu planning process. For the research part of the study, interviews were conducted with the staff responsible for menu planning of 12 hotel enterprises operating in Cesme and having a Safe Tourism Certificate using predetermined questions (semi-structured) using the face-to-face interview method and the opinions of the participants were taken. The data obtained were analyzed using the content analysis method.

As a result of the research, it was determined that there has been a change in each determined subheading of menu planning due to the pandemic effect.

These changes have taken place from positive as well as negative points of view. But the most important results are as follows; the impact of the pandemic is not felt by some participants as largely negative, buffet food and of changes in the system after the pandemic that could contribute to the sustainability of the system and is a huge gap in yasanabileceg qualified personnel.

Keywords: Covid-19, Pandemic, Resort Hotel, Menu Planning, Fountain



**COVID-19 PANDEMİSİNİN RESORT OTEL İŞLETMELERİ MENÜ
PLANLAMASINA ETKİSİ: ÇEŞME ÖRNEĞİ**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xv
GİRİŞ	1

**BİRİNCİ BÖLÜM
PANDEMİLER VE COVID -19**

1.1. YİRMİBİRİNCİ YÜZYIL PANDEMİ TARİHİ	2
1.1.1. Ağır Akut Solunum Yolu Yetersizliği Sendromu (SARS /2002 – 2003)	4
1.1.2. Kuş Gribi (2005 – 2021)	5
1.1.3. Domuz Gribi (2009 – 2010)	6
1.1.4. Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS / 2012 – 2021)	7
1.1.5. Ebola (2014 – 2016)	8
1.1.6. Covid – 19 (2019 – 2021)	9
1.2. COVID – 19 ÖNLEMLERİ KAPSAMINDA	
TÜRKİYE’DE YAYINLANAN TURİZM GENELGELERİ	20
1.2.1.Covid – 19 Önlemleri Kapsamında Yayınlanan Konaklama ve Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Genelgelerinde Gıda Üretim Süreci İçin Yapılan Düzenlemeler	28

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMECİLİĞİ

2.1. OTEL İŞLETMECİLİĞİNE GİRİŞ	33
2.1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı	33
2.1.2. Otel İşletmelerinin Tarihi	35
2.1.3. Otel İşletmelerinin Özellikleri	41
2.1.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	45
2.1.5. Çeşme Turizmi Hakkında	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MENÜ PLANLAMASI

3.1. MENÜ KAVRAMI	59
3.1.1. Menü İçeriği	60
3.1.2. Menünün Tarihi	61
3.1.3. Menünün Öğeleri	64
3.1.4. Menü Çeşitleri	66
3.2 MENÜ PLANLAMA	73
3.2.1. Menü Planlamanın Önemi	73
3.2.2. Menü Planlamanın Süreçleri	73
3.2.2.1. Reçetelerin Oluşturulması	75
3.2.2.2. Tedarik Süreci	76
3.2.2.2.1. Satın Alma	76
3.2.2.2.2. Teslim Alma	81
3.2.2.2.3. Depolama	85
3.2.2.3. Üretim Süreci	91
3.2.2.3.1. Hammadde ve Ekipman Kullanımı	91
3.2.2.3.2. Personel Niteliği	96
3.2.2.3.3. Gıda Güvenliği	97
3.2.2.4. Menüde Maliyet	101
3.3. COVID – 19 PANDEMİ SÜRECİNİN MENÜYE YANSIMALARI	101

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
COVID-19 PANDEMİSİNİN RESORT OTEL İŞLETMELERİ MENÜ
PLANLAMASINA ETKİSİ: ÇEŞME ÖRNEĞİ

4.1. ARAŞTIRMA	104
4.1.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı	104
4.1.2. Araştırmanın Yöntemi	105
4.1.3. Araştırmanın Örneklemi ve Sınırlılıkları	106
4.1.4. Veri Toplama Yöntemi ve Süreci	106
4.1.5. Verilerin Analizi	107
4.1.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik	107
4.2. DEĞERLENDİRME VE BULGULAR	108
SONUÇ VE ÖNERİLER	127
KAYNAKÇA	134
EKLER	

KISALTMALAR

AA	Anadolu Ajansı
CDC	Centers for Disease Control and Prevention
Çev.	Çevirmen
DPT.	Devlet Planlama Teşkilatı
DW	Deutsche Welle
Dk	Dakika
EFT	Elektronik Fon Transferi
ERÜ	Erciyes Üniversitesi
FAO	Food and Agriculture Organization
GATS	Hizmet Ticareti Genel Anlaşması
Gr.	Gram
GSYİH	Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
ISO	International Organization for Standardization
H1N1	Domuz Gribi
HES	Hayat Eve Sığar
KDCA	Korea Disease Control and Prevention Agency
KM	Kilometre
KTB	Kültür ve Turizm Bakanlığı
M.Ö.	Milattan Önce
MEGEP	Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi
MERS	Middle East respiratory syndrome
NATO	North Atlantic Treaty Organization,
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OİE	World Organization for Animal Health
PCR	Polimeraz Zincir Reaksiyonu
POS	Point of Sale
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome

T.C.	Türkiye
TDK	Türk Dil Kurumu
TGA	Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı
TTK	Türk Tarih Kurumu
TTNİY	Turizm Tesisleri Niteliklerine İlişkin Yönetmelik
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
TÜSEB	Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı
UNWTO	World Tourism Organization
vb.	Ve bunun gibi
WHO	World Health Organization
Yy	Yüzyıl
°C	Derece Celcius

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Konaklama Tesisleri Rezervasyon İptalleri ile İlgili Kararlar	s.22
Tablo 2: Kontrollü Normalleşme Genelgesi	s.24
Tablo 3: Konaklama Tesislerinin Kontrollü Normalleşme Süreci İle İlgili Genelge Değişiklikleri	s.27
Tablo 4: Katılımcılara Ait Bilgileri Gösteren Kategori	s.110
Tablo 5: Menü'nün İçeriğinde Pandemi Sonrası Değişimleri Gösteren Kategori	s.111
Tablo 6: Pandemi Etkisiyle Menü Öğelerinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori	s.112
Tablo 7: Pandemi Etkisiyle Satın Alma Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori	s.113
Tablo 8: Pandemi Etkisiyle Teslim Alma Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori	s.115
Tablo 9: Pandemi Etkisiyle Depolama Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori	s.116
Tablo 10: Menü Öğelerinin Planlanmasında Pandemi Şartlarının Nasıl Bir Etkileri Olduğunu Gösteren Kategori	s.116
Tablo 11: Gıdanın Üretim Sürecine Pandeminin Nasıl Bir Etkisi Olduğunu Gösteren Kategori	s.117
Tablo 12: Pandeminin Gıda Güvenliği Konusunda Nasıl Etkileri Olduğunu Gösteren Kategori	s.118
Tablo 13: Pandeminin Maliyetlere Olan Etkisini Nasıl Değerlendiğini Gösteren Kategori	s.120
Tablo 14: Pandemi Sürecinde Personel ve Menü'nün Uygulanması Konularında Nasıl Sorunlar Yaşandığını Gösteren Kategori	s.122
Tablo 15: Getirilen Şartlar ve Tedbirlerin Menü Planlama ve Uygulama Sürecine Nasıl Etkisi Olduğunu Gösteren Kategori	s.124
Tablo 16: Pandemi Kaynaklı Ekipmanınızda Nasıl Değişimler Gösteren Kategori	s.125
Tablo 17: Pandemi Kaynaklı Menü Güncellemesinde Nasıl Değişimler Olduğunu Gösteren Kategori	s.126

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Satın alma işleyişi

s.80



EKLER LİSTESİ

EK 1: Görüşme Formu

ek s.1

EK 2: Görüşme Yapılan Otel İşletmeleri Listesi

ek s.2



GİRİŞ

Günümüzde hizmet sektörü kapsamında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri işletme içi süreci daha iyi yönetebilmek için departmanlara ayrılmıştır. Bu departmanlardan biride yiyecek ve içecek departmanıdır. Bu departmanın amacı misafirlerin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu amacı karşılarken de misafirlerin talepleri ve işletmenin karlılığını en yüksek seviyede tutmak hedeflerindendir. Bu doğruluda hizmet şekilleri sunulacak yemeğin öğün sayısı, sunuş şekli ve buna bağlı olarak çalışacak personel sayısı, satın alma süreçleri vb. birbirine bağlı süreçleri belirler.

Yiyecek-içecek departmanı çatısı altında tüm yiyecek-içecek süreçlerinin plan ve akışları departmandaki yetkili personeller tarafından yürütülür. Bu noktada menü planlaması departman tarafından hazırlanan otelin en önemli kazanç araçlarından.

Ayrıca otelin tüm mutfak plan ve akışının belirlendiği anahtar niteliği taşımaktadır. Menü planlanmasını yapacak kişiler otel işletmesinin özelliklerine göre değişmektedir. Buna istinaden genellikle aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, yiyecek içecek müdürü vb. kişilerin kendi başlarına veya bir ekip halinde menü planlama sürecini yürütmektedir.

Menü planlaması yapılırken otel dinamiklerine ek çevresel faktörlerin rolü de sürecin yönetimine etki etmektedir. Bu faktörler ekonomik değişimler, misafirin değişen talepleri veya Covid-19 pandemisi gibi beklenmedik değişimler olabilir. Bu değişimler menü planlamasının etkilediği satın alma, teslim alma, depolama vb. birçok başka

departmanın işleyişini etkiler. Bu noktada menü planlama süreci yönetilirken bu değişimler ve bunlara bağlı ön görüleri, araştırma ve haberleri takip ederek birçok farklı noktayı hesaba katmak önem taşımaktadır.

Araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, 21. yy. pandemiler tarihi ve Covid-19 pandemisi incelenmiştir. İkinci bölümde, otel işletmeciliği tanım, tarih, özellikler ve sınıflandırması yönlerinden incelenmiştir. Üçüncü bölümde menü kavramı, menünün planlanması ve Covid-19'un menüye olan etkileri incelenmiştir. Araştırma yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılarak yapılmış ve elde edilen bulgular içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PANDEMİLER VE COVID -19

1.1. 21. YÜZYIL PANDEMİ TARİHİ

İnsanlık tarihi boyunca insanın yaşamını tehdit eden bulaşıcı hastalıklar diğer bir deyişle patojenler olmuş ve bazen bu patojenlere karşı insan hayatta kalma mücadelesi vermiştir. Bu mücadele bazen bir bölgenin insan nüfusunu yarıya indirecek kadar büyük bir tehlike oluşturmuş, bazen de insanlık kaderine etki edecek boyutlara gelmiştir.

Bulaşıcı hastalıklar, epidemi ve pandemi olarak iki kavramda incelenmektedir. Epidemi ile pandemi kavramlarının ayrımı salgının coğrafi boyutuna göre değişmektedir (Atalay, 2020: 2). Türk Dil Kurumu internet sözlüğünde epidemi kelimesinin kökü Fransızca “épidémie” kelimesinden gelen (TDK,2022) ve Türkçe karşılığı “salgın” olarak açıklanmaktadır. Epidemi, Dünya Sağlık Örgütüncü de “belirli bir nüfustaki çok sayıda insana bulaşıcı hastalığın kısa sürede yayılması” şeklinde açıklanmaktadır (WHO, 2018). Ayrıca biyolojik tehlike olarak da sınıflandırılmaktadır (Reliefweb, 2008).

Pandemi kelimesi ise bir hastalık veya enfeksiyonun ülke, kıta ve hatta dünya çapında yayılarak tüm insanlığı etkisi altına alması demektir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Buna karşılık pandemi kelimesinin karşılığı bulunmamaktadır (TDK, 2021). Pandemiler, bu hastalık veya enfeksiyona yönelik herhangi bir doğal bağışıklık veya aşının olmaması durumunda oluşan tehlikelerdir (Atalay, 2020: 2). Dünyada pandeminin ilan edilmesinden Dünya Sağlık Örgütü sorumludur (Britannica, 2020). Pandemi kavramı insan veya doğa kaynaklı olarak iki şekilde oluşabilmektedir. İnsan kaynaklı oluşan pandemiler; biyolojik silah ve diğer amaçlarla oluşurken, doğa sebepli pandemiler; doğal koşullarda patojenin insanlar arasında yayılmasıyla oluşabilmektedir (Mameli, 2019a: 1). Enfeksiyon veya patojen doğal bir risk kaynağı olsa da, pandemi büyük çoğunlukla insan kaynaklı bir felakettir. Bunun sebebiyse birbirine bağlı ekonomik ve sosyal sistemlerin yarattığı insan davranışlarıdır (Jonas, 2014: 2). 21. yy (yüzyıl)’da pandemi tehdidinin karakteristik özelliği de,

küreselleşmenin patojenleri yayma etkisi üzerine olmuştur (Mameli, 2019b: 3). Diğer bir deyişle seyahat ve ulaşım imkânlarının artması salgındaki yayılma hızına etki etmektedir.

20. yy.'da insanlığın mücadele ettiği 3 önemli pandemi olmuştur. Bunlar sırasıyla; 1918 ile 1919 yılları arasındaki İspanyol Gribi, 1957 yılındaki Asya Gribi ve son olarak 1968 yılındaki Hong Kong Gribidir. 21. yy.'a gelindiğinde ise 2021 yılı dâhil olmak üzere 2002- 2003 yılları arasında Sars (Zhong ve diğerleri, 2003: 1353), 2005 yılı – 2021 arasında Kuş Gribi (Page ve diğerleri, 2006a: 361), 2009 yılında Domuz Gribi (Chung, 2015: 42), 2012 – 2021'e kadar gelen Mers (Hijawi ve diğerleri, 2013: 12), 2014 – 2016 yılları arasında Ebola (WHO, 2021), 2019'dan itibaren de Covid – 19 (WHO, 2020) salgını baş göstermiştir. Bu salgınların ortak özellikleri ise hayvandan insana geçmeleridir ve bu virüslere zoonotik virüsler denmektedir (Page ve diğerleri, 2006b: 363,364). Ayrıca bu virüslerin hayvandan insana bulaşması şu şekillerde olmaktadır; hasta hayvana doğrudan temasla, dolaylı olarak bulaş olmuş nesne veya yüzeyler aracılığıyla, kan emen canlıların ısırıkları vesilesiyle, virüsün bulaştığı bir gıdanın tüketilmesiyle veya bulaş olmuş bir sıvının, suyun tüketilmesi şeklindedir (CDC, 2021). Bu yollardan herhangi biri aracılığıyla insana bulaşan virüs, insanlar arası temasla kısa sürede yayılabilmektedir.

Yayılımın hızına etki ederek pandeminin ortaya çıkmasını sağlayan ve sistemde açık yaratan başlıca nedenler vardır. Bunların arasında en öne çıkanlar; hızla artan ve mobil dünya nüfusu, kentleşmeye eğilim ve insan kalabalıklığı (Labonte ve diğerleri, 2010: 268) ile dünyanın küreselleşmesi yani uluslararası gıda, mal ve insan hareketliliğinin artışıdır (Jonas, 2014a: 11). Bu hareketlilik uluslararası ulaşımın daha kısa zamanda, her zamankinden daha fazla insanın yurtiçi veya yurtdışına yüz yıl öncesine göre çok daha büyük çapta seyahat etmesi demektir. Örneğin; daha çok insanın sağlık sisteminin düşük olduğu ülkeler ile yüksek olduğu ülkeler arasında seyahat etmesi ve bunun sonucunda Afrika veya Asya'daki bir patojenin 36 saat gibi bir süre içerisinde tüm kıtalardaki büyük şehirlere yayılma riski oluşturuyor olmasıdır (Jonas, 2014b: 11-12).

Seyahat hareketliliği turizmle doğrudan ilişkili olduğu için devletler, salgın şartlarında çeşitli seyahat önlemleri almıştır. Domuz gribi, SARS ve Kuş gribinde havaalanlarına belirti gösteren kişilerin elenebilmesi için termal kameralar

yerleştirilmesi bu duruma bir örnektir (Gallego ve Font, 2021: 1471). Bu önlem Covid-19'da uygulanmıştır. Hastalık riskinin yüksek olduğu yerlere seyahat edildiğinde alınan önlemler bulaşıcı ajanlara (mikroplara) maruz kalma riskini düşürse de hala seyahat eden kişiler mikropların küresel hareketliliğinde kritik rol oynamaktadır (Ala'a ve Albattat, 2019: 104). Bu hareketliliği engellemek amaçlı Covid 19 salgın sürecinde ev izolasyonu (ev karantinası), sosyal mesafe kuralları, okulların, devlet dairelerinin ve zorunlu olmayan iş yerleriyle fuar, konser, spor etkinlikleri vb. birçok topluluk oluşturacak aktivite ve hareketliliğin çeşitli zaman aralıklarında uygulanmıştır. Aynı zamanda sokağa çıkma kısıtlamaları da birçok ülkede uygulanmıştır (Gössling ve diğerleri, 2020: 2).

1.1.1. Ağır Akut Solunum Yolu Yetersizliği Sendromu (SARS/2002 -2003)

SARS virüsünün İngilizce açılımı “severe acute respiratory syndrome” şeklindedir (Peiris, Phil. ve diğerleri, 2003: 2431). Bunun Türkçe karşılığı ise “Ağır Akut Solunum Yolu Yetersizliği Sendromu” olarak çevrilmiştir (Bilkent, 2003). SARS virüsü bir Koronavirüs olup Çin'in güneyindeki Guangdong eyaletinde 2002 yılının sonunda ortaya çıktığı ve palmiye misk kedisi ve rakun köpeğinden bulaştığı düşünülmektedir (Guan ve diğerleri, 2003: 1). Virüsün ilk artış göstererek patlak veriş i ise Guangdong'un başkenti Guangzhou olup Şubat ile Mart 2003'tür (Zhao ve diğerleri, 2003: 715). Ardından virüs enfekte olmuş bir turistin Hong Kong'a gitmesiyle oraya taşınmış ve 7 kişiye daha bulaşarak Kanada, Vietnam ve Singapur'a kadar yayılmıştır. Bunun üzerine Çin, Hong Kong, Toronto ve Tayvan sınırlarını geçiş e kapatmıştır (McKercher ve Chon, 2004: 716). Virüs toplam 29 ülkeye daha yayılım göstermiştir (WHO, 2015).

SARS hava yoluyla bulaş an bir virüs olup, damlacık yoluyla doğrudan (soğuk algınlığı ve grip gibi) ve yüzeyler aracılığıyla dolaylı olarak bulaş abilmektedir. 21. yy.'da ortaya çıkmış ilk ciddi ve kolay bulaş an hastalıktır ve yayılma hızında uluslararası hava yolları büyük etken olduğu saptanmıştır (WHO, 2021a). 2 ile 7 gün arasında kuluçka süresine sahiptir. Bazen bu süre 10 günü bulabilmektedir. İlk belirti 38 derece üzeri ateş ve bazen ona eşlik eden titreme ve kas sertliği şeklindedir. Bunlara

ek olarak baş ağrısı, kas ağrısı ve halsizlik gelmektedir. Kimi hastalarda solunumla alakalı sıkıntılar görülebilir (WHO, 2021b). Ağır seyreden vakalarda solunum yetmezliği gelişebilmektedir. Hastanede solunum desteği gerekebilmektedir (Bilkent, 2003). Virüsün ölüm oranı ise %10 civarındadır (Berry ve diğerleri, 2015: 1002).

Sars korkusu sonucu 2003 yılında bir önceki seneye göre Asya ve Pasifik bölgelerine gelen turistte toplam 12 milyon kişi azalma yaşanmasına sebep olmuş ve bu düşüş, turist sayısında % - 9 oranında azalma yaşatmıştır (UNWTO, 2014). Vakanın ilk görüldüğü şehir olan Guangdong'da grup turlarının yarısından fazlası turlarını iptal etmiştir. Tur operatörlerinin istatistiklerine göre ise dış turizm de iş hacmi %80 olarak azalmıştır (Dombey, 2003: 5). Çin Ulusal Turizm İdaresi ve Sağlık Bakanlığı virüse karşı önlenmesi amaçlı tüm seyahat acenteleri, oteller, turistik yerler, restoranlar ve turist otobüsleri ile gemilerini kapsayacak şekilde 8 adet acil durum prosedürü oluşturmuştur (Dombey, 2003: 6). Japonya'da turist hareketliliğinin azalması sonucu, Japon Havayollarının 2003 – 2004 yılları arasında toplam 88, 6 milyar YEN zarar etmesine sebep olmuştur (Cooper, 2008: 130). Taiwan'da SARS virüsü turizm ile ilgili sektörler üzerinde olumsuz etkisi olmuştur. Özellikle de katma değeri ve insan gücünün ön planda olduğu sektörlerde görülmüştür. Gelen ziyaretçilerin seyahat tüketimlerinde %0.528 ile %0.953 arasında azalma yaşanmıştır. Bu da, yaklaşık olarak 50-89 bin kadar istihdamda düşme yaratmıştır (Yang ve Chen, 2009: 49). 2003 yılında uluslararası çalışma örgütü tarafından yayınlanmış çalışmaya göre ise SARS virüsü sürecinde iş seyahatleri ve kongrelerin yanı sıra eğlence amaçlı seyahatlerde yüksek oranda iptaller yaşanmıştır. Hong Kong'a gelen turist sayısında mart ayının sonunda %30 oranında azalma görülmüş ve mart ve nisanda uçuşlarında %30 'u iptal edilmiştir. Gözde otellerde ki doluluk oranları azalmış ve eve dönüş yapamayan insanlar sebebiyle doluluk oranı %14'te kalmıştır. Salgın Hong Kong'un Gayri Safi Yurt İçi Hasılatının (GSYİH) %6'sını kaybetmesine sebep olmuştur (Belau, 2003: 4).

1.1.2. Kuş Gribi (2005- 2021)

İngilizce karşılığı “Avian Flu/ İnfluenza” olarak anılan bu virüs Türkçede kuş gribi olarak isimlendirilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017). Kanatlı hayvanlar, tavuk, ördek, yabani kuş türleri vb. bulaşan bir virüs olup, hayvandan insana da

geçmiştir (WHO, 2021). İlk olarak 1878’de İtalya’da ortaya çıkmıştır ve “fowl plague” yani “kümes hayvanı vebası” adıyla da anılmıştır. 15 farklı alt türü bulunmakla (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017a) birlikte pandemi durumu sadece H5N1 (domuz gribi) varyasyonu diğer varyasyonlar ile karıştığında oluşmaktadır (Page ve Yeoman, 2006: 2). Virüs insanlara, hasta veya ölü enfekte yabani kuş ve kümes hayvanları, enfekte kuşların dışkıları, kirlenmiş çöp, yumurta toplama kapları ve bulaş olmuş tüm malzeme veya yüzerler (CDC, 2017) ile canlı hayvan ticareti, göçmen kuşlar ve avcılık faaliyetleri aracılığıyla su ve hava temasıyla bulaşabilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017b). Dünyada tavuk eti tüketimi oldukça yüksek olduğu içinde doğrudan bulaşma ihtimali mevcuttur (Bayram ve diğerleri, 2021: 41). Belirtileri arasında 38 °C ateş ile öksürük, kırıklık, nefes darlığı, boğaz ağrısı ve ishal görülmektedir. Kuluçka süresi 2 ile 5 gün arasında değişmektedir. Fakat hastalığın 17 gün sonra geliştiği de belirtilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017c).

Virüs, Dünya Sağlık Örgütüne ilk defa 1997 yılında Hong Kong’dan rapor edilmiştir (WHO, 2021). 2003 yılında Hollanda, Hong Kong, Vietnam, Tayland ve Kamboçya’ya sıçrayarak etkisini arttırmıştır. Bunun ardında virüs, enfekte olmuş göçmen kuşlar aracılığıyla göç yolu üzerinde ki ülkelerden olan Güney doğu Asya, Çin, Rusya, Türkiye, Romanya ve Yunanistan’a kadar sıçramıştır. İnsanlar arasında %60’a varan bir ölüm oranına sahiptir (Page ve diğerleri, 2005d: 363). Virüs 2013’te Çin’de varyasyon değiştirerek tekrar ortaya çıkmış ve 1500 kişinin hastalanmasına ve birçoğunun ölümüne sebep olmuştur (WHO, 2018). Salgına çözüm olarak kuşların itlafı, hareketlerinin kontrol edilmesi, aşılanmaları ve yaptırım yöntemleriyle salgınla mücadele stratejileri belirlenmiştir (WHO, FAO, OIE, 2005: 7).

Virüsün etkisiyle hem Taylan hem de Malezya, hızla kontrol altına alınan salgında, ülkeler turizmlerinde kayıplar yaşadılar. Endonezya’nın Bali adasında ise gelir turizme bağlı ve kırılgan olduğu için salgından oldukça etkilendi. Bu salgının görüldüğü diğer ülkelerin turizmlerinde ise önemsenmeyecek derecede etki görüldü (McLeod ve diğerleri, 2005: 2).

1.1.3. Domuz Gribi (2009- 2010)

Bilimsel tabiri H1N1 olan “Domuz Gribi”, domuzdan insana geçmiş olup (Rambaut ve Holmes, 2009) daha önceden insanlara bulaştığı tespit edilmemiş bir

İnfluenza virüsüdür. Zoonotik kökenli olduğu yapılan genetik analizle ortaya çıkmıştır. İlk vaka haberi Nisan 2009'da Kuzey Amerika'dan (Meksika) gelmiş ve hızla Dünya çapında yayılım göstermiştir. Dünya Sağlık Örgütünün Haziran 2009'da pandemi ilan etmesine kadar toplam 74 ülke vaka bildirmiştir (WHO, 2021). Hastalığın belirtileri, mevsimsel griple çok benzeşmekle birlikte (Ong, Chen ve diğerleri, 2009: 1), boğaz ağrısı, burun tıkanıklığı, öksürük, dispne, ateş, baş ağrısı, uzun süreli kas ağrıları (miyalji), bulantı, kusma ve diyare şeklinde saptanmıştır (Lee ve Lee, 2009: 1). Virüsün yayılımının önlenmesi için hapşururken ve öksürürken (mümkünse) mendil kullanılmalı ve mendil çöpe atılmalı. Eller sık şekilde su ve sabunla yıkanmalı. Alkol bazlı el temizleyicileri kullanarak elleri ağıza, göze ve buruna temas ettirilmemelidir (Kara, 2010: 57). Dünyada ortalama 363,550 kişinin virüs kaynaklı ölüm olduğu düşünülmektedir (CDC, 2019). Kıtasal olarak %51 oranla virüs en çok Asya ve Afrika kıtalarında görülmüş ve en çok ölüm ise Afrika kıtasında yaşanmıştır (Viboud ve Simosen, 2012: 651).

Kuş gribi salgını Meksika'nın döviz kaynağı olan turizm endüstrisine özellikle olumsuz etki etmiştir. Meksika bu salgın ile turizmdeki satışlarının %80'nini kaybetmiştir. İlk karantina haftasından sonra 290 yolcu gemisi ile otel ve ulaşım rezervasyonlarının %90'nı iptal edilmiştir (Brito, 2020). 2009 yılı aralık ayında turizm gelirinde %4.5 düşüş olduğu görülmektedir. 2008 yılı aralık ayı itibariyle turizm gelirleri 1.22 milyar dolar iken, 2009 aralık itibariyle 1,17 milyar dolara düşmüştür. Bu durum yerel turizmin ağır hasar almasına sebep olmuştur (Breaking Travel News, 2020).

1.1.4. Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS / 2012-2021)

Mers virüsü, Mers CoV olarak ta bilinmekte olup açılımı "Middle East Respiratory Syndrome" olarak geçmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2017). Türkçesi ise ODSS "Orta Doğu Solunum Sendromu" olarak çevrilmektedir (Wikipedia, 2021). İlk vaka Suudi Arabistan'ın Cidde kentindeki bir hastanede virüs kaynaklı ölümün olmasıyla 2012 yılında ortaya çıkmıştır (Zumla ve diğerleri 2015a: 995). Sars virüsü

ile benzerlikler gösteren MERS virüsü (Zaki ve diğerleri, 2013: 1814), ilk HCoV-EMC/2012 olarak isimlendirilmiştir (Boheemen ve diğerleri, 2012:1); fakat küresel olarak verilen karar sonucu MERS adını almıştır (Zumla ve diğerleri, 2015a: 995). Virüs develerden insanlara geçmiştir (Zumla ve diğerleri, 2015b: 1003). Hayvandan damlacık, temas ve hava yoluyla bulaş olabilmektedir. Bunun yanı sıra direk veya dolaylı bulaşma da söz konusudur. Erken belirti olarak halsizlik, titreme, yorgunluk, bulantı, baş ağrısı, kas ağrısı ve hapsirme gelmektedir. İlerleyen safhalarda ise öksürük, göğüs ağrısı, nefes darlığı (dispne), kusma ve ishal bu durumlara ek görülmeye başlar (Zumla ve diğerleri, 2015c: 1000). Yüksek ölüm oranı görülmüştür (Al- Tavfig ve diğerleri, 2014: 160). 20 Mayıs'ta 2015 yılında MERS, Güney Kore'de tekrar görülmüştür (KDCA,2021). 16 hastanede toplam 186 vaka tespit edilmiştir (KDCA, 2015: 269). 2018 ve 2019 yıllarında da MERS virüsü bulaş bildirileri olmuştur. 2015 yılı ile 2019 yılının kapsayan Dünya Sağlık Örgütü küresel MERS özeti ve risk değerlendirmesine göre vakaların %84'ü Suudi Arabistan'dan rapor edilmiştir. Dünyada toplam 854 kişi yaşamını yitirmiştir. (Who, 2019: 1).

MERS virüsü, Güney Kore turizm gelirinde toplam 2.6 milyon dolar kayba ve 2.1 milyon kişinin de gelmemesine sebep olmuştur. 2.1 milyon kişilik bu kayıp toplam 2015'te 13 milyon olan turist sayısının %16'lık bir kısmını oluşturmaktadır. Bu rakam haziran ayından eylül ayında kadar ise %37.4'e yükselmiştir. Toplam tahmini gelir kaybı ise 2.0 milyar – 3.0 milyar dolar arasında olmuştur (Joo ve diğerleri, 2019: 102).

1.1.5. Ebola (2014-2016)

İlk ortaya çıkışı 1976 yılında Zaire ve Sudan'da hemorajik ateş olarak kayıtlara geçerek olmuştur (WHO, 1976: 327). Çeşitli laboratuvarlarda izole edilip incelendiğinde 1967 yılında, Afrika yeşil maymununda insanlara geçmiş Marburg virüsüne (Martini, 1973: 542) benzer olduğu fark edilmiş (Bowen ve diğerleri, 1977: 571) ve virüs Ebola adını almıştır (Emond ve diğerleri, 1977: 541). Yabani hayvanlardan insanlara geçtiği tespit edilen ebola virüsü meyve yarasalarında ise doğal olarak bulunduğu düşünülmektedir. Ebola virüsü insanlara doğrudan bulaş olmuş kişilerin kanı, salgıları, organ veya diğer vücut sıvılarının bulaştığı yüzeyler ve malzemelerle temas edildiğinde bulaşmaktadır. %50 ye yakın ölüm oranına sahiptir

(WHO, 2021a) . Ebola virüsü bulaştığı kişilerde 2 ile 21 günde fark edilmektedir ve belirtilerinin içerisinde ateş, yorgunluk, baş ağrısı, kas ağrısı, boğaz ağrısı ile başlamakta ve ardından kusma, ishal, böbrek ve karaciğer fonksiyonları bozuklukları ve bazı vakalarda iç ve dış kanama görülmektedir (WHO, 2021b). 2021 yılına kadar 19 ülkede görülmüş (CDC, 2021) olan Ebola virüsü zaman zaman Afrika ülkelerinde salgın boyutunda yaşanmaktadır (Sağlıgım, 2019).

Batı Afrika'daki Ebola virüsü salgını, ölçeği ve meydana ilgisine sebebiyle büyük etki yaratmıştır. Medyanın salgının yaşandığı bölgeyi yanlış konumlandırması ve toplumun yanlış anlaması sonucu tüm kıta Afrika'sının turizmi olumsuz etkilenmiştir (Novelli ve diğerleri, 2018: 77). Ebola krizinin etkisinden kaynaklı kıtaya gelen yabancı turist sayısının Kuzey Afrika için -%7, Sahra Altı Afrika için ise - %5 azaldığı düşünülmektedir (UNWTO, 2015). Afrika'daki çeşitli destinasyonlar (uzak ve az turist alan bölgelerde dâhil) Ebola virüsünün varlığı sebebiyle turizmde düşüş yaşayarak olumsuz etkilenmiştir. Güney Afrika, Kenya ve hatta virüsün hiç izi görülmeyen Batı Afrika dahi rezervasyon iptalleri yaşanmıştır. Nijerya'da ise otel doluluk oranları yarı yarıya düşmüştür (Maphanga ve Henama, 2019: 4). Bunlara ek olarak Gine, Liberya ve Sierra Leona'nın turizmi olumsuz etkilenmiştir (Kongoley-MIH, 2015: 543). Fas'ın ev sahipliğinde 30. su düzenlenmesi planlanmış "2015 Afrika Uluslar Kupası (AFCON)" (Wikipedia, 2021), ülkenin gerekçe olarak " taraftarların ölümcül virüsü beraberinde getirebileceğinden ve önemli turizm endüstrisini riske atacağı" belirtmesi sebebiyle ev sahipliği yapmayı reddetmiştir (Yaakoubi, 2014).

1.1.6. Covid – 19 (2019 – 2022)

Koronavirüsler, ilk olarak soğuk algınlığı olan hastalardan örnek olarak 1966 yılında inceleyen Tyrell ve Bynoe tarafından tanımlanmıştır (Tyrell ve Bynoe, 1966: 76). Koronavirüsler insanlara ve hayvanlara bulaşarak hasta edebilmektedirler (Velavan ve Meyer, 2020: 278). Tarihte Koronavirüs ailesinden türemiş birçok virüs formu pandemi ve epidemi yaratmıştır. Covid -19 olarak adlandırılan form ise 21.yy.'ın son büyük pandemisini yaratmıştır. Aynı zamanda SARS- CoV - 2 olarak tanıtılmaktadır (Velavan ve Meyer, 2020: 278). Covid – 19'un ilk vakası virüs henüz

tespit edilememişken, 2019 yılının aralık ayı sonuna doğru Çin'in Hubei vilayetinde "bilinmeyen sebeple hastalarda zatürre geliştiği" bilgisiyle Wuhan Hastalık Kontrol ve Önleme merkezi tarafından duyurulmuştur. Ocak 2019'a kadar Tayland dâhil dünyanın çeşitli yerlerinden "bilinmeyen zatürre" vakaları rapor edilmiştir. 12 Ocak'ta ise virüsün adı "bilinmeyen zatürreden" (Çin Bilimler Akademisi (CAS) bünyesindeki kurumlar tarafından gen dizilimi çıkartılarak) 2019- CoV (the novel coronavirus) olarak belirlenmiş ve Dünya Sağlık Örgütüne bildirilmiştir (NHC, 2020). Virüsün çıkış noktasının Çin'in Wuhan eyaletindeki Huanan deniz ürünleri pazarı olduğu varsayılmakta ve hayvandan insana geçiş yaptığı düşünülmektedir (Velavan ve Meyer 2020: 278). Daha sonra ise virüsü inceleyen Zhou ve çalışma arkadaşları virüsün DNA diziliminin %96 oranında yarasayla uyumlu olduğunu göstermiştir (Zhou ve diğerleri, 2020: 270). 30 Ocak 2020'de Covid- 19 salgınını Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Uluslararası Halk Sağlığı Acil Durumu" olarak belirlemiştir (WHO, 2020). Virüsün ilk tespit edildiği ülke olan Çin'in dışında 114 ülkeye yayılması sonucunda ise Dünya Sağlık Örgütü 11 Mart 2020'de küresel pandemi ilan etmiştir (WHO, 2020). Pandemi ilan edilmesinin ardında virüsü tanımak, uygulanacak kuralları belirlemek ve düzenlemek gerekliliği olmuştur. Yapılan araştırmalar virüsün 1 ile 24 gün arasında hastalara göre değişen şekilde kuluçka dönemine sahip olduğu saptanmıştır (Guan ve diğerleri, 2020: 1708). Covid- 19 virüsünün belirtileri ise şu şekildedir. En sık görülenleri ateş, öksürük, kas ağrısı veya yorgunluktur. Daha seyrek görülenleri ise balgam oluşumu, baş ağrısı, hemoptizi ve ishaldir (Huang ve diğerleri, 2020: 497); fakat yapılan çalışmalarda vakaların %1'lik kısmının belirti göstermediği (Wu ve McGoogan, 2020: 1239) ve bu hastalar virüsü kuluçka sırasında bulaştırıyor olma potansiyellerini göstermiştir (Bai ve diğerleri, 2020: 1407). Bunlara istinaden ülkeler Dünya Sağlık Örgütü'nün direktifleri doğrultusunda çeşitli önlem ve kurallar geliştirmiş ve uygulamışlardır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenen kurallar temelde 7 tanedir. Virüsler insanlara doğrudan veya dolaylı olarak damlacık yoluyla geçebildiği için (Shui ve diğerleri, 2019: 373) bulaş olmuş kişinin hapşırması, öksürmesi damlacık saçılmasına sebep olmaktadır. Ardından bu damlacıklarla doğrudan veya dolaylı temas etmesi sonrası eline, gözüne veya kulağına dokunarak virüsü mukozasına (sümüksü madde) taşıması (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020: 11) ile bulaşma süreci katlanarak yayılmaktadır. Bu sebeple dünya genelinde virüse karşı

korunmak için temel kurallar belirlenmiştir. Bunlardan ilki 1 metre mesafe kuralını kişi hastalık belirtisi göstermese dahi korumak. İkincisi fiziksel mesafenin mümkün olmadığı veya havalandırmanın yetersiz olduğu durumlarda uygun şekilde maske takmaktır. Üçüncüsü açık havada vakit geçirmek veya kapı ve pencereleri açarak içerisini havalandırmak. Dördüncüsü alkol içerikli el dezenfektanı kullanmak veya eli sabun ile yıkamak. Beşincisi hapşırırken veya öksürürken ağzı kapatmak. Altıncısı hastalık belirtisi hissedildiğinde evde kalmak ve kendini iyi hissedene kadar izole olmak. Son kural ise eğer mümkünse aşı olmaktır (WHO, 2021). Bu neticeler doğrultusunda pandemi süreci içerisinde kurallar güncellenmekte veya ülke gerekliliklerine göre farklılık göstermektedir. Virüsün sebep olduğu salgın sonucunda dünya üzerinde 06.04.2022 tarihi itibarıyla kayıtlara 494,873,763 vaka kayıtlara geçmiş, bunlardan 6,186,125 kişi vefat etmiş ve 430,298,824 kişi ise hastalığı atlattır (Worldmeter, 2022). Tedavi ve aşı seçenekleri de bu süreçte hızla geliştirilmiştir. Dünya da aşı geliştirme çalışmaları yürüten toplam 200 tane girişim bulunmaktadır. Bu aşılarından 52 tanesi insan denemelerine geçmiştir. Aşılar farklı özelliklerde üretilebilmektedir (WHO, 2021). Bu aşı çalışmalarından 10 tanesi Türkiye’ye aittir ve çalışmalar TÜBİTAK ve Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı (TÜSEB) tarafından desteklenmektedir. Türkiye’de geliştirilen aşılar “Erciyes Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi ve Nanografi Nano Teknoloji A.Ş.” kurum ve kuruluşları tarafından yürütülmektedir (DW, 2021). Türkiye’de Erciyes Üniversitesi (ERÜ) ile Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı (TÜSEB) tarafından ortaklaşa olarak yürütülen “TURKOVAC” adlı aşı çalışması ise Faz -3 aşamasına gelmiş ve 11 Ekim 2021 itibarıyla gönüllülerde deneme aşamasına gelmiştir (AA, 2021). Aşı dışında çeşitli ilaç üretimi denemeleri de yapılmaktadır. Bu denemelerden onay almaya en yakın çalışma ise MERCK adlı ilaç şirketinin 11 Ekim 2021 itibarıyla “oral antiviral” özellikte ki “molnupavir” adlı ilacıdır. Şirket ilaç için acil kullanım onayına başvurmuştur (MERCK, 2021).

Covid -19 virüsünün sebep olduğu pandemi tüm dünya ülkeleri üzerinde insanların yaşam koşullarını etkileyerek siyasi, ekonomik, sosyo – davranışsal değişikliklere zorlamıştır (Baum ve Hai, 2020: 2400). Uluslararası turizm endüstrisi içerisinde yer alan ziyaret ve konaklama, yiyecek ve içecek servisi faaliyetleri,

karayolu, demiryolu, havayolu ve su yolu taşımacılığı, taşıma ekipmanı kiralama, seyahat acenteleri, rezervasyon hizmetleri, ülkelere has turizm özelliği taşıyan malların perakende ticareti ile ülkeye özgü diğer turizm özellikleri (UNWTO, 2021: 9) ve bunların yarattığı ekonomik gelir hareketliliği Covid – 19 sürecinde alınan önlemler çerçevesinde zarar görmüştür. Bu süreçte uluslararası turizmi de etkileyen önlemler olan sınırların kapanması, seyahat kısıtlamaları, cazibe merkezleri ve turizm tesislerinin kapanması (Baum ve Hai, 2020: 2400), sokağa çıkma yasak ve kısıtlamaları gibi önlemler alınmıştır (AA, 2020). Covid – 19 ile seyahat etme, eğlenme hakkı ile ağırlama ve turizm operatörlüğü hizmetlerinin dünya savaşları haricinde dünya üzerinde eş benzeri olmamış şekilde kısıtlandığı görülmüştür (Baum ve Hai, 2020: 2397). Bu durum verilere şöyle yansımıştır. Aralık 2020 itibariyle %70 düşüş yaşanmış ve 30 sene önceki verilere kadar gerilemiştir (UNWTO, 2020). 2020 yılı turizm için en kötü yıl olarak kayda geçmiştir (CCSA, 2021: 28). 2019 yılı ile kıyaslandığında 2020 yılının ilk 10 ayındaki uluslararası turist kaybı 900 milyondan fazla olmuştur. 2020 yılının tahmini uluslararası turizm kaybının ise 1.1 triyon dolar olduğu düşünülmektedir (UNWTO, 2020).

OECD'nin "2020 Turizm Trendleri ve Politikaları" çalışmasında belirtildiğine göre Türkiye turizmi dinamik olan ve hızla büyüyen sektörler arasındadır. 2018 yılında 2,2 milyon kişi doğrudan istihdam edilerek toplam istihdamın %7.7'sini oluşturmuştur. Bu da toplam gelirin %3.8'ine denk gelmektedir (OECD, 2020: 293). Bu sonuca bakıldığında turist sayısındaki azalma birçok alana olumsuz etki edebilmektedir. Bu çerçevede Türkiye'ye 2019 yılında 45.058.286 kişi turist gelmiştir (TÜRSAB, 2021). Bu sayı bir önceki yıla göre % 13,66 oranında artış göstermiş ve turist sayısında olumlu bir tablo olarak karşımıza çıkmıştır. Bu doğrultuda 2020 yılı için gelen turist sayısı 50 milyon kişi olarak hedeflenmiştir (Kervankıran ve Barmancı, 2020: 26); fakat 11 Mart 2020 itibariyle Türkiye'de ilk Covid – 19 vakasının İstanbul'da görülmesi süreci değiştirmiş ve hızla tedbirler alınmak zorunda kalınmıştır (Koca, 2020: 56). Alınan tedbirler virüsün yayılmasını engellemek ve dolayısıyla insan hareketliliğini azaltmak amaçlı olmuş (uçuşların ve oteller rezervasyonlarının iptali vb., birçok işletmenin kapanması vb.) (Aydın ve Doğan, 2020: 98) ve gelen turist sayısında yaşanan azalma sonucu turizmden elde edilecek gelire de balta vurmuştur. Covid-19 virüsünün yarattığı salgın sonucunda gelen turist, 2019 yılı nisan ayında

3,293,176 kişi iken, 2020 yılı nisan ayında 24.238 kişiye kadar düşmüştür (TÜRSAB, 2021). 2020 yılı yaz sezonunda yeni önlemler uygulamaya konularak hareketlilik sağlanmaya çalışılrsa da sezonun verileri geçen yıla göre %94,39 düşerek (Kervankıran ve Barmancı, 2020: 26) 2003 yılı ve öncesindeki verilere dönüş yaşanmıştır (TÜRSAB, 2021). Gelen turist sayısındaki azalmanın etkisi turizmin doğrudan etkilediği 54, dolaylı olarak etkilediği 185 sektörde görölmüştür (Bahar ve elik İlal, 2020: 128).

Covid-19 sonrası dönem için yiyecek-içecek sektörünün nasıl etkileneceğine dair öngörüler, yaşanan salgının etkilerini anlamak ve gelecek salgınlarda olabilecekleri öngörebilmek açısından önemlidir. Bu noktada Covid-19 sonrası yönetici şeflerin görüşlerini içeren akademik çalışmalar incelenmiştir. Yönetici şeflerin geleceğe dair görüşlerini içeren bir çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışma ise Bucak ve Yiğit (2021) tarafından yapılmıştır. Çalışmanın sonucu orijinaldir. Bu kapsamda elde edilen bulgularda üç önemli kategori ortaya çıkmaktadır. Bunlar; “Covid-19 salgını sonrası genel görüşler”, “Covid-19 salgını sonrasında yiyecek-içecek sektöründe meydana gelebilecek değişiklikler” ve “Covid-19 salgını sonrası aşçılık mesleğinin geleceğine yönelik düşünceler” şeklindedir (Bucak ve Yiğit, 2021: 1). Ayrıca bu kategorilerin alt kategorileri elde edilmiştir. Bu kapsamda (Bucak ve Yiğit, 2021: 7);

- Covid-19 salgını sonrası genel görüşlerde şu alt başlıklar elde edilmiştir;
 - Geleceğe karamsar bakan şefler Covid-19 salgını sonrası çözümü ilaç ve aşıda olduğunu düşünmektedir.
 - Endişe duyulan konuların başında işsizlik, azalan iş olanakları ve çalışma koşullarının kötüleşmesi gelmektedir.
 - Geleceğe olumlu bakan şefler Covid-19 sonrası mutfak mesleğini gerçekten yapmak isteyenle istemeyen kişilerin ayrışacağı görüşü hakimdir. Böylelikle gelecekte şefliğin hak ettiği yere geleceği düşünölmektedir.
- Covid-19 salgını sonrasında yiyecek-içecek sektöründe meydana gelebilecek değişiklikler konusunda şu alt başlıklar elde edilmiştir;

- ☐ Şefler Covid-19 sonrası her şey dâhil sistemi ve açık büfe sistemlerini değiştirmek istemektedir. Bu sistemlerin yerine de mutfakların kişiye özel üretime geçeceği inancı vardır.
- ☐ Menü planlama sürecinde de değişim yaşanacağı görüşü hâkimdir. Bu noktada yerel ve daha sağlıklı içeriklere yönleneceği görüşü vardır.
- ☐ Şefler salgın sürecinde bir kez daha gıda güvenliğinin önemini anlamıştır.
- ☐ Bu verilerden yola çıkılarak da her şey dâhil sistemin kaldırılmasıyla turizmden daha sürdürülebilir şekilde faydalanmak mümkün olacağı sonucu çıkartılmıştır.
- Covid-19 salgını sonrası aşçılık mesleğinin geleceğine yönelik düşünceler hakkında ise şu alt başlıklar elde edilmiştir;
 - ☐ Sertifika sahibi olmayan aşçıların çalıştırılmaması gerektiği düşünülmektedir.
 - ☐ Şeflerde büyük bir motivasyon kaybı yaşandığı ve bu durumun eskisi gibi mesleklerini sürdürmekte sorun yaşanacağı düşünülmektedir.
 - ☐ Şefler turizm sektörü kapsamında “meslek yasası” oluşturulması gerektiğini düşünmektedir. Bu yasa ile turizmin ve turizm çalışanlarının geleceği olumlu anlamda etkilenecektir.

Bu çalışmada Covid-19 pandemisi hakkında şeflerin düşüncelerine yer verilmiş ve önemli bulgulara ulaşılmıştır. Bu doğrultu da gelecek araştırmalar için yiyecek-içecek sektöründe yer alan diğer çalışan gruplarının da görüşleri alınarak konunun genişletilebileceği önerisi sunulmuştur (Bucak ve Yiğit, 2021: 7).

Covid -19 virüsü kaynaklı pandemi ilan edilmesiyle birlikte Türkiye’de ve dünyada çeşitli önleyici ve kontrol sağlama amaçlı girişimler gerçekleştirilmiştir. Bu girişimlerin amacı hastalığın yayılmasını önlemek ve toplumsal sağlık ve kamu düzeninin devamlılığını sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda “Sağlık Bakanlığı ve Koronavirüs Bilim Kurulunca” öneriler düzenlenmiş ve paylaşılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020a). Ayrıca bakanlıklar tarafından Covid-19 pandemi sürecinde “yasa, yönetmelik ve tüzüklerin uygulanmasında yol göstermek, dikkat çekmek veya aydınlatmak” (Genelge, 2013) amacıyla genelgeler yayınlanmıştır. Bu noktada

pandemi ilanı itibariyle 11.03.2020 / 17.03.2022 tarihleri arasında ilgili bakanlıklarca yayınlanmış genelgeler incelenmiştir.

Covid-19 ile mücadele sürecinde kontrolü ve yönetimi sağlamak amacıyla 5 bakanlık genelge yayınlamıştır. Bu bakanlıklar İçişleri Bakanlığı (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2022b), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (T. C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2022), Kültür ve Turizm Bakanlığı (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022), Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler, 2022), Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2022) şeklindedir. Bu genelgelere ek olarak Cumhurbaşkanlığı Kararları da bulunmaktadır.

İçişleri Bakanlığı genelgeleri Covid-19 virüsü kaynaklı bulaşmayı engellemek ve toplumsal süreci yönetebilmek amacıyla virüsün ilanını takiben çeşitli genelge ve ek genelge olmak üzere toplam 37 genelge yayınlamıştır. Bu genelgeler 81 valiliğine gönderilmiştir. İçişleri Bakanlığı genelgelerinin ilki 15.03.2020 tarihinde Covid-19 önlemleri kapsamında ek genelge olarak halka açık alanlarda (pavyon, gece kulübü, bar ve diskotek) 16.03.2020 saat 10.00 itibariyle geçici süre kapatmaya gidileceği bilgisini duyurmak amacıyla yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020a). Bu genelgeyi de takiben 16.03.2020 tarihinde halkın toplandığı her türlü sosyal alan olan alışveriş merkezi, hamam, kafe vb. geçici süreliğine kapatılmış ve buralarda yapılabilecek her türlü etkinlik te buna bağlı olarak ertelenmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020b). 21.03.2020 tarihinde bu tedbirlere ek olarak kuaför, berber, güzellik merkezleri de kapanma kapsamına alınmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020c). 22.03.2020 tarihinde yayınlanan genelgede 65 yaş üstü ve kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşlarla alakalı getirilen esnekliklere dair ek genelge yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020t). 26.03.2020 tarihinde yayınlanan ek genelgede “Valilik ve kaymakamlıklarca büyükşehir, il, ilçe, belde belediyeleri ve mahalli idare birlikleri meclisleri ile il genel meclislerinin” nisan, mayıs ve haziran ayların da yapılması planlanan toplantılarında bazı istisnalar hariç ertelenmeleri kararı yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020ç). 27.03 2020 tarihinde 65 yaş üstü sokağa çıkma yasağı bulunan vatandaşların araç muayenelerinin ertelenmesiyle ilgili bilgileri içeren genelge yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020ş). 05.04.2020 tarihinde yayınlanan genelge 18-20 yaş aralığında bulunana ve sokağa çıkma yasağı bulunan

vatandaşların sokağa çıkmalarında sunulan istisnaları bildirmek için yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020u). 10.04.2020 tarihinde yayınlanan genelge 2 gün geçerli sokağa çıkma yasağını, açık olan işyeri, kurum ve işletmeler ile istisna kapsamındaki vatandaşları bildirmek için yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020ü). 22.04.2020 tarihinde yayınlanan 5. Genelgede “Ramazan Tedbirleri” yayınlanmış ve Ramazan ayında toplanılarak gerçekleştirilen tüm aktivitelerle yemek siparişi ve ulaşım gibi konularda alınan kurallar yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020d). 07.05.2020 tarihinde yayınlanan genelge pazar yerlerinde alınacak tedbirleri içermektedir. Buna göre 3 metre tezgâh/sergi mesafesi, maske zorunluluğu gibi kurallar yer almaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020e). 19.05.2020 tarihinde yayınlanan genelgede büyükşehir statüsünde yer alan 14 il ve Zonguldak’a 15 gün süreyle giriş ve çıkışlar engellenmesinin bilgisi yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020f). 07.08.2020 tarihindeki genelgede nişan, nikâh ve düğün organizasyonları ile kıyı/sahil bölgelerinde yapılacak denetimlerle alakalı bilgiler verilmek için yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020g). 25.08.2020 tarihinde yayınlanan genelgede düğün, nişan gibi etkinlikler vakaların artış gösterdiği 14 ilde yasaklanmış ve bu kategoriye dâhil olmayan diğer iller ise en fazla bir saat sürecek şekilde sınırlandırılmıştır. Ayrıca gelin ve damadın 1. ve 2. Derece akrabaları haricinde 65 yaş üstü ve 15 yaş altı vatandaşların da bu etkinliklere katılması yasaklanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020ı). 02.09.2020 tarihinde yayınlanan genelgede nişan düğün, vb. etkinliklere dair yeni kuralların eklendiği genelge gönderilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020i). 08.09.2020 tarihli genelgede ülke genelinde mesken alanları hariç tutularak maske takma zorunlu hale getirilmiş ve buna bağlı şartlar belirtilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020j). 12.09.2020 tarihli genelgede şehirlerarası otobüslerin kullanımında “Hayat Eve Sığar” (HES) kodu kontrolü zorunlu hale getirilmiş ve buna bağlı şartlar belirtilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020k). 15.09.2020 tarihli genelgede Covid-19 tedbirleri kapsamında kapalı olan pavyon, geve kulübü vb. işletmelerden faaliyet amacını değiştirenlerle ilişkin yapmaları gerekli ruhsat değişikliğine dair bilgiler yer almaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020l). 24.09.2020 tarihli genelgede Covid-19 hastalığı kapmış kişiler ile temasta bulunan kişilerin doğru bilgilendirilmeleri konusuyla yayınlanmıştır ve hükümler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020m). 30.09.2020 tarihinde 2 farklı genelge yayınlanmıştır. Bu

genelgelerin konuları sırasıyla şehir içi toplu ulaşımda HES kodunun sorgulanması ve konaklama tesislerinin kullanılması sırasında HES kodunun sorgulanmaları ve bunlara dair hükümler yer almaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020n). 18.10.2020 tarihindeki genelgede Avrupa’da yaşanan vaka artışı sonucunda Covid-19 tedbirlerine çeşitli konularda eklemeler yapılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020r). 04.11.2020 tarihli genelgede virüsün yayılım hızını düşürmek, fiziki mesafe, sosyal izolasyon önlemleri gibi çeşitli konularda ek tedbirler yayınlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020p). 28.11.2020 tarihli yayınlanan genelgede konaklama tesislerinin bünyesinde yer alan restoranlar ile diğer yeme-içme işletmelerinde saat ve kısıtlamaları dahil bazı düzenlemeler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020s). 01.12.2020 tarihinde yayınlanan genelge pandemi kapsamında açıklanmış yeni kısıtlamalar ve tedbirleri bildirmek amacıyla yayınlanmıştır. Bu doğrultuda sokağa çıkma kısıtlamalarının kuralları, istisna ve şartları, işyerlerinin açılış ve kapanış saatleri gibi çeşitli kural ve bilgileri kapsamaktadır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020v). 02.03.2021 tarihli genelge ile “kontrollü normalleşme” adı verilen sürece girilmiştir. Bu doğrultu da vaka sayılarına göre iller düşük risk, orta risk yüksek risk ve çok yüksek risk olarak dört gruba ayrılmış ve bu bağlamda uygulanacak kurallar veya serbestlikler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021a). 03.03.2021 tarihinde yayınlanan genelgede iş yerlerinin çalışma saatleri ile çalışma kapasitelerinin bilgisi risk gruplarına ile verilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021b). 30.03.2021 tarihinde yayınlanan genelgede riskli illerin sıralaması güncellenmiş ve buna bağlı tedbirler gözden geçirilerek çeşitli düzenlemeler yapılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021c). 12.04.2021 tarihinde yayınlanan genelgede ramazan tedbirleri ve bu noktada sorumluluklarla alakalı kurallar ve çeşitli diğer bilgiler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021ç). 14.04.2021 tarihinde yayınlanan genelgede uygulanacak sokağa çıkma yasağı ve buna bağlı olarak kurallar ve diğer bilgiler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021d). 15.04.2021 tarihinde yayınlanan genelgede sokağa çıkma yasağı ile getirilen kurallar çerçevesinde “yoğunlaştırılmış dinamik denetim faaliyetleri” gerçekleştirileceği açıklanmış ve buna bağlı uygulanacak hükümler belirtilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021e). 16.05.2021 tarihinde kademeli normalleş adı altında Koronavirüs önlemlerine getirilen esneme ve değişimlerin bilgisi ve kuralları bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021f). 01.06.2021 tarihinde yayınlanan genelge ile haziran ayı itibarıyla uygulanacak olan

normalleşme tedbirlerinin bilgisi ve buna bağlı kuralların bilgisi verilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021g). 27.06.2021 tarihinde yayınlanan genelgede kademeli normalleşme tedbirleri kapsamında kalıcı normalleşmenin sağlanması amacıyla belirli düzen ve sırayla uygulanan kademeli normalleşme etaplarından üçüncüsünün bilgilendirmeleri yapılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021ğ). 03.09.2021 tarihinde yayınlanan genelgede ülkeye giriş ve çıkış yapan vatandaşlar veya yabancılara için uygulanacak tedbirlerin bilgisi verilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021i). 04.09.2021 tarihinde ise müsabakalarda uygulanması için getirilen stadyum giriş tedbirlerinin bilgisi verilmiş ve hâlihazırda koyulmuş fakat uyulmadığı tespit edilen kurallar için de ek düzenlemeler bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021ı). 20.08.2021 tarihinde yayınlanan genelgede aşı yaptırmamış vatandaşlara uygulanacak Polimeraz Zincir Reaksiyonu (PCR) testleri konusunda kuralların bildirimi yapılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021h). 30.12.2021 tarihinde yayınlanan genelgede yılbaşı sebebiyle alınacak tedbirleri ve kuralların bilgileri bildirilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021j). 04.03.2022 tarihinde yayınlanmış olan genelge İçişleri Bakanlığı tarafından yayınlanmış son genelgedir. Bu genelge kapsamında maske kullanımı, HES kodu uygulaması ve PCR testleri ile alakalı konularda değişikliklere gidilmiştir. Buna bağlı olarak ta değişikliklerin bilgisi verilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2022a).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı kapsamında Cumhurbaşkanlığı tarafından 29.05.2020 tarihinde “COVID-19 Kapsamında Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Normalleşme ve Alınacak Tedbirler” konusuyula bir genelge yayınlanmıştır. Genelgenin içeriği ise kamu kurum ve kuruluşlarında Sağlık Bakanlığı ve Milli İstihbarat Daire Başkanlığı hariç tutulacak şekilde, 60 yaş ve üzeri personel ile kronik rahatsızlığı olanların idari izinli sayılması şeklindedir. Ayrıca kamu kurum ve kuruluşlarında tüm personelin çalışılan mekânlar, yemekhane, servis ve ortak alanlarda maske kullanması ile gereken mesafenin ayarlanmasıdır. Yine bu alanlar ve kamusal amaçla kullanılan araçlarında dezenfeksiyon işlemlerinin yapılması gerektiği bilgisi aktarılmıştır (Mevzuat, 2020a).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından 13.03.2020 tarihinden “Koronavirüs (Covid-19) Tedbirleri” konusuyula bir genelge yayınlanmıştır. Genelge merkez, taşra ve yurt dışı teşkilatlar ile bağlı ve ilgili kuruluşlara gönderilmiştir.

Genelgenin içeriği ise Covid-19 kapsamın da bu kurum ve kuruluşların uymaları önemle rica edilen kuralların açıklanmasıdır (Kaysis, 2020).

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından farklı tarihlerde toplam 8 genelge yayınlanmıştır. Bu genelgelerin ilki pandemi ilan tarihi olan 11.03.2020'den bir gün sonra yani 12.03.2020'de yayınlanmıştır. 81 il valiliğine gönderilen bu genelgenin konusu "Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri" içermektedir. Genelge kapsamında hastalıkla mücadele için uygulanması gereken kişisel tedbirler ile yerel yönetimler tarafından alınması ve uygulanması gereken tedbirler aktarılmıştır. Toplam 11 tedbir ve karar alınmıştır (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020a). 19.03.2020 tarihinde yayınlanmış olan 2. genelgenin konusuda ilk yayınlanan genelgeyle aynıdır. 81 il valiliğine gönderilmiştir. İçişleri Bakanlığının yayınladığı 16.03.2020 tarihli genelgede geçici kapanma uygulanmasına istinaden yayınlanmıştır. Bu kapsamda belediyeler ve onlara bağlı kuruluşların sunduğu içme ve kullanma suyu hizmetlerinin kesintiye uğramaması için alınması gereken tedbirler ve uygulanacak hükümler bildirilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020b). 3. Genelge "Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri-3" konusuyla 81 il valiliğini kapsayacak şekilde 20.03.2020 tarihinde yayınlanmıştır. Genelgede alınan ek tedbirlerin bilgisi verilmiştir. Bu kapsamda nikâh işlemleri, 65 yaş kişilerin toplu taşıma hizmeti ve atık toplama konularında yeni kararlar bildirilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020c). Yayınlanmış 4. genelge 31.03.2020 tarihinde "Covid-19 Tedbirleri/ Egzoz Gazı Emisyon Ölçümleri" konusunda yayınlanmıştır. Bu kapsamda 65 yaş üzeri ve kronik hastalığı olan, motorlu taşıt sahibi vatandaşların egzoz emisyonlarının yönetmelikteki standartlara uygunluğunu belgelemek amacıyla yaptırdığı egzoz gazı ölçümlerinin sokağa çıkma yasakları kalkana kadar ertelenmesine ve yine yasağın kalktıktan sonra 45 gün içerisinde yapmalarına karar verildiğini bildirilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020d). 5. Genelge 06.04.2020 tarihinde "Covid-19 Tedbirleri/ Egzoz Gazı Emisyon Ölçümleri-2" konusuyla yayınlanmış ve 81 il valiliğine gönderilmiştir. Bu genelge kapsamında tüm motorlu taşıt sahibi vatandaşların yaptırması zorunlu egzoz emisyon ölçümü işleminin bu genelge yürürlüğe girdiği tarih itibariyle üç ay içerisinde yaptırmadıkları şartta sürenin 45 gün daha uzatılabileceğini bildirmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020e). 6. Genelge

07.04.2020 tarihinde “Tek Kullanımlık Maske, Eldiven gibi Kişisel Hijyen Malzeme Atıklarının Yönetiminde Covid-19 Tedbirleri” konusuyla yayınlanmıştır. Bu genelge tüm bakanlık ve tüm valiliklere gönderilmiştir. Bu kapsamda atıkların biriktirilmesi, toplanması, alınması, geçici depolama ve işlenme aşamalarına ileilmeleri konularında dikkat edilmesi gerekenlerle alakalı bilgiler bildirilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020f). 7. genelge 08.04.2020 tarihinde “Covid-19 Salgını ve Atık su Yönetimine İlişkin Önlemler” konusuyla Sağlık Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı Merkez Teşkilatı ve İller Bankası Anonim Şirketi Genel Müdürlüğüne gönderilmiştir. Bu kapsamda atık su arıtma tesislerinde yer alan yüzeysel havalandırıcıların sebep olabileceği “Aerosollerin” yutulma veya solunması haline oluşabilecek riskler konusunda bilgi verilmiş ve buna bağlı olarak alınan ek önlemler bildirilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020g). 8. Genelge 15.12.2020 tarihinde “Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri” konusuyla 81 il valiliğine gönderilmiştir. Bu kapsamda virüs kaynaklı alınan kararlar ve bu kararlar sonucunda işletme sahiplerinin yaşadığı ekonomik kayıpların karşılanması ile ilgili bilgilere yer verilmiştir (T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2020ı). Yayınlanan genelge, tebliğ ve kararlar bu süreçte bakanlıklar tarafından pandemi sürecinde gereken önlemlerin alınabilmesi amacıyla yayınlanmıştır. Bununla genel hedef pandeminin yayılmasını önlemeye çalışmak ve virüs kaynaklı istenmeyen kayıpların önüne geçmek olmuştur. Ayrıca bu süreçte gelişen ekonomik, sosyal vb. gelişmeleri toplumsal anlamda yönetmek ve bu belirsizlik süreçlerinde gidilecek yol haritasını netleştirmeye çalışmak olmuştur.

1.2. COVID – 19 ÖNLEMLERİ KAPSAMINDA TÜRKİYE’DE YAYINLANAN TURİZM GENELGELERİ

Covid – 19, Çin’in Vuhan Eyaleti’nde 2019 yılı aralık ayı sonu itibariyle ortaya çıkan ve belirti olarak ateş, öksürük ve nefes darlığı şeklinde görülen, 13 Ocak 2020’de tanımlanmış bir virüstür (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Hastalığın ve vakaların artarak ilerlemesi ve küresel etki kazanması sebebiyle 11 Mart 2020 tarihi itibariyle Dünya Sağlık Örgütü pandemi ilan etmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu gelişmeler

sonucu ülkelerin birçoğunun sınırları belirli sürelerde kapatılmış ve ülkeler içinde çeşitli izolasyon kuralları uygulanmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığının yaşanan bu sürece önlem almak ve hasarı azaltmak maksadıyla çeşitli arayışları olmuştur. Bu süreçte sektörün sürekliliği için virüsün bulaşıcı etkisini azaltmak ve insan temasını en aza indirerek önlemler oluşturmak amacıyla sektörün paydaşlarıyla yoğun şekilde çalışmıştır (Demir ve diğerleri, 2020). Bu amaç doğrultusunda sektöre yön vermek amacıyla genelgeler yayınlanmıştır (Demir, 2020a: 492).

Türk Dil Kurumu sözlük anlamı çerçevesinde genelge kelimesi “Yasa ve yönetmeliklerin uygulanmasında yol göstermek, herhangi bir konuda aydınlatmak, dikkat çekmek üzere ilgililere gönderilen yazı, tamim, sirküler” (TDK, 2019) şeklinde tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda İçişleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı çeşitli gerekliliklerde değişen koşullar gereğince genelgeler yayınlamaktadırlar (Demir, 2020b: 492). Bu yayınlanan genelgeler incelendiğinde alınan tedbirleri, süreç içerisindeki değişimleri, alınan önlemlerin değişiklik ve gerekliliklerini anlamak mümkündür (Demir, 2020c: 493).

Kültür ve Turizm Bakanlığınca ilki 15.03.2020 tarihinde, sonuncusu 10.06.2021 tarihinde olmak üzere “Konaklama Tesisleri”, “Kültür ve Sanat Tesisleri”, “Deniz Turizmi Tesis ve Araçları ile Turizm Amaçlı Faaliyetleri”, “Turist Rehberliği Hizmetleri” ve “Yeme- İçme Tesisleri” konu başlıklarında toplam 15 genelge yayınlanmıştır. Bu genelgeler Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın “Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı” sitesinde aracılığıyla yayınlanmıştır (TGA, 2019c).

Genelgeler numara sırasına göre incelendiğinde 1. ve 2. genelgeye ilgili siteden veya diğer kaynaklardan ulaşılamamaktadır. Genelgeler, genelge 3 olarak başlamaktadır (Demir, 2020d: 493). Buna istinaden genelge sıralaması 2020 yılında yayınlanan genelgelere 3,5,6,7,8,9,10,11,12,14,15,16,17,18 numaraları verilerek yayınlanmış ve 2021 yılındaki genelgeye ise 2 rakamı verilerek numaraları verilerek yayınlanmıştır.

Genelgelerin içerik analizi yapıldığında 3 ana başlıkta oluşturulduğu görülmüştür. Birincisi konaklama tesisleri rezervasyon iptallerine ilişkin genelgeler,

ikincisi kontrollü normalleşme genelgeleri ve üçüncüsü ise konaklama tesislerinde kontrollü normalleşme süreci genelge değişiklikleri şeklindedir (Demir, 2020e: 493).

İlk olarak konaklama tesisi rezervasyon iptalleri başlığı altında inceleyebileceğimiz Genelge 3, 15.03.2020 tarihinde yayınlanmıştır. Akabinde 16.04.2020 tarihinde genelge 5 ve 19.05.2020 tarihinde genelge 7 yayınlanmıştır; fakat genelge 5 ve genelge 7'ye bakanlığın ilgili sitesinden ulaşılamamaktadır. Bu genelgeler rezervasyon iptallerine dair düzenlemeleri kapsamaktadır (TGA, 2019c). Salgının artması ile sezonu açmış veya yıl boyu hizmet veren işletmelerin faaliyete ara vermesi gerekliliği ile sezonu açacak işletmelerin açılışlarını ertelemeleri gerekliliğinin doğabileceği belirtilmiştir.

Verilen karara göre;

2634 sayılı Kanunun 33 üncü maddesinin birinci fıkrasının (d) ve (e) bentlerinde geçen;

d) Müşterinin can veya mal güvenliğinin sağlanmasında işletme sahibi veya sorumlusu veya personelin katkısı, kusuru veya ihmaliyle işletmede suç işlendiğinin tespiti halinde beşbin Yeni Türk Lirası idarî para cezası.

e) İzinsiz olarak yatırım veya işletmenin tümünün veya belgelendirme için zorunlu bir kısmının devredilmesi, kiraya verilmesi, ortaklık statüsünün, unvanının veya türünün değiştirilmesi hallerinde üç bin Yeni Türk Lirası idarî para cezası (TTK, 33/d-e).

Yükümlülükleri gereği tesisin faaliyetine ara vermesi veya sezonu açmaması sebebiyle rezervasyonun tesis tarafından iptal edilmesi sonucu konaklama tesisine uygulanacak cezai işlemin 1 Mayıs 2020 tarihi itibarıyla tesislere cezai işlemin uygulanmayacağı bilgisini içermektedir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020a).

Genelge 5'te ise genelge 3 güncellenerek bu tarih 1 Haziran 2020 olarak değiştirilmiştir. Genelge 7'de ise genelge 5 güncellenerek 1 Haziran 2020 olan tarih, 31 Aralık olacak şekilde değiştirilmiştir (Demir, 2020f: 493).

Tablo 1: Konaklama Tesis Rezervasyon İptalleri ile İlgili Kararlar

Genelgeler	Yayınlanma Tarihi	Karar
Genelge 3	15.03.2020	Rezervasyon iptali durumunda 2634 sayılı kanunun 33. Maddesi gereği uygulanacak

		olan cezai işlemin, 1 Mayıs 2020 itibarıyla işleme konulmayacağı bilgisi paylaşılmıştır.
Genelge 5	16.04.2020	Bir önceki genelgede (genelge 3) verilen kararın 1 Mayıs 2020'den 1 Haziran 2020 tarihine değiştirildiği bilgisi paylaşılmıştır.
Genelge 7	19.05.2020	Bir önceki genelgede (genelge 5) verilen kararın 1 Haziran 2020'den 31 Aralık 2020 tarihine değiştirildiği bilgisi paylaşılmıştır.

Kaynak: (Demir,2020g:493) ve (TGA,2019) 'dan derlenmiştir.

İkinci olarak kontrollü normalleşme genelgeleri başlığı altında inceleyebileceğimiz 12.05.2020 tarihinde yayınlanan genelge 6, 20.05.2020 tarihinde yayınlanan genelge 8, 05.06.2020 tarihinde yayınlanan genelge 10, 09.06.2020 tarihinde yayınlanan genelge 11 ve 23.06.2020 tarihinde yayınlanan genelge 12'dir. Bu genelgeler turizm ve kültür etkinlikleri kapsamında faaliyet gösteren deniz turizmi tesis ve araçları, konaklama tesisleri, turist rehberliği hizmetleri, kültür ve sanat tesislerin ile yeme- içme tesisleri gerçekleştirilecek olan kontrollü normalleşme sürecinde uygulanacak önlemlerin bilgisini vermektedir (TGA, 2019c).

Genelge 6'da konaklama işletmelerinde kontrollü normalleşme kapsamında uyulması gereken misafir kabulü, genel ilkeler ve bildirimi, genel kullanım alanları kuralları, personelin uyması gereken kurallar ve genel temizlik ve bakım kuralları yer almaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020b).

Genelge 8'de müstakil yeme – içme tesislerinin kontrollü normalleşme çerçevesinde misafir kabulü, genel ilkeler ve bildirimi, personel, genel temizlik ve bakım, yemek salonu ve genel kullanım alanları, mutfak ve servis alanları ve işletme araçlarındaki kurallar yer almaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020c).

Genelge 10'da deniz turizmi için kullanılan tesis ve araçlar ile turizm amaçlı sportif faaliyetlerin kontrollü normalleşmesi çerçevesinde genel ilkeler ve bildirimi, turizm amaçlı sportif faaliyetler ile diğer konular, deniz turizmi tesisleri, yeme-içme hizmeti, deniz turizmi araçları ile alakalı uyulması gereken kurallar yer almaktadır 8 (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020d).

Genelge 11'de turist rehberliği hizmetleri kapsamında Covid-19 pandemi sürecinde uyulması gereken kuralların yer aldığı bildiri yayınlanmıştır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020e).

Genelge 12’de kültür ve sanat tesislerinde ki kontrollü normalleşme kuralları çerçevesinde fuaye ve salonlar, giriş, sanatçı ve personel, temizlik ve bakım ile işletme/personel araçları konuları ile alakalı uyulması gereken kurallar yer almaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020f).

Tablo 2: Kontrollü Normalleşme Genelgeleri

Genelgeler	Yayınlanma tarihi	Konusu	Kararı
Genelge 6	12.05.2020	Konaklama işletmelerinde kontrollü normalleşme süreci	Turizmin güvenli sürdürülmesi amacıyla genelgede belirtilmiş önlemleri alarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 8	20.05.2020	Yeme- İçme tesislerinin kontrollü normalleşme süreci	Yeme – içme amaçlı müstakil işletmeler için genelgede belirtilmiş önlemleri alarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 10	05.06.2020	Deniz turizmi amaçlı tesis ve araçları ile turizm amaçlı sportif faaliyetlerde kontrollü normalleşme süreci	Deniz turizmi amaçlı tesis ve araçlar ile turizm amaçlı sportif faaliyetler için genelgede belirtilmiş önlemleri alarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 11	09.06.2020	Turist rehberliği hizmetinde uygulanması gereken pandemi kuralları	Turizmin güvenli sürdürülmesi amacıyla turist rehberliği hizmetinde genelgede belirtilmiş önlemleri alarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 12	23.06.2020	Kültür ve sanat tesislerinin kontrollü normalleşme süreci	Kültür ve sanat tesislerinde genelgede belirtilmiş önlemleri

			olarak, sürekliliğini sağlamak.
--	--	--	---------------------------------

Kaynak: (Demir,2020:494) ve (TGA,2019)’dan derlenmiştir.

Üçüncü olarak konaklama tesislerinin kontrollü normalleşme süreci genelge değişiklikleri adı altına 02.06.2020 tarihinde yayınlanan genelge 9, 01.07.2020 tarihinde yayınlanan genelge 14, 02.08.2020 tarihinde yayınlanan genelge 15, 12.08.2020 tarihinde yayınlanan genelge 14/16, 12.08.2020 tarihinde yayınlanan genelge 16, 08.10.2020 tarihinde yayınlanan genelge 17, 27.11.2020 tarihinde yayınlanan genelge 18 ve 10.06.2021 tarihinde yayınlanan genelge 2’dir (TGA, 2019c). Bu kapsamda bu genelgelerin yayınlanma amaçları önceki genelgelerde uygulanacak düzeltme ve güncellemeleri bildirmek içindir.

Genelge 9’daki düzeltme genelge 6’da yer alan “Genel Kullanım Alanları” başlığı altındaki mini kulüplerin açılması ve buna istinaden uygulanacak kuralların düzenlenmesidir. Buna ek olarak yine “Genel Kullanım Alanları” başlığı altında yer alan sauna, hamam, masaj hizmetleri vb. SPA bölümlerinin “Sağlıklı Turizm Sertifikası” alınmadan açılmayacağı ibaresi değiştirilmiş ve normalleşme sürecine istinaden belirlenen usul ve esaslar gereğince açılabilceği şeklinde düzenlenmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020g).

Genelge 14’te düzeltme genelge 6’da yer alan “Genel Temizlik ve Bakım” başlığından sonra gelecek şekilde “İzolasyon Odaları” başlığı eklenmiştir. Konaklama süresince misafire ve varsa beraberinde ki kişilere Covid-19 teşhisi konulması durumunda hastane tedavisine ihtiyaç duyulmadığı takdirde otel sözleşmesi gereği kişi veya kişiler sözleşmede yazan sürece konaklama ihtiyacı karşılanır. Bu süreçte misafir ve varsa beraberindekiler özel izolasyon odalarında kalacaklarına ve dışarı çıkmayacaklarına dair imza karşılığı basılı/ yazılı bilgilendirme ve bildirim yapılır. Konaklama tesisinin oda kapasitesine göre 50 ye 1 oranında ayrılması zorunlu İzolasyon Odasının da adeti ve çeşitli uygulama kuralları belirtilmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020ı). Genelge 14’te “Güvenli Turizm Sertifikası uygulaması getirilmiş ve 50 ve üstü oda kapasitesine sahip işletmeler için zorunlu kılınmıştır ve uygulanma şartları belirtilmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020ı).

Genelge 15’te düzeltme genelge 14 ve genelge 6’ya yapılmış değişiklik olan “Güvenli Turizm Belgesi” başlığından sonra gelecek şekilde “Covid-19 testi ve

Numune Alma İşlemleri” eklenmiştir. Bu başlığa istinaden “Güvenli Turizm Sertifikası” kapsamında 50 ve üzeri odaya sahip işletmelerin yabancı misafirler için Covid- 19 testi yapacak personel veya anlaşmalı bir kurum ile oluşabilecek talebi karşılaması gerektiği kuralını eklemiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020,Sayı: 71490862-010.06.02-E.555476).

Genelge 14/16’da ve genelge 16’daki güncelleme; genelge 14 ve genelge 6’da “İzolasyon Odaları” başlığı altında Covid -19 pozitif çıkması sonucu ülkeden ayrılamayan misafirler için konaklama sözleşmesinin süresi bitmesine rağmen talepleri dâhilinde aynı tesiste konaklayabilecekleri şeklinde düzenleme yapılmıştır. İkinci olarak “Güvenli Turizm Sertifikası” almak zorunda olan ve almadığı tespit edilen ve ikamet adresi yurt dışı olan Covid – 19 teşhisi konmuş (sağlık kuruluşunca hastane de tedavi gerekliliği olmayan) misafirlere ve varsa belirti göstermese dahi odasında kalan diğer aile vb. kişilerin de oda izolasyonu kuralına uyması ve diğer kişilerin de aynı izolasyon koşullarında konaklanmasının sağlanmasını, kurallara uyulmadığının tespiti halinde tesisin turizm belge iptali ile her türlü cezai yaptırım ve işletme faaliyetine son verme hükmü şeklinde güncellenmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020j).

Genelge 17, genelge 14’ün güncellenmesi amaçlı yayınlanmıştır. 50 oda ve üstü kapasiteli konaklama tesisleri için zorunlu olan Güvenli Turizm Sertifikası, 30 oda ve üzeri işletmeler için zorunlu kılınması şeklinde düzenlenmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020k).

Genelge 18, genelge 14 ve genelge 16’da güncellenen “İzolasyon Odaları” başlıklı bölümde yapılmıştır. Buna göre 50 ve altı odaya sahip işletmelerin yetersiz alana sahip olmaları sebebiyle, hasta olan veya hastalık şüphesi olan misafirlerin kendi odalarında tedavi sürecini geçirmeleri şeklindedir. Ayrıca 50 ve üstü oda sayısına sahip işletmeler de zorunlu olan “izolasyon personeli protokolü” nün bu işletmeler için ayrıca düzenlenmeyebileceği şeklinde düzenlemeler yapılmıştır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020l).

Son olarak yayınlanan genelge 2, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından “Haziran ayı Normalleşme Tedbirleri” konulu ve 01.06.2021 tarihli genelgesi ve genelge 6 olarak tabir edilmiş Kültür ve Turizm Bakanlığı genelgelerinin “Genel Kullanım Alanları” başlığında yer alan masaların mesafe aralığı

1,5 metre iken 2 metre olacak şekilde güncellenmiştir. Bu değişiklik genelge 8’de ki “Yemek Salonu ve Genel Kullanım Alanları” başlığında da 2 metre olacak şekilde güncellenmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021m).

Tablo 3: Konaklama Tesislerinin Kontrollü Normalleşme Süreci İle İlgili Genelge Değişiklikleri

Genelgeler	Yayınlanma Tarihi	Yapılmış Değişiklikler
Genelge 9	02.06.2020	- Mini kulüplerin açılış izni ve kuralları - SPA üniteleri ve hizmetlerinin açılışı ve kuralları
Genelge 14	01.07.2020	- İzolasyon odaları başlığı elenmiş ve buna istinaden kurallar eklenmiştir. - Güvenli turizm sertifikası şartları ve zorunluluk halleri bildirilmiştir.
Genelge 15	02.08.2020	- Covid -19 test ve numune alma başlığı eklenmiş ve kurallar bildirilmiştir.
Genelge 14/16 Genelge 16	12.08.2020	- İzolasyon odalarından tatili bitse dahi Covid -19 sebebiyle ülkesine dönemeyen kişiler için yapılan değişiklikler bildirilmiştir. - Güvenli turizm sertifikası bölümünde yer alan kurallar güncellenmiştir.
Genelge 17	08.10.2020	- Güvenli turizm sertifikası 30 oda ve üstü konaklama işletmeleri için zorunlu kılınmıştır.
Genelge 18	27.11.2020	- İzolasyon odaları bölümünde 50 oda ve altı oda sayısına sahip işletmeler için uygulanacak protokol bildirilmiş - Ayrıca izolasyon personel protokolü oluşturulmayabileceği bildirilmiştir.
Genelge 2	10.06.2021	- Haziran ayı normalleşme tedbirleri ile genelge 6’da yer alan genel kullanım alanları başlığında 1.5 metre olan masa mesafe aralığı 2 metre olarak güncellenmiştir.

bariyerleri, el ve vücudun hijyeni sağlamak amaçlı gereken ekipman koyulması kuralı getirilmiştir.

- Üretimde kullanılan gıdaların üzeri kapalı şekilde veya dolapların içlerinde saklanmalıdır. Çapraz bulaşma oluşmaması için pişmiş ve pişmemiş malzemelerin temas etmeyecek şekilde muhafaza edilmesi gerekmektedir. Gıda maddeleri kesinlikle yer ile temas ettirilmemelidir.

- Mutfakta görevli personelin uygun iş güvenliği ve kişisel hijyen ekipmanlarını kullanması ve düzenli el yıkama ve dezenfekte işlemlerinin yapılması gerekmektedir.

- Mutfakta görevli personel için uyulması gerekli kurallar ve iyi hijyen uygulamalarının yazılı ve görsel olarak bilgilendirilmesinin yapılmasıdır.

Konu ile alakalı yayınlanan ikinci genelge “Yeme –içme tesislerinde kontrollü normalleşme” konusu ile 20.05.2020 tarihinde yayınlanmış olan genelge 8’dir. Kapsamı müstakil yeme – içme tesisleridir. Bu genelgede “Personel” başlığı altında 8. paragrafta mutfak ve üretimi kapsayabilecek şu kural yer almaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020c);

- Mal tedariği sırasında veya iş sebebiyle oluşabilecek yabancı kişi temasının en aza indirilmesi ile sosyal mesafe kurallarına uyulması kuralı bildirilmiştir.

Yine genelge 8’de yer alan “Mutfak ve Servis Alanları” başlığının altında ilgili şu kurallar yer almaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020c);

- Gıda güvenliği konusu ile mutfaktaki hijyen hususunda mevzuatın ve yönetmeliğin öngördüğü şekilde uygulamaların yapılması bildirilmiştir.

- Mutfak alanına görevli personel harici girişler yasaklanmıştır. Gıdanın üretildiği ve hammadde girişinin sağlandığı bölümlere hijyen bariyerleri, sanitasyon cihazları, el ve vücudun hijyeni sağlamak amaçlı gerekli ekipman koyulması kuralı getirilmiştir.

- Mutfakta üretim için kullanılan bütün gıdalar üzeri kapalı veya dolap içerisinde muhafaza edilir.

- Mutfak ve ilişkisinde ki alanlar ile içerisinde ki donanım, ekipman, çalışma tezgahı ve saklama alanları düzenli olarak temiz ve sanitasyonu tam olarak yapılmış şekilde tutulur. Bu amaçla 1/100 oranında çamaşır suyu temasın sık olduğu yüzeylerde düzenli olarak kullanılarak temizlenir.

- Serviste kullanılan bıçak, kaşık, bardak gibi her türlü malzeme (elde değil) bulaşık makinesinde yıkanır.

- Mutfakta görevli personelin uygun iş güvenliği ve kişisel hijyen ekipmanlarını kullanması ve düzenli el yıkama ve dezenfekte işlemlerinin yapılması gerekmektedir.

- Mutfakta görevli personel için uyulması gerekli kurallar ve iyi hijyen uygulamalarının yazılı ve görsel olarak bilgilendirilmesinin yapılmasıdır.

Genelge 6'yı güncellemek amaçlı 01.07.2020 tarihinde yayınlanmış olan genelge 14'te, 50 oda sayısı ve üzerinde kapasiteye sahip konaklama tesisleri için geçerli olacak şekilde "Güvenli Turizm Sertifikası" şartı getirilmiştir. Bu sertifikanın içeriği genelge 14'ün "Güvenli Turizm Sertifikası" başlığı altında şu şekilde açıklanmaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020i);

COVID-19 kapsamında, olağanüstü pandemi koşullarında sağlıklı ve güvenli bir turizmi mümkün kılmak ve alınan tedbirlerin üst seviyede güvenilirliğini sağlayabilmek için; Türkiye Turizm Tanıtma ve Geliştirme Ajansı (TGA) koordinasyonunda ve www.tga.gov.tr web adresinde belirtilen, uluslararası sertifikasyon kuruluşları tarafından üst düzey sağlık ve hijyen koşullarının konaklama tesislerinde yerine getirildiğini belgeleyen ve aylık denetimlerle devamlılığını sağlamayı hedefleyen Güvenli Turizm Sertifikasının, Bakanlığımızdan belgeli olan veya olmayan, 50 oda ve üzeri kapasitedeki tüm konaklama tesislerince alınması zorunludur (TGA, 2020).

Faaliyete devam eden işletmelerin 15.07.2020 tarihin kadar, faaliyete girecek olan işletmelerin ise faaliyet sürelerini takiben 7 gün içerisinde ilgili sertifikayı alma zorunluluğu bulunmaktadır. Türkiye Turizm Tanıtma ve Geliştirme Ajansı'nın (TGA) ilgili sitesinden ise sertifika firmaları aracılığıyla gerekli denetleme ve düzenleme yapılarak Güvenli Turizm Sertifikasını almaları gerektiği yine genelge 14'te bildirilmektedir. Bu hükme uymayan ve sertifikayı almayarak hizmet veren konaklama tesisleri durumunda veya yurtdışında ikamet edip tatil amaçlı ülkeye gelmiş misafirlerin Covid – 19 teşhisinin konması durumunda Sağlık Kuruluşu tarafından hastane tedavisi gerekmediği belirlenmiş olması ve onların aileleri veya aynı odada konaklayanların (belirti belirlenmiş olan göstermese dahi), "konaklama sözleşmeleri süresince" konaklamalarının sürdürülmediği tespit edilmesi sebebiyle işletmenin turizm belgesinin iptal edilmesi dâhil her türlü cezai yaptırımın saklı

tutularak, işletme faaliyetinin sonlandırılacağı genelge 14 ile bildirilmiştir (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020ı).

Genelge 17, 08.10.2020 tarihinde genelge 6'ya ek düzenleme yapmak maksadıyla yayınlanmıştır. Bu genelgede düzenleme 50 oda ve üzeri kapasitede ki otellere zorunlu olan “Güvenli Turizm Sertifikası” kuralı değiştirilerek, 30 odalı ve üzeri kapasitede ki konaklama tesisleri için zorunlu kılınmıştır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020k).

“Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı” detaylı bilgilendirmesi TGA'nın <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/> adresli sayfasında yer almaktadır. Sertifika programı Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğüyle Ulaştırma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı ile sektörde ki tüm paydaşların iş birlikleriyle oluşturulmuştur. Bu sertifika programı dünyadaki ilk örneklerdendir. Turizmin alt alanlarından olan “tur ve transfer araçları, temalı parkalar, konaklama, yeme-içme tesisleri, kongre ve sanat tesisleri, mekanik hatlar ve deniz turizmi” kategorilerinden her birinin ihtiyacına göre ayrı ayrı düzenlenerek uluslararası çerçevede kriterlendirilmiştir. Buna istinaden sertifikayı vermeye yetkisi olan akreditasyon firmalarının aracılığıyla, gerekli denetlemeler (sağlık ve hijyen denetimi) ile uygunluk denetimleri yapılarak raporları düzenlenmektedir. Ayrıca tesislere düzenli aralıklarda denetçi göndererek kritere uygunluğun devam edip etmediği denetlenmektedir. Belgenin onay bilgisi TGA ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın sitelerinden yapılmaktadır. Belgeyi alan tesislerde sürecin şeffaflık kazanması amacıyla “Güvenli Turizm Logosu” (görünür yere asılan) altında yer alan karekod aracılığıyla misafirlerin tüm denetim bilgi ve süreçleri hakkında bilgi alması sağlanmaktadır (TGA, 2019a).

Belgelendirmenin süreç ve koşulları ise şu şekildedir (TGA, 2019);

- Aylık periyodlar halinde denetimler yapılacaktır,
- Toplam denetim süresi 1 gün olacaktır,
- Denetimler uzaktan yapılmayacaktır,
- Ayrı bedel talep edilmeksizin aylık periyod içerisinde gizli/habersiz müşteri formatında denetim yapılarak ayrıca raporlanacaktır,
- Belgelendirme süreci denetimin ardından 3 gün içerisinde yapılacaktır,

- Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda işletmeye ihtar verilecek ve uygunsuzluğun sürmesi durumunda ise belge iptali gerçekleşecektir,
- Belgelerin dökümanları kare kodlu olacak ve bu kare kod herkese açık olup düzeltilen eksikler, denetim zamanı, denetim sonucu ve denetçi ismi gibi denetime ait detaylara ulaşım imkânı sağlanacaktır,
- Denetim belgelerinde gereken güvenlik öğeleri bulunacaktır,
- Denetimlerin sonucunu gösteren etiketler adetli ve zimmetli olarak teslim edilerek, tesis girişleri ve diğer görünür alanlara yapıştırılacaktır,
- Denetçilerin fiyatları mali tekliflerde sabit olacaktır,
- Bu tekliflere dâhil olan diğer ücretler ise Belge (sertifika), etiket bedeli vb. ile ulaşım ve denetim sürecinde doğabilecek diğer masraflardır.

Pandemi şartlarında konaklama ve yiyecek-içecek işletmeleri kapsamında gıda üretiminde aksaklık yaşanmaması amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı bazı kuralları getirmiştir. Bu kurallar ile amaç gıda aracılığıyla virüsün bulaşmasını engellemektir. Bu amaç doğrultusunda mal tedariki süreçler, üretim alanlarını ve üretim personelinin kapsamaktadır. Özellikle “Güvenli Turizm Sertifikası” çerçevesinde belirli periyotlarda denetimlerin yapılması ve koyulan kuralların periyodik kontrolleri sağlanmıştır. Belgenin kapsamında virüs ile mücadele ve sürecin yönetilmesi aşamaları kontrol altına alınmaya çalışılmıştır

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMECİLİĞİ

2.1. OTEL İŞLETMECİLİĞİNE GİRİŞ

Tarih boyunca insanların çeşitli sebeplerle yaptığı seyahatlerde konaklama ihtiyacı oluşmuştur. Bu ihtiyaca her dönemin imkânı ve misafir talepleri doğrultusunda farklı çözümler üretilmiştir. Otel işletmeleri Antik Çağ'dan, Sanayi Devrimine kadar yaşanan gelişim ve değişim (sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik) sürecinde sadece “barınma imkânı” sunan yerler olmaktan çıkmış ve “lüks hizmet” sunmaya doğru evrilmiştir (Nehir, 2019: 16). Buna istinaden otel işletmeleri tarihine bakıldığında gelişimlerinin bireysel çaba ile başlayıp daha sistemli ve örgütlü bir yapıya dönüştüğü görülmektedir (Özdoğan, 2020: 1).

Otel işletmeleri, konaklama işletmelerinin bir dalı olup, ilk etapta konaklama ihtiyacına ikinci etapta ise yeme, içme vb. ihtiyaçlarına yanıt vermektedirler (Bucak,2018:1). Aynı zamanda toplantı ve konferansların düzenlenmesi, iş görüşmeleri, konaklama ve eğlence faaliyetlerinde kolaylıklar sağladıklarından önemli role sahiptirler. Bu bakımdan otel işletmeleri, mal ve hizmetlerin perakende dağıtımı, haberleşme ve ulaştırma gibi faaliyetler kadar toplumsal ve ekonomik bakımdan önem taşımaktadırlar (Aktaş, 2002: 24).

Türkiye’de 1979–1983 yılı beş yıllık kalkınma planı çerçevesinde turizm amaçlı Organize Turizm Bölgeleri’nin oluşturulması ve yatırım yapılacak öncelikli turizm bölgeleri ile kitle turizmi yapmak adına tesisler planlanmıştır (DPT, 1979: 431). Bu yıllarda hizmet sektörünün teşvik edilmesiyle turizm ivme kazanmaya başlamıştır. Yatırımcılara verilen teşvikler ile işletme sayısında artış olmuş ve iş hacminde yıllar içinde büyüme yaşanmıştır (Özel, 2012: 1).

2.1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı

Otel işletmeleri tanımının, turizm literatürü incelendiğinde çok çeşitli olduğu görülmektedir. Herkesin aynı noktada bulunduğu bir tanıma rastlamak dil, din, seyahat amacı, ekonomik güç ve taleplerin farklılığı sebebiyle de mümkün değildir. Bunun yanı sıra otellerin beşeri ve fiziki elemanlardan faydalanması, disiplin, eğitim ve

yönetim tarzları gibi konularda farklılık görülebildiği için standart bir tanım mümkün olmamaktadır (Vatansever, 1996: 26). Ayrıca bu tanımlar yapılırken en çok itilafa düşülen husus otellerin ek departmanlarıyla ilgili hizmet konularıdır. Ortak kabul edilmiş içerikler ise otellerin, konaklama ve yeme-içme ihtiyacını karşılayan departmanlara sahip olmalarıdır (Kozak ve diğerleri, 2002: 2). Bu duruma istinaden çeşitli otel tanımlamaları şu şekildedir;

Şener tarafından yapılan tanım “İnsanların değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu, öncelikle konaklama daha sonra yeme-içme ihtiyaçlarını ve buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına hitap ederek sunan ticari nitelikli işletmelerdir (Şener, 2010: 6)” şeklindedir. Kozak ve diğerleri tarafından yapılan tanım “Seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme- içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve misafirleriyle olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlamış olan işletmeler (Kozak ve diğerleri, 2002: 2)” şeklindedir. Akıncı tarafından yapılan tanım “Otel: çeşitli nedenlerle sürekli yaşadıkları yerin dışına seyahat eden insanların belirli bir ücret karşılığında başta konaklama olmak üzere yeme-içme, eğlenme ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mimari ve teknik olarak yapılandırılmış, belirli kurallara ve standartlara göre turistik mal ve hizmet üreten ticari işletmelerdir (Akıncı, 2016: 81)” şeklindedir. Otel işletmelerinin kanuni tanımı da 12/2/1982 tarihinde kabul edilen ve 16/3/1982 itibarıyla yayınlanan, 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesi (a) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmü uyarınca hazırlanmış Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği 3 Ocak 2011 tarihinde değişiklik yapılan 19. maddesinde belirtilmektedir. Bu maddeye göre ise “Oteller, aslî fonksiyonları misafirlerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir” (TTK, 37/ a-2) şeklinde tanımlanmaktadır. Bir diğer otel tanımı ise “Oteller, asıl fonksiyonları misafirlerin geceleme gereksinimlerini sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (Kozak ve diğerleri, 2021: 80)” şeklindedir. Diğer bir otel işletmeleri tanımı şu şekildedir; “Otel işletmeleri öncelikle konaklama ve yiyecek ihtiyaçlarını karşılamakta, daha sonra hitap ettiği misafir çeşidine göre, hizmetlerinde çeşitlilik yapmaktadırlar. Otel, yapısı ve donanımıyla, misafire sunduğu

hizmetlere ve kaliteli servisiyle misafirin ihtiyaçlarını karşılarken belirli bir ücret talep etmektedir. Ayrıca, misafirin otel işletmesine gelmesiyle bir sözleşme (misafir kayıt kartı) imzalanır ve konaklama süreci başlar (Bucak, 2018: 4)''.

2.1.2. Otel İşletmelerinin Tarihi

İnsanlık tarihinin modern yaşama evrilışı süresinde geçirdiği dönüşümler seyahat etme ihtiyacını zorunlu hale dönüştürmüş beraberinde de konaklamaya olan ihtiyacı arttırmıştır (Özel, 2016: 2). Buna bağlı olarak otel işletmeleri, tarih boyunca farklı isimler ve şekillerde oluşmuş ve seyahat eden kişilerin öncelikle konaklama ihtiyacını karşılayan kurumlar olmuşlardır (Kozak ve diğerleri, 2002: 1).

İnsanlık tarihi boyunca insanlar göç etmiş veya hareketli bir düzende yaşamışsa da ilk çağda seyahatler sadece yemek, içmek veya barınmak gibi kişisel sebeplerden yapılmıyordu (Evliyaoğlu, 1989: 17). Buna istinaden ilk çağda seyahatlerin ana sebepleri ekonomik, dini, sağlık (ılıca kürleri) ve spor şeklindeydi (Alp'ten aktaran Evliyaoğlu, 1989: 18). Tarihte seyahati başlatmış topluluğun Sümerler olduğu ilk olarak Robert W. McIntosh'un "Tourism, Principles, Practices, Philosophies" adlı eserinde geçmektedir (Toskay, 1989: 76; Evliyaoğlu, 1989: 18). Sümerlerin seyahat yapmaya başladığı tarih M.Ö. 4000 civarı olduğu ve seyahat ihtiyacının başlıca sebepleri arasında iklim ve çevresel şartların geldiği bilinmektedir (Goeldner ve Ritchie, 2003: 42). Sümerliler, ırmaklar tarafından oluşturulmuş düz arazi yapısında maden veya taşı neredeyse hiç bulunmayan (Kramer, 2002: 15) ve iklimin ise aşırı kurak ve sıcak olduğu Mezopotamya'da yaşamıştır (Kramer, 2002: 13). Bu bölgede toprak işlendiğinde yüksek verime sahiptir ve bu sebeple tahıl üretiminde verim yüksek ve ürün miktarı da fazladır. Sümerlerde bu yüzden ihtiyacı olan ürünler için ticaret yapmak veya askeri kuvvet kullanmak zorunda kalmışlardır (Kramer, 2002: 15). Bu sebeple uzak yerlere gitmek ve ürünü getirmek onlar için hayati öneme sahiptir. Tekerlekli taşıtları ve yelkenli tekneleri icat eden Sümerliler (Kramer, 2002: 381), gezici tacirler aracılığıyla kentler arası veya çevre devletlere hem karadan hem de deniz aracılığıyla seyahat ederek ticaret yapmışlardır (Kramer, 2002: 106). Bu ticaret sürecinde Sümerlerin konaklama veya ulaşım için ödemeyi mal veya para ile yaptıkları bilinmektedir (McIntosh ve Goeldner, 1986: 21). Bu dönemde seyahatlerin hız kazandığı ve canlanan ipek ve baharat yolları üzerinde konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri veren birimlerin ortaya çıktığı söylenebilir (Akgöz, 2013: 4). Ayrıca

ilk otellerin ne zaman açıldığı tam olarak bilinemese de konaklama ihtiyacının özel mülkiyetli ev sahiplerinin evleri kullanılarak karşılanmış olunabileceği görüşü mevcuttur (Angelo ve Vladinir, 2004: xxvıı).

İlkçağ uygarlıklarında seyahat ve konaklamanın kalitesi ekonomik gelir düzeyine göre büyük ölçüde değişmekteydi. Varlıklı kişilerin gittikleri ülkelerde kişisel ev veya arazileri olduğu bilinmektedir. M.Ö. 256 yılında Mısırlı bir arazi sahibinin arazisinde yapacağı konaklama öncesi çalışanlara yazdığı mektupta bu durum görülmektedir. Mektup şu şekildedir (Casson, 1974: 197);

Tanrı'nın izniyle 23'ünde gelmeyi umuyoruz. Yakında bu mektubumu aldığınızda elinizden gelenin en iyisini yapın ve banyoyu kütük ve samanlarla sıcak yapın. Böylelikle şu kışta sıcak banyo yapabilelim ... İhtiyacımız olacak her şeyi aldığınızdan emin olun ve özellikle misafirlerim için güzel bir domuz olsun ama iyi olsun, geçen seferki gibi sıska ve değersiz değil ve balıkçıya biraz balık yakalaması için de haber gönderin.

Mısır, dönemin en çok ilgi çeken ülkelerindendi. Özellikle bu ilginin kaynağı sahip olduğu dini yapıları ve turistler bu yapıları görmeye gelmekteydi (Zinnburg'dan aktaran Toskay, 1989: 77). Bunun en önemli kanıtı ise Roma'dan Mısır'a piramitleri ziyarete giden bir kişinin Zoser Piramidi'nde duvara yazdığı yazıdır. Yazı "İptah'ın oğlu yazıcı Ahmose, Djoser tapınağını görmeye geldi..." şeklinde başlayarak devam etmektedir (Peden, 2001: 62). Arazisi veya kalacak yeri olmayan varlıklı kişiler ise konaklamak için bölgenin varlıklı insanların konaklarında kalabilmekteydiler. Bu evlerin içerisinde ayrı olarak kendi sokak girişi, yatak odaları ve yemek odaları bulunmaktaydı. Böyle bir imkân olmadığında ise seyahat eden kişiler yanlarında taşıdıkları lüks sayılabilecek çadırlarla kamp kurar, eğer bu da mümkün olmuyorsa bölgenin yerel yetkililerinden yardım isterlerdi (Casson, 1974: 198).

Roma döneminde sınır ve stratejik bölgelere konumlandırılan ve han veya kervansaray gibi yapıların atası sayılan askeri ve küçük kalelere "castel" veya "castrum" denmekteydi. Bu yapılar aynı zamanda birer barınak vazifesi de gördüğünden kervansaray vb. amaçlarla yapılmış yapıların atası olarak görülmektedir (Berkol, 1975: 345). Yine Roma döneminde, 75 km'de bir konumlanmış ve posta işinin düzeni için kullanılan ve üs vazifesi gören "Mansiones Veredariorum" adlı yapılar seyyahların tarafından da kullanılmıştır (Karacan, Karacan ve Güngör, 2016: 2). Devlet görevlisi olarak seyahat eden kişiler ise konaklamalarını "cursus publicus"

adlı tesislerde yapmışlardır (Casson, 1974: 198). Seyahat eden diğer kişiler için ana yollar boyunca veya kalabalık semtlerde birçok han mevcuttu. Bunu şair Horace'nin yolculuğu sırasında kötü hanlar ve bu hanların gezginlere sunduğu odalar olduğundan bahsetmesinden anlaşılmaktadır (Casson, 1974: 200). Buna rağmen birçok seyyah veya gezgin 30-40 km'de bir bulunan hanlara; bir kısmı dolandırıcı olan han sahipleri, çalışan kadınların sırnaşmaları veya misafir kavgaları sebebiyle gitmeyi tercih etmemiştir. Hanlarda konaklamak yerine çoğunlukla tanıdık bir kişinin yanında kalmayı tercih etmiştir (Löschburg, 2016: 24). Batı Avrupa'da da Roma döneminin kapsamlı kamu gönderilerine ait birkaç kır hanı arkeologlar tarafından keşfedilmiştir. Avusturya'nın Steiermark bölgesinde ise Augustus döneminde inşa edilmiş bir han diğer bir adıyla Roma yol evinin yapılışı itibariyle tam 300 yıl faaliyet gösterdiği ortaya çıkartılmıştır (Casson, 1974: 201).

Eski Yunan'da geleneksel hanlar kare veya dikdörtgen bir avlu ile aynı doğrultuda yer alan hayvanlar ve onların sahipleri ve sürücülerinin kaldığı odalardan oluşmaktaydı. Yine Eski Yunan'da olan diğer bir han türü ise seçkin ziyaretçilerin kaldığı hanlardır. Bu hanlar zarif bir veranda ile beraberinde umumi odalar, geniş yatak odaları vb. alanlardan oluşmaktaydı (Casson, 1974: 203). Hanlar genellikle gecelik konaklama, yemek, kiralık araç kullananlar için hayvan değişimi hizmetleri sağlamaktaydı. İskenderiye'yi Canopus'a bağlayan kanal üzerinde ise bir dizi resort otel ve gece kulübü olduğu da kayıtlara geçmiştir. Bu iki durum ne kadar kayıtlara geçse de o dönem için çok nadir görülen bir durumdur. Eski Yunan'da bir geceden fazla konaklama yapacak ve kaldığı bölgede bir tanıdığı olmayan insanlar lojman kiralayabilmekteydi. Bu evler özel mülk sahipleri tarafından kiraya verilirdi (Casson, 1974: 204). M.Ö. 776 yılında ilk defa düzenlenen Olimpiyat Oyunlarıyla beraber Eski Yunan'a birçok katılımcı, izleyici ve gezgin seyahat etmiştir (McInstosh ve Goeldner, 1986: 24). İlk profesyonel anlamdaki konaklama hizmetlerinin de bu dönemde gelişmeye başladığı düşünülmektedir (Ahispaşaoğlu ve Arıkan, 2003: 5).

Otel işletmeleri Batıda ve Doğuda farklı şekillerde oluşmuş ve farklı amaçlarla işletilmiştir. Doğuda birer hayır kurumu olarak işletilmiş olan kervansaraylarda gelen kişi tanrı misafiri kabul edilirken, batıdaki hanlarda ticari amaçlar ön planda olmuştur (Oral, 2005: 21). Türkler kervansaraylarla Orta Asya döneminde İpek yolu aracılığıyla tanışmıştır (Ögel, 1978: 382). Türkçede ilk olarak “argış veya arkış” kelimeleri kervanın karşılığı olarak kullanılmıştır. Bu durum deyiş ve atasözlerine şöyle yansımıştır. “Bu ajuñ tüşün ol, sen argış sanı” dır. Günümüz Türkçesinde anlamı ise

“Dünya bir konak ve kervansaraydır. Sen ise, kendini bir kervan say!” şeklindedir (Ögel, 1978: 369). Bu etkileşimlerden yola çıkarak Orta Asya’da Türklerin sahip olduğu konaklama tesislerine dair şu bilgilere ulaşılmaktadır. Kuzey İpek Yolu’nun başlangıç ve geçiş noktasında bulunan Türk şehri Beş-Balıg, 840 yılından sonra Uygurların başkenti olmuştur. Bu şehrin ticari, askeri ve stratejik önemi vardır ve Göktürk devletine bağlı oluşu Bilge Kağan yazıtında bahsedilmiştir (Ögel, 1978: 367-368). İlk olarak Budist Türklerin kurduğu düşünülen konaklama tesisi olan “Muyanlık/Moyanlık” sistemi, Orhun kitabelerinde de yer alan konaklama, geceleme amaçlı tesislerdir (Göksel, 1985: 50). Karahanlılar da “misafırhane” şeklinde çevrilmiş Muyan/Moyan kelimesinin kökeni ise Uygur Türkleri aracılığıyla Budist kültürüne kadar dayanmakta ve anlamı “sevap, hayır veya hasenat” şekillerinde çevrilmektedir (Ögel, 1978: 383). Kutadgu Bilig’de de moyanlığın olduğu bir kısım geçmektedir. Hikâyede “Kahraman Aytoldı, Hükümdarı merak eder, görüşmek arzusuyla bulunduğu köyden başkente zor ve yorucu bir seyahat yapar. Başkente varınca, ilk olarak yatacak bir yer arar ve geceyi bir Muyanlıkta geçirir” (Göksel, 1985: 50).

Orta çağ Avrupa’sının konaklama ihtiyaçlarına bakıldığında ise değişen siyasi düzen ve toplum algısının konaklamaya etki ettiği görülebilmektedir. Ortaçağ’da baskınlaşan Hristiyan inancında konukseverlik bir görev olarak görülmüş, manastır ve dini kuruluşlarda yolculuğa çıkan kişilere ücretsiz yiyecek ve konaklama sunan hanlar görev yapmıştır (Oral, 2005: 22). Eski Yunan ve Roma dönemindeki zevk amaçlı geziler yerini dini turizme bırakmıştır (Toskay, 1989: 82). Hac için yola çıkan kişiler başlarda tövbe amacına sahipken sonrasında Haçlı Seferlerinin peşine takılıp kutsal kentlere yolculuğa çıkmasıyla gezilerin amacı değişmiş ve dönemin turizm anlayışı oluşmuştur (Löschburg, 2016: 32). Hacca gidecek durumda olmayan kişiler ise ülke içlerinde kutsallığı olduğu düşünülen bir anlamda da umre yerine geçebilecek yerlere ziyaretler gerçekleştirmişlerdir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2003: 9). Orta çağ Avrupa’sında konaklama hizmetlerine girişimcilik gözüyle bakılması kısa süre içerisinde İtalya’da bu hizmetlerin gelişim göstermesine ve günümüzdeki otelciliğin doğmasına katkı sağlamıştır. Yine orta çağ İngiltere’sinde hanlar statüsü değişerek sadece aristokratlara değil, sıradan yolculara da hizmet veren kurumlara dönüşmüştür (Oral, 2005: 22).

Fransız İhtilali döneminde Fransa’daki birçok özel konak, halk evlerine ve doğal olarak otele dönüştürülmüştür. Han olarak bilinen şehir evleri ise artık “auberge” yani pansiyon ismiyle anılan yerler olmuştur (Lundberg, 1974: 19). Avrupa’daki ilk

otel ise “Hotel de Henri IV” adı ile 1788’de Nantes’da inşa edilmiştir. Toplam 17,500 Fransız frangı değerinde muazzam bir paraya mal olmuştur. 60 odalı bu otel o dönemin en iyi oteli olarak düşünülmektedir (Gray ve Liguori, 1980: 5). Amerika’da konaklama işletmeleri 1790’lı yıllarda otel terimini kullanmaya başlamıştır. Bu terim, Amerikan ve Fransız devrimleri sırasında Amerika’ya gelen Fransızlar tarafından ülkeye taşınmış ve popüler hale getirilmiştir. 1790’lardaki şehir dizinlerinde kayıtlara geçirilmiştir. Aynı zamanda o dönemde taverna olarak adlandırılan birçok konaklama işletmesi de adını “otel” olarak değiştirmiştir (King, 1954: 148). Amerika’da daha çok liman kentlerine kurulan konaklama işletmelerinin en ünlüsü Samuel Fraunces tarafından DeLancey Konak adıyla açılmış; fakat sonra The Queens Head adıyla tavernaya dönüştürülmüştür. The Queens Head adlı taverna, 1700’lerin Amerika’sında 1775 yılı Amerikan Devrimi öncesi örgütlerin toplandığı alanlardan biri olarak kullanılmıştır. İlk otel ise 1794 yılında New York’ta açılan 70 odalı City Hotel’dir (Gray ve Liguori, 1980: 5). 1800’lere gelindiğinde “taverna” ve “hotel” terimleri kullanılmaya devam etmiş ve 1820 yılında “hotel” kelimesi genel olarak kabul edilir olmuştur. Bu durumdan sonra “taverna” tabiri yemek yenip içki içilen mekân olarak kullanılmaya başlanmıştır (Lundberg, 1974: 19). Devam eden yıllarda buna benzeyen birçok otel açılmış fakat ilk 1. Sınıf otel 1829 yılında 170 odalı “Boston’s Tremont House” adıyla açılan otel olmuştur. Otel, kapıları kilitlenen özel odalar, her odaya özel sabun ve su, valiz taşıyan görevliler ve Fransız mutfak hizmeti sunmuştur (Gray ve Liguori, 1980: 5). Bunları takiben yaşanan gelişmeler ise şu şekildedir; 1834 yılında Astor adlı otele ilk olarak kapalı sistem su tesisatı döşenmiştir (Stone, 2010; 74). 1853 yılında bir otelde ilk defa asansör kullanılmıştır. 1875 yılına gelindiğinde ise değeri 5 milyon dolar olan ilk 800 odalı otel San Francisco’da “The Palace” adıyla kurulmuştur (Wikipedia, 2022). New York şehrinde yer alan “The Netherlands” isimli otel ilk olarak odalarda telefon sistemini kullanmıştır (Gray ve Liguori, 1980: 5). Bu gelişmeler Amerika’da modern otelciliğin kural, temel ve uygulamalarını belirlemeye başlamıştır. Amerika’nın ekonomik yapısında değişimler yaşanmış ve dönemin değişen ihtiyaçlarına karşılık veren “Amerikan Otelcilik Anlayışı” belirmiş ve tüm dünyada kuralları ve kendisini kabul ettirmiştir. İkinci Dünya Savaşı bile Amerika’daki otel faaliyetlerini çok fazla durdurmamıştır. Özellikle İkinci Dünya Savaşında Amerika kıtasında otel işletmeleri büyümüş ve zincir otel işletmeleri ortaya çıkmaya başlamıştır (Kozak ve diğerleri, 2002: 1-2).

Türkiye’de ise otel adıyla açılmış ilk işletmenin 1830 yılında açıldığı bilinmesine rağmen işletmenin tam konumu ve adı bilinmemektedir (Göksel ve Kunalalp’tan Aktaran Güleriyüz, 2021: 132). 1838’den sonra artan uluslararası ticaret sonucu Avrupalı nüfusu yükselmiş ve bunun sonucunda Pera’da birçok otel açılmıştır (Çelik, 1998: 107). İlk otellerden olan işletme ise 1840 yılında Galata’da açılan “Hotel des Quatre Nations” dur. Görüntü ve konfor itibariyle otelden daha çok pansiyon şartlarına sahip olan bu işletme, Galata’da 1700’lerden bu yana var olan han ve pansiyon kültürü için otele geçiş basamağı olarak değerlendirilebilir. 1841 yılında da yine pansiyon ibareleri taşıyan “Hotel d’Angleterre” Beyoğlu’nda açılmıştır (Baslo, 1998: 164). Bu otel 1870’teki büyük Beyoğlu yangınından (Kervanoğlu, 2017: 170) sonra, 1876 yılında İngiliz Sefaretinin yanına Tepebaşı’na taşınmıştır (Baslo, 1998: 161). 1849 yılında “Hotel de Byzance”, 1851 yılında “Hotel de France”, 1857 yılında “Grand Hotel Continental” açılmış, 1849 yılında açılan “Hotel d’Orient” ise 1862 yılında Tepebaşı’na taşınmıştır (Baslo, 1998: 161). 1865 yılında ise “İrade-i Senniye” ile yabancı seyyah ve konukların kalabileceği otellerin yapılması için Pera, Büyükdere, Üsküdar ve Büyükkada’yı konum göstermiş diğer bir deyişle otelyapımını bu semtlerle sınırlı tutmuştur (Çelik, 1998: 107). Yine aynı dönemde ulaşım noktalarına (tren istasyonları ve limanlar) birçok otel açılmıştır. Bu ulaşım noktaları Sirkeci Tren Garı ve Galata Limanı çevresinde olup Anadolu yakasına göre otel sayısının daha fazla olduğu bölgelerdir. Bu dönemin en önemli otel örneği “Wagon Lit’s” şirketine ait bir zincir otel olarak İstanbul’a 1895’te açılmış Pera Palas ve Summer Palas’tır (Yakartepe ve Binan, 2011: 81). Dönemin ünlü isimlerini ağırlayan Pera Palas’ta Ulu Önder Atatürk’te konaklamıştır (Şener, 2010: 10). 1891 yılında açılan “Grand Hotel de Londre” ise hidrolik asansör, ağır mobilyalar ve perdeler, ünlü bir restoran ve banyolu odalarıyla “Grand Hotel” anlayışının öncüsü, bir dönemin lüks anlayışının bir yansıması ve başlangıcı olmuştur (Baslo, 1998: 168). Dönemin önemli otellerinden bir diğeri de 1914’te kurulan Tokathyan oteldir (Dinçer ve Dinçer, 1989: 47).

Türkiye’de önemli olan bir otelde Park oteldir. 1930 yılında Nuri Okday tarafından aile evinin yıktırılarak “Hotel Miramare” adıyla Park Otel’in öncüsü açılmıştır. Bu olaydan 1 yıl sonra yani 1931 yılında ise Nuri Okday ve Aram Hıdır ortaklığında otelin adı “Park Otel olarak değiştirilmiştir. Gazi Mutfak Kemal Atatürk dâhil birçok yabancı konuk otelin boğaza bakan barında ağırlanmıştır. Ayrıca Park Otel 1983’te “tarihi anıt” olarak kabul edilmiş olan ilk oteldir (Freely ve Freely, 2014:

242-243). Otel Büyük Sürmeli Oteller tarafından satın alındıktan sonra ise yıkılarak modernize edilmiş ve beş yıldızlı bir otele çevrilmiştir (Şener, 2010: 10). Bunların yanı sıra 1950 yılında Demokrat partinin iktidara gelmesiyle ticaret anlayışı değişmiş dışa kapalı ticaret yerine dış pazarlara açılarak kalkınma anlayışına geçilmiştir (Kanca, 2013: 60). Ayrıca 1952 yılında NATO'ya girilmesi gibi gelişmeler sonucu ülkeye gelen yabancı sayısında artış yaşanmıştır. Bu durumda konaklama ihtiyacının artmasına sebep olmuştur (Kozak ve diğerleri, 2002: 13). Uluslararası otel zincirinin Türkiye'deki ilk örneği olarak görülen İstanbul'daki "Hilton Otel" 1955 yılında açılmıştır (Met, 2005: 130). Hilton Otel Türkiye turizm tarihi için oldukça önemlidir çünkü okul görevi görerek açılacak diğer otellerinde çalışmak üzere birçok yöneticinin yetişmesine de vesile olmuştur. Takiben 1970'li yıllarda da çeşitli oteller açılmış (Kozak ve diğerleri, 2002: 13) fakat 1982 yılında çıkan "Turizm Teşvik Kanunu" ile otelcilik endüstrisi hızla ivme kazanmıştır (Özel, 2016: 2).

07.02.2022 tarihi itibarıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli konaklama işletmeleri "işletme belgeli tesis" sayısı toplam 4863 olarak açıklanmış, "yatırım belgeli tesis" sayısı ise 580 olarak açıklanmıştır. Çevreye duyarlı otellerin istatistiğine bakıldığında ise "işletme belgeli tesis" başlığı altında Türkiye'de toplam 448 işletme olduğu ve "yatırım belgeli tesis" olarak ise 1 işletme olduğu bilgisine ulaşılmıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022a). Buna ek olarak 07.02.2022 tarihi itibarıyla belediye belgeli konaklama işletmelerinin sayısı ise toplam 9603 olduğu bilgisine ulaşılmıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022b)

2.1.3. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Turizm sektörü, "Turizm ve Seyahat ile İlgili Hizmetler" başlığı altında, Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS) çerçevesinde "hizmet sektörü" kapsamında sınıflandırılmaktadır (DPT, 2000: 53-54). Turizm, faaliyetlerinin özellikleri "soyut, eş zamanlı üretilen ve tüketilen, stoklanmayan, belli bir standarda sahip olmayan ve insan emeğine dayanan" şeklindedir (Kozak ve diğerleri, 2006: 38-40'dan aktaran; Tüzünkan, 2015: 244). Buna dayanarak şu şekilde ifade edilebilir ki: Turizm ve Seyahat ile İlgili Hizmetler'in bir dalı olan otel işletmeleri de (DPT, 2000: 53), hizmet sektörünün özelliklerini de taşımaktadır. Otel işletmelerinin özellikleri Aktaş (2002), Şener (2010) ve Bucak (2018)'in çalışmaları derlenerek oluşturulmuştur. Buna göre

otel işletmelerinin toplam 10 tane özelliği olduğu görülmüştür. Bu özellikler şu şekildedir;

1- Otel işletmeleri emek- yoğun/ insan iş gücüne dayalı işletmelerdir.

Otel işletmelerinin temel dayanağı insandır (Şener, 2010: 18). Bu yüzden işletmelerin fonksiyonlarının yerine getirilmesinde insan gücü önemli ölçüde etkilidir (Şener, 2010: 17; Aktaş, 2002: 26). Otelin büyüklüğü, odaların kontrolü, yiyecek- içecek olanakları ile bu süreçlerin yönetimi aşamalarında insan faktörü doğrudan devreye girer (Şener, 2010: 18; Aktaş, 2002: 26). Üretilen hizmet ve malın niteliği sebebiyle büyük oranda emek gücü ile gerçekleşmektedir (Kozak ve diğerleri, 2002: 9). Ayrıca misafir ile doğrudan iletişime geçilen departmanlar için “özel hizmet mantığı” bulunduğu (Bucak, 2018: 6) için hizmetlerin otomasyon veya makine sistemleriyle değil şahsi olarak karşılanması gerekmektedir (Şener, 2016: 18). Bu sebeple misafirlerin talepleri ve ihtiyaçları çalışanlar tarafından karşılanır (Bucak, 2018: 6). Bununla birlikte emek gücünün hizmetin üretilmesi ve sunulmasında çalışanlar açısından moral ilişkisi varken (Kozak ve diğerleri, 2002: 9) misafirler açısından psikolojik olarak tatmin olunması açısından önemi vardır (Aktaş, 2002: 26).

Otel işletmelerinde otomasyon sistemleri ise kayıt altına alınması gereken işlerde kullanılmaktadır. Bunların arasında önkayıt/rezervasyon sistemleri, kayıt sistemleri, misafir hizmetleri, POS sistemleri, muhasebe uygulamaları, misafir oda teknolojileri, enerji tasarruf sistemleri, kartlı kapı sistemleri, mini bar kontrol sistemleri vb. sistemler gelmektedir (Çakmakçı, 2012: 5-7).

2- 24 saat esasına dayalı 7 gün ve tüm yıl boyu (tüm yıl hizmet esası sezonluk işletmeler için geçerli değildir) hizmet verirler.

İnsanın gereksinimleri zamansız bir düzende seyir ettiği için otel işletmeleri 24 saat çalışma esasına bağlı işletmelerdir (Bucak, 2018: 6; Kozak ve diğerleri, 2002: 9). Bu sebeple işletmeler de sürekli hizmet vermeye odaklıdır (Bucak, 2018: 6). Misafirler iş gezisi, seyahat gibi sebeplerle otel işletmelerinde konaklarken personelin çalışması gereklidir. Bu noktada misafirin konaklama süresince mutlu ve huzurlu olması ve bunun sağlanmasında çalışanların nitelikli olmaları ve insan psikolojisinden anlamları (Aktaş, 2000: 26) tesisi olumlu düşüncelerle terk etmesi açısından önemlidir ve bu süreçte de iyi iş gücü planlaması yapılmalıdır (Şener, 2010: 18).

3- Otel işletmeleri dinamiklidir.

Otel işletmeleri sağlıklı ve modern yaşam felsefesini benimsemiş aynı zamanda teknolojik gelişmelerle otelcilik kavramı ekseninde sürekli değişim yaşayan bir endüstridir. Buna bağlı olarak işletmeler misafire asgari olarak teknik donanım ve hizmetin sunumunu sağlamalıdır (Şener, 2010: 18). Ayrıca işletmelerin iç ve dış çevre faktörleri sebebiyle oluşan fırsat ve tehlikelere karşısında hazır olmak için de dinamizm ve değişime ihtiyaç duyulmaktadır (Akıncı, 2016: 85). Gelişen teknolojilerin hizmet kalitesini arttırması bir gerçek olduğundan da bilgisayarlı sistemlerin kullanılması misafir memnuniyetine olumlu etki edecektir (Bucak, 2018: 7).

4- İşletme sermayesi sabit /duran varlıklara bağlanmıştır.

Otel işletmelerinde her şeyden önce konaklama yapılacak bir alana ihtiyaç vardır. Bu sebeple işletmelerin kurulması ve işletilmesi süreçlerinde büyük bir sermayeye ihtiyaç duyulmaktadır. İşletme belgeli otellerde duran varlık bazında %85-90 oranda bir oran varken, hareketli varlıklar bazında %10-15 oranında dağılıma vardır (Şener, 2010: 19). Sabit değer maliyetlerinin yüksek oluşu, sermayenin tekrar kazanılması amacını doğurmaktadır. İşletmelerde nitelik ve nicelik olarak gelişerek daha fazla misafir çekmeye çalışırlar. Buna bağlı olarak yatırımın korunması da işletme çalışanlarının çabası ile pekişebilmektedir. Konusunda eğitilen personel de buna bağlı olarak daha dikkatli şekilde çalışarak yatırımın korunmasına katkı sağlayacaktır (Bucak, 2007: 11).

5- Hizmet alan kişi ile hizmeti sunan personel arasında yakın işbirliği ve yardımlaşma gerekir.

Otel işletmeleri birbirine oldukça bağımlı departmanların birleşmesinde meydana gelen sosyal ve ekonomik işletmelerdir (Aktaş, 2002: 26). Misafir karşılama, ağırlama ve uğurlama basamakları ve bu basamaklarda görevleri yerine getiren personel arasında yakın işbirliği ve yardımlaşmanın olması zorunludur (Akıncı, 2016: 85). Aynı zamanda, çalışanlar ile işverenlerin arasında da sıkı bir işbirliği olmalıdır çünkü çalışan davranışından kaynaklı memnuniyetsizlik otelin bütün hizmetleri üzerinde olumsuz etki yaratır (Şener, 2010: 18). Aynı zamanda bu etki kaliteli hizmet verilmesinin de önüne geçer (Bucak, 2018: 7).

6- Otel işletmeleri zamana duyarlıdır.

Otel işletmelerinde oda satışının 24 saat içerisinde yapılması söz konusudur. Eğer yapılmazsa otel için kayıp demektir. Bu sebeple oteller de zaman satılmaktadır

(Aktaş, 2002: 26). O gün içerisinde satılmayan odanın diğer güne aktarılması mümkün olmadığından (Şener, 2010: 17) bu ürünlerin telafisi mümkün değildir (Akıncı, 2016: 84).

7- Mal ve hizmetin stoğu yapılamaz.

Otel işletmelerin de satışı yapılamamış odalar gelir kaybı yaşatmakta ve üretilen mal ve hizmetler taşınamaz özellikte olduğu için işletmeler çeşitlilik yaratmaya çalışmaktadır. Buradaki amaç misafirleri üretilen mal ve hizmete çekmektir. Bu sebeple misafir talepleri doğrultusunda mal ve hizmet üretmek gerekmektedir (Bucak, 2007: 8).

8- Otel işletmelerinde satışların ödemeleri çeşitli şekillerde yapılabilir.

Otel işletmelerinde genelde ücretin tahsili peşin veya kredi kartıyla yapılmaktadır (Şener, 2010: 19). Bunlara ek olarak internet siteleri aracılığıyla rezervasyon yapıldığında elektronik fon transferi (eft), havale, sanal pos, mail order (kart bilgilerinin otele verilmesi) ve krediye kaldırma (ödenecek tutarın otel tarafından vadeye bölünüp sonra ödenmesi) şekilleriyle de ödeme yapılabilir (Hotel Management System, 2021).

9- Otel işletmelerinde hizmeti alan kişinin ödediği ücret servis ücreti ile birlikte ödenir.

Otel işletmelerinde, hesap fişlerine yüzdelik oranlarla eklenmiş servis ücreti vb. tabirlerle isimlendirilerek ayrılmış paralar, misafirin kendi rızası ile bahşiş vb. amaçlarla bıraktığı paralar ve otel yönetiminin kontroölünde toplanmış paralar tüm otel çalışanları arasında eksik olmayacak şekilde dağıtılır. Ayrıca servis ücretinin dağıtımı yapılırken servislerden elde edilen yüzdeler toplanır ve çalışanların yaptıkları işler esas alınarak personelin çalıştığı gün sayısı ile elde ettiği puana göre toplanan paradan payı verilir (Şener, 2010: 19, Bucak, 2018: 8). Bir çalışan puan cetvelince birden fazla alanda puana sahip ise en yüksek puan aldığı alan dikkate alınarak işlen yapılır (Şener, 2010: 19).

Çalışanların yaptığı kaliteli servis ile hem çalışanlar hem de otel ek gelir elde edebilmektedirler. Aynı zamanda verilen iyi hizmet sonucu misafirde oluşan olumlu izlenim ile otelin tercih edilme oranı artacağı için bu konu oldukça önem taşımaktadır. Otel işletmeleri, çalışanlara teşviklerini bu yönde yapmalıdırlar. Ayrıca motive olan ve ödüllendirilen çalışanlarında otele olan bağlılığı artacaktır (Bucak, 2018: 8).

10- Otel işletmeleri risk faktörü yüksek işletmelerdir.

İnsanların turizme olan talebi ekonomik ve politik süreçlerden etkilendiği için turizm endüstrisinde talebi önceden kesin olarak öngörmek pek mümkün değildir. Talebin dalgalanması otel işletmelerini doğrudan etkilediği içinde işletmelerin risk faktörünü arttırmaktadır (Aktaş, 2002: 27, Kozak ve diğerleri, 2021: 69). Bu etkilenenin temel sebebi turizm talebi ile arzın aynı bölgede yer almasındandır. Bu özellik sebebiyle turizm bölgelerinde risk seviyesi yükselmektedir ve bölgeler arası rekabet seviyesinde farklı boyutlarda ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Özellikle dünya çapında son 15 yıl içerisinde meydana gelmiş olan doğal afetler, ekonomik ve toplumsal çalkantılar, teknolojik değişimler (Kozak ve diğerleri, 2021: 69) ve salgın hastalıklar bu kapsama verilebilecek örneklerdir. Bu hassasiyette olan turizm endüstrisinin kendisini bu etkilerden koruması oldukça zor olabilmektedir. Bu sebeple işletmelerin dış turizme odaklı hareket etmeleri sakıncalı olabilmektedir. Sadece yurt dışından turist kabul eden bir işletme yaşanan değişimler sonucu olumsuz etkilenecek işletme faaliyetini durma noktasına getirebilir. Buna bağlı olarak iç ve dış turizmi ortak olarak yürüten bir işletme ise risklere karşı kendini daha rahat koruyabilecektir (Bucak, 2018: 8).

2.1.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel sınıflandırma sistemleri ülkelere göre farklılık gösterir ve genellikle semboller (yıldız, elmas gibi) şekillerde ifade edilebilir. Bu sınıflandırmalar oteller arası kategori karmaşalarını önlemek için hem misafir hem de oteller açısından önem taşımaktadır (Cser ve Ohuchi, 2008: 379). Dünya üzerinde tek bir sınıflandırma mümkün değildir. Bunun en önemi sebebi dünyadaki kültürel, geleneksel ve ulusal çeşitliliktir. Sınıflandırma seçenekleri bölgenin özelliği, farklılığı veya işletmenin sunmak istediği hizmet biçimine göre ismen veya şeklen farklılık gösterebilmektedir (Çalışkan, 2021:22). Otel işletmelerinin sınıflandırılmasının amaçları kısaca; standardizasyonu sağlama amacı, pazarlama amacı, tüketicileri koruma amacı, gelir oluşturma amacı ve kontrol sağlayabilme şeklinde açıklanabilir (Gee, 1994: 386).

Türkiye’de Hukuki Bakımdan Sınıflandırmalar:

- **Belediye Belgeli Oteller:** Belediye belgeli otellerin belgeleri ve sınıflandırılmaları bağlı oldukları belediyeler tarafından yapılmaktaydı ve turizm

işletme belgesi olmayan işletmeler bu belgeyi alabilmekteydiler (Altun, 2020: 27). Fakat verilen kanun teklifi ile bu karar değişmiş ve belediyelerin belge vermesi kaldırılarak tek yetkili Kültür ve Turizm Bakanlığı kılınmıştır (turizm gazetes, 2021).

- **Turizm İşletme Belgeli Oteller:** Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından otellere verilen belgedir. Bu belgenin kriterleri Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin ilk bölümünün dördüncü kısmında belirtilmektedir. Bu kapsamda turizm işletme belgeleri en düşük 1 yıldız en yüksek 5 yıldız olacak şekilde derecelendirilmektedir. Yıldızlama kriterinden önce otellerin sahip olması istenen asgari nitelikler belirlenmektedir. Bu asgari niteliklere ek olarak otellere, yıldızın niteliğine göre ek nitelikler kriterler eklenmiş ve alınan puana göre barajı aşan işletmelere uygun yıldız verilmektedir.

- **1 yıldız nitelikleri;** en az on odalı, resepsiyon ve bekleme bölümünü kapsayan bir lobi, oturma alanıyla burada servis edilen sıcak ve soğuk içecek hizmeti sunmasıdır (TTNİY, 14/2).

- **2 yıldız nitelikleri;** 1 yıldızlı otellerin nitelikleri ek olarak, otel girişine rüzgârlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri donanım, yönetime ait oda, otel odalarına televizyon, saç kurutma makinesi, kat hizmetleri için katlara eklenmiş ofis, dolap vb. donanım, ortak alanlarda internet hizmeti bulunmalıdır (TTNİY, 14/3).

- **3 yıldız nitelikleri;** 2 yıldızlı otel niteliklerine ek olarak, kahvaltı salonu (bu amaçla kullanılabilecek yeterli kapasite de oturma alanı ile mutfak veya lokanta, ayrıca yazlık tesisler için aynı amaçla kullanılan alanın bir kısmı açık özellikte olabilir). Ortak alanlarda klima, odalarda en az bir adet valizlik, koltuk veya sandalye, kıymetli eşya kasası, odada internet hizmeti, çamaşır torbası ve fiyat listesiyle beraber, yıkama ve ütüleme hizmeti bulunmalıdır (TTNİY, 14/4).

- **4 yıldız nitelikleri;** 3 yıldızlı otellerin sahip olması gereken özelliklere ek olarak ilgili yönetmeliğin 14. Maddesinde ki mahallerin düzenlenmesi hükümlerini taşımalıdır (TTNİY, 14).

- **5 yıldızlı oteller;** 4 yıldız özelliklerine ek olarak 14. Maddeyi de içermelidir. Ayrıca ek kriterler şunlardır; en az altmış odaya sahip, kat sayısı fazla olduğu için asansör zorunluluğu olan işletmeler de servis alanlarıyla bağlantılı servis asansörü de bulunmalıdır (Asansörün bulunmadığı sistemlerde ise servis merdiveni bulunmalıdır. Hotel yerleşimi asansöre veya merdivene uygun olmayan işletmeler için ise ilgili esasların tebliğle belirlenmektedir.), mini bar ve içeceklerin servisi için malzeme, kişi başına birer koltuk olacak şekilde oturma grubu veya sehpa ve sofa veya kanepe,

uluslararası kanallara erişim olan panel televizyon, en az beş çeşit buklet malzemeleri, sıcak içecek hazırlanması için uygun ekipman ve malzeme, boy aynası, baş ucunda yer alan priz, başucunda yer alan aydınlatma anahtarı (banyo hariç), telsiz telefon veya resepsiyona bağlı telefon, oda servisi hizmet ve beraberinde odada bulunan menü ve ilişkili bilgilendirme, odalar katında resepsiyona bağlı telefon, oda sayısının en az yüz de otuzu oranında otopark alanı ve yardımcı olacak ilgili personel, resepsiyon harici bir alanda misafir ilişkisi ve danışmanlık hizmetlerinin eğitimli ve deneyimli personel tarafından verilmesi, misafir girişi ile personel ve mal kabul girişleri için ikinci bir girişin bulunması kuralları mevcuttur (TTNİY, 14/6).

Diğer otel sınıflandırmaları (Kozak ve diğerleri, 2021:80-86; Şener, 2010: 22- 26; Aktaş, 2001: 29-34; Akgöz, 2013: 17-34; Akıncı, 2016: 86-97; Demirtaş, 2010: 23- 47; Özel, 2016: 7-11) derlenerek otellerin sınıflandırıldığı başlıklar hazırlanmıştır.

1- Konfor Seviyesine / Fiyat Düzeyine göre

- **Lüks seviye:** İtibar ve saygınlığı önceliğe koyan ve zengin misafirlerin yüksek kalite ve fiyat ile konakladıkları işletmelerdir (Akıncı, 2016: 97). 19. yy.'da birinci dünya savaşının başlangıcına kadar bu oteller yüksek sınıfa mensup kişiler için kurulmuş ve onlara hizmet vermiştir (Aktaş, 2001: 29).

- **Orta seviye:** Genellikle 4 ve 3 yıldıza sahip ve satış ve pazarlama gibi sık seyahat eden sektörlerde çalışan kişilere hizmet veren işletmelerdir. Bu işletmelerde oda, yatak ve kahvaltı hizmetinin yanı sıra havuz, restoran, lobi, çamaşırhane gibi hizmetler de mevcuttur (Akıncı, 2016: 97). 19. yy.'ın yarısından sonra toplum yapısında ve seyahat talebinde değişme yaşanmasıyla bu tip oteller ortaya çıkmıştır (Aktaş, 2002: 29)

- **Mütevazi /Ekonomik (Modest) seviye:** Bu otellerde amaç konaklama ihtiyacının karşılanmasıdır. Hizmette bu doğrultuda sadece yatak veya oda kahvaltı şeklindedir. Bir yıldızlı otel işletmeleri bu kapsamda değerlendirilebilmektedir (Akıncı, 2016: 97)

2- Bölgenin Konumuna göre

Bölgenin çekici unsuru olan özelliğin ön planda kullanılarak açıldığı otel işletmeleridir.

- **Sezonluk (Sayfiye) alanları:** Bölgenin turizme en uygun mevsimlerinde (iklimin elverişli olması) turizm amaçlı kullanılmasıdır. Deniz kıyı şeridinde yaz turizmi, dağlık alanlarda da kayak vb. aktivitelerin turizmini sunan işletmelerdir.

Çoğunlukla sezon dönemi 6 ay açık, sezon bitimi 6 ay kapalıdır (Akıncı, 2016: 96). Fakat mevsim elverişli olursa işletmeler sezonu uzatarak iki mevsimde de açık kalabilirler (Demirtaş, 2010: 32, Aktaş, 2001: 30) Bu işletmeler bulunduğu bölgelerdeki doğal güzellikler içerisinde kurularak faaliyet gösterirler (Akgöz, 2013: 20). Bu işletmeler sezon dışı dönemde çoğunlukla indirimli satış yaptığı için, iç turizm ve sosyal turizm dahilinde turizme dahil olan kişilerin tercih ettiği işletmelerdir. Bu işletmelerde misafirlerin konaklama süreleri uzun olduğu için hizmet türlerinin çeşitlendirilmesi ve misafirlerinin konakladığı süreçteki psikolojisi gibi konular önemsenmelidir (Kozak ve diğerleri, 2021: 81).

- **Dağlık alanlar:** Dağlık alanlarda dinlenme ve dağ havasından istifade etmek için tercih edilen işletmelerdir (Kozak ve diğerleri, 2021: 8; Aktaş, 2001: 29) Kayak sezonu, yayla sezonu vb. aktivitelerin turizm faaliyetine dahil edilmesi amacıyla oluşmuş otel işletmeleridir.

- **Şehir içi /Kent oteli (merkez veya çevre, havaalanı bölgesi):** Şehrin içerisinde yer alan ve bölgeye göre değişmekle birlikte çoğunlukla kısa süreli tatil amacı dışında kullanılan otel işletmeleridir.

- **Yol üstünde (Ulaşım alanı üstünde):** Çoğunlukla seyahat sırasında kullanılan otel işletmeleridir.

- **Tedavi alanlarında (kaplıca vb.):** Bu özelliğe sahip bölgelerde kurulan tesislerdir.

3- Konuğun Kalış Süresine göre

- **Transit:** Ulaşım sırasında konaklamak için kullanılan otellerdir.
- **Özel amaçlar:** Tatil vb. tüm diğer amaçlar için kullanılan otellerdir.

4- Operasyon Sistemine göre

- **Sürekli açık (Devamlı):** Yıl boyu açık olan işletmelerdir. Mevsimlik işletmelere göre bazı farklılıkları vardır. Bunlardan ilki bu işletmelerin homojenik yapıda olmasıdır. Sürekli açık oteller, bir ülkede 2 yıldızlı otel ile başka bir ülkede ki 2 yıldız eşdeğerindeki otel aynı hizmet kalitesinde sahiptir. Ayrıca bu işletmeler iş, ziyaret ve politik amaçlı seyahat eden kişilerin konakladıkları yerlerdir. Buna ek olarak konaklama süreleri daha kısadır (Aktaş, 2002: 30-31).

- **Sezonluk / Mevsimlik:** Yılın belirli mevsimlerinde açık olan işletmelerdir. Bulunduğu bölgenin mevsimlik şartlarına göre şekillenen yapıları vardır. Deniz kıyısında olan işletmeler için yaz turizmi yapan resort oteller, kışın kayak vb. hizmetleri sunan otel işletmeleri de kış turizmi yapan işletmeler olarak ayrılabilir. Bu

işletmeler 6 aylık periyodlarda açık kalan otellerdir (Akıncı, 2016: 96). Mevsimlik otel işletmelerinde mevsim dışı dönemde kampanyalar yapılabilmektedir. Bu sebeple ağırlıklı olarak iç turizm ve sosyal turizm kapsamında seyahat eden kişiler tarafından tercih edilmektedir (Kozak ve diğeri, 2021: 81).

5- Mülkiyet Durumuna göre: Mülkiyet sahipliğini kapsayan diğeri bir sınıflandırma ölçütüdür. En fazla kullanılan özel mülkiyet, kamu mülkiyeti, dernek işletmeleri, vakıf işletmeleri ve sendika işletmeleri şeklindedir (Kozak ve diğeri, 2021: 82). İşletmelerin mülkiyeti aşağıda geçen kurum, kuruluş veya şahıs şeklinde gerçekteşebilmektedir.

- Özel mülkiyet
- şirket mülkiyeti
- Kamu mülkiyeti
- Kooperatif mülkiyeti
- Uluslararası amaçlar taşıyan kamu mülkiyeti
- Ortak mülkiyet
- Sendika işletmeleri
- Vakıf işletmeleri
- Dernek işletmeleri

6- İşletme Kapasitesine göre: Bu sınıflandırma da kriterler temelde şunlardır. Sermaye büyüklüğü, oda sayısı, hizmetin fiyatı, elde edilen gelir miktarı, otelin kiraya verilen alanının hacmi, istihdam edilen işçi sayısı, otelde ki sosyal aktivitelere ayrılan pay, yan tesislerden olan mağaza, otopark vb. alanların varlığı şeklinde özetlenebilmektedir (Akıncı, 2016: 89).

- Küçük oteller (150 odaya kadar) ve Orta oteller (150-400 odaya kadar): Bakanlıkça 1, 2 ve 3 yıldız belgesine sahip otellerin asgari niteliklerine ek olarak beraberinde uygulanması gereken can ve mal güvenliği kurallarını, hizmetin ve işletmenin kalitesi, personel nitelikleri ve eğitim düzeyleri, hizmeti arttırıcı unsurlar, hijyen ve temizlik, bakım ve uluslararası turizm endüstrisine gelişmelerin dikkate alındığı işletmelerdir (Akıncı, 2016: 92).

- Büyük oteller (400 oda ve üzeri): Bakanlıkça 4 ve 5 yıldız belgesine sahip otellerin asgari niteliklere ek olarak beraberinde uygulanması gereken can ve mal güvenliği kurallarını, hizmetin ve işletmenin kalitesi, personel nitelikleri ve eğitim düzeyleri, hizmeti arttırıcı unsurlar, hijyen ve temizlik, bakım ve uluslararası turizm

endüstrisine gelişmelerin dikkate alındığı işletmelerdir(Akıncı, 2016: 92).

7- Hedef Pazara göre: Otel işletmelerinin kendi aralarında açılış amaçlarına göre kategori edilmesidir.

- Ticaret amaçlı
- Özel ilgiye hitap eden
- Tatil amaçlı

8- Sunulan Servis ve Hizmet Standardına göre

- **Her şey dâhil (Full Service) oteller:** Uçak bileti, oda ücreti, transfer ücretleri, yiyecek-içecek ücretleri, tesisteki tüm alan ve donanımların kullanımı gibi ücretlerin önceden ödendiği tatilleri ifade etmektedir. Fakat her şey dâhil otellerinde kendi içerisinde farklılıkları olabilir. Örneğin içeceklerin düzenlenmesi konusunda bazı işletmeler alkollü içecekleri dâhil ederken bazı işletmeler dâhil etmemektedir veya ücret karşılığı alınabilmektedir. Buna ek olarak animasyon hizmeti gibi hizmetleri için de kimi oteller fazladan ücret talep edebilmektedirler (Barak, 2006: 52).

- **Ekonomik oteller:** Bu otellerde amaç misafirlerin konaklama gereksinimini karşılamaktır. Restoran, konferans ve etkinlik salonu ve yüzme havuzu gibi hizmetler yoktur (Akıncı, 2016: 97).

- **Kendi yemeğini hazırlayabileceğin (Self Catering) oteller:** Ortak mutfak veya oda içerisinde yer alan mutfakta hazır bulunan ekipmanları kullanarak misafirlerin yemeğini hazırlayabildiği otel işletmeleridir.

9- Statü Bakımından Sınıflandırma

- **Bağımsız Otel İşletmeleri:** Bireysel veya şirket olarak kurulmuş otel işletmeleridir.

- **Zincir ve Grup (Uluslararası):** Küreselleşmenin bir sonucu olarak tüm dünyanın birden çok alanında uluslararası çapta faaliyet gösteren işletmelerdir (Özdoğan, 2020: 2).

- **Ulusal Zincir ve Grup otel işletmeleri:** Bir ülkenin içerisinde birden çok şubeye ulaşmış ulusal çapta açılan otel işletmeleridir.

10- Konaklama Amacına / Karşıladıkları İhtiyaca göre

- **Kaplıca – kür otelleri:** Doğal kaynaklardan faydalanılarak yer altı suyuyla farklı banyo kürü ve kaplıca imkanı sunan işletmelerdir. Sağlık ve dinlenme amacıyla kurulmuş tesislerdir. Bu tesislerde deniz suyu, kil, çamur, çeşitli solunum yolu veya mekanik ve elektrikli cihazla kullanılarak yapılan masaj hizmetleri verilebilmektedir

(Kozak ve diğerleri, 2002: 5).

- **Havaalanı otelleri:** Havalimanına genellikle 5 km uzaklıkta yer alan işletmelerdir (Smith ve Lesure, 1999: 19). Yolcu ve personelin kısa süre için konaklamak amaçlı kullandığı otellerdir (Kozak ve diğerleri, 2021: 82).

- **Karayolu otelleri:** Karayolu trafiğinin yoğun yaşandığı ve yoğunlukla karayollarının bağlantı noktalarında yer alan işletmelerdir. Son dönemlerde ülkemizde de faaliyeti artmış otellerdendir (Akgöz, 2013: 20).

- **Şehir / Merkez (Otel Garnis) otelleri:** Turizm veya ticaret merkezlerinde yer alan ve oda/ kahvaltı hizmetini misafirlerine sunan işletmelerdir. Bunlara ek olarak restoran, bar hizmetini de sunabilmektedir. Bu işletmeler iş seyahati amacıyla seyahat eden kişilere kısa süreli hizmet vermektedir (Kozak ve diğerleri, 2021: 82).

- **Kongre otelleri:** Sempozyum, kongre, toplantı, seminer, kurs, çalışma grubu toplantıları vb. faaliyetlerin yapıldığı 250 ile 2000 oda sayısına sahip yüzme havuzu, oyun odaları, dans salonunda dahil olabildiği hizmetleri de sunan otel çeşididir (Kozak ve diğerleri, 2002:5).

- **İstasyon otelleri:** Genellikle küçük otellerin özelliklerine sahip olan (Kozak ve diğerleri, 2021: 82) ve otobüs terminali ve tren istasyonlarına yakın alanlara kurulmuş otel işletmelerdir (Akgöz, 2013: 20).

- **Liman otelleri:** Büyük liman kentlerinde kurularak yoğunlukla deniz aracılığıyla gelen misafirlerin konaklamaları için kurulmuş fakat pek yayın olmayan işletmelerdir. Genelde Akdeniz'deki ülkelerin limanlarında görülür (Akgöz, 2013: 20)

- **Sayfiye otelleri:** Genelde deniz kenarı, dağ, göl, yayla vb. çekici kesimlerde bulunan ve dinlenme tatil, sağlık ve eğlence amaçlı faaliyet gösteren işletmelerdir. Bu işletmeler tatil merkezi durumundadırlar (Kozak ve diğerleri, 2002: 5).

- **Dağ ve spor otelleri:** Dağ ve özellikle kış sporlarının yapılabileceği özellikteki alanlara yapılan dağ havası almak, spor faaliyetlerinde bulunmak ve dinlenmek gibi amaçlarla faaliyet gösteren işletmelerdir (Kozak ve diğerleri, 2002: 5).

- **Resort oteller (Kıyı otelleri):** Resort oteller “Özellikle rekreasyon, dinlenme, sağlık ve deneyim yaşama amaçlı düzenlenmiş çok çeşitli turizm faaliyetleri ve hizmetleri sunan, nispeten her türlü tesis ve faaliyeti içinde barındıran konaklama alanlarıdır” (Özdemir, 2006: 241). Resort otel tesisleri otel, villa ve diğer çeşitli konaklama tiplerinde olabilmektedir. Ayrıca, restoran, kuaför gibi ticari üniteleri, tenis, kültürel merkezler, voleybol, golf gibi kültürel ve rekreasyon alanlarını, masaj,

sauna gibi sağlık unitelerini, konferans, toplantı salonları ve sinemalar ile gece kulübü, kumarhane, tiyatro ve eğlence unitelerini de barındırabilmektedir (Yener, 2018: 17). Çevre ve doğa ile misafirlerin bağını sıkı tutma özelliğinde olan resort oteller genellikle doğal güzelliklerin olduğu bölgelerde inşa edilmektedirler (Taner, 2013: 72). Resort otellerde konaklamaya gelen misafirlerin 3 ile 10 günlük süre ile konaklama yapacağı düşünülür. Bu süre içerisinde de sunulan hizmetin ve kalitenin bir standarda bağlı olması zorunludur (Oral, 2005: 34). Uzun kalmanın sebeplerinin başında spor ve aktivite çeşitliliğinin fazla olması gelmektedir (Yener, 2018: 18). Resort tesisleri rekreasyon faaliyetleri ile sahip olduğu oyun ve faaliyet alanları açısından ön plandadır (Aktaş, 2002: 30). Bu süreçlerin yönetimi için eğitimli personelin hizmet sunması önceliklidir ve iş güvenliği bilgisi olmayan bir personel ile otelin kalite yönetimini sağlamak pek mümkün değildir (Oral, 2005: 34). Ayrıca hizmet kapasitesi yüksek ve en az 4 yıldız sahibi oteller olması gerekmektedir (Kutluay, 2017).

Resort otellerin tarihi oldukça eskidir. Antik Yunan ve Roma’da ilk resort otellerin deniz kenarında kurulmuş olan spalardır. Bu konsept Roma İmparatorluğu’nda da devam etmiştir. Orta Çağ’da düşüşe geçen resort konsepti Rönesans’ın gelişiyile bilime ve sanatla yeniden canlanarak Avrupa’da ön plana çıkmıştır. Örnek olarak Roma Dönemi İngiltere’de kurulmuş resort oteller günümüzde hala varlığını sürdürmektedir (Rutes ve diğlerleri, 2001: 65). 1660 yılında İngiltere’nin kralı olan II. Charles’ın dönemin popüler olan Bath, Tunbridge Wells ve Harrogate kentlerinde yer alan resort otellerde çokça zaman geçirdiğı bilinmektedir. Bu dönemin zengin ve ünlüleri arasında popülerleşip ve günümüze kadar gelmiş bir albeni oluşturmuştur (Mill, 2001: 5). Erken 1800’lerde İsviçre’de yazlık oteller resort olarak bilinmekteydi. 1838’e Zürih’te en meşhur resort otel olan “Hotel Baur au Lac” açılmıştır. 1860 yılında birçok İngiliz misafir resortlarda sadece yazın değil kışında kalmayı sürdürmüş ve aktivite olarak en çok kayağı tercih etmiştir (Mill, 2001: 7).

Amerikan resort otelleri ise Avrupa’daki örnekleriyle benzer köklerden gelmektedir. İlk örneğı 1750 yılında Batı Virginia’da “White Sulphur Springs” resort otel ile başlamıştır. (Rutes ve diğlerleri, 2001: 65). 1829 yılında Boston’da açılan “The Tremont Hotel” yaptığı hizmet yenilikleriyle bilinmektedir. Bu yenilikler ise şunlardır (Mill, 2001: 7);

- Zarif mermerler
- Özel odalarda ceviz ağacından oyma mobilya
- Her konuğun odasında bir sürahi, kâse ve sabun
- Mum yerine gaz lambası
- Fransız mutfağı ve çatalın dâhil olduğu aile sofrası servisi
- Misafirlerin bagajları için belboy hizmeti
- Oda telefonunun öncüsü olan haberci panel

1850’lerde ise New York’ta açılan “Saratoga Springs” dönemin en popüler sosyal merkezlerinden olmuştur (Rutes ve diğerleri, 2001: 65). 20. yy.’da özellikle İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra ücretli tatiller, geliri artmış orta sınıf için giderek erişilebilir hale gelmiştir. Buna bağlı olarak resort otel sayısında patlama yaşanmış ve diğer otel türleriyle beraber farklı tatil ihtiyaçlarına hizmet verecek şekilde daha özelleştirilmiş kategorilere evrilmiştir (Rutes ve diğerleri, 2001: 65). Türkiye’de ilk resort otel ise 1969 yılında Marmaris ilinin İçmeler ilçesinde “Martı Resort” adıyla kurulmuştur. Otel, konsept olarak rüstik ve kendine has mimariyle dekore edilmiştir. 11 suit oda, 12 deluks villa ve 238 lüks oda kapasitesi vardır. İşletme günümüzde de aynı isim ve konumda misafirlerini ağırlamaya devam etmektedir (Martı, 2017). Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığının belgeli konaklama tesisleri listesinde “resort” kelimesi aratıldığında Türkiye genelinde Güvenli Turizm Sertifikasına sahip toplam 237 kayıt bulunmaktadır. Yapılan incelemede otel sayısı ile 1. sırada olan il Antalya’dır ve ilde yer alan otel sayısı 135’tir. Bunun harici 27 ilde daha resort otel bulunduğu bilgisine ulaşılmıştır (KTB, 2022).

Resort otellerin menüleriyle ilgili yapılmış akademik çalışmalar incelendiğinde toplam 3 makaleye ulaşılmıştır. Tarih sıralamasına göre düzenlendiğinde ilk makale Baoimy, Jones ve diğerleri (2013) tarafından “Menus as Marketing Tools: Developing a Resort Hotel Restaurant Menu Typology” adıyla yayınlanmıştır. Araştırmanın kapsamı “The 2011 World’s Best Hotels/Travel + Leisure” sitesinde yer alan 66 resort otelin internet üzerinden yayınlanmış akşam yemeği menüleridir. Çalışmanın amacı ulaşılan menüleri inceleyerek menü tipolojisi geliştirmek ve dünya çapında resort otel restoranları tarafından kullanımlarını araştırmaktır. İkinci çalışma Baiomy ve Jones (2016) tarafından “Measuring Menu Attributes In The International And Local Resort Hotels In Egypt” adıyla yapılan makale çalışmasıdır. Nitel araştırma yöntemi

kullanılarak kurgulanmıştır. Çalışmanın amacı resort otellerin menü nitelikleri (menü öğeleri) incelemek ve etkili ir pazarlama aracı olarak açıklamaların, menü tasarımının ve menü çeşitliliğinin kullanımını saptamaktır. Çalışma Mısır’da yer alan Şarm El-Sheikh Resort Otellerinde yapılmıştır. Nitel araştırma yöntemi kullanılarak 15 yarı – yapılandırılmış soru hazırlanmış ve sorular otellerin aşçıbaşları ve yiyecek-içecek müdürlerine sorularak konu hakkındaki bilgiler toplanmıştır. 3. Çalışma El-Fattah (2021) tarafından “The Procedures of Planning Food Menus Between Knowledge and Actual Practice in the Egyptian Resorts” adıyla yapılmıştır. Mısır’da yer alan resort otellerin menü planlama aşamasında kimin sorumlu olduğu bilinç ve bilgisine ulaşmak, ardından en iyi öneri veya önerilere ulaşmak amacıyla menü prosedürü belirlemek ve bu prosedürün fiili uygulamasını yaparak örnekler oluşturmak şeklindedir. İnceleme sonucunda “Resort Oteller” özelinde yapılan menü planlama çalışmalarının oldukça kısıtlı ve ülkemizi de kapsamayacak şekilde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.1.5. Çeşme Turizmi Hakkında

Çeşme ilçesi İzmir iline bağlı olup İzmir’in 94 km batısında yer almaktadır. Ayrıca İzmir’in Urla ilçesinin doğusunda, Karaburun ilçesinin kuzeyinde bulunmakta ve batı ve güneyden Ege Denizi ile çevrilidir. İlçenin deniz seviyesine yüksekliği ise 5 metre olarak hesaplanmıştır. İlçenin toplam yüzölçümü 257 km² olup içerisinde 1 belde ve 4 köy vardır (T.C. İzmir Valiliği, 2022). İlçenin toplam nüfusu 39.243 kişidir fakat bu rakam yazın 250000 – 300000 arasında değişim göstermektedir (T.C. Çeşme Kaymakamlığı, 2022). Çeşme ilçesinin adı 17. ve 18. yy.’da inşa edilmiş olan 16 Çeşme’den gelmektedir. Sokaklarda bulunan bu çeşmelerin birçoğu günümüzde yıkık haldedir (Nisari, 2018: 28). Çeşme ilçe tarihinin, İyonya’nın önde gelen şehirlerinden Erythrai’nin iskelesi olarak “Cyssus” adıyla eskiçağda başladığı bilinmektedir. M.Ö. 190 yılında yapılan savaşın ardından bu durum değişmiş ve Çeşme Bizans’ın eline geçmiştir. Çeşme’nin Türk devletlerinin eline geçmesi ise 14. yy.’ın başında Sasa Bey tarafından gerçekleştirilmiştir. Ardından yine bir Türk boyu olan Aydınogluları 1307 yılında Sasa Bey’le bir mücadeleye girerek ilçeyi ondan almıştır. 1334 ile 1348 yılları arasında Sakız ve Ege adalarına sefer düzenleyebilmek için üs olarak kullanılan ilçe,

1402 yılında Osmanlı'nın Timur'a yenilmesiyle, Timur tarafından Aydınoğulları'na geri verilmiştir. 1426 yılına gelindiğinde ise Sultan II. Murat ilçeyi kesin olarak Osmanlı Devletinin topraklarına dâhil etmiştir (Aktepe, 1993: 287). Evliya Çelebi, Çeşme ilçesinden “kasaba” olarak bahsetmiştir. 200 kadar meyve vermeyen hurma ağacı bulunduğu, dağlarında yaban kekliklerinin çokluğu ve kalesinin hoş limanı olduğundan bahsetmiştir. Evlerinin kale içinde 50, kalenin etrafında ise 150 toprak örtülü bağ ve bahçe şeklinde olduğundan bahsetmiştir. Ayrıca Çeşme’de ki rüzgârın gemilerin demir atmasına güven vermeyecek kadar kuvvetli olduğunu da eklemiştir (Çelebi, 2011: 119-121).

Cumhuriyetin ilk yıllarında Ilica mevkiinde 3 otel olduğu bilinmektedir. Bu otellerin adı Rasim Palas, İstanbul Oteli ve Karabina Oteldir. 2. Dünya Savaşı sonrası ise termal turizm amacıyla İzmir’in çeşitli ilçelerinden ucuz tatil amacıyla Çeşme tercih edilmiştir (Culum, 2022). Bu noktada 1950’ler itibariyle kaplıcalardan faydalanmak isteyen turistler bir hareketlilik oluşturmuş ve bu hareketlilik Çeşme ve Ilica’ya yansımıştır; fakat turistik tesislerden daha çok ikinci konutlara tatil amacıyla gelinmiştir (Soykan ve Emekli, 2004: 28). 1956 yılında yapılan “Plaj Evler Kooperatifi” adındaki 450 villa örnek verilebilir (Culum, 2022). Bu durum 1960’lı yıllarda da devam etmiş ve turistik tesis kurmak amaçlı inşaat hareketliliği ancak 1970’li yıllardan itibaren başlamıştır (Soykan ve Emekli, 2004: 28). Bölgenin 1974 yılında açılan ilk tatil köyü Altinyunus Otel olmuştur. 12.03.1982 tarihinde çıkan “Turizm Teşvik Kanunu” çerçevesinde Çeşme’de ki ilk turizm merkezi 7 Aralık 1985 tarihinde cumhurbaşkanı Kenan Evren ve kabine tarafından Altinkum olarak belirlenmiştir (Resmi Gazete, 1985: 2). Yine aynı kanuna bağlı olarak 5 Ağustos 1986 tarihinde Paşalimanı mevki de turizm merkezi olarak belirlenmiştir (Resmi Gazete, 1986: 2). Aralık 1989 yılında ise İzmir-Çeşme otobanının yapımına başlanan ve eylül 1997’de bitirilen otoban yarımada yerleşimi değiştirerek İzmir ve Çeşme’de ki yaşamın bütünleşmesini sağlamıştır (Tekeli, 2017: 31). Bu gelişme yerli-yabancı turist talebini arttırarak turizmin gelişmesine katkı sağlamıştır (Soykan ve Emekli, 2004: 29). 2022 yılı itibariyle İzmir ilinin ilçelerinde yer alan işletme belgeli ve yatırım belgeli tesislerin toplamına bakıldığında 271 tesis olduğu bilgisine ulaşılmaktadır. Çeşme ise 81 işletme sayısı ile birinci sırada gelmektedir (T.C. Kültür ve Turizm

Bakanlığı, 2022). Bu noktada Çeşme’de yer alan işletmelerin sayısının diğer ilçelerin işletme sayısına oranı %29.9 olduğu tespit edilmiştir.

Çeşme’de ki Resort Oteller

Çeşme’de Kültür ve Turizm Bakanlığınca zorunlu kılınmış olan Güvenli Turizm Sertifikasını almış ve 4 veya 5 yıldız kriterlerini sağlayan toplam 16 otel tespit edilmiştir. Bu oteller, kuruluş yılları baz alınarak en büyükten en küçüğe olacak şekilde sıralanmıştır.

Altın Yunus Resort and Termal Hotel

1972 yılında inşaatına başlanmış ve 1974 yılında tamamlanarak yaz sezonunda hizmete açılmıştır. Çeşme ilçesinin Boyalık mevki Kalem burnunda yer almaktadır. 140.000 m² alana kuruludur. Bu özelliğiyle Türkiye’nin en büyük otelleri arasına girmektedir (Altinyunus, 2022). 465 odaya ve 1000 kişilik kapasiteye sahiptir (Hotels, 2022a). Toplamda 1 lounge, 1 pastane/cafe, 1 Cafe/bar, 1 cafe, 1 restoran ve 1 adet açık büfe yemek ve kahvaltının verildiği alan mevcuttur. Otelin menüleri Türk ve Dünya mutfağından yemekler sunmaktadır (Altinyunus, 2022).

Babylon Otel

1994 yılında açılan otelin Çeşme ilçesinin Çiflikköy mevkiinde bulunmaktadır. 15.750 m² alana kurulu tesisin 120 odası bulunuyor (Ets, 2022c). 1 adet restoran ve 4 adet barı bulunmaktadır (Babylon, 2022). Otel, Türk ve Dünya mutfağından yemekleri menüsünde sunmaktadır.

Grand Otel Ontur

Çeşme ilçesinin Dalyan mevkiinde 2001 yılında hizmete başlamıştır (Enuygun, 2022). 35.000 m² alana kurulu tesisin 200 odası bulunuyor (Ets, 2022a). 4 cafe/bar ve 1 adet açık büfe yemek ve kahvaltının verildiği alan mevcuttur. Otelin menülerinin önemli bir kısmı Ege mutfağından oluşmaktadır (Ontur, 2022).

Ilıca Hotel Spa

2003 yılında Çeşme ilçesinin Ilıca mevkiinde hizmet vermektedir. 30.000 m² alana kurulu tesisin, 310 odası bulunmaktadır. 1 Restoran ve 3 bar alanında hizmet vermektedir. Otelin menüleri Ege mutfağı ağırlıklı olmak üzere Türk ve Dünya mutfağından yemekler sunmaktadır (Ilıca Hotel, 2022).

Sisus Hotel

2004 yılında Çeşme ilçesinin Dalyan mevkiinde kurulmuştur. 6000 m² alanı mevcuttur (Sisus, 2022). 82 odası ve 2 adet restoranı vardır (Hotels, 2022d). Hotel dünya mutfağının yanında diyet ve vejetaryen menü seçenekleri sunmaktadır (Ets, 2022e).

Pırl Hotel

2004 yılında Çeşme ilçesinin İnönü mevkiine açılmıştır. 71 suite ve 69 standart olmak üzere toplam 140 odası mevcuttur. 2 adet restoran ve 1 adet 1 bar mevcuttur. Otel Türk ve Dünya mutfağından yemekleri menüsünde sunmaktadır (Pırl, 2022). 5.812 m² alana tesis kurulmuştur (Ets, 2022d).

Radisson Blue

2009 yılında kurulmuştur. Çeşme ilçesinin Altınyunus mevkiinde bulunmaktadır (Linkedin, 2022b). Otel 2 restoran ve 3 bar dahil 312 odaya sahiptir. Otel menülerinde yerel ve uluslararası yemekler sunmaktadır (Radisson, 2022).

Boyalık Beach Hotel

2013 yılında kurulmuştur (Ticaret Gazetesi, 2021). Çeşme ilçesinin Boyalık mevkiinde yer alan otel. 9.700 m² alana kurulu tesisin 253 odası bulunuyor (Ets,2022b). 1 adet restoran, 1 adet Lobby Bar, 1 adet bar bulunmaktadır. Otel menülerinde Türk ve Dünya mutfağında yemekler sunmaktadır (Boyalık, 2019).

Design Plus Seya Beach Hotel

Çeşme'nin Alaçatı mevkiinde, binası 1993 senesinde inşa edilmiş (odamax, 2022). Desig Plus Seya Beach Hotel 2018 yılında hizmet vermeye başlamıştır (Turkiyeturizm, 2018). Tesisin toplam 190 odası bulunuyor. Ayrıca, 2 adete restoran, 1 adet pastane, 1 adet Lounge, 1 adet bar bulunmaktadır. Otel menülerinde Türk ve Akdeniz mutfağına ait yemekler sunmaktadır (DesingPlus Seya Beach, 2022).

Reges, A Luxury Collection Resort

2018 yılında kurulmuştur (Linkedin, 2022c). Çeşme ilçesinin Boyalık mevkiinde yer almaktadır. 104 adet odası, 2 adet restoranı ve 3 adet barı bulunmaktadır (Hotels, 2022b). Otel menülerinde Çin ve Japon mutfağı, Akdeniz mutfağı ve İtalyan mutfağı seçeneklerini sunmaktadır (Reges, 2021).

The Nowness Luxury Hotel

2018 yılında kurulmuştur. Çeşme ilçesinin 16 Eylül mevkiinde yer almaktadır (Linkedin, 2022d). 3 restoranı ve 102 adet odası bulunmaktadır. (Hotels, 2022c). Otel menülerinde dünya mutfağı seçeneklerini sunmaktadır.

On'Live Hotel

2019 yılından Çeşme'nin Dalyan mevkiin de açılmıştır. Tesisin 73 odası bulunuyor. 1 adet Lobby, 2 adet Snack Bar, 1 adet restoranı ve 1 adet kahvaltı salonu bulunmaktadır. Otel menüsünde Ege mutfağından yemekleri sunmaktadır. Ayrıca bir de kahvaltı sunulan bir restoran mevcuttur (On'live, 2022).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MENÜ PLANLAMASI

3.1. MENÜ KAVRAMI

Menü kelimesinin etimolojik kökeni Latinceye dayanmaktadır. “Küçük” olarak açıklanan; fakat kelimenin tam anlamıyla “Küçültmek” olarak tanımlanan “Minutus” kelimesi (Etymonline, 2021), “mini, minör, minimum” gibi çeşitli şekillerde türeyerek Türkçeye geçmiştir (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 9). Menü kelimesinin tanımı ise çeşitli şekillerde yapılabilmektedir. Bunlardan biri; “Bir restoran veya yemekhanede bulunan yemeklerin tek tek veya bütün yemeklerin fiyatları ve koşulları ile birlikte listelenmesi veya bir öğünde ki öğelerin listesinin ücret belirtilmeden listelenmesi” şeklindedir (Sinclair, 2005: 370). Diğer bir tanım; “yiyecek-içeceklerin listesi” şeklindedir (Neufeldt ve Guraldik, 1988: 848). Başka bir tanım ise; “Bir restoranda satışa hazır ve satılabilecek yiyecek-içeceklerin belli bir sıraya göre ve birbirleriyle uyumlu bir şekilde gösterildiği listelere menü denir” şeklindedir (Koçak, 2016: 71). Yiyecek-içecek işletmelerinde kullanılan önemli bir unsur olan menü, tüm operasyonel süreçlerde ve misafirleri bilgilendirme aşamalarında kullanılan etkili bir araç rolündedir (Cankül ve Kaya, 2019: 63). Aynı zamanda menü, işletme maliyetlerini en aza indirebilecek ve kar artışını destekleyebilecek bir pazarlama aracıdır. Bu sebeple bir denetim biçimi olan menü yiyecek-içecek işletmelerinin başarısında önemli etkiye sahiptir (Doğdubay ve Saatçi, 2014: 46).

İyi planlanarak tasarlanan menüler misafir memnuniyetini ve personelin olumlu motivasyonuna yardımcı olması açısından önemlidir (Cankül ve Kaya, 2019: 63). Bu sebeple menüler tüm yiyecek-içecek işletmeleri için bir köşe taşı konumundadır (Kotschevar ve Withrow, 2008: 1). Menünün planlanma sürecinde işletmenin konumu, fiziki planlaması, mutfak, servis ve diğer tüm süreçlerde kullanılacak malzeme ve ekipmanların belirlenmesi, dekorasyonu, servis şekli ve alınacak personeller de aranacak nitelik gibi değerlendirmeler göz önüne alınmalıdır. Ayrıca işletmenin mal tedarikini nereden, nasıl, hangi şekilde ve ne zaman yapacağı ve beraberinde gerçekleşecek depolama, üretim ve servis şekli, müzik, atmosfer, hesabın alınma şekli gibi çeşitli konularda menü belirleyici konumdadır. Bu sebeple

de menü tüm bu süreçlerden önce planlanmalıdır (Bucak, 2019: 56). Ayrıca menünün planlanması, aşçıların çalışma sürecini planlamasında ve israfın azaltılmasında etkiye sahiptir (The Culinary Institute of America, 2011: 14).

3.1.1. Menü İçeriği

Menülerin içeriği tarih boyunca insanların yemek tercihlerine göre sürekli olarak değişim göstermiştir. Günümüzde kullanılan modern menülerde bu değişimin yansımalarıdır. Menü de içerik konusunu daha iyi anlamak için klasik menü olarak geçen döneme bakmak gereklidir. İlk olarak Fransa'da ortaya çıkan klasik menü 12 çeşitten fazla menü öğesini barındırır ve kendine özgü servis ve beslenme düzeni vardır. Ayrıca Fransa'dan diğer ülkelere yayılmıştır (Küçükaslan, 2011: 144). Klasik menünün sahip olduğu çeşitliliği en iyi anlatan örneklerden biri 19.yy.'ın ünlü aşçılarından Careme'in aşçılığını yaptığı bir davetin menüsünde 40 kişi için 144 çeşit yemek sunulmasıdır (Gürsoy, 2014: 178). Klasik menülerin yemek grupları şunlardır (Gökdemir, 2009: 77, Altınel, 2014: 26);

- Soğuk ordövrler
- Çorbalar
- Sıcak ordövrler
- Balıklar
- Et yemekleri
- Sıcak antreler
- Soğuk antreler
- Şerbetler
- Kızartmalar
- Salatalar
- Tatlılar
- Peynirler
- Kompostolar

Bugün kullanılan menülerin başlangıcı klasik menülerdir. Bu noktada günümüzde bu çeşitte menülere nadiren rastlanmakta ve şık banket veya ziyafetlerde bile klasik menülerin çeşitliliği bulunmamaktadır (Gisslen ve Griffin, 2007: 90).

Klasik menüden “modern menü” ye geçişi ünlü aşçı Auguste Escoffier ile başladığı söylenebilir. Escoffier menüleri ortalama 5-8 çeşit olacak şekilde düzenlemiştir (Sökmen, 2014:125). Bu değişimle menü grupları birleşerek sadeleşmiş ve yeni menü içeriği ve sıralaması modern menüyü oluşturmuştur (Küçükaslan, 2011: 145). Günümüzde değişen beslenme alışkanlıkları ve yaşam koşullarına hitap edecek menüler önem kazanmıştır. Sağlıklı beslenme talebi artış gösterirken, yemek yemeye ayrılan süre azalmıştır (Gisslen, 2013: 8). Bu menülerde temel prensip “basit ve lezzetli” içeriktir. Bu prensipten yola çıkarak ve çeşitte aşırıya kaçmadan, taze ve kaliteli malzemelerin kullanıldığı menüler oluşturulmaktadır (Denizer, 2005: 48). Genel olarak modern menü “iştah açıcı” öğelerle başlar, doyurucu özellikte ana yemekle devam eder ve son olarak tatlı (meyve, dondurma vb.) servisiyle son bulur (Bulduk, 2005: 184). Bununla birlikte günümüz modern menülerinde ki yemek grupları şu şekildedir (Altinel, 2017: 21);

- Soğuk ordövrler
- Çorbalar
- Sıcak ordövrler
- Balıklar
- Ana yemek
- Tatlı / Meyve

Menülerin geçmişten günümüze değişiminin kullanılan malzeme çeşidi ve sayısı, öğe sayısı, yemeğin yenme amacı gibi konularda olduğu görülmektedir. Bu noktada insanların yemekten beklentileri değiştikçe menülerde ki yapısında değişeceği söylenebilir.

3.1.2. Menünün Tarihi

M.Ö. 3000’de tarihteki ilk menünün Sümerler tarafından Tanrılar için uygun yemekleri listelemek amacıyla tabletler üzerine yazılarak yapıldığı bilinmektedir. Bu dönemde tanrılara sunulanlar; tavuk, ördek, güvercin, koyun, keçi ve inek ile keyif aldıkları yazılmış olan balık etidir. Bu malzemelere meze ve sos olarak susam ve zeytin yağı eklenmiş, garnitür olarak hurma, incir, fıstık, kuru erik, kuru üzüm ve salatalık kullanılmıştır. Ayrıca tabletlerde pastalara yapılan atıfla bir Tanrının tatlıya

düşkünüğü bilinmektedir. İçecek olarak susamdan yapılma şarap içildiği bilgisine ulaşılmaktadır (Wason, 1962: 72-73). Mezopotamya beslenmesine ait en etkileyici metin çeşitliliği ise Sümerce ve Akadça isimleriyle yazılmış toplam 24 tablettir. Bunlardan son 2 tablette “gıda” ile alakalı bilgiler mevcuttur. Yine bu tabletler Babil’liler tarafından bilinen tüm yiyecek-içeceklerin temsili bir seçkisinden ibaret olan yaklaşık 800 kadar gıda ile alakalı kelime içerir. Buradan da çıkarılacağı üzere Mezopotamyalılar çok büyük bir “menü” ye sahip olduğu bilgisi çıkarılabilir (Bottero, 1985: 38).

Eski Yunan’da büyük şölenlerde ki menüler oldukça zengin ve çeşitliydi. Bu sebepten misafirlere “grammatideion” adı verilen yemek listeleri (Delemen, 2003: 15) diğer bir deyişle menüler dağıtılmaktaydı (arkeolojikh Haber, 2018). Roma’ da ise ünlü bir general olan Lucullus’un yemekleri maliyetlerine göre listelediği menü dosyaları vardı. Misafirler ne kadar önemliyse, menü de o kadar pahalı olacak şekilde tasarlanıyordu (Wason, 1962: 43). Yine Romalı meşhur imparator Cesar’ın 260,000 kişiye verdiği ziyafette, günlük hayatında basit sebzeler ve yağlı yulaf lapası gibi yemekler yiyen halka ziyafet günü, deniz ürünleri, kümes hayvanları ve hatta kuşkonmaz ile o dönem için çok lüks sayılan kasap eti verilmiştir (Toussaint-Samat, 2009: 93). Roma’nın M.Ö. 1.y.y.’da tanıştığı tavuk ise “sempozyum” adı verilen akşam yemeği sonrası içki partilerinde ki en meşhur malzeme olmuş ve menülerde de yerini almıştır (Adamson, 2004: 33). Çin’de 13. yy.’daki tavernalarda misafirlere basılı kâğıtta menüler verildiği ve yiyeceklerin bu menüler aracılığıyla seçtirildiği bilinmektedir (Gernet, 1959: 50).

Orta Çağ Avrupa’sında yazılmış metinlere bakıldığında keşişlerin ve soyluların hafta boyunca yemekleri, özel günlerde ki yemek planları, düzenli yemek menüleri, bayram ve belirli mevsimlerin tariflerine ve ne tüketildiğine az da olsa rastlanmaktadır. Bu dönemin menüleri ise günümüze göre çok daha sadedir (Adamson, 2004: xviii). Ticaretin yaygınlaşması, siyasi gelişmeler ve yeni tekniklerin bulunmasıyla Avrupa’da mutfak kültürü birkaç yüzyıllık süreçte önemli gelişme kaydetmiştir. Buna istinaden zenginleşen “krallar, asiller ve ruhban sınıfı” iyi yemek ve içkiyi bir refah göstergesi olarak kullanmıştır. Bu dönemin ziyafetlerin de menüler 10-14 kalemde oluşacak şekilde hazırlanmıştır (Denizer, 2005: 42).

Fransa’da mutfak kültürü ise Ortaçağ yemek anlayışından çıkmaya başlaması 1535’te İtalyan prenses Catherine de Medici’nin Fransa Prensi II. Henry ile evlenmesiyle olmuştur. Yanında mutfak teçhizatı ve personeli de getiren Catherine de Medici mutfak kültürünün değişimini başlatmıştır. Menülerde taze sebze ve meyve, taze et, bekletilmiş et, uzun süre haşlanan sebze ve Orta Çağ tarzı güçlü baharatın yerini almaya başlar. Böylelikle çeşitli yemekler hazırlamak fazla sayıda yemek hazırlama anlayışının yerini alarak “Grande Cuisine” anlayışını ortaya çıkartmıştır (MacDonogh, 1976: 34). Yine bu dönemde çatal, kaşık ve bıçağın kullanılmaya başlanmasıyla “yeni sofr düzeni” oluşmuştur (Denizer, 2005: 42).

Rönesans İtalya’sında aşçıbaşı mutfakta ki ana figür olmasına rağmen “kâhya (steward)” sarf malzemelerinin siparişini vermek, menüyü oluşturmak ve servisi kontrol etmekten sorumluydu (McIver, 2015: 1). Urbino düşesi Lucrezia d’Este’nin kâhyası Giovanni Battista Rosetti “Dello scalco (1584)” adlı kitabında bir kâhya olarak görevlerinden şu şekilde bahsetmiştir. Rosetti’nin etkinlikler için “kapsamlı menüler” hazırladığını yazmıştır. Yine Rönesans İtalya’sında Papa 8. Clement’in verdiği bir ziyafette 7 çeşit yemekten oluşan bir menü hazırlandığı bilinmektedir (McIver, 2015: 6).

Coğrafi keşifler ile mutfakta daha önce kullanılmayan yeni ürünler girmiş ve menüler çeşitlenmiştir (Işın, 2019: 336). Bu gelişmelerin etkisi gurmelik kavramının oluşmasına katkı sağlamış ve sağlıklı beslenme ilkelerinin yerini lezzetin uyumu özellikle Avrupa mutfağında önem kazanmaya bağlamıştır. Yeni yemeklerin sunulması talebi olunca aşçılık mesleği önem kazanmış ve aşçıların bilimsel olma gayreti ön plana çıkmıştır (Flandrin ve Montanari, 1999: 364-365). Bu dönemin sofrasında yoksulların menüsünde sebzeler, otlar, salatalar ve ekmek sık tüketilen ürünler iken ve et nadiren bulunmaktır (Moryson, 1908: 97-99).

17. yy.’da mutfak tekniği ve yiyecek hazırlama yöntemleriyle ön plana çıkan Fransız mutfağı saray ve aristokrasinin lezzet anlayışını temsil eden bir mutfak olmuştur. Bu gelişim 18. yy.’ da devam etmiştir. Ayrıca 18. yy restoranların açılışı ve faaliyete başladığı dönemdir (Samancı, 2017: 135-136). Bu dönemde açılan restoranların sayısı azdır ve yemek çeşitlerini satmaktan daha çok şifa amaçlı kemik suyu ve türevlerini satan yerlerdir. Ancak 1820’ye gelindiğinde durum değişir ve dört

sütunlu menülerin yer aldığı, garsonların bulunduğu günümüz restoran kavramına çok yakın bir görünüm alır (Spang, 2007: 20).

19.yy’da iki önemli isim olan “Antoine Careme” ve “ Auguste Escoffier” menüler de yaptıkları değişimlerle ön plana çıkmıştır. Özellikle Careme, Fransız menülerini ve mutfak tekniklerini yeniden düzenlemiştir. Önemli gelişmeler arasında yiyeceklerin bireysel tabaklarda süslenerek hazırlanması yani “Rus Servis Düzeni”ne dönüştürülmesi yer almaktadır. Eski Fransız sofrada tüm yemekler aynı anda masaya gelirken yapılan değişimle tüm yemekler sıraya konulmuş ve bu sıraya göre mutfakta hazırlanarak teker teker getirilmeye başlanmıştır. Escoffier ise Carem’in bu gelişmelerine ek servis ve mutfak düzeninde yenilikler yapmıştır. Mutfakta hiyerarşik çalışma düzenini getirmiş ve yemeklerin planla sunulduğu modern menünün başlangıcını oluşturmuştur (Samancı, 2017: 140). 19. yy.’ın ikinci yarısında Osmanlı İmparatorluğu’nda ise Avrupa tarzı sofrada ve servis düzeni yavaş yavaş kullanılmaya başlanmıştır (Samancı, 2016: 182). Osmanlı tarzı menülerde sofraya başlangıç olarak zeytinyağlılar gelmiştir. Çorba, pilav ve börek gibi vazgeçilmez yemeklerden “pilav” misafirin doymamış olma ihtimaline karşı en son servis edilmiştir. Bunların dışında et yemeklerinden sonra ağızı temizlemek için zeytinyağlı sebze yemeği ve ardından pilav servis edilmiştir. Osmanlı menü kartlarındaki süslü ve sanatlı menü görselleri kullanılmamıştır. Bu yönüyle Avrupa tarzı menü kartlarından farklıdır. Dolmabahçe Sarayı’ndaki menüler ise Osmanlı menüleri arasında ağırlıktadır (Toydemir, 2015: x).

3.1.3. Menünün Öğeleri

Menü öğelerinin içeriği menünün türüne, hedeflediği pazarın segmentine, mevcut yemek maliyetine, işletmenin bulunduğu ülkeye veya bölgeye göre farklılık gösterir (Davis ve diğerleri, 2008: 150). Menü öğeleri seçilirken çeşitli kaynaklardan yararlanılmaktadır. Bunlar eski menüler, çeşitli yemek kitapları, ticari dergiler, evde kullanılmak için yazılmış yemek kitapları ve internet siteleri (Ninemeier, 2000: 117) ile standart reçeteler, mevsimlik yiyecek listeleri ve envanter dökümleri, satış bilgileri, ürün raporları ve porsiyon maliyet bilgileri gibi bilgilerdir (Bolat, 1995: 47). Menünün öğeleri yemeği yiyecek olan yani “hedef kitleye” göre seçilmelidir. Bu aşamada ekonomik, sosyal, dini, etnik, inançsal geçmişin insanların yemek alışkanlıkları ve

tercihlerini etkilediği göz önüne alınmalıdır (Kotschevar, 1974: 25). Bunun yanı sıra öncelikle hedef kitle üzerinde araştırma yapılmalı ve potansiyel misafirlerin beğenebileceği içerikler hazırlanmalıdır. Ardından aşağıda yer alan maddeler göz önüne alınarak tekrar elemenden geçirilmelidir (Davis ve diğerleri, 2008: 117);

- Maliyet
- Restoranın tema veya mutfak tarzına uymaması
- Ekipmana ulaşamaması
- Ekipman kapasitesinin yetersiz olması
- Mutfak alanının yetersiz oluşu
- Çalışanların becerisinin yetersiz kalması
- Bulunamayan eksik malzemelerin olması
- Temizlik problemleri
- İşletmenin kalite ölçününe uymaması

Bu elemelerden sonra işletme üretebileceği menü öğelerinin oluşturulan sınırlı öğe havuzdan seçimini yapabilir (Koçak, 2016: 74). Menüde ki öğe sayısı restoranın başarısında hayati öneme sahiptir. Eğer menünün öğeleri çok kapsamlı hazırlanmışsa siparişlerin misafirlere zamanında gitmesi bir probleme dönüşebilir (Donald ve Walker, 1993: 69).

Menülerin öğeleri çeşitli bölümlerden oluşabilir. Bunlar soğuk başlangıçlar, çorbalar, sıcak başlangıçlar, yumurtalı yemekler, sebze yemekleri /nişastalılar, balıklar, et yemekleri, kümes hayvanı yemekleri, ızgaralar, tatlılar, peynir çeşitleri, meyvelerdir (Koren'den aktaran Bolat, 1995: 47-48). Genellikle ilk olarak ana yemeklerin seçimi ile öğelerin seçimine başlanır. Öncelikle seçilecek ana yemek sayısı ile uygulanacak pişirme teknikleri (kızartma, fırınlama vb.) belirlenir. Ardından fiyat aralığını belirlemeye geçilir. Bu noktada çeşitli et seçenekleri ile özel içerikte ki ürünlerin de bulundurulması gerektiği unutulmamalıdır (Eckstein, 1983: 184). İkinci olarak çorbalar ile devam edilir. Genellikle menülerde çorbalar beşten fazla sayıda sunulmaz. Üçüncü olarak seçimi yapılan öğe sebzeler ve nişastalı yemeklerdir. Bu öğeler genelde kendi kategorilerinde gruplandırılarak ayrı ayrı belirtilir. (Eckstein, 1983: 185). Tatlı seçenekleri; meyveler, pastalar, dondurma ve sorbe gibi soğuk servis edilen seçenekler ile geleneksel tatlıları içerebilmektedir (Lundberg ve Walker, 1993: 72). Tatlıların seçimi misafirlerin yemek için ne kadar ödeme yapabildiğiyle doğru

orantılı ilerler. Yüksek statüde hizmet sunan restoranlar genellikle ayrıntılı, zengin ve alevli tatlı seçenekleri sunabilmektedir (Eckstein, 1983: 186).

3.1.4. Menü Çeşitleri

Menü çeşitlerini dört ana başlık altında toplamak mümkündür. Bu başlıklar kısaca zamana göre, fiyat ve sunuma göre, değişim sıklığına göre ve özel içeriğine göre sınıflandırılmaktadır (Bolat, 1995: 23). Menülerin birçok çeşitte hazırlanmasının sebebi farklı özellikte ki işletmelerin olması ve dolayısıyla hitap edilen misafir gruplarının da buna bağlı olarak değişiklik göstermesidir (Sarışık ve Işkın, 2018: 134). Ayrıca menülerin sınıflandırılması, yiyecek-içecek işletmelerinin bir menü politikası oluşturması ve bu politika çerçevesinde uygun olan menü çeşidine karar verilmesi konusunda etkilidir (Bucak, 2019: 57).

1. Zamana /Öğüne Göre Sınıflandırılmış Menüler

Servisin verildiği zamana göre düzenlenmiş menü çeşitleridir ve kahvaltı menüsü, öğle menüsü, akşam menüsü, geç akşam menüsü (Kılıç, 2016: 44-46), erken akşam yemeği menüsü, çay menüleri (Cankül ve Kaya, 2019: 73) ile brunch menüsü (Bucak,2015) yer alabilmektedir.

Kahvaltı Menüsü:

Kahvaltı günün ilk ve temel öğünüdür. Gün içerisinde kişilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ve öncesinde kaybedilmiş enerjiyi geri getirecek yiyecek-içecek maddelerinden oluşturulmaktadır (Çekal ve Doğan, 2021: 71). İşletmeler kahvaltı sunuş şekillerini işletmenin cinsine göre seçmektedir. Örneğin işletme kahvaltıyı açık büfe, alakart, tabildot veya Avrupa usulü (kontinental) şekilde sunabilmektedirler (Kılıç, 2016: 44).

Ülkelere göre kahvaltı kültürü ve çeşitleri değişmekle beraber dünya üzerinde öne çıkan bazı çeşitlerde mevcuttur. Bunlar; “Açık büfe kahvaltı”, “ Avrupa usulü (kontinental) kahvaltı ”, “İngiliz usulü kahvaltı”, Amerikan usulü kahvaltı”, “Alakart Kahvaltı”, “Garnitürlü kahvaltı” şeklinde sıralanabilmektedir (Aydın, 1990: 81-82).

- **Açık Büfe Kahvaltı:** Peynir, marmelat, zeytin, komposto, bal, reçel ve ekmek çeşitleri, salam, sosis, sucuk, yumurta ile meyve suları, sıcak ve soğuk içecek

çeşitleri (Kahve, kakao, çay ve süt) bulunmaktadır. Bu kahvaltı çeşidinde “self servis hizmeti” kullanılmaktadır.

- **Avrupa Usulü Kahvaltı (Kontinental):** Bu kahvaltı çeşidinde istek üzerine bir misafir grubuna uygulanabileceği gibi her misafire ayrı ayrı da hazırlanabilmektedir. Bu kahvaltı sade ve standarttır. Kızarmış ekmek, tereyağı, bal, reçel ve soğuk meyve suyundan oluşmaktadır.

- **İngiliz Usulü Kahvaltı:** Avrupa usulü kahvaltıya ek olarak yumurta, yulaf ezmesi ile domuzdan üretilen et ürünleri eklenmektedir.

- **Amerikan Usulü Kahvaltısı:** İngiliz usulü kahvaltıda sunulan ürünlere ek olarak meyve, haşlanmış balık veya pirzola ile salam, jambon ve sosis gibi şarküteri ürünleri ve komposto, mısır gevreği ve kekten oluşmaktadır.

- **Alakart Kahvaltı:** Kahvaltıda tüketilecek yiyecek-iceceklerin misafir tarafında seçilmesi ve o doğrultuda hazırlanması şeklidir.

- **Garnitürlü Kahvaltı:** Genişletilerek zenginleştirilmiş ve süslenmiş kahvaltı şeklidir.

Brunch / Geç Kahvaltı Menüsü:

Bu menü çeşidi geç uyanmak isteyen aileler veya diğer misafirlere hitap etmektedir. Özellikle tatiller ve hafta sonları çok popülerdir. Diğer popüler olduğu yer ise hayatın yavaşladığı Resort Otellerdir (Adrews, 2013: 79). İngilizce “**Breakfast**” ve “**Lunch**” kelimelerinden türetilmiş “**Brunch**” kelimesi içerik olarak da iki menünün özelliklerine de sahiptir. Örneğin ekmek, reçel ve peynir çeşitleri gibi kahvaltıda yer alan malzemeleri barındırırken ağır olmayan et ve sebze yemeklerini de barındırabilir (Bucak, 2015). “Brunch” kelimesi yerine “geç kahvaltı” ifadesi de kullanılmaktadır (McVety ve diğerleri, 2009: 63).

Öğle Yemeği Menüsü

Günün ikinci öğünü olan öğle yemeği, çoğunlukla çalışanların işlerine geri dönme telaşı içerisinde yemek ihtiyaçlarını karşılamak istedikleri öğündür. Bu kısıtlı zaman diliminde menüler de kolay hazırlanan ve sunulan özellikte olmalıdır. Ayrıca hazmı kolay hafif yiyecekler bu menüde öne çıkarmaktadır (Bucak, 2019: 63). Diğer bir ifadeyle hızlılık, basitlik ve çeşitlilik bu menülerde ki anahtar kelimeler olarak ifade edilebilir (Gisslen ve Griffin, 2007: 89). Bu bağlamda öğle menüsünde çorba, salata, tatlı çeşitleri ve sandviç gibi çeşitler yer alır (Gökdemir, 2009:84). Ayrıca bu menü

çeşidinde misafirler çoğunlukla benzer yerlere gidip yemeklerini yedikleri için menünün çeşitliliğinin korunması ve “menü monotonluğunun” engellenmesi önemli hususlardandır. Bu menüler “devirli menü” olarak hazırlanabilir veya her gün özel içerikte farklı bir ürün eklenebilir (Bolat, 1995: 27).

Erken Akşam Yemeği Menüsü

Bu terim Avrupa kıtasına İngiltere’den geçmiştir. Farklı manalarda kullanılmaktadır. Bunlardan ilki akşam yemeği öncesi hafif yemek iken diğeri gece geç saatte yenen hafif akşam yemeği şeklindedir. İki ana öğünün arasını dolduran bir öğün olarak düşünülebilir (Adrews, 2013: 79).

Akşam Yemeği Menüsü

Misafirlerin akşam yemeği için ayırmış oldukları zaman (sabah ve öğle yemeğinde olduğu gibi telaş içermediği için) daha fazladır. Bu sebeple akşam yemeği menüleri hazırlanırken daha özenli olunmalıdır (Bucak, 2019: 64). Ayrıca düğün, davet ve organizasyonlar, iş yemeği, kutlama gibi etkinlikler de çoğunlukla bu geniş zaman diliminde gerçekleştirilir. Bu durumda akşam yemeği menülerinin önemini arttırmakta ve yemeklerin özenle seçilmesi gerekliliğini doğurmaktadır (Kılıç, 2016: 46). Ayrıca hazırlanan menüler talepkâr misafirlere hitap edecek şekilde tasarlanmalıdır. Tercihen menü seçeneği çok çeşitli tutulmalı ve pahalı “iştah açıcı” başlangıçlara fazlaca yer verilmelidir (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 166; McVety ve diğerleri, 2009: 72). Biftek, ızgara etler, tavuk, deniz mahsulleri gibi çeşitler ile alkollü içkiler, kokteyller ve tatlı çeşitleri de menüye dâhil edilmelidir (Bolat, 1995: 27).

Geç Akşam Yemeği Menüsü

Gecenin geç saatlerinde biten tiyatro, sinema, düğün, konser gibi etkinliklerden çıkılınca açlığı gidermek için tercih edilen öğündür (Bulduk, 2005: 186). Türk kültüründe de yeri olan ve kırsal alanlarda geleneksel adıyla “yatsıklık” olarak ifade edilen bu öğünde daha çok çorba, kokoreç gibi ürünler tercih edilmektedir (Bolat, 1995: 46). Geç akşam menüsünde dikkat edilmesi gereken nokta menüye eklenecek yiyeceklerin sindirimi kolay, uyku düzenini bozmayacak hafif, baharatsız yiyecekler olmasıdır (Gökdemir, 2009:85).

Çay Saati Menüsü

İkinci saati çay içme kültürü İngilizler tarafından bir sanat eserine dönüştürülmüştür (Andrews, 2013: 79). Günümüzde bu kültür beğeni kazanmakta ve

giderek artan şekilde ilgi görmektedir (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 162). Bu menülerde sıcak içeceklerin yanı sıra yiyecek olarak sandviç, ekmek çeşitleri ve diğer hamur işleri hazırlanabilmektedir (Andrew, 2013: 79). Ayrıca servis şekli olarak önce sıcak içecek ardından da siparişi verilen diğer yiyecekler masaya gelecek şekilde yapılmaktadır (Cousins ve diğerleri, 2014: 280).

2. Fiyata ve Sunma Şekline Göre Sınıflandırılmış Menüler

Tabildot Menü

Tabildot kelimesinin Türk Dil Kurumu sözlüğünde ki karşılığı “ Seçmesiz Yemek” veya “Alakart Karşıtı” şeklindedir (TDK, 2022). Kelimenin ana kökeni olan Fransızcadaki karşılığı ise “Misafir Sofrası” şeklindedir (Vikipedi, 2021). Bu menü çeşidinde yemek çeşidi 3 veya 4 kadarıyla sınırlıdır. Seçme limiti vardır. Ayrıca satış fiyatı da sabit olarak belirlenir ve tüm yemeklerin belirli bir sürede servis edilir (Davis ve diğerleri, 2008: 146). Kontrol ve hazırlık aşamaları açısından bu menü şekli alakarta nazaran daha kolaydır. Çoğu zaman seçimli tabildot uygulanır ve fiyatlandırma misafirin seçimlerine göre yapılır. Ayrıca tabildot menüler sabah, öğle ve akşam yemeği öğünleri için de hazırlanabilmektedir (Kılıç, 2016: 46). Tabildot menüye eklenen yemekler genellikle en çok tercih edilen yemeklerdir. Bu menüde denetim oldukça kolaydır ve yemek israfına yol açmaz. Menüde yenilmeyen yemeklere bakılmaksızın menü fiyatı uygulanır (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 149).

Alakart Menü

Türk Dil Kurumu sözlüğünde ki anlamı “ seçmeli yemek” olan alakart kelimesi tabildot gibi Fransızca kökenlidir (TDK, 2019). Bu menü çeşidinde yemekler ayrı kalemler (başlıklar) halinde listelenmekte ve misafirin istediği çeşitte yemeği ihtiyacı ve talebi doğrultusunda seçmesine imkan vermektedir (Gordon-Davis ve Rensburg, 2004: 256). Menüde ki yiyecekler siparişe hazır olacak şekilde tutulur ve fiyatlandırmaları da genellikle tek tek yapılır (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 147). Bu menü çeşidi tabildot menüye göre daha geniştir ve daha iyi seçenekler sunulmaktadır. Seçilen tüm yiyecekler siparişe beraber hazırlanır. Bu menü genellikle tabildot menüye göre daha pahalıdır. Ayrıca bu menülerde sıklıkla maliyeti yüksek olan ve egzotik mevsimlik ürünler yer alır (Davis ve diğerleri, 2008: 148). Alakart içerisinde yer alan diğer iki menü çeşidi ise işletmenin özel yemekleri ve özel tutundurma menüsüdür (Bucak, 2019: 59);

- **İşletmenin Özel Yemekleri (Spesiyal):** İşletmeye özel yiyeceklerin alakart menü dışında bir kısımda belirtilmesidir. Bu kısımda bir veya 2 ana yemek bulunmakta ve ayrı olarak fiyatlandırılmaktadır (Bucak, 2019: 59).

- **Özel Tutundurma Menüsü:** Tutundurma menüsü alakart menünü içerisine eklenen ve zaman zaman misafire sunulan menülerdir. (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 148). Tutundurma menüsünde amaç misafirlerin ilgisini arttırmak, harcama miktarını yükseltmek, devir oranı artışı sağlayarak karı yükseltmektir. Ayrıca bu menü özel yiyecekleri satışı için kullanılmaktadır. Örneğin; kabuklu hayvanlar av hayvanları, yumuşak meyveler ve misafire masada hizmeti yapılan özel servis gerektiren yemekler verilebilir (Bucak, 2015: 59).

Büfe Menüleri

Bu menü şekli birden çok sayıdaki kişiye aynı anda ve az sayıda i personelle zorlanmadan hizmet verebilmek ihtiyacından doğmuştur (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 153). Büfe menüleri birkaç çeşittir. Bunlar kısaca hafif büfe menüsü, çatal büfesi (öğle yemeği vb. için), geç akşam yemeği büfesidir (Fuller, 1990: 101) ile açık büfedir (Aktaş ve Özdemir, 2021: 132). Türkiye’de 1980 yılındaki otelcililiğin sektörel anlamda gelişmeye başlamasıyla sahilde yer alan tatil otelleri açık büfe sistemini uygulamaya başlamıştır. Ardından ilerleyen süreçte şehir otelleri de açık büfe konseptini benimseyip bu uygulamayı sürdürmüştür (Denizer, 2005: 57).

Bu menü çeşidinde yiyeceklerin kalite ve çeşidi büfe için ödenmiş ücrete göre oldukça farklılık göstermektedir. Günlük sunulan büfelerde yiyecek çeşitliliği her gün değiştirilmelidir ve farklılık sağlanmalıdır (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 154). Önceden hazırlık yapılabilmesi.

3. Değişim Sıklığına Göre Sınıflandırılmış Menüler

Sabit Menü

Bu menü tipi misafir talebinin doğru tahmini yapıldıktan sonra sınırlı sayıda yiyecek barındıracak ve çalışanlarında hızlı bir deneyim kazanmaları sonucu öğrenebildikleri menülerdir. Bu menü çeşidinde maliyetlerin denetim ve izlenmesi oldukça kolaydır (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 146). Birçok hızlı servis restoranları (fast-food) bu menü çeşidini kullanmaktadır. Bu menü çeşidinde değişimler sık tüketilmeyen ürünleri çıkartmak veya yerine yenilerini eklemek, karlılığın azalması gibi sebeplerle yapılmaktadır (Kazarian, 1989: 58).

Devirli Menü

Devirli veya dönüşümlü olarak ta ifade edilebilen bu menü çeşidinde belirlenen zaman aralığında menülerin değiştirilerek kullanılması şeklinde ilerleyen bir süreç söz konusudur (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 146). Devirli menüler de devir aralığı 1 ile 4 hafta aralığında olabilir; fakat bu süre işletmenin tipi ve ağırlanan misafirin özelliklerine göre değişim göstermektedir (Koçak, 2004: 74). Devirli menülerin kullanım alanları daha çok toplu yemek üretimi yapılan okul, hastane gibi kamu alanlarıdır (Sökmen, 2014: 82).

4. Özel İçeriklerine Göre Sınıflandırılmış Menüler

Oda Servisi Menüsü

“Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” gereğince 5 yıldıza sahip oteller ve butik otel konseptinde faaliyet gösteren oteller 24 saat, 4 ve 3 yıldızlı oteller ise saat 06..00 – 24.00 saatleri arasında oda servisi hizmeti vermek zorundadırlar (Mevzuat,2005). Bu doğrultuda yiyecek servisini odaya sunmak için yemeklerin sıralandığı menü çeşidi de oda servisi menüsüdür (Bolat, 1995: 28). Genellikle bu menüde ki yemekler daha pahalı ve çeşidi azdır (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 173). Oda servisi menüleri hazırlanırken çoğunlukla Kaliforniya menü yapısı tercih edilir. Böylelikle menüde tüm çeşitler sunulabilir (Kotschevar ve Withrow, 2008: 69).

Çocuk Menüsü

Bu menüler çocuklar için özel hazırlanmaktadır. Çocuğa hitap eden basitlikte menülerin sunulması önemlidir. Bu çocukların kafasının karışmasını önler (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 173). Bu menüler ebeveynler yemeklerini yerken çocukların hem eğlenmesi hem de oyalanması amacını taşımaktadır (Küçükaslan ve Baysal, 2009: 100). Menüler hazırlanırken çocukların ilgilenebilecekleri oyuncaklar, çizimler, boyamalar da içerebilir (Koçak, 2004: 76; Gökdemir, 2009: 86).

Özel İhtiyaç Menüsü

Bu menüler hâlihazırda hazırlanmış menüye ek olarak özel durumlarından kaynaklı hazırlanmış menülerdir. Örneğin glüten içermeyen, düşük sodyumlu, düşük yağ içeren veya yüksek lif içeren menüler şeklinde olabilmektedir (Demirkol, 2015: 191).

Tatlı Menüsü

Bu menüler tatlıların çeşitlerinin seçilmesi için kullanılmaktadır. Bu menüler içerisinde puding, kek, tat, dondurma ve yoğurt gibi çeşitleri barındırabilmektedir. Ayrıca tatlıların fiyatları da menüde yer alır (Tutorials point, 2016: 48).

İçecek Menüsü

İçecek menüleri alkollü veya alkolsüz şekilde veya her ikisi bir arada olacak şekilde hazırlanabilmektedir. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde ise işletmenin verdiği hizmete göre ayrı bir menü şeklinde veya yemek menüsünün içerisinde yer alacak şekilde içeceklerin bilgileri yazılabilmektedir (Kılıç, 2016: 49).

Etnik / Özel Mutfak Menüsü

Bu menüler farklı mutfak kültürlerinin yemeklerini arayan ve bir yöre veya ülkeye ait olan yemeklerden hazırlanmış yemeklerin yazıldığı menülerdir (Bolat, 1995: 29). Etnik mutfaklara örnek olarak hint mutfağı, Tayland mutfağı, Osmanlı mutfağı gibi mutfaklar örnek verilebilir.

Kaliforniya Menü

Bu menü çeşidi adını Amerika Birleşik Devletlerinin Kaliforniya eyaletinden almaktadır. Bunun sebebi ise bu eyalette bu menü çeşidinin çok sık uygulanmasıdır (Kozak ve diğerleri, 2003: 133). Günün herhangi bir öğünü için zamanlama olmaksızın diğer tüm öğünlerden bir yemek çeşidinin seçilebildiği menü çeşididir. Örneği bu menü çeşidinde kişiler sabah kahvaltısı için mantı veya öğle yemeği için kahvaltı siparişi verebilmektedir (Kılıç, 2016: 50).

Ziyafet Menüsü

Özel günler olan düğün, nişan ve organizasyon gibi çeşitli etkinlikler de hazırlanan menülerdir. Menülerin içeriği etkinlik sahibinin talebi doğrultusunda hazırlanmaktadır. Bu menülerde yemek sunum şekli genellikle tabildot veya açık büfe olacak şekilde tercih edilmektedirler (Kılıç, 2016: 49). Bu menü çeşidinde gelen misafirin sayısı ve yapılan organizasyonun içeriği oldukça önemlidir (Russell, 2009:12).

3.2. MENÜ PLANLAMA

3.2.1. Menü Planlamanın Önemi

Yiyecek- içecek endüstrisinde menünün her şeyin başlangıcı olduğunu söylemek yanlış olmaz. İşletmenin organizasyonu, yönetimi, hedeflerine ne ölçüde ulaşacağı ile binanın tasarım planlamasına kadar menü belirleyici rol oynamaktadır (Koçak, 2016: 71). Bu noktada menü üretim için yol gösterici, bir kontrol aracı ve işletmeler için pazarlama aracı olarak etki etmektedir. Menü planlama ise hangi yiyecek-içeceklerin üretileceğinin belirlenmesi sürecini ifade etmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2012: 126-127). Bu açıdan menü planlamanın önemi yönetim sürecinin ilk adımı ve denetim sürecinin temelini oluşturmasından gelmektedir. Yani diğer bir deyişle menünün planlanma süreci menüden sağlıklı şekilde yararlanmak için gerçekleştirilen ilk adımdır. Bu sayede, çalışma alanlarının verimli kullanımı, üretimde kullanılacak malzemelerin hazırlık süreci, pişirme için kullanılacak ekipmanların belirlenmesi ve bunların uyumlu şekilde konumlandırılmasına kadar pek çok konuda istenilen sonuçlara ulaşılabilmektedir (Altınel, 2017: 54). Bunun akabinde satın alma, depolama, üretim ve servis planlaması gibi süreçlerin planlanması yapılabilmektedir (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 21). Böylece menü planlaması sınırlayıcı bir faktör yaratarak alan, ekipman ve çalışan açısından temel yönergeleri sağlayacaktır (Miller, 1992: 2).

3.2.2. Menü Planlamanın Süreçleri

Menü planlama süreci toplam 7 aşamadan oluşan ve bir akış halinde sırasıyla tüm basamakların uygulandığı adımlardan oluşmaktadır. Bu basamaklar sırasıyla “Amaçların Belirlenmesi”, “Durum Tespiti”, “ Hangi öğün İçin Menü Planlanacağına Karar Verilmesi”, “Hangi Tür Menünün Planlanacağına Karar Verilmesi”, “ Menü Çeşitliliği Konusunda Karar Verilmesi”, “Menüde Yer Alacak Yemeklere Karar Verilmesi”, “Menünün Yazılı Hale Getirilmesi” şeklindedir (Küçükaslan, 2011: 147; Aktaş ve Özdemir, 2012: 129; Altınel, 2017: 25).

1- Amaçların Belirlenmesi

İşletmenin amaçlarının açıkça ortaya konması ile başlayan bu süreçte planlanacak menünün de bu amaçlara katkı sağlayacak özelliklerde hazırlanması gerekmektedir. Bu doğrultuda menüsünü “kaliteli, sağlıklı ve düşük maliyetli” yemekler ile planlayarak misafir memnuniyetini sağlamalıdır. Böylelikle işletme amaçları ve menü planlamasını uyuşturmuş olur.

2- Durum Tespiti

Menünün planlanma süreci işletmenin yönetim süreci ile alakalı detaylı bilgiye sahibi olmayı gerektirir. Bunun yanı sıra hitap edilen pazarı tanımak, sahip olunan donanım, işgücü, teslim alma ve depolama imkanları, hijyen, kalite ve her türlü maliyetle alakalı bilgi sahibi olmakta bu sürecin önemli başlıklarıdır.

3- Hangi Öğün İçin Menü Planlanacağına Karar Verilmesi

Amaçların belirlenmesi ve durum tespiti basamaklarından sonra menülerin hazırlanacağı öğünleri seçmek gelmektedir. Özellikle yıldızlı oteller vb. işletmeler için menüler genelde sabah kahvaltısı, geç kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği ve geç akşam yemeği gibi 5 öğün olarak planlanmaktadır. Bu durum işletmenin yapısal ve amaçsal özelliklerine göre değişiklik gösterebilir.

4- Hangi Tür Menünün Planlanacağına Karar Verilmesi

Öğünlerin belirlenmesi ile birlikte servis çeşidinin de belirlendiği menü türünü seçme kısmına geçilir. Tabildot, alakart, açık büfe vb. çeşitli türlerde menü ve buna bağlı olarak servis çeşitleri mevcuttur.

5- Menü Çeşitliliği Konusunda Karar Verilmesi

Bu basamakta iki yöntem mevcuttur. Bunlardan ilki sınırlı bir satın alma yapılan ve buna bağlı olarak menünün de sınırlı olduğu yöntemdir. Diğer yöntemde ise menü çeşitliliği daha geniş tutulur ve buna bağlı olarak da satın alma, depolama ve üretme gibi süreçler daha pahalı diğer bir deyişle lüks olarak yürütülür. Bunlara ek olarak menü kalemleri belirlenirken çeşit sayısı yediden az olmayacak şekilde planlanmalıdır. Bu seçimler yapılırken de önemli olan işletmeye kar oranı en yüksek olacak menü kalemlerinin seçilmesidir.

6- Menüde Yer Alacak Yemeklere Karar Verilmesi

Menüde yer alacak yemeklerin seçimi “ana yemek” ile başlar. Bu noktada kullanılacak malzemelerde pişirme yöntemine kadar gereken belirlemeler yapılır.

Ardından diğer bölümlerin (başlangıç, tatlı vb.) belirlemeleri yapılır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken çeşitli alt başlıklar mevcuttur;

- Beslenme gereksinimi, kültürel ve ırksal farklar, “renk, tat ve yapı” olarak dengesi, mevsimsel değişimler, menüdeki yemeklerin oluşturduğu maliyetler ve malzemelerin yerelde ki tedarikçiler tarafından karşılanabiliyor olmasına dikkat edilmelidir.

7- Menünün Yazılı Hale Getirilmesi

Son basamak olan menü basım sürecinde basım ve düzenleme işlemleri çeşitli dil süreçleri (gerekirse farklı dillere de çeviri yapılması), boyut, resim ekleme, isim ve açıklamaları yerleştirme gibi “tasarımsal konular” dikkate alınarak düzenlenir ve basım süreci gerçekleştirilir.

3.2.2.1. Reçetelerin Oluşturulması

Standart reçete “ Menüde satışa sunulan yemeklerin hazırlanmasında kullanılan hammadde ve malzemelerin isimleri; hazırlanma ve pişirme ile yönteminin ayrıntılı olarak yazıldığı kartlardır” şeklinde tanımlanmaktadır (Denizer, 2005: 162). Diğer bir tanımı ise “ Üretimi yapılacak yemeklerin; ne kadar miktar ve kalitede malzemeye ihtiyaç duyacağı; nasıl, ne yöntemle, ne kadar sürede pişirileceği, mutfak araç- gereçlerinin ne olacağı, hangi ölçüde kaç porsiyon olacağı ve tabaka dekorunun nasıl yapılacağına varıncaya kadar bilgilerin yer aldığı formalar” şeklindedir (Altınel, 2017: 156).

Standart reçeteler işletmeler için birim maliyetin hesaplanabilmesi ve ileriye dönük planların hazırlanması için gereklidir. Kısa ve orta vadeli hedefleri belirlemek ve bu hedeflerin kontrollerinin yapılması aşamalarında gerekli düzenlemelerinde yapılmasını kolaylaştırabilmektedir (Tandoğan ve Şahin, 2014: 246). Bu noktada reçetelerde ki standartların oluşmasında misafirlerin talepleri ve beklentileri önemli bir etkiye sahiptir (Yersüren ve Zencir, 2019: 21). Standart reçetelerin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Demirçakmak, 2020: 14);

- Sürekli olarak istenilen kalitede ürün sunabilmek
- Yiyeceklerin servisinde uyumsuz olan ürünlerin kontrollerini sağlamak

- Özellikle zincir hızlı yemek restoranların “tek tip” ürün üretebilmesinin devamlılığının sağlanabilmesi
- Menüde yer alan ve geliştirilmesi gereken ürünlerin geliştirmelerini yapabilmek
- Bu hedefler doğrultusunda sektörde ki rekabette iyi noktalara gelmesini sağlamak

3.2.2.2. Tedarik Süreci

Tedarik zincirinin yönetimi üretilen ürünlerin tüketiciye ulaşmasında en önemli noktalardandır. Buna bağlı olarak üretim süreci işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için eksiksiz olarak yerine getirilmesi gereken süreçtir. Turizm endüstrisi içerisinde yer alan ve en önemlilerinde olan konaklama işletmelerinde misafirlerin yeme-içme ihtiyaçlarının karşılanmasında bu noktada tedarik sürecinin önemi büyüktür (Birdir ve Hiçyakkalmaz, 2019: 1142).

3.2.2.2.1. Satın Alma

Satın alma “İşletmenin yiyecek-içecek politikasına uygun olarak bir malın aranması, seçilmesi, satın alınması, teslim alınması, depolanması ve nihai kullanımı ile ilgili bir süreç” şeklinde tanımlanmaktadır. Buna bağlı olarak bir yiyecek-içecek işletmesinde satın almadan sorumlu kişi sadece satın alma süreci değil aynı zamanda tüm malların araştırılması, teslim alınması ve depolanması ile satın alınma amaçları ve eşyaların nihai kullanımlarıyla ilgilidir (Davis ve diğerleri, 2008: 180).

Satın alma sürecinde dikkat edilmesi gereken dört temel “anahtar faktör” belirlenmiştir (Kiser,1976: 3-7) ;

- Satın alma yapılacak tedarikçilerin dikkatle seçilmesi
- Tedarikçide yer alan en uygun ürünün seçilmesi
- Ürün paketine bakmak ve üreticinin sağladığı hizmeti, teslimat süresinin güvencesini, tedarikçinin markası gibi bilgilerin dikkate alınması
- Alıcı kararında dış etkenlerin dikkate alınmasıdır

Benzer şekilde satın almanın etkin olabilmesi için doğru ürün, gerekli kalite, uygun fiyat, doğru satıcı ve doğru zamanda satın almanın yapılması gerekmektedir. Satın alma fonksiyonu yiyecek-içecek işletmesi için oldukça önemli bir yere sahiptir. Eğer iyi yönetilemezse, bu bozuk süreç işletmenin kar/maliyet dengesinde bozulma ve misafir açısından hoşnutsuzluk gibi birçok soruna sebep olmaktadır (Koçak, 2016: 85).

Satın alma süreci tanımından da yola çıkılabileceği üzere oldukça karmaşık bir iş tir. Ürünlerin teslim alınması, depolanması ve kullanımı süreci dikkate alındığında, ürünlerin araştırılması, seçilmesi ve satın alınmasına kadar giden yolda sekiz aşama oluşmaktadır. Bu aşamalar şunlardır (Payne –Palacio ve Theis’den aktaran Birdir ve Dalgıç, 2018: 160-161);

- İlk olarak işletmede ki her bir bölümün ihtiyacı olan ürünler belirlenmelidir
- İhtiyaç olarak alınması öngörülen ürünler için gerekli kalite standardı ve özellikleri net olarak oluşturmak
- Hâlihazırda elde bulunan ürünler (Stoktaki ürünler) dikkate alınmadan lazım olacak ürün miktarı tahminen hesaplanmalı
- Ardından bu hesaplamalar ile döküm ve stok miktarları hesaplanmalıdır
- Elde bulunana ürünlerin miktarı satın alınmak istenen miktardan çıkartılıp net olarak alınması gereken miktar bulunmalıdır
- Net miktarın belirlenmesi ile satın alma işlemini gerçekleştirmek için sipariş hazırlanmalıdır
- Hazırlanan sipariş ile gizil satıcılarda uygun ürünlerin bulunup bulunmadığına dair araştırmalar yapılmalıdır
- Bu araştırma sonucunda satıcı veya satıcılar seçilmeli ve gereken anlaşmalar yapılmalıdır

Satın Alma İşleyişi

Özellikle zincir oteller ve çok şubeli yiyecek-içecek işletmeleri satın alma işleyişini iki şekildedir kullanmaktadırlar (Koçak, 2016: 86). Bunlar;

- Merkezi satın alma (ulusal temelde satın alma)
- Bölgesel satın almadır

Merkezi satın alma da amaç zincir otellerin tüm şubelerinde aynı kaliteyi korumaktır. Belirlenen satın alma merkezinde satın alma tüm şubeler için tek bir merkezden yapılır. Bölgesel satın alma ise satın alma sürecinin bölgede bulunan satın

alam müdürü tarafından gerçekleştirilir. Ürünlerin belirlenme süreci ise bölüm müdürlerinin de desteği ile satın alma müdürü tarafından gerçekleştirilir. Bu ürünler üç ana grup olan “yiyecek siparişleri”, “içecek siparişleri” ve “mal ve hizmet siparişleri” olarak toplanmaktadır. Bunlar şöyle açıklanmaktadır (Koçak,2016:86);

- **Yiyecek Siparişleri:** İki grupta toplanmaktadır. Bunlar “günlük yiyecek siparişleri” ile “haftalık ve stok yiyecek siparişleri” olarak ayrılır. Günlük yiyecek siparişleri bozulma ihtimali yüksek ve taze olarak tüketilmesi gereken ürünler için günlük ihtiyaç listeleri oluşturulur. Diğer sipariş seçeneği ise haftalık ve stok sipariş listesidir. Depo görevlisinin haftalık olarak istek formu oluşturması ve satın alma birimine bildirmesi ile temin edilir.

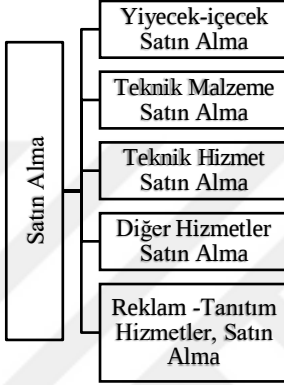
- **İçecek Siparişleri:** İçecek depo görevlisi tarafından günlük depo kontrolleri ve ihtiyaç listelerinin oluşturulduğu sipariş rutinitir.

- **Malzeme ve Hizmet Siparişleri:** “Alım istek formu” aracılığıyla bölüm amirleri tarafından diğer tüm malzeme ve hizmetlerin alımı için kullanılan sipariş şeklidir. Bu formda bölüm amirlerinin imzasının bulunur ve satın alma birimine iletilerek süreç işler.

Satın Alma Süreci

Gıda üretim personeli menü de belirtilen ürünleri üretmek için depoda bulunan yiyecek, içecek ve diğer malzemelere ihtiyaç duymaktadırlar (Ninemeier, 2014: 182). Bu malzemelerin siparişi yetkili personel tarafından mutfak bilgisayar ağından, satın alma istek formu veya ana depo bilgisayar ağından yapılabilmektedir. Gıda dışı ürünlerin siparişi ise departman müdürlükleri aracılığıyla satın alma istek formu üzerinden, genel müdür onayı alınarak yapılmaktadır (Metintürk ve Erdoğan, 2018: 146).

Şekil 1: Satın Alma Süreci

SÜREÇ	SATIN ALMA		
TEDARİKÇİ	Firmalar		
GİRDİ	Satın Alma Talebi		
SÜREÇ AKIŞI	 <pre> graph LR SA[Satın Alma] --- YI[Yiyecek-içecek Satın Alma] SA --- TM[Teknik Malzeme Satın Alma] SA --- TH[Teknik Hizmet Satın Alma] SA --- DH[Diğer Hizmetler Satın Alma] SA --- RH[Reklam -Tanıtım Hizmetler, Satın Alma] </pre>		
ÇIKTI	Sipariş – Depo Süreci		
SORUMLU	Satın Alma Yetkilisi ve Talep Eden Departman		
SÜREÇ DÖKÜMANLARI	Satın Alma Prosedürü		
MÜŞTERİ	Tüm birimler		
YÜRÜRLÜK TARİHİ:	Revizyon Tarihi:	Hazırlayan:	Onaylayan:

Kaynak: (Ergün, 2016)

Satın Alma Yöntemleri

Yiyecek alımında yedi ana alım yöntemi vardır. Bu yöntemlerin uygulanışı işletmelerin konumu, işletme türleri ve büyüklüğü, satın alma güçleri ve satın alınan gıda türüne göre değişiklik göstermektedir. Buna göre bu yedi yöntem şunlardır (Davis ve diğerleri, 2008: 186).

- Sözleşme veya İhale Yoluyla Satın Alma

Bu yöntem özellikle büyük ölçekli yemek hizmetlerinde kullanılmaktadır. Bu sözleşme türünde yaygın olarak kullanılan iki çeşit bulunur. Bunlar “belirli dönem sözleşmesi” ile “miktar sözleşmesi” dir. Belirli dönem sözleşmesinde amaç üç veya 6 ay gibi belirli bir süre için tedarikçiyi ve malların fiyatını belirlemektir. Miktar sözleşmesinde ise amaç bir ticaret dönemi boyunca tedarikte kararlaştırılan belirli miktardaki temel öğenin sürekliliğini sağlamaktır.

- Nakit ve Elden Teslim Satın Alma

Bu yöntem genellikle toptancı ve gıda üreticilerinden düzenli teslimat alacak kadar büyük olmayan, orta ve küçük yiyecek-içecek işletmeleri için kullanışlı bir yöntemdir. Gıda alışverişi yapılabilecek marketlerin kullanılması ile yapılan satın almadır.

- Siparişi Önceden Vererek Satın Alma

Bu yöntemde amaç işletme için hayati öneme sahip ürünlerin tedarik güvencesini sağlamak amacıyla önceden sipariş verilmesini amaçlamaktadır. Büyük yemek üreticileri özellikle bir veya birkaç tedarikçi aracılığıyla bu ürünlerin alımını yapar.

- Toplam Arz

Bu yöntem sadece birkaç büyük tedarikçi tarafından sunulabilmektedir. Tüm ihtiyaçların eksiksiz olarak tedarik edilebilmesi durumudur. Bu durumun avantajı tek bir tedarikçiyle pazarlık yapmak iken dezavantaj ise tek bir tedarikçiye bağlı kalmaktır.

Satın Almada Uyulması Gereken Kurallar

Bu kurallar Koçak (2012)’ın 4 ve 5 yıldızlı otellerin “satın alma müdürleriyle” yaptığı görüşler sonucu oluşturulmuştur. Buna göre işletmeler uygun kaliteyi uygun fiyata alabilmek için satın almada bir takım ilkelere uymalıdır. Bu ilkeler şunlardır;

- Kesinlikle pazarlık yapılmalıdır

- Satın alınacak malzemelerin gerçekten ihtiyaç olup olmadığı (yerine ikame ürün alınıp alınamayacağı) değerlendirilmelidir
- İhtiyaç olduğu belirtilmiş ürünü detaylı bilgileri verilmemişse daha uygun fiyat satılan ürün tercih edilebilir
- Teknik servis ve ek lojistik hizmeti gibi yan hizmetlerden vazgeçerek maliyet düşürülebilir
- Verilen siparişleri birleştirip az sayıda firmadan satın alma yaparak artan sipariş miktarıyla daha düşük fiyata alım yapılabilir
- Büyük miktarlarda alım yapılarak fiyat düşürülebilir
- Yüksek kalitede ki ürünler satın alımları tekrar değerlendirilebilir
- Nakit ödeme yapılabilir. Böylelikle nakit sıkıntısı olan tedarikçilerden daha düşük fiyat alınabilir
- Piyasa takibi yapılarak fiyat değişiklikleri öngörüsü ile fiyatı düşmesi veya artması öngörülen ürünlerin satın alması yapılabilir
- Ürünün birim miktarı değiştirilerek daha uygunu alınması sağlanabilir (Özellikle paketli gıdalarda)
- Tedarikçileri kampanyaları takip edilerek indirimlerden yararlanılabilir
- Ara şirket olan perakende ki atlanarak direk üretici firmadan veya fabrikalardan satın alma yapılabilir

3.2.2.2.2. Teslim Alma

Teslim alma, daha önce siparişi verilen malzemelerin işletmeye getirildikten sonra sayılması, ölçülmesi ve tartılıp kontrol edildikten sonra kabul edilmesi sürecidir. Bu aşamada doğal olarak satın alma aşamasından sonra gelmektedir (Gümüş, 2005: 102). Teslim alma süreci işletmenin büyüklük ölçeğine ve örgüt yapısına göre değişiklik gösterebilmektedir. Kimi yiyecek-içecek işletmesinde ayrı bir birim bu süreci yönetiyorken kimilerinde bu süreci mutfak sorumlusu veya depo görevlisi yürütür (Birdir, 2018: 180).

Teslim Alma Bölümünün Amaç ve Aşamaları

Teslim alma aşaması birçok yiyecek-içecek işletmesi için çok önemli kabul edilmemekte ve uzmanlık bilgisi çok az veya hiç olmayan kişiler bu bölümde

görevlendirilmektedir. Ancak bilinmelidir ki bu departman verimli çalışmadıkça gıda kontrol döngüsünün zayıf bir halka olur ve kontrolün geri kalanındaki çabaları gereksiz kılar. Bu noktada teslim alma bölümünün temelde altı amacı bulunmaktadır (Davis ve diğerleri, 2018: 170). Bunlar;

- 1- Gelen malların sipariş edilen miktarlarla uyup uyuşuyor olması. Ürünlerin miktarları tartılması veya sayılmaları sonrası teslim alma
- 2- Malların kalitesinin talep edilen şekilde olması
- 3- Belirtilen fiyatların doğruluğunun teyidi
- 4- Miktar veya kalite (veya her ikisi de) uygun olmadığı tespit edilen ürünlerin tespiti sonrası, satın alma biriminin bilgilendirilmesi ve üretim de ki aksamının önlenmesi
- 5- Ürünlerin sıcaklık kaydı ve ambalaj durumlarının doğru kaydının tutulması
- 6- Ürünler uygun olan durumlarda olağan poşet ve ambalajlarından çıkartılmamaları ve kapalı ve temiz kaplara (kasalara) koyulması

Teslim alma sürecinde tedarikçi, alımı yapılmış malları teslim noktasına getirir ve fatura kesme işini de yaparak işletmeye iletir. Sevki yapılan mallar teslim alma yapacak kişi tarafından, önceden satın alma biriminin iletmiş olduğu sipariş formunda belirtilen bilgiler ile tedarikçi firmanın getirdiği irsaliyede yazan bilgileri karşılaştırır ve ürünleri teslim alır (Hall, 2011: 221). Gelen malın kontrolü aşamasında personel ayrıca sipariş formunda yazılmayan malın, daha önceden tamamlanacağı söylenen malın ve kabul edilemeyecek kalitede malı teslim almamayla da yükümlüdür (Koçak, 2016: 94). Malların depoya çekilmesi sürecinde kalite ve gıda güvenliğinin korunması amacıyla tedarikçi firma çalışanlarının ürünleri depoya taşımasına izin verilmemelidir. Kalite ve güvenliğin korunması için ise bozulma riski yüksek olanlar düşük olana sıralanacak şekilde malların alımı yapılmalıdır. Bu sıra riski yüksek olan donmuş mallar ilk önce, kısmen riskli mallar ikinci öncelikte ve bakliyat ve içki gibi bozulması riski en düşük mallar üçüncü öncelikte olacak şekilde alınmalıdır (Koçak, 2016: 95). Gelen mallar depo görevlisi tarafından “ ambar yiyecek-içecek alındı formuna” işlenir. Bu fiş dört kopya olarak hazırlanır ve ilk kopya faturayla birlikte malların ödemesinin yapılacağı muhasebe birimine teslim edilir. İkinci kopya malların giriş kaydının tutulacağı depo birimine, üçüncü kopya malların sayım, ölçüm ve koşulların

kontrollerinin yapılacağı birime ve son kopya ise teslim alma dosyasına konur (Birdir, 2016: 182).

Teslim Alma Süreci

Teslim alma bir yöntemle bağlı olarak ve basamaklar şeklinde belirlenerek standartlaştırıldığında daha kolay ve sağlıklı şekilde yürütülecektir (Denizer, 2005: 110). Siparişi verilen ürünlerin teslim alınması toplam altı aşamadan oluşan bir süreçtir (Ninemeier, 2000: 168-171).

- **1. Aşama:** İşletmenin büyüklüğüne göre küçük işletmeler için “sipariş formu” ve büyük işletmeler için “satın alma emri” satın alma personeli tarafından oluşturulur ve tedarikçi firmalara gönderilir. Ayrıca bu kayıtlar teslim alma personeli tarafından teslim alınacak ürünleri bilmesi açısından oldukça önem taşır.

- **2. Aşama:** Gelen ürünlerin istenilen kalitede olup olmadıklarının kontrolleri yapılır. Kontrol aşamasında teslim alma personelinin kullanabilmesi için ürünlerin kalite standartları önceden hazır hale getirilmelidir. Böylelikle ürünlerin uygunluğu tespit edilebilir (Denizer, 2005: 110).

- **3. Aşama:** İrsaliye bilgisinin miktar, cins vb. çeşitli özellikleri yönünden kontrollerinin yapılmasıdır. Ürünlerin miktar, cins vb. özelliklerinde bir uygunsuzluk saptandığında “Mal alındı formu” aracılığıyla parasal süreçlerin yürütülmesi için muhasebe birimine, eksik olan ürünlerin çözümü içinse yeniden satın alam yapabilmek amacıyla satın alma birimine gereken bilgilendirmeler yapılır (Denizer, 2005: 111).

- **4. Aşama:** Gelen ürünlerin kabulü aşamasıdır.

- **5. Aşama:** Gelen ürünlerin depolara gönderildiği aşamadır. Ürünlerin bozulmalarının ve buna bağlı olarak kalitelerinde ve güvenliklerinde düşüşün önlenmesi için ürünün yerleştirileceği depo alanına bir an önce gönderilmesi gerekmektedir. Ayrıca bu işlem ürünü getiren kişiler tarafından yapılamaması gerekir.

- **6. Aşama:** Son aşama olarak gün içinde gelen ürünlerin teslim alma eylem kayıtlarının düzenlenme ve raporların hazırlanma işlemleri yapılır. Bu rapor ve bilgilerde gün içerisinde hangi ürünlerin geldiği, ne miktarda geldiği ve ne kadara geldiği gibi bilgiler yer alır.

Teslim Alma Sürecinde Dikkat Edilmesi Gerekenler

Teslim alma süresinde dikkat edilmesi gereken konular teslim alma personelinin dikkatli davranması, teslim alma sürecine uygun kıyafet ve ekipmanın

ölçümleme ve kalite kontrol sürecinde kullanımı, teslim alma süreciyle ilgili şartnamelerin kontroller için kullanımı, teslim alma programının oluşturulması ve tüm teslim alma sürecinin bir üst görevli tarafından belirli aralıklarla denetimidir. Teslim alma süreci konaklama işletmelerinde misafirlerin tatmini açısından oldukça önemlidir (Saraç, 1989: 20). Yiyecek- içecek malzemelerinin teslim alınması konusunda yetkili personelin dikkat etmesi gereken bazı hususlar vardır. Bunlar (Coltman, 1991: 64-65);

- Satın alınmış malzemenin tartımı yapılmalı veya tartılamayacak şekilde olanların sayımı yapılmalıdır
- Faturadaki miktarlarla sayımı veya tartımı yapılmış ürünlerin gelen miktarının karşılaştırılması yapılmalıdır
- Gelen ürünlerin istenen kalitede olduklarının kontrol edilmesi ve spesifik olarak belirtilmiş özellikte ki ürünlerin doğrulanması için kalite kontrol aşamalarının uygulanması gerekmektedir
- Sıcaklığa hassasiyeti olan ürünlerin mümkünse bulunmaları gereken sıcaklıkta gerekli ölçüm ve kontrolleri yapılmalıdır
- Gelen tüm ürünler mümkün olan en hızlı şekilde uygun depolama alanlarına yerleştirilmelidir
- Sipariş ile gelen üründe uyumsuzluk diğer bir deyişle eksik ürün, yanlış ürün veya defolu ürün varsa bu ürünler için rapor (tutanak) hazırlanmalıdır. Bu hazırlanan rapor (tutanak) ilgili departmanlara (muhasabe, satın alma vb.) iletilmelidir
- Teslim alma işlemleri sırasında bilgili “aşçıbaşı veya pastane şefi” gibi personellerden yardım talep edilebilir (Doğdubay, 2006: 57)
- Gelen farklı özellikte ki malzemelerin (et ve meyve gibi) aynı anda tartılmamasına özen gösterilmelidir. Bunun sebebi ise ürünlerin değerlerinin farklı olmasıdır (Angay, 2003: 77)

Teslim Alma Ekipmanları

Teslim alma birimi, satın alma birimi ile iç içe çalışmaktadır. Bu sebepten ofisin konumu mümkünse arka kapılara yakın değilse de mutfak ve depoların yakınında olmalıdır. Ayrıca bu bölüm birçok ekipmanın kullanımına uygun genişlikte olması gerekmektedir (Aktaş, 2010: 122). Bu ekipmanlar teslim alma aşamasında kullanılacak olan tartı, termometre, hesap makinesi, cetvel ve metre, işaretleme

kalemi, etiket ve kalem, taşıma arabası, ambalaj açımı için keser, çekiç, levye gibi malzemelerdir (Koçak, 2012: 96-96).

3.2.2.2.3. Depolama

İşletmenin belirlediği kalite standartları doğrultusunda satın alınmış ürünlerin belirli şartlarda muhafaza edildiği alanlara depo denmektedir. Depolar, işletmelerin maddi varlıklarını barındırdıkları için oldukça büyük öneme sahiptirler (Altınel, 2017: 41-42). Depolarda yürütülen faaliyetler; gelen ürünlerin boşaltılması ve depoya aktarma, aktarımı tasnif ve yükleme işlemleri şekilde özetlenebilmektedir (Özcan, 2008: 289). Depoların sahip olması gereken özellikler arasında şunlar söylenebilir (Aktaş, 2010: 167-169);

- Havalandırma sistemi iyi olmalı. Bu şart sağlanmadığında depoda bekleyen ürünler daha çabuk bozulmaya ve çürümeye uğrayabilir. Yine depo içerisinde yer alan sıcak su ve buhar boruları çevreye ısı yaymayacak şekilde izole edilmelidir.

- Depoların sıcak ve rutubetli bir ortamda olması durumu yine bozulmayı tetikleyen faktörlerdendir. Bu noktada yiyeceklerin uygun sıcaklıklarda barındırılmaları ve uzun süre bozulmadan kalmalarını sağlamaktadır.

- Depolar temizlikleri kolayca yapılacak özellikte olmalıdır. Depolarda yer alan gıda kaplarının, depo içerisinde duvarlar ve zemine zarar vermemesi ve kolay temizlenmesi için deponun kolay temizlenebilen inşaat malzemeleri kullanılarak yapılması gerekir. Ayrıca zeminde kullanılacak yer kaplamasının kayıp düşmeye sebep olmayacak özellikte olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra haşere kontrolü içinde temizleme programı yapılmalıdır. Depo zemini de su ile yıkama yapıldığında suyun giderlere doğru akmasını sağlayacak eğime sahip olmalıdır.

- Depo rafları iş akışına uygun sayıda ve uygunlukta olmalıdır

- Daha çok metalden yapılan raflar tercih edilmekle birlikte tercihen 45-50 cm genişlikte yapılmalı ve arkadaki ürünü kapatmayacak şekilde olmalıdır. Ayrıca rafların yüzeyi hava akışını sürdürecektir şekilde delikli formda olmalıdır. Rafların düzeni ise hafif ürünler yukarı, hafif ürünler aşağı olacak şekilde düzenlenmelidir. En alt rafın ise yer ile mesafesi en az 20 cm olmalıdır. Bu yükseklik temizlik ve hava akışının sağlanması açısından kolaylık sağlamaktadır.

Ayrıca depoların konumları oldukça büyük bir öneme sahiptir. Depolar için işletme içerisinde en uygun olan konum belirlenmeli ve dikkatli davranılmalıdır. Bu noktada depoların ürünleri taşıma mesafesi kısa olacak şekilde tasarlanması, ürünlerin taşınacağı araçların hareketlerinin rahat olması sağlanmalıdır. Mutfak ile deponun arasında malzeme kapısının bulunması ve bu kapı aracılığıyla ürünlerin kısa mesafeden geçişinin sağlanması hem ürün aktarımında hem de personelin iş gücünden tasarruf sağlayacaktır. Ayrıca rutubet, yangın ve bozulma durumlarına karşı önlemlerinde alınması gerekmektedir (Özcan, 2008: 290; Yapar, 1990: 40).

Depo Çeşitleri

Depoların çeşitleri satın alınmış ürünlerin özelliklerine göre değişmektedir. Örneğin dondurularak saklanması gereken ürünler için derin dondurucu gerekirken, kuru erzaklar için uygun erzak deposuna ihtiyaç vardır. Bu noktada depoların büyüklüğü, çeşidi ve adedi bazı kıstaslara bağlıdır (Bulut, 2014: 42; Denizler, 2005: 118);

- İşletmenin iş hacmi
- Ürün teslim sıklığı
- İşletmenin kapasitesi
- Stok devir hızı
- İşletmenin satın alma ve stok politikası
- İşletmenin konumu ve türü
- İşletmenin hizmet şekli

İşletmelerde ki depo çeşitleri işletme özelliklere göre değişmekle birlikte ürünlerin özelliklerine göre de çeşitlenmektedir. Örneğin kuru erzak ve gıdaların bulunduğu kuru gıda deposu, taze gıda ürünlerinin bulunduğu soğuk hava deposu, dondurularak saklanan ürünler için derin dondurucular ve son olarak gıda dışı ürünlerinde saklandığı diğer ürün depolarıdır.

Kuru Gıda Deposu

Kuru gıda depoları ortalama sıcaklığı 10- 15 °C olan depo çeşididir. Bu depolarda konserve, şeker, un, çay, hububat gibi geç bozulan ürünler 10-15 derecede muhafaza edilmektedir (Aktaş ve Özcan, 2012: 201). Kuru gıda depolarının ısıları patojenlerin üremesini engellemek amacıyla yüksek değildir. Yine aynı sebepten depoların nemi düşük tutulmalı, ürünler üstü üste çok yığılmadan

yerleştirilmeli ve yeterli sayıda sağlam ve iyi havalandırılan raflar kullanılmalıdır (Coltman, 1991: 66). Kuru gıda depoları direkt güneş ışığı almayacak bir konumda olmalıdır çünkü güneş ışığı ürünlerde ki besin değeri kayıplarına ve bozulmaya sebep olabilmektedir. Depoların nem oranı ise %50-60 seviyesini geçmemelidir (Denizer, 2005: 119). Kuru gıda depolarının konumları, ağır malların hareketini azaltmak için, teslim alma alanı ile mutfığa mümkün olan en yakın şekilde olmalıdır (Coltman, 1991: 66).

Soğuk Hava Deposu

Ürünlerin, renk, görünüş ve canlılıkları ile besin değerlerini kaybetmemeleri ve patojenlerin ürememesi için kullanılan ve içerisinde barındırılan daha düşük ısıya sahip depolardır. Bu depolar içerisinde ki ürünlere göre et soğuk hava, balık soğuk hava, şarküteri soğuk hava, sebze ve meyve soğuk hava şeklinde de değişebilmektedir (Altınel, 2017: 50). Bu değişimin sebebi farklı ürünlerin farklı dereceler aralığında tutulmaya ihtiyaç duymalarıdır. Örneğin et ve et ürünleri 0-2 °C'de tutuluyorken, sebze ve meyve ürünleri 2-7 °C aralığında muhafaza edilir. Eğer tek bir soğuk hava deposu var ise bu aralık 2-5 °C arasında tutulmalıdır (Coltman, 1991: 67). Soğuk hava depoları tasarlanırken içerisi hava alacak şekilde planlanmalıdır. Örneğin kare şekli bu iş için oldukça uygun olacaktır. İçerisinde raf ve askı sistemi bulunmalıdır. Depoların içerisinde kolayca temizlemeyi engelleyecek bir girinti olmamalıdır (Denizer, 2005: 123).

Derin Dondurucular

Dondurulabilir özellikte ki ürünlerin uzun süreli muhafazasını sağlamak için - 20 °C ısıda şoklanarak saklanmasıdır (Yılmaz ve diğerleri, 2013: 231). Dondurucuların kullanımı işletmenin tüketim yoğunluğuna bağlı olarak değişebilmektedir. İşletmelerde genellikle iki çeşit derin dondurucu kullanılmaktadır. İlk derin dondurucu oda tipi olan ve genellikle ısı kaybını önlemek için soğuk hava depolarının arkasında yer alır. İkincisi ise nispeten daha küçük ve sandık tipi derin donduruculardır (Denizer, 2005: 124). Dondurulmuş gıdalar haftalarca veya aylarca saklanabilmektedir (Koçak, 2012: 99).

Diğer Depolar

Alkollü ve alkolsüz içkiler, tabak, çatal, kaşık vb. ekipmanlar ile temizlik için kullanılan kimyasal malzemelerin de bulunduğu depolardır (Denizer, 2005: 126).

Ayrıca depolar kullanım amaçlarında göre de ikiye ayrılmaktadırlar. Bunlar ana depolar ve günlük ihtiyaç depolarıdır (Koçak, 2012: 99);

- **Ana Depolar:** Bu depolar mutfak dışarısında yer alan ve genellikle daha uzun süre raf ömrüne sahip ürünlerin saklandığı depolardır. Bu depolarda yer alabilen ürünler konserve gıdalar, un, şeker, kuru bakliyat verilebilir. Ayrıca derin dondurucular ve soğuk hava depoları da ana depolara dâhil edilebilmektedir.

- **Günlük İhtiyaç Depoları:** Mutfak içerisinde bulunan ve günlük üretim için ihtiyaç olan ürünlerin yer aldığı depo alanlarıdır. Genellikle soğutucu ve derin dondurucunun yer aldığı depo şeklindedir.

Depolama Prosedürü

Depolama prosedürü toplam dört aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; (Aktaş, 2010: 173)

- Satın alınmış yiyeceklerin kayda geçirilmesi
- Depodan çıkan malların stoklardan düşürülmesi
- Stok eksikliğini veya dengesizliğini önlemek için belirlenen uygun değer stok seviyesine gelindiğinde satın alma birimine tekrar alım yapmak için haber verilmesi
- Hâlihazırda sahip olunan malların stok bilgisinin hesaplanması

Depolama prosedürün de bilgisayar programları aracılığıyla gerekli kayıtlar yapılabilmektedir. Bu aracılık ile birçok avantaj elde edilmektedir. Bunlar kısaca şöyle özetlenebilir. Departmanların talep ettiği ürünlerin bilgisi, stok miktar bilgileriyle hangi departmanın hangi ürünün en çok talep ettiğini bilgisi. Ürün alım tarihleri ve bunlara bağlı diğer bilgiler. Mevcutta bulunan stoklu ürünün mali değeri hakkında net ve kesin sonuçlar verebilmektedir (Aktaş, 2010: 174).

Stok/Envanter Kontrolü

Stok depolamanın en temel fonksiyonu olup üretim akışının sağlanması için istifade edilen en temel gerekliliktir. Sezonluk ürünlerin veya talep edilen ürünlerin elde bulundurulmasıyla da zaman faydası sağlamaktadır (Acar ve Çakmak, 2017: 61). Stok tespit süreci elde bulunan mevcut malların belirlenmesi amacıyla periyodik olarak yapılmaktadır (Taylor, 1990: 66). Konaklama endüstrisinde stok sayımı ise, satılan ürünlerin maliyetinin doğru belirlenmesi amacıyla her ay düzenli olarak yapılmaktadır (Aktaş, 2010: 175). Buna ek olarak kayıp ve çalıntının önlenmesi,

tüketilen yiyecek yüzdesinin hesaplanması, eldeki ürünün miktarının hesaplanması ve malzemelerin değerlerinin hesaplanması amaçlarını da içerisinde barındırmaktadır (Çam, 2009: 508).

Depodan Mal Verme

Konaklama işletmeleri ve yiyecek-içecek işletmelerinde depodan mal verme süreci ‘mutfak, bar ve restoran gibi bölümlerin talepte bulundukları ürünleri tutanak ile yetkiye sahip kişilere dağıtılması’ şeklinde tanımlanmaktadır (Denizer, 2005: 133). Ürünlerin fiziksel kayıplara uğramasını önlemek ve maliyet tespiti için paketleme yapılmalıdır. Buna ek olarak ürünlerin çıkarılma süreci bir düzene oturtulmalıdır (Çam, 2009: 509).

Depodan mal verilirken “malzeme istek fişi” doldurması gerekmektedir. Bu fiş 3 nüsha olacak şekilde doldurulur (Aktaş, 2010: 181). Ürünlerin çıkışı yapılırken sorumlu depo görevlisinin sayılabilir ürünlerin sayması veya tartması gerekir. Bunları yaptıktan sonra ürünleri talepte bulunan kişiler (aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı vb.) malzeme istek fişini imzalatmalıdır (Birdir, 2018: 192). Bunlara ek olarak ürünler çıkartılırken dikkat edilmesi gereken bazı konularda vardır (Koçak, 2016: 100-101);

- Depodan mal çıkışı sadece yazılı talep fişi ile yapılmalıdır
- Hazırlanan yazılı talep fişinin “yetkili kişi” tarafından doldurulup imzalanmış olmalıdır
- Kilo esastaki ürünlerin tartılarak verilmesi gerekmektedir
- Talep fişinin üzerine birim ve toplam fiyatları yazılmalıdır
- Çıkan ürünlerin kayıtları düzenli tutulmalıdır
- Depolara yetkili kişiler dışı girişler engellenmelidir
- Gıda üretimine ürünler bir veya iki günlük olacak şekilde verilmelidir
- Depodan ürünler aşağıdaki öncelik sırasına göre çıkarılmalıdır. Bu sıra;
 - ✓ Bozulma riski en yüksek
 - ✓ Bozulma riski nispeten yüksek
 - ✓ Bozulma riski en düşük

Malzeme Çıkışlarının Fiyatlandırılması

Çabuk bozulan ürünler depodan direk mutfağa gönderilmektedir fakat dayanıklı ürünler farklı tarihlerde alındıysa depodan çıkartılırken maliyetlerinin

hesaplanması zorlaşır. Bu sebepten çeşitli hesaplama yöntemleri kullanılmaktadır (Çam, 2009: 509; Altınel, 2017: 46-48; Akbulut ve Arslan, 2015: 83; Birdir, 2018: 193-196).

- **FIFO (First In First Out):** Bu yöntem Türkçeye “ilk giren ürün çıkar” şeklinde çevrilmektedir. Bu yöntemde depoya girişi yapılan ilk üründen başlanır ve en son giren gruba doğru ilerlenir. Bu yöntemde hesaplama birim fiyatı üzerinde olur ve enflasyonun yaşanmadığı durumlarda kullanılır.

- **LIFO (Last In First Out):** Bu yöntem Türkçeye “son giren ilk çıkar” şeklinde çevrilmektedir. Bu yöntemde FIFO’nun aksine son giren ürün ile üretime başlanır. Fiyatlandırma son giren ürünlerin birim fiyatı üzerinden olur. Bu yöntem fiyatlarda aşırı artış yaşandığı zamanlarda uygulanır. LIFO uygulaması “Türk Vergi Usul Kanunu” açısından uygun bir stok değerlendirme yöntemi değildir.

- **Ortalama Değerleme Yöntemi:** Belirlenmiş bir dönem içerisinde farklı fiyatlardan alınmış ürünlerin maliyetlerinin toplamı ile toplam miktarın bölünmesi ile hesaplanan yöntemdir. Bu hesaplama yönteminde amaç fiyat değişimlerinde etkilenmeyi en aza indirmektedir.

- **NIFO (Next In First Out):** Bu yöntem Türkçeye “ilk gelecek ilk çıkar” olarak çevrilmektedir. Depoda çıkışı yapılan ve üretime gönderilen malzemelerin depodan çıkarıldığı zamandaki fiyatı üzerinden maliyetinin hesaplanması yöntemidir. Ani fiyat değişimlerinin yapıldığı dönemlerde kullanılmaktadır fakat “Türk Vergi Usul Kanunu” açısından uygun bir stok değerlendirme yöntemi değildir.

- **Fiili (Gerçek) Maliyet Yöntemi:** Ürünlerin stoğa girdiği fiyatları üzerinde çıkışları yapılarak maliyetlerinin hesaplanmasıdır. Pratikte karmaşıklığa sebep olduğu için hesaplama aşamasında iş yükünü arttırmakta ve süreci zorlaştırmaktadır bu yüzden genellikle tercih edilmemektedir. “Türk Vergi Usul Kanunu” na göre en uygun bulunan stok değerlendirme yöntemidir.

- **Standart Maliyet Yöntemi:** Ürünün geçmiş yıllardaki fiyat ortalaması üzerinden bir birim fiyat hesabı yapılır.

- **Belirli Partiler Yöntemi:** Ürünün depoya giriş fiyatı üzerinden çıkışı yapılırken fiyatlandırılma yöntemidir.

3.2.2.3. Üretim Süreci

İnsan, varlığının devamlılığı için gıda tüketmelidir. Buna bağlı olarak da insanın çevresinde bulunan değişik özelliklerle ki maddeleri tüketilebilir hale dönüştürmesine; yani “üretim” yapmaya ihtiyacı vardır. Bu çerçevede üretim, insanın doğrudan katıldığı ve çevresinde bulunan hammaddeleri tüketilebilir hale getirmesi faaliyetidir (Küçükaslan, 2006: 159). Bu noktada yiyecek-içecek üretimi, işletmelerin organizasyon sistemi içerisinde de en büyük ve en önemli parçadır (Ekinci, 2018: 204). Konaklama işletmelerinde üretim aşaması, satın alma ile başlayan ve misafir servise kadar ilerleyen süreçlerin bütünüdür. Üretim aşamasına kapsamlı olarak bakıldığında iyi bir üretim planlaması kaçınılmazdır (Çam, 2009: 509). Üretilen yiyecek-içecek standartlara uygun hazırlanmazsa çok iyi planlanmış bir menüye, etkili satın almaya, kaliteli bir servise ve iyi bir kontrol sistemine sahip olunsada dahi operasyonun başarı elde etmesi için yeterli olmayacaktır (Ekinci, 2018: 204).

Üretim menünün doğal bir parçasıdır. Yiyecek-içecek üretimi üç aşamalıdır. Bunlar hazırlama, pişirme ve saklama şeklindedir. Bu faaliyetler menülere göre de değişim göstermektedir. Örneğin menüde pişirilmeden servis edilen ürünler yer alıyorsa pişirme aşamasına yer verilemeyebilir (Rızaoğlu ve Hançer, 2013: 238). Üretimde malzeme kalitesi, temizlik, baharat kullanımı, standart reçeteler, miktar kontrolü, servisle uyumlu çalışma, sıcak ve soğuk servisin özellikleri, yemeklerin sunum farkları ve üretilen ürünlerin geliştirilmesi konuları öneme sahiptir (Altınel, 2017: 132).

3.2.2.3.1. Hammadde ve Ekipman Kullanımı

Üretimin sürekliliği, kalitesi ve misafir memnuniyeti gibi konularda hammadde ve ekipman kullanımının önemi büyüktür. Bu noktada menüye uygun özellikte ve maliyette ürünlerin seçilmesi ve uygun ekipman kullanılarak maksimum karla üretilmesi gerekmektedir.

Sebzeler ve Meyveler

Bitkilerin yenebilen kısımlarının toplandığı grup sebze ve meyvelerdir (Karabudak, 2012; 30). Birçok meyve ve sebze çiğ tüketimin yanında çeşitli pişirme

yöntemleri kullanılarak hazırlanabilir. Sebze ve meyveler fiyat uygunluğu, sağlık faydaları, yemeklere kattıkları lezzet, görüntü ve besin değeri yönleriyle faydalanılan gıda ürünleridir (Yıldız, 2016: 111).

Sebzeler botanik olarak veya yenilebilir bölümlerine göre dokuz kısımda incelenmektedir. Bu başlıklar bölgeye, yöreye göre değişiklik gösterebilmektedir. Başlıklar şu şekildedir (Labensky ve diğerleri, 2015: 566-588):

- Yeşil yapraklılar; ıspanak, turp otu, kuzu kulağı vb.
- Yumrular; patates, yer elması vb.
- Mantarlar ve Trüfler; ayı mantarı, istiridye mantarı, beyaz trüf vb.
- Kökler; havuç, kereviz, pancar vb.
- Saplar/ Sürgünler; enginar, kuşkonmaz, sap kereviz vb.
- Tohumlar; mısır, fava, fasulye, mercimek vb.
- Soğanlar; beyaz soğan, sarımsak, pırasa, taze soğan vb.
- Çiçekler; Pak çoy, brokoli, Bürüksel lahanası vb.
- Meyve özelliğinde ki sebzeler; avokado, patlıcan, domates vb.

Sebzeleri satın alırken dikkat edilmesi gereken beş konu vardır. Bunlar; renk, sertlik, kabuk veya yüzey, uç veya sap tazeliği ve kokudur. Bu noktada şu noktalara dikkat edilmelidir; sebzenin renginin parlak, canlı ve sararmamış olması, sert ve ağır bir yapıda olması, kabuk veya yüzeyinin sıkı bir dokuya sahip olması, sap, kök gibi bağlantı noktalarının kurumamış ve taze bir görüntüye sahip olması, kokusunun taze olması (çürük kokmayan) gerekmektedir (MacMilian, 2010: 182).

Meyveler ise iklim türleri, meyve ve çekirdek yapılarına göre ayrılmaktadır. İklim türlerine göre ayrılan meyve türleri 3 kategoride incelenir. Bunlar ılıman iklim meyveleri (armut, elma, vişne, kayısı vb.), subtropik iklim meyveler (limon, nar, zeytin vb.) ve tropik iklim (mango, muz, hindistan cevizi vb.) meyveleridir (Megep, 2011: 9-10). Çeşitlerine göre meyveler gerçek, yalancı, basit ve bileşik olarak sınıflandırılmaktadır. Meyve ve çekirdek yapısına göre; yumuşak çekirdekli meyveler (ayva, elma, alıç vb.), sert çekirdekli meyveler (şeftali, ığde, zeytin vb.), sert kabuklu meyveler (kestane, Antep fıstığı, ceviz vb.), üzüksü yapıdaki meyveler (Trabzon hurması, incir, üzüm vb.), turuncgiller (limon, mandalina, altıntop vb.), keyif meyveler (kakao, çay, kahve vb.) şeklinde açıklanmaktadır (Megep, 2011: 10).

Meyvelerin satın alınmasında olgunluğu test etmek için meyveye nazikçe dokunmalı ve olgunken olması gereken formu kontrol edilmelidir. Örneğin sert dokudaki bir meyvenin taş gibi olmaması veya olgunlaştıktan sonra hafifte bastırılabilir olabilmesi durumu buna örnektir. Taze bir meyvenin görüntüsü parlak, kusursuz, ağır yapıda, sıkı dokuda ve çekici olmalıdır. Meyve alırken mevsimsellik ve yerelliğe önem verilmelidir (MacMilian, 2010: 412).

Etler

İnsanlar tarafından tüketilen tüm proteinlerin yaklaşık altıda biri kırmızı et ve kümes hayvanları tarafından karşılanır. Eğer bunlara balık, süt ve yumurta dâhil edilirse oran üçte bir olarak değişmektedir. Et sadece yoğunlaştırılmış protein kaynağı değil bizim protein yapımızla da eşleşen özellikte olduğu için biyolojik değeri de yüksek kaynaktır. Ayrıca et insan sağlığı için gerekli tüm amino asitleri de içermektedir (Warriss, 2001: 4-5). Etin bileşimi üç temel yapı olan protein, su ve yağdan oluşur. Karbonhidrat etler de çok düşük bir miktarda bulunmaktadır. Etin kas dokusunda %75 oranında sudan oluşmaktadır. Etteki protein yapısı etin yapısındaki en yoğun maddedir. Bu yapının neredeyse %20'si proteinden oluşmaktadır. Yağ dokusu ise %5-30 arası etin özelliğine bağlı olarak değişim gösterebilmektedir. Etlerde ki yağ dokusunun sululuk, yumuşaklık ve lezzet konularına doğrudan etkisi olduğu için özellikle belli miktarlarda istenmektedir (Gisslen, 2019: 444).

Etlerin sınıflandırılması renk, gövde yerleri, yapılarına ve cinlerine göre yapılmaktadır. Buna göre renklerine göre sınıflandırılan etler beyaz ve kırmızı şeklinde sınıflandırılmaktadır. Bu etlerin özelliği miyogloblin içerenlerin kırmızı içermeyenlerin ise beyaz renkte olmasıdır. Beyaz etler piliç, tavuk, balıklar şeklinde örneklendirilebilirken kırmızı etler kuzu, dana, kaz şeklinde örneklendirilebilir (Megep, 2011: 9). Cinslerine göre sınıflandırılan etler ise kasap hayvanlarının etleri (dana, sığır, kuzu vb.), kümes hayvanlarının etleri (kaz, ördek, tavuk vb.), av hayvanlarının etleri (yaban tavşanı, geyik, yaban domuzu vb.), su ürünleri (balıklar, ahtapot, deniztarağı vb.) ve sakatatlar (hayvanların uzuv ve iç organları) şeklinde sınıflandırılmaktadır (Doğan, 2016: 86). Yapılarına göre etler daha çok pişme çabuk pişen ve sinirsiz etler (bonfile, kontrfile, pizola vb.), orta uzunlukta pişen etler (but, kol, kürek vb.) ve geç pişen etlerdir (Döş, gerdan, kıymalık etler vb.) (Türkan, 2010: 116-117). Son olarak gövde yerlerine göre ayrılan etler birinci, ikini ve üçüncü sınıf

olarak ayrılmaktadır. Kalite ölçeği etin yumuşaklığı, bağ dokusunun azlığı gibi özelliklere sahip olmasına göre derecelendirilmektedir. Birinci kalite etlerin bağ dokusu ve yumuşaklığı en az olan etlerdir ve bonfile, kontrfile örnek verilebilir. İkinci kalite etlere ise but bölgesi örnek verilebilirken üçüncü kalite etlere daha sert parçalar olan karın, incik örnek verilebilmektedir (Megep, 2011: 9). Et ve et ürünler muhafaza edilirken soğutma, dondurma, ısıtma ve ısıl işlem uygulama, konsantre etme ve kurutma, fermente etme, ıslama ve kimyasal maddeler kullanılabilmektedir (Bulduk, 2016: 175).

Yumurta

Yumurta sadece doğanın harikası olmakla kalmayıp mutfağında harikasıdır. Besleyici yönüyle içerisinde bir mucizeyi barındırır. Günlük beslenmemizde yeri olan ekonomik bir besindir ve beslenme zincirinde de önemli bir konumu vardır. (Temizkan ve Uslu, 2021: 340). Yumurta su, protein ve yağdan oluşan mükemmel bir oluşumdur. Yumurta yapısı itibariyle cinsel üreme üzerine uzmanlaşmış bir hücre türüdür. Daha çok kanatlı hayvanlardan elde edilmektedir (Provost, J.J. ve diğerleri, 2016: 311-312). Yumurta tek başına da kullanılmakta birlikte özellikle yumurta sarısının jelleştirme, renklendirme, emülsifiye etme, hoş koku etkisi ve antioksidan etkileri vardır. Bu yönleriyle kendine özgü fiziksel ve kimyasal özelliklere sahiptir (Anton, 2007: 1). Yumurta beyazının ise %90'ı sudan oluşmaktadır. Geri kalan %10'luk kısım ise glikoz, mineral, vitamin ve yağ vardır (Provost, J.J. ve diğerleri, 2016: 338). Genellikle kümes hayvanlarının yumurtaları tüketilmektedir. Bu yumurta çeşitleri arasında kaz yumurtası, ördek yumurtası, tavuk yumurtası ve bıldırcın yumurtası başı çekenler arasındadır (Farrimond, 2017: 94-95).

Yumurtanın tazeliği için şu üç süre mevcuttur. Günlük yumurta, ekstra taze yumurta, taze yumurta. Günlük yumurta, yumurtlama tarihinden en fazla 3 gün geçmiş olan yumurta denmektedir. Ekstra taze yumurta yumurtlama tarihinden yaz ayı için 15 kış ayı için 21 gün geçmiş yumurta demektir. Son olarak ise taze yumurta yumurtlama tarihinden 12 gün geçmiş yumurtaya denmektedir. Bunların dışında yumurta uygun koşullar sağlandığında 4 ay yani 120 güne kadar dayanabilmektedir (Türkan, 2010: 140). Yumurtanın kalitesi duyu analizi (koku, renk, doku vb.), yumurta veren hayvanın kalitesi (yediği besinlerin içeriği ve kimyasal durumu), patojen ve toksikoloji açısından güvenli olması süreçlerinin bir bütün haline incelenmesiyle anlaşılabilir

bir durumdur. Diğer bir deyişle “yumurta kalitesi, bir gıda maddesi olarak yumurtanın kullanılması için önemli olan tüm kalite faktörlerinin toplamıdır.” (Temizkan ve Uslu, 2021: 351).

Süt ve Süt Ürünleri

Süt, dişi memelilerinin meme bezlerinden salgılanan bir sıvıdır. Yaşamı sürdürmek için elzem olan ve hemen hemen tüm besin maddelerini içerir. İnsanoğlunun en erken dönemlerinden beri keçi, inek ve koyun gibi hayvanların sütleri insanoğlu tarafından kullanılmıştır (Belitz ve diğerleri, 2009: 498). Sütün içeriği süt yağı, süt proteinleri, süt şekeri (laktoz), kalsiyum ve fosfor gibi çeşitli mineral ve vitaminlerdir (Badem, 2021: 301). Fakat bu bileşenler ve özellikler sabit değildir. bu değişimin ana faktörleri olarak hayvanın cinsi, emzirme dönemi, hayvan sağlığı gibi çeşitli sebepler gelmektedir (Mehta, 2015: 531). Süt ve süt ürünleri üretmek için en çok kullanılan hayvanlar ise inek, kullanılsa da iklim şartlarına göre sığır, manda, at, ren geyiği, keçi, koyun, deve, Tibet sığırı ve eşekte kullanılmaktadır (Ulusalsütkonseyi, 2021). Süt kullanılarak üretilen başlıca ürünler ise çiğ süt, pastörize süt, uht süt, yoğurt, tereyağı, peynir çeşitleri, kefir/kıymız, dondurma ve sütozu şeklinde örnekendirilebilir (Badem, 2021: 306).

Kuru Baklagiller ve Tahıllar

Türkiye’nin Güneydoğu Anadolu Bölgesini de kapsayan ve bereketli hilal olarak anılan Mezopotamya bölgesi bakliyat ve tahıl tarımının ilk olarak yapıldığı alanlardandır. Evcilleştirilmiş olan bu bitkiler bölgenin var olan medeniyetleri arasında da temel gıda konumunu almıştır. Bu süreçte günümüzde insanlık tahıl ve bakliyatları temel gıda olarak kullanmaktadır (Sabbağ, 2021: 239).

Kuru baklagiller insanlar için gerekli olan vitamin, protein, mineral ve posaca oldukça zengin kaynaklardır. Leguminous bitkilerinin olgun ve kuru tohumları olan kuru baklagillerden dünya da toplan 13600 çeşit mevcuttur (Samav, 2021: 367). Bunlardan 150 kadarı dünya beslenmesinde ekonomik değere sahipken bu sayı Türkiye’de sekize düşmektedir. Türkiye’deki başlıca çeşitler fasulye, soya fasulyesi, mercimek, bakla, bezelye, nohut ve yer fıstığıdır (Ukav, 2009:215). Kuru baklagiller yemeklik ve yağlık olarak ayrılmaktadır. Başlıca yemeklik baklagiller; fasulye, nohut, mercimek, börülce, bakla, bezelyedir. Başlıca yağlık baklagiller ise soya fasulyesi ve yer fıstığıdır (Bruinsma, 2003: 52).

Tahıllar, üretim maliyetinin düşük olması, depolama aşamasının kolay olması, kuru yapısı sayesinde bozulmadan saklanabilmesi gibi özelliklere sahiptir ve bu sebeplerden kaynaklı tüketimi oldukça yaygındır (McKevith, 2004: 111). Ucuz enerji kaynağı olarak da değerlendirebileceğimiz tahıllar özellikle düşük gelire sahip toplumlar için gıda güvenliği anlamına gelmektedir. Günlük enerji tüketiminin %70’lik kısmı tahıllar ile sağlanmaktadır. Fakat bu tahılların ekimi ekildiği ülkenin iklim koşullarına göre değişmektedir. Örneğin Uzak Doğu ülkeleri için temel tahıl pirinç iken Amerika kıtası için temel tahıl mısırdır. Orta Doğu ve Türkiye coğrafyasında ise temel tahıl buğdaydır (Küçükaslan ve Baysal, 2009: 376). Dünyadaki tahıl üretiminin %87’si buğday, pirinç ve mısır oluşturmaktadır (Serna-Saldivar, 2010: 6). Türkiye’de yıllık kişi başı toplam tahıl (buğday, arpa, çavdar ve diğer) tüketimi ise 193,7 kg’dır (TUİK, 2022).

Ekipman Kullanımı

“Ekipman, mutfaktaki gıda üretimini yerine getirmek için gerekli olan araç ve gereçleri ifade eder” (Temizkan ve Sever, 2020: 123). Basit el aletinden büyük makinelere kadar ekipmanlar aşçıların yemek pişirme işini iyi yapmalarını sağlar. İş için doğru aleti kullanmak ise profesyonel bir aşçının ayırt edici özelliklerindendir (ACF, 2006: 112). Mutfaklarda kullanılan ekipmanların özellikleri işletmenin misafir kapasitesi, hizmet sunulan konuk türü, personelin niteliği, mutfak alanının büyüklüğü, gibi değişkenlere göre de çeşitlilik göstermektedir (Aktaş ve Özdemir, 2012: 83). Mutfaklarda kullanılan ekipmanlar kullanım alanı göre; depolama ekipmanları, hazırlık alanı ekipmanları, servis alanı ekipmanları ve temizlik ekipmanları olarak sınıflandırılabilir (Çanakçı, 2021: 25-34).

3.2.2.3.2. Personel Niteliği

Personelin işte ki verimliliğini yükseltmek ve işletmeye olan maliyetleri indirebilmek amacıyla üretim alanlarında uygulanacak faaliyetlerin planlamaları tespit edilmelidir. Ardından bu faaliyetlere uygun iş tanımları, standartları ve çalışma programları geliştirilmelidir. İş tanımları standartlara uygun olan nitelikli ve kalifiye personel alımı ve çalışma programlarının etkili olarak kullanılmasıyla üretim de

verimlilik arttırılabilir ve çalışanların işletmeye olan maliyetleri düşürülebilir (Ekinci, 2018: 213).

3.2.2.3.3. Gıda Güvenliği

Gıda hayatın önemli bir parçasıdır ama bulaş olmuş bir gıda hastalığa hatta ölüme sebep olabilir. Gıda üretiminin her aşamasında kimyasal, fiziksel ve mikrobiyolojik bulaş olma riski vardır (Purnoma, 2014: 1). Bu sebeple gıda güvenliği, sağlıklı ve güvenilir gıdanın üretimi amacıyla üretim için gerekli olan gıdaların taşınma, depolanma, dağıtım, üretim ve tüketim aşamalarında uyulması gereken kurallardır (Erkmen, 2010: 220). Güvenli gıda ise üretim aşamasında sağlık açısından sakıncalı olan mikrobiyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikelerle bulaş olmamış, besin değerini kaybetmemiş gıdalardır (Koçak, 2015).

- **Mikrobiyolojik Tehlikeler**

Mikrobiyolojik tehlikeler yaşayan organizmalardır ve gıdalar aracılığıyla bizi hasta ederler. Bu organizmalar temelde 4 tane biyolojik tehlike vardır. Bunlar bakteriler, virüsler, parazitler ve mantarlardır (küfler dâhil) (CIA, 2007: 6-7);

- **Bakteriler** tek hücreli organizmalardır ve gıda veya suda yaşayabilirler. Her bakteri insanı hasta etmese de bulaş olmuş ve bakteri üremiş gıdaların bakteri yoğunluğu kişileri hasta edebilir.

- **Virüsler** yaşamak gıdalarda dâhil olmak üzere hücreleri işgal ederler. Varlığını devam ettirmek içinde konak hücreye ihtiyaç duyarlar.

- **Parazitler** çoklu hücre yapısına sahiptir ve virüs ve bakterilere göre daha büyüktürler. Bakterilere benzer şekilde kendileri çoğalabilirler ve virüslere benzer olarak yaşamak için konak ihtiyacı bularlar. Gıdalar aracılığıyla vücudumuza girerler ve yumurtalarını veya larvalarını bırakarak vücudumuzu konak olarak kullanırlar.

- **Mantarlar / Küfler** tek veya çok hücreli yapıda olabilirler. Küfler gıdalarda bulunan bulabileceğiniz bir mantar örneğidir. Mayalarda diğer bir örnek olarak verilebilir.

Fiziksel Tehlikeler

Fiziksel tehlikeler yiyecek içerisinde çoğunlukla gözle görülebilir boyutta olan ve yemeği yerken de hissedilebilecek olan tehlikelerdir (CIA, 2007: 7). Bunlara örnek olarak saç, tahta parçası, plastik veya metal parçalar örnek olarak gösterilebilir.

Kimyasal Tehlikeler

Kimyasal tehlikeler ise çoğunlukla insan yapımı kimyevi maddeler olan sinek ilacı, temizleyici kimyasallar, tarım ilaçlarının gıdaya karışmasıdır (CIA, 2007: 7). Bu tehlikelerden korunmak için personele gereken eğitimlerin verilmesi gerekmektedir. Bunlara ek olarak bu tehlikeleri anlatmak için afiş, poster, broşür gibi bilgilendirici materyallerin kullanılmalıdır. Bu noktada gözle görülmeyen veya gözle görülebilir olan tehlikelere gereken önlemler alınmalı ve bunları önleyici tedbirler alınmalıdır (Bucak, 2012: 27).

Mutfakta Hijyen

Gıda güvenliğinin sağlanması amacıyla hijyenik koşulların satın alma, teslim alma gibi süreçler de ve ekipman, personel ve altyapı açılarından uygulanması gerekir (Akoğlu, 2016: 149). Bu noktada verimli olarak sanitasyon işleminin yürütülmesi de doğru üretim akışının sağlanması ile mümkündür (Koçak, 2015: 41).

Satın Alma Aşamasında Hijyen

Satın alma fonksiyonu gereği işletmenin sürdürülmesi için ürün üretilmesi adına faaliyet göstermektedir. Bu doğrultuda mamul, yarı-mamul ve hammadde özelliğinde malzeme alımları yapılmaktadır. Bu malzemeler alınırken doğru zaman, doğru yer, uygun fiyat, doğru ürün ideal kalite ve doğru zaman ilkelerine dikkat edilmelidir. Kalite ve hijyen başladığı nokta ise satın alma aşamasıdır (Koçak, 2015: 67). Bu doğrultuda ürünlerin siparişi bu hijyen ve kalite standartlarına göre verildiğinde olası problemlerin önüne otomatik olarak geçilmiş olunacaktır.

Teslim Alma Aşamasında Hijyen

Ürünleri teslim alırken dikkat edilmesi gereken beş temel hijyen kuralı vardır. Bu kurallar yetkili personelin sorumluluğudur ve şu şekildedir (Splaver, 1991: 61);

1- Bozulabilir ürünler öncelikli olarak tartılması ve daha sonra bozulmayacak ürünlerin tartımına geçilmelidir.

2- Kırık veya delik kaplara, küf oluşumuna, renkte ve kokuda istenmeyen değişime, hayvan kalıntılarına ve istenmeyen çözünmüş gıdalara dikkat edilmelidir.

3- Teslimat kamyonlarında haşerat kalıntılarına dikkat edilmeli, donuk gıda getiren araçların sıcaklığın -12/-18 arasında olmasına ve soğuk gıda getiren araçlarında yine sıcaklık derecelerinin 0-4 °C aralığında olmasına dikkat edilmelidir.

4- Çözölmeyi ve kirlenmeyi en aza indirmek için mümkün olan en hızlı şekilde boşaltma, tartma ve sarma işlemlerini tamamlayın.

5- Ürünlerin depolanma sırasında en uygun şekilde yerleştirilebilmeleri için gelen ürünlerin üzerine geliş tarihlerini yazın.

Depolama Aşamasında Hijyen

Belirtilen raf ömründe gıdalar eğer fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik bir bulaş olmadıysa güvenli gıda kabul edilmektedir. Bu notada gıdanın güvenliği ve kalitesinin korunması için mikrobiyolojik ve kimyasal aktiviteleri kontrol altına alınması gerekmektedir (Bucak, 2000). Depolamanın en temel faktör depoların sıcaklıklarıdır. Bu faktör bozulabilir ürünler için oldukça kritik önemdedir. Uygun sıcaklıkta ve nemde depo edilen ürünlerin raf ömürleri uzamaktadır. Ayrıca buna bağlı olarak depolanan ürünlerin gıda zehirlenmesine bağlı oluşacak riskleri de azaltmaktadır (Dittmer, 2003: 127). Buna bağlı olarak depoların sıcaklıkları depolama talimatında belirtilene göre düzenli olarak kontrol edilmelidir. Bu sürecin izlenebilirliğini sağlamak amacıyla kapı dışına, yanına veya üzerine ölçümlemesi yapılmış bir termometre konulmalıdır. Bu sıcaklıklar günde üç kez kontrol edilmeli ve veriler kayıt altına alınmalıdır (Koçak, 2015: 75).

Hazırlama Aşamasında Hijyen

Ürünlerin tüketime uygun hale getirilmesi aşaması kısaca hazırlama aşaması olarak tanımlanabilir. Personel hijyeni, gıda ile temas eden yüzey ve ekipmanların hijyeni, çapraz bulaşmanın önlenmesi, gıda üretim sürecinin içerisinde yer alan ürünün hazırlanması, işlenmesi ve bekletilmesi ve çöplerin ortadan kaldırılması ile temizlik konularına dikkat edilmesi gereklidir (Knowles, 2002: 175-180;). Bu aşamada uygulanması gereken hijyen kuralları oldukça önemlidir. Aksi halde yeterince temizlenmemiş bir ekipmandan kaynaklı olumsuz (zehirlenme vb.) ile sonuçlanabilir (Bucak, 2012: 43).

Çözdürme Aşamasında Hijyen

Donuk ürünlerin çözdürülmesi aşamasında dikkat edilmesi gereken kurallar gıdanın güvenliği açısından oldukça önemlidir. Dikkat edilmesi gereken noktalar ise şunlardır (Akoğlan, 2016: 153);

- Çözünmüş gıda hiçbir şekilde bir daha dondurulmaz
- Çözünmüş gıda en fazla uygun koşullar sağlandığında 48 saat bekletilmelidir
- Çözünme ortaya su çıkaracağından bakterin hızla üremeleri için uygun ortam oluşmaktadır. Buna bağlı olarak suyun akabileceği bir kabın içerisine konarak çözdürme işlemi yapılmalıdır veya bir ızgara teli yardımıyla suyun malzemeden uzaklaşması sağlanmalıdır
- Çözdürme işlemi 5 °C'yi geçmeyecek ısıdaki dolaplar da yapılmalıdır. Aksi takdirde oda sıcaklığında çözünen gıdaların iç ve dış ısıları eşitlenmeyeceği için ısınmış yüzeyin bakteri üretme ihtimali artar
- Eğer ürünler standart reçete doğrultusunda hazırlanıyorsa, hâlihazırda belli olan içeriğe göre donmuş ürünler bir gece önceden derin dondurucudan çıkartılmalıdır. Fakat ürün acil şekilde gerekliyse akan su altınsa ortalama 21 °C olacak şekilde ürüne su değmeden veya hemen tüketilecek ürünler için mikrodalga kullanılarak ta çözdürme işlemi yapılabilir.

Üretim Aşamasında Hijyen

Ayrıca üretim aşaması yiyeceklerin pişirilmesi, soğutulması ve tekrar ısıtılması süreçlerini kapsamaktadır (Koçak, 2015: 84-85). Yiyeceklerin pişirilmesinde önemli olan bir husus merkez (orta) noktalarının en az iki dakika 74 °C'ye ulaşmasıdır. Bu ısı özellikle tavuk, hindi gibi bütün yapıdaki etler için önemlidir. Ölçüm ürünün içerisine gıda termometresi sokularak yapılır. Yemeklerin pişme süreleri ürünlerin büyüklük ve miktarına göre ayarlanmalıdır (Ekinci, 2018:221). Yemeklerin soğutulması süreci besin değeri, aroma ve rengini koruması açısından 0- 3 °C aralığında 90 dk (dakika) bekletilerek gerçekleştirilir (Aktaş ve Özdemir,2012: 324). Ayrıca soğuma işlemi tamamlanınca buzdolabına tekrar kullanılacağı zamana kadar muhafaza edilmek üzere kaldırılmalıdır (Ünlü, 2012: 86). Tekrar ısıtılması sürecinde yemeklerin merkez sıcaklıkları oldukça önemlidir. Yemeklerde bakteri üreme riski yüksek olduğu için yemek sıcakları sık sık kontrol edilerek kayıt edilmelidir (Mahmutoğlu, 2007: 268).

3.2.2.4. Menü Maliyeti

Maliyet kavramı “Bir para miktarının ödenmesi, diğer varlıkların elden çıkarılması sermaye hisselerinin verilmesi, ya da bir borcun ihtiyar edilmesi biçiminde ortaya çıkan, harcamalar karşılığında elde edilen mal ve hizmet değeri ile bu değerlerden herhangi bir nedenle kaybedilen değerdir” (Türksoy, 1992: 9) şeklinde tanımlanmaktadır. Buradan yola çıkarak maliyet kavramı belirli bir amaçla ulaşılmak istenen hedefler için katlanılan ve para ile ölçülebilen fedakârlıklar şeklinde ifade edilebilir (Yılmaz, 2012: 25).

Yiyecek-içecek işletmelerinin maliyetleri üç ana başlıkta incelenmektedir. Bunlar; hammadde maliyeti, işçilik maliyeti ve işletme maliyetidir. Hammadde maliyetleri işletmenin çeşidine göre değişkenlik göstermektedir. Genel olarak restoran ve oteller için ortalama hammadde maliyeti satışların %30-40’ı, ziyafet gibi etkinliklerinse satışların %28-30’u kadarına denk gelmektedir (Ekinci, 2010: 87). İşçilik maliyetleri maaş, personel kıyafeti, vergiler, stopaj, personelin yiyecek-içecek ihtiyaçları ve diğer ek ücretlerin toplamını oluşturur ve satışların ortalama %30’u kadarına denk gelmektedir (Dağ, 2006: 41). İşçilik maliyeti, ürün üretilmesinden bağımsız olarak oluşan bir maliyettir. Son olarak işletme maliyeti ise işletmeyle alakalı tüm harcamaları kapsar (Yılmaz, 2012: 27). İşletme maliyetinin satışlara oranı ise satışların %20’si kadardır (Dağ, 2006: 41).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çoğunlukla üretim günlük yapılmaktadır. Buna bağlı olarak üretimde kullanılan ve maliyet yaratan hammadde ve malzemelerin satın alma, depolama, hazırlama, pişirme ve sunma süreçlerinde etkin kontrol önem taşımaktadır (Ulama, 2018: 261). Ayrıca sektör rekabetini, karlılık ve işletme başarısı açılarından yakalamak oldukça önemli olduğundan başarılı olmak için maliyet kontrol süreçlerinin takip edilmesi gereklidir (Karamustafa ve Ülker, 2021: 149).

3.3. COVID – 19 PANDEMİ SÜRECİNİN MENÜYE YANSIMALARI

Covid-19 virüsünün gıda hizmeti veren işletmelere menü perspektifinden etkilerini konu alan çalışmalar incelenmiştir. Bu çerçevede yapılmış çalışmaların

yiyecek-içecek işletmeciliği özelinde yapılmış olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda yapılmış çalışmalar aşağıda belirtilmektedir;

1- Karaca ve Güçlü Nergis (2021) tarafından yapılan çalışma pandemi şartlarında imtiyaz anlaşması hizmeti sunan ve Türkiye’de ve Bulgaristan’da bulunan iki şirketin menü tasarımılarının incelenmesi amacını taşımaktadır. Bu çerçevede restoranların menüleri evrimii ortamda değerlendirilmiştir. Araştırma sonucu olarak işletmelerin tasarım ilkelerinden yaratıcılık, değiştirme ve ayrı menü ilkelerini sağladığı tespit edilmiştir. Buna karşılık Bulgaristan’daki menünün renklendirme ile taraşımın kalabalık olmaması ilkelerini dikkate almadığı tespit edilmiştir Türkiye’de ki menüde ise işletme adres ve işletmenin tanırımı ilkelerinin dikkate alınmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak ise menü tasarımlarında değişimler karşısında daha hızlı şekilde güncellenmesi restoranın yöneticilerine bir öneri olarak sunulmaktadır.

2- Sevim ve diğerleri (2021) tarafından yapılan çalışma da Ankara’da hizmet veren toplu beslenme servisi veren özel, kamu ve yarı özel işletmelerin menü türlerinin (kumanya ve normal menü) Covid-19 pandemisinden nasıl etkilendiğini saptamak amacıyla yapılmıştır. Bu çerçevede menüler sadece menü tipleriyle değil menülerin Türkiye Beslenme Rehberi tarafından belirlenmiş olan beslenme değerleri ve enerjisini yönlerinden de incelenmiştir. ıktılar doğrultusunda hazırlanan menülerin içeriklerinin besin öğeleri ve enerji değerleri açısından yeterli ve dengeli olması ve bağışıklık sistemin fonksiyonlarını desteklemek amacıyla kurumların diyetisyen istihdam etmelerinin atlanmaması gerektiği önerisinde bulunmaktadır.

3- Okat ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada Covid-19 pandemisinin sebep olduğu krizin yiyecek-içecek üzerinde ki etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda işletmelerin bu dönemde alacakları nlemeler ve krizi nasıl yöneteceklerini saptamak ana amacına sahiptir. Çalışmanın sonucunda ana kaygının işletme devamlılığının sağlanamaması sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak işletmelerin krizlere hazırlıksız olduğu fakat küçük işletmelere göre büyük ve kurumsal olan işletmelerin krizlere daha hazır oldukları ve bu doğrultuda senaryo hazırlıkları yapıldığı sonuçlarında ulaşılmıştır.

4- Sandıkçı ve oban (2021) tarafından yapılan çalışmada Afyonkarahisar ili özelinde pandemi kaynaklı menülerdeki değişimin neler olduğu ortaya çıkartılmak araştırılmıştır. Bu ereve ilde yer alan sekiz işletmenin yönetici veya işletme

sahipleriyle ile telefon görüşmesi aracılığıyla veriler toplanmıştır. Bu çalışma çerçevesinde 5 ana tema ya ulaşılmıştır. 8 restorandan 6 sinin menülerinde değişiklik yaptığı ve 2 sinin ise değişiklik yapmadığı tespit edilmiştir. Menülerde yapılan değişiklikler şu içerikte olmuştur; bağışıklık güçlendirici, vitamin ve protein değeri yüksek ve sebze içerikli yemekler ve çorbalar. Bu çalışma kapsamında ileride çalışma yapacak kişiler ile restoran yöneticilerine öneriler de getirilmiştir.

5- Ögün (2021) tarafından yapılan yüksek lisans tezi ise “Covid- 19 Salgınının Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Etkisi: Ankara’da Bulunan Yiyecek- İçecek İşletmeleri Üzerine Nitel Bir Araştırma” başlığıyla yapılmıştır. Bu çerçeve de 20 farklı işletme araştırmaya dâhil edilmiştir. Çalışmanın sonucunda ise salgın sebebiyle oluşan değişim ve buna bağlı olarak tüketicilerin beklentilerini anlamış ve buna uygun ve esnek çözümleri getiren işletmelerin kazançlı ve en az zarar ile çıkabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

6- Sezer (2021) tarafından “Covid-19 ve Menü Planlama” başlığı altında yüksek lisans tezi yapılmıştır. Bu çalışma da amaç Türkiye’de gastronomi kapsamında salgının menü planlamasına etkisini incelemektir. 12 katılımcı kritik durum örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Bu doğrultuda salgının ilk çıktısının ekonomik kriz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Menü planlama çerçevesinde ise hammadde ve tarım ürünü ithalinde ki uygulamaların yetersizliği en önemli sonuç olarak bulunmuştur. Bu sebepten üretimin hızlandırılması, yerli ve milli içerikli tedbirlere yönelmesi gibi öneriler de bulunulmuştur.

Yapılmış olan bu çalışmalar pandemi kaynaklı yaşanan değişimleri saptamak, incelemek ve ileri de yaşanacak olası diğer krizlere de karşı gelecek planları oluşturmak açılarından önem taşımaktadır. Bu doğrultuda yiyecek-içecek işletmelerinde tüm sürecin planlanmasının başladığı menü planlama sürecinin misafir talepleriyle doğru orantılı olarak nasıl değiştiği görülebilmektedir. Ayrıca değişime açık olmanın da kriz süreçlerinin yönetimin de ne kadar etkili olduğu yapılan çalışmalarda vurgulanan diğer unsur olarak bulunmuştur. Dengeli beslenme açısından ise işin uzmanı olan diyetisyenlerin kullanımı da pandemi sürecinde dikkat edilmesi önerilen konular arasındadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

COVID-19 PANDEMİSİNİN RESORT OTEL İŞLETMELERİ MENÜ PLANLAMASINA ETKİSİ: ÇEŞME ÖRNEĞİ

4.1 ARAŞTIRMA

Bu çalışmada; Çeşme’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı resort otellerin menü planlama sürecinde Covid-19’un etkisi araştırılmış ve analiz edilmiştir. Çalışmanın araştırma soruları şunlardır;

- Covid – 19’un menü planlama sürecinin basamaklarına etkisi hangi basamaklarda nasıl olmuş?
- Gelecekte yaşanabilecek salgın vb. durumlara karşı nasıl bir önlem ve geliştirme süreci uygulanabilir?

Bu kısımda araştırmanın amaç, önem ve kapsam, yöntem, örneklem, sınırlılıkları, veri toplama süreci, geçerlilik ve güvenilirlik ile analiz kısmı yer almaktadır.

4.1.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı

Araştırmanın amacı; 21. yy.’da yaşanmış en büyük salgın olan Covid -19 salgınının, menü planlama perspektifinden bakılarak ‘mutfak işleyişinin’ incelenmesi ve nasıl bir etkinin oluştuğunun araştırılmasıdır. Ayrıca, karşılaşılan durumların analiz edilerek gelecekte de olabilecek salgınların ihtiyaçlarını öngörmek ve bugünden öneriler sunabilmek amacını da taşımaktadır. Çalışma, salgın sürecinde mutfak işleyişi süreçlerinin nasıl yaşandığının görülmesi ve değerlendirilmesi açısından önem taşımaktadır. Aynı zamanda gelecekte tekrar yaşanabilecek bu duruma karşı, analizlerin literatüre kazandırılması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Araştırmanın kapsamı, İzmir ili Çeşme ilçesinde faaliyet gösteren, ‘Güvenli Turizm Sertifikasına’ sahip, 4 ve 5 yıldızlı resort otellerin menü planlamasından sorumlu kişilerin fikir ve görüşlerinden oluşmaktadır.

4.1.2. Araştırma Yöntemi

Bu çalışma nitel araştırma yöntemi kullanılarak hazırlanmıştır. “Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” şeklinde tanımlanabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018:41). Bu araştırma yönteminin içerisinde bulunan görüşme tekniği, veri toplama yöntemi olarak kullanılmıştır. Görüşme tekniği “önceden belirlenmiş ve ciddi bir amaç için yapılan, soru sorma ve yanıtlama tarzına dayalı karşılıklı ve etkileşimli bir iletişim süreci” şeklinde tanımlanmaktadır (Stewart ve Cash, 1985:7). 3 farklı görüşme tekniği vardır ve görüşmeler bu tekniklerden biri kullanılarak yapılmaktadır. Bunlar; yapılandırılmış, yapılandırılmamış ve yarı-yapılandırılmış görüşme teknikleridir (Merriam,1998:72-73). Bu çalışmada yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmada görüşmeler, yüz yüze yapılmış ve sorular görüşme formu aracılığıyla sorulmuştur. Görüşme esnasında cevaplar ses kayıt cihazına kayıt edilmiş ve ayrıca notlar alınmıştır. Ses kaydına alınan bilgiler bilgisayar ortamında yazılı hale getirilmiştir.

Çalışma ve soru formunun alt başlıkları şunlardır;

- a- Pandemi Etkisiyle Menü İçeriğindeki Değişimler
- b- Pandemi Etkisiyle Menü Öğelerinde Yaşanan Değişimler
- c- Pandemi Etkisiyle Satın Alma Sürecinde Yaşanan Değişimler
- d- Pandemi Etkisiyle Teslim Alma Sürecinde Yaşanan Değişimler
- e- Pandemi Etkisiyle Depolama Sürecinde Yaşanan Değişimler
- f- Menü Öğelerinin Planlanmasında Pandeminin Etkileri
- g- Pandeminin Etkisiyle Gıdanın Üretim Sürecindeki Değişimler
- h- Pandeminin Etkisiyle Gıda Güvenliği Konusundaki Değişimler
- i- Pandeminin Etkisiyle Maliyetlerde Olan Değişimler
- j- Pandeminin Etkisiyle Personel Konusundaki Değişimler
- k- Getirilen Şartlar ve Tedbirlerin Menü Planlama ve Uygulama Sürecine Olan Etkileri
- l- Pandeminin Etkisiyle Ekipmanlardaki Değişimler
- m- Menü Güncellemelerine Pandeminin Etkileri

4.1.3. Araştırmanın Örneklemi ve Sınırlılıkları

Araştırmada kasti – amaçlı örneklem kullanılmıştır. Bu yöntemin kullanılmasının sebebi, örneklem olarak seçilecek araştırma unsurlarının önceki ‘bilgi, deneyim ve gözlemlere’ dayanarak seçilmesidir (Ural ve Kılıç, 2018: 40). Katılımcılar amaçlı örneklem yöntemi ile seçilmiştir. Çalışma da, örneklem olarak 16 otel işletmesi seçilmiştir. İşletmeler İzmir’in Çeşme ilçesindeki 4 ve 5 yıldızlı resort otellerden seçilmiştir. Oteller, Kültür ve Turizm Bakanlığının “<https://tga.gov.tr/>” adresli sitesinde yer alan “Güvenli Turizm Sertifikası” listesinde yer alan otellerden seçilmiştir. Bu işletmeler mutfak kapasiteleri, personel ve ağırlanan misafir sayısının fazla olması sebebiyle değişkenlerin daha net görüleceği düşünüldükçe seçilmiştir.

Alan araştırmasında bazı sınırlılıklar ile karşılaşmıştır. Bunlar;

1. sınırlılık; bir otelin satış aşamasında olmasıdır. 2. sınırlılık; bir otelin sezonda maliyet yüksekliği kaynaklı açılmayacak olmasıdır. 3. Sınırlılık; iki otel yönetiminin görüşmeyi kabul etmemesidir. 4. Sınırlılık; bir otelin yiyecek-içecek işletme müdürünün her iki otel içinde aynı pozisyon için çalışmasıdır. Bu sebeple 12 otel listede mevcutken 11 personel ile görüşülmüştür.

Seçilen otel işletmelerinin menü planlama sürecine dâhil olan personelleriyle Covid -19 salgınının, menü planlama perspektifinden bakılarak ‘mutfak işleyişinin’ incelenmesi için görüşülmüştür. Görüşmeler 1 Ocak – 27 Mart 2022 tarihleri arasında yapılmıştır. EK2’de görüşülen 12 otelin isimlerinin olduğu liste bulunmaktadır. Bu sıralama görüşmenin yapıldığı tarihe göre yapılmış ve analiz sürecinde de otel veya görüşme yapılan kişilerin adı yerine kodlama (K1,K2 vb.) yapılmıştır.

4.1.4. Veri Toplama Yöntemi ve Süreci

Araştırma soruları “yarı-yapılandırılmış görüşme” tekniği kullanılarak hazırlanmıştır. Bu teknikte görüşme yapan kişi önceden hazırladığı soruların yanında aynı amaca hizmet eden fakat önceden hazırlanmamış sorular da sorar. Buradaki amaç konuyla alakalı daha fazla bilgi almaktır. Soruların veya konuların soru sırası belirli bir sıraya göre olmak zorunda değildir (Yıldırım ve Şimşek,2021:130). Katılımcılarla yapılan görüşmelerin ortalama süresi 25-45 dakikadır. Görüşme soruları hazırlanırken

literatür taranmış ve önceden hazırlanmış akademik çalışmaların sorularından da yararlanarak araştırmanın soruları hazırlanmıştır. Önceden hazırlanmış sorulara ek olarak katılımcıdan daha derin ve detaylı bilgi almak amacıyla sorularda yapılandırmaya gidilmiştir. Uzman kişilere gönderildikten sonra sorular son halini almıştır. Görüşmeler 1 Ocak-27 Mart 2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Görüşmeler sırasında ses kayıt cihazı kullanılmış, gerekli görüldüğünde notlar alınmıştır.

4.1.5. Verilerin Analizi

Analiz yöntemi olarak içerik analizi yapılarak çalışma incelenmiştir. İçerik analizi yapılırken temel amaç toplanmış verileri açıklayabilecek kavramlar ve ilişkiler oluşturmaktır. İçerik analizinde veriler daha derin bir işleme tabi tutulur, kavram ve temalar bu analiz ile keşfedilir. Bu süreçte önce verilerin kavramsallaştırılması, ardından bu kavramlara uygun olarak düzenlenmesi ve veriyi açıklayacak temaların oluşturulması gerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 242). Araştırmanın analiz kısmında da bu yöntemden faydalanılmıştır.

4.1.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Nitel araştırmalarda geçerlik, araştırmacının araştırılan olguyu olan biçimi ve mümkün olan en tarafsız şekliyle gözlemlemesi şeklinde tanımlanmıştır (Kirk ve Miller, 1986:30). Diğer bir tanımda ise nitel araştırmada geçerlik elde edilmiş bulguların doğruluğunu değerlendirmek için yapılan bir teşebbüstür ve bu teşebbüs en iyi araştırmacı ve katılımcı tarafından tanımlanır şeklindedir (Creswell,2021:251). Nitel araştırmada geçerlik ve güvenilirlik oldukça önemli iki konudur. Bu doğrultuda Guba ve Lincoln (1982) tarafından belirlenmiş toplam dört kıstas bulunmaktadır. Bu kriterler ise onaylanabilirlik, inanırlık, güvenilebilirlik ve aktarılabilirliktir (Guba ve Lincoln,1982:236). Araştırmada bulguların doğruluğunu teyit edebilmek için bu kıstaslardan bir veya daha fazlasının belirtilmesi önerilir (Başkale,2016:23).

Creswell ve Miller (2000) bir araştırmada geçerliğin ve güvenilirliğin sağlanması için sekiz strateji bulunduğunu ifade etmişlerdir. Bu sekiz strateji ise şunlardır; katılım ve sürekli gözlem, uzman incelemesi, çeşitleme, üye kontrolü,

olumsuz durum analizi, araştırmacı önyargılarının açıklanması, ayrıntılı betimleme ve akran denetimidir. Bu doğrultuda bir nitel çalışmanın geçerliğini ve güvenilirliğini sağlamak için bu stratejilerden en az ikisinin kullanılması gerekmektedir (Creswell ve Miller, 2000:126). Bu araştırma da ise geçerlik ve güvenilirliği sağlamak için bu stratejilerden “uzman incelemesi” ve “ayrıntılı betimleme” kullanılmıştır.

Uzman İncelemesi: “Bu incelemede uzman, araştırmanın deseninden toplanan verileri, bunların analizine ve sonuçların yazınımı kadar olan süreçlere eleştirel bir gözle bakar ve araştırmacıya geri bildirimde bulunur” (Şimşek ve Yıldırım, :279) şeklinde tanımlanmaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmanın araştırma deseni, verileri, analizi, sonuçları ve yazımı gibi aşamalarda uzman kişi tarafından incelemeler de bulunulmuş ve tüm aşamalarda araştırmacıya gerekli geri dönüşleri yapmıştır.

Ayrıntılı Betimleme: “Ayrıntılı betimleme ham verinin ortaya çıkan kavram ve temalara göre yeniden düzenlenmiş bir biçimde okuyucuya yorum katmadan ve verinin doğasına mümkün olduğu ölçüde sadık kalınarak aktarılmasıdır” şeklinde tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 282). Bu doğrultuda bu araştırmada ayrıntılı betimleme stratejisinden yararlanılarak toplanmış verilerin temalara ayrıldıktan sonra en doğru ve yorumsuz şekilde aktarılabilmesi sağlanmıştır.

4.2. DEĞERLENDİRME VE BULGULAR

Bu araştırma İzmir ili Çeşme ilçesinde yer alan güvenli turizm sertifikasına sahip 4 ve 5 yıldızlı resort otellerde yapılmıştır. Bu oteller farklı kapasite ve konseptlere sahiptirler. Çalışmada yer alan katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 4’te verilmektedir.

Tablo 4: Katılımcılara Ait Demografik Bilgileri Gösteren Kategori

KATILIMCI	Cinsiyet	Eğitim Düzeyi	Sektör Deneyimi	İşletmedeki Deneyimi	İşletmedeki Görevi	Pandemi sürecinde de bu görevde miydi?
K1	Erkek	Lisans	8 yıl	7 yıl	Kalite Müdürü	Evet
K2	Kadın	Ön lisans	24 yıl	8 yıl	Aşçıbaşı Yardımcısı	Evet
K3	Erkek	Lise	25 yıl	9 yıl	Aşçıbaşı	Evet
K4	Erkek	Lisans	35 yıl	16 yıl	Genel Müdür Yardımcısı	Evet
K5	Erkek	Lise	32 yıl	14 yıl	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet
K6	Erkek	Lise	27 yıl	9 yıl	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet
K7	Erkek	Ön Lisans	20 yıl	3 yıl	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet
K8	Erkek	Yüksek Lisans	27 yıl	2 ay	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet
K9	Erkek	İlkokul	30 yıl	25 yıl	Aşçıbaşı	Evet
K10	Erkek	Lise	30 yıl	2 yıl	Aşçıbaşı	Evet
K11	Kadın	Önlisans	14 yıl	3 ay	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet
K12	Erkek	Lise	32 yıl	14 yıl	Yiyecek-İçecek Müdürü	Evet

Tablo 4’te belirtilen 12 katılımcının % 83,3 ‘ü erkektir. Bu katılımcılardan sadece 2 ‘si kadındır. Araştırmaya katılan katılımcılardan 6’sı yiyecek-içecek müdürü, 3’ü aşçıbaşı, 1’i genel müdür yardımcısı, 1’i aşçıbaşı yardımcısı ve 1’i kalite müdürüdür.

Katılımcıların sektör deneyimi en az 8 yıl ile en çok 35 yıl arasında değişiklik göstermektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların işletmelerdeki deneyimi ise en az 2 ay en çok 25 yıl aralığında değişim göstermektedir. Katılımcıların hepsi pandemi öncesinde de aynı görevde çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 5: Pandemi Etkisiyle Menü İçeriğindeki Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Açık büfe konsepti kaldırıldı									X			
Açık büfe konsepti değiştirildi	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X

Tablo 5’te belirtildiği gibi açık büfe konseptinde pandemi kaynaklı değişiklik yaptığını belirten katılımcı sayısı 11’dir. Bu katılımcılar pandemi kuralları gereği açık büfe konseptinde değişiklik yapmıştır. Bu kurallar güvenli turizm sertifikası gereği de uyulması gereken seperatör kullanımı, açık büfe servislerinin yetkili personel tarafından yapılması gibi kurallardır. Bu katılımcılardan 1’i ise açık büfe konseptini tabak porsiyonlarıyla yemekleri sunacak şekilde değiştirmiştir. Porsiyonlanmış yemekler misafir tarafından açık büfeden alınmıştır. Bu doğrultuda porsiyonlu açık büfe sistemi oluşturulduğu söylenebilir. 11 katılımcıdan 8’i pandemi şartları gereği “büfe şovlarını” kaldırmıştır. Buradaki amaç ise misafirlerin aynı alanda toplanmasını engellemektir. Diğer 3 katılımcı ise bu konuda bir bilgi paylaşmamıştır.

Açık büfe konseptinin değiştirdiğini belirten 1 katılımcı vardır. Katılımcı, servis personelinin, hazır porsiyonlar ile tepsiler içerisinde yemekleri misafire masada sunarak, yemeklerin seçtirildiği yeni bir sisteme geçmiştir. Bu doğrultuda, misafirlerin yemek seçimi sırasında temas kurması engellenmiş ve misafirlerde “lüks hizmet” algısı oluşmuştur. Ayrıca yemeklerin servisi için mutfak personeli değil servis personeli kullanılmıştır. Bu da mutfak personelinin yükünü arttırmamış ve pandemi kaynaklı sürecin yönetiminde kolaylık sağlanmıştır.

Tablo 6: Pandemi Etkisiyle Menü Öğelerinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Öğelerin sayısı ve çeşidi azaldı											X	
Öğesi sayısı ve çeşidinde değişim olmadı	X	X	X		X	X				X		X
Öğesi sayısı ve çeşidi azaldı fakat yemeklerin kaliteleri arttı				X			X	X	X			

Tablo 6’da belirtildiği gibi 1 katılımcı pandemi sonrası menünün öğe sayısında ve çeşidinde azalmaya gitmiştir. Bunun amacı maliyeti ve iş yükünü azaltmaktır. Toplam 7 katılımcı pandeminin öğe sayıları ve çeşitlerinde değişim yaratmadığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı %58,3’tür. Bu katılımcılardan 3’ü “otel standardını bozmamak” için, diğer 4’ü ise otele gelen misafirlerin “neredeyse her sene aynı kişiler” olması sebebiyle misafirde oluşan beklentinin bozulmasından çekinmeleridir. Toplam 4 katılımcı menünün öğe sayısı ve çeşidinde azalmaya gidildiğini fakat yemek kalitesinin arttırıldığını belirtmişlerdir. Bu katılımcılardan 1’i beraberinde açık büfe konseptini de değiştirmiş ve misafir memnuniyetinin bu sistem ile arttırmıştır. Bir diğer katılımcı ise kaliteyi organik ürünler kullanarak arttırmıştır. 1 katılımcı yerel ürünlerin kullanımını arttırmış ve kalitede bu şekilde yükselişe gitmiştir. Son katılımcı ise bazı menü öğelerinde (et suyu çorba, salata, sebze yemekleri vb.) talep artışı yaşanması sonucu bu sistem değişikliğine gitmiştir.

Tablo 7: Pandemi Etkisiyle Satın Alma Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Tedarikçi firma değiştirildi ve firma seçimine verilen özen arttı	X			X	X	X	X	X	X	X		X
Tedarikçi firma değiştirilmedi		X	X								X	
Stoklu ürün alımından vazgeçildi		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ürünlerin paketli alınmasına özen gösterildi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Ürünleri bulmak zorlaştı		X		X	X		X	X	X	X		X

9 katılımcı pandemi etkisiyle satın alma sürecinde tedarikçi firmalarını değiştirmiş ve firma seçimine de verilen önemi arttırmıştır. Katılımcıların bu konudaki ortak gerekçeleri firmanın köklü olması, ilgili bakanlıklardan onaylı sistemlere sahip olması, ürünün teslim ediliş sürecine kadar izlenebilir bir sistem sunması, personelin firma tarafından da denetlenmesi şeklindedir. Buna karşılık geçmişte çalıştıkları firmaları değiştirmeyen 3 katılımcı, pandemi öncesi çalıştıkları firmaların pandemi etkisindeyken de yeterli hizmeti vermeleridir. Bu katılımcıların oranı % 75'tir.

10 katılımcı satın alma süreçlerinde stoklu ürün alımından kaçınmıştır. Bu katılımcıların oranı %83,3'tür. Katılımcılar 2 ana gerekçe söylemiştir. Bunlardan ilki pandemi etkisiyle misafirlerin seyahat kararsızlığına düşmesi ile oluşan arz-talep belirsizliğidir. İkincisi ise sokağa çıkma yasakları ile yaşanan eve kapanmalardır. Bu sebeplerden kaynaklı katılımcılar da satın alma yapmamıştır. Hatta bu oteller geçici olarak kapatılmıştır. Buna nazaran stoklu ürün satın alımına devam eden 2 katılımcı vardır. Bu katılımcılar ise pandemi etkisini fırsata çevirerek misafirleri sokağa çıkma yasakların sırasında otelde ağırlamıştır. Böylelikle satın alma süreçlerinde de bir

aksama yaşamamış ve stoklu satın alım yapmaya devam etmişlerdir. Bu katılımcılar aynı zamanda en yoğun satın alma sürecinin sokağa çıkma yasaklarının olduğu dönemde yapıldığını belirtmiştir.

11 katılımcı pandemi şartlarına önlem olarak ürünlerin paketli olarak satın alınmasına özen göstermiştir. Bu katılımcılar özellikle pandemi öncesi kasalar içerisinde açık gelen meyve, sebze gibi ürünlerin paketli şekilde almaya özen göstermiştir. Bu katılımcıların oranı %91,6'dır. 1 katılımcı ise satın alma yapılırken ürünleri paketli almaya özen göstermediklerini belirtmiştir.

8 katılımcı pandemi sonrası satın alma sürecinde ürün bulmanın zorlaştığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı % 66,6 dır. Bu katılımcılardan 3'ü bunun sebebini Çeşme ilçesinin İzmir iline olan uzaklığı ve bu sebeple firmaların sadece haftanın belli günleri tedarik yapmaları olduğunu belirtmiştir. 1 katılımcı pandemi etkisiyle vatandaşların Çeşme ilçesinde bulunan yazlık evlerine taşınmaları ve bu durumun arz-talep dengesinde yarattığı beklenmedik dengesizlik olduğunu belirtmiştir. Diğer 4 katılımcı ise pandemi şartlarının genel olarak dünya hammadde ve gıda piyasaları üzerindeki etkisi olduğunu belirtmiştir. 1 katılımcı bu konuda bir bilgi belirtmemiştir. 3 katılımcı ürünlerin bulunmasının zorlaşmadığını belirtmiştir. Bunun sebepleri arasında 1 katılımcı satın aldığı ürünlere muadil ürünler almayı tercih etmesidir. 1 katılımcı ise zaten stoklu satın alma yapıldığı için bu konuda bir sıkıntı yaşamamıştır. 1 katılımcı ise tedarikçi firmalarının bulunamayan ürünler konusunda yeterli desteği verdiği için sıkıntı yaşamamıştır.

Tablo 8: Pandemi Etkisiyle Teslim Alma Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Teslim alma prosedüründe değişim olmadı		X	X			X			X			
Teslim alma prosedürü uzadı	X			X	X		X	X		X	X	X
Teslim alma personeli konusunda değişimler yaşandı				X	X		X	X		X	X	X

Tablo 8’de belirtildiği gibi 4 katılımcı teslim alma prosedürü konusunda pandemiden etkilememiştir. Teslim alma prosedürünü aynı şekilde sürdürülmüştür. Bu noktada 1 katılımcı teslim alma prosedürünün pandemi öncesinde gıda mühendisinin kontrolünde gerçekleştiğini ve pandemi ilanından sonra da bunun sürdürüldüğünü belirtmiştir. Diğer 3 katılımcı ise görevli personellerin süreci aksatmadan yönetebildiklerini belirtmiştir. 8 katılımcı teslim alma prosedürünün uzadığını belirtmiştir. ve oranı % 66,6’dır. Bunlardan 5’i belge sürecinin uzamasından kaynaklı sürecin uzadığını belirtse de genel olarak 8 katılımcı da sebebi hem teslim alma personelinin hem de tedarikçi firma personelinin sayısını virüsün bulaşmasını engellemek ve teması azaltmak amaçlı azaltılmasına bağlamaktadır. Katılımcıların oranı %66,6’dır.

7 katılımcı teslim alma prosedüründe yetkili personeli konusunda değişimler yaşamıştır ve oranı %58,3’tür. Bunlardan 1’i personele teslim alma konusunda özel eğitim verildiğini belirtmiştir. 1 katılımcı ISO 22000 kurallarının personele teslim alma prosedürü için destek eğitimi olarak öğretildiğini belirtmiştir. 3 katılımcı teslim alma personeli dışında evrak işlerinin yürütülmesi için de bir personel istihdam edildiğini belirtmiştir. 5 katılımcı ise teslim alma personeliyle alakalı bilgi paylaşmamıştır.

Tablo 9: Pandemi Etkisiyle Depolama Sürecinde Yaşanan Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Ürünler çeşitli şekillerde dezenfekte edildi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Mevcut sistem sürdürüldü	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Depolama hataları tespit edildi ve düzeltildi											X	

Tablo 9’da belirtildiği gibi tüm katılımcılar depolanacak ürünler için çeşitli dezenfeksiyon yöntemleri uygulamıştır. Bu yöntemler arasında bozulmayacak özellikteki ürünleri depo dışında bekleterek dezenfekte etmek gelmektedir. Buna nazaran donuk ürünler için hiçbir dezenfeksiyon işlemi uygulanmamış direk depolara yerleştirilmiştir. Sadece 1 katılımcı depoların içerisini de dezenfekte edebilmek için ikinci bir depo alanı oluşturulduğunu ve dönüşümlü olarak depoların kullanıldığını belirtmiştir. Diğer katılımcılar ise ürünleri dezenfekte etmek için en yeni gelen ürünü depodan en son çıkartarak soruna çözüm üretmiştir. 1 katılımcı ise pandemi etkisiyle depolama hatalarının tespit edildiğini ve düzeltici faaliyetlere gidildiğini belirtmiştir.

Tablo 10: Menü Öğelerinin Planlanmasında Pandeminin Etkilerini Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
14 günlük öğe planlamasına devam edildi	X	X	X		X	X	X			X		X
14 günlük öğle planından haftalık öğe planına geçildi				X				X	X		X	

Tablo 10’da belirtildiği gibi 8 katılımcı menüde yer alacak öğeleri planlarken pandemi öncesi sürdürülen 14 günlük menü içeriklerini hazırlamaya devam etmiştir. Bu katılımcıların oranı % 66,6’dır. 5 katılımcı otelde konaklayan misafirlerin konaklama sürelerine göre menü döngüsünün ayarlandığını belirtmiştir. Diğer 3 katılımcı ise özellikle taze kullanılan ürünlerin satın alma sürecini 14 günlük plana göre yapmak için menü öğelerinin planlamasında değişikliğe gitmiştir. 4 katılımcı ise 14 günlük plandan haftalık öğe planlamasına geçmiştir. Bu katılımcılar satın alma sürecini kısa aralıktaki tutarak sermayeyi ürüne harcamamak ve depoda tutulacak ürün miktarını en aza indirmek amacıyla bu yönetime geçmiştir.

Tablo 11: Pandeminin Etkisiyle Gıdanın Üretim Sürecindeki Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Üretim sürecinde hijyene verilen önem arttı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Üretim sürecinde üretim planı uygulanmaya başlandı	X		X	X		X	X			X		
Tezgâhlar ve çalışma alanları düzenlendi	X		X	X	X	X		X		X	X	X
Üretim sürecinde iş yükü arttı	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X

Tablo 11’de belirtildiği gibi tüm katılımcılar pandemi etkisiyle üretim sürecinde hijyene verilen önemin arttığını belirtmiştir. Bunun başlıca iki sebebi ise hastalık kaygısı ve güvenli gıda sertifikası kapsamında yapılan denetimlerin sürecin yönetilmesinde etkili olmasıdır. 6 katılımcı üretim sürecinde üretim planı uygulanmaya başladığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı % 50’dir. Bu doğrultuda pandeminin etkisiyle 3 katılımcı daha önceden hâlihazırda var olan ve

uygulanmayan üretim planlarının uygulanmaya başladığını belirtirken, diğer 3 katılımcı yeni üretim planlarının hazırlandığını belirtmiştir. 2 katılımcı ise bu konuda bir bilgi paylaşmamıştır.

8 katılımcı tezgâh ve çalışma alanlarında düzenlemeye gitmiştir. Bu katılımcıların oranı % 66,6'dır. Bunlardan 4'ü paravan ve diğer koruyucu ekipmanlara ek, çalışma alanının çok dar ve sıkışık olması sebebiyle personelin konumunu birbirine sırtını dönecek şekilde değiştirmiştir. Diğer

5 katılımcı ise sadece paravan ve diğer koruyucu ekipmanlardan faydalanarak düzenlemeleri yapmıştır. Bu katılımcıların oranı %41,6'dır. 3 katılımcı paravan ve koruyucu ekipman kullanımı hariç, hiçbir düzenleme yapılmadığını belirtmiştir. Bu katılımcılar üretim alanının sosyal mesafeyi sağlayacak kadar geniş olması sebebiyle bu değişimleri yapmamıştır.

Tablo 12: Pandeminin Etkisiyle Gıda Güvenliği Konusundaki Değişimler Gösteren Kategoriler

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Güvenli turizm sertifikası ile kurallar uygulanır hale geldi	X			X	X		X	X	X	X	X	X
Gıda güvenliği süreçlerine düzen geldi	X			X	X		X	X	X	X	X	X
Pandemi öncesi döneme göre değişim yaşanmadı		X	X			X						
Misafirin gıda güvenliği sürecine dair izlenebilirlik talebi arttı	X			X		X	X	X		X	X	

Tablo 12’de belirtildiği gibi 9 katılımcı pandemi ile birlikte uygulamaya konulan güvenli turizm sertifikası sayesinde gıda güvenliği sürecinde kuralların uygulanır hale geldiğini ifade etmiştir. 1 katılımcı eskiden zorunlu olmayan açık büfe üstü koruyucu ekipmanların pandemi ile birlikte zorunlu hale geldiğini ve gıda güvenliğinde iyileşmeyi desteklediğini belirtmiştir. 1 katılımcı gıda güvenliği sisteminin güçlendiğini belirtmiştir. 1 katılımcı müşteri memnuniyeti yönünden de olumlu olduğunu belirtmiştir. 9 katılımcı da pandemi sonrası güvenli turizm sertifikasının devam ettirilmesi gerektiği görüşünde hem fikirdir. Yine aynı 9 katılımcı gıda güvenliği sürecine düzen geldiğini belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı % 75’tir.

3 katılımcı pandemi sonrası gıda güvenliği süreçlerinde bir değişim yaşanmamıştır. 1 katılımcı pandemi öncesi de otel içi tetkikler için özel laboratuvarlardan destek aldıklarını ve pandemi sürecinde de bu düzene devam edildiğini belirtmiştir. 2 katılımcı da pandemi öncesi gıda güvenliği sürecinin yönetilmesi için yetkili firmalar ile anlaştıklarını ve bu sebeple zaten planlı bir süreç yönetimine sahip olduklarını belirtmiştir.

7 katılımcı misafirlerin gıda güvenliği sürecine dair izlenebilirlik talebinin arttığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı % 58,3’tür. 7 katılımcıda bu durumun müşteri memnuniyetini arttırdığını ve izlenebilirliğin artmasıyla gıda güvenliği sürecinin işletme için de daha sürdürülebilir yürütüldüğünü belirtmiştir. 4 katılımcı, misafirleri gıda güvenliği sürecine dair izlenebilirlik talepleriyle alakalı bir bilgi paylaşmamıştır. 1 katılımcı ise misafir kitlesinin orta yaş ve üzeri olması sebebiyle gıda güvenliğinde izlenebilirlik talebinde bulunulmadığını belirtmiştir.

Tablo 13: Pandeminin Etkisiyle Maliyetlerde Olan Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Kullan at ürün maliyeti arttı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Personel maliyeti arttı	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X
Hammadde maliyeti arttı	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X
Açık büfe/Tüketim maliyeti düştü	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Otelin tam kapasite dolamamasından maliyet arttı	X	X		X			X	X	X	X	X	

Tablo 13'te belirtildiği gibi 12 katılımcıda pandemi önlemi olarak tek kullanımlık ürün tercih ettiği için bu ürünlerdeki maliyetleri artmıştır. Fakat bu durum mevcut ürünleri sürekli dezenfekte etmek yerine tek kullanımlık ürün tercih edilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu katılımcılardan 5 tanesi tek kullanımlık ürünler sonucu oluşan aşırı plastik tüketiminden ve bu çöplerin doğaya zarar vermesi sebebiyle rahatsız olduklarını belirtmiştir.

10 katılımcı personel maliyetlerinde artış yaşamıştır. Bu katılımcıların oranı % 83,3'tür. Bu durumun temelde 4 sebebi vardır. İlk olarak açık büfe servisi yapması için fazladan mutfak personeli alınmasıdır. İkinci olarak pandemi döneminde stajyer hareketliliği durdurulmuş olmasıdır. Üçüncü olarak pandemi etkisiyle turizm sektöründe çalışmak isteyen kişilerin sayısında yaşanan azalmadır. Dördüncü olarak ise işletmelerin sezonluk olarak personel istihdam etmesi ve buna bağlı karşılaşılan zorluklardır. 2 katılımcının personel maliyetinde ise artış olmamıştır. Bu katılımcılardan 1'i sezonluk değil tüm yıl açık olarak faaliyet gösterdiği için personel değişikliği yapılmadığını ve buna bağlı sabit personelle süreci yönettiklerini belirtmiştir. Ayrıca açık büfe servisini aşçılar sürdürmüş olsa da çalışma planları yeniden düzenlenerek fazladan personel istihdam edilmeden süreç desteklenmiştir. 1 katılımcı ise düşük sezonda aşçıbaşı ve kısım

şeflerine sezonun yarısı düzeyince maaş verip, işten çıkartma yapmadan, personel maliyetini dengelemiştir. Ayrıca açık büfe konseptinin kaldırılmasıyla yemeklerin servisinde aşçıları değil servis personeli kullanılmış ve böylelikle fazladan personel maliyetinin önüne geçilmiştir.

10 katılımcı hammadde maliyetlerinin arttığını belirtmiştir. bu katılımcıların oranı % 83,3'tür. Artışın sebebi ise dünya hammadde piyasasında oluşan arz-talep dengesindeki beklenmedik yükseliştir. Bu değişimden etkilenmediğini ifade eden 2 katılımcı vardır ve bu katılımcılardan biri stoklu ürün alımı yaptığı için etkilenmemiştir. Diğer katılımcı ise pandemi öncesi açık büfede yemek çeşidinin çok olduğunu ve bu çeşitliliğin maliyeti arttırdığını fakat pandemi etkisiyle yemek çeşidinde azalmaya ve kalitede artışa gidilince maliyetlerde %40 oranında düşüş yaşandığını belirtmiştir.

12 katılımcıda açık büfe maliyetlerinde düşüş yaşandığını belirtmiştir. 11 katılımcıda yemeklerin servisi için personel görevlendirdiği için israf önlenmiş ve açık büfe maliyeti düşmüştür. 1 katılımcı açık büfe konseptini kaldırması ve menü çeşitliliğini azaltarak maliyette düşüş sağlamıştır. 8 katılımcı otelin tam kapasite çalışmaması sebebiyle maliyetin arttığını belirtmiştir. 2 katılımcı bu konuda bir bilgi belirtmemiştir. 2 katılımcı ise bu süreçte otelin tam kapasite çalışmaması sebebiyle etkilenmediklerini belirtmiştir. Bunun sebebi ise her iki katılımcının da tüm yıl açık olması ve özellikle sokağa çıkma yasaklarında hizmete devam etmeleridir. Böylelikle kriz ortamında yaz sezonuna kadar kazanç elde dirmiştir.

Tablo 14: Pandeminin Etkisiyle Personel Konusundaki Değişimler Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Personelde sağlık kaygısı arttı	X	X	X	X		X	X	X			X	
Pandemi kuralları personelin çalışma şartlarını zorlaştırdı	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Kalifiye eleman bulmak zorlaştı		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Kalifiye elemanlar sektör değiştirdi		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Personele verilen eğitimler sayıca arttırıldı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Personelin iş yükü arttı	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X

Tablo 14'te belirtildiği gibi 8 katılımcı, personelin pandemi kaynaklı sağlık kaygısı yaşadığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı %66,6'dır. Bu doğrultuda pandemi kurallarının (maske, mesafe ve dezenfektan kullanımı gibi) sık uyarı gerektirmeden uygulandığı ve bunula beraber kontrolünde de ihmal kaynaklı problem yaşanmamıştır. Katılımcılar personellerin ailelerine virüs bulaştırmaktan ve dolayısıyla zarar vermekten korku duyduğunu belirtmiştir. 4 katılımcı ise personelde sağlık kaygısının oluşmadığını belirtmiş. 1 katılımcı çalışanların birbirini uzun zamandır tanınması ve oluşan samimiyet ortamı sebebiyle kaygı oluşmadığını belirtmiştir. 3 katılımcı mutfaktaki çalışma şartlarının sıcaklık gibi zorlayıcı faktörlere

sahip olması sebebiyle sağlık kaygısından çok rahat çalışma isteği sebebiyle kaygı oluşmadığını belirtmiştir.

11 katılımcı personelin çalışma şartlarının zorlaştığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı %91,6'dır. Bu noktada 3 katılımcı özellikle tek kullanımlık malzemelerin hazırlanmasında mevcut personelin yeterli gelmediğini ve yiyecek-içecek müdürünün bazı noktalarda iş yükünü paylaştığını belirtmiştir. 4 katılımcı yemek servisi sırasında büfede servis yapan personelin yetersiz geldiğini ve mutfakta bulunan diğer personellerinde (aşçıbaşı dâhil) sürece destek verdiğini belirtmiştir. Ayrıca 4 katılımcı mutfak personelinin hem açık büfede yemek servisi hem de mutfakta yemek hazırlığını yapmasından kaynaklı ciddi bir iş yoğunluğu yaşandığını belirtmiştir. 1 katılımcı personelin çalışma şartlarında zorlaşma olmadığını belirtmiştir. Bunun sebebi ise personel sayısının yeterli ve birbiriyle senkronize çalışmaya alışmış kişiler olmasıdır. Görev tanımları ve iş sorumluluğu eşit şekilde dağıtılabilmektedir.

10 katılımcı kalifiye personel bulmanın zorlaştığını belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı %83,3'tür. Bu durum hakkında genel çıktılar bulunmaktadır. Bunlardan ilki pandemi kaynaklı otellerin kapanması ve personelin işten çıkartılmasıdır. İkinci olarak pandemi etkisiyle turizm sektöründeki çalışma şartlarının "sağlık kaygısı yaratması", "iş garantisi yok düşüncesi", "belirsiz ve dengesiz çalışma saatleri" ve virüs kaynaklı "tehlikeli" olduğu düşünülmektedir. Sektör değiştiren kalifiye personelin büyük çoğunluğu "motorlu kurye" olarak işe girmiştir. Genç personeller ise kazancı az ama kaygısı düşük olan işlere yönelmişlerdir. 1 katılımcı ise kalifiye personel bulma konusunda bir sıkıntı yaşamamıştır çünkü eğitimli personelini düşük sezonda yarı maaş ve yüksek sezonda yüksek maaş vererek işten çıkartmadan çalıştırmaktadır. 1 katılımcı ise bu konuda bir bilgi paylaşmamıştır.

Tablo 15: Getirilen Şartlar ve Tedbirlerin Menü Planlama ve Uygulama Sürecine Olan Etkilerini Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Personele verilen eğitimlerin artmasına sebep oldu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Şart ve tedbirlerin uygulanması için istihdam arttı	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X
Otelin işleyişine düzen getirdi	X			X	X	X						X

Tablo 15’te belirtildiği gibi 5 katılımcı otel işleyişine şartlar ve tedbirlerin düzen getirdiğini belirtmiştir. 2 katılımcı zaten uygulanması gereken kuralların yaptırımı yönünden düzen getirdiğini belirtmiştir. 1 katılımcı mevcut durumun iyileştirilmesine sebep olduğu için düzen getirdiğini belirtmiştir. 2 katılımcı personelin önemsemediği bazı hijyen kurallarını anlatmanın artık daha kolay olması ve personelin halihazırda kendi sağlığı için kuralları uygulamak istemesi yönünde düzen getirdiğini belirtmiştir. 7 katılımcı ise çeşitli sebeplerden dolayı düzen gelmediğini belirtmiştir. Bu katılımcıların oranı %58,3’tür. Bu noktada 3 katılımcı pandemi öncesi de şartlar ve tedbirlerin uygulanıyor ve düzenli denetimden geçiyor olması sebebiyle düzenlerinde bir değişim yaşanmadığını belirtmiştir. 2 katılımcı kontrollerin ve denetimlerin sıklaşmasının işleyişteki süreci uzattığını ve bu sebeple düzen getirmediğini belirtmiştir. 1 katılımcı denetime gelen yetkili kişilerin farklı görüş ve çerçevede değerlendirmelerinden kaynaklı düzen gelmediğini belirtmiştir. Katılımcı aktarımı “bir denetmen büfede bulunan tek kullanımlık ürünler için paravan kullanımına gerek yok derken, bir ay sonra gelen başka bir denetmen paravan kullanılmadığı için uyarı vermişti” şeklindedir. Şartlar ve tedbirlerin denetiminde

karşılaşılan problemler bir düzen bozulması yaşatmıştır. 1 katılımcı ise çalışan personelin çalışma şartlarını zorlaştırmasından kaynaklı sürecin düzen getirmediğini belirtmiştir.

Tablo 16: Pandemi Etkisiyle Ekipmanlardaki Değişimleri Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Kişisel koruyucu ekipmanlar (maske, siperlik vb.) eklendi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Demirbaşlarda değişim olmadı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dezenfeksiyon cihazları alındı	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tablo 16’da belirtildiği gibi tüm katılımcılar pandemi sonrası ekipmanlarına kişisel koruyucu ekipmanları ve dezenfeksiyon cihazlarını eklemiştir. Katılımcılar kişisel koruyucu ekipmanları çalışan tüm otel personeli için almışken, dezenfeksiyon için kullanılan cihazları otelin departmanlarının dönüşümlü olarak kullanabileceği şekilde en fazla otel başına 5/6 adet almıştır. Dezenfeksiyon cihazlarının döngüsü ise, gece mutfaklar kısmen çalışmıyorken mutfakların dezenfeksiyon işlemleri yapılmış ve gündüz aynı cihaz kat hizmetlerinde kullanılacak şekilde düzenlenmiştir. Buna karşılık resepsiyon ve misafir karşılama bölümlerinde ayrı cihazlar kullanılmış ve her gelen misafirin valiz ve diğer bagajları dezenfekte edilmiştir. Bunların aynı sıra tüm katılımcıların demirbaşlarında pandemi kaynaklı herhangi bir değişim yapmamıştır.

Tablo 17: Menü Güncellemelerine Pandeminin Etkilerini Gösteren Kategori

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
Sebze yemekleri arttırıldı	X	X		X			X	X		X		
Hayvansal ürün (kırmızı et ve kemik suyu gibi) içeriklerine sahip yemekler arttırıldı	X			X		X					X	
Değişim olmadı			X		X				X			X
Çocuk menüsü ilk defa oluşturuldu									X			
Organik ürünlerle güncelleme yapıldı								X				

Tablo 17’de belirtildiği gibi menü planlamaları yapılırken pandemi kaynaklı güncellemeleri 5 katılımcı sebze yemekleri odaklı yapmıştır. 1 katılımcı bunun özellikle maliyetleri düşürmek amaçlı yapmıştır. Diğer sebepler ise misafirlerin büyük bir çoğunluğunun pandemi de alınan kiloları vermek istemesi, daha fazla vitamin ve mineral almak istemesi gibi nedenlerdir. 1 katılımcı misafirlerin talepleri doğrultusunda yerel ürünlerin kullanılması için sebze yemeklerine odaklanmıştır. 1 katılımcı organik ürün kullanımına ağırlık verilmesi sebebiyle sebze yemeklerine verilen yerin arttırmıştır. 2 katılımcı da misafirlerin sağlık kaygıları sebebiyle bu değişikliği yapmıştır.

Menü güncellemesinde hayvansal kaynaklara ağırlık verdiklerini belirten 4 katılımcı vardır. Bu katılımcılardan 4’ü de daha pandemi öncesi kelle paça, ayak paça gibi et çorbalarına ilgilinin pek olmadığını belirtmiştir. Fakat pandemiden sonra

vücuda kuvvet vereceği düşüncesiyle bu içerikte ki ürünlere ilgi artmış ve misafirlerin taleplerinde değişme yaşanmasıyla menünün güncellenmesi hayvansal kaynaklara odaklı olarak yapılmıştır. Katılımcıların bu konudaki genel beyanı sağlık kaygısı sebebiyle misafirlerin geleneksel çorba ve yemekleri talep etmeye başladıkları yönündedir. 1 katılımcı ise hem sebze hem de hayvansal içerikli yemeklerle menüsünde güncellemeler yapmıştır.

1 katılımcı pandemiden sonra menülerine çocuk menüsünü eklemiştir. Bunun sebebi ise açık büfe konseptini kaldırıp yerine masaya tepsi içerisinde yemeklerin götürülerek seçtirildiği sisteme geçilmiş olunmasıdır. Bu değişim sonucu çocukların taleplerini karşılamak amacıyla ayrı olarak çocuklara da hitap edecek içerikte bir çocuk menüsü oluşturulmuştur. Diğer 11 katılımcı ise çocuk menüsüyle alakalı bir bilgi paylaşmamıştır. 1 katılımcı organik ürünler ile menülerinde güncelleme yaptığını belirtmiştir. Diğer 11 katılımcının bu konuda bir bilgi paylaşmamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tarihte birçok kez pandemi ve epidemi yaşanmış yani salgın hastalıklardan kaynaklı insanların hayatları etkilenmiştir. Buna bağlı olarak insan hayatında değişimler yaşansa da beslenme, konaklama ve dinlenme gibi ihtiyaçları her şart ve koşulda devam etmiştir. Bu bağlamda seyahat, tatil vb. amaçlarla yer değiştiren kişiler beslenme, konaklama ve dinlenme gibi ihtiyaçlarını da konaklama işletmelerinde karşılamıştır.

Covid-19 virüsünün yarattığı pandemi, ülkeleri çeşitli önlemler almak zorunda bırakmıştır. Bu önlemler virüs kaynaklı ölümleri ve ekonomik kayıpları en aza indirmek amacıyla alınmıştır. Önlemlerden biri belirli aralıklarda yaşanan sokağa çıkma yasakları diğer bir ifadeyle kapanma tedbirleridir. Bu tedbirler kapsamında genel halk hareketliliği kısıtlanmış ve dışarı çıkmaya izni olanlar hariç halk evde kalmıştır. Bu doğrultuda insan hareketliliğinin azalması turizm başta olmak üzere birçok sektörü etkilemiştir. Turizm çerçevesinde konaklama işletmeleri de belirli aralıklarda kapanmıştır.

Pandemi şartlarında virüsü bulaştırmayı en aza indirmek ve hayatı aksamadan devam ettirmek amacıyla yetkili bakanlıklarca kurallarda ve prosedürlerde düzenlemeler yapılmıştır. Konaklama işletmeciliği için de Türkiye’de başta “Güvenli Turizm Sertifikası” sistemi getirilmiş ve buna bağlı olarak çeşitli kural ve prosedür düzenlemeleri yapılmıştır. Bu sertifika çerçevesinde işletmelerdeki tüm departmanların iş akış ve çalışma süreçleri pandemiye uygun hale getirilmiş ve belirli aralıklarla denetimler yapılmıştır.

Bu araştırmada otellerin yiyecek-içecek departmanının menü planlaması süreci çeşitli alt başlıklar ile incelenmiş ve pandemi etkisiyle nasıl değişimler yaşandığını mutfak işleyişi açısından ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Alt başlıklar; menü içeriği, menü öğeleri, satın alma, teslim alma, depolama, öğelerin planlanması, üretim süreci, gıda güvenliği, menü güncellemeleri, maliyet, personel, ekipman, tedbir ve şartlar olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda İzmir ilinin Çeşme ilçesinde yer alan resort otellerin menü planlamadan sorumlu personelleriyle yarı- yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Araştırmada dört sınırlılıkla karşılaşmıştır. Araştırma sorularına verilen yanıtlara yapılan içerik analizi sonucu aşağıda belirtilen bulgular elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcılar menünün yapısı konusunda değişimi açık büfe konseptinde gerçekleştirdiği görülmektedir. Bu doğrultuda katılımcıların 11'i (% 91,6) pandemi tedbirlerinin etkisiyle açık büfe konseptinde değişiklik yapmıştır. 1 katılımcı ise açık büfe konseptini kaldırmıştır (%8,4). Bu sonuç otellerin menü içeriği üzerinde pandeminin etkisini göstermektedir. Bu noktada “her şey alakart” sisteme dönüş olduğu (Güneri ve Yay, 2021: 241), açık büfe sisteminin şefler tarafından değiştirilmek istendiği (Bucak ve Yiğit, 2021: 7), açık büfe sistemi yerine alakart sisteme geçilmesi gerektiği (Demir ve diğerleri, 2020: 99) sonuçlarına ulaşan çalışmalar ile araştırmanın açık büfe sistemi değişiklikleri ile ilgili bulguları örtüşmektedir.

Menü öğelerindeki değişim, öğelerin sayı ve çeşitliliği açılarından yaşanmıştır. Katılımcılar 3 farklı yaklaşımla değişiklik yapmıştır. Bu değişimler; öğelerin sayı ve çeşidinde azalma, değişim yapmama veya ürün kalitesini arttırıp öğe ve çeşit sayısını azaltma şeklindedir. Diğer bir deyişle pandeminin getirdiği koşullar her ne kadar öğelerde değişimi etkilemiş olsa da katılımcıların temel menü öğelerinde değişim yapmaktan kaçındıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Bu noktada dikkati çeken işletmelerin ağırlıklı olarak sadık misafir kitlesine sahip olduğu ve bu misafir kitlesinin alışkanlıkları doğrultusunda menülerindeki öğeleri belirledikleridir.

Satın alma sürecinde pandemi sonrası en büyük değişim üzeri açık olarak kasalarda gelen taze ürünlerin paketli olarak gelmesi olmuştur. Bu değişimin sebebi virüsün ürünlere bulaşmadan, daha temiz alınabilmesidir. Bu bulgu tüketicilerin satın alma yaparken üzeri açık ürünleri almaktan çekindiği bulgusuyla örtüşmektedir (Kaya, 2022: 17). Bunu takiben ürünlerin satın alma miktarları konusunda değişim görülmektedir. Pandemi şartlarının getirdiği belirsizlik ortamı sebebiyle, katılımcılar rezervasyon yaptıracak misafirin sayısını öngöremedikleri için, depoda ürün bekletmek yerine haftalık alışveriş yapmayı tercih etmişlerdir. Bazı katılımcılar ise satın alma miktarını değiştirmeyerek depoda ürün stoklamaya devam etmişlerdir. Bu katılımcıların diğerlerinden farkı ise pandemi sonrası otel işletmesinin kapanmaması ve her şartta misafir ağırlamaya devam etmesidir. Yine bu katılımcılar pandemiyle gelişen ekonomik dengesizlikten stoklu ürüne sahip oldukları için büyük oranda etkilenmemişlerdir. Diğer bir değişim pandemi sonrası tedarikçi firmanın seçiminde yaşanmıştır. Katılımcılar tedarikçi firmalarını değiştirmiş ve yeni firma seçiminde başta pandemi sürecinde izlenebilirlik olmak üzere denetim ve kontrolü

sağlayabilmeyi önemsemiştir. Buna nazaran önceden çalıştığı tedarik firmasından pandemi sonrası da memnun olan katılımcılar da mevcuttur fakat değişime giden çoğunluktadır. Bu noktada tedarik ağının pandemi de yeniden düzenlendiği Chowdhury ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmada ki bulgularla örtüşmektedir. Pandemi sonrası satın alma sürecinde karşılaşılan zorluk, bulunamayan ürünler konusunda olmuştur. Bunun sebepleri arasında Çeşme ilçesinin konumu, yazlık evlerine gelen vatandaşların arz-talep dengesinin bozmaları ve dünya genelinde oluşan arz- talep dengesizliği gelmektedir. Bu noktada Covid-19 sebebiyle yiyecek-içecek sektöründe hammaddeye ulaşma sıkıntısı yaşandığı (Sezer, 2021: 66) ve insanların evlerinde ürün stoklama davranışına girmesi ile oluşan arz-talep dengesizliği bulgularıyla örtüşmektedir (Baker ve diğerleri, 2020: 834)

Teslim alma prosedüründe pandemi kaynaklı en büyük değişim teslim alma sürecinin uzaması konusunda olmuştur. Belge işlerinin artması ve teması azaltmak için alınan önlemler uzamaya sebep olmaktadır. Bu sebepler beraberinde personel konusunda değişimlere yol açmıştır. Sonucunda katılımcılar teslim alma sürecini daha iyi yönetmek için personel eğitimi, evrak işlerinin yürütmesi için ayrıca bir personel istihdamı gibi değişimlere gitmiştir. Değişim yaşamayan katılımcılar ise pandemi öncesi de belirli standart ve düzende tüm süreci yönettiğini belirtmiştir.

Depolama süreci için katılımcıların hepsi çeşitli dezenfeksiyon yöntemleri seçmiştir. Bunlar; bozulmayacak ürünleri dışarıda bekletme, dezenfeksiyon makinesi kullanma, depoları ilaçlama şeklindedir. Fakat donuk ürünler depolama şartları gereği direk depolara alınmıştır. Bu süreçte depodan mal çıkartırken ise en son gelen beklemiş ürünler önce ilk gelen ve riskli olabilecek ürünler sonra çıkacak şekilde çözüm üretilmiştir. Bunlara ek depolama hataları olan katılımcıda bu süreçte iyileştirmeye gitmiştir.

Menü öğelerinin planlanması konusundaki değişim menülerin değişim sıklığı açısından yaşanmıştır. Pandemi öncesi 14 günde bir yapılan öğe planlaması bazı katılımcılar tarafından haftalık yapılmaya başlanmıştır. Bazı katılımcılar ise 14 günlük öğe planlaması yapmaya devam etmişlerdir. Değişime giden katılımcılar pandemi şartlarında sermayelerini kısa süreli kullanarak harcamaları kısmak ve depolamadan kaçınmak için bu değişime gitmiştir. Buradan da görüleceği üzere değişimin sebebi çoğunlukla ekonomiktir.

Gıdanın üretimi sürecinde pandemi etkisiyle yaşanan en büyük değişim

üretimde hijyen kurallarına verilen önemin artması olmuştur. Pandemi etkisiyle üretimde hijyen kurallarının uygulanmasını iyileştirdiği söylenebilmektedir. Üretim sürecini yönetme açısından üretim planıyla çalışmaya başlayan, eski planları uygulamaya başlayan ve yeniden plan yapan katılımcılar olmuştur. Yani pandemi etkisiyle planlı çalışmaya önem verildiği düşünülmektedir. Ayrıca paravan ve siperlik önlemleri haricinde çalışma tezgâhları da teması engelleyecek şekilde yeniden düzenlenmiş fakat büyük mutfağa sahip katılımcılar bu düzenlemeyi yapmamıştır.

Pandemi etkisiyle gıda güvenliğinde genel olarak iyileşme görülmektedir. Bu noktada kuralların uygulanır hale gelmesi ve gıda güvenliği süreçlerine düzen gelmesi büyük etkiye sahiptir. Gıda güvenliğinde değişim yaşanmadığını ifade eden katılımcılar ise pandemi öncesi gıda güvenliği sürecinin yönetimi için kurum dışı firmalardan destek alan katılımcılardır. Gıda güvenliğinin izlenebilirliği noktasında pandemi etkisiyle misafirlerde bir talep artışı oluşmuştur. Bu da pandeminin gıda güvenliği üzerinde yarattığı bir değişim olduğu düşünülmektedir.

Pandeminin maliyetlere en büyük etkisi kullan-at ürün maliyetinde olmuştur. Bu noktada pandemi döneminde yapılan iki çalışma bu sonucu desteklemektedir (Bucak ve Yiğit, 2022: 7; Güneri ve Yay, 2021: 241). Katılımcılar ortak kullanılan ürünlerini sürekli temizlemek yerine tek kullanımlık şekillerini tercih etmiştir. Bu durum sadece maliyet değil plastik atık oluşturma açısından da ileriki süreçte doğaya zarar verebileceği düşünülmektedir. Bu noktada tek kullanımlık ürünlerin sebep olduğu kirlilikle örtüşen bir çalışmaya ulaşılmaktadır (Ege ve Ege, 2022: 91). Personel maliyetleri de pandemi etkisiyle oldukça artmış ve bu süreçte artış yaşamayan sadece iki katılımcı olmuştur. Neredeyse tüm katılımcıların pandemi etkisiyle hammadde maliyetlerin de artış yaşanmıştır. Bunun başlıca sebepleri arasında dünya üzerinde oluşan arz-talep dengesizliği gelmektedir. Bu dengesizlikten etkilenmeyen 2 katılımcıdan 1'i stoklu ürüne sahiptir. Diğer katılımcı ise yemek çeşitliliğinde azalmaya gitmiş ve doğal olarak satın aldığı ürün azaldığı için maliyetinde düşüş yaşamıştır. Bu noktada maliyetlerin dengelenmesi için çeşitli çözümler üretmek bu süreçte önemli rol oynamaktadır.

Personel ve menünün uygulanmasında pandemi etkisiyle personel üzerinde sağlık kaygısı oluşmuş fakat kaygı duymayan personeller de olmuştur. Bu kaygı her ne kadar virüsle mücadele sürecini kolay yönetmeye etki etse de kaygı duymayan personeller için durum ters işlemiştir. Sonuç olarak pandemi kurallarının uygulanmasında bazı katılımcılar dışında sorun yaşanmamıştır. Pandemi kuralları

genel olarak personelin çalışma koşullarını zorlaştırmıştır. Bu noktada bu bulgu Bucak ve Yiğit (2022), Can ve Çolakoğlu (2021) ve Zengin ve diğerlerinin (2020) çalışma bulgularıyla örtüşmektedir. Ayrıca en büyük değişimler kalifiye personel bulmanın zorlaşması ve kalifiye personellerin sektör değiştirmesi olmuştur fakat bu bulgu Güneri ve Yay (2021) tarafından yapılan çalışmanın bulgularıyla örtüşmemektedir. Özellikle kadrolu personel bulundurmayan katılımcılar sezonluk personel bulmakta büyük zorluk çekmektedir. Kadrolu personeli bulunan katılımcılar bu noktada sıkıntı yaşamamaktadır. Fakat genel olarak pandemi etkisiyle kalifiye personellerin turizm sektöründen vazgeçtiği sonucuna ulaşılmaktadır. Pandemi şartlarının olumlu etkilediği değişim ise personelin eğitimine verilen önemin artışı olmaktadır.

Getirilen şartlar ve tedbirler genel olarak personele verilen eğitimlerin artması açısından artı sağlamıştır. Bununla beraber şartlar ve tedbirlerin uygulanması için personel istihdamında artışa sebep olmuştur. Diğer bir yandan şartlar ve tedbirlerin düzen getirmediğini düşünen katılımcı düşünen katılımcıdan fazladır. Bunun sebepleri arasında katılımcıların işletme içi dinamik farkları gelmektedir.

Katılımcılar pandemi etkisiyle demirbaş ekipmanlarında herhangi bir değişim veya ekleme yapmamıştır. Bu doğrultuda sadece zorunluluk olan kişisel koruyucu ekipmanlar ile dezenfeksiyonu sağlamak için dezenfektan cihazları alınmıştır. Bu bulgu robot teknolojilerin salgının etkisiyle mutfaklarda önemli bir yer alacağı görüşündeki (Alrawadie ve Çifçi, 2021:440; Bucak ve Yiğit, 2021:7; Özgüneş ve diğerleri, 2020: 1134) bulgularla örtüşmemekte ve sadece hijyen amaçlı cihazlar alındığı görülmektedir.

Menülerin güncellenmesi noktasında katılımcılar arası çeşitlilik olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda katılımcıların çoğunlukla sebze ve hayvansal ürünler bazında menü güncellemeleri yapmışlardır. Bu güncellemelerin sebebi olarak sağlık kaygısı ön plana çıkmaktadır. 1 katılımcı pandemi öncesi kullanılmayan çocuk menüsünün pandemi sonrası oluşturulduğunu, diğer bir katılımcı ise organik ürünleri menüye eklemiştir. Bu noktada misafirlerin sağlıklı olma isteğinin arttığı çıkarılabilmektedir. Ayrıca pandemi sonrası tüketicilerin sağlıklı ve besin değeri yüksek gıdalar satın almaya özen gösterdiği sonucuna ulaşılmaktadır (Richards ve Rischar, 2020: 189; Shaikh,2020: 408). Buradan yola çıkarak oteldeki yemek tercihlerinin de bu yönde değişim gösterdiği söylenebilir.

Sonuç olarak Çeşme’de bulunan resort otel işletmelerinin pandemi etkisiyle

menü planlamasında her alt başlıkta değişim yaşanmıştır. Olumlu değişimlere hijyen ve sanitasyona verilen önemin ve dikkatin artması, personel eğitimlerine verilen önemin artması, yemek israfının azlaması örnek verilebilmektedir. Olumsuz değişimlere ise maliyet artışları, tek kullanımlık ürünlerden doğan plastik çöpü sorunu ve personel maliyetlerinde ki artış örnek verilebilir. Çalışmanın en önemli sonuçları pandemiyle oluşan belirsizlik ortamından az etkilenen katılımcılar gelmektedir. 2 katılımcının pandemi kaynaklı değişimden az etkilenmelerinin önemli bir bulgu olduğu düşünülmektedir. Bu katılımcılar pandemi sürecini kalifiye personelin işten çıkartmadan, pandemi sürecinde zorunluluklar dışında kapanmayarak hizmete devam ederek, satın alma sürecini planlı yürüterek gerekli ürünlerde stok yaparak ve gıda güvenliği kurallarını pandemi öncesinde de uygulayarak sağlamışlardır. Bu doğrultuda gelecekte karşılaşılabilecek bulaşıcı hastalıklar ile bu noktalarda ki doğru yönetim ile sağlanabileceği düşünülmektedir. İkinci en önemli sonuç ise pandeminin açık büfe sisteminde yaşattığı değişimlerdir. Bu değişimlerin sürdürülebilir sistemler yaratılabilmesi açısından başlangıç noktası olabileceği düşünülmektedir. Son olarak ise pandeminin kalifiye personel konusunda geleceğe dair yaratabileceği olumsuz senaryodur. Bu noktada pandeminin kalifiye personelin sektörde çalışmaya devam etmeyeceği yönünde bir gelişimin gelecekte hizmet kalitesini düşürebileceği düşünülmektedir.

Bu doğrultu da sektörel faaliyetlere katkı sağlamak amacıyla şu önerilerde bulunmaktadır;

- Pandemi kaynaklı sektör değiştiren personellerin işe geri dönüşünü sağlayacak düzenlemeler yapılmalıdır.
- Turizm personelini beklenmedik değişimden korumak ve turizmin kaliteli sürdürülmesini sağlamak amacıyla kanun çalışmalarına öncelik verilmelidir.
- Plastik kullanımının artışından doğan plastik çöplerini geri dönüşüme kazandırılması için gerçekçi ve kapsamlı çalışmalara yapılabilir.
- Tek kullanımlık plastik atıklar yerine doğada kendiliğinden kaybolan ve çözünebilir maddelerden üretilmiş tek kullanımlık ürünler tercih edilmelidir.
- Güvenliği turizm sertifikası pandemi sonrası dönem için yeniden düzenlenerek sürekli hale getirilmeli ve otellerin hem devlet hem de özel sektör aracılığıyla sürekli denetlenmesi sağlanmalıdır.
- Artan hammadde fiyatları gıda üretimi ve iyileştirilmiş tarım politikaları ile

desteklenmelidir.

- Personelin iş yükü ve çalışma şartlarının düzenlenmesi açısından denetimler sıklaştırılmasıdır.
- Teslim alma sürecinde kâğıt ve belge işlemleri karekod gibi kolaylaştırıcı ve teması engelleyici teknolojilere adapte edilebilir. Böylelikle hızlı ve teması en aza indirecek şekilde teslim alma sürecine destek verilebilir.
- Pandeminin gereklilikleri doğrultusunda misafirde oluşan kilo kaygısı, sağlık kaygısı vb. süreçlerin yönetilmesinde ve menü güncellemelerini yaparken diyetisyen desteği alınabilir.
- Gelecekte olabilecek salgın senaryoları üzerinde bugün elde edilen veriler ışığında çeşitli plan ve düzenlemeler üzerine çalışılmalıdır.

Bu doğrultu da akademik faaliyetlere katkı sağlamak amacıyla şu önerilerde bulunmaktadır;

- Pandeminin turizm üzerindeki etkisi ve Türkiye'deki diğer illerde yaşanan değişimler analiz edilerek pandemi sonrası yapılması önerilen sürdürülebilir adımlar üzerine çalışılabilir.
- Pandemi ve beklenmedik olaylar için acil durum planı üzerinde çalışılabilir ve öğrencilerin eğitim planlarına eklenebilir.
- Turizm personelinin pandemi sonrası değişen çalışma koşulları ve bunlara dair iyileştirici faktörlerin görülmesi için çeşitli çalışmalar yapılabilir.
- Pandemi sürecinde personele verilmiş eğitimlerin pandemi etkisiyle personel üzerindeki etkileri araştırılabilir.
- Resort otel konseptinin daha sürdürülebilir hale dönüştürülmesi için daha kapsamlı çalışmalar yapılabilir.
- Diğer konaklama veya yiyecek içecek işletmeleri üzerine de çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

AA. (11.10.2021). Yerli aşı TURKOVAC, İzmir'de gönüllülere uygulanmaya başlandı. <https://www.aa.com.tr/tr/koronavirus/yerli-asi-turkovac-izmirde-gonullulere-uygulanmaya-baslandi/2388903>, (11.10.2021).

AA. (2020). Ülkelerin Kovid-19'la mücadele için attığı adımlar. <https://www.aa.com.tr/tr/info/infografik/18255>, (01.11.2021).

Acar, Z., A., Çakmak, E. (2017). Depolama ve Depo Yönetimi. İstanbul: Nobel Yayıncılık.

ACF, A. C. (2006). Culinary Fundamentals. New Jersey: Pearson.

Adamson, M. W. (2004). Food in Medieval Times. London: Greenwood Press.

Ahispaşaoğlu, S. , Arıkan, İ. (2003). Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Akbulut, H., Arslan, F. (2015). Yiyecek - İçecek Maliyet Kontrolü: Batı Karadeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 15 (3): 71-106.

Akgöz, E. (2013). Düşünceden Uygulamaya Otel İşletmeciliği. Ankara: Gazi kitabevi.

Akıncı, Z. (2016). Otel İşletmeciliği ve Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık

Akoğlu, A. (2016). Mutfak Hizmetleri Yönetimi. Mutfakta Hijyen ve Sanitasyon. (ss.140-162). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3402.

Aktaş, A. (2002). Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi. Antalya: Azim Matbaa.

Aktaş, A. (2010). Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi. Ankara:

Detay Yayıncılık.

Aktaş, A., Özdemir, B. (2012). Otel İşletmelerinde MUTFAK YÖNETİMİ. Ankara: Detay Yayınları.

Aktepe, M. M. (1993). Çeşme. TDV İslâm Ansiklopedisi. <https://islamansiklopedisi.org.tr/cesme--izmir>, (02.03.2022).

Ala'a, A., Albattat, A. (2019). Current issue in tourism: Disease transmission as a potential risk for travellers. Review of Integrative Business and Economics Research. 8(4): 103–114.

Albayrak, A. , Ülkü, M.S. , Uhri, A. (2008). Deneysel Bir Arkeoloji Çalışması Olarak Hitit Mutfuğı. Editör: Nihan Aras. İstanbul: Metro Kültür Yayınları.

Alrawadieh, D. D., Çifçi, I. (2021). COVID-19 Salgını Sonrası Yiyecek Ve İçecek Sektörü: Mutfak Şeflerinin Perspektiflerine Yönelik Bir Araştırma. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi. 5(2): 439-454.

Al-Tawfiq J.A., Hinedi, K. ve diğerleri. (2014). Middle East respiratory syndrome coronavirus: a case-control study of hospitalized patients. Clin Infect Dis. 59: 160–65.

Altınel, H. Gastronomik ve Beslenme İlkelerinden Hareketle MENÜ PLANLAMA VE YÖNETİMİ. Ankara: Detay Yayıncılık.

Altinyunus. (2022). <https://altinyunus.com.tr/>, (02.03.2022).

Altun, H. E. (2020). Uluslararası Otel İşletmeleri ve Gelişimi. Uluslararası Otel İşletmeleri ve Yönetimi. (ss.21-44). Editör: Osman Nuri Özdoğan. Ankara: Detay Yayıncılık.

Angelo, R.M., Vladimir, A. (2004). Hospitality Today: An Introduction To Hospitality Today. Orlando: Educational Institute American Hotel & Motel Association.

Anton, M. (2007). Composition and structure of hen egg yolk. Bioactive egg Compounds. (pp. 1-5). Editörler: Dieter Czeschlik. New York: Springer.

Arkeolojikhaber. (2018). Grammatideion. <https://www.arkeolojikhaber.com/haber-grammatideion-13138/>, (20.12.2021).

Atalay, S. (2020). Pandeminin Sosyolojisi: Dünya Pandemi Tarihi, Küreselleşme ve risk toplumu Tartışmaları Temelinde Covid – 19. Doğal Afetler: Pandemi ve Deprem. (ss.1-38). Ankara: Gazi Kitabevi.

Aydın, B. , Doğan, M. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Pandemisinin turistik tüketici davranışları ve Türkiye turizmi üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi. Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi. 6(1): 93-115.

Aydın, İ. (1990). Açıklamalı Turizm Terimleri Sözlüğü. Coşkun Matbaası Yayınları.

Ayyıldız, A., Y. (2020). Covid-19 Salgın Döneminde Otellerin Pazarlama Stratejileri: Kuşadası Örneği. Business & Management Studies: An International Journal. 8(3): 3328-3358.

Babaylon. (2022). https://babaylon.ecctur.com/?gclid=CjwKCAiAyPyQBhB6EiwAFUuakrOBdl6o1PE-5wTMt7g-9kJPXpPwXenUW00WcPSBLjJH5f1FXWrhuRoCGzEQAvD_BwE, (02.03.2022).

Badem, A. (2021). Süt ve Süt Ürünleri. İleri Mutfak Bilimleri (ss.301-338). Editörler Yılmaz Seçim ve Selman Bayramcı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bahar, O. , Çelik İlal, N. (2020). The economic effects of Coronavirus (Covid-19) in the tourism industry. International Journal of Social Sciences and Education Research.

6(1): 125-139.

Bai, Y. , Yao, L ve diğerleri. (2020). Presumed Asymptomatic Carrier Transmission of COVID-19. American Medical Association. 323(14): 1406 – 1407.

Baiomy, A., Eleni, E. (2016). Measuring menu attributes in the international and local resort hotels in Egypt. Anatolia. 27(4): 526-536.

Baker, S.,R., Farrokhnia, R.A., Meyer, S. , Pagel, M. , Yannelis, C. , Pontiff, J. (2020). How Does Household Spending Respond to an Epidemic? Consumption during the 2020 COVID-19 Pandemic. The Review of Asset Pricing Studies. 10(4): 834-862.

Baoiomy, A., Jones, E. ve diğerleri. (2013). Menus as Marketing Tools: Developing a Resort Hotel Restaurant Menu Typology. Journal of Tourism Research & Hospitality. 2(2): 1-10.

Barak, H. (2006). Turizm Sektöründe Uygulanan Her Şey Dahil Tatil Sisteminin Bölgedeki İşletmeler Üzerindeki Etkisi ve Bodrum Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Barak, H. (2006). Turizm Sektöründe Uygulanan Herşey Dâhil Tatil Sisteminin Bölgedeki İşletmeler Üzerindeki Etkisi Ve Bodrum Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baslo, M. (1998). Tarih Boyunca Galata- Beyoğlu Kurgusunun Gelişimi ve XIX. Yüzyıl Otellerinin Bu Gelişime Etkileri. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Mimar Sinan Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 23-28.

Baum, T. , Hai, N.T.T. (2010). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 32(7):

2397-2407.

Belau, D. (2003). New Threats To Employment İn The Travel And Tourism Industry – 2003. İnternational Labour Organization. 1-10.

Belitz, H.D. , Grosch W. , Schieberle. (2009). Food Chemistry. Berlin:Springer.

Berkol, F. (1975l ) . Türk Vakıf Kervansarayları ve Bug n Turizm Hizmetinde Kullanılmaları. Vakıflar Dergisi. 10(2006): 345-365.

Berry M. ,Gamieldien J. , Fielding B. C. (2015). İdetification of New Respiratory Viruses in the New Millennium. Viruses 2015. 7(3): 996-1019.

Biblos. (2022). <https://biblosresorts.com/tr/> , (02.03.2022).

Bilkent. (2003). Sars Nedir?. <http://bilheal.bilkent.edu.tr/aykonu/Ay2003/may03/sarsturk.htm>. (25.08.2021).

Bissell, F. (1994). The book of food: a cook's guide to over 1,000 exotic and everyday ingredients. New York: Henry Holt and Company.

Birdir K. , Hi yakmazer, C. T. (2019). Otel İşletmelerinde Kırmızı Et Satın Alma ve Tedarik Sürecinin İncelenmesi. Journal Of Tourism And Gastronomy Studies. 7(2): 1142-1158.

Birdir, S. (2018). Teslim Alma ve Depolama. Yiyecek ve İçecek Yönetimi. (ss. 179-202). Editör: Kurtuluş Karamustafa. Ankara: Detay Yayınları.

Birdir, K., Dalgıç, A. (2018). Satın Alma (ss.159-178). Yiyecek ve İçecek Yönetimi. Editör: Kurtuluş Karamustafa. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bolat, T. (1995). Yiyecek-içecek işletmelerinde menü planlaması ve fiyatlandırma (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bottero, J. (1985) .The Cuisine of Ancient Mesopotamia. The Biblical Archaeologist. 48(1): 36-47.

Bowen, E. T. W. , Lloyd, G. ve diğeri. (1977). Viral Haemorrhagic Fever In Southern Sudan And Northern Zaire. The Lancet. 1(8011): 571 – 573.

Boyalık. (2019). <https://www.boyalikbeachcesme.com/>, (02.03.2022).

Breaking Travel News. (2010). Mexican tourism continues to rebound from swine flu. <https://www.breakingtravelnews.com/news/article/mexican-tourism-continues-to-rebound-from-swine-flu/>, (28.10.2021).

Britannica. (2013). Lucius Licinius Lucullus. <https://www.britannica.com/biography/Lucius-Licinius-Lucullus>, (24 Aralık 2021).

Brito, P.R. (2020). What Mexico’s response to H1N1 can teach us about coronavirus and future pandemics. <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/new-atlanticist/what-mexicos-response-to-h1n1-can-teach-us-about-coronavirus-and-future-pandemics/>, (28.10.2020).

Britannica. (07.03.2020). Who can declare a pandemic and what criteria is required for it be called a pandemic?. <https://beyond.britannica.com/who-can-declare-a-pandemic-and-what-criteria-is-required-for-it-be-called-a-pandemic>, (09.09.2021).

Bruinsma, J. (2003) World Agriculture: Towards 2015/2030. An FAO Perspective. Earthscan Publications Ltd., London.

Bucak, T. (200-2008). Sektördeki Deneyimi Notları. (Yayımlanmamış). İzmir.

Bucak, T. (2007). Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi Ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkezi Ve eşme’deki Beş Yıldızlı Oteller ile İlgili Bir Uygulama. (Yüksek Lisans

Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bucak, T. (2012). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Iso 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanabilirliği: İzmir İli Örneği. (Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bucak, T. (2018). Otel İşletmeciliği Yönetimine Giriş. Otel Yöneticilerinin Bakışıyla Otel İşletmeciliği. (ss.1-9). Editör: Turgay Bucak. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bucak, T. (2019). Yiyecek İçecek İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bucak, T. , Yiğit, S. (2021). The future of the chef occupation and the food and beverage sector after the COVID-19 outbreak: Opinions of Turkish chefs. International Journal of Hospitality Management. 92.

Bulduk, S. (2005). Beslenme İlkeleri ve Menü Planlama. Ankara: Detay Yayıncılık.

C.Güran. (1976). Türk Hanlarının Gelişimi ve İstanbul Hanları Mimarisi. İstanbul: Vakıflar Genel Müdürlüğü Yayınları.

Can, Ü. , Çolakoğlu, Ü. (2021). Mutfak Şeflerinin Perspektifinden Pandemi Süreci Ve Etkileri. Turizm Ekonomi Ve İşletme Araştırmaları Dergisi. 3(1): 45-57.

Cankül, D. , Kaya, S. (2019). Menü Kavramı ve Sınıflandırılması. Menü Yönetimi. (ss.63-84). Editörler: Pınar Temizkan, Duran Cankül. Ankara: Detay Yayıncılık.

Casson, L. (1974). Travel In The Ancient World. Toronto: George Allen & Unwin Ltd.

CCSA, (2021). How Covid-19 is changing the World: a statistical perspective Volume III. Committee for the Coordination of Statistical Activities. https://unstats.un.org/unsd/ccsa/documents/covid19-report-ccsa_vol3.pdf, (01.11.2021).

CDC. (1.07.2021). One Health: Zoonotic Diseases. <https://www.cdc.gov/onehealth/basics/zoonotic-diseases.html>, (28.08.2021).

CDC. (2017). 2009 H1N1 Pandemic: The 2009 H1N1 Pandemic: A New Flu Virus Emerges. <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/2009-h1n1-pandemic.html>, (24.08.2021).

CDC. (2017). The National Institute for Occupational Safety and Health: Avian Influenza (Flu). <https://www.cdc.gov/niosh/topics/avianflu/>, (24.08.2021).

CDC. (2021). Ebols (Ebola Virus Disease): Cases and outbreaks of EVD by Country. <https://www.cdc.gov/vhf/ebola/history/chronology.html>, (25.08.2021).

Chowdhury, M. T., Sarkar, A., Paul, S. K. , Moktadir, M. A. (2020). A Case Study On Strategies To Deal With The Impacts Of COVID-19 Pandemic In The Food And Beverage Industry. Operations Management Research. 1-13.

Chung H. L. (2015). Impact of pandemic control over airport economics: Reconciling public health with airport business through a streamlined approach in pandemic control. Journal of Air Transport Management. 44-45: 42-53.

Coltman, M. M. (1991). Financial Control for Your Food Service Operation. New York: Van Nostr and Reinhold.

Cooper, M. (2008). Japanese Tourism And The SARS Epidemic of 2003. Journal of Travel & Tourism Marketing. 19(2-3): 171 – 131.

Cousins, J., Lillicrap D., Weekes S. (2014). Food and Beverage Service. UK: Hodder Education.

Creswell, J. W., ve Miller, D. L. (2000). Determining Validity in Qualitative Inquiry. Theory Into Practice. 39(3): 124-130.

Cser, K. , Ohuchi, A. (2008). World Practices of Hotel Classification Systems. Asia

Pacific Journal of Tourism Research. 13(4): 379-398.

Culum, M. (2022). Çeşme’de Turizmin Gelişimi. <http://www.culum.com/docs/cesmedeturizm.html> , (08.03.2022).

Çakmakçı, E. (2012). Bilgi Teknolojisi kullanımının otel performansı ve verimliliğine etkisi. Verimlilik Dergisi. 4: 47-66.

Çalışkan, S. (2021). Otellerde Yıldız Sisteminin İşlevselliğinin Müşteri Görüşleri Işığında Değerlendirilmesi. (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çam, M. (2009). Konaklama İşletmelerinde Yiyecek- İçecek Maliyet Kontrolünün Önemi ve Akdeniz bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Bir Anket Çalışması. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 6(11): 503-524.

Çanakçı, T. (2021). Mutfak Ekipmanları ve Özellikleri. Temel Mutfak Teknikleri ve Yönetimi. (ss.17-37). Editörler: Erol Geçgin, Mahmut Baltacı. Ankara: Detay Yayınları.

Çekal, N. , Doğan, E. (2021). Türk ve Dünya Mutfaklarında Kahvaltı Üzerine Bir Çalışma. Humanities Sciences (NWSAHS). 16(1):71-88.

Çelebi, E. (2011). Günümüz Türkçesiyle Evliyâ Çelebi Seyahatnamesi: Kütahya, Manisa, İzmir, Antalya, Karaman, Adana, Halep, Şam, Kudüs, Mekke, Medine. Çev. Seyit Ali Kahraman. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Çelik, Z. (1998). 19.yüzyılda Osmanlı Başkenti Değişen İstanbul. İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Dağ, A. (2006). Yiyecek İçecek İşletmelerinde: Standart Tarifeler Maliyet ve Hijyen Kontrolü Ankara: Meteksan Matbaacılık.

Davis B., Lockwood A., Alcott P. , Pantelidis I. (2008). Food and Beverage

Management. Routledge.

Delemen, İ. (2003). Antik Dönemde Beslenme. İstanbul: Ege yayınları.

Demir, M. ,Günaydın, Y. ve Demir, Ş. Ş. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. 1. International Journal of Social Sciences and Education Research. 6(1): 80-107.

Demir, Ş. Ş. (2020). Türkiye’de Covid-19 sürecinde turizmle ilgili yayınlanan genelgelerin analizi. International Journal of Social Sciences and Education Research. 6 (4): 491-500.

Demirçakmak, İ. L. (2020). Mutfak Şeflerinin Menü Planlama Ve Analiz Yöntemlerine Yaklaşımları: İstanbul İlinde Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Gedik Üniversitesi.

Demirkol, Ş. (2015). Yiyecek-içecek işletmeciliği. Turizm İşletmeleri: Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş. (ss.161-225). Editörler: Burhanettin Zengin ve Şehnaz Demirkol. İstanbul: Değişim Yayınları.

Demirtaş, N. (2010). Otel İşletmeciliği. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.

DesingPlus Seya Beach. (2022). <https://www.designplus-hotels.com/tr/seya-beach>, (05.03.2022).

DesingPlus Seya Beach. (2022). <https://www.designplus-hotels.com/seya-beach>, (02.03.2022).

Dinçer ve Dinçer. (1989). Türkiye’de Konaklama Sektörünün Gelişimi ve Başlıca Sorunları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası. 47(1-4): 45-57.

Dittmer, P. (2003). Principles Of Food, Beverage, And Labor Cost Controls. USA: J.

Wiley.

Doğan, M. (2016). Et ve Et ürünleri. Temel Mutfak Teknikleri. (ss. 82-109). Editör: Ebru Zencir. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3239.

Doğdubay, M., Saatçi, G. (2014). Menü Mühendisliği. Ankara: Detay Yayıncılık.

Doğdubay, M. (2006). Büyük Ölçekli Otellerdeki Yiyecek-İçecek Departmanlarının Üretim Kayıplarını Önlemeye Yönelik Olarak Üretim Planlaması Ve Kontrol Sistemlerinin Uygulanabilirliği. (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.

Dombey, O. (2003). The Effects of SARS on the Chinese Tourism Industry. Journal of Vacation Marketing. 10(1): 4- 10.

Donald, E. L., Walker, J. R. (1993). The Restaurant: From Concept to Operation. Wiley.

Dopson, L. R., Hayes, D. K., Miller, J. E. (2008). Food and Beverage Cost Control. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

DPT. (2000). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Hizmet Ticaretinin Serbestleştirilmesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu. Ankara: DPT: 2543 - ÖİK: 559.

DPT.(1979). Dördüncü Beş yıllık Kalkınma Planı (1979-1983). Yayın No, DPT: 1664.

Denizer, D. Konaklama İşletmelerinde Yiyecek Ve İçecek Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

DW. (13.09.2021), Türk aşısı TURKOVAC hakkında merak edilenler. <https://www.dw.com/tr/t%C3%BCrk-a%C5%9F%C4%B1s%C4%B1-turkovac-hakk%C4%B1nda-merak-edilenler/a-59168843>, (11.10.2021).

Eckstein, E., F. (1983). Menu Planning. Avi Pub. Co.

EEC-NET. (2009). Classification of Hotel Establishments within the EU. <http://eccnetmalta.gov.mt/download/classification-of-hotel-establishments-within-the-eu/>, (04.11.2021).

Ege, G. Ege, M.A. (2022). Environmental Impact and Consequences of the COVID-19 Global Health Crisis. Journal of Environmental and Natural Studies. 4 (1): 89-95.

Ekinci, A. (2018). Üretim. Yiyecek ve İçecek Yönetimi. (ss.200-233). Editör: Kurtuluş Karamustafa. Ankara: Detay Yayıncılık

El-Fattah, M. A. A. (2021). The Procedures of Planning Food Menus Between Knowledge and Actual Practice in the Egyptian Resorts. JAAUTH. 21(3):135-151.

Emond, R. T. D. , Evans B. ve diğerleri .(1977). A case of Ebola virüs infection. British Medical Journal. 2: 541- 544.

Enuygun. (2022). Grand Otel Ontur. <https://www.enuygun.com/otel/grand-ontur-44650/>, (05.03.2022).

Erkmen, O. (2010): Gıda Kaynaklı Tehlikeler ve Güvenli Gıda Üretimi. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi. 53: 220-235.

Ergün, E. (2016). Sektöründeki İş Notları, İzmir.

Ets. (2022a). Grand Otel Ontur. <https://www.etstur.com/Grand-Ontur>, (05.03.2022).

Ets. (2022b). Boyalık Beach Hotel Spa. https://www.etstur.com/Boyalik-Beach-Hotel-Spa?&adult_1=2, (05.03.2022).

Ets. (2022c). Babaylon Otel. https://www.etstur.com/Babaylon-Hotel?&adult_1=2 . (05.03.2022).

Ets. (2022d). Pırıl Hotel Çeşme. <https://www.etstur.com/Piril-Otel-Cesme>, (05.03.2022).

Ets. (2022e). Sisus otel. https://www.etstur.com/Sisus-Hotel#hotelDetail_hotelInformation , (20.04.2022).

Etymonline. (2021). Menu. <https://www.etymonline.com/word/menu>, (20.12.2021).

Evliyaoğlu, S. (1989) . Genel Turizm Bilgileri. Ankara: Ofset Repramat.

WHO/FAO/OIE .(2005). Consultation on Avian İnfluenza and Human Health: Risk Reduction Measures in Producing, Marketing, and Living with Animals in Asia, held in Kuala Lumpur, Malasia, Form 4 to 6 July 2005.

Farrimond, S. (2017). The Science of Cooking. New York: Dorling Kindersley Limited.

Flandrin, J. , Montanari, M. (1999). Food : a culinary history from Antiquity to the present. New York: Colombia University.

Freely, B., Freely, J. (2014). Galata, Pera, Beyoğlu: Bir Biyografi. Çev. Yelda Türedi. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Fuller, J. (1990). Modern Restaurant Service - A manual for students and practitioners. London: Stanley Thornes.

Gallego I. , Font X. (2021). Changes in air passenger demand as a result of the COVID-19 crisis: using Big Data to inform tourism policy. Journal of Sustainable Tourism. 29(9): 1470-1489.

Gear, J.S.S. , Cassel, G.A. ve diğerleri. (1975). Outbreak of Marburg virüs disease in Johannesburg. British Medical Journal. 4(5995): 489–493.

Gee, C. , Y. (1994). İnternational Hotel Managment. Michigan: Educational İnstitute of the American Hotel and Motel Association.

Genelge. (2013). <https://genelge.nedir.org/> , (07.03.2022).

Gernet, J. (1959). Daily Life in China on the Eve of the Mongol Invasion. California: Stanford University Press.

Gernet, J. (1970). Daily Life in China on the Eve of the Mongol Invasion 1250-1276. California: Stanford University Press.

Gisslen, W. (2019). Etleri ve Av Etlerini Kavramak. Profesyonel Aşçılık. Ankara: Nobel Yaşam.

Gisslen, W., Griffin, M.E. (2007). Professional Cooking. Wiley

Goeldner, C.R. , Ritchie, J.R.B. (2003). Tourism: Principles, Practices, Philosophies. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Gordon-Davis, L., Van Rensburd, L. (2004). The Hospitality Industry Handbook on Nutrition and Menu Planning. Southern Africa: Juta and Company.

Gökdemir, A. (2009). Mutfak Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Göksel, B. (1985). Turizmin Tarihi ve Türkler. Turizm Yıllığı. Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Yayınları.

Gössling S. , Scott D. , Hall C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment Of COVID-19. Journal of Sustainable Tourism. 29(1): 1-20.

Gray, W. S., Liguori, S.C. (1980). Hotel & Motel Management And Operations. New Jersey: Prentice Hall.

Guan Y. , Zheng B.J. ve diğerleri .(2003). Isolation and Characterization of Viruses Related to The SARS Coronavirus from Animals in Southern China. Science Express. 302(5643): 1-8.

Guan, W. J., Ni, Z. Y., Hu, Y., Liang, W. H., Ou, C. Q., He, J. X., ... & Zhong, N. S.

(2020). Clinical characteristics of coronavirus disease 2019 in China. New England journal of medicine. 382(18): 1708-1720.

Guba, E. G., ve Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. Educational Communication and Technology Journal. 30(4): 233-252.

Güleryüz, U. (2021). Türkiye’de Turizmin Tarihsel Gelişimi. (Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Atatürk İlkeleri Ve İnkılâp Tarihi Enstitüsü Müdürlüğü.

Güneri, B. , Yay, Ö. (2022). COVID-19 Salgınının Otellerin Mutfak Departmanına Yansımaları: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Nitel Bir Araştırma. JOTAGS. 10(1): 225-247.

Gümüş, U. T. (2005). Konaklama İşletmelerinde Maliyet Kontrol Süreci ve Oda Menü Maliyetlerinin Belirlenmesi: Denizli’deki Küçük Ölçekli Bir Konaklama İşletmesinde Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi.

Gürsoy, D. (2016). Deniz Gürsoy’un Gastronomi Tarihi. İstanbul: Oğlak Yayınları.

Hall, J. A .(2011). Accounting Information Systems. Mason. USA: South-Western Cengage Learning.

Hijawi, B. , Abdallat, M., Sayaydeh, A. , ve diğerleri. (2013). Novel coronavirus infections in Jordan, April 2012: epidemiological findings from a retrospective investigation. Eastern Mediterranean health journal.19 (1): 12–18.

Hilton. (2022). <https://www.hilton.com.tr/oteller/turkiye/izmir/doubletree-by-hilton-cesme-alacati-beach-resort/>, (02.03.2022).

Hotel Management Systems. (2021). Online Rezervasyon Ödeme Yöntemleri Nelerdir?. <https://www.hmsotel.com/online-rezervasyon-odeme-yontemleri->

nelerdir/#:~:text=Oteller%20misafirlerine%20sundu%C4%9Fu%20rezervasyon%2C%20ekstra,Nakit%20%C3%B6deme%20otelde%20yap%C4%B1labilir. , (20.04.2022).

Hotels. (2022a). Altinyunus Otel. https://tr.hotels.com/ho301896/?q-rooms=1&q-room-0-adults=2&q-room-0-children=0&f-hotel-id=301896&sort-order=BEST_SELLER&WOD=5&WOE=6&MGT=1&ZSX=0&SYE=3&YGF=2, (02.03.2022).

Hotels. (2022b). Reges, A Luxury Collection Resort. https://tr.hotels.com/ho1214819488/?q-rooms=1&q-room-0-adults=2&q-room-0-children=0&sort-order=BEST_SELLER, (05.03.2022).

Hotels. (2022c). The Nowness Luxury Hotel. https://tr.hotels.com/ho721894880/?q-rooms=1&q-room-0-adults=2&q-room-0-children=0&sort-order=BEST_SELLER&modal=property-details, (05.03.2022).

Hotels. (2022d). Sisus Hotel. https://tr.hotels.com/ho224002/?q-rooms=1&q-room-0-adults=2&q-room-0-children=0&sort-order=BEST_SELLER , (05.03.2022).

Huang, C. , Wang, Y. Ve diğeri. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. The Lancet. 395(10223): 497 – 506.

İlica Hotel. (2022). <https://www.ilicahotel.com/> , (02.03.2022).

İşin, P. , M. (2019). Avcılıktan Gurmeliğe Yemeğin Kültürel Tarihi. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları

İbn Battuta Tavni, E., A., M.(2020). İbn Battuta Seyahatnamesi. Çev. A. Sait Aykut. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Jonas, O.B. (2014). The World Bank. World Development Report. Background Paper: Pandemic Risk.

Joo, H. , Maskery, B. A. , Berro, A.D. , Rotz, L.D. , Lee, Y. , Brown, C.M. (2019). Economic Impact of the 2015 Mers Outbreak on the Republic of Korea's Tourism-Related Industries. Health Security. 17(2): 100-111.

Kanca, O. (2013). 1950-1960 Arası Türkiye'de Uygulanan Sosyo-Ekonomik Politikalar. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 9(19): 47-63.

Kara, A. (2010) . Domuz Gribi (Pandemik İnfluenza 2009, İnfluenza 2009 H1N1). Çocuk sağlığı ve Hastalıkları Dergisi. 2010(53): 42-58.

Karabudak, E. (2012). Vejetaryen Beslenme. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Yayın No:726.

Karaca, E., Güçlü Nergis, H. (2021). Covid-19 salgın sürecinde restoranların menü tasarımlarının incelenmesi: restoran a (Bulgaristan) ve restoran b (Türkiye) örneği. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 9(3): 703-713.

Karacan, S. , Karacan, E. , Güngör, Y. (2016). Kırsal Turizm ve Alternatif Kırsal Turizm Hizmetleri, V. Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu I. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu.

Karamustafa, K ve diğerleri (2021). Covid-19 Salgınına Bağlı Olarak Yiyecek ve İçecek Hizmet Süreçlerindeki Değişimler Üzerine Nitel Bir Araştırma. Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi. 13(1): 33-69.

Kaysis. (13.03.2020). Koronavirüs (Covid-19) Tedbirleri. <https://kms.kaysis.gov.tr/Home/Goster/160033> , (17.03.2022).

Kazarian, E. A. (1989). Foodservice facilities planning. New York : Van Nostrand Reinhold.

Kazıcı, Z. (2013). İslam Medeniyeti ve Müesseseleri Tarihi, İstanbul: Marmara

KDCA. (2015). Middle East Respiratory Syndrome Coronavirüs Outbreak in the Republic of Korea. Osang Public Health Res Perspect. 6(4): 269 – 278.

KDCA. (2021). .Middle East Respiratory Syndrome (MERS): Background. <http://kdca.go.kr/contents.es?mid=a30329000000#wrap>. (25.08.2021).

Kervankıran, İ. , Bağmancı, M. F. (2020). Bildiğimiz Turizmin Sonu Mu? COVID-19'un Türkiye'deki Turizm Hareketliliğine etkisi. Türk Coğrafya Dergisi. 76: 19-32.

Kervanoğlu, M.C. (2017). 1870 Büyük Beyoğlu Yangını. OTAM, 41/ Bahar: 169-190.

Kılıç, B. (2016). Menü Yönetimi. Yiyecek İçecek Yönetimi. Editörler: Hakan Sezerel, Murat Doğdubay. Ankara: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Kılıçözlü, A. (1985). Türklerde Tarihi Konaklama Tesisleri ve Günümüz Turizminde Değerlendirilmeleri (Kervansaray ve Hanları). (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

King, D. E. (1954). Early hotel entrepreneurs and promoters, 1793-1860.Explorations in Entrepreneurial History. 8(3):pp. 148.

Kirk, G. S. (2019). Homer. <https://www.britannica.com/biography/Homer-Greek-poet>, (24.12.2020).

Kirk, J. , Miller, M. L. (1986). Reliability and validity in qualitative research. Beverly Hills: Sage Publications.

Kiser, G. E. (1976). Elements of Purchasing Strategy. Journal of Purchasing and Materials Management. 12(3): 3-7.

Koca, F. (2020). Turkey's Management Of COVID-19. İNSİGHT TURKEY. 22(3): 55-66.

Koçak, N. (2012). Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Koçak, N. (2015). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda ve Personel Hijyeni. Ankara: Detay Yayıncılık.

Koçak, N. (2016). Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kongoley - MIH, P. S. (2015). The Impact of Ebola on the Tourism and Hospitality Industry in Sierra Leone. International Journal of Scientific and Research Publications. 5(12): 542-550.

Kotschevar, L.H. (1974). Standards, Principles, And Techniques İn Quantity Food Production. Boston: Cahnners Books.

Kotschevar, L.H., Withrow, D. (2008). Management by Menu. New Jersey: John Wiley.

Kozak M. A., Azaltun, M., Saruşıık, M., Çakıcı, C., Sökmen, A., Çetinsöz, B. C. (2002). Otel İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, M. A., Azaltun, M., Saruşıık, M., Çakıcı, C., Sökmen, A., Çetinsöz, B. C. (2003). Otel İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, N. , Kozak, M.A. , Kozak, M. (2021). Genel Turizm ilkeler ve Kavramlar. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kramer, S. N. (2002). Sümerler Tarihleri, Kùltürleri ve Karakterleri. Çev. Özcan Buse. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.

Kutluay, H. (2017). Resort Otel Nedir?. <https://www.makaleler.com/resort-otel-nedir>,

(22.10.2021).

Küçükaslan, N. (2011). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi. Bursa: Alfa Aktüel.

Küçükaslan, N. , Baysal, A. (2009). Beslenme İlkeleri ve Menü Planlama. Bursa: Ekin Yayınları.

Knowles, T. (2002). Food Safety in the Hospitality Industry. London: Routledge.

Labonte, R., Mohindra, K., Schrecker, T. (2010). The Growing Impact of Globalization for Health and Public Health Practice. Annual Review of Public Health. 32: 263-283.

Labensky, S. R., Hause, A. M., Martel, P. (2015). On cooking: A textbook of culinary fundamentals. Brantford, Ont: W. Ross MacDonald School Resource Services Library.

Lee, C.S. , Lee, J.H. (2009). Dynamics of clinical symptoms in patients with pandemic influenza A (H1N1). Clinical Microbiology and Infection. 15: 1-2.

Linkedin. (2022b). Radisson-Blu-Resort-&-Spa-Çeşme. <https://tr.linkedin.com/company/radisson-blu-resort-&-spa-cesme>, (05.03.2020).

Linkedin.(2022a). Biblos Resorts <https://tr.linkedin.com/company/biblosresorts>, (05.03.2022).

Linkedin. (2022c). Reges Çeşme. <https://www.linkedin.com/company/regesceme/about> , (05.03.2022).

Linkedin.(2022d). The Nowness Luxury Hotel. <https://www.linkedin.com/company/the-nowness-luxury-hotel-spa/about/>, (05.03.2022).

Löschburg, W. (2016). Seyahatin Kültür Tarihi. Çev. Jasmin Traub. Ankara: Dost

Kitabevi.

Lundberg, D.E. (1974). The Hotel And Restaurant Business. Boston: Cahners Books.

Lundberg, D. E., Walker, J., R. (1993). The Restaurant: From Concept to Operation. Wiley.

MacMilian, N. (2010). The cook's book of ingredients. Great Britan: Dorling Kindersley Limited.

MacDonogh, G. (1976). A palate in revolution : Grimond de La Reynière and the Almanac des gourmands. London : Robin Clark.

McKercher, B., Chon, K. (2003). The Over-Reaction to SARS and the Collapse of Asian Tourism. Annals of Tourism Research. 31(3): 716-719.

Mckevith, B. (2004). Nutritional Aspects of Cereals. Nutrition Bulletin. 29 (2): 111-192.

Mahmutoglu, T. (2007). Gıda Endüstrisinde “Güvenli Gıda” Üretmek. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.

Mameli, P. (2019). Natural Hazards: Pandemic Threats by Infectious Diseases. Encyclopedia of Security and Emergency Management. 1-7.

Maphanga, P.M. , Henama, U.S. (2019). The Tourism Impact of Ebola in Africa: Lessons on Crisis Management. African Journal of Hospitality, Toruism and Leisure, 8(3):1-13.

Martı. (2017). <https://www.marti.com.tr/resort>, (02.03.2022).

Martini, G.A. (1973). Marburg virus disease. Postgraduate Medical Journal. 49: 542-546.

McIntosh, R. W. , in Goeldner, C. R. (1986). Tourism: Principles, practices, philosophies. New York: Wiley.

McIver, K.A. (2015). Cooking and Eating in Renaissance Italy. London: Rowman & Littlefield.

McLeod, A. , Morgan, N. , Prakash, A. , Hinrichs, J. , FAO (AGAL AND ESCB) . (2005). Economic and Social Impacts of Avian Influenza. <https://www.fao.org/3/ag035e/ag035e.pdf>, (28.10.2021).

McVety, P.J. , Ware, B. J. , Ware, C. L. (2009). Fundamentals of Menu Planning. New Jersey: Wiley.

Medis. (2019). <https://medisresorthotel.com/about.html> /, (02.03.2022).

Megep. (2011). Etlerin Hazırlanması. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.

Megep. (2013). Et ve Ürünler Analizler 1. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.

Mehta, M. B. (2015). Chemical Composition of Milk and Milk Products. Handbook of Food Chemistry (ss.512-535). Editörler: Peter Chi Keung Cheung ve Bhavbhuti M Mehta. Berlin: Springer.

MERCK. (11.10.2021). Merck and Ridgeback Announce Submission of Emergency Use Authorization Application to the U.S. FDA for Molnupiravir, an Investigational Oral Antiviral Medicine, for the Treatment of Mild-to-Moderate COVID-19 in At Risk Adults. <https://www.merck.com/news/merck-and-ridgeback-announce-submission-of-emergency-use-authorization-application-to-the-u-s-fda-for-molnupiravir-an-investigational-oral-antiviral-medicine-for-the-treatment-of-mild-to-moderate-c/>, (11.10.2021).

Met, Ö. (2005). Çokuluslu otel zincirlerinin büyüme ve Uluslararasılaşma stratejileri. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi. 10: 111-138.

Metintürk, B. Y., Erdoğmuş, G. A. (2018). Satış ve Pazarlama Hizmetleri Yönetimi. Otel Yöneticilerinin Bakış Açısıyla Otel İşletmeciliği. Editör: Turgay Bucak. Ankara: Detay Yayıncılık.

Mevzuat. (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20058948.pdf> , (22.04.2022).

Mill, R. C. (2001). Resort Managment and Operation. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

Moryson, F. (1908). An itinerary : containing his ten yeeres travell through the twelve dominions of Germany, Bohmerland, Sweitzerland, Netherland, Denmarke, Poland, Italy, Turkey, France, England, Scotland & Ireland. New York: Glasgow, J. MacLehose and Sons, Macmillan Co.

National Health Commission of the People's Republic of China. (2020). Timeline of China releasing information on Covid- 19 and advancing international cooperation. http://en.nhc.gov.cn/2020-04/06/c_78861.htm , (25.08.2020).

NcKercher B. , Chon K. (2004). The Over Reaction to SARS and the Collapse of Asian Tourism. Analysis of Tourism Research. 31(3): 716-719.

Nehir, B. (2019). Osmanlı'nın Son Çeyreğinde Otelcilik ve Otelcilik Faaliyetleri. (Yüksek Lisans Yeterlilik Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

Neufeldt, V. , Guraldik, D.B. (1988). Webster's New World Dictionary of American English. New York: Webster's New World Dictionaries a Division of Simon & Schuster.

Nisari, M. A. (2018). Ziyaretçilerin Yerel Yemek Tüketim Motivasyonlarının Analizi: Çeşme Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ninemenier, D.J. (2000). Management of Food and Beverage Operations. Michigan: Educational Institute American Hotel and Motel Association.

Ninemenier, D.J. (2014). Management of Food and Beverage Operations. England: Pearson Education.

Novelli, M., Burgess, L.G., Jones, A. , Ritchie, B.W. (2018). No Ebola...still doomed –The Ebola-induced tourism crisis. Annals of Tourism Research. 70: 76-87.

Odamax. (2022). Design Plus Seya Beach Hotel. https://www.odamax.com/tr/hotel/design-plus-seya-beach-hotel-287859?gclid=CjwKCAiAsYyRBhACEiwAkJFKoha2c49TKFi-VzceKR2ZJysKD2eb9udySrb_35bvqBo9G-1SjoNqdhoCn7wQAvD_BwE&gclidsrc=aw.ds, (05.03.2022).

OECD .(2020). OECD Tourism Trends and Policies 2020. Paris: OECD Publishing.

Okat, Ç., ve diğerleri (2020). Covid-19 (Yeni Koronavirüs) Salgınının Neden Olduğu Krizin Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi. International Journal of Contemporary Tourism Research. 4 (2): 201-218.

On'live. (2022). <https://onlivehotel.com/>, (02.03.2022).

Ong, A. K. , Chen, M. I. , Lin L. , Tan, A. S. , Nwe, N. W. , Barkham, T. , Tay, S.Y. , Leo, Y.S. (2009). Improving the Clinical Diagnosis of Influenza—aComparative Analysis of New Influenza A (H1N1) Cases. Plos One. 4(12): 1-9.

Ontur. (2018). <https://cesme.onturhotels.com/> , (02.03.2022).

Oral,S. (2005). Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri. Ankara: Detay Yayıncılık

Otelz. (2022). Double Tree by Hilton Çeşme. <https://www.otelz.com/hotel/doubletree-by-hilton-cesme-alacati-beach-resort?lang=en> , (05.03.2022).

Ögel, B. (1978). Türk Kültür Tarihine Giriş. Ankara: Kültür Bakanlığı.

Ögel, B. (1978). Türk Kültür Tarihine Giriş I. Türklerde köy ve Şehir Hayatı. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.

Öğün, Ş. D. (2021). Covid 19 Salgınının Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Etkisi: Ankara’da Bulunan Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Nitel Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: T. C. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir, G. (2006). Resort Planlaması: Turizm Planlaması İçindeki Yeri Ve Önemi. Journal of Yaşar University. 1(3): 239-253.

Özdoğan, O.N. (2020). Uluslararası Otel İşletmeleri ve Gelişimi. Uluslararası Otel İşletmeleri ve Yönetimi. (ss.1-19). Editör: Osman Nuri Özdoğan. Ankara: Detay Yayıncılık.

Özel, Ç. H. (2016). Otel Endüstrisi. Otel işletmeciliği. (ss.1-25). Editör: Meryem Akoğlan Kozak. Ankara: Detay Yayıncılık

Özer, S. N. (2021). Geç Hitit Dönemi Kabartmalarında Tasvir Edilen Yemek Sahneleri ve Bu Sahnelerde Geçen Başlıca Objeler. ANASAY. 5(16): 101-118.

Özgüneş, R. E., Bozok, D., Küçükaltan, D. (2020). Yiyecek ve içecek sektöründe ileri teknoloji ve pandemik düzene doğru: Yakın gelecekte bir robota ‘eline sağlık!’ diyebilir miyiz? . Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 22(4): 1124-1139.

Page S. , Yeoman I. , Munro C. , Connell J. , Walker L. .(2006). A case study of best practice—Visit Scotland's prepared response to an influenza pandemic. *Tourism Management*. 27(3): 361-393.

Page, S. , Yeoman, I. (2006). How VisitScotland Prepared for a Flu Pandemic: Lessons for Businesses. *Journal of Business Continuity and Emergency Planning*.1(2): 1-16.

Peden, A. J. (2001). The graffiti of Pharaonic Egypt: Scope and roles of informal writings. (c.3100-332BC).Vol.17.Brill.

Peiris J. S.M., D.Phil. , Yuen K. Y. , . Osterhaus A.D.M.E, and. Stöhr K. (2003). The Severe Acute Respiratory Syndrome. *The New England Journal of Medicine*. 2431- 2441.

Piril. (2022). <https://www.pirilhotel.com/hakkimizda/>, (02.03.2022).

Provost, J. J. ve diğerleri. (2016). *The Science of Cooking: Understanding the Biology and Chemistry Behind Food*. Wiley Online Books.

Purnomo, H. (2006). Food Safety in Hospitality Industry. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 2(1): 1-6.

Radisson. (2022). <https://www.radissonhotels.com/tr-tr/oteller/radisson-blu-resort-cesme-spa/> , (02.03.2022).

Rambaut, A. , & Holmes, E. (2009). The early molecular epidemiology of the swine-origin A/H1N1 human influenza pandemic. *PLoS currents* 1RRN1003. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2762654/>, (24.08.2021).

Reges. (2021). Yeme-İçme. <https://www.reges.com.tr/> , (20.04.2022).

Reliefweb. (2008). Glossary of Humanitarian Terms.

https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/4F99A3C28EC37D0EC12574A4002E89B4-reliefweb_aug2008.pdf, (09.09.2021).

Resmi Gazete. (05.08.1986). Bakanlar Kurulu Kararı. Sayı: 19186. <https://www.resmigazete.gov.tr/>, (08.03.2020).

Resmi Gazete. (29.05.2020). COVID-19 Kapsamında Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Normalleşme ve Alınacak Tedbirler. Sayı: 31139. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/CumhurbaskanligiGenelgeleri/20200529-8.pdf>, (07.03.2022).

Resmi Gazete. (7.12.1985). Bakanlar Kurulu Kararı. Sayı:18951. <https://www.resmigazete.gov.tr/>, (08.03.2022).

Rızaoğlu, B. , Hançer, M. (2013). Menü ve Yönetim. Ankara: Detay Yayıncılık

Richards, T.J. , Rickard B. (2020). COVID-19 İmpact On Fruit And Vegetable Markets. Canadian Journal Of Agricultural Economics. Special Issue. 1(6).

Russell, C. Meu Planning. Delhi: Global Media.

Rutes, W. A., Penner, R.H., Adams, L. (2001) Hotel Design, Planing and Development. W.W. Norton.

Sabbağ, Ç. (2021). Kurubaklagiller ve Tahıllar. Temel Mutfak Teknikleri ve Yönetimi. (ss.239-264). Editörler: Erol Geçgin, Mahmut Baltacı. Ankara: Detay Yayınları.

Sağlığım. (2019). Ebola Virüs Hastalığı: Ebola Virüs Hastalığı Hangi Bölgelerde Görülür?. <https://sagligim.gov.tr/ebola-virus-hastaligi.html>, (25.08.2021).

Samancı, Ö. (2016). Osmanlı Tarihi. Editörler: Arif Bilgin, Sibel Öncel. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No:3384.

Samancı, Ö. (2017). Gastronomi Tarihi. Editörler: Hakan Dündar, Alev Dündar. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3212.

Samav, U. (2021). Kurubaklagiller: Özellikleri ve Mutfakta Kullanımı. (ss. 367-382). İleri Mutfak Bilgileri. Editörler: Yılmaz Seçim, Selman Bayrakçı. Ankara: Detay Yayınları.

Sandıkçı, M., Çoban, E. (2021). Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Menülerde Meydana Getirdiği Değişikliklerin İncelenmesi: Afyonkarahisar İli Örneği. Journal Of Tourism And Gastronomy Studies. 9(3): 1741-1757.

Saraç, S. (1989). Konaklama İşletmelerinde Stokların Denetimi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 2(6): 19-21.

Sarıışık, M., Işkın, M. (2018). Menü Planlama ve Analizi. Yiyecek ve İçecek Yönetimi. (ss.131-158). Editör: Kurtuluş Karamustafa. Ankara: Detay Yayıncılık

Sevim, S. ve diğerleri. (2021). COVID-19 Pandemi Döneminde Toplu Beslenme Servisi Yapan Farklı Kurumların Menülerinin Değerlendirilmesi. Beslenme ve Diyetetik Dergisi. 49(3): 7-18.

Serna-Saldivar, S. O. (2010). Cereal grains: properties, processing, and nutritional attributes. London: CRC Press Inc.

Sezer, E. (2021). Covid-19 ve Menü Planlama. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: T.C. İstanbul Ayyansaray Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Shaikh, A. (2020). Effective Factors In Changing The Buying Behavior Of Consumer Due To Covid-19. Studies In Indian Place Names.

Shui, E. Y.C, Leung, N. H.L, Cowling, B. J. (2019). Controversy around airborne versus droplet transmission of respiratory viruses: implication for infection prevention. *Current Opinion in Infectious Diseases*. 32(4): 372-379.

Sinclair, C. (2005). *Dictionary of Food International Food and Cooking Terms from A to Z*. London: A & C Black Ltd.

Sisus. (2022). <https://www.sisushotel.com/AffiliateH/> , (02.03.2022).

Smith, A.R. , . Lesure, D. J. (1999). *The U.S. Lodging Industry Today*. Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly.

Soykan, F., Emekli, G. (2004). *Çeşme'nin Termal Turizm Olanakları*. İzmir: ÇEŞTOB.

Sökmen, A. (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Sökmen, A. (2011). *Yiyecek ve İçecek Servisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Spang, R. L. (2007). *Restoranın İcadı Paris ve Modern Gastronomi Kültürü*. Çev. Bahadır Sina Şener. Ankara: Dost Yayınları.

Splaver, B. R. (1991). *Successful Catering*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Stewart, C. J., Cash, W. B. (1985). *Interviewing: Principles and Pratices*. Dubuque, 10: Wm. C. Brown Pub.

Stone, M. N. (2010). *Astor House. The Encyclopedia of New York City*. Editör: Kenneth T. Jackson. New Haven: Yale University Press.

Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Tandoğan, V., Şahin, Ö. (2014). Yiyecek-içecek işletmelerinde standart reçetelerin ve hedef maliyetlemenin stratejik kararlarda kullanılmasına yönelik bir uygulama. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 7(1): 242.

T. C. Adalet Bakanlığı. (2022). <https://www.adalet.gov.tr/>, (06.03.2022).

T. C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2022). <https://csb.gov.tr/> , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (06.04.2020e). Covid-19 Tedbirleri/ Egzoz Gazı Emisyon Ölçümleri-2. Sayı: 88244947-125.02.04- 83173. https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=2020_11.pdf , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (07.04.2020f). Tek Kullanımlık Maske, Eldiven gibi Kişisel Hijyen Malzeme Atıklarının Yönetiminde Covid-19 Tedbirleri. Sayı: 66745475-145.07-84334. <https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=2020-12.pdf> , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (08.04.2020g). Covid-19 Salgını ve Atıksu Yönetimine İlişkin Önlemler. Sayı: 42193254-110.03.01-85171. <https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=2020-13.pdf> , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (12.03.2020a). Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri. Sayı: 71188846/67002. <https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=2020-5.pdf>, (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (15.12.2020ı). Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri. Sayı: 71188446/010.06.02-268495. <https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=2020-27.pdf> , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (19.03.2020b). Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri. Sayı: 71188846/010.06.02-73304. https://webdosya.csb.gov.tr/db/yerelyonetimler/icerikler/korona_v-rus_onlemler-

_2020_7-20200323094221.pdf , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (20.03.2020c). Korona Virüs (Covid-19) Önlemleri -3. Sayı:71188846/010.06.02-74221. https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=koronavir%C3%BCs_3._genelge.pdf , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (2022). <https://www.csgb.gov.tr/> , (07.03.2022).

T. C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (31.03.2020d). Covid-19 Tedbirleri/ Egzoz Gazı Emisyon Ölçümleri. Sayı: 88244947-125.02.04-80029. https://mevsu-api.csb.gov.tr/api/mevzuat/DosyaGetir?path=10_genelge.pdf , (07.03.2022).

T. C. Dışişleri Bakanlığı. (2022). <https://www.mfa.gov.tr/default.tr.mfa> , (06.03.2022).

T. C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı. (2022). <https://www.enerji.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Gençlik ve Spor Bakanlığı. (2022). <https://www.gsb.gov.tr/anasayfa.html> , (06.03.2022).

T. C. Hazine ve Maliye Bakanlığı. (2022). <https://www.hmb.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. İçişleri Bakanlığı. (2022a). 81 İl Valiliğine PCR Testi ve HES Koduna İlişkin Genelge Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-pcr-testi-ve-hes-koduna-iliskin-genelge-gonderildi> , (06.04.2022).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (01.07.2020ı). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 14. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.457518. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (02.06.2020g). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 9. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.369115. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (02.08.2020). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 15. Sayı: 71490862-010.06.02-E.555476. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (05.06.2020d). Deniz Turizmi Tesis ve Araçları ile Turizm Amaçlı Sportif Faaliyetlerde Kontrollü Normalleşme Süreci. Genelge 10. Sayı: 36177580-020-E.378782. (31.08.2021)

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (08.10.2020k). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 17. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.754396. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (09.06.2020e). Turist Rehberliği Hizmetinde COVID-19 Pandemi sürecinde Uyulması Gereken Kurallara İlişkin Genelge. Genelge 11. Sayı: 95420461-010.06.02-E.385761. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (10.06.2021m). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 2. Sayı: E-71490862-010.06.02[010.06.02]-1445102. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (12.05.2020b). Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci. Genelge 6. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.339385. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (12.08.2020j). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 14 ve 16. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.583885. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (15.03.2020a). Yeni Koronavirüs (COVID-19). Genelge 3. Sayı: 71490862-010.06.02-E.246652. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (20.05.2020c). Yeme-İçme Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci. Genelge 8. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.349765. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022). <https://www.ktb.gov.tr/> , (07.03.2022).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022). Resort. <https://ktb.gov.tr/genel/searchhotel.aspx?lang=tr&certificateType=4>, (02.03.2022).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (23.06.2020f). Kültür ve Sanat Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi. Genelge 12. Sayı: 71490862-010.06.02[010.06.02]- E.432597. (31.08.2021).

T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (27.11.2020l). 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliği. Genelge 18. Sayı: E-71490862-324-902580. (31.08.2021).

T. C. Millî Eğitim Bakanlığı. (2022). <https://www.meb.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Millî Savunma Bakanlığı. (2022). <https://www.msb.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Sağlık Bakanlığı. (2022). <https://saglik.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı. (2022). <https://www.sanayi.gov.tr/anasayfa> , (06.03.2022).

T. C. Tarım ve Orman Bakanlığı. (2022). <https://www.tarimorman.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Ticaret Bakanlığı. (2022). <https://ticaret.gov.tr/> , (06.03.2022).

T. C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. (2022). <https://www.uab.gov.tr/> , (06.03.2022).

T.C. Çeşme Kaymakamlığı. (2022). Nüfus durumu. <http://www.cesme.gov.tr/nufus-durumu>, (02.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020a). 81 İl Valiliğine Koronavirüs Tedbirleri Konulu Ek Genelge Gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-coronavirus-tedbirleri-konulu-ek-genelge-gonderdi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020b). 81 İl Valiliğine Koronavirüs Tedbirleri Konulu Ek Bir Genelge Daha Gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-koronavirus-tedbirleri-konulu-ek-genelge-gonderildi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020c). Bakanlığımız 81 İl Valiliğine Koronavirüs Tedbirleri Konulu Ek Bir Genelge Daha Gönderdi. <https://www.icisleri.gov.tr/bakanligimiz-81-il-valiligine-koronavirus-tedbirleri-konulu-ek-bir-genelge-daha-gonderdi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020ç). Koronavirüs Salgını ile Mücadele Kapsamında Toplantılarla İlgili Ek Genelge. <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-salgini-ile-mucadele-kapsaminda-toplantilarla-ilgili-ek-genelge>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020d) Koronavirüs ile Mücadelede Ramazan Ayı Tedbirleri Genelgesi. <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-ile-mucadelede-ramazan-ayi-tedbirleri-genelgesi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020e). 81 İle Pazar Yerleri Genelgesi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-ile-pazar-yerleri-genelgesi> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020f). 81 İl Valiliğine Şehir Giriş-Çıkış Tedbirleri Genelgesi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-sehir-giris-cikis-tedbirleri-genelgesi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020g). 81 İl Valiliğine Düğün, Kına Gecesi, Nişan vb. Etkinlikler İle İlgili Genelge. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-dugun-kina-gecesi-nisan-vb-etkinlikler-ile-ilgili-genelge>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020ı). 14 İle Düğün, Kına Gecesi, Nişan vb. Etkinlikler İle İlgili Genelge, <https://www.icisleri.gov.tr/14-ile-dugun-kina-gecesi-nisan-vb-etkinlikler-ile-ilgili-genelge>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020i). 81 İl Valiliğine Düğün, Kına Gecesi, Nişan vb. Etkinlikler İle İlgili Genelge, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-dugun-kina-gecesi-nisan-vb-etkinlikler-ile-ilgili-genelge> (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020j). 81 İl Valiliği'ne Koronavirüs Tedbirleri Konulu Ek Genelge Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-koronavirus-tedbirleri-konulu-ek-genelge-gonderildi-08-09-20>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020k). 81 İle Şehirlerarası Otobüslerde HES Kodu Zorunluluğu Genelgesi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-ile-sehirlerarasi-otobuslerde-hes-kodu-zorunlulugu-genelgesi>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020l). 81 İl Valiliğine Umuma Açık İstirahat ve Eğlence Yerleri Genelgesi Gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-umuma-acik-istirahat-ve-eglence-yerleri-genelgesi-gonderildi> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020m). 81 il Valiliğine Temaslıların Doğru Bilgilendirilmesi Konulu Genelge Gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-temasli-larin-dogru-bilgilendirilmesi-konulu-genelge-gonderildi> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020n). 81 İl Valiliğine HES Kodu Konulu 2 Genelge. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-hes-kodu-konulu-2-genelge>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020p). Koronavirüs Ek Tedbirleri Genelgesi. <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-ek-tedbirleri-genelgesi> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020r). 81 İl Valiliğine Koronavirüs Salgını Konulu Ek Genelge Gönderildi. <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-koronavirus-salgini-konulu-ek-genelge-gonderildi> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020s). Konaklama Tesislerindeki Restoranlar Konulu Genelge. <https://www.icisleri.gov.tr/konaklama-tesislerindeki-restoranlar-konulu-genelge>, (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020ş). Koronavirüs Kapsamında 65 Yaş Üstü Sokağa Çıkma Yasağı Bulunanların Araç Muayeneleri Ertelendi. <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-kapsaminda-65-ya-ustu-sokaga-cikma-yasagi-bulunanlarin-arac-muayeneleri-ertelendi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020t). 65 Yaş ve Üstü ile Kronik Rahatsızlığı Olanlara Sokağa Çıkma Yasağı Ek Genelgesi, <https://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsizligi-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-ek-genelgesi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020ü). 2 Gün Sokağa Çıkma Yasağı, <https://www.icisleri.gov.tr/2-gun-sokaga-cikma-yasagi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020v). Koronavirüs ile Mücadele Kapsamında - Yeni Kısıtlama ve Tedbirler Genelgeleri, <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-ile-mucadele-kapsaminda-sokaga-cikma-kisitlamalari---yeni-kisitlama-ve-tedbirler-genelgeleri> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021a). Koronavirüs ile Mücadelede Kontrollü Normalleşme Süreci. <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-ile-mucadelede-kontrollu-normallesme-sureci> , (17.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021b). 81 İl Valiliğine İş Yerlerinin Çalışma Saatleri Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-is-yerlerinin-calisma-saatleri-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021c). 81 İl Valiliğine Koronavirüs Tedbirlerinin Gözden Geçirilmesi Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-koronavirus-tedbirlerinin-gozden-gecirilmesi-genelgesi-gonderildi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021ç). 81 İl Valiliğine Ramazan Tedbirleri Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-ramazan-tedbirleri-genelgesi-gonderildi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021d). 81 İl Valiliğine Kısmi Kapanma Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-kismi-kapanma-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021e). 81 İl Valiliğine Yoğunlaştırılmış Denetim Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-yogunlastirilmis-denetim-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021f). Kademeli Normalleşme Tedbirleri Genelgesi, <https://www.icisleri.gov.tr/kademeli-normallesme-tedbirleri-genelgesi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021g). 81 İl Valiliğine Kademeli Normalleşme Tedbirleri Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-kademeli-normallesme-tedbirleri-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021ğ). 81 İl Valiliğine Kademeli Normalleşme Tedbirleri Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-kademeli-normallesme-tedbirleri-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021h). Bazı Faaliyetler İçin PCR Testi Zorunluluğu Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/bazi-faaliyetler-icin-pcr-testi-zorunlulugu-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021ı). <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-stadyumlara-giris-tedbirleri-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021i). <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-ulkeye-giris-tedbirleri-genelgesi-gonderildi>, (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021j). 81 İl Valiliğine Yılbaşı Tedbirleri Genelgesi Gönderildi, <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/81-il-valiligine-yilbasi-tedbirleri-genelgesi-gonderildi> , (06.04.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2022a). <https://www.icisleri.gov.tr/koronavirus-ile-mucadele-kapsaminda-sokaga-cikma-kisitlamalari---yeni-kisitlama-ve-tedbirler-genelgeleri> , (07.03.2022).

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2022b). <https://www.icisleri.gov.tr/> , (07.03.2022).

T.C. İzmir Valiliği. (2022). <http://www.izmir.gov.tr/cesme>, (02.03.2022).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022a). Turizm Yatırım ve İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati.html>, (03.03.2022).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022b). Belediye Belgeli Tesis İstatistikleri. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201137/belediye-belgeli-tesis-istatistikleri.html>, (03.03.2022).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022c). Tesis Verileri. <https://izmir.ktb.gov.tr/TR-77217/tesis-verileri.html> , (08.03.2022).

T.C. Sağlık Bakanlığı .(2020) .Covid- 19 (SARS-Cov-2 ENFEKSİYONU) GENEL BİLGİLER, EPİDEMİYOLOJİ VE TANI. Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması Ankara.

T.C. Sağlık Bakanlığı. (02.07.2020). Covid – 19 Bilgilendirme Platformu, Pandemi. <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66494/pandemi.html>. (30.08.2021).

T.C. Sağlık Bakanlığı. (20.07.2020). Covid-19 Bilgilendirme Platformu, Covid – 19 Nedir?. <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html>. (30.08.2021).

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017). Mers- CoV. <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/bulasici-hastaliklar/mers-co-v/mers-cov-liste/mers-co-v.html>. (25.08.2021).

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017a). Avian İnflueanza (Kuş Gribi). <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/bulasici-hastaliklar/avian-influenza-ku%C5%9F-gribi.html>. (24.08.2021).

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017b). Avian İnflueanza (Kuş Gribi): Nasıl Bulaşır?. <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/bulasici-hastaliklar/avian-influenza-ku%C5%9F-gribi.html>. (24.08.2021).

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2017c). Avian İnflueanza (Kuş Gribi): Belirtileri Nelerdir?. <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/bulasici-hastaliklar/avian-influenza-ku%C5%9F-gribi.html>. (24.08.2021).

Taner, B. (2013). Konsept Otellerde Kurgu Mekân İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: T.C. Marmara Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü.

TDK, (2021). Pandemi. <https://sozluk.gov.tr/>, (19.01.2022).

TDK. (2019). Alakart. <https://sozluk.gov.tr/>, (19.01.2022).

TDK. (2019). Tabildot. <https://sozluk.gov.tr/>, (19.01.2022).

TDK. (2022). Epidemi. <https://sozluk.gov.tr/>, (28.06.2022).

Tekeli, İ. (2017). İzmir İli/ Kenti İçin Bir Tarımsal Gelişme ve Yerleşme Stratejisi. İzmir Büyükşehir Belediyesi.

Temizkan, P. ve Sever, Y. (2020). Mutfak Donatımında Gerekçeli Ekipman Analizi:

Hazırlık Ekipmanları Örneği. 3(1): 122-133

TGA. (2019). <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/>, (18.12.2021).

TGA. (2019). <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/>, (31.08.2021).

TGA. (2019a). Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/>, (27.08.2021).

TGA. (2020). Genelge 2020-14. <https://www.tga.gov.tr/wp-content/uploads/2020/07/GENELGE-2020-14.pdf>, (22.08.2021).

The Culinary Institute of America. (2011). The Professional Chef. United States of America: Wiley.

Ticaret Gazetesi. (2021). Boyalık Beach Otelin 8. Yıl Gururu. <https://www.ticaretgazetesi.com.tr/boyalik-beach-otelin-8.-yil-gururu>, (05.03.2020).

Toskay, T. (1989). Turizm: Turizm Olayına Genel Yaklaşım. İstanbul: Der Yayınları.

Toussaint-Samat, M. (2009). A History of Food. United Kingdom: Blackwell Publishing.

Toydemir, S. (2015). Osmanlı ve Avrupa Sofralarından Menüler. İstanbul: İş Bankası yayınları.

Trotter, C. (2005). Techniques and tips from the world's master chefs. The Cook's Book. (pp. 336-377). Editörler: Lucy Heaver, Caroline Reed, Frank Ritter. New York: Dorling Kindersley Limited.

TTK, Turizm Teşvik Kanunu (kanun no: 2634) resmi gazete sayı no: 17635. (16/3/1982). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2634.pdf>. (31.08.2021).

TTNİY, Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik resmi gazete sayı no: 30791.(01.06.2019).<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=1134&MevzuatTur=21&MevzuatTertip=5>, (31.10.2021).

TÜİK. (2022). Türkiye İstatistik Kurumu. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Bitkisel-Urun-Denge-Tablolari-2020-2021-45505> (20.04.2022).

Turizmgazetesi. (2021). Belediye belgeli tesis kalkıyor, tek yetkili bakanlık oluyor. <https://www.turizmgazetesi.com/haber/belediye-belgeli-tesis-kalkiyor-tek-yetkili-bakanlik-oluyor/80352>, (19.10.2021).

Turizmuncel. (15.07.2021). Double Tree by Hilton Çeşme Alaçatı Beach Resort açıldı. <https://www.turizmuncel.com/haber/doubletree-by-hilton-cesme-alacati-beach-resort-acildi> , (05.03.2022).

Turkiyeturizm. (2018). Design Plus Seya Beach Hotel. <https://www.turkiyeturizm.com/mp-hotelsin-design-plus-seya-beachi-alacatida-56084h.htm> , (05.03.2020).

Türk Dil Kurumu. (2019). Genelge kelime anlamı. <https://sozluk.gov.tr/>, (30.08.2021).
Türkan, C. (2010). Mutfak Teknolojisi. Ankara: Cemaltürkan.

TÜROFED. (2019). Türkiye Turizm Raporu. <https://www.turofed.org.tr/haberler/turofed-turizm-raporu-yayimlandi>, (08.12.2021).

TÜRSAB. (2021). Turist sayısı ve turizm gelirleri. <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri>, (02.11.2021).

Tüzünkan, D. (2015). Düzgün İş'in Hedefleri Açısından Türk Turizm Sektörünün Genel Özellikleri. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 15(29): 241- 251.

Tyrell, D.A.J, Byone, M.L. (1966). Cultivation Of Viruses From A High Proportion Of Patients With Colds. The Lancet. 287(7428): 76-77.

Ukav, İ. (2019). Türkiye’de Bakliyat Üretimi ve Dış Ticaret Üzerine Bir Değerlendirme. 3. Uluslararası GAP Sosyal Bilimler Kongresi Bildiri Kitabı. İksad Yayınevi.

Ulama, Ş. (2018). Maliyet Kontrol. Yiyecek ve İçecek Yönetimi. (ss.261-296). Editör: Kurtuluş Karamustafa. Ankara: Detay Yayıncılık.

Ulusalsütkonseyi (2021). <https://ulusalsutkonseyi.org.tr/wp-content/uploads/S%C3%BCt-Sekt%C3%B6r-%C3%96zeti-ve-Temel-Bilgiler-FAO.pdf> , (07.04.2022).

UNWTO. (2014). Tourism Highlights Edition 2004. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284407910>, (28.10.2021).

UNWTO. (2015). International Tourist Arrivals Up 4% In The First Four Months Of 2015. <https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2015-07-08/international-tourist-arrivals-4-first-four-months-2015>, (28.10.2021).

UNWTO. (2020). Impact Assessment Of The Covid-19 Outbreak On International Tourism. <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism>, (01.11.2021).

UNWTO. (2021). Conceptual Guidance on Tourism Statistics in the Covid-19 Context. UNWTO. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422432>, (01.11.2021).

Vaclavik, V.A., Christian, E.W. (2008). Essentials of Food. New York: Springer.

Van Boheemen S, de Graaf M, Lauber C, et al. (2012). Genomic characterization of a newly discovered coronavirus associated with acute respiratory distress syndrome in

humans. MBio. 1-9.

Vatansever, N. (1996). Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departmanı Yönetim ve Organizasyonu. (Doktor Tezi). İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Velavan TP, Meyer G. (2020). The covid-19 epidemic, Tropical Medicine and International Health. 25(3): 278-280.

Viboud, C., Simonsen, L. (2012). Global mortality of 2009 pandemic influenza A H1N1. The Lancet infectious diseases. 12(9), 651-653.

Vikipedi. (2021). Tabldot. https://tr.wikipedia.org/wiki/Tabldot#cite_note-1. (19.01.2022).

Warriss, P. D. (2001). Meat science. USA: Cabi.

Wason, B. (1962). Cooks, Gluttons and Gourment: A History of Cookery. United States of America: Doubleday & Company, Inc.

WHO. (1976). Weely Epidemiological Record. 42: 325-332. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/221076/WER5142.PDF?sequence=1&isAllowed=y>, (24.08.2021).

WHO. (2015). Summar of probabale SarS cases with onset of illnes from 1 nowember 2002 to 31 july 2003. <https://www.who.int/publications/m/item/summary-of-probable-sars-cases-with-onset-of-illness-from-1-november-2002-to-31-july-2003>, (24.08.2021).

WHO. (2018). Influenza (Avian and other zoonotic): Epidemiology and human infections. [https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/influenza-\(avian-and-other-zoonotic\)](https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/influenza-(avian-and-other-zoonotic)), (24.08.2021).

WHO. (2018). Managing Epidemics: Key Facts About Major Deadly Diseases. Geneve: World Health Organization.

WHO. (2020). Coronavirus Disease (Covid-19): What is Covid-19?. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>, (28.08.2021).

WHO. (2020). Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV): Conclusions and advice. [https://www.who.int/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/news/item/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov)), (25.08.2021).

WHO. (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020. [https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19 -- 11-march-2020](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19--11-march-2020), (25.08.2021).

WHO. (2021). Avian Influenza. <http://www.emro.who.int/health-topics/avian-influenza/index.html>, (24.08.2021).

WHO. (2021). Coronavirus disease (Covid-19): Prevention. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_2, (25.08.2021).

WHO. (2021). Ebola Virus Disease: overview. <https://www.who.int/health-topics/ebola/#>, (28.08.2021).

WHO. (2021). Influenza A (H1N1) outbreak: Overview. [https://www.who.int/emergencies/situations/influenza-a-\(h1n1\)-outbreak](https://www.who.int/emergencies/situations/influenza-a-(h1n1)-outbreak), (24.08.2021).

WHO. (2021). The Different Type of Covid -19 vaccines. <https://www.who.int/news->

room/feature-stories/detail/the-race-for-a-covid-19-vaccine-explained, (11.10.2021).

WHO. (2021a). Ebola Virus Disease: Overview. https://www.who.int/health-topics/ebola#tab=tab_1, (25.04.2021).

WHO. (2021a). Severe Acute Respiratory Syndrome (Sars): Overview. https://www.who.int/health-topics/severe-acute-respiratory-syndrome#tab=tab_1, (28.08.2021).

WHO. (2021b). Ebola Virus Disease: Symptoms. https://www.who.int/health-topics/ebola#tab=tab_2, (25.04.2021).

WHO. (2021b). Severe Acute Respiratory Syndrome (Sars): Symptoms. https://www.who.int/health-topics/severe-acute-respiratory-syndrome#tab=tab_2, (28.08.2021).

Wikipedia. (2021). 2015 Africa Cup of Nations. https://en.wikipedia.org/wiki/2015_Africa_Cup_of_Nations, (01.10.2021).

Wikipedia. (2021). Mers. <https://tr.wikipedia.org/wiki/MERS>, (25.08.2021).

Wikipedia. (2022). Palace Hotel, San Francisco. https://en.wikipedia.org/wiki/Palace_Hotel,_San_Francisco , (20.04.2022).

Worldmeter. (2022). Covid – 19 Coronavirus Pandemic <https://www.worldometers.info/coronavirus/>, (06.04.2022).

WTO ve IHRA. (2004). The Joint Wto & Ih&Ra Study On Hotel Classification. <https://www.yumpu.com/en/document/read/32467835/the-joint-wto-ihra-study-on-hotel-classification/46>, (04.11.2021).

Wu, Z., McGoogan, J. M. (2020). Asymptomatic and pre-symptomatic COVID-19 in China. Infectious Diseases of Poverty. 9(1): 1-2.

Yaakoubi, A.E. (2014). Morocco rejects January Cup hosting over Ebola. <https://www.reuters.com/article/soccer-africa-nations-morocco-idINKBN0IT02320141109>, (01.10.2021).

Yakartepe, E.Ç., Binan, C. (2011). İstanbul'un Modernleşme Dönemi Otelleri (1840-1914). *Megaron*. 6(2): 79-94.

Yang, H., Chen, K. (2009). A general equilibrium analysis of the economic impact of a tourism crisis: a case study of the SARS epidemic in Taiwan. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*. 1(1): 37-60.

Yener, E. (2018). Beş Yıldızlı Şehir İçi Ve Resort Otellerdeki Lobi İç Mekan Tasarımlarının İstanbul Ve Antalya Örnekleri Üzerinden Karşılaştırmalı Analizi. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Yersüren, S., Zencir, E. (2019). Üvez likörü ön standart tarif geliştirme çalışması. *GSI Journals Serie B: Advancements In Business And Economics*. 2(1): 19-38.

Yıldırım, A. , Şimşek H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

Yıldırım, A. , Şimşek H. (2018). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

Yıldız, E. (2018). Sebze ve Meyveler. (ss.110-133). *Temel Mutfak Teknikleri*. Editörler: Ebru Zencir. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3239.

Yılmaz, Y. (2012). Konakalam İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Maliyet Kontrolü Maliyet ve Satışların Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yılmaz, Y., Yılmaz, Ö., Yılmaz Ö. (2013). Yiyecek İçecek İşletmeciliği. Ankara: Detay Yayınları.

Zaki, J., Williams, W. C. (2013). Interpersonal emotion regulation. *Emotion*. 13(5): 803–810.

Zengin, Y. , Topçuoğlu, E. , Kaygın, E. (2020). COVID-19 Salgınının Aşçıların Çalışma Hayatına Etkisi: Kars İli Örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 11(1): 1-17.

Zhao Z, Zhang F, Xu M ve diğerleri. (2003). Description and clinical treatment of an early out break of severe acute respiratory syndrome (SARS) in Guangzhou, PR China. 52(8): 715-720.

Zhong, N. S. , Zheng, B. J. , Li, Y. M. , ve diğerleri. (2003). Epidemiology and cause of severe acute respiratory syndrome (SARS) in Guangdong, People's Republic of China, *Lancet* (London, England), 362(9393): 1353–1358.

Zhou, P., Yang, X-L. (2020). A pneumonia outbreak associated with a new coronavirus of probable bat origin. *Nature*. 579: 270 – 273.

Zigana. (2017). <https://www.resortziganahotel.com/> , (02.03.2022).

Zumla, A. , D.S. Hui, and S. Perlman. (2015a). Middle east respiratory syndrome. *The Lancet*. 386: 995–1007.

Zumla, A. , D.S. Hui, and S. Perlman. (2015b). Middle east respiratory syndrome. *The Lancet*. 386: 995–1007.

Zumla, A. , D.S. Hui, and S. Perlman. (2015c). Middle east respiratory syndrome. *The Lancet*. 386: 995–1007.



EK 1: Görüşme Formu

- 1) Kendiniz hakkında bilgi veriri misiniz? (Eğitim, Sektör Deneyimi, İşletmede ki Deneyim, İşletmedeki Görevi, Cinsiyet, Pandemi Öncesi de Bu İşletmede Çalışıyor muydu?)
- 2) Hazırlanmış menünün yapısında pandemi öncesi ve sonrası nasıl bir değişim oldu?
- 3) Pandemi etkisiyle menü öğelerinde nasıl değişimler yaşandı?
- 4) Pandemi etkisiyle satın alma sürecinde nasıl değişimler yaşandı?
- 5) Pandemi etkisiyle teslim alma sürecinde nasıl değişimler yaşandı?
- 6) Pandemi etkisiyle depolama sürecinde nasıl değişimler yaşandı?
- 7) Menü öğelerinin planlanmasında pandemi şartlarına nasıl bir etkisi oldu?
- 8) Gıdanın üretim sürecine pandeminin nasıl bir etkisi oldu?
- 9) Pandeminin gıda güvenliği konusunda size nasıl etkileri oldu?
- 10) Pandeminin maliyetlere olan etkisini nasıl değerlendirirsiniz?
- 11) Pandemi sürecinde personel konusunda nasıl sorunlar yaşadınız?
- 12) Getirilen şartlar ve tedbirlerin menü planlama ve uygulama sürecine nasıl etkisi oldu?
- 13) Pandemi kaynaklı ekipmanınız da nasıl değişimler oldu?
- 14) Menü güncellemelerinize pandeminin nasıl bir etkisi oldu?

EK 2: Görüşme Yapılan Otel İşletmeleri Listesi

- 1- Altın Yunus Resort And Termal Hotel
- 2- Grand Otel Ontur Çeşme
- 3- Design Plus Seya Beach Hotel
- 4- Ilıca Hotel Spa & Thermal Resort
- 5- Boyalık Beach Hotel & Spa Çeşme
- 6- Radisson Blu Resort And Spa, Çeşme
- 7- Reges, A Luxury Collection Resort & Spa, Çeşme
- 8- The Nowness Luxury Hotel And Spa
- 9- Sisus Hotel Çeşme
- 10- Babaylon Otel
- 11- Pırıl Hotel Thermal And Beauty Spa, Çeşme
- 12- On'live