

PAPER DETAILS

TITLE: Toplu Yemek Tüketicilerinin Yemeğe Yönelik Genel Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi
Üzerine Bir Çalışma

AUTHORS: Mehmet Akif SEN,Mehmet SIMSEK

PAGES: 121-135

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1029867>

**TOPLU YEMEK TÜKETİCİLERİNİN YEMEĞE YÖNELİK GENEL MEMNUNİYET
DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA**

A Research on Mass Food Consumers's Determining General Satisfaction Level Intended Food

* Mehmet Akif ŞEN

** Mehmet ŞİMŞEK



doi.org/10.32958/gastoria.702854

Yayın Bilgileri

Kabul tarihi: 30.03.2020

Yayın tarihi: 31.03.2020

Yazar Bilgileri

ORCID:

* 0000-0002-2987-8074

** 0000-0002-7558-5010

Email:

* mehmetskifsen@gmail.com

** mehmet.simsek@giresun.edu.tr

ÖZET

Bu çalışma toplu yemek tüketicilerinin yemeğe yönelik genel memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın verileri İstanbul'da faaliyet gösteren bir kurumun yemekhanelerinde hizmet alımı sürecinde elde edilmiştir. Çalışma sürecinde 920 katılımcıya ulaşılmış, eksik ve özensiz doldurulan anketler elenerek geriye kalan 833 veriyle analizler yapılmıştır. Analizler sonucunda katılımcıların yemeğe yönelik genel memnuniyet düzeylerinin cinsiyet, yaş, unvan ve hizmet aldıkları yemekhaneye göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Söz konusu farklılaşmada hijyen açısından kadınların memnuniyet ortalamalarının daha düşük olduğu, porsiyon miktarı, çeşit sayısı ve genel memnuniyet açısından ise 26-35 yaş aralığında olanların diğer gruplardan ayrıştığı, bu yaş aralığındakilerin ortalamalarının diğerlerine göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Genel hijyen algısının yemek hizmeti alınan yere göre değerlendirilmesinde ise yerinde üretimle yemek hizmeti alanların algı düzeylerinin diğerlerine oranla daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Toplu yemek tüketimi, memnuniyet algısı, catering, endüstriyel yemek üretimi, toplu beslenme*

ABSTRACT

This study aimed to determine overall satisfaction levels of food consumers regarding food. The data of the study were obtained during the service procurement process in the dining halls of an institution operating in Istanbul. During the study period, 920 participants were reached, after eliminating the missing and unelaborate questionnaires, analyses were conducted with the remaining 833 data. Findings posit that general satisfaction levels of the participants differed according to gender, age, title and the refectory they were served. In terms of hygiene, women were found to be less satisfied, as for the portion size, number of varieties, and overall satisfaction, age range between 26-35 differs from other groups, means they were found to be less satisfied. In the evaluation of the overall hygiene perception according to the place where the food service is taken, it was determined that the perception levels of those who received food service on-site production were lower than the others.

Keywords: *Mass food consumption, satisfaction perception, catering, industrial food production, mass nutrition.*



GİRİŞ

İnsanlar yaşamlarını sağlıklı bir şekilde sürdürebilmeleri amacıyla yeterli ve dengeli beslenmek zorundadırlar. Öte yandan bir ülkenin gelişmesi ve ekonomik olarak kalkınmasında yüksek vasıflı insan gücüne sahip olmanın önemi büyüktür. Bunu sağlamanın şartlarından bir tanesi de yeterli ve dengeli beslenmedir (Şen, 2017). Türk toplum yapısında ev yemek kültürünün oldukça yaygın olmasına rağmen, sanayileşmenin artması, çalışma hayatındaki gelişmeler ve kadınların çalışma hayatında daha fazla yer alması gibi sebeplerden ötürü insanların ev dışında beslenme ihtiyacı her geçen gün artmaktadır. İnsanların ev dışındaki beslenme ihtiyacı ise sokak satıcıları, restoranlar, kafeler, kurum yemekhaneleri gibi yerlerde karşılanmaktadır. Evleri dışında yemek yiyen kişiler çalışanlar, öğrenciler, hastalar, askeri personel, mahkûmlar ve restoran veya kafeyi belli bir öğün yemek yeme amacıyla kullanan insanlar olarak sıralanabilmektedir (Demirci, 2011; Şen, 2003).

İnsanların tüketmiş olduğu yemek miktarı, çeşidi, bileşimi ve kalori değeri, o kişinin cinsiyetine, yaşına, mesleğine, gün içinde harcamış olduğu enerji miktarına göre değişmektedir. Bu nedenle toplu beslenme yapılan kurum ve kuruluşlarda sunulan yemek hizmeti o kurum ve kuruluşlarda çalışan bireylerin söz konusu bu özelliklerine göre belirlenmelidir (Demirci, 2011). Çünkü çalışanların performansı; çalışma şartları ve çalışma ortamı yanında yeterli ve dengeli beslenmelerine de bağlıdır (Okursoy ve Turan, 2014). Öte yandan çalışanların çalışma şartlarına yönelik memnuniyet düzeyleri onların o işyerine bağlılığını da önemli ölçüde etkilediğinden yöneticiler çalışma şartlarını sürekli iyileştirme çabası içerisindeyler. Bu çabaların başında da söz konusu bu memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi gelmektedir (Kılıç ve Bekar, 2012). Bu nedenle bu çalışmada toplu yemek tüketicilerinin işyerinde yedikleri yemeğe yönelik genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Çalışma sonucunda ortaya çıkacak olan genel memnuniyet düzeyleri ve bu memnuniyet düzeylerinin çalışanların demografi özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti hem bu alana yönelik çalışma planlayan araştırmacılara hem de çalışanların memnuniyet düzeylerini arttırmayı hedefleyen yöneticilere yönelik daha sağlıklı ve bilimsel dayanağı olan öneriler sunulabilecektir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kafe, restoran, fabrika, okul, hastane, otel, hapisane, askeri birlik, öğrenci yurtları, öğrenci kantinleri gibi mekanlarda toplu olarak insanlara yemek hizmeti sunulması toplu beslenme olarak adlandırılmaktadır. Başka bir tanımda toplu beslenme; ev dışında profesyonel bir ekip tarafından hazırlanan ve organizasyonu yapılan, kişilerin hazırlanan yiyecek-içecek hizmetlerinden toplu bir şekilde yararlanması ile ilgili tüm süreçleri inceleyen bir sistemdir (Bilici, 2008; Merdol vd., 2003). Türkiye’de toplu yemek sistemi, catering, endüstriyel yemek sistemi, hazır yemek sistemi gibi tanımlamaların tamamı toplu beslenme sistemini ifade etmektedir (Sevinç, 2010; Sucu, Durmuş ve Şen, 2020; Şen, 2003; Şen, 2017).

Dünyada, sanayi devrimiyle birlikte demiryollarının yapımı insanların seyahatlerini kolaylaştırmış böylece kırsaldan kente göç başlamıştır. Kırsaldan kente göç, sanayi



tesislerinin kurulmasında kolaylık sağlamıştır. İşverenler işyerlerinde çalışan personelin sağlıklı ve dengeli beslenmesi, bunun yanında işgücü kaybı olmaması amacıyla yemek hizmetini tesis içinde çözmeye çalışmıştır. Bu durum toplu beslenme sisteminin ortaya çıkmasının nedenlerinin başında gelmektedir. Sanayi devrimi ve devamında sanayinin gelişmesi kendini gıda sanayiinde de göstermiştir. Gıda hazırlama ve servis imkânları, gıda işleme alet ve ekipmanları, gıdaların raf ömrünü uzatmak gibi gıda sanayiinde meydana gelen gelişmeler gıda sanayiinin bir alt kolu olan toplu beslenme sisteminin ortaya çıkmasında etken olmuştur. Toplu beslenme sisteminin ortaya çıkma nedenlerinden bir diğeri de kadınların çalışma hayatına girmeleridir. Kadınların evde geçirdikleri sürenin azalması, dolayısıyla ev dışında daha fazla zaman geçirmeleri, evde yemek hazırlayacak zamanın azalması bu ihtiyacı doğurmuştur (Demirci, 2011; Paşalıgil, 2002; Sevinç, 2010; Şen, 2003).

Türkiye’deki toplu yemek sistemine en yakın örnek olarak işyeri yemekleri gösterilebilir. İşyeri yemekleri ise çoğunlukla işverenin sorumluluğunda yürütülmektedir (Paşalıgil, 2002). İşveren ya bir yemek firmasıyla anlaşıp yemeği kendi tesisinde üretmekte ya da yemek üretimi ve servisi amacıyla istihdam ettiği personele çalışanları için yemek yaptırmaktadır (Şen, 2003). 1930 yılında Bursa Atatürk Caddesi’nde açılan Lezzet Lokantası birkaç yıl içinde yoğun bir taleple karşı karşıya kalınca 300 kişilik bir mutfak kurmuştur. Bu mutfak toplu yemek üretiminin Türkiye’de temelleri olarak görülmektedir (obakur.wixsite.com, 06.02.2020). Başlangıç dönemlerinde yemek sektöründe hizmet veren firmalara “tabldotçu” denilmiştir. Bilinen ilk tabldotçu 1959 yılında İstanbul Şişli Terakki Lisesi’nde Tuna Emre tarafından kurulmuştur (Demirci, 2011).

1960’lı yılların başında Bursa’da açılan Merkez Bankası şubesi çalışanları ve diğer banka şubelerinin tercih ettiği Lezzet Lokantası oturma ihtiyacını karşılayamamış ve çalışanlar tarafından “Bizim lokantaya gelmemiz yerine, sizin bizim iş yerimize gelmeniz” fikri oluşmuştur ve firma çalışanlara yemek taşımaya başlamıştır. Bu durum yemek sektöründe taşıma yemek hizmetinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir (obakur.wixsite.com, 06.02.2020). 1960’lı yıllarda bazı firmalar İstanbul’da inşa ettikleri yeni binalarına yemek üretimi amacıyla mutfak yapmayıp sadece dışarıdan temin ettiği yemeği dağıtmak için yemekhane yapmışlardır. 1970’li yılların sonunda İstanbul genelinde yemek üretimi yapan firma sayısı 300 civarında olup 1980’li yıllara gelindiğinde bu sayı 500 olmuştur. Fakat 1980’li yılların sonunda bile sektörde günlük 5000 kişilik yemek üretimi yapan tesis bulunmamaktadır. 1987 yılında Doğu grubu ile İtalyan Abella şirketi ortaklık yapmıştır. 1990’lı yıllar yemek sektörü için kurumsallaşmanın başladığı yıllardır. 1990 yılında Obasan isimli yemek firması Bursa’da taşıma yemek amacıyla merkez mutfak kurarak yemek üretimine başlamıştır. Obasan firmasının kapasitesi 2 yıl içinde günlük 25.000 kişilik yemek üretimine ulaşmıştır (Paşalıgil, 2002; Şen, 2003). 2016 yılı sonu itibarıyla Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı’na kayıtlı 4800 yemek üretim tesisi bulunmakla birlikte bu firmaların günlük ürettiği yemek sayısı günlük 22 milyon porsiyondur (Anonim).

Toplu beslenme sistemlerinde süreç akışı menünün planlanması, satın alma, hammadde kabul, depolama, hammadde hazırlama, pişirme, servis etme, bulaşıkların yıkanması şeklinde gerçekleşmektedir. Bu süreç akışına ilave olarak personel yönetimi, maliyet



kontrolü ve yönetimi, gıda güvenliği sağlanması gibi işlemler de toplu beslenme hizmetinin temel unsurlarıdır (Şen, 2017).

Hazır yemek üretimi yapan firmalarda yemek üretimi ve dağıtımı genel olarak dört farklı yöntemle yapılmaktadır. Söz konusu bu yöntemler yerinde yemek üretimi ve tüketimi, taşıma yemek üretimi ve tüketimi, merkezi mutfak ve taşıma destekli yerinde yemek üretimi ve tüketimi ile paket yemek üretimi ve tüketimi şeklinde sıralanmaktadır. Bu dört farklı yöntem aşağıda sırasıyla açıklanmaktadır (Sucu vd., 2020);

Yerinde yemek üretimi ve tüketimi

Firmalar veya kurumlar kendi personelleri veya hizmet ettikleri öğrenci, hasta, asker gibi gruplara yemek hizmeti vermek amacıyla yemeği söz konusu insan grubunun bulundukları binada pişirip aynı yerde servis etmektedirler. Bu sistemde tesiste yemek üretimi için bir alan ayrılmaktadır. "Yerinde Yemek Üretimi" modeli ile Türkiye'nin değişik coğrafi bölgelerindeki büyük sanayi kuruluşlarına kurulan uydu mutfaklarda, ilgili kuruluş çalışanlarına yemek hizmeti sunulmaktadır. Bu sistemle yemek üretiminde, pişirilen yemeğin lojistikten dolayı geç kalması veya yemek saatinin gecikmesi gibi problemler meydana gelmemektedir. Yerinde yemek üretimi ve sunumu, hizmet alan firmanın kendi bünyesinde çalıştırdığı personeller tarafından yapılabileceği gibi yemek hizmeti sunmak amacıyla kurulmuş olan catering firmalarının o firmaya özel çalıştırdığı personeller tarafından da yapılabilmektedir. Bu sistemin en önemli avantajlarından bir tanesi hizmet alan kuruma özel menü ve yemek reçeteleri oluşturulmasıdır (Sucu vd. 2020).

Taşıma yemek üretimi ve tüketimi

Tesisinde yemek kokusundan, yemek artıklarının uzaklaştırma probleminden, yer probleminden, fazla personel bulundurmamak istememe gibi nedenlerden dolayı firmalar veya kurumlar personel veya hizmet ettikleri grubun ihtiyacı olan yemeği yemek üretimi yapan bir merkez mutfaktan almak istemektedirler. Bu hizmet şeklinde yemek Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından onaylanmış bir merkez mutfakta üretilmekte ve yemek taşınmasına uygun ekipmanlar ve araçlarla yemeğin tüketileceği binanın yemekhanesine ulaştırılmaktadır. Yemekhane yemeğin dağıtımı, görevli personeller tarafından yapılmasının ardından boş ekipmanlar yıkanması ve bir sonraki öğün için tekrar gönderilmesi amacıyla merkez mutfağa geri taşınmaktadır. Eğer yemek hizmeti tabldotlarda veriliyorsa tabldotlar yıkanması amacıyla merkez mutfağa geri gönderilmekte, porselen kaplarda yemek tüketiliyorsa porselenler yemek tüketimi yapılan alanda yıkanıp bir sonraki yemek saatine kadar muhafaza edilmektedir. Bu tarz yemek hizmeti alımının en büyük problemlerinden bir tanesi menü değişiminde esnek davranılmamasıdır. Yemek firmasının hizmet ettiği bütün firmaların yediği menü aynı olmaktadır (Sucu vd., 2020).

Merkez mutfak ve taşıma destekli yerinde yemek üretimi ve tüketimi

Yemek üretimini kendi tesisinde yapmak isteyen fakat alan darlığı probleminden dolayı bütün yemek çeşitlerini üretemeyen firmalar bazı çeşitleri merkez mutfaklardan almaktadırlar. Çorba, ana yemek, yardımcı yemek gibi çeşitleri yerinde üretim ile yapılmakta, baklava, su böreği, bazı börek çeşitleri, zeytinyağlı gibi ürünler ise bu sistemde merkez mutfaktan taşınmaktadır (Sucu vd., 2020) .



Paket yemek üretimi ve tüketimi

Çalışan sayısı az olan, müşteri hareketliliğinden ötürü öğlen yemek molası saatinin belli olmadığı, lokantalara uzak olan alanlarda kurulmuş olan eczane, ofis, mağaza gibi işyerlerine paketlere koyulmuş yemeklerin servis edilmesi ve tüketilmesi hizmetidir. Bu hizmette kullanılan ambalajlar, çatal, kaşık gibi malzemeler tek kullanımlık olduğu için bulaşık yıkama gibi bir problem bulunmamaktadır (Sucu vd., 2020).

Konuya yönelik çalışmalar

Yılmaz (2019) tarafından yapılan çalışmada yemek kalitesinin en önemli göstergesinin müşteri memnuniyeti olduğu ortaya çıkmıştır. Söz konusu çalışma yerinde yemek hizmeti alan 113 kişi ve taşıma mutfaktan hizmet alan 89 kişi üzerinden yapılmış olup, yerinde yemek hizmeti alanların % 70,8'i sunulan menüleri iyi, % 23'ü orta, % 6,2'si kötü olarak değerlendirmiş ancak taşıma yemek hizmeti alanların % 31,5'i iyi, % 50,6'sı orta, % 18'i kötü olarak değerlendirmiştir. Aynı araştırmada yemek çeşitliliğini yerinde mutfak hizmetinden yararlanan işçilerin % 75,2'si iyi, % 19,5'i orta, % 5,3'ü kötü, taşıma mutfak hizmetinden yararlanan işçilerin % 39,3 iyi, % 44,9'u orta, % 15,7'si kötü olarak değerlendirmiştir (Yılmaz, 2019). Yine aynı çalışmada et yemekleri, pilav, makarna, börek, zeytinyağlı yemekler, salata ve tatlının sıcaklığı, tadı, yağ miktarı, sunumu, tazeliğine yönelik olarak yerinde yemek üretimi sistemiyle hizmet alan çalışanların beğeni düzeylerinin taşıma sistemle yemek hizmeti alanlara göre daha yüksek oldukları ortaya çıkmıştır (Yılmaz, 2019).

Yılmaz (2019)'un yaptığı çalışmada yerinde mutfak hizmetinden yararlanan işçiler; yemek çeşitliliği yanında yemeklerin (çorbalar, et yemekleri, pilavlar, sebze ve baklagiller, zeytinyağlılar ile salata ve tatlılar) tadı, kıvamı, içeriği, sıcaklığı, sunumu ve tazeliği konusundaki beğeni düzeylerini oldukça yüksek bulunmuştur. Yine aynı şekilde yerinde mutfak hizmetinden yararlanan işçilerin; yemekhanedeki hizmet akışını, servis kapları ve tepsilerinin temizliğini iyi bulma oranları önemli düzeyde yüksek bulunmuştur.

Oğuz ve Altay (2016) tarafından Samsun 19 Mayıs Üniversitesi hastanesinde yatan 60 yaş üstü hastaların hastane yemeklerine yönelik memnuniyet düzeylerini belirleme amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmada söz konusu hastalardan kadın hastaların % 31,2'si, erkek hastaların ise % 35,3'ü hastane yemeklerinin lezzetini kötü olarak değerlendirmişlerdir.

Okursoy ve Turan (2014) tarafından üniversite yemekhanesinde müşteri memnuniyeti üzerinde etkili olan boyutların belirlenmesine yönelik bir çalışma yapmışlardır. Yapılan çalışmada yemek hizmeti ve fiyat olarak iki boyut tespit edilmiştir.

Çelik (2012) tarafından Adıyaman Üniversitesinde bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada katılımcıların servis hizmetinden memnun oldukları ancak sunulan yemeğin organoleptik (doku, renk, koku vs.) özelliklerini yetersiz bulduklarını tespit etmiştir.

Donkoh ve diğ. (2012) tarafından Gana'da üniversite öğrencilerinin yemek servisine yönelik tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. İki ayrı yemekhaneden yemek hizmeti alan toplam 240 öğrenciden elde edilen verilerin analizi sonucunda A yemekhanesinden hizmet alanların tatmin düzeyleri %38,8 B yemekhanesinden hizmet alanların tatmin düzeyleri ise %81,7 olarak bulunmuştur. Tatmin



düzeylerinin oluşmasında yemekhanenin temizliği, servis hızı ve samimiyetin etkili olduğu bulunmuştur.

Ryu ve Han (2010) tarafından üniversite öğrencilerinin hızlı yemek hizmeti veren restoranlara yönelik ürün kalitesi, müşteri tatmini ve davranışsal niyetlerinin belirlenmesi amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Toplamda 431 öğrenciden anket yoluyla elde edilen verilerin analiz sonuçlarına göre; ürün kalitesi, hizmet kalitesi ve fiziksel çevre (ortam) kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri tatminini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Literatürde yemeğin mikrobiyolojik olarak bozulmaması için sunuma kadar bekleme ve sunum anındaki sıcaklığının en az 60-65°C olması gerektiği savunulmaktadır. Sevinç (2010) tarafından konuya yönelik yapılan bir çalışmada firmaların % 90'ı yemek sunum sıcaklığının 60-65°C arasında olması gerektiğini ve bu şekilde uyguladıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan firmaların % 5'i bu sıcaklığın 40-45°C arasında olması gerektiğini, % 5'i ise 100°C üstünde olması gerektiğini ve bu şekilde uyguladıklarını belirtmişlerdir.

Yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde müşteri memnuniyetinin menü çeşitliliği, lezzet, hijyen ve sıcaklık bağlamında değerlendirildiği ve tüketicilerin memnuniyet farklılığının daha çok yerinde üretimle taşıma yemek hizmeti arasında farklılaştığı bu farklılaşmanın ise yerinde yemek üretimi lehinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulardan hareketle bu çalışmada da toplu yemek tüketicilerinin memnuniyet düzeyleri yerinde üretim ile taşıma yemek üretimi bağlamında incelenmesine karar verilmiştir. Yukarıda ayrıntıları verilen çalışmalardan hareketle çalışmada tüketicilerin genel memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik oluşturulan hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir;

H1: Toplu yemek tüketicilerinin lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı, genel hijyen ve genel memnuniyet düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.

H2: Toplu yemek tüketicilerinin lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı, genel hijyen ve genel memnuniyet düzeyleri yaşlarına göre farklılaşmaktadır.

H3: Toplu yemek tüketicilerinin lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı, genel hijyen ve genel memnuniyet düzeyleri yemek yenilen yere (yerinde üretim, taşımali) göre farklılaşmaktadır.

H4: Toplu yemek tüketicilerinin lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı, genel hijyen ve genel memnuniyet düzeyleri unvanlarına göre farklılaşmaktadır.

Yapılan literatür incelemesinde toplu yemek tüketicilerinin işyerinde yedikleri yemeğe yönelik memnuniyet düzeylerini bu denli ayrıntılı inceleyen bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu durum çalışmanın özgünlüğü açısından anlamlı bulunmaktadır.

YÖNTEM

Çalışmanın temel amacı, toplu yemek tüketicilerinin yemeğe yönelik genel memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve bu memnuniyet düzeylerinin tüketicilerin demografik özellikleri ve yemek hizmeti aldıkları yemekhaneye göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren bir devlet üniversitesinin



öğrencileri ile akademik ve idari personelleri oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı tarih itibarıyla söz konusu üniversitenin toplam mevcudu 10.000 kişi üzeri olduğundan örneklem büyüklüğü 384 ve üzeri kişi olarak belirlenmiştir (Altunışık ve diğ., 2007).

Araştırmada örneklem yöntemi olarak tesadüfî örneklem yöntemi ve veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket iki aşamadan oluşmakta olup ilk aşamada katılımcıların yaşı, cinsiyeti, sosyal statüsü gibi demografik sorulara yer verilmiştir. İkinci aşamada ise katılımcıların üniversitenin hangi yemekhanesinde yemek yedikleri ve bu yemekhanede yedikleri yemeğe yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemeyi amaçlayan sorular sorulmuştur. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik sorular Okursoy ve Turan (2014) ile Bekar ve Kılıç (2015)'in konuya yönelik yaptıkları çalışmalarda kullandıkları ölçeklerden uyarlanmıştır. Söz konusu sorulardan ilk dört adedi yemeğin lezzeti, görünümü, porsiyon miktarı ve yemek çeşidine yönelik olup bir adedi de genel memnuniyet düzeyine yöneliktir. Anketin devamında ise katılımcıların hizmet aldıkları ortam ve çalışanlara yönelik temizlik ve hijyen algılarını değerlendirmeye yönelik bir soruya yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci aşamasında yer alan sorular beşli likert ölçeğine göre düzenlenmiş olup katılımcıların memnuniyete yönelik tutumlarının uçlara yönelik tepki vermesini sağlamak amacıyla kararsızım tepki kategorisi ölçekten çıkarılmıştır (Erkuş, 2014).

Çalışma kapsamında toplam 920 kişiye ulaşılmış eksik ve düzensiz doldurulan 87 anket değerlendirme dışı tutularak 833 geçerli anket bilgisayar ortamına aktarılarak analizler bu veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini kontrol etmek için Cronbach Alpha testi uygulanmıştır (Ural ve Kılıç, 2005). Demografik değişkenlere ilişkin verilerin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Katılımcıların yedikleri yemeğe yönelik memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklerine ve yemek hizmeti aldıkları yemekhaneye göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacı ile bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır (Büyüköztürk, 2010)

ARAŞTIRMA BULGULARI

Yukarıda bahsedildiği üzere İstanbul'da faaliyet gösteren bir devlet üniversitesinin mensuplarından toplanan 920 anketten eksik ve düzensiz doldurulan 87 adet anket değerlendirme dışı tutularak geri kalan 833 anket bilgisayar ortamına aktarılmış ve bahse konu analizler bu 833 veri üzerinden gerçekleştirilmiştir. Verilerin güvenilirlik koşullarını sağlayıp sağlamadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik testi uygulanmıştır (Büyüköztürk, 2010). Güvenirlik testi sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı .904 olarak bulunmuştur. Bu değere göre ölçeğin güvenilirlik koşullarını yüksek orandan sağladığını söyleyebiliriz (Büyüköztürk, 2010).



Tablo 1. Katılımcıların Frekans Dağılımlarını Gösterir Tablo

		Dağılım	Yüzde(%)	Toplam Yüzde(%)
Unvan	Akademik personel	73	8,8	8,8
	İdari personel	31	3,7	12,5
	Öğrenci	729	87,5	100,0
	Toplam	833	100,0	
Cinsiyet	Erkek	375	45,0	45,0
	Kadın	458	55,0	100,0
	Toplam	833	100,0	
Yaş	17-25 arası	673	80,8	80,8
	26-35 arası	112	13,4	94,2
	36-45 arası	31	3,7	98,0
	46 yaş ve üstü	17	2,0	100,0
	Toplam	833	100,0	
Yemekhane	A yemekhanesi(taşınmalı)	82	9,8	9,8
	B yemekhanesi(Yerinde)	561	67,3	77,2
	C yemekhanesi(taşınmalı)	171	20,5	97,7
	D yemekhanesi(taşınmalı)	19	2,3	100,0
	Toplam	833	100,0	

Tablo 1'e bakıldığında unvanlara göre dağılımda en yüksek oranı % 87,5 ile öğrencilerin aldığı gözükmemektedir. Bu oranı % 8,8 ile akademik personel ve %3,7 ile de idari personel takip etmektedir. Tabloda görüldüğü üzere yemekhane'den yararlananların büyük bölümünün öğrenciler olduğu söylenebilir. Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında yemekhane'den yararlananların % 55'i kadınlardan % 45'i ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Bu durumun az da olsa kadınlar lehine olduğu gözükmemektedir.

Tabloda katılımcıların yaşlarına göre dağılıma bakıldığında ise bu dağılıma göre en yüksek oranı % 80,8 ile 17-25 yaş aralığı almaktadır. Tablonun devamında sırasıyla % 13,4 ile 26-35 yaş aralığı, % 3,7 ile 36-45 yaş aralığı ve % 2,0 ile de 46 ve üstü yaş aralığı yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere yemekhane'den yararlananların büyük oranını gençler oluşturmaktadır. Bu durum katılımcılar arasında öğrenci oranının yüksekliği ile açıklanabilir.

Tabloda son olarak katılımcıların yemek hizmetini aldığı yemekhanelere göre dağılımları yer almaktadır. Tabloya göre katılımcıların büyük bölümü (% 67,3) B yemekhanesinden hizmet almaktadır. Bu oranı % 20,5 ile C yemekhanesi, % 9,8 ile A yemekhanesi ve % 2,3 ile de D yemekhanesi takip etmektedir. Tablodan anlaşılacağı üzere katılımcılar büyük oranda Yerinde üretimin yapıldığı B yemekhanesini kullanmaktadırlar.



Tablo 2. Cinsiyete Göre Memnuniyet Düzeyi Farklılığını Gösterir T Testi Tablosu

Memnuniyet Göstergeleri	Cinsiyet	N	Ortalama	S.Sapma	t	df	p
Lezzet	Erkek	375	2,248	,532	,063	800	,949
	Kadın	458	2,250	,538			
Sunum Görünüm	Erkek	375	2,286	,573	,431	800	,667
	Kadın	458	2,303	,576			
Porsiyon Miktarı	Erkek	375	2,266	,581	,329	801	,742
	Kadın	458	2,253	,586			
Çeşit Sayısı	Erkek	375	2,266	,581	,329	801	,742
	Kadın	458	2,253	,586			
Toplam Memnuniyet	Erkek	375	2,266	,581	,049	803	,961
	Kadın	458	2,265	,586			
Genel Hijyen	Erkek	375	2,625	,709	,006	791	,816
	Kadın	458	2,491	,693			

Tablo 2 incelendiğinde cinsiyete göre lezzet, sunum görünüm, porsiyon miktarı ve toplam memnuniyet ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı gözükmemektedir. Ancak yine tabloda görüleceği üzere genel hijyen anlamında ortalamalar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ve hijyen anlamında kadınların daha hassas olmaları sebebiyle genel hijyen algılarının erkeklere göre daha düşük çıktığı söylenebilir.

Tablo 3. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Lezzet Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası*	673	2,283	,52	7,438	,001	1>2
	(2)26-35 arası*	112	2,031	,56			
	(3)36-45 arası	31	2,263	,56			
	(4)46 yaş ve üstü	17	2,352	,33			
Unvan	(1)Akademik	73	2,141	,45	5,167	,006	3>2
	Personel	31	2,010	,57			
	(2)İdari Personel*	729	2,270	,53			
Hizmet Alınan Yemekhane	(3)Öğrenci*				2,331	,073	-
	(1)C yemekhanesi	82	2,138	,47			
	(2)B yemekhanesi	561	2,249	,54			
	(3)A yemekhanesi	171	2,315	,50			
	(4)D yemekhanesi	19	2,140	,56			

Yukarıda Tablo 3'te katılımcıların lezzet algısı ortalamalarının yaş, unvan ve hizmet aldıkları yemekhaneye göre farklılaşıp farklılaşmadığı görülmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların lezzet algısı ortalamalarının hizmet aldıkları yemekhaneye göre bir farklılaşma göstermediği ancak yaş ve unvanlarına göre farklılaştığı gözükmemektedir. Bu farklılıkların yaş bağlamında 17-25 yaş aralığı ile 26-35 yaş aralığında olduğu ve 17-25 yaş aralığındaki katılımcıların lezzet algısı ortalamalarının 26-35 yaş aralığına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların lezzet algısı ortalamaları unvanları açısından



değerlendirildiğinde ise öğrencilerin ortalamalarının idari personele göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Sunum Görünüm Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası*	673	2,327	,56	6,004	,001	1>2
	(2)26-35 arası*	112	2,083	,62			
	(3)36-45 arası	31	2,349	,52			
	(4)46 yaş ve üstü	17	2,333	,50			
Unvan	(1)Akademik Personel	73	2,230	,50	1,979	,139	-
	(2)İdari Personel	31	2,129	,65			
	(3)Öğrenci	729	2,309	,57			
Hizmet Alınan Yemekhane	(1)C yemekhanesi	82	2,252	,62	1,247	,292	-
	(2)B yemekhanesi	561	2,284	,57			
	(3)A yemekhanesi	171	2,364	,54			
	(4)D yemekhanesi	19	2,193	,56			

Katılımcıların sunum görünüm algısı ortalamalarının yaş, unvan ve hizmet aldıkları yemekhaneye göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik yapılan analiz sonuçları Tablo 4'te verilmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların sunum görünüm algısı ortalamalarının onların unvan ve hizmet aldıkları yemekhaneye göre bir farklılık göstermediği, ancak yaşları bakımından farklılaştığı görülmektedir. Farklılık incelendiğinde yukarıda Tablo 3'te lezzet algısı ortalamalarında olduğu gibi yine 17-25 ile 26-35 yaş aralığında olduğu ve 17-25 yaş aralığında olanların sunum görünüm algısı ortalamalarının 26-35 yaş aralığına göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Porsiyon Miktarı Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası	673	2,270	,57	3,121	,025	2<3 ve 4
	(2)26-35 arası*	112	2,128	,64			
	(3)36-45 arası*	31	2,360	,48			
	(4)46 yaş ve üstü*	17	2,480	,32			
Unvan	(1)Akademik Personel	73	2,310	,49	2,020	,133	-
	(2)İdari Personel	31	2,064	,55			
	(3)Öğrenci	729	2,262	,59			
Hizmet Alınan Yemekhane	(1)C yemekhanesi	82	2,185	,58	1,456	,225	-
	(2)B yemekhanesi	561	2,251	,59			
	(3)A yemekhanesi	171	2,329	,56			
	(4)D yemekhanesi	19	2,166	,51			

Tablo 5 katılımcıların porsiyon miktarı algısı ortalamalarının yaş, unvan ve hizmet aldıkları yemekhaneye göre farklılaşıp farklılaşmadığını göstermektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların porsiyon miktarı ortalamalarının unvan ve hizmet alınan



yemekhaneye göre farklılaşmadığı görülmektedir. Öte yandan söz konusu ortalamaların katılımcıların yaşlarına göre farklılaştığı dikkat çekmektedir. Bu farklılık incelendiğinde ise farklılığın 26-35 yaş aralığı ile 36 ve daha üstü yaşta olanlar arasında olduğu, 26-35 yaş aralığında olanların porsiyon miktarı algı ortalamalarının 36 ve daha üstü yaşlarda oranla daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Çeşit Sayısı Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası	673	2,270	,57	3,121	,025	2<3 ve 4
	(2)26-35 arası*	112	2,128	,64			
	(3)36-45 arası*	31	2,360	,48			
	(4)46 yaş ve üstü*	17	2,480	,32			
Unvan	(1)Akademik Personel	73	2,310	,49	2,020	,133	-
	(2)İdari Personel	31	2,064	,55			
	(3)Öğrenci	729	2,262	,59			
Hizmet Alınan Yemekhane	(1)C yemekhanesi	82	2,185	,58	1,456	,225	-
	(2)B yemekhanesi	561	2,251	,59			
	(3)A yemekhanesi	171	2,329	,56			
	(4)D yemekhanesi	19	2,166	,51			

Tablo 6 incelendiğinde sonuçların Tablo 5 ile birebir örtüştüğü göze çarpmaktadır. Yani tablo 5'te olduğu gibi katılımcıların çeşit sayısı algı ortalamalarında unvan ve hizmet alınan yemekhaneye göre bir farklılaşmanın olmadığı ancak yaşlarına göre farklılaştığı görülmektedir. Bu durum katılımcıların porsiyon miktarı ile çeşit sayısını aynı şekilde algıladığı yönünde değerlendirilebilir.

Tablo 7. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Toplam Memnuniyet Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası*	673	2,288	,50	5,244	,001	2< 1, 3 ve 4
	(2)26-35 arası*	112	2,092	,58			
	(3)36-45 arası*	31	2,333	,48			
	(4)46 yaş ve üstü*	17	2,411	,31			
Unvan	(1)Akademik Personel	73	2,248	,43	2,453	,087	-
	(2)İdari Personel*	31	2,067	,54			
	(3)Öğrenci*	729	2,276	,52			
Hizmet Alınan Yemekhane	(1)C yemekhanesi	82	2,190	,49	1,847	,137	-
	(2)B yemekhanesi	561	2,259	,52			
	(3)A yemekhanesi	171	2,334	,49			
	(4)D yemekhanesi	19	2,166	,48			

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların toplam memnuniyet algı ortalamalarının yaşlarına göre farklılaştığı gözükmemektedir. Bu farkın 26-35 aralığı ile diğer gruplar arasında olduğu



ve bu yaş grubu ortalamasının diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğu göze çarpmaktadır. Öte yandan söz konusu ortalamaların katılımcıların unvanlarına ve hizmet alınan yemekhaneye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 8. Yaş, Unvan ve Hizmet Alınan Yemekhaneye Göre Katılımcıların Genel Hijyen Algısı Farklılığını Gösterir ANOVA Tablosu

	Seçenek	N	Ortalama	ss	F	Sig.	Fark
Yaş	(1)17-25 arası	673	2,568	,69	2,439	,063	-
	(2)26-35 arası	112	2,442	,73			
	(3)36-45 arası	31	2,725	,65			
	(4)46 yaş ve üstü	17	2,294	,63			
Unvan	(1)Akademik	73	2,554	,70	1,198	,821	-
	Personel	31	2,629	,67			
	(2)İdari Personel	729	2,548	,70			
Hizmet Alınan Yemekhane	(3)Öğrenci				9,054	,001	2< 1, 3 ve 4
	(1)C yemekhanesi	82	2,859	,60			
	(2)B yemekhanesi	561	2,474	,71			
	(3)A yemekhanesi	171	2,637	,64			
	(4)D yemekhanesi	19	2,736	,65			

Çalışmanın son tablosu olan Tablo 8 katılımcıların genel hijyen algısı ortalamalarının yaş, unvan ve hizmet alınan yemekhaneye göre farklılaşıp farklılaşmadığını göstermektedir. Tablo incelendiğinde ortalamaların katılımcıların yaş ve unvanlarına göre farklılaşmadığı ancak hizmet alınan yemekhaneye göre farklılaştığı dikkat çekmektedir. Sonuçlar incelendiğinde bu farklılığın B yemekhanesi(yerinde üretim) ile diğer yemekhaneler arasında olduğu, katılımcıların B yemekhanesindeki hijyen koşullarını diğer yemekhanelere göre daha düşük gördüğü, bu farklılığında istatistiki olarak anlamlı olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yukarıda analiz ve bulgular başlığı altında yer alan tablo 1’de görüleceği üzere katılımcıların büyük çoğunluğu öğrenciler ve dolayısıyla da gençler tarafından meydana gelmektedir. Yine aynı tabloda söz konusu katılımcıların büyük çoğunluğunun B yemekhanesinde yemek hizmeti aldıkları gözükmemektedir. Bu verilerden hareketle yemek hizmeti sunan işletmeye müşteri memnuniyetini artırıcı plan ve program yapma aşamasında bu grupların beklentilerini daha fazla dikkate almaları ve çalışmalarını da bu yönde yapmaları önerilebilir.

Tablo 2’deki sonuçlar incelendiğinde katılımcıların, lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı ve toplam memnuniyet düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı ancak kadınların genel hijyen algısının erkeklere oranda daha düşük gerçekleştiği gözükmemektedir. Bu durum kadınların erkeklere oranda özellikle hijyen konusunda daha hassas olmalarından kaynaklanabileceği gibi, kadınların hijyen konusunda daha bilinçli olmalarıyla da alakalı olabilir. Her iki durumda da bu bulgu anlamlı bulunmakta olup araştırmacılara konuya yönelik farklı sektör ve farklı bölgelerde çalışmalar yaparak bu durumun genellenebilirliğini test etmeleri önerilebilir. Ayrıca katılımcıların cinsiyet



bakımından birbirine yakın oranlarda olması sebebiyle işletme yöneticilerine, kadınların hijyen konusundaki hassasiyetlerini daha fazla önemsemeleri önerilmektedir.

Tablo 3'te katılımcıların hizmet algılarının hizmet alınan yere göre değişmediği ancak yaş ve unvanlarına göre farklılaştığı gözükmemektedir. Tabloya göre bu farklılık 26-35 yaş aralığında olanlarla, idari personellerde olduğu ve diğerlerine oranda daha düşük gerçekleştiği gözükmemektedir. Aynı durum Tablo 4'te ve Tablo 7'de görüleceği üzere sunum görünüm algısı ile toplam memnuniyet algısında da dikkati çekmektedir. Yaş aralığı göz önüne alındığında söz konusu yaş aralığının büyük kısmının akademik ve idari personeller olabileceği dolayısıyla memnuniyet düşüklüğünün de bu gruptan kaynaklandığı düşünülebilir. Katılımcıların dağılımında bu grupların oldukça düşük düzeyde kaldığı da tablo 1'de dikkat çekmektedir. Yöneticiler ve araştırmacılara sadece söz konusu bu gruplara yönelik memnuniyet araştırmaları yapmaları ve durumun neden kaynaklandığını belirlemeleri önerilebilir.

26-35 yaş aralığındaki katılımcıların Tablo 5'te görüleceği üzere porsiyon miktarı ve Tablo 6'da görüleceği üzere ise çeşit sayısı konusundaki memnuniyet düzeyleri yukarıda sıralanan hizmet algısı, sunum ve toplam memnuniyet algısında olduğu gibi diğerlerine oranla daha düşük gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar 26-35 yaş aralığındaki katılımcıların yemek hizmetine yönelik genel anlamda bir memnuniyet içerisinde bulundukları, bu durumun nedenlerinin araştırılmasının hem araştırmacılar ve hem de yöneticiler açısından önem arz ettiği söylenebilir.

Analiz ve bulgular başlığı altında son olarak yer alan Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların genel hijyen algısı yine yaş, unvan ve hizmet alınan yemekhane bağlamında incelenmiştir. İnceleme sonuçları genel hijyen algısının yaş ve unvana göre farklılaşmadığı ancak hizmet alınan yemekhaneye göre farklılaştığı ve B yemekhanesinde yemek hizmeti alan katılımcıların genel hijyene yönelik memnuniyet düzeylerinin diğer hizmet alınan yemekhanelere göre daha düşük gerçekleştiği gözükmemektedir. Bu algı düşüklüğü yemekhanenin konumundan kaynaklanabileceği gibi, söz konusu yemekhanenin yoğunluğundan da kaynaklı olabilir. Çünkü Tablo 1'de görüleceği üzere katılımcıların %67'si bu yemekhanede hizmet almaktadırlar.

Analiz ve bulgular başlığı altında yer alan tablolardan Tablo 1 dışında kalan tablolar (Tablo 2,3,4,5,6,7,8,)’da verilen ortalamalar incelendiğinde ortalamaların 2’den yüksek, 3’ten ise düşük olduğu gözükmemektedir. Bu sonuçlar toplu yemek müşterilerinin memnuniyet düzeylerinin bu çalışma kapsamında orta düzeyde gerçekleştiği söylenebilir. Çünkü çalışmadaki kategoriler 1:çok kötü.....4:çok iyi şeklinde sıralanmaktadır. Araştırmacılara toplu yemek müşterilerinin genel memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik farklı çalışmalar yaparak sonuçların genellenebilirliğini sınayabilecekleri önerilebilir. Ayrıca yöneticilerin de söz konusu bu memnuniyet düzeylerini artırıcı çalışma ve çaba içerisinde olmaları önerilebilir.

Yine aynı şekilde yukarıda ayrıntıları verilen Tablolarda (Tablo 2,3,4,5,6,7,8) görüleceği üzere ortaya çıkan bulgular literatür incelemesi başlığı altında ayrıntısı verilen Yılmaz (2019)’ın çalışmasıyla örtüşmemektedir. Çünkü Yılmaz (2019) çalışmasında toplu yemek müşterilerinin memnuniyet, çeşitlilik, sunum, lezzet ve hijyen ortalamalarının yerinde üretim hizmeti veren yemekhane lehinde pozitif yönde önemli bir farkın olduğunu



belirlemişti. Oysa bu çalışma kapsamında toplu yemek müşterilerinin lezzet, sunum-görünüm, porsiyon miktarı, çeşit sayısı ve genel memnuniyet ortalamaları arasında yerinde üretim ile taşımali arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı bulunmuştur. Farkın sadece genel hijyen ortalamalarında ortaya çıktığı, bu farkın da literatürün aksine taşımali lehinde gerçekleştiği görülmüştür. Söz konusu hijyen ortalamasının yerinde üretim yapan yemekhanede daha düşük olmasının sebebi üretim yerinin koku, görünüm ve/veya personel dış görünüşünden kaynaklanabileceği gibi hizmetin verildiği B yemekhanesinin yoğunluğundan da kaynaklanabilir. Araştırmacılara ortaya çıkan bu sonucun dikkate alınarak farklı çalışmalar ile sonuçların genellenebilirliğine yönelik çalışmalar yapmaları önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. Ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Spss Uygulamalı*. (Geliştirilmiş 5.Baskı). Adapazarı. Sakarya Yayıncılık.
- Anonim. Kişisel Görüşme: Yasa Çeliktaş. Yemek Sanayicileri Dernekler Federasyonu Genel Sekreteri. 2017.
- Bekar, A., Kılıç, B. (2015). Hizmet Kalitesi Memnuniyet İlişkisi: Üniversite Kampüsünde Faaliyet Gösteren Yiyecek İçecek İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 34, 1-23.
- Bilici, S. (2008). *Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı*. T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme Bilgi Serisi 1, Ankara. Sağlık Bakanlığı Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin veri Analizi El Kitabı*. (12. Basım). Ankara. Pegem Yayınları.
- Çelik, M. (2012). Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerine Adıyaman Üniversitesi yemekhanesinde bir uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5,(10), 29-54.
- Demirci, M. (2011). *Beslenme*. İstanbul. Onur Grafik.
- Donkoh, S.A., Quainoo, A.K., Cudjoe, E. ve Kaba, N.C. (2012). Customer satisfaction and perceptions about food services on the University for Development Studies Campus, Ghana. *African Journal of Food Science*, 6(8), 216-223.
- Erkuş, A. (2014). *Psikolojide ölçme ve ölçek geliştirme-1 temel kavramlar ve işlemler*. 2. Baskı. Ankara. Pegem Yayınlar.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). “Otel İşletmelerinde Müşteri Şikayetleri ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi”. *Journal of Yaşar University* 25(7): 4189-4202
- Merdol, T.K., Beyhan, Y., Ciğerim, N., Sağlam, F., Tayfur, M., Baş, M., ve Dağ, A. (2003). *Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Çalışan Personel için Sanitasyon - Hijyen Eğitimi Rehberi*. 2. Baskı. Ankara. Hatipoğlu Yayıncılık.



- Obasan A.Ş. 06.02.2020 tarihinde <https://obakur.wixsite.com/obakur> ağ adresinden erişildi.
- Oğuz, S. ve Altay, B. (2016). Hastanede yatan yaşlı hastaların toplu beslenme hizmetlerinden memnuniyet durumlarının saptanması. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1),11-24.
- Okursoy, A., Turan, A.H. (2014). Açımlayıcı faktör analizi ve üniversite yemekhanesinde müşteri memnuniyeti üzerinde etkili olan boyutların belirlenmesi üzerine bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 15 (1), 65-78.
- Paşalıgil, Y. (2002). *Bursa ilindeki hazır yemek şirketleri* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Ryu, K., Han, H. (2010). Influence of The Quality of Food, Service, And Physical Environment on Customer Satisfaction And Behavioral Intention In Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34 (3), 310-329.
- Sevinç, Y. (2010). *Toplu yemek Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Yolları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi. Tekirdağ.
- Sucu, N, Durmuş, S, Şen, M.A.(2020). *Yemek sektörüne genel bakış*. Erişim Tarihi: 06.02.2020. <http://www.gidamo.org.tr>.
- Şen, M.A. (2017). Kritik kontrol noktalarında (KKN) risk matrisi uygulaması “bir restoran örneği”. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(61),214-227.
- Şen, M.A. (2003). *Yemek Sanayiinde HACCP Sisteminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi. Bursa.
- Ural, A. Ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci Ve Spss İle Veri Analizi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara. Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, K.K. (2019). *Yerinde ve Taşıma Sistemi İle Sunulan Yemek Hizmetlerinde Menülerin Besin Çeşitliliği, Maliyet ve Tüketici memnuniyeti Yönünden Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi, Ankara.