

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ**

**PASTANEDE KALİTE KONTROL**

**Ankara, 2018**

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. PASTANE ÜRÜNLERİNDE BOZULMAYI ÖNLEYİCİ TEDBİRLER ALMA .....	3
1.1. Pastane Çalışma Alanlarında Temizlik ve Hijyenin Önemi.....	3
1.1.1. İmalathane Temizliği .....	4
1.2. Mutfak Ortamında Uyulması Gereken Hijyen Sanitasyon İlkeleri.....	6
1.3. Çalışma Ortamının Temizliğinin Planlanması .....	8
1.3.1. Bulaşıkhaneye Temizlik .....	10
1.3.2. Depolarda.....	12
1.3.3. Ekipmanların Temizliği ve Hijyeni .....	14
1.4. Pastacılıkta Yer Alan Malzemelerin Kullanılması ve Saklanması Uyulması Gereken Kurallar.....	14
1.5. Ürünlerin Hazırlanmasında Hijyen ve Sanitasyon Kuralları.....	15
1.5.1. Hazırlamada Uyulması Gereken İlkeler .....	15
1.6. Pişirme Sonrasında Uyulması Gereken Hijyen ve Sanitasyon Kuralları .....	17
1.6.1. Pişirmede Uyulması Gereken İlkeler.....	17
1.6.2. Soğutmada Uyulması Gereken İlkeler.....	17
1.7. Servis Sırasında ve Sonrasında Uyulması Gereken Hijyen ve Sanitasyon Kuralları..	19
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	20
UYGULAMA FAALİYETİ .....	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	24
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	26
2. ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROLÜ.....	26
2.1. Pastanede Kalite Kontrolün Önemi.....	26
2.1.1. Kalite Politikası .....	27
2.1.2. Kalite Yönetimi .....	27
2.1.3. Kalite Kontrolü .....	27
2.2. Kalite Kontrol Ölçütlerine Göre Değerlendirme Formunun Hazırlanması.....	28
2.3. Değerlendirme Sonuçlarının Forma İşlenmesi.....	39
2.4. Şahit Numune Almanın Önemi.....	43
UYGULAMA FAALİYETİ .....	45
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	47
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	49
3. BOZULAN PASTALARI İMHA ETME .....	49
3.1. Pastaların Dayanma Süreleri.....	49
3.1.1. Yaş Pastalar .....	49
3.1.2. Sütü Tatlılar .....	50
3.1.3. Börekler .....	50
3.1.4. Şerbetli tatlılar .....	50
3.1.5. Kuru Pastalar .....	51
3.2. Pastane Ürünlerinin Bozulma Nedenleri.....	51
3.3. Bozulan Pastaların İmhası.....	52
UYGULAMA FAALİYETİ .....	56
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	57
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	59

4. PASTANE HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	59
4.1. Kalite.....	59
4.1.1. Kalitenin Getirileri.....	59
4.1.2. Kalitesizliğin Götürüleri.....	60
4.2. TKY.....	61
4.2.1. TKY'nin Amacı.....	61
4.2.2. TKY'nin İlkeleri.....	62
4.2.3. TKY'nin Temel Unsurları.....	63
4.3. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi.....	63
4.3.1. Yüz Yüze Yapılan Görüşmelerin Değerlendirilmesi.....	64
4.3.2. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi.....	64
4.4. Personelin Değerlendirilme Ölçütleri.....	65
4.5. Çalışanları Değerlendirilmesi.....	66
UYGULAMA FAALİYETİ.....	68
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	69
MODÜL DEĞERLENDİRME.....	70
CEVAP ANAHTARLARI.....	71
KAYNAKÇA.....	72

# AÇIKLAMALAR

<b>ALAN</b>	<b>Yiyecek İçecek Hizmetleri</b>
<b>DAL</b>	<b>Pastacılık / Aşçılık</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Pastanede Kalite Kontrol</b>
<b>MODÜLÜN SÜRESİ</b>	40/18
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	Bireye/öğrenciye pastanede kalite kontrol yapma ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
<b>MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastane ürünlerini hazırlama, servis ve saklama sürecinde hijyen ve sanitasyon kuralları doğrultusunda bozulmayı önleyici tedbirler alabileceksiniz.</li><li>2- Pastanede hazırlanan ürünlerin duyuusal kontrollerini yaparak standartlara uygun şahit numune alabileceksiniz.</li><li>3- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanede bozulan ürünleri tespit edip bu ürünleri hijyen ve sanitasyon kuralları doğrultusunda imha edebileceksiniz.</li><li>4- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanenin hizmet kalitesini korumak için müşteri ve personel memnuniyetini değerlendirebileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortamı:</b> Pastane ortamı, atölye. <b>Donanım:</b> Pastane imalathanesinde yer alan donanım ve araçlar, temizlik araç gereçleri, anket formları, kalem, kâğıt, personel değerlendirme formları, çöp kovaları, çöp poşeti, eldiven, kâğıt, kalem, matbu form, çalışma tezgâhı, kâse, kalıplar, tabak, çatal, bıçak, servis tabakları, tutanak kâğıtları, kalem, kâğıt, değerlendirme formu.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her bir öğrenci faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz.



# GİRİŞ

## Sevgili Öğrencimiz,

Günümüz rekabet piyasasında üretilen hizmet ve ürünlerin her zaman aynı standartta kalmasını sağlamak, piyasadaki gelişmeleri takip etmekle mümkündür.

Kalite, “Bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.” diye de tarif edilebilir. Tüketicilerin beklentilerine bağlı olarak kalite kavramı topluma, toplumun kültürel gelişimine, beğeni ve alışkanlıklarına göre değişen bir kavramdır. Amaç müşteri beğeni ve gereksinimlerini daha iyi yakalamak ve rakiplerinden daha iyi mal, hizmet üretmektir.

Müşteri tatmini, ürün veya hizmetin iyi olup olmadığı konusunda son kararı müşteri verir. Süreçtir. Süregelen bir gelişmeyi sağlar. Yatırımdır. Uzun dönemde bir işi hatasız yapmak sonradan düzeltmekten daha ucuzdur. Kalite bir programa uymak, işleri zamanında yapmaktır. Kalite, kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite, şartlara uygunluktur. Kaliteye yapılan yatırım, işletmenin çıkarlarına yapılan yatırımdır.

Bu materyalle pastane veya herhangi bir yiyecek içecek işletmesinde kalite kontrol nasıl yapılır, kalite kontrolü neden önemlidir, kalite kontrolün işletmeye sağladığı avantajlar gibi konularda bilgi sahibi olacaksınız.





# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak hazırlanan pastane ürünlerinin kalite kontrolünü yaparak bozulmayı önleyici tedbirleri alabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Pastanelerde üretimi yapılan ürünler ve ham maddeleri nelerdir, araştırınız.
- Pastanelerde temizlik ve hijyen neden önemlidir, araştırınız.

## 1. PASTANE ÜRÜNLERİNDE BOZULMAYI ÖNLEYİCİ TEDBİRLER ALMA

### 1.1. Pastane Çalışma Alanlarında Temizlik ve Hijyenin Önemi

Pastanelerde üretimde kullanılan malzemeler (un, süt, yumurta, kremler, şeker, çikolata, meyve vb.) ve üretilen ürünler; kirlilik yaratan, kolay bozulan, temiz ve düzenli çalışılmadığı zaman kolaylıkla kirli ve mikroplu bir ortam oluşturur.

Yiyecek ve içecek üretimi ve servisinde personel temizliği, davranışları, yapılan işlemler kadar işin yürütüldüğü alanların, kullanılan araç ve gereçlerin temizliği de önemlidir. Çalışma ortamı hijyeni; ortamda bulunması istenmeyen kirlilik ögesi maddelerin, mikroorganizmaların fiziksel ve kimyasal yolla yok edilmesi herhangi bir şekilde ( fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik ) olabilecek kirlenmeye karşı, önlemlerin alınmasını ifade eder. Çalışma ortamında kaliteli, standartlara uygun temizlik ve hijyen uygulaması ortamın fiziksel koşulları ve var olan araç gereç donanımı ile yakından ilgilidir.



Fotoğraf 1.1: Temizlik hijyen ile ilgili kalite standartlarını uygulandığı bir pasta imalathanesi

### 1.1.1. İmalathane Temizliği

Personelin temiz, hijyenik, kaliteli ve verimli çalışabilmesi iyi planlanmış bir iş ortamıyla gerçekleşir. Fiziksel koşulları uygun olmayan mutfak ve servis alanlarında çalışmak, üretilen işin kalitesini etkileyeceği gibi iş yerinde birçok kazaların olmasına yol açarak çalışanın sağlığına da zarar verebilecektir.

Çalışma alanlarının iyi tasarlanması, çalışanların yorulmasını, zorlanmasını engelleyerek çalışma isteklerini ve iş verimlerini arttırır. Bu nedenle yiyecek üretimi ve servisi ile ilgili hizmet verecek işletmelerin bilimsel yöntemler kullanarak üretim ve servis alanlarını tasarlamaları gerekir. Sonradan yapılacak düzeltme ve değişiklikler hem pahalı ve daha az etkili olacak hem de hizmet sektörü için önemli olan zaman kaybına yol açacaktır.

Mutfakta her bölümde çalışma tezgâhları olmalı, üzerleri elik ya da mermerle kaplanmalı, yükseklik 70 - 80 cm, genişlik 75 cm olmalıdır.

Ayrıca yönetici odası, tuvalet, duş gibi personel sayısına bağlı olarak kişisel bakım bölümleri gerekmektedir.

**Aydınlatma:** İş yerinde her türlü işlemin kusursuz olabilmesi ve göz sağlığının korunması iyi bir aydınlatma sistemi ile gerçekleşir. Mutfak mümkün olduğu kadar gün işığı ile aydınlatılmalıdır. Elektrikle aydınlatma m<sup>2</sup>'ye 50 vat olmalıdır. İşik düzeni, kişilerin gölgelerinin yaptıkları işin üzerine düşmeyeceği şekilde olmalıdır.

**Havalandırma:** Özellikle mutfak için çok önemlidir. Mutfak havası, yanan ocaklardan ve fırınlardan kaynaklanan buhar, is ve duman nedeniyle aşırı ısınarak ağırlaşır. Mutfağın bu kirli, nemli havasını ve istenmeyen kokuyu gidermek için iyi bir havalandırma tesisatı gereklidir. Havalandırmanın iyi olması çalışanların terlemesini de önleyeceğinden hijyenin sağlanması kolaylaştıracaktır. Mutfakta havalandırma; pencereler, ocakların üzerine konan davlumbazlar, aspiratör gibi fanlarla yapılmaktadır.

**Isıtma:** alışma alanlarında çalışanların terlememesi ve rahat çalışması için daima oda ısısı sağlanmalıdır. Yazın ısı 18 °C'den fazla, kışın 22 °C'nin altına düşmemelidir.

**Zemin ve duvar:** Mutfak ve servis alanlarında zeminin yapıldığı malzeme ve özellikleri, hijyenin sağlanabilmesinde önemlidir. Temizliği zor olan, pürüzlü, çatlak bir zemin, kir ve mikroorganizmaları fazlasıyla barındırarak ortam hijyeninin sağlanmasına engel olacaktır.



**Fotoğraf 1. 2: Tek kullanımlık temizlik bezi kutuları**



**Fotoğraf 1. 3: Mutfağa girişte galoş ve bone kovaları**



**Fotoğraf 1.4: Mutfağa girişte galoş giyilmesi**

## 1.2. Mutfak Ortamında Uyulması Gereken Hijyen Sanitasyon İlkeleri

Mutfakta çalışma sırasında, aşağıdaki hijyen ve sanitasyon ilkeleri uygulanmalıdır.

Tüm mutfak çalışanları kendi çalışma alanlarının temizliğini sağlamalıdır. Özellikle yiyeceklere direk teması olan araçlar, çok iyi temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir.

Bakterilerin ve haşerelerin gelişmesine neden olabilecek toz, atık ya da kirlerin birikmesi önlenmelidir.

Tüm alanlarda, araç gereç temizliğinde şu sıra izlenmelidir:

- Kir ve kalıntıların sıyırılması ( fırça ve sünger yardımı ile )
- Sıcak sudan geçirme
- Sabun veya deterjanla yıkama veya silme
- Deterjan kalıntısını gidermek için çok iyi durulama
- Dezenfeksiyon ( Isı veya kimyasal madde ile )
- Kurutma ( Sıcak hava püskürterek )

Mutfak çalışma alanlarının temizlenmesinde enerji denklemi dikkate alınmalıdır.

Mekanik etki + ısı + kimyasal madde = hijyenik temizlik



Şekil 1.1: Temizlik için enerji denklemi

Mutfak zeminine, tezgâh üstüne dökülen her malzeme hemen temizlenmelidir.

Mutfakta kapılar kendiliğinden kapanır cinsten olmalı ve kolay temizlenmelidir.

Kullanılan araç gereçler asla kirli kaldırılmamalıdır.

Mutfakta fiziksel ve mikrobiyolojik kirlenmeyi önlemek için cam ve tahta hiçbir araç, tezgâh kullanılmamalıdır.

Büyük araçlar zemin temizliğinin kolay olması için yerden yüksek ve duvara biraz uzak yerleştirilmelidir.

Mutfak dolap, depo içleri düzenli ve temiz olmalı, içinde haşere oluşumu önlenmelidir.

Depo kapıları açık bırakılmamalıdır. Görevli kişi haricinde kimse girmemelidir.

Temizlik araçları, deterjan ve dezenfektan maddeler kullanım talimatlarına uygun kullanılmalıdır.

Zemin temizliğinde kullanılan araçlar, tezgah, masa gibi yüzeylerin temizliğinde kullanılmamalıdır. Mutfakta kullanılan temizlik araçlarında da renkli kodlama sistemi kullanılmalıdır.

Ortam temizliğinde kullanılan araç ve gereçler üretim alanlarında olmamalı, iş bittiğinde hemen kaldırılmalıdır.

Temizlik araçları kullanıldıktan sonra temizlenmeli, kolay kurumaları sağlayacak şekilde uygun yerde saklanmalıdır.

Yiyecekler ile temizlik malzemeleri, petrol ürünleri aynı yerlerde kesinlikle depolanmamalıdır.

Mutfakta her 10- 12 kişiye bir tuvalet düşecek şekilde planlama yapılmalı, yiyecek üretimi ve depolama alanlarından uzakta ve daima temiz tutulmalıdır.

Üretim ve depolama alanlarında fazla çöp biriktirilmemeli, sürekli çöp kontrolü yapılmalıdır.

Mutfak içinde servis kısmının olması durumunda, servis alanında uyulması gereken sanitasyon ilkeleri şunlardır:

- Servis yapılan alanın zemini temiz ve kuru olmalıdır.
- Servis personeli sorumlu olduğu temizlik işlerini en iyi şekilde ve zamanında yapmalıdır.
- Yiyecek içecek servisinde kullanılan tüm dokuma malzemeleri ( masa örtüsü, peçete vb. ) açık renkli, temiz ve ütülü olmalıdır.
- Masa örtüsü, peçete vb. malzemeler, servis araçları amaç dışı kullanılmamalıdır.
- Bütün servis araçları temiz ve parlak olmalıdır.
- Tozlu araç ve gereçler sadece silinerek kullanılmamalı, kirliliğinden şüphelenilen her araç yıkanmalıdır.
- Servis alanındaki tüm mobilyaların tozları servis öncesi alınmalıdır.

- Servantlar düzenli ve temiz tutulmalı. Servis araçları kirlenmeleri önlenecek şekilde yerleştirilmelidir. Bardaklar ağzı aşağı gelecek biçimde, kaşık, çatal vb. çekmecelerde, sapları açılan yönde olacak şekilde olmalıdır.
- Servis araç gereçlerin silinmesinde kullanılan bezler temiz olmalıdır. Hijyen açısından silme ve parlatma bezlerinin bir kullanımlık steril kağıt bez ya da havlu olması gerekir.
- Kullanılmış peçeteler, tekrar kullanıma sokulmamalıdır. Servis araçlarının temizliğinde kullanılmamalıdır.
- Tüm örtü ve yaygılar el ile temasın en az olduğu teknikle serilmelidir.
- Masalar servise hazırlandıktan sonra tozlanmaya yol açacak herhangi bir iş yapılmamalıdır.
- Servis sırasında kırık araç gereç kullanılmamalıdır.
- Zemin temizliğinde sandalyeler örtülü masa üzerine konulmamalıdır.

### 1.3. Çalışma Ortamının Temizliğinin Planlanması

Etkin bir temizlik programı için öncelikle yapılacak temizlik işlerinin sıklığının planlanması gerekir. Bu planlama sırasında, araç gereçlerin, çalışma yüzeylerinin yiyeceklere olan teması ve kirlenme sıklığı göz önüne alınmalıdır. Yüksek riskli gruplar ( yiyecekle direk teması olanlar ) her gün veya her iş bitiminde temizlenmesi gerekirken düşük risk yaratan ( yiyecekle direk teması olmayan ) yüzey ve araçlar periyodik olarak temizlenir.

#### ➤ **Mutfakta**

Günlük temizlik malzemeleri aşağıdaki yüzey ve araçlar kullanımdan sonra hemen temizlenmelidir:

- Çalışma tezgâhları
- Et kütüğü ve tahtası
- Hazırlama ve pişirme esnasında kullanılan her türlü araç gereçler hazırlama tahtaları, bıçaklar, karıştırma araçları, tabaklar vb.
- Pişirmede kullanılan ızgaralar, fırınlar, ocaklar
- Mutfak zemini, gider ızgaraları
- Depo giriş ve çıkışları
- Mutfak eviyeleri, bulaşık yıkama alanları
- Taşıma arabaları
- Tuvaletler, personel odaları
- Çöp kovaları
- Dondurma makinesi

**Periyodik temizlikler**

- Mutfak duvarları, kapı ve camlar
- Mutfak içi raflar ve dolap içleri
- Buzdolabı, soğuk ve kuru depolar
- Büyük pişirme araçları, fırınlar
- Davlumbaz, fanlar, drenaj
- Aydınlatma tesisatı
- Çöp odaları vb.
- Su tesisatı

Temizlenecek Alanlar ve Araçlar	Temizleme sıklığı			Temizlik metotları
	G	H	A	
Çalışma tezgâhları	X			İş bittikten sonra fırça veya süngerle ovularak temizlenir, durulanır. İş bitiminde dezenfekte edilir ve sıcak hava ile kurutulur.
Mutfak zemini	X			Saplı yer temizleyicilerle fırçalanarak dezenfekte maddelerle yıkanır, durulanır, kurutulur.
Hazırlama araç ve gereçleri (bıçaklar, tahta vb.) Karıştırma araçları vb. diğer el aletleri	X			Kirleri akıtılır, sıcak deterjanlı su ile yıkanır, durulanır, dezenfektan solüsyon içinde (5- 10 dakika) bekletilir ve sıcak hava ile kurutulur.
Pişirme araçları (ızgara, fırın, fritöz vb.)	X	X		Haftalık temizlikte yüzeyleri, fırın içleri, parça ve aksamaları ayrıntılı bir şekilde ovularak temizlenir.
Mutfak içi raflar, depolar, kapı	X	X		Günlük tozları alınır. Haftalık dezenfektanlı ve sodalı su ile yıkanır, kurulanır.
Çöp kutuları	X			Dezenfektanlı su ile yıkanır, kurutulur.
Ayna ve camlar		X		Cam silicilerle silinir, kurulanır.
Buzdolabı Soğuk ve kuru depolar, Temizlik malzeme dolabı		X	X	Dezenfektanlı ve sodalı su ile silinir, Depoların zeminleri yıkanır. 15 günde bir veya aylık depo rafları temizlenir ve düzenlenir.
Davlumbaz ve fanlar		X	X	Dezenfektanlı ve deterjanlı su ile ovularak silinir, sodalı su ile durulanır, kurutulur.

**Tablo 1.1: Mutfakta yapılacak temizlik işlemleri ve uygulanacak metotlar**





Kirli kap kaçaklar, hastalık kaynağı olabileceği gibi diğer besinlere, yzeylere ve insanlara zararlı bakterileri bulaştırabilir. Bu nedenle bulaşıkların kurumadan, zzerlerinde zararlı mikroorganizma zremeden usulüne uygun olarak yıkanması gerekir. Hijyenin önemli olduğu bu işlemleri yapacak kişilerin, bulaşık yıkama yzntemleri ve kullanılan araç gereçler konularında, yeterli bilgiye sahip olması gerekir. Endzstriyel mutfaklarda bulaşık yıkama işini yapan kişiye steward ( bulaşıkçı ), bu bzlzmden sorumlu olan kişiye şef steward denir.

Mutfak ekipmanları konteminasyon yapması nedeniyle önemlidir. Deterjanla yıkanmış bir tencere, tava, tepsi, kalıplar iyi durulanmaz ve sonrasında aynı kap tekrar kullanılırsa iyi durulanmayan kaplardaki kimyasal maddeler, besinlere bulaşarak bozulmasına sebep olacaktır. Aynı zamanda aşınmış tencere ve tavalar, kalitesiz plastik kaplar vb. eşyalar kimyasal zehirlenmelere yol açabilir.

Fiziksel konteminasyon (bulaşma), yiyeceklere karışan kırık cam parçası, zpz, kesici metal parçaları, taş vb. sonucu oluşur. Daha çok i kanama, diş kırılması, yemek borusu tıkanıklığı gibi rahatsızlıklara yol açar.

Mikrobiyel konteminasyon ise patojen mikroorganizmaların değişik yollarla besinlerimize teması sonucunda oluşur.

Mutfakta konteminasyona sebep olan araçlar; tencere ve kaplar, kesici aletler, çalışma tezgâhı, giysiler, znlzklz, doğrama tahtası, kıyma ve kesme doğrama makineleri, el bezleri gibidir.

Ayrıca atıkların ayrıştırılarak toplanması çevreyi korumaya katkı sağlar.



**Fotoğraf 1.8:** Kuru depolarla ilgili kalite standartlarının uygulandığı bir kuru depo



**Fotoğraf 1.9: Kuru depolarla ilgili kalite standartlarının uygulandığı bir kuru depo**



**Fotoğraf 1.10: Depolarla ilgili kalite standartlarının uygulandığı bir soğuk depo örneği**



**Fotoğraf 1.11: Soğuk depolarda depoya konulan her türlü malzeme**

### **1.3.2. Depolarda**

Yiyecekler uzun ya da kısa süre dayanma özelliklerine göre depolanır. Uzun süre dayananlar kuru depoda, kısa süre dayananlar soğuk depoda saklanmalıdır. Tahıllar, kuru baklagiller, un, şekerler, baharat, kuru meyve, yağ, kuru soğan, sarımsak, turşu, salça, reçel,

marmelat, çikolata gibi yiyecekler kuru depoda; tereyağı, peynir, yumurta, süt, yoğurt, et, balık, tavuk, taze sebze ve meyveler soğuk depolarda muhafaza edilir.

➤ **Kuru erzak depoları ve özellikleri**

Çok iyi hava akımı sağlanmalıdır. Kuru depoların veya kilerin gerekli Şekilde havalandırılması için önlemler alınmış olmalıdır. Mümkün olduğu kadar doğal havalandırma yapılmalıdır.

Kuru depolarda nem oranı %60-65 olmalıdır. Bunun için nemölçer alet (hidrometre) bulundurulmalıdır. Nem oranları sabah ve akşam olmak üzere iki kere ölçülür ve bu değerler izelge haline getirilerek düzenli kontrolü yapılır.

Kuru depo-depolar veya kilerde çalışır durumda termometre olmalıdır. Kuru deponun sıcaklığı 10-15 derece olmalıdır. Ayrıca ısı ölçümü sabah ve akşam olmak üzere iki defa yapılmalı ve bu değerler izelge haline getirilerek düzenli kontrolü yapılmalıdır. (Depo sıcaklık ve nem kontrol formu adı altında ikisini aynı formda takip edebilirsiniz.)

Yiyecekler gruplar hlinde raf veya kutulara konulup etiketlenmelidir.

Kuru depolarda uygun raf sistemleri yapılmalıdır. Raflar yerden en az 20 cm yüksek olmalıdır. Raflar duvarlara dayalı olmamalı en az 5 cm uzaklıkta olmalıdır. Kuru baklagiller, pirinç, Şeker, un vb. gıdalar için çeşitli ebatlarda akıtımlı elik kutular kullanılır.

Haşere kontrolü yapılmalıdır.

Ham maddelerin bulunduğu depolarda ağzı açık, yerde ve düzensiz bir Şekilde istiflenmiŐ ve etiketsiz malzeme bulunmamalıdır.

Gıda maddeleri, temizlik malzemeleri ile bir arada bulundurulmamalıdır.

➤ **Depolamada kullanılan soğutucu araçlar:** Yiyeceklerin düşük ısılarda tutularak bozulmasını önleyen ve saklama sürelerini arttıran önemli ekipmanlardır. Kullanım sırasında kapıları çok sık açılıp kapanmamalı, açık bırakılmamalı ve sürekli ısı kontrolü yapılmalıdır.

**Depo tipi soğutucular:** Oda Şeklinde düzenlenen ve büyük miktarda yiyecek saklanan soğutuculardır. İçine girilerek yiyecekler raflara yerleştirilir. Giriş ve ıkıŐlar olduğu için temizliği ve hijyeni önemlidir. GaloŐsuz veya ayakkabı dezenfektanı yapılmadan girilmemelidir.

➤ **Dolap tipi soğutucular:** Az miktarda, kısa süreli saklamalar için kullanılır ve üretim bölümünde bulunurlar.

➤ **Tezđh tipi soğutucular:** Paslanmaz elikten yapılmış, üst yüzeyleri tezđh olarak kullanılan soğuk bölmenin alt kısımda yer aldığı dolaplardır. Üretim

sırasında hazırlığı tamamlamış yiyecekler, kullanıma kadar kısa süreli bu dolaplarda saklanır.

- **Derin dondurucular:** - 18 ile -20 derece arasında saklanması gereken yiyeceklerin konulduğu dolaplardır.

### 1.3.3. Ekipmanların Temizliği ve Hijyeni

- Mutfak araçlarını temizliği, satın alma aşamasında düşünülmeli; temizliği kolay, girinti, çıkıntıları fazla olmayan, parçaların kolay ayrılabilir olmasına dikkat edilmelidir.
- Tüm mutfak araçlarının temizliği yapılırken enerji denklemi esas alınmalıdır.
- Temizleme ilkesi doğrultusunda temizlik işlemi yapılmalıdır.
- Tüm araç gereçlerin, özellikle çırpma ve yoğurma makineleri gibi araçların, kullanımdan sonra, her parçasının yıkanıp dezenfekte edilmesi kurutulup yerine monte edilmesi sağlanmalıdır.
- Mutfak araçları ve ekipmanlarının yapıldığı malzemeye uygun deterjan, dezenfektan madde, temizlik aracı ve yöntem seçilmelidir.
- Yiyeceklerle temasın yoğun olduğu araç gereçlerin kurutma işlemi sıcak hava ile olmalı, gerekli düzenek yoksa sadece bu amaçla kullanılan, hijyenik bezlerle veya bir kullanımlık bezlerle temizlik sağlanmalıdır.
- Çiğ besinle herhangi bir şekilde temas eden araçlar yıkanmalıdır.
- Elektrikle çalışan sabit araçların temizliğine başlamadan önce elektrikle teması kesilmelidir.
- Ekipmanların temizliğinin kullanma talimatında belirtilen şekilde yapılmasına dikkat edilmelidir.
- Soğutucuları temizlerken, içindeki yiyeceklerin başka soğutucuya nakli yapılmalı, elektrik fişi prizden çıkarıldıktan sonra termostatı sıfıra getirilmeli, içindeki raflar sabit değilse çıkartılmalıdır ve yıkanmalıdır. Buzlanma varsa buzların erimesi beklenilmelidir. Dolap içi ve dış yüzeyi sıcak sıvı deterjanla silinip, durulama ve kurutma yapıldıktan sonra termostat ayarı yapılmalı, yiyecekler yerleştirilmeli ve fiş prize takılmalıdır.
- Yağlı veya kabuklaşmış kir tabakaların bulunduğu alanların (ocak, tencere, fritöz vb.) temizliğini yaparken önce yağ çözücü bir deterjan karışımı ile ıslatma yapılmalıdır.

### 1.4. Pastacılıkta Yer Alan Malzemelerin Kullanılması ve Saklanması Uyulması Gereken Kurallar

- Isı takibi için termometre bulunmalıdır.
- Bütün bölümler birbirinden ayrı olmalıdır.
- Temizlik malzemesi ve deterjanlar ayrı bölümde saklanmalıdır.
- Depolarda nem, yosunlanma, koku, toz olmamalıdır.
- Bütün bölümlerde ilk giren son çıkar ilkesine uyulmalıdır.
- Bütün gıdalar belli zamanlarda elden geçirilmelidir.

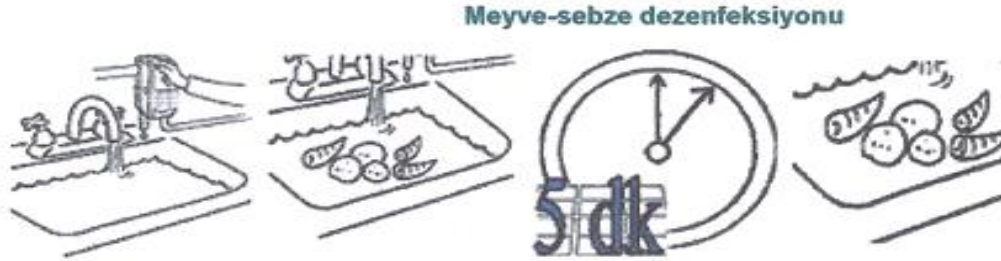
- Tüm bölümlerdeki raflar paslanmaz çelikten ve kolay temizlenebilir şekilde yapılmalıdır.
- Tüm bölümler kolay temizlenen su geçirmez malzemeden yapılmalıdır.

## 1.5. Ürünlerin Hazırlanmasında Hijyen ve Sanitasyon Kuralları

### 1.5.1. Hazırlamada Uyulması Gereken İlkeler

Besinlerin, mikroorganizmalarla kirlenmesi genellikle hazırlama aşamasında olmaktadır. Kirlenmeyi önlemek için hazırlama sırasındaki işlemler yapılırken hijyen kurallarına dikkat edilmeli ve temiz ortamlar sağlanmalıdır.






- Tüm hazırlama aşamalarında, hazırlamada görevli kişilerin kişisel hijyeni sağlanmalıdır.
- Hazırlamada kullanılan tüm araç gereçlerin özellikle yoğurma makinesi, mikser gibi ekipmanların, evyelerin, tüm yüzeylerin temizlik ve hijyeni sağlanmalıdır.
- Çiğ yenecek sebze ve meyveler, pişirilecek sebzeler, kuru meyveler, temizlenmiş ve pişmeye hazır tavuk, balık, parça etler ve yumurta iyice yıkanmalıdır.
- Besinlerin temizliğinde deterjan, çamaşır suyu vb. temizlik maddeleri kesinlikle kullanılmamalıdır.



**Resim 1.1: Meyve ve sebze dezenfeksiyonu**

- Sebze ve meyveleri, toz topraktan arındırmak için bir süre su dolu küvetlerde bekletildikten sonra bol ılık suda, birkaç kez yıkamalıdır. Daha sonra sebze dezenfektan maddesi katılmış su (5 litreye 1 tablet) içinde 5 dakika bekletilmelidir. Eğer dezenfektan madde kullanılmıyorsa tuzlu veya sirkeli suda 20 dakika bekletilir. Tuz 1 litre suya bir yemek kaşığı, sirke 1 litre suya yarım çay bardağı olarak katılır. Dezenfekte edilen sebze ve meyveler durulama işlemi yapılmadan, süzülür.
- Çapraz bulaşmayı (çiğ besinlerdeki hastalık yapıcı mikroorganizmaların kirli araç ve gereçlerle pişmiş yiyeceklere bulaşması ) önlemek için çiğ ve pişmiş besinler ayrı tezgâh ve bölümlerde hazırlanmalıdır.
- Et, balık, tavuk ile sebzeler için ayrı mekân, tezgâh, tahta ve bıçaklar kullanılmalıdır. Karışıklığı önlemek için her bölümde kullanılan araçlar ve tezgâhların renkli kodlama sistemi ile birbirinden ayırt edilmesi sağlanmalıdır. Kodlama araç gereçlerin ve tezgâhların üzerine yapıştırılmış renkli levhalarla

olabileceği gibi araçların farklı renklerden oluşması ile sağlanabilir. Renkli kodlama aşağıdaki örnek gibi olabilir.

Kırmızı renkli araçlar		Çiğ et ve tavuk eti
Yeşil renkli araçlar		Meyve ve sebzeler
Mavi renkli araçlar		Çiğ balık
Kahverengi araçlar		Pişmiş etler
Beyaz renkli araçlar		Süt ve ürünleri

Hazırlanan besinler hemen işleme sokulmalı, eğer işlenmeyecekse 5 °C'nin altındaki ısılarda bekletilmelidir.

Yiyecekler	Isı °C	Maksimum Saklama Süresi
<b>ET- BALIK - TAVUK</b>		
Büyük parça etler	0-2,2	3 – 5 gün
Tavuk-	-1 - 2	1 – 2 gün
Kıyma	-1 - 2	<b>2-5 saat</b>
Balık	-1 - 2	1 – 2 gün
<b>YUMURTA</b>	4 – 7	1 hafta
<b>PİŞMİŞ YEMEKLER</b>	0 – 2,2	1 gün
<b>KREMALI TATLILAR</b>	0 – 2,2	1 gün
<b>SÜT VE SÜT ÜRÜNLERİ</b>		
Pastörize süt	3.3 – 3,9	1 gün
Tereyağı	3.3 – 3,4	2 hafta
Kaşar peyniri		6 ay
Beyaz peynir		3 – 7 gün
<b>MEYVELER</b>		
Şeftali- çilek- erik vb.	4.4 – 7,2	2- 5 gün
Elma- armut- turunçgil		1 – 2 hafta
<b>SEBZELER</b>		
Havuç- kabak vb.	4.4 – 7,2	1 – 2 hafta
Yeşil yapraklı sebzeler		4 – 5 gün
Patates- soğan vb.	10	3 – 4 ay
<b>DONMUŞ GIDALAR</b>	- 18	3 – 4 ay

**Tablo 1.2: Yiyecekleri soğukta saklama derece ve süreleri**

- Dondurulmuş besinler kullanılıyorsa çözündürme işlemi 4-7 °C'de soğuk depolarda veya mikrodalga fırınlarda yapılmalı; çözülmüş besinler bekletilmeden kullanılmalıdır. Kesinlikle çözünen besinler yeniden dondurulmamalıdır.
- Konserve kutuları açılmadan önce üstleri yıkanmalıdır. Bombe yapmış, açıldığında olağan dışı köpüklenme ve kokusu olan konserveler kullanılmamalıdır.

- Herhangi bir nedenle yerle temas etmiş yiyecekler derhal atılmalıdır.
- Pişmiş yiyecekleri hazırlarken eldiven kullanılmalıdır.

## 1.6. Pişirme Sonrasında Uyulması Gereken Hijyen ve Sanitasyon Kuralları

### 1.6.1. Pişirilmeye Uyulması Gereken İlkeler:

- Yiyecekler iyi pişirilmeli ve ızgara, yağda pişirilen yiyeceklerde iç ısısının malzemeleri iyi pişirilmeli, pişme işlemi sırasında özellikle ızgara, yağda kızartılan yiyeceklerde iç ısı 74 °C'yi bulmalıdır.
- Yiyeceklerin iç ısısını ölçmek için et ve yemek termometreleri kullanılmalıdır.
- Daha önce pişirilmiş bir yiyecek ısıtılacaksa, iç ısının 74 °C'ye ulaşması için ısıtmada kullanılan aracın ısı en az 82 °C olmalıdır.
- Donmuş yiyecekler, donmuş haldeyken pişme süresi üçte bir oranında artırılarak pişirilmelidir.
- Pişme sırasında tat bakmak için kullanılan çatal, kaşık gibi araçlar yıkanmadan tekrara kullanılmamalıdır.
- Çiğ besinler, pişmiş yiyeceklerden uzak tutulmalıdır.

### 1.6.2. Soğutmada Uyulması Gereken İlkeler

- Pişmiş yiyecekler, tehlikeli ısı noktalarında asla 2 saatten fazla bekletilmemelidir.
- Pişmiş yiyecekler sıcak servis edilecekse sıcak tutma ve ısıtma derecesi 60-74 °C arasında, soğuk servise çıkacaksa soğuk tutma derecesi 5°C nin altında olmalıdır.
- Soğuk servis edilecek veya daha sonra kullanılmak üzere depolanacak sıcak yemeklerin 30 dakika içinde, 10 °C kadar soğutulması ve bekletilmeden soğuk depolara yerleştirilmesi gerekir.
- Soğutma derinliği az olan kaplarda ve küçük kaplarda yapılabilir.
- Soğutma ve bekletme sırasında yiyecekler ağzı kapalı kaplarda tutulmalıdır.
- Sıcak tutulacak yemekler için benmari kullanımdan önce ısıtılmalı ve yüksek sıcaklıkta ( 85-90 °C ) çalıştırılmalıdır. Benmarilerde bekletilen yiyeceğin ısı 60 °C'yi geçmesi gerekir.
- Pişirilen **hızlı-hazır** türü yiyecekler hemen soğutulup 0-3 °C arasında en fazla 5 gün bekletilmelidir.
- Soğutulan yemekler tekrar ısıtılacaksa, sıcaklığın 2 saat içinde 75 °C'ye ulaşması sağlanmalıdır.
- Isıtılan yemekler hemen tüketilmeli ve tekrar soğutulup saklanmamalıdır.
- Merkezi bir mutfakta pişen yemeklerin başka birimlere taşınma sırasında sıcak yemeklerin 60 °C'nin üstünde, soğuk yemeklerin 5 °C'nin altında dağıtımına dikkat edilmelidir.



Şekil 1.2: Mikroorganizma ısı ilişkisi



Fotoğraf 1.12: Düzenli bir pastane vitrininin görünümü



## 1.7. Servis Sırasında ve Sonrasında Uyulması Gereken Hijyen ve Sanitasyon Kuralları

- Pişmiş yiyeceklerin hazırlanması ve servisi sırasında çıplak elle hiçbir besine dokunulmamalı maşa ve eldiven kullanılmalıdır. Eldivenlerin delinmesi, yırtılması durumunda yenisiyle değiştirilmelidir.
- Servis sırasında yiyeceklerle temas eden tüm araçlar ve yüzeylerin temizliği kontrol edilmelidir.
- Yemekler, sıcaklık ilkesine uygun servis edilmelidir.
- Kuver açarken kuver araçlarını ve dolu yemek tabaklarını taşıırken ağıza, yiyecek ve içeceğe temas eden yüzeylere, dokunmaktan kaçınılmalıdır. Kuver takımları temiz bir peçete içinde, tepside veya servis tabağı ile taşınmalıdır. Fotoğraf 6'daki gibi bardaklar, fincanlar kulplarından veya tabanlarından; çatal, kaşık vb. saplarından; tabaklar, başparmak içine girmeyecek şekilde tutulmalıdır.



**Resim 1.2: Servis takımlarını doğru ve yanlış taşıma şekilleri**

- Yere düşen hiçbir malzeme, tekrar servis masasına konulmamalıdır.
- Yiyecek ve içecek servisi yaparken hapşırma, öksürme ve konuşmaktan kaçınılmalıdır.
- Konuk masasından artan yemekler, içecekler, başka bir kişiye servis edilmemelidir.
- Yemekleri sıcak tutmak amacıyla kullanılan reşoların, elektrikli ısıtıcıların ısı kontrolü yapılmalı ve uzun süre içinde kalan yiyecekler servis edilmemelidir. (65 °C'de en fazla 3 saat tutulmalıdır. )
- Salata barlarda özellikle sıcak havalarda, bazı soslar kolay bozulacağından soğutma sisteminin çalıştırılmasına dikkat edilmelidir. Isı servis süresince 10° C'nin altında olmalıdır.
- Soğuk tezgâh ve salata bar olmayan yerlerde, yiyecekler servise en erken yarım saat önce çıkarılmalıdır.
- Servis alanında beklemede olan tüm yiyeceklerin üzerleri, daima örtülü olmalıdır.
- Servant ve servis arabalarındaki yiyecekler, fazla bekletilmeden servis edilmelidir.
- Menajlar (tuzluk, biberlik, sirkelik vb.) yağlandığında veya lekелendiğinde hemen değiştirilmelidir.
- Dolu kül tabakları, boş olan onun üzerine kapatılarak değiştirilmeli ve küllerin çevreye yayılması önlenmelidir.

## DEĞERLER ETKİNLİĞİ

Bir kaç yıl önce, Seattle Özel Olimpiyatlarında, tümü fiziksel ve zihinsel özürlü olan dokuz yarismacı, 100 metre koşusu için başlama çizgisinde toplandı. Başlama işareti verilince hepsi birlikte başladılar, bir hamlede baslamadılar belki, ama yarışı bitirmek ve kazanmak için istekliydiiler.

Yarışa başlar başlamaz içlerinden genç bir delikanlı tökezleyip yere düştü ve ağlamaya başladı. Diğer sekiz kişi yere düşenin ağlamasını duydular. Yavaşladılar ve geriye baktılar. Sonra hepsi yönlerini değiştirdiler ve geriye döndüler ve yere düşenin yanına geldiler. İçlerinden Down Sendromlu bir kız eğilip yere düşen erkeği öptü ve "Bu onun daha iyi olmasını sağlar" dedi. Sonra dokuzu birlikte kol kola girerek bitiş çizgisine doğru hep birlikte yürüdüler.

Stadyumdaki herkes ayağa kalkıp dakikalarca onları alkışladı. Orada bulunan insanlar hala bu öyküyü anlatırlar.

Neden mi?

Çünkü şu tek şeyi derinden bilmekteyiz. Bu hayatta önemli olan şey, kendimiz için kazanmaktan çok daha ötede olan bir şeydir. Bu hayatta önemli olan, yavaşlamak ve yönünüzü değiştirmek anlamına gelse bile diğerlerinin de kazanması için yardım etmektir. Kendisinden güçsüzü ezmeyi ilke edinen, daha güçlünün kendisini ezmesine davetiye çıkarmış olur.

Başkalarına yardımcı olmak size ve topluma neler kazandırır? Kısaca açıklayıp kendinizi yardımsever olma konusunda nasıl değerlendirirsiniz?

## UYGULAMA FAALİYETİ

Mutfağın pastane bölümünde, pastane ürünlerini hazırlama, servis ve saklama sürecinde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyarak bozulmayı önleyici tedbirler alınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
Temizlik kurallarına uyunuz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Temiz ve düzenli çalışmalısınız.</li><li>➤ Sanitasyon ve hijyen kurallarına uymalısınız.</li><li>➤ Meslek etiğine uymalısınız.</li></ul>
➤ Çalışma ortamını hazırlayınız.	➤ İmalathanenin ve depoların ve genel çalışma alanlarının temizlik ve düzen kontrollerini yapmalısınız.
➤ Pastane tezgâhlarını deterjanlı su/dezenfektan ile yıkayarak durulayınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hazırlamada kullanılan tüm araç gereçlerin özellikle yoğurma makinesi, mikser gibi ekipmanların, eviyelerin, tezgahların tüm yüzeylerin temizlik ve hijyeni sağlanmalıdır.</li><li>➤ Mutfak araçları ve ekipmanlarının yapıldığı malzemeye uygun deterjan, dezenfektan madde, temizlik aracı ve yöntem seçmelisiniz.</li></ul>
➤ Ekipmanları hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun temizleyiniz.	➤ Yiyeceklerle temasın yoğun olduğu araç gereçlerin kurutma işlemi sıcak hava ile olmalı, gerekli düzenek yoksa sadece bu amaçla kullanılan, hijyenik bezlerle veya bir kullanımlık bezlerle sağlanmalıdır.
➤ Pastanede kullanılan araçları 70 °C deterjanlı su ile yıkayıp durulayınız.	➤ Küçük el aletleri en az 70 °C deterjanlı su ile yıkayıp durulmalı ve kurutulmalıdır (Tek kullanımlık bezlerle veya sıcak hava ile kurutulmalıdır).
➤ Gereçleri özelliklerine göre ayıklayıp yıkayınız.	➤ Çiğ yenecek sebze ve meyveler, pişirilecek sebzeler, kuru meyveler, temizlenmiş ve pişmeye hazır tavuk, balık, parça etler ve yumurta iyice yıkamalıdır.

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sebze ve meyveler dezenfektan maddesi katılmış su ( 5 litreye 1 tablet ) içinde 5 dakika bekletmelisiniz. Eğer dezenfektan madde kullanılmıyor ise tuzlu veya sirkeli suda 20 dakika bekletmelisiniz. Tuz 1 litre suya bir yemek kaşığı, sirke 1 litre suya yarım çay bardağı olarak katılmalıdır. Dezenfekte edilen sebze ve meyveler durulama işlemi yapılmadan, süzülmalıdır.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Servis sırasında temiz servis araçlarını seçerek kullanınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pişmiş yiyeceklerin hazırlanması ve servisi sırasında çıplak elle hiçbir besine dokunmamalı, maşa ve eldiven kullanmalısınız. Eldivenlerin delinmesi, yırtılması durumunda yenisi ile değiştirmelisiniz.</li><li>➤ Servis sırasında yiyeceklerle temas eden tüm araçlar ve yüzeylerin temizliği kontrol etmelisiniz.</li><li>➤ Yiyecekler sıcaklık ilkesine uygun servis etmelisiniz.</li><li>➤ Tabakların ve bardakların ağıza, yiyeceğe ve içeceğe temas eden yüzeylere dokunmaktan kaçınmalısınız.</li><li>➤ Kuver takımları temiz bir peçete içinde, tepside veya servis tabağı ile taşınmalısınız. Bardaklar, fincanlar kulplarından veya tabanlarından, çatal, kaşık vb. saplarından, tabaklar başparmak tabak içine girmeyecek şekilde tutmalısınız.</li><li>➤ Yere düşen hiçbir malzeme tekrar servis masasına koymamalısınız.</li><li>➤ Yiyecek ve içecek servisi yaparken hapşırma, öksürme ve konuşmaktan kaçınmalısınız.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konuk tabağından artan yemekler, içecekler, başka bir kişiye servis etmemelisiniz.</li><li>➤ Servis alanında beklemede olan tüm yiyeceklerin üzeri daima örtülü olmalıdır.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ürünlere uygun saklama derecesini ve süresini ayarlayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yiyecekleri Tablo 1.2'deki saklama derecelerine ve süresine uygun saklamak ve soğuk odaların ısı kontrolleri düzenli yapmalısınız.</li><li>➤ Soğuk odalarda süt ve süt ürünleri, kremalı tatlılar, 3- 4 °C de 1 gün saklayabilirsiniz.</li><li>➤ Yumurtayı 4-7 °C de 1 hafta saklayabilirsiniz.</li><li>➤ Kuru depolarda veya kilerde çalışır durumda termometre olmalıdır. Kuru deponun sıcaklığı 10-15 derece olmalıdır. Ayrıca ısı ölçümü sabah ve akşam olmak üzere iki defa yapmalısınız. ve bu değerler çizelge haline getirilerek düzenli kontrolünü yapmalısınız (Depo sıcaklık ve nem kontrol formu adı altında ikisini aynı formda takip edebilirsiniz.).</li><li>➤ Yiyecekler gruplar halinde raf veya kutulara koyup etiketlemelisiniz.</li><li>➤ Kuru baklagiller, pirinç, şeker, un vb. kuru depoda saklamalısınız.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Hijyenik bir temizlik için aşağıdakilerden hangisine ihtiyaç vardır?  
A) Mekanik etki  
B) Isı  
C) Dezenfektan madde  
D) Işık  
E) Hepsi
2. Mutfakta çalışma tezgâhlarının özellikleri aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?  
A) Çelik  
B) Mermer  
C) Çelik ve mermer  
D) Granit  
E) Hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi mutfakta yapılması gereken günlük işler içinde yer almaz?  
A) Zemin temizliği  
B) Tezgâh temizliği  
C) Cam temizliği  
D) Ocak temizliği  
E) Et kütüğü ve tahtası
4. Depoların temizlenme sıklığı aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Her gün  
B) Yılda bir  
C) Günaşırı  
D) Altı ayda bir  
E) Haftada bir
5. Kuru depolarda aşağıdaki hangi besin depolanmaz?  
A) Yoğurt  
B) Kutu sütler  
C) Bakliyat  
D) Un  
E) Nişasta
6. Soğuk depolarda aşağıdaki hangi besin depolanmaz?  
A) Yoğurt  
B) Yumurta  
C) Sebzeler  
D) Şeker  
E) Süt

---

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## ÖĞRENME KAZANIMI

Pastanede hazırlanan ürünlerin duyuusal kontrollerini yaparak standartlara uygun şahit numune alacaksınız.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki yiyecek hizmeti veren işletmelerde veya pastanelerde gıda güvenliği ile ilgili alınan tedbirleri araştırınız.
- Şahit numune nedir ne işe yarar araştırınız, topladığınız bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROLÜ

### 2.1. Pastanede Kalite Kontrolün Önemi

Kalite yönetim sistemi sadece pastane için değil bütün yiyecek içecek işletmeleri için önemlidir. Pastanede üretimi yapılan ürünlerin üretimi ve muhafazası sırasında, kolayca sağlığa zararlı olabilirler. Ayrıca müşteri beğeni ve tercihleri aynı kaliteyi arar veya daha iyisini tercih eder. Bu da piyasada rekabet ortamını doğurur. Bu nedenle hammaddenin satın alınmasından, müşteriye gidene kadar geçen süreç çok önemlidir.

Kalite, “Bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.” diye de tarif edilebilir. Tüketicilerin beklentilerine bağlı olarak kalite kavramı; topluma, toplumun kültürel gelişimine, beğeni ve alışkanlıklarına göre değişen bir kavramdır. Amaç, müşteri beğeni ve gereksinimlerini yakalamak ve rakiplerinden daha iyi mal/hizmet üretmektir.

Her zaman hedef, müşteri tatminidir; ürün veya hizmetin iyi olup olmadığı konusunda son kararı müşteri verir.

Kalite bir süreçtir, süregelen bir gelişmeyi sağlar. Kalite yatırımdır, uzun dönemde bir işi hatasız yapmak sonradan düzeltmekten daha ucuzdur. Kalite, bir programa uymak işleri zamanında yapmaktır. Kalite, kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite, şartlara uygunluktur.

Uluslararası Standart Bürosu ISO'nun kalite için yaptığı tanım şöyledir: “Kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür.”



### **2.1.1. Kalite Politikası**

Kuruluşun en üst yetkililerince belirlenmiş tüm eğilimlerdir. Kısaca "müşteri memnuniyeti" ve "sürekli iyileştirme" olarak özetlenebilir.

Müşteri memnuniyetine göre kalite kriterlerini işletme belirler ve kalitenin sürdürülmesini sağlar. Kalitenin sürekli iyileşmesini sağlayıcı tedbirler almak gereklidir.

### **2.1.2. Kalite Yönetimi**

Kalite politikasını, amaçlarını ve sorumluluklarını belirleyip bunları kalite sistemi içinde planlama ve kontrol gibi yöntemlerle gerçekleştirmeye yönelik tüm faaliyetlerdir.

Kalite politikasını işletmenin tercihi belirler, öncelikle kalite belgesini almak için gereken şartların yerine getirilmesi ve bu şartların sürdürülmesi gerekir. Kalite belgesi ülkemizde TSE ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, TÜRKAK gibi kuruluşlardan alınabilmektedir. Ayrıca bu kuruluşlar, uluslararası nitelik kazanmışlardır.

Yiyecek içecek işletmelerinde veya pastanelerde üretim ve hizmetler belirlenen kriterlere uygun olarak yapılır.

Gıda üretiminde, kalite yönetiminde prensip: Besinlerin insan tüketimi için güvenli olup olmadıklarının belirlenmesi yaklaşımıdır. Bu süreç içinde, gıda ve hizmet üretiminde kritik kontrol noktalarında, tehlike analizi yapılır.

Kritik kontrol noktalarını, ham maddenin girişinden ürünün müşteriye çıkışına kadar geçen süreçte gıda üretimiyle ilgili insan sağlığını tehlikeye atabilecek bütün noktalarda tedbirler alınır. Özet olarak bu noktalar satın alma, satın alınan ürünün kalitesi, ürünlerin depolandığı yer, üretimin yapıldığı yerin koşulları, ekipmanlar; üretimi yapan personelin kriterleri; üretimi yapılan her türlü ürünün tat, koku, görünüm, renk, doku vb. özellikleri; ürünün satışa sunulduğu yerin kriterleri; ürünün servis ediliş kriterleri; servis eden personelin kriterleri; bütün bunlar kalite yönetimini kapsar.

Her bir aşama için bir süreç değerlendirme formu hazırlanır ve üretim, satın alma, servis vb. belirlenen süreçlere (proseslere) göre yapılır.

### **2.1.3. Kalite Kontrolü**

Kalite gerekliliklerinin yerine getirilmesinde kullanılan tüm faaliyetler. Kalite kontrolü kalite yönetim sistemi dâhilinde yapılır.

Sistem dâhilinde kalite kontrol aşamaları şu şekilde yapılır:

- Ekibin kurulması
- Ürün kullanımında hedef kitlenin belirlenmesi
- Ürünün tanımlanması
- Akış şemasının oluşturulması

- Akış şemasının yerinde kontrolü

### 2.1.3.1. Uygulama

- Tehlike analizinin yapılması
- Kritik kontrol noktalarının belirlenmesi
- Kabul limitleri ve kriterlerinin oluşturulması
- İzleme
- Düzeltici işlemler
- Kayıt tutma
- Doğrulama

### 2.1.3.2. Sisteminin Uygulanması

#### Ön planlama

Çalışan personele sistemde oluşacak herhangi bir değişikliğin ve bunun getireceği değişikliklerin bildirilmesi zorunludur.

#### Ekip oluşturulması

Temel hedef; başarılı yönetim desteğiyle bütün işletme çalışanlarının aynı sorumluluk ve anlayışı, bürokratik engeller olmaksızın paylaşması yönünden planlanmaktadır.

#### Akış diyagramının oluşturulması

- Sistemin uygulanmasında ilk aşamada, tüm ayrıntılarıyla tehlike analizleri yapılmalıdır.
- Besinin satın alınmasından, hazırlanan yemeğin tüketiciye sunulmasına kadar geçecek her aşamanın, akış diyagramında yer alması gerekmektedir.

## 2.2. Kalite Kontrol Ölçütlerine Göre Değerlendirme Formunun Hazırlanması

#### Kritik kontrol noktalarına örnek teşkil eden işlemler

- Pişirme, ısıtma işlemleri
- Bekletme işlemleri
- Soğutma, soğuk depolama, yiyeceklerin soğuk ünitelerde teşhir edilme işlemleri
- Yiyecekleri satın alma, çözdürme, malzemelerin karıştırılması işlemleri
- Spesifik sanitasyon işlemleri
- Kroskontaminasyonun önlenmesi
- Çalışanların ve çevre hijyeninin sağlanmasıdır.

İşletmenin kalite kontrol yönetimi ilkelerine uygun olarak belirlenen kriterlere göre formlar hazırlanır. **Akış diyagramında yer alması gereken aşamalar:**

- Mutfak bölümü prosesi
- Gıda alım şartnamesi (süt alım şartnamesi, un alım şartnamesi, yumurta alım şartnamesi gibi)

- **Depo talimatları**
  - Bakliyat ve tahıl depolama talimatı
  - Konserve, salça, katı ve sıvı yağ talimatı
  - Raf ömrü bulunan malzemelerin talimatı
  - Süt ve süt ürünleri talimatı
  - Un ve unlu mamuller talimatı
  - Depolama ve depo temizlik talimatı vb.
- **Servis talimatları**
  - Bardak yıkama makinesi kullanım talimatı
  - Çay makinesi kullanım talimatları
  - Fincan ısıtıcısı
  - Meşrubat dolabı kullanım talimatları
  - Pasta dolabı kullanım talimatları
  - Portakal sıkma makinesi
  - Yatık buzdolabı
  - Servis personeli davranış usulleri talimatı vb.
- **Mutfak üretim talimatları**
  - Mutfak ve pastane hijyen kontrolü formu
  - Günlük mutfak yiyecek faaliyet raporu
  - 
  - Mutfak yemek teslim tutanağı
  - Yemek kontrol formu
  - Soğuk hava depoları sıcaklık kontrol formu vb.
- **Mutfak ekipman talimatlar**
  - Hamur karma makinesi kullanım ve bakım talimatı
  - Mikrodalga fırın kullanım ve bakım talimatı
  - Fırın kullanım ve bakım talimatı
  - Fritöz kullanım ve bakım talimatı
  - Buzdolabı kullanım ve bakım talimatı
  - Mikser kullanım ve bakım talimatı
  - Çikolata çekme makinesi kullanım ve bakım talimatı
  - Yemeğin sunulması talimatı
  - Yemek son kontrol talimatı
  - Pişirme öncesi malzeme hazırlama talimatı
  - Soğuk hava depoları kullanma ve bakım talimatı
  - Mutfak temizleme talimatı vb.



Fotoğraf 2.1: Elleri yıkama

MUTFAK BÖLÜMÜ ÜRETİM PROSESİ		
SORUMLU	PROSES	KAYIT/DOKUMAN
Sabah görevli şef ve aşçılar		Ziyafet Emirleri
Aşçılar		
Aşçı Başı Şef Aşçılar Aşçılar		Sentez programı isteme çıkarma pusulası
Mutfak Çalışanları		Pişirme Öncesi Malzeme Hazırlama Talimatı
Mutfak Çalışanları		
Pastane Çalışanları		
Mutfak Çalışanları		Sentez programı isteme çıkarma pusulası
Teslim Alma Komisyonu		Teslim Alma Tutanağı, Satın Alınan Ürünlerin Genel Kalite Kontrol Talimatları
Hazırlayan: Mutfak Müdür Yardımcısı Onay: Öğretmenevi Müdürü		

**Tablo 2.1: Mutfak bölümü üretim prosesi örneği**



Fotoğraf 2.2: Mutfakta düzen ve temizlik

GIDA ALIM ŞARTNAMESİ	
<b>YUMURTA</b>	
<b>1-ÖZELLİKLERİ</b>	
Yumurtalar günlük olarak, beheri 55 gramdan az olmayacaktır.	
<b>.1</b>	Eylül ve Ekim aylarında 50 ile 60 gram olabilir.
<b>.2</b>	Çatlak kanlı samanlı kokmuş olmayacak.
Hava boşluğu 5mm.den fazla olmayacak.	
<b>.1</b>	<b>Violelerde</b> teslim edilecektir.
<b>2.MUAYENE EDİLECEK NUMUNE</b>	
Satin alınan parti maldan tesadüfi olarak % 10 oranında örnek alınır.	
<b>3.MUAYENE (Duyusal Testler)</b>	
Muayene, alınan numune üzerinde gözle, elle ve koklanarak yapılır.	

Tablo 2.2: Yumurta alım talimatı (gıda alım şartnamesi)

BUĞDAY UNU	
<b>1 ÖZELLİKLERİ</b>	
<b>1.1-</b>	Kendine özgü tat ve kokuda olmalı,acı, ekşi, ekşime, küflenme, kokuşma ve bozulma vs. yabancı tat ve koku bulunmamalıdır
<b>1.2-</b>	Yaş <b>gluten</b> normal elastikiyette olmalı.
<b>1.3-</b>	Rutubet % 14 ten fazla olmamalıdır.
<b>1.4-</b>	Un ambalajı üzerindeki bilgiler okunaklı olarak, silinmeyecek şekilde yazılır, basılır veya etiket halinde <b>tahtır</b> . <b>Basma</b> yoluyla işaretlemeye unun boyanmaması gerekir.
<b>1.5-</b>	Un ambalajlarında, firmanın işaret <b>ünvanı</b> ve adı, adresi varsa tescilli markası, <b>standartın</b> işareti ve numarası ( TS 4500) malın tipi, malın adı, malın çeşidi( <b>Ekmaklık</b> , bisküvülük vs.) yapım tarihi, net ağırlığı belirtilmiş olacaktır.
<b>2 MUAYENE EDİLECEK NUMUNE</b>	
Partinin % 10'u kadar tesadüfi olarak numune alınır.	
<b>3 MUAYENE (Duyusal Testler)</b>	
Muayeneler ambalaj, duysal, kimyasal olmak üzere 3 şekilde yapılır. Ambalaj muayenesinde, ambalaja bakılarak ve tartılarak yapılır. Duyusal muayenede buğday ununun duysal özellikleri(tat ve koku), renk, görünüş bakılarak ellenecek, koklanarak ve tadılarak muayene edilir. Deneysel muayenede ise kimyasal özelliklere bakılır.	

Tablo 2.3: Buğday unu alım talimatı (gıda alım şartnamesi)

<b>TOZ ŞEKER</b>
<p><b>1- ÖZELLİKLERİ</b></p> <p><b>1.1-</b> Beyaz renkte ve homojen olacaktır.</p> <p><b>1.2-</b> Yabancı madde bulunmayacaktır.</p> <p><b>1.3-</b> Ambalaj malzemesi sağlam, temiz, kuru ve kokusuz olacaktır.</p> <p><b>1.4-</b> TS 861'e uygun olacaktır.</p> <p><b>2- MUAYENE EDİLECEK NUMUNE</b> Satın alınan parti maldan tesadüfi olarak % 10 oranında örnek alınır.</p> <p><b>3- MUAYENE (Duyusal Testler)</b> Gözle yapılır.</p>

**Tablo 2.4: Toz şeker alım talimatı (gıda alım şartnamesi)**

<b>PASTÖRİZE SÜT</b>
<p><b>1- ÖZELLİKLERİ</b></p> <p><b>1.1-</b> Kendine özgü renk, tat, koku, kıvam ve görünüşte olacaktır.</p> <p><b>1.2-</b> Yabancı madde bulunmayacaktır.</p> <p><b>1.3-</b> Kaynatıldığı ya da % 68'lik etil alkolle eşit miktarda karıştırıldığı zaman kesilmeyecektir.</p> <p><b>1.4-</b> Tadı yavan olmayacak, tadı acı, ekşi, tuzlu, balıgımsı, metalimsi olmayacaktır.</p> <p><b>1.5-</b> Normal olmayan kokusu olmayacaktır.</p> <p><b>1.6-</b> TS 1019'a uygun olacaktır.</p> <p><b>2- MUAYENE EDİLECEK NUMUNE</b> Gelen partideki her kaptan 100 gram numune alınır.</p> <p><b>3- MUAYENE (Duyusal ve Diğer Testler)</b> Önce görsel muayene yapılır. Sonra numuneler pişirilerek kesilip, kesilmediği kontrol edilir.</p>
<p>HAZIRLAYAN: MÜDÜR BAŞYARDIMCISI</p> <p>ONAY: ÖĞRETMEVE MÜDÜRÜ</p>

**Tablo 2.5: Süt alım talimatı (gıda alım şartnamesi)**

<b>SÜT VE SÜT ÜRÜNLERİ GGK TALİMATI</b>
<p><b><u>UYGULAMA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dökme olarak gelen sütün bulundurulduğu tüm kaplardaki süt kapakları açılarak bozulmuş olup olmadığı kontrol edilir. Bozulmuş olan süt kapları ayrılır ve soğuk hava deposuna gönderilmez.</li> <li>➤ Sütün geldiği gün üretilip üretilmediği kontrol edilir. Aynı gün üretilmemiş olan süt kabul edilmez. Durumundan şüphelenilen süttten gerektiği kadar numune alınarak kaynatıp sütün kesilip kesilmediği bakılır.</li> <li>➤ Dökme olarak gelen yoğurtta, sütte olduğu gibi kontrol edilir. Tat kontrolü yapılarak ekşimiş yanık veya başka koku bulunan yoğurt ret edilir.</li> <li>➤ Üretimi 2 günden daha önce yapılmış olduğu tespit edilen dökme yoğurtlar kabul edilmez.</li> <li>➤ Tüm yoğurt kaplarının ağlarının açılıp açılmadığı kirlenme olup olmadığı kontrol edilir. Ağzı açılarak yabancı cisimlerle temas eden veya kapaklı kaplarda getirilmeyen yoğurtlar kabul edilmez.</li> </ul>

- Ambalajlı olarak gelen her türlü süt ve süt mamullerine ait en az 2 koliden olmak üzere 5'er numune alınır. Alınan numunelerde öncelikle ambalaj kontrol edilir. Ambalajları açılmış olan delinen ezilmiş olan partiler kabul edilmez.
- Süt ve süt ürünleri üzerinde üretim ve son kullanma tarihleri kontrol edilir. Yoğurtta son kullanma tarihi 3 günden az zaman olması halinde diğer ürünlerde ise bir aydan az zaman kalmış olması halinde ürünler ret edilir.
- Peynir tenekelerinin genel durumu incelenir. Ezilen, delinen, bombeleşen tenekeler ayrılır. Sağlam peynir teknelerinin bir tanesi açılarak tat ve koku kontrolü yapılır.
- Farklı koku ve tattaki peynirler ret edilir.

**Tablo 2.6: Süt ve süt ürünleri gıda kontrol kriterlerine uygun teslim alım talimatı**

<b>DEPOLAMA ve DEPO TEMİZLİK TALİMATI</b>
<p><b>1. AMAÇ :</b></p> <p>Kurumumuz tarafından satın alınan ürünlerin düzenli, bozulmaması ve ilk giren ilk çıkar ilkesine göre depolanmasının sağlanması</p> <p><b>2. SORUMLULAR :</b></p> <p>Depo Müdür Yardımcısı, Depo Şefi, Depo Çalışanları</p> <p><b>3. UYGULAMA :</b></p> <p><b>3.1.</b> Satın alma şartnamesine göre kuruluş tarafından satın alınan ürünler tedarikçinin beraberinde gönderdiği evraklarla birlikte depo şefi tarafından teslim alınır.</p> <p><b>3.2.</b> Gelen ürüne miktar doğrulaması yapılarak ürünler teslim alınır, depoya giriş “Sentez Programına” işlenir.</p> <p><b>3.3.</b> Girdi Kalite kontrolü yapılmış ürünlerin Muayene ve Tesellüm Komisyon Raporu tutularak kayıt altına alınır. Ürünlerin depolara yerleştirilmesi sırasında son kullanım tarihi yakın olan ürünler ön taraftaki raflara yerleştirilir ilk olarak kullanıma alınması sağlanır. Yeni gelen ürünler “Sentez Programı”na işlenir.</p> <p><b>3.4.</b> Depolarda haşere ve kemirgen girişini önleyici tedbirler alınmalıdır (Camlarda sineklik bulunması, cız vs.). Kapı altı gibi boşluklar uygun şekilde kapatılmalıdır.</p> <p><b>3.5.</b> Depo kapıları daima kapalı tutulmalıdır.</p> <p><b>3.6.</b> Depoların yer, duvar, tavan ve rafları daima temiz tutulmalıdır.</p> <p><b>3.7.</b> Bozulmuş, son kullanım tarihi geçmiş, ambalajsız veya üzeri açık, etiket bilgisi olmayan ürünler depolanmamalıdır.</p> <p><b>3.8.</b> Depo içerisindeki ambalajlar paslı, kirli vs. olmamalıdır. Daima temiz tutulmalıdır.</p> <p><b>3.9.</b> Depolardaki ürünlerin hiç biri yerle ve duvarla temas etmemelidir.</p> <p><b>3.10.</b> Depolarda yeterli raf mevcut olmadığında ürünler yerden min. 15cm yükseklikteki palet (plastik kasalar) üzerinde muhafaza edilmelidir.</p> <p><b>3.11.</b> Soğuk depolarda saklanması gereken (et, tavuk, sakatat vb.) ürünler izleme ve ölçme yapılmış soğuk depolarda ve hiç bir şekilde, karton koli içinde saklanmaz. Bu durumda karton koli üzerindeki üretim, saklama bilgileri etikete aktarılır.</p> <p><b>3.12.</b> Depodan malzeme çıkışı “Sentez Programı” ile ilk giren ilk çıkar prensibine göre gerçekleştirilerek, çıkan ürün “Sentez Programı”ndan düşülür.</p> <p><b>3.13.</b> Deponun sürekli temizlik ve düzeni kontrol edilir. Depo Temizlik Formuna Kaydedilir.</p>



**3.14.** Depodan çıkan tüm malzemelerin ve ürünlerin taşıma, depolama, ambalajlama ve sevki esnasında hasarlanmaması için uygun olan önlemler alınır.

**3.15.** Depo sorumlusundan başka kimsenin depoya girmemesi sağlanır.

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

- Sentez Programı
- Muayene ve Tesellüm Komisyon Raporu
- Depo Temizlik Formu

**Tablo 2.7: Depo temizlik talimatı**

<b>Örnek: Sütli Tatlılara (sütlaç) Ait Yiyecek Akışı ve Kritik Kontrol Noktaları</b>	
➤ İçine Girenler: Pirinç, süt, nişasta, şeker	
➤ Potansiyel Tehlikeli Besinler: Süt, pirinç	
➤ Teslim Alma ve Depolama: Kritik kontrol noktası: Sütleri 4.5 °C veya daha altındaki sıcaklıkta teslim al, depola	
➤ Sütlerin pastörize ve günlük olmasına dikkat et.	
➤ <b>Pişirme:</b> Kritik kontrol noktası: Az suda pirinci suyunu çekip yumuşak bir hal alana kadar haşla. Sütü kaynat.	
➤ Kaynayan süte nişastayı yavaş yavaş ekle.	
➤ Pirinci ekle karıştır.	
➤ Minimum 75 °C'ye kadar pişir.	
➤ Ateşten al, şekeri ekle, karıştır.	
➤ <b>Soğutma:</b> Kritik kontrol noktası: 75 °C'den 20 °C'ye 2 saatten daha kısa süre içerisinde, 20 °C'den 4-5 °C'ye ise 4 saatten daha kısa süre içinde hızlı şekilde soğut.	
➤ <b>Bekletme:</b> Kritik kontrol noktası 4 °C ve daha altındaki sıcaklıklarda beklet	
➤ Servis Kritik kontrol noktası: Hazırlandıktan sonra hızla servis et.	

**Tablo 2.8: Sütli tatlılara (sütlaç) ait yiyecek akışı ve kritik kontrol noktaları**

<b>YEMEK SON KONTROL TALİMATI</b>	
<b>UYGULAMA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Gecedden pişen yemeklerin servise sunulmadan önce uygunluğunun hijyenik olarak değerlendirilmesidir.</li> <li>◆ Önce iki kaşık alınır birisiyle bakılacak olan numuneden homojen bir karışım alınır. Diğer kaşığa konur. Tadına bakılır.</li> </ul>	
Karışımın;	
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Yağına</li> <li>b) Tuzuna</li> <li>c) Kötü bir koku oluşup oluşmadığına</li> <li>d) Yemeğe has olmayan bir tat olup olmadığına</li> <li>e) Sosunun az olup olmadığına</li> <li>f) Besinin iyi pişip pişmediğine</li> <li>g) Besinin yemek içindeki dağılımının bozulup bozulmadığına</li> <li>h) Ağızda yemeğin normal lezzetinin alınıp alınmamasına</li> <li>i) Yemeğin bütününde bir kirlenme olup olmadığına</li> </ol>	
bakılır ve uygunluğuna karar verilen yemeklerden herhangi bir nedenle oluşabilecek kontaminasyona ve herhangi bir zehirlenmeye karşı Hıfzıssıhha'ya gönderilmek üzere yemeklerden numune alınır.	

<b><u>İLGİLİ DOKÜMAN</u></b> Yemek Kontrol Formu	
HAZIRLAYAN:YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAY

**Tablo 2.9: Yemek son kontrol talimatı**

<b>SERVİS PERSONELİ DAVRANIŞ USULLERİ TALİMATI</b>
<p style="text-align: center;"><b>TEMİZ OLMAK</b></p> <p>Sadece mesai verdiğimiz iş yerinde değil, tüm yaşamımızda temiz olmayı prensip haline getirmeliyiz ki çalıştığımız yerde de temiz olalım. Hizmet personeli olarak temizlik en önemli vasıflarımızdan olmalıdır. Temizlik çeşitlidir. Bizler her şekilde temiz olmalıyız. Temiz olabilmemiz içinde her türlü imkan bizlere iş yerimizde sağlanmıştır. Temizlenmek için duş alınamazsa rağmen havlumuza sağa sola atar , soyunma dolapları koridorlarında bırakırsak temizlik anlayışımız eksik demektir.</p>
<p style="text-align: center;"><b>TERTİPLİ OLMAK</b></p> <p>Tertipli olmayı alışkanlık hâline getirmek, çalışma hayatımızda bizi başarıya götürecektir etkenlerin başında yer alır.</p> <p>Kullandığımız malzemeyi toparlayıp her malzemeyi olması lazım gelen yere koymak, o malzemeyi ihtiyaç halinde kolayca bulmanızı sağlayacaktır. Ofislerinizin derli toplu olması bizim işimize gösterdiğimiz önemle eşdeğerdir. Hem malzemeyi korumak, hem servisimizi daha iyiye götürmek tertipli olma ile sağlanacak önemli bir vasıftır.</p>
<p style="text-align: center;"><b>SAYGILI VE ÖLÇÜLÜ OLMAK</b></p> <p>Hizmet personeli olarak gerek kendimize, gerek beraber çalıştığımız kişilere ve hizmet verdiğimiz müşterilerimize karşı saygılı olmamız verdiğimiz hizmetin gereğidir. Özellikle hizmet verdiğimiz müşterilerimize hizmetlerimizde saygılı ve ölçülü davranmamız, ifrata kaçan saygı ve davranışlardan kaçınmamız gerekmektedir. Ölçülü olmayan saygı gösterileri bazı müşterilerimizi rahatsız edebileceği hususunu unutmamalıyız. Kendimize karşı saygılı olmalıyız.</p>
<p style="text-align: center;"><b>NAZİK OLMAK</b></p> <p>Nezaket hizmet personeli olarak bizlerin öğrenmemiz gereken hususların başında gelir. Tatlı dilli olmak, hitap etmesini bilmek, konuşurken güler yüzlü olmak, hareketlerde ölçülü davranmak, hizmete her an hazır olduğumuzu müşterilerimize hissettirmek, hizmetimizi daha iyiye ve olumluya götürmek demektir.</p>

### BİLGİLİ VE KÜLTÜRLÜ OLMAK

Bilgisizce yapılan iş ya da hizmet başarısızlığa mahkumdur. Hizmet verdiğimiz insanların saygın ve kültürlü kişiler olduğunu daima hatırmızda tutmalıyız. Bizlerin de onlara hitap edebilmemiz için gerek genel kültürümüzü gerekse mesleki bilgimizi devamlı geliştirmemiz, hizmet veren kişiler olarak kaçınılmazdır. Bilgi ve kültürümüzü arttırmak hem kişisel olarak bizi başarıya götürecektir, hem de hizmet verdiğimiz müesseseyi başarılı kılacaktır.

### DİKKATLİ VE AKILCI OLMAK

Hizmet dikkatli ve akıllıca yapıldığında daha verimli ve başarılı olacaktır. Dikkatsiz ve akılcılıktan yoksun bir hizmet, amacına ulaşmaz. Dikkatimizi yaptığımız işe vermeliyiz. Müşteri talepleri dikkatli bir şekilde yerine getirilirse, verdiğimiz hizmet mükemmel demektir.

### NEŞELİ VE ESPRİLİ OLMAK

İş hayatımızda ne tür problemimiz olursa olsun, neşeli olabilmek, zor şartlarda bile olsa tebessüm edebilmek, hizmet personelinin en önemli meziyeti olmalıdır. Yerine göre müşteriyi neşelendirmek, yerine göre de müşteri neşesine katılmak, verilen hizmetin mükemmelleşmesini sağlar.

### KONTROLLÜ OLMAK

Hizmet verme ve bunu mükemmelleştirme kolay bir iş değildir. Kişilerin her zaman, her durumda kendilerini kontrol altında tutmaları gerekir. Adım atışından, tebessüm edişine, ses tonundan tavır ve hareketlerine kadar kendisini kontrol eden, müşterinin salona girişinden , ayrılacağı zamana kadar müşteriyi kontrol edebilen servis elemanı hizmeti mükemmel götürebilen kendisi ve işi ile bütünleşmiş kişidir.

HAZIRLAYAN: YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY

Tablo 2.10: Servis personeli talimatı

		Dok. Kodu : KS.MF.TL.14 Yürürlük Tarihi: 09.06.2006 Revizyon No:00 Revizyon Tarihi: Sayfa : 1/1
<b>ÇİKOLATA ÇEKME MAKİNASI KULLANIM VE BAKIM TALİMATI</b>		
<b>MAKİNE ADI :</b> ÇİKOLATA ÇEKME MAKİNASI		
<b>TEKNİK ÖZELLİKLER :</b> 220 V 50 HZ AC Enerji ile çalışır.		
<b>1. KULLANMA TALİMATI :</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fişi prize takılır</li><li>• Bıçak ayanı yapılır.</li><li>• Yükseklik ayanı yapılır.</li><li>• Düşme 1 konumuna getirilir</li></ul>		
<b>GÜVENLİK TALİMATI :</b> Görevliler meydana gelebilecek kazaları göz önüne alarak iş güvenliği ve sağlık tedbirleri alınır. Beklenmeyen bir durumda karşısında fiş prizden çıkartılır. Durum amirlerine rapor edilir.		
<b>BAKIM TALİMATI :</b> Anzalanması halinde teknik servis bölümüne haber verilir. Temizliği ve mutfak personeline yapılır		

Tablo 2.11: Ekipman(çikolata çekme makinesi) kullanım talimatı

		Dok. Kodu: KEMF.TL.13 Yürürlük Tarihi: 09.06.2006 Rev. No:00 Rev. Tarihi: Sayfa : 1/1
<b>MİKSER KULLANIM VE BAKIM TALİMATI</b>		
<b>I</b>		
<b>MAKİNE ADI :</b> MİKSER		
<b>TEKNİK ÖZELLİKLER :</b> 380 V 50 HZ AC Enerji ile çalışır.		
<b>1. KULLANMA TALİMATI :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fişi prize takılır</li> <li>• Kazan yerine konur</li> <li>• Yükseklik ayarı yapılır.</li> <li>• Hz ayarı yapıp çalıştırılır.</li> </ul>		
<b>GÜVENLİK TALİMATI :</b> Görevliler meydana gelebilecek kazaları göz önüne alarak iş güvenliği ve sağlık tedbirleri alınır. Beklenmeyen bir durum karşısında fiş prizden çıkarılır., Durum amirlere rapor edilir.		
<b>BAKIM TALİMATI :</b> Arızalanması halinde teknik servis bölümüne haber verilir. Temizliği ve mutfak personeline yapılır		

**Tablo 2.12: Ekipman (mikser) kullanım talimatı**

		Dok. Kodu: K5.SH.TL.10 Yürürlük Tarihi: 09.06.2006 Rev. No:00 Rev. Tarihi: Sayfa : 1/1
Kalite Yönetim Sistemi		
<b>PASTA DOLABI KULLANIM, GÜVENLİK VE BAKIM TALİMATI</b>		
<b>MAKİNE ADI :</b> Pasta Dolabı		
<b>TEKNİK ÖZELLİKLER :</b> 220 V. 50HZ. AC Enerji ile çalışır		
<b>KULLANMA TALİMATI :</b> Pasta dolabının temizliğine ve hijyenikliğine dikkat edildikten sonra iç soğukluk derecesinin ayarı kontrol edilir.		
<b>GÜVENLİK TALİMATI :</b> Görevliler meydana gelebilecek kazaları göz önüne alarak iş güvenliği ve sağlık tedbirleri alınır. Beklenmeyen Bir durum karşısında pasta dolabının fişi çekilir. Durum amirlere rapor edilir.		
<b>BAKIM TALİMATI :</b> Pasta Dolabının arızalanması halinde teknik servis bölümüne bilgi verilir. Görevliler bakım ve onarımı gerektiğinde yapar.		

**Tablo 2.13: Ekipman( pasta dolabı) kullanım talimatı**

## 2.3. Değerlendirme Sonuçlarının Forma İşlenmesi

Kalite kontrolünün değerlendirilmesi periyodik zamanlarda iç ve dış tetkiklerle yapılır. Tetkikler sırasında önemli olan belirlenen kalite kriterlerine ne kadar uyulduğunun tespit

edilmesidir. Bunun için çeşitli evraklar ve formlar düzenlenir. Yapılan kontrol ve denetimler formlara işlenir. Formlar kanıttır ve dokümandır. Formlardaki değerlendirme sonuçları düzeltme faaliyetlerini gerektirir.

Dış tetkik sırasında kalite kriterlerine uyulmaması durumunda belge iptal edilebilir.

	<b>İÇ TETKİK SORU LİSTESİ</b>	Dok. Kodu : <b>KS.KY.FR.07</b> Yürürlük Tarihi: 27.06.2006
	<b>TETKİK EDİLEN BİRİM: MUTFAK</b>	Rev. No.: <b>00</b> Rev.Tarihi: Sayfa <b>40/2</b>
<b>S. No</b>	<b>SORULAR</b>	<b>SONUÇLAR / GÖZLEM</b>
1.	Kalite politikanızı biliyor musunuz? Kalite politikasının kuruluş içerisinde anlaşılması ve uygulanması için neler yapılıyor?	
2	Dokümante edilmiş prosedür ve talimatlar oluşturulmuş mu?	
3	Bölüm ile ilgili dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik açısından onaylanıyor mu?	
4	Yürürlükteki dokümanlar kullanım noktalarında bulunabiliyor mu?	
5	Kalite kayıtları oluşturulmuş mu? Muhafaza ediliyor mu?	
6	Bölüm personelinizin sorumluluk ve yetkileri tanımlanmış mı?	
7	Eğitim ihtiyaçları nasıl belirleniyor ve kime bildiriliyor?	
8.	Hizmet kalitesini etkileyen işleri yapan personel uygun eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli mi? Personele uygun eğitimler veriliyor mu. Neler?	
9	Hizmet şartlarına uygun çalışma ortamı yeterli mi? Yeterli değilse açıklar mısınız?	
10.	Mutfak alanlarında temizlik, hijyen ve güvenlik önlemleri alınmış mı?	

11	Yemek üretim hizmetinin belirlenmesi ve izlenebilirliği sağlanıyor mu?	
12	Yemek pişerken ve piştikten sonra kontrol ediliyor mu? Son kontroller yapılarak değerlendirmeleri alınıyor mu? Yapılan kontroller kayıt altına alınıyor mu?	
13	Yemek piştikten sonra servis alanına ulaşana kadar yemeklerin uygunluğu muhafaza ediyor mu?	
14	Piştirme ve dağıtım esnasında uygunsuzluk çıkması durumunda yapılması gereken faaliyetler prosedüre uygun olarak hayata geçiriyor musunuz?	
15	İç denetimler yılda kaç defa yapılıyor?	
16	Uygun olmayan hizmet için ne yapılıyor ve ne önlemler alınıyor? Uygunsuzluklar nasıl takip ediliyor ve ne tür kayıtlar tutuluyor	
17	Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için düzeltici ve önleyici faaliyetlerde bulunuyor musunuz? Nasıl?	
	<b>NOTLAR</b>	
	Tetkik görevlisi: Tetkik tarihi	

**Tablo 2.14: İç tetkik soru listesi**

MUTFAK VE PASTANE HİJYEN KONTROLÜ FORM													
<b>Yıl:</b>	<b>Ay:</b>												
<b>YAPILAN KONTROL</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Personel</b>													
Formalar temiz mi?													
Aşçılarda bone var mı? Doğru kullanılmakta mı?													
Çalışanlarda mücevher, saat vs. var mı?													
Tırnaklar kısa ve temiz mi, parfümeri kullanılıyor mu?													
Personelin elleri temiz mi? Yara, mantar vb. deri hastalıkları var mı?													

Yasak bölgelerde yiyecek, içecek tüketilmekte mi?																				
Kendi çalışma alanı dışında dolaşan eleman var mı?																				
<b>Temizlik/Düzen/Haşere</b>																				
Gereksiz açık duran kapı / pencere var mı?																				
Mutfak genel temizliği yeterli mi?																				
Makine ve ekipmanların genel temizliği yeterli mi?																				
El yıkama lavabolarında sıcak su akıyor mu?																				
Dezenfektan paspasları temiz mi ve dezenfektan konulmuş mu?																				
Etrafta çöp var mı?																				
Mutfak çevresi temiz ve düzenli mi, ortalıkta çöp var mı?																				
Su giderleri temiz ve kokusuz mu?																				
Haşere görülmüş mü? Cinsi nedir?																				
<b>Depolama</b>																				
Soğuk hava depo alanı düzenli mi?																				
<b>Altyapı</b>																				
Pencerelerde kırık, çatlak var mı? Düzeltim yapılmış mı?																				
Yerlerde/duvarlarda çatlak var mı? Düzeltim yapılmış mı?																				
Açılmış sineklik teli var mı? Düzeltim yapılmış mı?																				
Yemekhane alanlarında gereksiz malzeme var mı?																				
Kapı alt ve çevresinde, pencere çevresinde boşluk var mı?																				
Süpürgelikler sağlam mı?																				
<b>Paraf</b>																				
<b>Not:</b>																				
MUTFAK SORUMLUSU																				
KS.MF.FR.05 REV.NO:00																				

**Tablo 2.15: Mutfak hijyeni kontrol formu**



Kalite Yönetim Sistemi	Dok. Kodu: KS.MF.TL.20 Yürürlük Tarihi: 09.06.2006 Rev. No: 00 Rev. Tarihi: Sayfa : 1/1
<b>YEMEK SAHİT NUMUNE ALMA TALİMATI</b>	
<b>1</b> <b>UYGULAMA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Numune kapları kapakları ve numune alma ekipmanları kullanılmadan önce, 85 °C de 15 dk kaynatıldıktan sonra kapakları kapatılarak soğumaya bırakılır.</li> <li>◆ Günlük olarak hazırlanan her yemekte numune kavanozunun alacağı miktarda yemek alınır.</li> <li>◆ Yemek alma işlemi günlük kullanılan kepçe, kevgir veya spatula ile yapılır. Yemeğin çeşidine uygun olan seçilir.</li> <li>◆ Yemek pişirilmiş hazırlanmış olan kazandan veya tepsiden alınır.</li> <li>◆ Numune alınırken numune üzerine toz, yabancı madde veya başka yemek karışmamasına dikkat edilir.</li> <li>◆ Her yemek numunesi için ayrı kepçe veya kevgir kullanılır.</li> <li>◆ Alınan numune temizlenmiş olan numune kavanozlarına dikkatlice konulur.</li> <li>◆ Numune konan kavanozların ağızları havalanmayacak şekilde kapatılır ve soğuyana kadar bekletilir.</li> <li>◆ Kavanozların üzerine numunenin alındığı tarih yazılır.</li> <li>◆ Soğuyan numune yemek kavanozları soğuk hava deposuna kaldırılır ve 72 saat bekletilir.</li> <li>◆ Numunesi alınan yemekle ilgili bir şikayet olmadığında kavanozlardaki yemekler dökülür ve kavanozlar yıkanır.</li> <li>◆ Şikayet olması halinde ilgili yemek numunesi analiz ettirilir.</li> </ul>	

Tablo 2.16: Şahit numune alma talimatı

## 2.4. Şahit Numune Almanın Önemi

Üretilen yiyeceklerden numune almak her hangi bir şikayet durumunda numunenin gıda laboratuvarlarında tahlilinin yapılmasını sağlar. Eğer numune temiz işe işletme aklanmış olur. Numunede herhangi bir bozulma emaresine rastlanmış ise bunun kaynağı araştırılır ve düzeltilmesi yoluna gidilir. Numune alınması işletmenin yararına olur. İşletmeyi çeşitli ithamlardan kurtarır, itibarının korunmasını sağlar. Alınan numune aynı zamanda bir kanıt ve bir dokümandır.

### Şahit Numune Alma Talimatı

#### ➤ Uygulama

Pastane gibi çok sayıda ürünün üretildiği işletmelerde her parti üründen bir numune alınmalıdır.

Ürünler risk durumuna göre gruplanır, sıcak sunulan günlük yiyecekler, sütlü kremalı ürünler, şuruplu tatlılar, kuru pasta, kurabiye vb.

Risk derecesine göre oluşturulan her gruptan, iki adet ürün numune olarak seçilir. Her bir numune, biri şahit olmak üzere ikişer adet alınır.

#### Numune alımı şu şekildedir:

Eller yıkayıp kurularak alkol bazlı dezenfektan ile dezenfekte edilir. Eldiven giyilir ve dezenfekte edilir. Dezenfekte edilen plastik çatal ve/veya kaşık yardımıyla 18\*15 mm ebadındaki kilitli poşet içine numune alınır. Torba yaklaşık 200 g numune alacak şekilde doldurulduktan sonra, kilit sıkıca kapatılır. Poşet üzerine; numune alınma tarihi, numune adı,

numune alım saati yazan etiket yapıştırılır. Alınan numuneler, Gıda Numunesi Alım Formuna işlenir. Sıcak ürünler biraz soğuduktan sonra, tüm örnekler 0-4° C arasında çalışan soğuk depoya yerleştirilir. Numuneler, 72 saat bekletildikten sonra imha edilir. İmha edilen numuneler, Gıda Numunesi Alım Formuna işlenir.

İşletmede hazırlanan gıdalardan ve satın aldığımız peynir, şarküteri vb. ürünlerden her ay numune alınarak mikrobiyolojik analiz yapılmak üzere Tarım ve Köy İşleri Bakanlığında ruhsat verilmiş laboratuvara gönderilir.

Risk derecesine göre oluşturulan her gruptan, numune alımı şu şekildedir: Eller yıkanıp kurularak alkol bazlı dezenfektan ile dezenfekte edilir. Eldiven giyilir ve dezenfekte edilir. Dezenfekte edilen plastik çatal ve/veya kaşık yardımıyla steril kap içine numune alınır. Kap tamamen doldurulduktan sonra ağzı sıkıca kapatılır. Kap üzerine, numune adı ve numarası yazılır.

Şikâyet olması halinde ilgili yemek numunesi analiz ettirilir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mutfağın pastane bölümünde hazırlanan ürünlerin kontrollerini yaparak standartlara uygun şahit numune alınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
Temizlik kurallarına uyunuz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Temiz ve düzenli çalışmalısınız.</li><li>➤ Planlı çalışmalısınız.</li><li>➤ Ekonomik olmalısınız.</li><li>➤ Sanitasyon ve hijyen kurallarına uymalısınız.</li><li>➤ Verimli çalışmalısınız.</li><li>➤ Meslek etiğine uymalısınız.</li></ul>
➤ Mutfak bölümü prosesini inceleyiniz.	➤ Mutfak bölümü üretim prosesini incelemelisiniz. Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.
➤ Gıda alım şartnamesini, inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bir gıda alım şartnamesini incelemelisiniz.</li><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>
➤ Depo talimatlarını inceleyiniz.	➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.
➤ Mutfak üretim talimatlarını inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li><li>➤ Hangi ölçütlerin yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>
➤ Servis talimatlarını inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li><li>➤ Hangi kriterlerin yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>
➤ Mutfak ekipman talimatlarını inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li><li>➤ Hangi ölçütlerin yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>
➤ İç tetkik soru listesini inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li><li>➤ Hangi soruların yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pastanede üretimi yapılan bir ürünün kritik kontrol noktalarını tespit ediniz ve tablo hazırlayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bir pastane ürününün kritik kontrol noktalarını tespit ederek bir üretim talimat çizelgesi hazırlamalısınız.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mutfak veya pastane hijyen kontrolü formunu inceleyiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hangi talimatların yer aldığına dikkat ediniz.</li><li>➤ Hangi ölçütlerin yer aldığına dikkat etmelisiniz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Şahit numune alma talimatını inceleyiniz.</li><li>➤ Şahit numune alma uygulaması yapınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Şahit numune talimatına uygun ve hijyen kurallarına dikkat ederek şahit numune almalısınız.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kaliteyi tanımlar?  
A) Kalite, işleri zamanında yapmaktır.  
B) Kalite, bir programa uymak.  
C) Kalite, kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır.  
D) Kalite, şartlara uygunluktur.  
E) Hepsi
2. Kalite kontrol ölçütlerine göre değerlendirme formunda aşağıdakilerden hangisi bulunur?  
A) Pişirme işlemleri  
B) Soğutma işlemleri  
C) Çalışanların hijyeni  
D) Çalışma ortamının hijyeni  
E) Hepsi
3. Sistem dâhilinde kalite kontrol aşamaları aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Ekip, hedef kitle, ürün, akış şeması, kontrol  
B) Müşterileri karşılama ve ürünü satma  
C) Personeli tek tip giydirmek  
D) Satın alma  
E) Depolama
4. Şahit numunenin tanımı aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Birilerinin üretime şahit olmasıdır.  
B) Yapılanlardan numune alınmasıdır.  
C) Yapılanların yenilerek kontrol edilmesidir.  
D) Yapılanların kameraya kaydedilmesidir.  
E) Yapılanların camlı bir yerde yapılmasıdır.
5. Şahit numunenin alınma şekli aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Temiz maşayla  
B) Temiz tabaklarla  
C) Steril servis araçlarıyla  
D) Ambalaj kutusuyla  
E) Temiz saklama kaplarına
6. Aşağıdakilerden hangisi şahit numune alma sayısıdır?  
A) 5  
B) 2  
C) 1  
D) 3  
E) 4

---

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanede bozulan ürünleri tespit edip bu ürünleri hijyen ve sanitasyon kuralları doğrultusunda imha edeceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Pastane ürünlerinin dayanma sürelerini araştırınız.
- Ambalajlı pastane ürünlerinin dayanma sürelerini araştırınız. Kazandığınız bilgileri sınıf arkadaşlarınız ile paylaşınız.

## 3. BOZULAN PASTALARI İMHA ETME

### 3.1. Pastaların Dayanma Süreleri

Gıdanın raf ömrü; ürün uygun depolama koşullarında saklandığında, duyuşal (organoleptik), kimyasal, fiziksel ve besinsel değerlerinin korunabildiği ve kalitesinin sağlandığı süredir. Gıdanın bileşimi, üretim basamakları, paketlenme ve depolama koşulları raf ömrünü belirler. Depolama sırasında sıcaklık, bağıl nem, oksijen ve ışık gibi faktörler gıdanın kalitesini düşürerek raf ömrünü kısaltır. Depolama esnasında ürüne uygun sıcaklığın sağlanması ve bu sıcaklığın sabit kalması gerekir. Depolama sıcaklığındaki dalgalanmalar ürünün raf ömrünü olumsuz etkiler. Depolama sıcaklığı mikroorganizmaların gelişemediği sıcaklık derecesi olmalıdır. Gıdanın oksijen, ışık, sıcaklık gibi etmenlerle teması sonucunda karbonhidratlar, proteinler ve yağlar oksidasyona uğrar. Gıdanın özelliklerine göre farklı bozulma reaksiyonları meydana gelir.

Bütün besin maddelerinin insan sağlığına zarar vermeden bekleyebileceği bir dayanma süresi vardır. Pastane ürünlerini ele alacak olursak hammaddeleri; un, süt, krema, şeker, meyveler, yağ, şuruplar, bökrek içleri vb. bakterilerin sevdiği besinlerin yoğun olduğu ürünlerdir. Kuru pastaların dayanma süresi biraz daha uzundur ancak yaş pasta, kremalı ürünler, sütlü tatlılar vb. dayanma süreleri oldukça kısadır. İnsan sağlığına zarar vermemek, işletmenin ticari önemi için bütün yiyecek satışı ve üretimi yapan yerlerin bozuk gıdalara kaşı dikkatli olması gerekir.

#### 3.1.1. Yaş Pastalar

Günümüz koşullarında yaş pasta gibi ürünleri pastanelerden almayı tercih ederiz. Evde yapılan pastalar amatör olur, çünkü pastanelerde kullanılan malzemeleri evde bulmak zordur. Marketten alınan malzemeyle profesyonel pasta malzemeleri farklıdır. Mesela pastanede kullanılan krems antiyle marketten alınan aynı değildir. Ticari mutfaklarda kullanılan hammaddeler sanayi ürünü, saf ve daha kalitelidir. Yemek için

üretilen çikolatayla pasta yapımı için üretilen çikolata farklıdır. Pastanenin fırını, mikseri, demirbaş malzemeleri ve ustalığı evde olamaz. Bu durumda ticari yiyecek içecek işletmelerinin rekabet ortamında ve piyasada varlıklarını sürdürebilmeleri için bazı yükümlülükleri vardır. Kötü bir şöhreti olan hiçbir işletme, uzun ömürlü olmaz. Önceki faaliyetlerde olduğu gibi bir kalite yönetim sisteminin, işletmede uygulanması kalite koşullarının korunmasını sağlar.

Yaş pastaların içeriği ve üretim tarihi küçük bir etiketle vitrinde belirtilmelidir. Bu durum müşteride güven duygusu sağlar. Pastanın raf ömrü 3 gündür. Bozuk pastayı işletme geri almak zorundadır. Bir müessese 3. gün pastayı raftan kaldırmalıdır. Kalırsa pastanın içindeki süt ürünleri, krem şanti bozulur ve müşteriyi rahatsız eder. Bu riske hiçbir işletme girmemelidir.

**Taze yaş pastanın özellikleri şöyle sıralanabilir:**

- Taze bir çikolatalı pasta pırıl pırıldır. Sosu yeni dökülmüş gibi parlaktır. 2-3 günlük ise sosu terlemiş, solmuş, rengi mattır.
- Meyveli pastalar genellikle beyaz kremayla kaplanmıştır; ama üstünde meyve vardır. 3 günlük ise kreması çizgi çizgi çatlamıştır. Rengi mattır.
- Taze pastanın meyvesi dalından yeni koparılmış gibidir. 3-4 günlük pastanın meyveleri kararmıştır, canlı durmaz, solmuştur, renk atmıştır.
- Taze pasta meyvesi kreması sosuyla canlı durur.
- Bayat pasta canlılığını yitirir.

### 3.1.2. Sütü Tatlılar

Süt 3- 4 °C'de 1 gün, saklanabilir. Sütü tatluları raf ömrü 2-3 gündür, Sütü tatlılardaki şeker dayanma süresini biraz daha uzatır.

Günümüzde zincir işletmelerde bariyerli, vakumlu ambalaja geçen zincir muhalebiciler, sütü tatlılarda raf ömrünü, 3 günden 15 güne çıkardı. Raf ömrünün uzamasıyla birlikte Anadolu'nun sütü tatluları Avrupa ülkelerinde de tüketilmeye başladı.

### 3.1.3. Börekler

Poğaç, börek gibi hamur işleri de taze iken parlak ve kabarıktır. Bayatlayınca üstü çöker. Rengini kaybeder. Bu nedenle taze iken tüketilmeleri gerekir.

Peynirli su böreği, ıspanaklı su böreği, kıymalı su böreği, kol böreği, peynirli poğaç, sade poğaç, sade açma vb. mayalı ürünler ve böreklerin raf ömrü oda sıcaklığında 1 gündür.

### 3.1.4. Şerbetli tatlılar

Çeşitli işletmelerin uyguladığı raf ömrü süreleri değişmektedir. Şerbetli tatlılar genellikle hamur tatlılardır. Şeker oranı yüksek olduğu için dayanma süresi uzayabilir.



İnsan sağlığına zararlı olmaz belki ama tatlının nem çekmesi (kırırlılığının kaybolması), kabarıklılığının çökmesi, şurubun şekerlenmesi ve görünümlerinin bozulması raf ömrünü sonlandırır.

İşletmeler, aldıkları bazı tedbirlerle özellikle baklavaların raf ömrünü uzatmıştır. Biz baklavaların raf ömrü 7 gündür diyebiliriz. Günlük tüketilmesi en güzeldir.

<b>Farklı işletmelerden alınmış maksimum raf ömrü süreleri</b>
➤ Fıstıklı baklava raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Cevizli baklava raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Sade baklava raf ömrü: Günlük tüketilmeli
➤ Cevizli kuru baklava raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Fıstıklı kuru baklava raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Cevizli saray sarması raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Fıstıklı saray sarması raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Şöbiyet raf ömrü: Günlük tüketilmeli
➤ Cevizli burma raf ömrü: (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 45 gün
➤ Sütlü Nuriye raf ömrü: Günlük tüketilmeli
➤ Tel kadayıf raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 30 gün
➤ Burma kadayıf raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 30 gün
➤ Revani raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 7 gün
➤ Ekmek kadayıfı raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 7 gün
➤ Şekerpare raf ömrü (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 30 gün
➤ Tulumba raf ömrü: (serin ve kuru yerde saklamak koşulu ile): 7 gün

**Tablo 3.1: Farklı işletmelerden alınmış maksimum raf ömrü süreleri**

### **3.1.5. Kuru Pastalar**

Kuru pastalar tatlı ve tuzlu çeşitleri olan kurabiye ve bisküvi hamurlarından yapılmış lokmalık atıştırmalık ürünlerdir. Yapıldığı hamurun türüne üzerindeki süsleme gereçlerine bağlı olarak dayanma süreleri değişebilir. Kuru oldukları için yapıları nem almadığı, nemsiz kuru ortamda muhafaza edildikleri ve gevrekliklerini muhafaza ettikleri sürece taze kalırlar. Saklama şartları ve fiziki görünümleri bozulmuş kuru pastaların raf ömrü bitmiştir. En uygun koşullarda saklanmış kuru pastaların raf ömrü 5 - 7 gündür.

## **3.2. Pastane Ürünlerinin Bozulma Nedenleri**

Uygun olmayan şartlarda bekletilen bütün besinlerde bir süre sonra bozulma başlar.

- Genel olarak pastanedeki her ürünün bozulma süresi ve nedenleri farklıdır: Yaş pastalardaki krema ve nemli olmaları bakterilerin çoğalmasını kolaylaştırır ve bozulma oldukça çabuk olur. Hazırlanan yaş pastalar 3-4 °C de soğuk odada

veya vitrin buzdolabında hemen satışa sunulmalıdır. Beklerken kremasında kuruma çatlama, üzerindeki meyve vb. süslemelerde pörsüme, renk değişikliği olur. Günlük üretilip satılması en uygun olanıdır.

- Börekler, çörekler, mayalı ( poğaç, simit, açma vb.) ürünler taze günlük ve mümkünse sıcakken satışa sunulmalıdır. Böreklerin iç malzemesi ne olursa olsun öncelikle bozulmayı çabuklaştırır. (kıyma, peynir, ıspanak, patates vb.) Beklerken nem kaybederek kururlar ve tazelikleri kaybolur.
- Pastane ürünlerinden sütlü tatlılarda yaş pastalar gibi pastalar 3-4 °C’de soğuk odada veya vitrin buzdolabında hemen satışa sunulmalıdır. Beklerken üzerlerinde kuruma olur. Soğuk odada beklemezlerse bozulma çabuklaşır.
- Pastane ürünlerinden şuruplu hamur tatlıları içeriğine göre değişmekle beraber 1-7 gün içinde tüketilmeleri uygun olur. Şurupların beklerken şekerlenmeleri söz konusudur. Hamur tatlısında süt kullanılmışsa günlük üretilip tüketilmelidir. Yine hafif şuruplu tatlılar (meyve tatlıları) uzun süre dayanmazlar. Şuruplu tatlıları soğuk odaya koymak şekerlenmeyi çabuklaştırır. Oda sıcaklığında serin ve kuru bir yerde beklemeleri uygun olur. Şurup yoğunluğu fazla tatlılarda bozulma daha geç olur. Fakat mayalı, yumurtalı, sütlü tatlıların günlük tüketilmeleri uygun olur (Lokma tatlısı, sütlü Nuriye, şöbiyet, revani, tulumba tatlısı gibi).

### 3.3. Bozulan Pastaların İmhası

Bozulan tatlıların imhası işletmelerde genellikle çöpe atılmak şeklinde yapılır. Pastada bozulma yoksa yani sağlığa zararlı bir durum yoksa sadece görünüşünde çatlama vb. meydana gelmişse raf ömrünü doldurmadan önce personelin tüketimine sunulabilir.

Büyük miktarlarda imha işlemini çeşitli şekillerde yapmak mümkündür. Bozuk yiyeceklere hiçbir canlının ulaşmamasına dikkat edilmelidir.

Çeşitli markaları taşıyan 97 koli pasta, 60 litre yağ, 2 koli sos, 18 koli bisküvi, 18 koli çeşitli baharat, 20 koli şekerleme, 100 koli helva ve 22 koli kraker Zabita Ekipleri tarafından Sofulu Çöplüğü’ nde imha edildi

**Tablo 3.2: Gazete kupüründen gıda imhası örneği**



**Fotoğraf 3.1: Depoya kaldırılan her türlü ürüne hazırlandığı tarih atılmalıdır**



**Fotoğraf 3.2: Besin maddeleri nerede bekletilirse bekletilsin kapalı ve üzerine hazırlandığı tarih atılarak bekletilmeli**



**Fotoğraf 3.3: Besin maddeleri nerede bekletilirse bekletilsin kapalı ve üzerine hazırlandığı tarih atılarak bekletilmeli**



**Fotoğraf 3.4: Ham maddeler soğuk odaya tarih atılarak ve deponun temiz kasaları ile alınmalı dışarıdan gelen kirli ambalajlar depo ya da mutfağa sokulmamalı**



**Fotoğraf 3.5: Tatlıcı ya da pastane teşhir vitrini standartlara uygun ve cezbedici olmalı**



**Fotoğraf 3.6: Tatlıcı ya da pastane teşhir vitrini standartlara uygun ve cezbedici olmalı**



**Fotoğraf 3.7: Tatlıcı ya da pastane teşhir vitrinleri her zaman yenilenmeli ve ürünler kontrol edilmeli**

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanede bozulan ürünleri tespit ederek hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak imha ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Temizlik kurallarına dikkat ediniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Temiz ve düzenli çalışmalısınız.</li><li>➤ Planlı çalışmalısınız.</li><li>➤ Ekonomik olmalısınız.</li><li>➤ Sanitasyon ve hijyen kurallarına uymalısınız. Meslek etiğine uymalısınız.</li></ul>
➤ Pastane ürünlerinin bozulma nedenlerini sıralayınız.	➤ Pastane ürünlerinin bozulmasını önlemek için alınması gereken tedbirleri sıralamalısınız.
➤ Pastane ürünlerinin bekleme sürelerini belirleyiniz.	➤ Pastane ürünlerinin bekleme şartlarını ve sürelerini tespit etmelisiniz.
➤ Pastane ürünlerinin bozulma belirtilerini sıralayınız.	➤ Pastane ürünlerini listeleyiniz bozulma belirtilerini sıralamalısınız.
➤ Bozulan pastane ürünlerini tespit ediniz.	➤ Bozuk pastane ürünlerini raftan almalısınız.
➤ Bozulan pastane ürünlerini imha ediniz.	➤ Bozuk pastane ürünlerini imha etmek için gereken işlemleri insan sağlığına zarar vermeyecek şekilde yapmalısınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Yaş pastaların dayanma süresi aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 1 hafta  
B) 15 gün  
C) 7 gün  
D) 1 ay  
E) 3 gün
- Aşağıdakilerden hangisi bayat yaş pastanın özelliğidir?  
A) Pasta terlemiştir.  
B) Pasta çatlaktır.  
C) Pastanın rengi mattır.  
D) Pasta soluktur.  
E) Hepsi
- Normal hazırlanmış vakumlanmamış sütlü tatlının raf ömrü aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 1 hafta  
B) 15 gün  
C) 3 gün  
D) 1 ay  
E) 5 gün
- Böreklerin raf ömrü aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 1 hafta  
B) 15 gün  
C) 1 ay  
D) 1 gün  
E) 2 gün
- Şerbetli tatlıların raf ömrünün uzun olma sebebi aşağıdakilerden hangisi olabilir?  
A) Şeker yoğunluğundan dolayı  
B) Hamurlu oldukları için  
C) Yumurtalı oldukları için  
D) Sütlü oldukları için  
E) Nişastalı oldukları için
- Kuru pastaların raf ömrü aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 5-7 gün  
B) 15 gün  
C) 1-2 gün  
D) 1 ay  
E) 9 gün

---

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-4

## ÖĞRENME KAZANIMI

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanenin hizmet kalitesini korumak için müşteri ve personel memnuniyetini değerlendireceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Toplam kalite nedir? Toplam kalite yönetimi nasıl yapılır? Araştırınız.

## 4. PASTANE HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Pastane veya yiyecek içecek hizmetleri işletmelerinde yapılan hizmetlerin değerlendirilmesi bir sistem dâhilinde yapılır.

Bu sisteme toplam kalite yönetimi (TKY ) denir.

Hizmetlerin değerlendirilmesi kalite yönetim sistemi ile mümkün olur.

### 4.1. Kalite

Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Müşteri tatminidir; ürün veya hizmetin iyi olup olmadığı konusunda son kararı müşteri verir.

Süreçtir: Süregelen bir gelişmeyi sağlar.

Yatırımdır: Uzun dönemde bir işi hatasız yapmak sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.

Bir programa uymaktır: İşleri zamanında yapmaktır. Kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır.

Kalite şartlara uygunluktur.

#### 4.1.1. Kalitenin Getirileri

- Müşteri memnuniyetinin artması
- Pazar payının artması
- Kârın artması
- Çalışan memnuniyetinin artması

- Maliyetlerin azalması
- Yüksek rekabet gücü

#### 4.1.2. Kalitesizliğin Götürüleri

- Müşteri tatminsizliği
- Pazar payındaki azalma
- Kaynak israfı ve verimliliğin azalması
- Maliyetlerin artması
- Motivasyon kaybı

Kalitesizliğin doğurduğu maliyetler, kalite maliyetleri ise kalitesizliğin götürülerinin ayrıntılı olarak incelendiği maliyetlerdir.



**Fotoğraf 4.1: Pastanenin bütün birimleri standartlara uygun olmalı ürün kalitesi korunmalı ve daima iyileştirilmeli**



**Fotoğraf 4.2: Pastanenin imalat bölümü standartlara uygun olmalı ürün kalitesi korunmalı ve daima iyileştirilmeli**



**Fotoğraf 4.3: Pastanenin satış, yani restoranı, standartlara uygun olmalı hizmet kalitesi korunmalı ve daima iyileştirilmeli**

## **4.2.TKY**

TKY, müşteri beklentisinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen, tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim felsefesidir. Bu sistem uygulanan her işletmede farklı yöntemlerle ele alınmaktadır, farklı kuruluşların değişim gerekçeleri ve elde etmek istediği sonuçlar farklı olduğundan TKY'nin kapsamı, uygulanacak yöntemler ve ayrılacak kaynaklar da farklılık göstermektedir. Önemli olan ürün ve/veya hizmetin iyi tanımlanmış süreç ve süreç ilişkileri ile sürekli geliştirilmesidir. TKY için müşteri memnuniyeti kârdan önce gelmektedir. Bu yöntemde insan, süreç, müşteri ve sürekli geliştirme 4 temel unsurdur ve birbirleri ile sürekli bir ilişki hâlinindedir. TKY yalnız alt sistemleri, yalınlaştırılmış süreçleri veya fonksiyonel departmanları değil, sistemin tamamını yönetme kaygısını taşır.

### **➤ Toplam kalite yönetiminin**

**T'si**, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlemlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsamaktadır.

**K'si**, kaliteyi; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade etmektedir.

**Y'si** ise yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturulması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına gelmektedir.

### **4.2.1.TKY'nin Amacı**

TKY, uzun vadede müşterinin tatmin olmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim modelidir. Burada amaç, piyasanın ihtiyaçlarında yoğunlaşma, tüm alanlarda kaliteyi sağlama, kalite standartları oluşturma, süreçlerin sürekli geliştirilmesi ve iletişimin sağlanmasıdır. TKY, kaliteyi ucuza üreterek müşteri tatminini,

sürekli iyileştirme felsefesi doğrultusunda sağlamayı amaç edinen bir yönetim biçimidir. TKY'nin bu amaca ulaşabilmesi, çok büyük ölçüde işletme çalışanlarının tümünün kalite iyileştirme çalışmalarına gönüllü olarak katılımının sağlanmasına bağlıdır. Bu ise, işletmelerin, çalışan odaklı olması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. TKY'nin esas amaçlarını ise; savurganlıkları önleme, verimliliği ve kaliteyi artırma, şikayetleri ortadan kaldırma, maliyetleri azaltarak eldeki kaynakların optimum kullanımını sağlama, işlem zamanını kısaltma ve gelişmelerin sürekli izlenerek örgütsel faaliyetlerle aktarılması gibi sıralamak mümkündür.

#### **4.2.2. TKY'nin İlkeleri**

Şirketlerde büyük bir rekabet gücü ve üstünlük sağlayan **TKY** ancak tüm ilkeleriyle benimsenip uygulanırsa başarılı olmaktadır.

##### **➤ Müşteri odaklılık**

Müşterilerin görüşleri dikkate alınmalı, çeşitli yöntemlerle elde edilen bilgiler üretimde kullanılmalıdır.

##### **➤ Karşılıklı fayda (kazan/kazan prensibi)**

Tedarikçi, çalışan ve müşterilerle iş birliği sayesinde rekabet avantajı sağlanabilir.

##### **➤ Çalışanların katılımı**

Çalışanlara yönetime katılma özgürlüğü verilmeli, eğitimler ve motivasyon artırıcı tekniklerle çalışana organizasyon içindeki önemi anlatılmalıdır. İyileştirmeler ve geliştirmeler tabana yayılmalıdır.

##### **➤ Liderlik**

Üst yönetim, toplam kalite yönetimi anlayışını çalışanlara aşılamalıdır.

##### **➤ Süreç (Proses) yaklaşımı**

Süreçler tanımlanmalı, birbirine etkileri araştırılmalı ve tüm süreçler ölçülerek geliştirilmelidir.

##### **➤ Sürekli iyileştirme**

Sürekli iyileştirme alışkanlık haline getirilmeli, değişikliklerin uzun dönemli etkileri göz önüne alınmalıdır.

#### ➤ **Karar vermede gerçekçi yaklaşım**

Toplam kalite yönetiminde karar verme araçları kullanılır. Bu araçlar sayesinde çevre analiz edilerek yapılabirlik sınırları içinde kararlar alınır.

#### ➤ **Yönetimde sistem yaklaşımı**

Organizasyona bir bütün olarak bakılmalı, çevreyle etkileşimi göz önüne alınmalıdır.

### 4.2.3. TKY'nin Temel Unsurları

Toplam kalite yönetim anlayışını belirleyen temel unsurları 4 başlıkta incelemektedir:

#### ➤ **İnsanlar**

Toplam kalite yönetimi bir sorumluluk anlayışını da beraberinde getirmektedir. Her şeyden önce bu sorumluluğu taşıyacak olanlar ise insanlardır. Bu yüzden insan kaynakları yönetimi toplam kalite yönetimi felsefesi içinde önemli bir yere sahiptir.

#### ➤ **Sürekli gelişim**

Sürekli gelişimde her zaman en iyiyi yakalamak arzusu TKY'de hep bir ileri safhaya taşımaktadır.

#### ➤ **Tam katılım**

Çalışanların tam katılımı, toplam kalite yönetimi felsefesine göre hedef belirleme, çözüm oluşturma ve karar verebilme sürecinde yer aldıkları, takım çalışması içinde ve üst yönetimin öncülüğünde tüm çalışanların aynı ortak gayeyi paylaşması anlamlarını taşır.

#### ➤ **Müşteri**

Müşteri odaklı yaklaşım toplam kalite yönetiminin aynı zamanda temel ilkelerindedir. Müşteriye beledikleri değeri ulaştırabilmek toplam kalite yönetimine katılan tüm çalışanların ortak hedefini oluşturmaktadır. Kalite ile ilgili Amerikalı bir topluluk olan ASQ tarafından, nihai müşteriler üzerinde yapılan bir ankete göre, sırasıyla performans, özellikler, hizmet, güvence, fiyat ve itibar satın almayı etkileyen faktörlerdir.

## 4.3. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Kalite gerekliliklerinin yerine getirilmesinde kullanılan tüm faaliyetlerdir.

Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini en son noktada müşteri değerlendirir. Dolayısıyla müşteri odaklılık dendiğinde, "müşteri istek ve beklentileri" ve **katma değerin nasıl sunulabileceği** anlaşılmalıdır.

Müşterinin beğenisinin tespit edilmesi ve işletmenin iyileştirmeyi bu yönde yapması müşteri memnuniyetini artırır.

### 4.3.1. Yüz Yüze Yapılan Görüşmelerin Değerlendirilmesi

Ürünlerin satışı sırasında müşterilerle daima yüz yüze gelinir. Memnun ayrılan müşteri işletmeye sürekli gelir. İşletmenin daimi müşterileri, memnuniyetlerini sözle dile getirirler. Memnun ayrılmayan müşteriler şikâyetlerini çeşitli yollarla belli ederler. Müşterinin ortamdaki, üründen hem de hizmetten memnun kalması kalite standartlarının doğru uygulandığının bir göstergesidir.

### 4.3.2. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Yapılan hizmetin değerlendirilmesi diğer bir yolda anket uygulanmasıdır. Anketteki sorular müşterilerden almak istediğiniz değerlendirmeleri içerecek şekilde hazırlanır. Anketin amacının, daha iyi hizmet vermek olduğu vurgulanmalıdır. Anketteki sorular kısa, az ve öz olmalıdır.

Anketi dolduran cevaplayan müşterileri sıkımlamalı tam tersi memnun etmelidir.

Anketler pastanenin veya yiyecek içecek işletmesinin web sitesinde yayınlanarak doldurulması istenebilir.

Pastanenin hizmet verdiği gruplardan topluca istenebilir

Alışveriş için gelen müşterilerden rica edilebilir.

Anketlerin değerlendirilmesi sürekli yapılmalıdır. Olumsuz durumların hemen düzeltilmesi yoluna gidilmelidir

	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf
Ürün kalitesinden memnun musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ürün çeşitliğimiz sizin için yeterli mi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personelimizin tutumunu nasıl buluyorsunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servis kalitemizden memnun musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yeni dekorasyonumuzu beğendiniz mi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ürünlerimizin ambalajlarını nasıl buluyorsunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hijyen şartları yeterli mi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiyatlar sizin için uygun mu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....den başka yerde bulunmadığımızı biliyor muydunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onerileriniz:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tablo 4.1: Müşteri memnuniyeti anketi

#### 4.4. Personelin Değerlendirilme Ölçütleri

Çalışanların potansiyelleri rekabet gücünü belirler. Güven ve yetkilendirme ile bu potansiyellerin ortaya çıkmasını desteklenmelidir. Sürekli iyileşme amacı ile katılımın ve iletişimin yaygınlaştırılması için öğrenmeye ve yetenekleri geliştirmeye yönelik tüm olanaklar sağlanmalıdır.

Performansa ilişkin bilgilerin çalışanlarla paylaşılması ve çalışanların hedef doğrultusunda yetkinliklerinin geliştirilmesi ve çalışanların yetkilendirilmesi performansın sürekli olarak gelişmesini sağlar. İşi gönlüyle ve beyniyle sahiplenenler, işin gelişmesinin teminatıdır.

Bir kurumun yönetim kalitesini geliştirmek için liderlik ve amacın tutarlılığı büyük önem taşıyor. En etkili liderlik güç ile elde edilen liderlik değil, insanların gönüllerini ve beyinlerini kazanarak elde edilen liderliktir. Bu nedenle, liderin hem kurum hedefini net olarak ifade edebilmesi, hem de tüm kararlarının bu hedef doğrultusunda olduğunu göstermesi önem taşıyor. Özetle, iyi liderlik için söylem ve eylem birliği gerekiyor.



**Fotoğraf 4.4: Takip dosyaları**

EKİM			KASIM		
15-Week Training			15-Week Training		
Date	Subject	Trainer's Name	Date	Subject	Trainer's Name
1	TURKCE UYUM KURALLARI		1	SARMA SERVİSİ	
2	PERSONEL ÇELİK		2	ORFU ÇEŞİTLERİ	
3	KENTİMALIMIN ÇELİK		3	PIKETS KURALLARI	
4	TURKÇE KLAVESİ ALANINA		4	SAĞIŞE	
5	İÇERİK ÇOK NİTELİNDİR		5	ÇARŞI İŞİ MEHİRİ	
6	KURU İZEM ALAN		6	SARMA KURALLARI	
7	FRU ROTASYONU		7	SARMA KURALLARI	
8	MEYVE BİRCİLİĞİ		8	TİPİ YAPMA	
9	TLP ÇEVAP VERME		9	İPİT YAPMA	
10	TURKCE ALBİRİN DE DENEYİMİ		10	SERVANTİ HACRİLİĞİ	
11	MESAJ BAKARLAR		11	KEMİDİ BAKARLAR	
12	İÇ HAT NUMARALARI		12	SALON İÇİ DAVRANIŞ VE HAREKET	
13	TLP GÖRMEK KAPASİTESİNDİR		13	SAĞIŞE DAVRANIŞ VE HAREKET	
14	BAŞTİ BİLGİLERİNİN SAĞIŞE		14	SAĞIŞE İÇİ DAVRANIŞ VE HAREKET	
15	MİJ ALBİRİN DE DENEYİMİ		15	YONELERİME LİVHALARI	
16	SALAMURA TEK		16	ÇİĞİNDİRİM VE YÜKÜT TEM	
17	TUZLU SALAMURA		17	BAKİ SERVİSİ	
18	TURBU		18	SAHİBİ KURMA	
19	BAKEMAS		19	ŞİFTİ AÇIMI	
20	GİZLİCİ TURBU		20	KOKTEYLLERDE İÇİCİK SERVİSİ	
21	DEMELERİME		21	KOKTEYLLERDE ARABİCİK SERVİSİ	
22	TUTULERİME		22	RUÇE	
23	ÇEVİTİM TABLOLARI		23	OUTLETLERİN AÇKAPSAZLARI	
24	MİTİK TABLOLARI		24	ŞARAP SERVİSİ	
25	KİCARTMA İTİ TABLOLARI		25	BARDAK ÇEŞİTLERİ	
26	FRU ROTASYONU		26	HESAP TAKİDİ	
27	MİJ ALBİRİN DE DENEYİMİ		27	TOPLANTI SETUPLARI	
28	KULTE KURALLARI VE İZEM		28	TİPİCİK SERVİSİ KURALLARI	
29	İTASYON DİĞERİM		29	İTASYON DİĞERİM	
30	BAKİ		30	ÇEVİTİM MENÜLERİ	
31	DEMELERİME				

Fotoğraf 4.5: Personel eğitim programı



Fotoğraf 4.6: Güvenlik uyarıları

## 4.5. Çalışanları Değerlendirilmesi

- **Çalışanların değerlendirilmesi için**
  - Çalışanların görev tanımlarının iyi yapılması
  - Haklarının korunması
  - Eğitimlerinin düzenli yapılması
  - Disiplin, düzen ve iyi bir yönetim
  - Motivasyonlarının taze tutulması performansı artırıcı etki yapar.

Çalışanların performanslarının yönetimi ve geliştirilmesi insan kaynakları sistemlerinin ana amacıdır. İnsan kaynakları sistemleri birbiriyle uyumlu çalışması gereken dişlilere benzer. Bu ilişkilerin temelinde ise yetkinlikler yer alır. Bu nedenle performans



ölçümleri, performansı geliştirecek teşvik ve motivasyon sistemlerinin kurulması, eğitim ve kariyer planlamaları da üzerinde özenle durulması gereken konulardır

**"En Önemli Kaynak İnsan Kaynağıdır."** İnsan kaynağını iyi yöneten, işini de iyi yönetir. İnsanı iyi yönetebilmek için öncelikle stratejiyle uyumlu bir organizasyon yapısı kurulmalıdır. Bugünkü çalışma ortamında şirketler daha yenilikçi ürün ve hizmetleri kaliteli, ucuz ve zamanında müşterilerine sunmak zorundadır.

Çalışanları mutlu olmayan, yaptığı işten gurur duymayan kuruluşların müşterilerini memnun etmesini bekleyemeyiz. ARGE, bu doğrultuda şirketlere aşağıdaki genel başlıklar altında çalışanların memnuniyeti araştırma hizmetleri sunmaktadır:

- Üst yönetim ve liderlik
- Direkt bağlı olunan ilk yönetici
- Şirket yönetimi ve iletişim
- Şirket imajı
- Yapılan iş
- Çalışma ortamı
- Kişisel ve kariyerdeki gelişmeler
- Maaş, ücret ve sosyal yardımlar

## UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mutfağın pastane bölümünün hizmet kalitesini korumak için pastanede yapılan işleri, belirlenmiş iş standartlarına uygun, objektif olarak değerlendiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Müşteri memnuniyetini anketle veya yüz yüze değerlendiriniz.	➤ Yüz yüze müşteri ölçme uygulamaları yapmalısınız, bunun için sorular hazırlamalısınız. ➤ Müşteri memnuniyetini ölçmek için anket formu hazırlamalısınız.
➤ İlgili birime bildiriniz.	➤ Elde ettiğiniz sonuçları iş arkadaşlarınızla ve üstlerinizle paylaşmalısınız.
➤ Personel motivasyonunu sağlayıcı tedbirler alınız.	➤ Personel motivasyonunu sağlamak için yapılması gerekenleri listelemelisiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kalite getirilerinden biridir?  
A) Çalışan memnuniyetinin artması  
B) Müşteri tatminsizliği  
C) Pazar payındaki azalma  
D) Kaynak israfı  
E) Yöneticilerin daha fazla zaman harcaması
2. Aşağıdakilerden hangisi kalite götürülerinden biridir?  
A) Çalışan memnuniyetinin artması  
B) Çalışan memnuniyetinin azalması  
C) Maliyetlerin azalması  
D) Kârın artması  
E) Müşteri memnuniyeti
3. Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi aşağıdaki hangi yöntemlerle yapılır?  
A) Yüz yüze görüşme  
B) Anket yapma  
C) İnternette anket yapma  
D) Telefonla anket yapma  
E) Hepsi
4. Personelin memnuniyetinin önemli olmasının nedeni aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Mutlu çalışan bozuk malları satar ve kar oranını arttırır.  
B) Mutlu çalışan müşteri kazıklayarak satışı arttırır.  
C) Mutlu çalışan davranışları ile müşteriyi mutlu eder.  
D) Mutlu çalışan diğer çalışanlara sürekli hakaret eder.  
E) Hepsi

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise **Modül Değerlendirme**'ye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Derin dondurucuların ısı derecesi aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?  
A) -10 °C  
B) -18 °C  
C) -5 °C  
D) -50 °C  
E) -27 °C
2. Tehlikeli sıcaklık aralığı aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 5-65 °C  
B) 50-100 °C  
C) 10-15 °C  
D) 20- 90 °C  
E) 35-55 °C
3. Şahit numunenin saklanma süresi aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 24 saat  
B) 36 saat  
C) 48 saat  
D) 72 saat  
E) 12 saat
4. Bozuk gıdaların imhasında aşağıdakilerden hangisine dikkat edilir?  
A) Gelişi güzel çöpe atılır.  
B) Personele yedirilir.  
C) Hiçbir canlının ulaşamayacağı şekilde imha edilmelidir.  
D) Fakirlere dağıtılır.  
E) Hepsi

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki bireysel öğrenme materyaline geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	E
3	C
4	E
5	A
6	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	E
3	C
4	C
5	A
6	E

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3'NİN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	E
3	C
4	D
5	A
6	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	B
3	E
4	C

## MODÜL DEĞERLENDİRMENİN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	A
3	B
4	C

## KAYNAKÇA

- [http://www.kascert.com/goster.aspx?metin\\_id=800](http://www.kascert.com/goster.aspx?metin_id=800) (erişim tarihi:10.02.2012 03. 20)
- <http://www.gidacilar.net/ekmegin-raf-omru-t603.html> (Erişim tarihi: 10.02.2012 03. 35)
- <http://www.ziraatciyiz.biz/yas-pasta-alinirken-nelere-dikkat-edilmeli-t8447.html> (Erişim tarihi:10.02.2012 03. 55)
- <http://www.karakoygulluoglu.com/index.asp?page=urunler2.asp> (Erişim tarihi:10.02.2012 03. 55)
- <http://www.hacibeygida.com.tr/ihracat>. (Erişim tarihi:10.02.2012 03. 15)
- <http://www.forumfood.net/kuru-erzak-depo-standartlari-t19668.html> (Erişim tarihi:21.02.2012 04.20)
- [http://oyegm.meb.gov.tr/butce/beslenme\\_rehberi.htm](http://oyegm.meb.gov.tr/butce/beslenme_rehberi.htm) (Erişim tarihi:21.02.2012 04.30)
- <http://www.gidacilar.net/depo-talimatlari>-(Erişim tarihi:21.02. 2012 04.15)
- <http://www.tse.org.tr/> (Erişim tarihi: 11.02.2012 02. 55)
- [http://beydeba.com/hikaye-beygir-arpayi-nasil-tanimaz\\_1938.html](http://beydeba.com/hikaye-beygir-arpayi-nasil-tanimaz_1938.html) (Erişim tarihi: 30.01.2018 10:23)
- [http://akademik.semazen.net/article\\_detail.php?id=449](http://akademik.semazen.net/article_detail.php?id=449) (Erişim tarihi: 01/02/2018 14:51)