

**ŒIŒLİ MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ**  
**2020 MAYIS UZAKTAN EĞİTİM DERS NOTLARI**

**Alan/Dal Adı : Yiyecek İçecek Hizmetleri**

**Ders Adı : Pastane Organizasyonu**

**Dersin Sınıf Düzeyi : 12. Sınıf**

**Modül/Kazanım Adı: Pastanede Kalite Kontrol**

**Konu : Pastane Ürünlerinde Bozulmayı Önleyici Tedbirler Alma-  
Ürünlerin Kalite Kontrolü-Bozulan Pastaları İmha Etme-Pastane Hizmetlerinin  
Değerlendirilmesi**

**Konu Tarihi Aralığı : 11-15 Mayıs 2020**

**Ders Öğretmenleri : Rabia Erçin**

**Mayıs 2020, İstanbul**

## BOZULAN PASTALARI İMHA ETME



### Pastaların Dayanma Süreleri

Gıdanın raf ömrü; ürün uygun depolama koşullarında saklandığında, duyuşsal (organoleptik), kimyasal, fiziksel ve besinsel değęerlerinin 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, börek 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 sınırlıdır. İnsan sağlığına zarar vermemek, işletmenin ticari önemi için bütün yiyecek satışı ve üretim, yapan yerlerin bozuk gıdalara kaşı dikkatli olması gerekir.

### Yaş pastalar

Taze yaş pastanın özellikleri şöyle sıralanabilir:

- Taze bir çikolatalı pasta pırl 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.

### Sütlü Tatlılar



Süt 3- 4 °C de 1 gün, saklanabilir. Sütlü tatlıları raf ömrü 2-3 gündür, Sütlü tatlılardaki şeker dayanma süresini biraz daha uzatır. Günümüzde zincir işletmelerde bariyerli, vakumlu ambalaja geçen zincir muhalebiciler, sütlü tatlılarda raf ömrünü, 3 günden 15 güne çıkardı. Raf ömrünün uzamasıyla birlikte Anadolu'nun sütlü tatlıları Avrupa ülkelerinde de tüketilmeye başladı.

### **Börekler**



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

### **Şerbetli tatlılar**



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

İnsan sağlığına zararlı olmaz belki ama tatlının nem çekmesi (kırırlığının kaybolması)), kabarıklığının çökmesi, şurubun şekerlenmesi ve görünümünün bozulması raf ömrünü sonlandırır. İşletmeler, aldıkları bazı tedbirlerle özellikle baklavaların raf ömrünü uzatmıştır. Biz baklavaların raf ömrü 7 gündür diyebiliriz. Günlük tüketilmesi en güzelidir.

### **Farklı işletmelerden alınmış maksimum raf ömrü süreleri**

- 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
- Sütli 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

### **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.

### **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 sütli tatlılarda yaş pastalar gibi pastalar 3-4 °C'de soğuk odada veya vitrin buzdolabında hemen satışa sunulmalıdır. Beklerken üzerlerinde kuruma olur. Soğuk odada beklemelerse 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, sütli tatlıların günlük tüketilmeleri uygun olur. (Lokma tatlısı, sütli Nuriye, şöbiyet, revani, tulumba tatlısı gibi)

## **Bozulan pastaların imhası**

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.

## **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.

### **Kalite nedir?**

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

### **Kalite:**

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.

### **Kalitenin Getirileri**

- Müşteri memnuniyetinin artması
- Pazar payının artması
- Karın artması
- Çalışan memnuniyetinin artması
- Maliyetlerin azalması
- Yüksek rekabet gücü

### **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.

### **TKY Nedir?**

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 kardan önce gelmektedir, bu yöntemde insan, süreç, müşteri ve sürekli geliştirme 4 temel unsurdur ve birbirleri ile sürekli bir ilişki halindedirler. TKY

yalnız alt sistemleri, yalınlaştırılmış süreçleri veya fonksiyonel departmanları değil, sistemin tamamını yönetme kaygısını taşır.

### **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.

### **TKY'nin ilkeleri**

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 işbirliği 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 aşılmalıdır.
- Proses yaklaşımı:Prosesler tanımlanmalı, birbirine etkileri araştırılmalı ve tüm prosesler 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.

### **TKY'nin Temel Unsurları**

- 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 bekledikleri 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.

### **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 değer nasıl sunulabileceği" anlaşılmaktadır.

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

### **Yüz Yüze Yapılan Görüşmelerin Değerlendirilmesi**

Ürünlerin satışı sırasında müşterilerle daima yüz yüze gelinir. Memnun ayrılan müşteri işletmeye sürekli gelir. İşletmenin daimi müşterileri, memnuniyetlerini sözlü dile getirirler. Memnun ayrılmayan müşteriler şikâyetlerini çeşitli yollarla belli ederler.

Müşterinin ortamdan, üründen hem de hizmetten memnun kalması kalite standartlarının doğru uygulandığının bir göstergesidir.

### **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 sıkıkmamalı 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

### **Personelin Değerlendirilme Kriterleri**

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.

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

Bir kurumun yönetim kalitesini geliştirmek için liderlik ve amacın tutarlılığı büyük önem taşıyor. En etkili liderlik gücü 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.

### **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 bağı olunan ilk yönetici
  - ✓ Şirket yönetimi ve iletişim
  - ✓ Şirket imajı
  - ✓ Yapılan iş
  - ✓ Çalışma ortamı
  - ✓ Kişisel ve kariyerdeki gelişmeler
  - ✓ Maaş, ücret ve sosyal yardımlar