

Gaziantep ili kamu hastanelerinde verilen taşınmalı yemek hizmetlerinin değerlendirilmesi

Begüm Uğurlu¹, Yasemin Beyhan², Esra Erkut²

Özet: Bu çalışma Ocak-Mayıs 2018 tarihleri arasında Gaziantep il merkezindeki dört kamu hastanesinde, hastane yemekhanesinde yemek yiyen toplam 575 hastane personeline verilen taşınmalı yemek hizmetinin toplu beslenme sistemleri açısından değerlendirilmesi amacıyla yürütülmüştür. Yemeklerin beğeni kriterlerinin dağılımına bakıldığında; bireyler sırasıyla yemeklerin kıvamını, görüntüsünü, sıcaklığını, pişme oranını, kokusunu, yeterli ve dengeli beslenme açısından elverişliliğini ve ekmeğin kalitesini orta düzeyde beğenmiştir. Çok kötü değerlendirilen seçenekler ise yemeklerin yağ oranı ile yemeklerin uyumu olmuştur. En yüksek beğeni oranı ise; yemek miktarının yeterliliğinin iyi olarak değerlendirilmesinde görülmüştür. Yemekhanelerin fiziki özelliklerinden havalandırmanın çok kötü olarak değerlendirildiği, hastanede yemek kokusundan şikâyetin de yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Taşınmalı yemek hizmeti verilen kurumlarda bireyler yemekhane genel temizliğini ve yemek takımlarının temizliğini orta düzeyde değerlendirirken, yemekhane personelinin temizliğini iyi olarak değerlendirmişlerdir. Benzer şekilde yemekhane personelinin servis sırasındaki tutum ve davranışı da iyi olarak değerlendirilmiştir. Sonuç olarak; hastaneler arası değerlendirmede de yemeklerin yağ oranı hepsinde çok kötü olarak değerlendirilirken, yemek miktarının yeterliliği iyi olarak değerlendirilmiş ve değerlendirmelerde anlamlı bir fark bulunmuştur ($p \leq 0,05$). Memnuniyet oranının artırılması için iyileştirici önlemler alınmalıdır.

Anahtar kelimeler: toplu beslenme, yemek hizmeti, memnuniyet, hastane, hijyen.

Evaluation of transported food services provided in Gaziantep public hospitals

Summary: This study was carried out in January-May 2018 for the purpose of evaluating the the transported food service to 575 hospital staff at the four public hospitals in Gaziantep. When the distribution of taste criteria is examined; individuals liked moderately the consistency, appearance, temperature, cooking rate, smell, convenience of adequate and balanced nutrition and quality of bread. The poorly evaluated options were the fat content of the meals and the harmony of the meals. The highest likelihood ratio is; the amount of food adequacy was seen to be good evaluation. The physical characteristics of the dining hall were considered to be poorly ventilated and the smell of food in the hospital was found to be high. In the institutions providing transported catering services, individuals evaluated the general cleanliness of the cafeteria and the cleanliness of the dinner sets at a moderate level, and evaluated the cleanliness of the cafeteria staff, and behavior of the cafeteria staff as good. As a result; When the results collected from the hospitals where the research was carried out are analyzed, the fat percentage in the food is considered very bad in all of the hospitals whereas the food being sufficient and satisfactory resulted in being good and a significant difference was found ($p \leq 0,05$). Improvement measures should be taken to increase the satisfaction rate.

Keywords: bulk nutrition, food service, satisfaction, hospital, hygiene

Uğurlu B, Beyhan Y, Erkut E. Gaziantep ili kamu hastanelerinde verilen taşınmalı yemek hizmetlerinin değerlendirilmesi. Zeugma Health Res. 2019;1(1):9-14. *Evaluation of transported food services provided in Gaziantep public hospitals*

1: Dr. Ersin Arslan Eğitim ve Araştırma Hastanesi – ORCID: 0000-0002-3098-7147

2: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü – ORCID: 0000-0002-4001-1965

Corresponding author: Begüm Uğurlu: begumsenbay@gmail.com

ORCID ID: 0000-0002-3098-7147

Received: March 10, 2018. Accepted: October 5, 2019.

Toplu beslenme, insanların ev dışında bir arada bu hizmeti veren kuruluşlar tarafından sunulan yiyeceklerle beslenmesi olarak tanımlanmakta ve bu hizmeti veren kuruluşlara ‘toplu beslenme yapılan kuruluşlar’ veya ‘toplu beslenme sistemleri’ (TBS) olarak adlandırılmaktadır. Toplu beslenme hizmeti (TBH) veren kamusal nitelikli kuruluşlar arasında hastaneler önemli bir yere sahip olup toplu beslenme hizmetinin doğru ve kaliteli bir şekilde yapılması çok önemlidir [1-3]. TBS; menü planlama, satın alma, depolama, hazırlama, pişirme ve servis/sunum aşamalarından oluşur. Bu aşamalarda besin değerinde kayıp olmadan, hijyenik ve ihtiyaçları karşılayacak şekilde üretim gerçekleştirilip; tüketiciye sunulmalıdır [4-8]. Personelin sağlıklı beslenebilmesi için kaliteli bir yemek hizmetinden faydalanması gerekmektedir. Sunulan yemek hizmetinin kalitesi personelin yemek hizmeti açısından memnuniyetiyle ilişkilidir [9]. Hastane personelinin fizyolojik, duyuşal, bilişsel durumu, yemekhane fiziki şartları, ulaşılabilirlik, servis personeli, servis süresi, hijyen vb. etmenler yiyecek seçimini ve beğenisini etkilemektedir [10]. Servis edilen yemeklerin uyumu, görüntüsü, sıcaklığı, miktarı, kokusu, pişme oranı, sulu olup olmaması, yağ oranı ve servis edilen ekmeğin kalitesi, hizmetin servisi, hijyen kurallarına uyulması memnuniyeti etkileyen etmenler arasındadır [11-15].

YÖNTEM

Araştırma Gaziantep il merkezinde bulunan 4 kamu hastanesinde yürütülmüş, Ocak – Mayıs 2018 tarihleri arasında tamamlanmıştır. Hastane yemekhanesinde yemek yiyen 575 hastane personeli araştırmaya katılmıştır. Yüz yüze görüşme yöntemi ile 30 soruluk “Tüketici Memnuniyet Anketi” uygulanmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular da bulunmaktadır. Yemekhanenin fiziki özellikleri ile ilgili beğeni düzeyleri puanlandırılmış; çok kötü 1, kötü 2, Orta 3, iyi 4 ve çok iyi 5 puan olarak kabul edilen likert tipi ölçeklendirme ile derecelendirilmiştir. Ankette yemekhane kuyruğunda bekleme süresi ve hastane dışında başka toplu beslenme hizmeti veren yerlerden yemek yeme sıklığı da sorulmuştur. Ankette; yemekhane personelinin sayısal yeterliliği, tutum, davranışı ve hijyeni, yemekhanenin genel hijyeni ve yemek servisinde kullanılan takımların hijyeni ile ilgili değerlendirmeleri yapılmıştır. Son olarak ankette yemeklerin subjektif özelliklerinin bireysel değerlendirilmesine de yer verilmiştir. Araştırmadaki istatistiksel değerlendirmelerde SPSS v22.0 kullanılmıştır. Testler 0,05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Gaziantep ili kamu hastanelerinde TBS’den faydalanan hastane personelinin taşınabilir yemek hizmetinden memnuniyet durumları ve hizmet kalitesini belirlemek amacıyla yapılan araştırmanın sonucunda aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

Tablo 1’de görüldüğü gibi; bireylerin çoğu (%67,5) yemeklerin yağ miktarından duydukları memnuniyeti kötü (%32,5) ve çok kötü (%35,0) olarak belirtmiştir. Porsiyon miktarı yönünden yemekler toplamda %61,0 olarak çok kötü (%23,0) ve kötü (%38,0) olarak bulunmuştur. Yeterli ve dengeli beslenmeyi sağlamada ise kötü (%33,0) ve çok kötü (%16,0) olarak değerlendirenlerin oranı yarıya yakın olup toplamda %49,0 olarak saptanmıştır. Orta ve iyi düzeyde en çok beğenilen kriterlerin sırasıyla servis edilen yemeklerin uyumu (%74,6), görünümü (%58,0), kıvamı (55,3) ve kokusu (51,5) gibi yemeklerin subjektif/tüketilebilirlik özellikleri yönünden olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2’de görüldüğü gibi; çalışanların yemekhanelerin fiziki koşullarını değerlendirme düzeyleri alan yeterliliği; yemekhanelerdeki masa, sandalye vb. araçların yerleşimi ve aydınlatma yönünden, çoğunlukla ve sırasıyla (%70, %75, %77,5) orta ve iyi düzey olarak değerlendirilmiştir. Yemekhanelerin havalandırmasının ise %36,0 oranında çok kötü ve kötü olduğu belirtilmiştir.

Tablo 3’e bakıldığında temizlik ve hijyenle ilgili görüşler çoğunlukla orta ve iyi düzeyde olup; beğeni oranları sırasıyla %78,0 oranında personel temizliği; %74,6 oranında yemekhanenin genel temizliği; %69,7 oranında ise yemek servis takımlarının temizliği yönünde olmuştur.

Tablo 1. Çalışanların servis edilen yemeklere ilişkin görüşleri

Yemeklerin Sübjektif Özellikleri	Çok kötü		Kötü		Orta		İyi		Çok iyi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	%	n
Yeterli ve dengeli beslenme açısından yeterliliği	94	16,0	191	33,0	191	33,0	84	15,0	15	3,0	575	100,0
Yemeklerin uyumu	33	6,0	94	16,0	215	37,4	214	37,2	19	3,4	575	100,0
Yemeklerin miktarı	132	23,0	218	38,0	144	25,0	66	11,5	15	2,5	575	100,0
Ekmeğin kalitesi	90	16,0	90	16,0	184	32,0	175	30,0	36	6,0	575	100,0
Yemeklerin yağ oranı	202	35,0	187	32,5	129	22,5	47	8,0	10	2,0	575	100,0
Yemeklerin sıcaklığı	85	15,0	157	27,0	200	35,0	115	20,0	18	3,0	575	100,0
Yemeklerin pişirme oranı	72	12,5	162	28,0	194	34,0	132	23,0	15	2,5	575	100,0
Yemeklerin görüntüsü	92	16,0	133	23,0	206	36,0	129	22,0	15	3,0	575	100,0
Yemeklerin kokusu	91	16,0	176	30,5	193	33,5	105	18,0	10	2,0	575	100,0
Yemeklerin kıvamı	83	14,4	163	28,3	232	40,3	87	15,0	10	2,0	575	100,0

Tablo 2. Çalışanların yemekhane fiziki özellikleri ile ilgili görüşleri

Yemekhanelerin Fiziki Özellikleri	Çok kötü		Kötü		Orta		İyi		Çok iyi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Alan yeterliliği	57	10,0	99	17,0	199	35,0	201	35,0	19	3,0	575	100,0
Masa-sandalye yerleşimi	26	5,0	99	17,0	180	31,0	254	44,0	16	3,0	575	100,0
Aydınlatma	22	4,0	81	14,0	176	30,5	273	47,5	23	4,0	575	□□□□ □□
Havalandırma	56	10,0	148	26,0	169	29,0	186	32,0	16	3,0	575	100,0

Tablo 3. Çalışanların temizlik ve hijyen ile ilgili görüşleri

Hijyen ile İlgili Görüşler	Çok kötü		Kötü		Orta		İyi		Çok iyi		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	%	n
Yemek takımlarının temizliği	50	8,7	108	18,8	205	35,7	196	34,0	16	2,8	575	100,0
Yemekhane genel temizliği	33	6,0	94	16,0	215	37,4	214	37,2	19	3,4	575	100,0
Yemekhane personeli temizliği	30	5,0	74	13,0	203	35,0	246	43,0	22	4,0	575	100,0

TARTIŞMA

Yaygınlaşan TBH'de, bireyler nerede yemek yiyeceklerini çeşitli etmenlere göre seçmektedir. Seçimi etkileyen etmenler arasında mekânın görüşünü gibi fiziki özelliklerinin yanında; çalışan personelin davranışı, mekânın temizliği ve yemeklere ilişkin sübjektif özellikler gibi çeşitli etmenler yer almaktadır. TBS'de servis edilen yemeklerin kalitesi o yemeklerin tüketilebilirlik özelliği olan tadı, kokusu, kıvamı, görünümü, sağlıklı beslenmeye olan katkısı vb. birçok özelliği ile ilgilidir. Servis edilen yemeklerin tüketicilerin besin gereksinmesini karşılamasının yanı sıra tüketilebilirlik özelliklerinin de memnuniyeti karşılayabilir nitelikte olması gerekir.

Çalışmamızda bireylerin çoğu (%67,5) yemeklerin yağ miktarından duydukları memnuniyeti kötü (%32,5) ve çok kötü (%35,0) olarak belirtmiştir (Tablo 1). Yemeklerin çoğunlukla yağ içeriği yönünden olumsuz değerlendirilmesi; bu kuruluşlarda yemeklerin içine giren malzemelerin; özellikle de yağ miktarının standart tarifeler geliştirilerek azaltılması gerektiğini göstermektedir. Yemeklerin, porsiyon miktarının servis edilen hedef kitlenin özelliklerine uygun olarak ayarlanması gerekmektedir. Verilen TBS hizmeti bireylerin o öğünde tüketmeleri gereken enerji ve besin öğelerini karşılayabilir nitelikte olmasını sağlamalıdır [16]. Oysa ki araştırmanın yapıldığı kuruluşlarda bireylerin çoğu yemeklerin porsiyon miktarlarından memnun olmadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 1).

Bu durumda kurumlarda yemeklerin uygun standart tarifeler geliştirilerek porsiyon miktarlarının da bu tarifelerde belirtilmesi önemlidir. Günümüzde toplumda genellikle sağlıklı beslenmeye olan ilgi giderek artmaktadır. Bilindiği gibi sağlıklı olmanın temelinde yeterli ve dengeli beslenme faktörü önde gelmektedir [17]. Araştırmanın yapıldığı kurumlarda bireylerin azımsanmayacak bir çoğunluğu (%49.0, Tablo 1) servis edilen yemeklerin yeterli ve dengeli beslenmeyi sağlayacak düzeyde olmadığını belirtmişlerdir. Bu da bir öğünde de olsa tüketicilerin o öğündeki enerji ve besin ögesi gereksinmelerini karşılaması yönündeki beklentilerini haklı kılmaktadır. TBS'de verilen yemek hizmeti tüm subjektif/tüketilebilirlik özelliklerini sağlamanın yanı sıra; aynı zamanda o öğündeki yeterli ve dengeli beslenmeye katkısını da sağlamalıdır [18]. Tüketicilerin büyük bir çoğunluğu servis edilen yemeklerde en çok beğenilen unsurların menüdeki yemekler arasındaki uyum (%74.6) ile; sırasıyla yemeklerin görünümü (%58.0), kıvamı (%55.3) ve kokusu (51.5) olduğunu belirtmişlerdir. TB'de menü planlama, menü yönetimi ve denetimi önemli bir süreçtir. Menüler TB'de yapılan tüm işlemlerin merkezini oluşturur. İyi planlanmış menüler artık ve kayıpları azaltır; maliyeti dengeler; tüketici memnuniyetini artırarak kuruluşun TB hizmetlerini başarılı kılar [19]. Menü planlama bir uzmanlık işidir. Menüler konunun uzmanı tarafından planlanmalıdır. Menü örüntüsünde yer alan yemeklerin her yönden uyumu son derece önemlidir. Çalışmamızda bireylerin çoğunlukla menülerdeki yemeklerin uyumlu olduğunu belirtmesi çalışmanın yapıldığı kuruluşların tümünde diyetisyen olması ve menülerin diyetisyen tarafından planlanmasıyla açıklanabilir.

TBS'de verilen hizmetin özelliklerine göre fiziki koşulların ve gerekli araç/ gerecin sağlanması hizmetin kaliteli yürütülmesi ve sonlandırılması açısından son derece önemli bir faktördür. İyi bir mutfak planlamanın yanı sıra; tüketicilerin yemeklerini yedikleri yemekhanenin fiziki özellikleri/atmosferi TB hizmetlerinden memnuniyetin önemli bir göstergesidir [20]. Çalışmamızda çalışanlar yemekhaneyi fiziki koşullar yönünden değerlendirdiklerinde yemek yenen yerin aydınlatmasını, masa/sandalye yerleşim düzenini ve alanın yeterliliğini çoğunlukla orta ve iyi düzeyde değerlendirmişlerdir (Tablo 2). Bunun yanı sıra havalandırmadan memnun olmayanların oranı %36.0 gibi azımsanmayacak bir düzeyde bulunmuştur. Yemekhanelerde alan yeterliliği, masa, sandalye vb. araçların yerleşim düzeni gibi fiziki koşulların yanı sıra; aydınlatma, havalandırma gibi tesisatların yeterliliği de tüketici memnuniyeti açısından önemli bir faktördür [21]. Yemekhanelerde alan yeterliliğini sağlamak açısından bir seferde yemek yiyen kişi sayısı önemlidir. Yemekhanelerde önerilen ideal alan, bir seferde yemek yiyen kişi sayısı ile sandalye başına düşen m² ile çarpılarak bulunur. Yemekhane alanı kuruluşun tipine göre sandalye başına 1.0-2.0 m² arasında değişmektedir [22]. Çalışmanın yapıldığı kurumlarda planlama aşamasında yemekhanede alan yeterliliğinin tüketici memnuniyetini sağlayacak düzeyde düşünüldüğü anlaşılmaktadır. TB yapılan kuruluşlarda havalandırma sisteminin mutfak ve yemekhane kurulmadan önce diğer tüm tesisatlarda olduğu gibi yeterli düzeyde olması hem hijyenik açıdan hem de ortamın sıcaklık ve neminin ideal ölçülerde olması açısından standartlara uygun olması sağlanmalıdır. Havalandırma bireyin rahatça yemeğini tüketebilmesi, hem tüketicilerin hem de çalışanların sağlığı açısından önemlidir. Bu nedenle çalışmanın yapıldığı kurumlarda gerekli tesisatlar ve özellikle havalandırma sistemlerinin gözden geçirilerek gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanmalıdır [21].

Çalışmamızda tüketicilerin temizlik ve hijyenle ilgili memnuniyetlerinin çoğunlukla orta ve iyi düzeyde beğeniyle değerlendirdikleri görülmüştür. Beğeni oranları sırasıyla %78.0 oranında personel temizliği; %74.6 oranında yemekhanenin genel temizliği; %69.7 oranında ise yemek servis takımlarının temizliği yönünde olmuştur (Tablo 3). TBS'de temizlik/hijyen/sanitasyon kesinlikle atlanmaması gereken ve yerine getirilmesi gereken bir hizmet aşamasıdır. Yenilen yemekler tüketicinin sağlığını bozmamalı; herhangi bir mikrobiyolojik risk taşımamalıdır. Hijyeni sağlamada personel; araç/gereç ve fiziki koşullarda hijyenin sağlanması önemlidir [23]. Bu açıdan bakıldığında da araştırmanın yapıldığı tüm kurumlarda hijyen ve temizlik açısından %100 memnuniyet sağlanması yoluna gidilmelidir.

SONUÇ

Gaziantep il merkezinde bulunan 4 kamu hastanesinde verilen taşımali yemek hizmetinden yararlanan hastane çalışanları servis edilen yemekleri, servis alanının fiziki yapısı ile temizlik ve hijyene ilişkin özelliklerini değerlendirmişlerdir. Kuruluşların beğeni düzeyleri bazı özellikleri yönünden orta ve iyi düzey olması bu kurum ve kuruluşlarda incelenen/değerlendirilen kriterler yönünden enine boyuna ele alınıp; %100; sıfır hata düzeyinde olacak şekilde iyileşme yapılması gerektiği gerçeğini ortadan kaldırmamaktadır. Etkin bir TB süreç yönetimi ile başarılı sonuçlar elde edileceği açıktır.

Teşekkür: Yok.

Çıkar çatışması: Yok.

Finans: Yok.

KAYNAKLAR

- Demirel S. Hazır yemek üretimi yapan işletmelerde çalışanların hijyen bilgi düzeylerinin belirlenmesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ; 2009.
- Bıyıklı E. Hastane mutfaklarında çalışan aşçıların gıda güvenliği bilgi ve uygulamalarının belirlenmesi: Konya il merkezi örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı Beslenme Eğitimi Bilim Dalı, Konya; 2011.
- Sezer A. Hastane işletmelerinde dış kaynak kullanımının (outsourcing) hizmet kalitesine etkisi ve bir uygulama(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı, İzmir; 2009.
- Kalkan D. Hastane işletmelerinde beslenme hizmetlerinin organizasyonu ve yönetimi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul; 2014.
- Koçoğlu CM, Avcı M. Satın alma yönetimi: teorik bir çalışma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Kastamonu; 2012.
- Özbay Doğu S, Akolaş DA. Gıda depolarında gıda kalite sistemlerine uygun stok yönetimi sürecinin geliştirilmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2015; (33): 229-238.
- Alsaffar A, Kalyoncu B. Pişirme yöntemleri. İstanbul: Beta Yayınları; 201. p.61-99.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü. (2009). Yiyecek içecek servisi. Ankara: Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı; 29-34.
- Aygün MS. Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Kahramanmaraş; 2014.
- Örücü E, Tavşancı S. Gıda ürünlerinde tüketicinin satın alma eğilimini etkileyen faktörler ve ambalajlama. Muğla Üniversitesi SBE Dergisi. 2001; (3):1-13.
- Akay A, Sarıışık M. Restoran yöneticilerinin menü planlaması ve analizi konusuna yaklaşımları üzerine bir araştırma. Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 2015;6(12): 211-230.
- Mei AWO, Dean AM, White CJ. Analyzing service quality in the hospitality industry. Managing Service Quality.1999; (9): 136-143.
- Johns N, Lee-Ross D, Ingram H. A study of service quality in small hotels and guesthouses. Progress in Tourism and Hospitality Research. 1997;(3): 351-369.
- Değirmencioglu N, Çiçek D. Otel işletmelerinin mutfağında personel hijyeni ve HACCP uygulamaları. Ankara: Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 2004;15(1). 21-35.
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. Gıda teknolojisi personel hijyeni 8621SG005. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı. 2011;18-38.
- Beyhan Y. Toplu Beslenme Sistemlerinin Yönetim ve Organizasyonu. Ankara: Ankara Nobel Tıp Kitabevleri; 2018, p.18-19.

17. Özmen D, Çetinkaya A Ç, Ergin D, Şen N, Erbay P D. Lise Öğrencilerinin yeme alışkanlıkları ve beden ağırlığını denetleme davranışları. TSK koruyucu hekimlik bülteni.2007; 6(2):98-105.
18. Sezgin M (2008). Otel işletmelerinin menü planlamasında yaratıcılık, yenilikçilik, girişimcilik faaliyetleri üzerine bir araştırma. Sosyo Ekonomi Dergisi.(2008-2):123-140.
19. Ünal S. Yiyecek içecek işletmelerinde atmosfer, duygu, memnuniyet ve davranışsal sadakat ilişkisi. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi. 2014; 14(1): 23-49.
20. Üstel Ö. Gazi Hastanesi'nde Toplu Beslenme Hizmetlerinden Yararlanan Personelin Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi (Yüksek Lisans Tezi).. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Toplu Beslenme Sistemleri Programı, Ankara; 2005.
21. Türksoy A. Yiyecek ve içecek hizmetleri yönetimi. Ankara: 2.bası, Eda matbaası; 2005, p.349.
22. Beyhan Y. Toplu Beslenme Sistemlerinin Yönetim ve Organizasyonu. Ankara: Ankara Nobel Tıp Kitabevleri; 2018, p.130.
23. Ciğirim N, Beyhan Y. Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen. Ankara: Kök Yayıncılık; 1994.