



Yiyecek ve İçecek *Yönetimi*

Editor:

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

Editör:

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

Yiyecek ve İçecek Yönetimi

**DETAY
YAYINCILIK**

Ankara, 2018

DETAY YAYINLARI : 959
1. Baskı : Ağustos 2018
ISBN : 978-605-254-011-4
Yayıncı Sertifika No : 13188
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editör: Kurtuluş Karamustafa

Yiyecek ve İçecek Yönetimi, 1. Baskı

ISBN: 978-605-254-011-4, xvi + 704 sayfa, kaynakça var, dizin yok



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

*Samimiyetin, sabrın, sadakatin,
dürüstlüğün, fedakârlığın, azmin,
iyi insan olmanın,
toplumsal yardımseverliğin ve
nitelikli iletişim kurmanın
toplam bir yansıması ile
örnek turizmci ve
kadim dostum
Emrullah AKÇAKAYA
nezdinde tüm öğrencilerime*

ve

*Rahmetli hocam ve ağabeyim
Prof. Dr. Cengiz UTAŞ'ın aziz hatırasına*

KATKI SAĞLAYANLAR (BÖLÜM YAZARLARI)*

Arş. Gör. Ali DALGIÇ, alidalgic@mersin.edu.tr

Akdeniz Üniversitesi Alanya İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nden lisans derecesini, yüksek lisans derecesini de Adnan Menderes Üniversitesi İşletme A.B.D.'den almıştır. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'de doktora öğrenimine devam etmektedir, Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır.

Arzu EKİNCİ, arzu0ekinci@gmail.com

Yükseköğrenimini Gazi Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi Aile Ekonomisi ve Beslenme bölümünden mezun olarak tamamladı. Nevşehir Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinde altı yıl meslek dersleri öğretmenliği yaptı. İngiltere'de *Forte Hotel* grubunda yiyecek ve içecek bölümünde farklı kademelerde beş yıl çalıştıktan sonra insan kaynakları yönetimi konusunda eğitim aldı ve dokuz yıl süreyle özel sektörde insan kaynakları alanında farklı kademelerde görev yaptı. Son olarak İngiltere'de bir sınav kurumunda nitelik geliştirici olarak çalışmış aynı zamanda orta ve lise öğrencilerin girdiği *GCSE* ve *A-level* sınav sorularının hazırlanmasında yönetici düzeyinde çalışmıştır.

Prof. Dr. Atilla AKBABA, atilla.akbaba@ikc.edu.tr

1969 yılında Kars'ta doğdu. İlkokul, ortaokul ve lise öğrenimini Kdz. Ereğli'de tamamladı. Lisans öğrenimini 1991 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tamamladı. Daha sonra, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından açılan burs sınavını kazanarak ABD'ye gitti ve 1997 yılında *Florida International University The School of Hospitality*'den yüksek lisans derecesini aldı. 2003 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'da doktora Programı'nı tamamlayarak doktora derecesi aldı. Lisans ve yüksek lisans öğrenimi sırasında Türkiye, Almanya ve ABD'de çeşitli turizm işletmelerinde çalışma ve inceleme yapma olanağı buldu. Hâlihazırda İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde görev yapmakta olan yazar Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölüm Başkanlığı ile Fakülte Dekanlığı görevlerini yürütmektedir. Yazarın akademik ilgi alanlarında yurt içinde ve yurt dışında yayınlanmış çeşitli makale, kitap, bildiri ve çevrileri vardır.

Prof. Dr. Bahattin ÖZDEMİR, bahattin@akdeniz.edu.tr

Mengen Anadolu Aşçılık Meslek Lisesinden mezun olmuştur. Lisans eğitimini Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tamamlamıştır. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimini; İşletme Ana Bilim Dalı'nda doktora eğitimini tamamlamıştır. Eylül 2011 tarihinde Yönetim ve Strateji alanında doçent unvanını almıştır. 1999-2006 yılları arasında Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda araştırma görevlisi olarak çalışmıştır. 2007-2012 yılları arasında aynı okulda yardımcı doçent olarak görev yapmıştır. 2012-2017 yılları arasında Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi

* İlk isme göre alfabetik olarak sıralanmıştır.

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümünde doçent olarak çalışmıştır. 2016 yılında aynı bölümde profesör kadrosuna atanmıştır.

Gastronomi ve yiyecek ve içecek işletmeciliği alanı ile ilgili olarak lisans ve lisansüstü düzeyde dersler vermekte, yine bu alanlarda bilimsel yayınlar yapmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi, Bendegül OKUMUŞ, *bendegul.okumus@ucf.edu*

Beslenme ve ev ekonomisi alanında lisans, gıda bilimleri ve teknolojileri alanında yüksek lisans ve doktora; konaklama ve turizm işletmeciliği alanlarında yüksek lisans derecesine sahiptir. Konaklama Eendüstrisinde, özellikle gıda hazırlama, gıda hizmetleri, restoran yönetimi ve etkinlik yönetimi alanlarında iş tecrübesi vardır. Öğretim alanları arasında beslenme kavramları ve gıda hizmetlerinde sorunlar, uluslararası mutfak ve kültür, gıda hizmetleri sektöründe sanitasyon ve restoran yönetimi yer almaktadır. Araştırmaları, gıda güvenliği, gıda hizmetleri işletmelerinde sağlıklı beslenme, gastronomi turizmi, etnik restoranlar, restoran seçimi ve yemek atıkları üzerine odaklanmaktadır. Disiplinler arası araştırma ekiplerinde çalışmış, araştırma desteklerini sağlamış ve tamamlamıştır. Ulusal ve Uluslararası akademik dergilerde alana yönelik çalışmaları bulunmaktadır.

Doç. Dr. Burhan KILIÇ, *bkilic@mu.edu.tr*

Bolu'nun Gerede İlçesinde doğdu. Lise eğitimini Bolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nde 1988 yılında, lisans öğrenimini Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde 1996 yılında, yüksek lisans öğrenimini Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 1998 yılında ve doktora öğrenimini Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi A.B.D.'da 2004 yılında tamamlamıştır. 1985–1998 yılları arasında otelcilik ve turizm alanında pek çok işletmede “önbüro” ve “yiyecek ve içecek” bölümlerinde yönetici de olmak üzere farklı kademelerde görev yapmıştır. Belirli bir dönem Milli Eğitim Bakanlığı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'de meslek dersleri öğretmeni görev yapmıştır. 2013 yılında doçent unvanını almış ve halen Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi, Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü Başkanlığı ve aynı bölümde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Hizmet kalitesi, destinasyon yönetimi ve pazarlama, müşteri sadakati, müşteri memnuniyeti, tüketici davranışları, yiyecek ve içecek işletmeciliği ve menü planlama alanlarında çalışmaları bulunmaktadır.

Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ, *gurkanakdag@mersin.edu.tr*

14 Ocak 1981'de Edirne'de doğmuştur. Tekirdağ Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden 1998 yılında mezun oldu. Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş (2005), yine aynı üniversitede Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini (2008) ve Dokuz Eylül Üniversitesi turizm işletmeciliği A.B.D.'dan bilim doktoru unvanını (2012) almıştır. Nisan 2018'de doçent unvanını almıştır.

Lise döneminden akademik hayata atılıncaya kadar otel işletmelerinin yiyecek ve içecek departmanlarında farklı kademelerde görev yapmıştır. Gastronomi ve turizm grubu derslere ilave olarak mesleki alanda yiyecek ve içecek derslerini de yürütmektedir. Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde çalışmakta olup, gastronomi, sürdürülebilirlik ve yiyecek ve içecek yönetimi konularında yayınları bulunmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Harun Çalhan, hcalhan@erciyes.edu.tr

Tekirdağ Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden mezun olmuştur. Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan lisans derecesi ile mezun olmuş, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan bilim doktoru unvanını almıştır. Lise döneminden akademik hayata atılıncaya kadar konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek ile önbüro bölümlerinde farklı kademelerde görev yapmıştır. Meslek grubu dersler kapsamında önbüro hizmetleri, kat hizmetleri, önbüro ile yiyecek ve içecek bilgisayar otomasyon programları, turizmde insan kaynakları, ziyafet organizasyonu ve yönetimi dersleri vermiştir.

Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Yazarın turizm alanında yayınları bulunmaktadır.

Öğr. Gör. Hatice ÖZDEMİR, haticeozdemir@erciyes.edu.tr

Kayseri Lisesi'nden mezun olup Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nden mezun olduktan sonra 1999 yılında Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D. Üretim Yönetimi ve Pazarlama bilim dalında yüksek lisans derecesini tamamlamıştır. 2005 yılında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ÇASGEM birimi tarafından düzenlenen eğitimler sonrasında "İş Güvenliği Uzmanlık" sertifikasını almış olup uzun yıllar pek çok farklı sektörde iş güvenliği uzmanı olarak çalışmalar yapmıştır.

2010 yılından itibaren Erciyes Üniversitesi Mustafa Çıkrıkçıoğlu MYO İş Sağlığı ve Güvenliği Programı'nda öğretim görevlisi olarak görev yapmakta olup, işyeri hekimliği ve iş güvenliği uzmanlığı eğitici belgesine sahiptir. İş sağlığı ve güvenliği alanında yayınları bulunmaktadır.

Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU, giritlioglu@gantep.edu.tr

2005 yılında Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Konaklama İşletmeciliği Bölümü'nden mezun oldu. Yüksek lisans derecesini 2008, doktora derecesini ise 2012 yılında Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D.'dan aldı. 2006-2013 yılları arasında Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda araştırma görevlisi olarak çalıştı. 2013-2015 yılları arasında Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu'nda yardımcı doçent doktor olarak görev yapmış, 2016 yılında doçentlik unvanını almıştır. Ulusal ve uluslararası akademik dergilerde yiyecek ve içecek, turizm pazarlaması ve örgütsel davranış alanında çalışmaları bulunmakta olup, altı ay süreyle de Birleşik Krallık'ta araştırmacı olarak görev yapmıştır.

Doç. Dr. İbrahim İLHAN, ibrahim@nevsehir.edu.tr

Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuştur. *Schiller International University*, Londra, Uluslararası Turizm ve Otel Yönetimi alanında yüksek lisans derecesini ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan bilim doktoru unvanını almıştır. Lisans öğrenimi döneminde konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümünde farklı kademelerde görev yapmıştır. Lisans,

yüksek lisans ve doktora düzeyinde gastronomi, turizm işletmeleri yönetim etiği, turizm planlaması, bilim felsefesi dersleri vermiştir. Turizm alanında doçent unvanı ile Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde çalışmaktadır.

Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, ikizilirmak@istanbul.edu.tr

İstanbul Vefa Poyraz Lisesi'nden 1982 yılında mezun olmuştur. Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve turizm alanında bilim doktoru unvanını almıştır. Lise döneminden akademik hayata atılıncaya kadar konaklama işletmelerinin önbüro bölümünde en alt kademedeki önbüro departmanı yöneticiliğine kadar farklı kademelerde görev yapmıştır. Genel turizm, pazarlama ve turizm pazarlaması derslerinin yanı sıra meslek ile ilgili önbüro ve önbüro yönetimi derslerini de vermiştir.

Pazarlama alanında doçent ve turizm işletmeciliği alanında profesör unvanlarını almıştır. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmakta olup, turizm ile ilgili yayınları bulunmaktadır.

Prof. Dr. Kemal BİRDİR, kemalbirdir@mersin.edu.tr

Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) 1989 yılında lisans derecesi ile mezun olmuştur. Yüksek lisansını, 1994 yılında seyahat endüstrisi yönetimi alanında *Hawaii Pasific University*'de, doktorasını 1998 yılında ağırlama endüstrisi yönetimi alanında *Purdue University*'de tamamlamıştır. Konaklama işletmeleri ile yiyecek ve içecek işletmelerinin farklı bölümlerinde sektörel deneyim kazanmış ve turizm işletmelerine danışmanlık hizmeti vermiştir. Turizm yönetimi derslerine ek olarak farklı mesleki dersleri de vermiştir. Yönetim ve organizasyon alanında doçent ve turizm işletmeciliği alanında profesör unvanlarını almıştır. Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmaktadır, turizm yönetimi alanında yayınları bulunmaktadır.

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, karamustafa@erciyes.edu.tr

Bolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden mezun olmuştur. Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve İngiltere *Strathclyde University The Scottish Hotel School*'dan turizm işletmeciliği alanında bilim doktoru unvanını almıştır. Lise döneminden akademik hayata atılıncaya kadar konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümünde en alt kademedeki yiyecek ve içecek departmanı yöneticiliğine kadar farklı kademelerde görev yapmıştır. Araştırma yöntemleri ve pazarlama grubu derslere ilave olarak mesleki alanda yiyecek ve içecek grubu dersleri de vermiştir.

Pazarlama alanında doçent ve turizm pazarlaması alanında profesör unvanlarını almıştır. Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmakta olup, turizm pazarlaması alanında yayınları bulunmaktadır.

Doç. Dr. Lütfi BUYRUK, buyruk@nevsehir.edu.tr

Karacabey Lisesi'nden mezun olmuştur. Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan lisans derecesi ile mezun olmuş, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden Yönetim ve Organizasyon alanında bilim doktoru unvanını almıştır. Yüksekokul öğrenciliği döneminde konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümlerinde farklı kademelerde çalışmıştır. Askerlik görevini Tekirdağ Orduevi'nde restoran-mutfak amiri olarak yapmıştır.

Turizm İşletmeciliği alanında doçent unvanını alan yazar, halen Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde görev yapmakta olup; mutfak yönetimi ile yiyecek ve içecek grubu dersleri vermekte, turizm işletmeciliği alanında yayınları bulunmaktadır.

Prof. Dr. Mehmet SARIİŞİK, sariisik@gmail.com

Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans ve Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan bilim doktoru unvanını almıştır. Üniversite yılları ve akademik hayata atılmadan önceki dönemde konaklama işletmeleri ile yiyecek ve içecek işletmelerinde farklı aşamalarda sektör deneyimi elde etmiştir. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sandıklı MYO'da araştırma görevlisi, Kocaeli Üniversitesi Derbent MYO'da yardımcı doçent doktor unvanıyla görev yapmıştır. Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde doçent olarak göreve başlamıştır ve profesör unvanını da burada almıştır. Halen Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde öğretim üyeliği görevine devam etmektedir. Akademik hayatının yanısıra müdür yardımcılığı, bölüm başkanlığı ve dekanlık gibi yönetim görevleri de üstlenmiştir. Yazarın uluslararası ve ulusal düzeyde çok sayıda akademik çalışması (kitap bölümü yazarlığı ve editörlüğü, makale, bildiri) bulunmaktadır.

Öğr. Gör. Mehmet Sedat İPAR, m.sedatipar@gmail.com

Balıkesir Edremit Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden mezun olduktan sonra Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda konaklama işletmeciliği alanında lisans eğitimini tamamladı. Ardından Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesi ile mezun oldu. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde doktora eğitimine devam etmektedir. Lise eğitiminden itibaren çeşitli konaklama işletmeleri ile yiyecek ve içecek işletmelerinde alt ve orta düzey kademelerde görev yapmıştır. Temel araştırma alanlarını turizm pazarlaması, turizmde tüketici davranışları, yiyecek ve içecek ile turizm ve çevresel ilişkileri inceleyen konular oluşturmaktadır. 2012 yılından bu yana Sinop Üniversitesi MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği programında görev yapmaktadır.

Prof. Dr. Mehmet Sıdkı İLKAY, ilkay@erciyes.edu.tr

Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nden dönem birincisi olarak mezun oldu. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve *Rensselaer Polytechnic Institute Industrial and Management Engineering* alanında MSc derecesi aldı. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda doktora derecesi, Üretim ve Operasyon Yönetimi alanında doçent ve profesör unvanlarını almıştır.

Halen Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde öğretim üyesi olarak çalışmakta olup, üretim ve operasyon yönetimi alanında çok sayıda bilimsel çalışması bulunmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet UMUR, *umur@erciyes.edu.tr*

Kastamonu Mustafa Kaya Anadolu Lisesi'nden mezun olmuştur. Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan lisans derecesi ile mezun olmuş, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini elde etmiş ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan turizm işletmeciliği alanında bilim doktoru unvanını almıştır.

Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde doktor öğretim üyesi olarak çalışmaktadır.

Merve İŞKIN, *merveiskin25@gmail.com*

Sivas Lisesi'nden mezun olmuştur. Cumhuriyet Üniversitesi Cumhuriyet Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü'nden önlisans derecesi ile mezun olmuştur. Lisans eğitimini ise Gaziosmanpaşa Üniversitesi Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tamamlamıştır. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini almış ve aynı üniversitede başladığı turizm işletmeciliği alanındaki doktora öğrenimine halen devam etmektedir. Çeşitli dergilerde yayınlanmış ve ulusal ve uluslararası toplantılarda sunulmuş bilimsel çalışmaları bulunmaktadır.

Arş. Gör. Mustafa ÜLKER, *mustafaulker@erciyes.edu.tr*

Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi "mutfak" bölümünden mezun olmuştur. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği bölümünden lisans derecesi ile mezun olmuş, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'ndan yüksek lisans derecesini almıştır. Halen Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'nda doktora öğrenimine devam etmektedir. Lise döneminden itibaren konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümlerinde stajlar yapmış ve çalışmıştır.

Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmakta olup, çalışma alanları gastronomi ve mutfak sanatları, yiyecek ve içecek işletmeciliğidir.

Arş. Gör. Neslihan ŞİMŞEK, *neslihansimsek@mersin.edu.tr*

Kastamonu Anadolu Kız Meslek Lisesi'nden mezun olmuştur. Gazi Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nden lisans derecesini almış, şu an Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gastronomi ve Mutfak Sanatları A.B.D.'da yüksek lisansını yapmaktadır.

Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY, turkay@sakarya.edu.tr

Erciyes Üniversitesi İİBF Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Nevşehir Hacıbektaş Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden turizm işletmeciliği alanında yüksek lisans derecesini ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'nden bilim doktoru unvanını almıştır. Lisans öğrenimi sonrasında, konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümü ile önbüro bölümünde, seyahat işletmelerinin tur organizasyonu bölümünde görevler yapmıştır. Turizm işletmelerinde stratejik yönetim, destinasyon yönetimi, politika ve planlama, konularında dersler vermekte ve araştırmalar yapmaktadır.

Yönetim ve strateji alanında doçent ve yiyecek ve içecek işletmeciliği alanında profesör unvanlarını almıştır. Halen Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmaktadır.

Doç. Dr. Onur GÖZBAŞI, ogozbasi@nny.edu.tr

İlk ve orta öğrenimini Kayseri'de tamamlamıştır. Dokuz Eylül Üniversitesi'nde işletme lisans, Erciyes Üniversitesi'nde işletme yüksek lisans ve finans alanında doktora derecelerine sahiptir. 2006 yılında Almanya Erlangen Üniversitâ'da araştırmacı olarak bulunmuştur. Halen Nuh Naci Yazgan Üniversitesi'nde öğretim üyesidir. Nuh Naci Yazgan Üniversitesi'nde lisans ve yüksek lisans, Erciyes Üniversitesi'nde lisans dersleri vermiştir. Çok sayıda üniversite ve sanayi işbirliği projesinde araştırmacı, danışman ve izleyici olarak görev yapan Gözbaşı'nın yayınlamış uluslararası ve ulusal makaleleri bulunmaktadır. Gözbaşı evli ve iki çocuk babasıdır.

Uzm. Özlem YATKIN, ozlem.gelen@ikc.edu.tr

Anadn Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü'nden 2011 yılında mezun olmuştur. Ardından İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'nda yüksek lisans derecesi ile 2017 yılında mezun olmuştur. 2014 yılında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde araştırma görevlisi olarak göreve başlamıştır. 2017 Ocak ayından bu yana İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde Uzman olarak çalışmaya devam etmektedir. Gastronomi, turizm ve pazarlama alanlarında çalışmaları bulunmaktadır.

Ars. Gör. Pembe ÜLKER, pembeulker@erciyes.edu.tr

Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden mezun olmuştur. Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği bölümünden lisans derecesi ile mezun olmuştur. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'da yüksek lisans öğrenimine devam etmekte olup aynı zamanda Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği bölümünde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Reha KILIÇHAN, rehakilichan@erciyes.edu.tr

Lise öğrenimine Alanya Ayşe Melahat Erkin Anadolu Lisesi'nde başlamış, öğreniminin son senesinde Mersin 19 Mayıs Süper Lisesi'ne geçiş yapmış ve bu okuldan mezun olmuştur. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Nevşehir Hacıbektaş Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, Nevşehir

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan turizm işletmeciliği bilim doktoru unvanını almıştır. Lise döneminden akademik hayata atılıncaya kadar gerek Türkiye'de gerekse ABD'de çeşitli konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümlerinde en alt kademeden başlayarak farklı kademelerde görev yapmıştır. Mesleki anlamda önemli teorik ve uygulamalı yiyecek ve içecek grubu dersleri de vermektedir. Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde çalışmakta olup, turizm işletmeciliği ile gastronomi ve mutfak sanatları alanlarında yayınları bulunmaktadır.

Dr. Serkan POLAT, *spolatt@gmail.com*

Orta öğretimini Malatya'da tamamlayan yazar, Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümü'nden lisans, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi A.B.D.'dan yüksek lisans ve Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği alanında bilim doktoru unvanını almıştır. Turizm politikası ve planlaması, turizm destinasyonu yönetişimi, kamu yönetimi ve turizmin yanı sıra yiyecek ve içecek işletmeciliği yazarın ilgi alanlarını oluşturmaktadır. Yazar, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde görev yapmaktadır.

Doç. Dr. Sevda BİRDİR, *birdirss@mersin.edu.tr*

Antakya Ticaret Lisesi'ni tamamladıktan sonra, İnönü Üniversitesi Adıyaman MYO Turizm ve Otelcilik Programı'ndan bölüm birincisi olarak 1993'te mezun oldu. Aynı yıl, Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'na dikey geçiş yaptı ve 1998'de lisansını tamamladı. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini aldı. Erciyes Üniversitesi Nevşehir MYO'da 2001-2006 yılları arasında öğretim görevlisi olarak çalıştı. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D.'dan üretim yönetim pazarlama alanında bilim doktoru unvanını aldı. Turizm alanında doçent unvanını aldı. Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü'nde çalışmakta olup, turizm ve turizm pazarlaması alanında yayınları bulunmaktadır. Genel turizm, özel ilgi turizmi, iletişim, turizm pazarlaması ve sürdürülebilir turizm dersleri vermektedir.

Doç. Dr. Şevki ULAMA, *ulama@sakarya.edu.tr*

Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan (Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi) lisans derecesi ile mezun olmuş, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D.'dan yüksek lisans derecesini ve Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme A.B.D.'dan işletme alanında bilim doktoru unvanını almıştır. Üniversite eğitiminden akademik hayata atılıncaya kadar konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümünde çeşitli kademelerde görev yapmıştır. Turizm pazarlaması, araştırma yöntemleri, turizm yatırım projeleri, yiyecek ve içecek işletmeciliği alanlarında dersler vermiştir.

Turizm bilim alanında doçent unvanını almıştır. Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü'nde çalışmakta olup, turizm alanında çeşitli yayınları bulunmaktadır.

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
1. BÖLÜM: YİYECEK VE İÇECEK SEKTÖRÜ	9
<i>Kurtuluş KARAMUSTAFA ve Mustafa ÜLKER</i>	
2. BÖLÜM: YEMEK DENEYİMİ	47
<i>Bahattin ÖZDEMİR</i>	
3. BÖLÜM: YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMESİ KURMA FİKRİ, YAPILABİLİRLİĞİ VE YATIRIM KARARI	75
<i>Kurtuluş KARAMUSTAFA, Reha KILIÇHAN ve Pembe ÜLKER</i>	
4. BÖLÜM: MENÜ PLANLAMA VE ANALİZİ	131
<i>Mehmet SARIŞIK ve Merve IŞKIN</i>	
5. BÖLÜM: SATINALMA	159
<i>Kemal BİRDİR ve Ali DALGIÇ</i>	
6. BÖLÜM: TESLİMALMA VE DEPOLAMA	179
<i>Sevda BİRDİR</i>	
7. BÖLÜM: ÜRETİM	203
<i>Arzu EKİNCİ</i>	

8. **BÖLÜM: SERVİS** 235
Burhan KILIÇ
9. **BÖLÜM: MALİYET KONTROL** 261
Şevki ULAMA
10. **BÖLÜM: YÖNETSEL VE ÖRGÜTSEL YAPI**..... 297
İbrahim GİRİTLİOĞLU, Mehmet Sedat İPAR ve Bendegül OKUMUŞ
11. **BÖLÜM: YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE PAZARLAMA** 339
Serkan POLAT
12. **BÖLÜM: FİNANSAL YÖNETİM**..... 375
Onur GÖZBAŞI
13. **BÖLÜM: FİYATLANDIRMA VE GELİR YÖNETİMİ** 419
Oğuz TÜRKAY
14. **BÖLÜM: KALİTE YÖNETİMİ**..... 453
Atilla AKBABA ve Özlem YATKIN
15. **BÖLÜM: ZİYAFET İŞLERİ VE TOPLANTI YÖNETİMİ** 483
Lütfi BUYRUK
16. **BÖLÜM: CAZİBE OLUŞTURMA** 511
İsmail KIZILIRMAK ve Mehmet UMUR
17. **BÖLÜM: İNOVASYON**..... 547
Harun ÇALHAN

18. **BÖLÜM: YİYECEK VE İÇECEK SEKTÖRÜNDEKİ AKIMLAR..** 581
Reha KILIÇHAN
19. **BÖLÜM: TEKNOLOJİ KULLANIMI VE OTOMASYON** 609
Neslihan ŞİMŞEK ve Gürkan AKDAĞ
20. **BÖLÜM: KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK** 629
İbrahim İLHAN
21. **BÖLÜM: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ.....** 663
Mehmet Sıdkı İLKAY ve Hatice ÖZDEMİR
- GENEL BİR DEĞERLENDİRME
- 699