



Bu proje dosyası OZC İnternet Teknolojileri Ltd. Şti. tarafından hazırlanmıştır.
İzinsiz kopyalanamaz veya çoğaltılamaz.

Soru, Görüş ve Önerileriniz İçin ;
info@ozc.com.tr

Proje dosyası içerisinde bulunan işletme görselleri **örnekleme amacıyla sosyal medya ve internet sitelerinden temin edilmiştir.**
Ticari bir amaç için kopyalama veya çoğaltma yapılmayacaktır.

Proje ve Koordinatörü
Yük. Müh. Kazım Özçelik

Restoran Projelendirme Uzmanı
Sedat Yalçın

Grafik Tasarım
Veysel Erdoğan

Mimar
Meryem Elcik

Sosyal Medya Uzmanı
Ceren Başkaya

Kreatif Ürün Seçimi
Buse Gündoğdu

Rapor Yılı
2020

Web Sitesi
www.ozc.com.tr

Adres
Fulya Mah. Büyükdere Cad. No: 24 Hukukçular Sitesi
Ofis No : 30 Şişli - İstanbul

“
**PROJE
LERİNİZİ
HAYATA
GEÇİRİYORUZ**
”

İçindekiler

1. İşletme Kimliği Oluşturulması	5
1.1. İşletme Yapısının Belirlenmesi	6
1.2. İşletme Hikayesi ve Tamamlayıcı Ürünler	22
1.3. İşletmenin Hitab Edeceği Kitlenin Belirlenmesi	23
1.4. İşletmenin Alternatif Kullanım Alanlarının Belirlenmesi	24
1.5. İşletmeye Özgü Müzik ve Koku Belirlenmesi	25
2. İşletme Kurumsal Kimlik Çalışmaları	27
2.1. Kurumsal Renk Skalasının Belirlenmesi	28
2.2. Kurumsal Logonun Belirlenmesi	29
2.3. Kurumsal Sloganın Belirlenmesi	30
2.4. Kurumsal Malzeme Listesinin Oluşturulması ve Tasarlanması	31
2.5. Kurumsal Dijital Kimlik Oluşturulması	33
2.6. Dijital Medya Süreçleri	34
3. İşletme İçi Görsel Sunum Çalışmaları	37
3.1. İşletme Konsept Menüsü Oluşturulması	38
3.2. Sunum Standartlarının Belirlenmesi	39
4. Tarifname Oluşturma	45
5. İşletme Mutfağı Çalışmaları	49
5.1. Mutfak Nizamı	50
5.2. Mutfak Malzemelerinin Temini	51
5.3. Mutfak Yerleşimi	52
6. Personel Faaliyetleri	55
6.1. Personel Kıyafetleri Seçimi	56
6.2. Personel Eğitimleri	58
6.3. Aylık Personel Yarışmaları ve Aktiviteleri	59
7. Tabela ve Yönlendirmeler	61
7.1. Dış Mekan Tabela	62
7.2. İç ve Dış Yönlendirmeler	63
8. Otomasyon Sistemlerinin Belirlenmesi ve Oluşturulması	65
8.1. Otomasyon İhtiyaçlarının Belirlenmesi	66
8.2. Otomasyon Sistemleri Eğitimleri	67
8.3. Satın Alma ve Envanter	68
9. Sürdürülebilirlik Çalışmaları	71
9.1. Sosyal Medya Yönetimi	72
9.2. Fenomen ve Influencer Tanıtları	74
9.3. Dijital Medya Yönetimi	75
9.4. Paydaşlar Ortak Çalışmalar	76
9.5. Müşteri Memnuniyet Anketleri	77
9.6. Personel ve İşletme Denetimleri	78
9.7. Misafir Hediyeleri	79
9.8. Doğal Ürünler Tezgahı	80



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



İşletme Kimliği Oluşturulması

1.1. İşletme Yapısının Belirlenmesi

İşletme yapısı, işletmelerin kendileriyle özdeşleşmesi gereken, bulunduğu ile, ilçeye, ülkeye veya herhangi bir lokasyona özgü; **kültürel bir değer, lezzet, yöresel ürün, yöresel türkü** gibi unsurlar ile harmanlanarak görsel ve yapısal bir kimlik ortaya çıkarılmasıdır.

İşletme yapısı belirlenirken bölgenin kültürel ve yapısal değerleri incelenerek hedef kitleye verilmek istenen yapısal mesajlar belirlenecektir.

- △ Güzelhisar Sosyal Tesisleri işletme yapısı belirlenmesinde Türkiye'nin tüm illerini içeren geniş bir yelpazede objeler belirlenebilir. Bu objeler işletmenin duvarlarında, tabaklarında, personel kıyafetleri vb. alanlarda gösterilebilir.

İşletme Yapısı Örnekleri



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



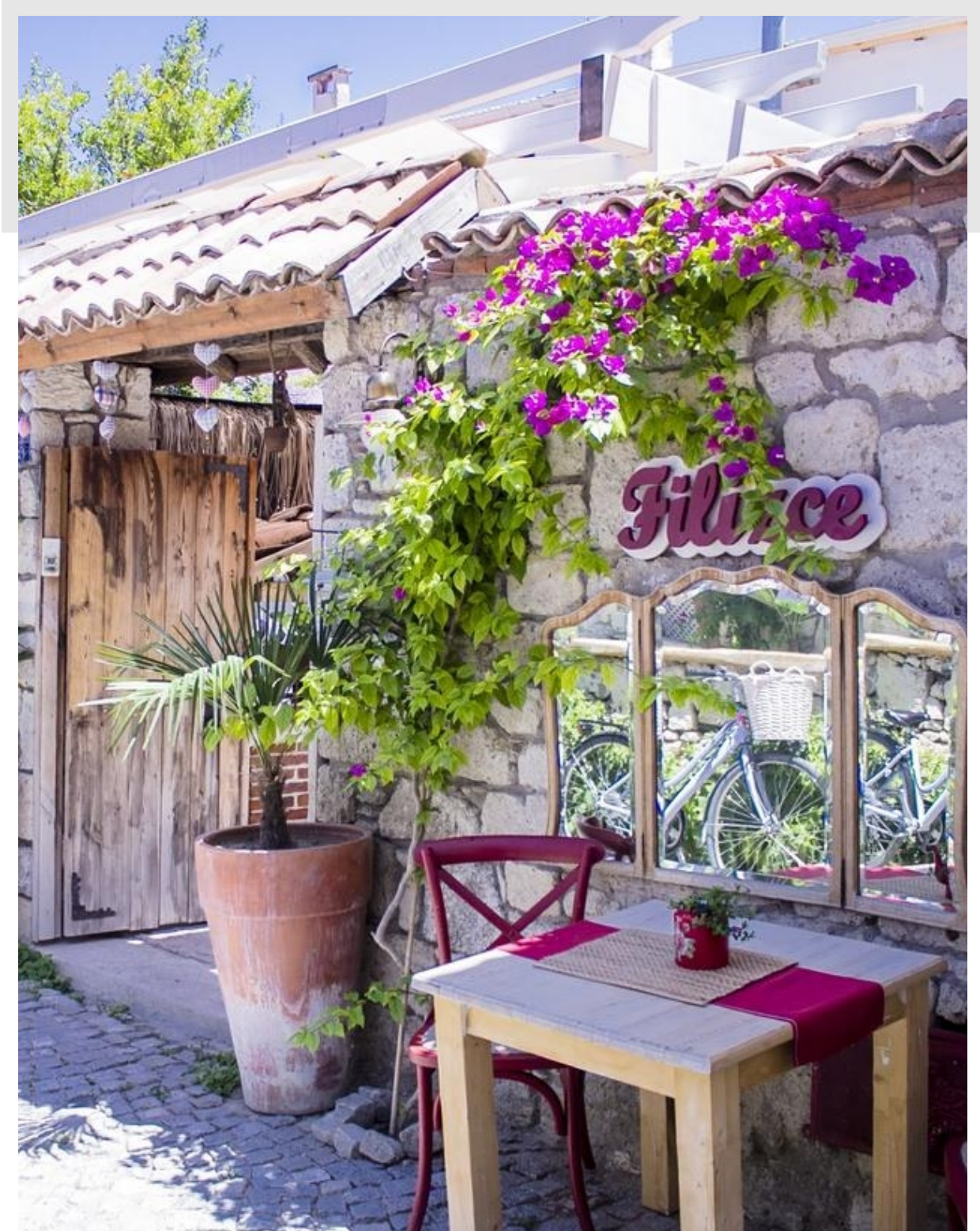
Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

1.2. İşletme Hikayesi ve Tamamlayıcı Ürünler

İşletme hikayesi oluşturulması aşamasında belirlenen işletme yapısı çizgilerinde bölgesel unsurlar göz önünde bulundurularak bazı objelerin işletme içerisinde veya çevresinde kullanılması sağlanmalıdır.

Güzelhisar Sosyal Tesisleri'nin işletme hikayesi oluşturulması aşamasında kullanılacak objeler aşağıda ki tabloda listelenmiştir.

✓ Çıtak Narı

✓ Pamuk (Aliağa'nın eski dönemlerindeki en önemli geçim kaynağı)

✓ Zeytin Ağacı

✓ Evliya Çelebi (Güzelhisar'ı ziyaret etmiş ve Seyahatname'sinde yazmıştır.)

✓ Güzelhisar Kalesi

✓ Balaban Paşa Camisi (Osmanlı döneminden kalma cami)

⚠ Hikaye oluşturulması aşamasında gerçek örneklendirmeler olacaktır.

Alaçatı Muhallebici Türkiye'nin her şubesinde Ege yöresine ait objeler ile hikayelendirme süreçlerini yönetmektedir.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

1.3. İşletmenin Hitap Edeceği Kitlenin Belirlenmesi

Güzelhisar Sosyal Tesisleri'nin ekonomik ve kaliteli bir hizmet sunması planlanması nedeniyle tüm **Aliağa'ya ve Bergama, Menemen ve Manisa ilinin sınırları dahil olmak üzere yaklaşık 100 kilometrelik bir cazibe alanına** hitab etmesi planlanmaktadır.

Hedef kitle aşağıda ki tabloda gösterilmiştir.



Aileler

Şehir merkezlerinin kalabalık ve yoğunluğundan bir süre de olsa kurtulmak ve doğa ile iç içe kaliteli bir kahvaltı ve yöresel lezzetler konsepti ile sergilenmelidir.



Genç Çiftler, Sevgililer, Arkadaş Grupları

Yeni evli çiftler, genç sevgililer ve arkadaş gruplarının doğa ve manzara teması ile işletmeye ilgi duymaları sağlanabilir.



Evlilik Teklifi, Evlilik Yıl Dönümü

Sosyal Tesislerin harika manzarası ile birlikte özel olarak sunum yapılacak alanlarda bu tarz özel gün aktiviteleri yapılabilir.



Brunch, İş Toplantıları

Yoğun ve stresli geçen iş toplantılarının gerilimini azaltmak amacıyla özel bölmelerde iş toplantıları yapılabilir.



Kadın Günleri

Kadın günü gibi organizasyonların yapılması desteklenmemekle birlikte yoğun olmayan günlerde işletme yapısına uygun koşullarda yapılabilir.



Nişan, Söz, Doğum Günü Organizasyonları

Nişan ve Söz gibi organizasyonların yapılması desteklenmemekle birlikte yoğun olmayan günlerde işletme yapısına uygun koşullarda yapılabilir.

Özellikle yakın konumdaki köy ve merkez halkı kullanımı için.

1.4. İşletmenin Alternatif Kullanım Alanlarının Belirlenmesi

İşletmenin hitap edeceği kitlelerin belirlenmesi aşamasının ardından tesise gelen misafirlerin amaçlarına uygun alanların şartlarının sağlanması gerekmektedir.

İş Toplantısı, Evlilik Teklifi, Aile Yemeği, Sabah Kahvaltısı gibi organizasyonlar için özel alanlar tanımlanmalıdır.

İş toplantıları için **özel mobil seperatörlü alanlar**, evlilik teklifleri için manzara gören noktalar bu çalışmalara örnek olabilir.

Belediye Başkanı'nın misafirlerini ağırlayabileceği özel bir alan.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

1.5. İşletmeye Özgü Müzik ve Koku Belirlenmesi

İşletmeleri birbirinden ayıran ve işletmeye ruh katan önemli bir unsur olarak özgün müzikler ve işletme kokusu ön plana çıkmaktadır.

İşletmede kullanılacak müzikler ve koku yöreye has unsurlar içermelidir.





GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ

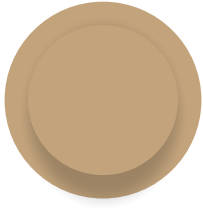
2

İşletme Kurumsal Kimlik Çalışmaları

2.1. Kurumsal Renk Skalasının Belirlenmesi

Rengin psikolojik etkileri başta olmak üzere, kullanıcı kimliği, moda, dönem stilleri, yaş-cinsiyet, coğrafi bölge, toplumsal yargılar, gelenekler – inanç sistemi, renklerin sembolik ve fonksiyonel anlamları, mekanın işlevine uygunluk, mekan boyutları gibi özellikler, renk seçiminde kritik önem arz etmektedir.

Güzelhisar Sosyal Tesisleri için kullanılması planlanan kurumsal renkler ve ifade ettiği anlamlar aşağıdaki gibidir.



Toprak Rengi

Bu renk toprağı, doğallığı, köy yaşamını ve altın rengi tonları olması nedeniyle prestij ve statü anlamlarını ifade etmektedir.



Koyu Gri

Bu renk gücü, özgüveni ve disiplini ifade etmektedir. Ayrıca logoyu görünür kılmak amacıyla kullanılmıştır.

2.2. Kurumsal Logonun Belirlenmesi

Logo tasarımı bir markanın veya şirketin en önemli unsurlarından biridir. Örneğin Nike dediği zaman insanların aklına ilk gelen gelen şey Nike logosudur. Mercedes, BMW, Burger King için de aynı şeyler geçerlidir.

Planlanan logo kullanımında, **köy mutfağını simgeleyen tahta kaşıklar, Güzelhisar'da bulunan eski kaledeki surlar, yöresel bir ürün olan zeytinler, Osmanlı dönemini simgeleyen motifler ve 16 Türk Devleti'ni simgeleyen oklar** bulunmaktadır.

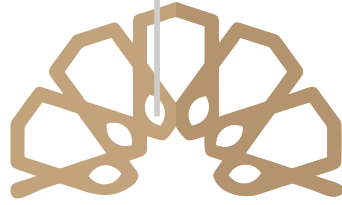
Köy Mutfağını
Simgeleyen
Tahta Kaşık

Tarihi Kaleyi
Simgeleyen
Surlar

Zeytini
Simgeleyen
Yuvarlaklar

Osmanlı Dönemini
Simgeleyen
Motifler

Türk Devletleri'ni
Temsil Eden
16 Ok



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

2.2. Kurumsal Sloganın Belirlenmesi

Slogan seçimi tıpkı logo seçiminde olduğu gibi işletmenin dışarıya vermek istediği mesajı net bir şekilde ifade etmelidir. Yapılan işi anlatmakta ve insanların ilgisini ve merakını uyandırarak ilgi çekmekte en önemli etkenlerden birisi de sloganlardır. Bu yüzden slogan seçimi de titizlikle yapılmalıdır.

Slogan seçiminde dikkat edilmesi gereken kriterler aşağıdaki tabloda listelenmiştir.

✓	Basit Olmalı
✓	İnanılır Olmalı
✓	Hatırlanabilir Olmalı
✓	Güzelhisar Adını Çağrıştırmalı
✓	Olumlu İfade ve Duygular İçermeli
✓	İşletme Yapısını ve Kimliğini Yansıtmalı

2.3. Kurumsal Malzeme Listesinin Oluşturulması ve Tasarlanması

Kurumsal malzeme listesi işletme içerisinde ve dışarısında kullanılacak ürünlerin belirlenmesi ile oluşturulmaktadır.

Kartvizit, Antetli, Amerikan Servis Kağıdı, atal - Bıçak Kağıdı, Peçete vb. unsurların yer aldığı geniş bir malzeme listesidir.

Kurumsal malzeme listesinde olması gerekenler aşağıdaki tabloda listelenmiştir;

✓ Amerikan Servis	✓ Adisyon	✓ Peçete
✓ Sunum Ssleri	✓ atal-Bıçak Kağıdı	✓ Kraft anta
✓ Islak Mendil	✓ Sunum Kutuları	✓ Baharat Paketleri



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **rnekleme amacıyla alınmıştır.**

G U Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

2.4. Kurumsal Dijital Kimlik Oluşturulması

Tıpkı kurumsal kimlikte olduğu gibi dijital kimlik çalışmalarında da işletme yapısına uygun stratejiler ve tasarımlar belirlenmeli ve uygulanmalı.

Web Sitesi, Sosyal Medya, Mobil Uygulamalar gibi çalışmalar bu başlık altında toplanabilir.

- ✓ Web Sitesinin Kurum Kimliğine Uygun Olarak Tasarlanması
- ✓ Web Sitesinin Yazılım ve İçerik Aşamalarının Tamamlanması
- ✓ Sosyal Medya Hesaplarının Açılması
- ✓ Sosyal Medya Hesaplarının İçerik Yönetimi
- ✓ Dijital Medya Sürdürülebilirlik alışmaları



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

2.5. Dijital Medya Süreçleri

Tıpkı kurumsal kimlikte olduğu gibi dijital kimlik çalışmalarında da işletme yapısına uygun stratejiler ve tasarımlar belirlenmeli ve uygulanmalı.

Web Sitesi, Sosyal Medya, Mobil Uygulamalar gibi çalışmalar bu başlık altında toplanabilir.

- ✓ Web Site İçeriklerinin Güncel Tutulması
- ✓ Sosyal Medya İçeriklerinin Yönetilmesi ve Güncel Tutulması
- ✓ Sosyal Medya Paylaşım Taslaklarının Hazırlanması
- ✓ Sosyal Medya Geri Bildirim Sağlanması
- ✓ Sosyal Medya Reklam Yönetimi



G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ

3

İşletme İçi Görsel Sunum Çalışmaları

3.1. İşletme Konsept Menüsü Oluşturulması

İşletmenin oluşturulan yapısı ve misafirlerine vermek istediği mesajlar doğrultusunda yöresel ürünlerin ağırlıkta olduğu, tüm kesimlere hitap edebilecek bir menü oluşturulması gerekmektedir.

Menü mevsimsel olarak güncellemeye açık olmalıdır.



3.2. Sunum Standartlarının Belirlenmesi

Sunum standartları da önceden belirlenerek işletme yapısına ve ruhunu yansıtacak şekilde planlanarak personele eğitimi verilmelidir. Sunum standartları reçetelendirilerek kayıt altına alınmalıdır.

Örnek sunum standardı olarak çay sunumlarında ahşap bir sunum tabağında çayın yanında yöresel ürünlerle elde edilmiş kurabiyeler ve yöresel bitkilerden oluşan ufak bir çiçek demeti.

Örnek sunum standardı sipariş edilen bir etin kolay kesilmesini sağlamak için et bıçağı ile birlikte ahşap tepside sunulması ve üzerine kekik yaprakları konulması aynı zamanda tabağın kenarına soyulmamış haşlama patetes konulması.

⚠ Örnek Etkileşim

Misafirlere ikram edilen çay ve kahve servislerinde ufak notlar, maniler, özlü sözler beraberinde sunulabilir. Misafirlerin ziyaret yazıları peçeteler ile sergilenebilir.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



Tarifname Oluşturma

4.1.Tarifname Oluşturma

İşletme mutfağı içerisinde retcilecek ürünlerin tümü belli bir reçete dahilinde kontrollü bir Şekilde üretilmeli ve misafirlere sunulmalıdır.

Uzman aşçılar tarafından oluşturulan reçetelerin eğitimi tüm mutfak personeline verilmelidir.

Reçete kuralları, misafirlerin tekrar ziyaretlerinde memnuniyet noktasındaki en büyük unsur olmaktadır. Ziyaretçilerin daha önce beğenip aynı lezzet için tekrar gelmesi, lezzeti tekrar tatmak için tesisi üçüncü defa ziyaret etmesinde ve çevresi ile paylaşmasında önemli bir etken olacaktır.

Reçete oluştururken dikkat edilmesi gerekenler;



Gramaj

Kullanılacak hammadde miktarı.



İçerik

Hazırlanacak yemeğin içinde hangi malzemelerin olduğu.



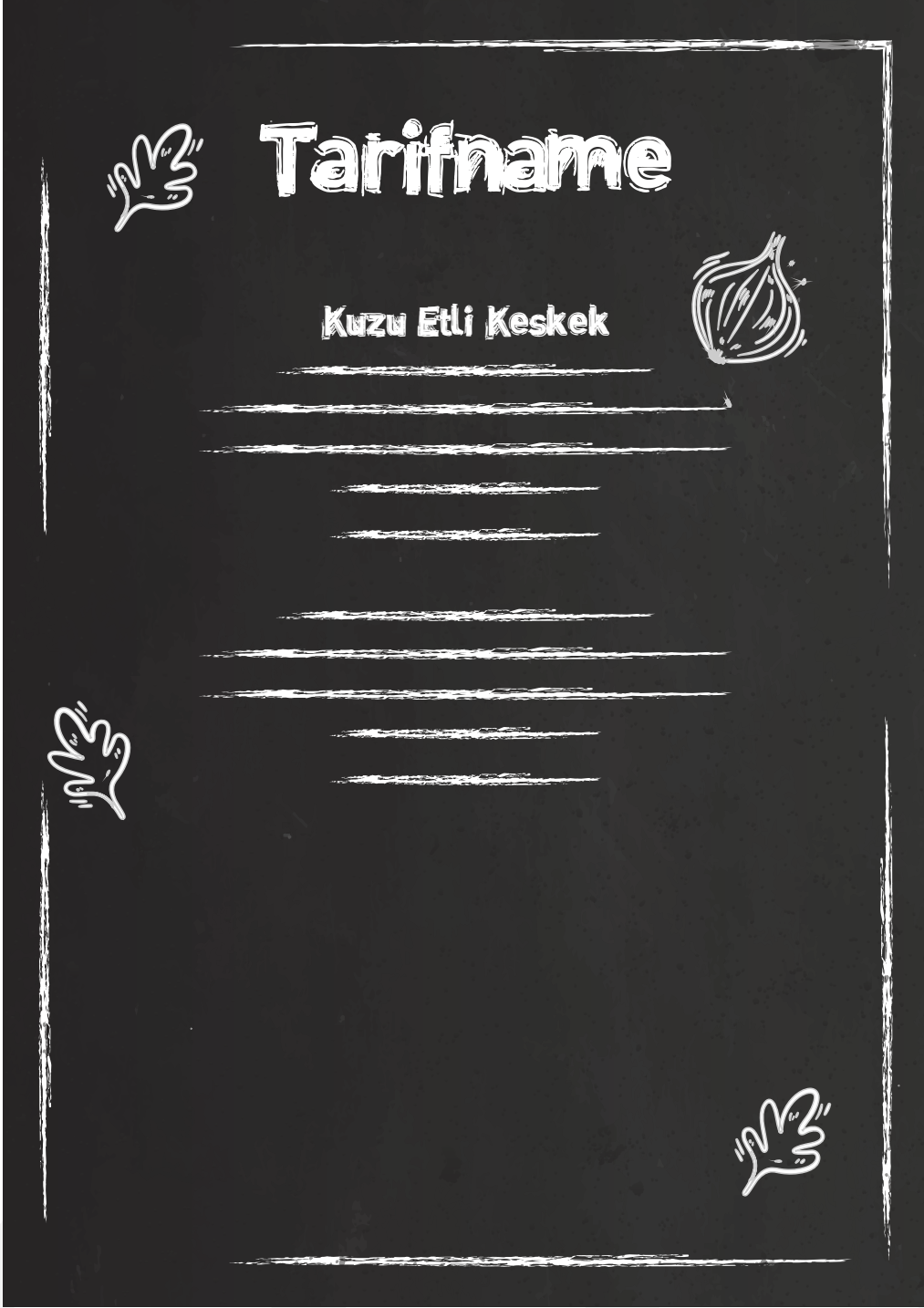
Pişirme Tekniği

Yemeği nasıl ve nerede pişireceğimiz



Sunum

Mişteriye yemeği hangi Şekilde ve garnitrlerle beraber vereceğimiz.
Mnde standardizasyonun sağlanması için her Őeyden önce menü içindeki yemeklerin standart reçetelerini oluşturmamız gerekmektedir.





GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ

5

İşletme Mutfağı Çalışmaları

5.1. Mutfak Nizamı

İşletme mutfağında çalışacak personelden maksimum verim alabilmek için mutfak nizamının işletme ruhuna uygun bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Personelin hareket alanı, hijyen gereksinimleri, güvenlikleri gibi konular bir plan dahilinde çalışılmalıdır.

Mutfak kuralları belirlenerek oluşturulan mutfak nizamının sürdürülebilirliği ve güvenliği garanti altına alınmalıdır.














Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

5.2. Mutfak Malzemelerinin Temini

Menü konseptinde belirlenen ürün özellikleri göz önüne alınarak personelin maksimum performansını sağlamak amacıyla mutfak malzemeleri listesi oluşturularak belirli bütçe dahilinde kalite ve güvenlikten ödün vermeden temin edilmesi gerekmektedir.

Aşağıdaki tabloda örnek bir mutfak malzeme listesi gösterilmiştir.

 **Temin aşamasında liste detaylandırılacaktır.**

 Mutfak masası	 Mutfak perdesi	 Peçete halkaları
 Mutfak halısı	 Sabunluk	 Kıyma makinesi
 Mutfak sandalyeleri	 Kağıt havluluk	 Sebze makinesi
 Blender	 Çorbalık	 Peçete halkaları
 Fırın	 Fritöz	 Hijyen ürünleri
 Ocak	 Benmari	 Su ısıtıcısı

Alınan Malzemelerin Korunması

Mutfak kurulumunun ardından alınacak olan sebze ve meyvelerin korunması bir diğer önemli unsurdur. Soğuk hava deposu mutfağa çok yakın olmalıdır. Çabuk bozulan gıdalar bu alanda saklanarak israfın önüne geçilebilir.

5.3. Mutfak Yerleşimi

Mutfak personelinin güvenliği ve hızlı çalışması açısından mutfak yerleşimi de çok önemli bir unsurdur. Pişirilen yemeklerin reçetelerindeki pişirme aşamalarında göz önünde bulundurularak mutfak yerleşimi mümkün olduğunca birbirine yakın yapılmalıdır.

Ayrıca hijyen kurallarının uygulanmasında da mutfak yerleşimi önem teşkil etmektedir. Bulaşık tezgahı ve ocak yanyana olmamalıdır.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



Personel Faaliyetleri

6.1. Personel Kıyafetleri Seçimi

İşletme karşılama hizmetlerinde, işletme sunum hizmetlerinde ve işletme mutfağında çalışan tüm personelin işletme yapısına uygun bir şekilde giyinmesi gerekmektedir. Özellikle karşılama personelinin ve garsonların şık giyinmeleri müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından çok çok önemlidir.

Personel kıyafetlerinde dikkat edilmesi gerekenler ;

- ✓ Özellikle servis ve karşılama personeli gömlek giymeli.
- ✓ Kadın personelin etek yerine pantolan giymesi tercih edilmeli.
- ✓ Personel gömlek ve pantolonları temiz ve ütülü olmalıdır.
- ✓ Personel kıyafeti üzerindeki baskılar mutlaka işleme olmalıdır.
- ✓ Personel kıyafetlerinin temizliği için özel bir şirket ile anlaşılmalı.
- ✓ Personel kıyafetlerinin temizliği periyodik olarak yapılmalıdır.
- ✓ Karşılama elemanları kadın veya erkek mutlaka düzgün ve güler yüze sahip olmalıdır.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

6.2. Personel Eğitimleri

İşletme içerisindeki tüm personelin departmanlarına uygun eğitimlerini almaları zorunlu tutulmalıdır.

İşletme içi eğitimleri alanında uzman eğitmenler yapacaktır.

Planlanan eğitim başlıkları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

✓	Misafir Hizmetlerinde İleri Kalite ve İletişimin Güçlenmesi
✓	Misafir Şikayetleri ve Misafir Memnuniyet Süreci
✓	Gıda ve Hijyen Yönlendirmeleri
✓	Restoran Servis Bilgisi
✓	Menü ve Reçete Oluşturma Geliştirme
✓	Servis ve Bar Eğitimleri
✓	Yönetici Eğitimleri
✓	Mutfak Personeli Eğitimleri

6.3. Personel Yarışmaları ve Aktiviteleri

Personelin moral ve motivasyonunun en yüksek seviyede tutulması işletme verimliliği için çok kritik bir konumdur.

İş ortamını eğlenceli hale getirmek için müşteriler ile ilişkileri fazlalaştırarak bazı aktiviteler düzenlenmelidir.

Personel ile emrivaki konuşma, misafirin yanında azarlama gibi olumsuz durumlardan kaçınılmalıdır.

Personelin performansı fiziksel yorgunluğu ile doğru orantılıdır. İyi bir vardiya sistemi ile gereksiz yükü almak gerekmektedir.

Personelin moral motivasyonunu arttırmak için mesai bitimlerinde eğlenceli yemekler düzenlenebilir. Özel günlerde ufak hediyeler verilebilir. Bölgenin önemli gastronomi unsurlarından zeytinyağı hasatlarının taze olarak personele dağıtılması da personel motivasyonunu arttırmaktadır.



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



Tabela ve Yönlendirmeler

7.1. Dış Mekan Tabela

İşletmenin vitrininin en önemli parçası olan tabela işletmenin yapısına uygun şekilde en kaliteli malzeme ve teknik şartlar ile yapılmalıdır. Dış görünüşü iyi bir işletme güven ve cazibe merkezi konumunda olacaktır.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

7.2. İ ve Dış Yönlendirmeler

İ ve dış yönlendirme tabelaları işletmenin ulaşılabilirliği açısından önem arz etmektedir. Tesise yakın lokasyonlara " 500 Metre Kaldı " vb. ifadeyi tabelalar konumlandırılarak yönlendirme sağlanabilir. Aynı şekilde işletme içerisinde WC, mescit, kasa gibi yönlendirme tabelalarının bulunması misafirlerin ulaşılabilirliğini kolaylaştıracaktır.





GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



Otomasyon Sistemlerinin Belirlenmesi ve Oluşturulması

8.1. Otomasyon İhtiyaçlarının Belirlenmesi

Otomasyon sistemleri işletme içi personel verimliliğini arttırmak için önemli bir unsurdur. Alınan siparişlerin ilgili birimlere tablet veya mobil cihaz gibi araçlarla hızlıca iletilmesi siparişin daha hızlı çıkarılmasına yardımcı olacaktır.

Aynı zamanda ürün stok durumları, nakit giriş - çıkış kontrolü, personel işe giriş-çıkış gibi verilerin güvenilirliğini ve arşivlenmesini sağlamaktadır.

⚠ Uygulama Önerisi

İşletme içi güvenilirliği sağlamak ve makam, mevkii, tanıdık gibi ayrıcalık yaratan durumların önüne geçmek için otomasyon sistemlerinin kullanılması önemlidir.

Bu kapsamda işletme Aliağa Belediye Başkanı Serkan Acar işletmenin ilk yemek siparişini verecek ve ödemesini nakit olarak otomasyon sistemi ile yapacaktır. Serkan Acar'ın ödemesi çerçeveletilerek kasanın arkasına asılacaktır.

Uygulama ile işletmede kimsenin ayrıcalığı veya önceliği olmadığı gösterilecektir.



8.2. Otomasyon Sistemleri Eğitimi

İşletme içi kurulacak olan otomasyon sistemleri için işletmedeki tüm personel için eğitim ve denetim işlemleri periyodik olarak uygulanmalıdır. Karşılama, vale, komi, kasa, mutfak dahil tüm personel otomasyon sistemi içerisinde yer almalı ve kullanabilmelidir.



8.3. Satın Alma ve Envanter

Satın alma ve envanter işlemleri de otomasyon sistemlerine entegre edilerek şeffaflık, güvenilirlik ve israfı önlemeye faydalı olacaktır.

Hangi üründen ne kadar alındığı, alınan ürünün hangi yemekte ne kadar kullanılacağı, ne kadar ürün zahiyat verildiği gibi veriler otomasyon sistemince kayıt altına alınarak periyodik kontrolleri sağlanmalıdır.



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



GÜZELHİSAR

SOSYAL TESİSLERİ

ALIAĞA BELEDİYESİ



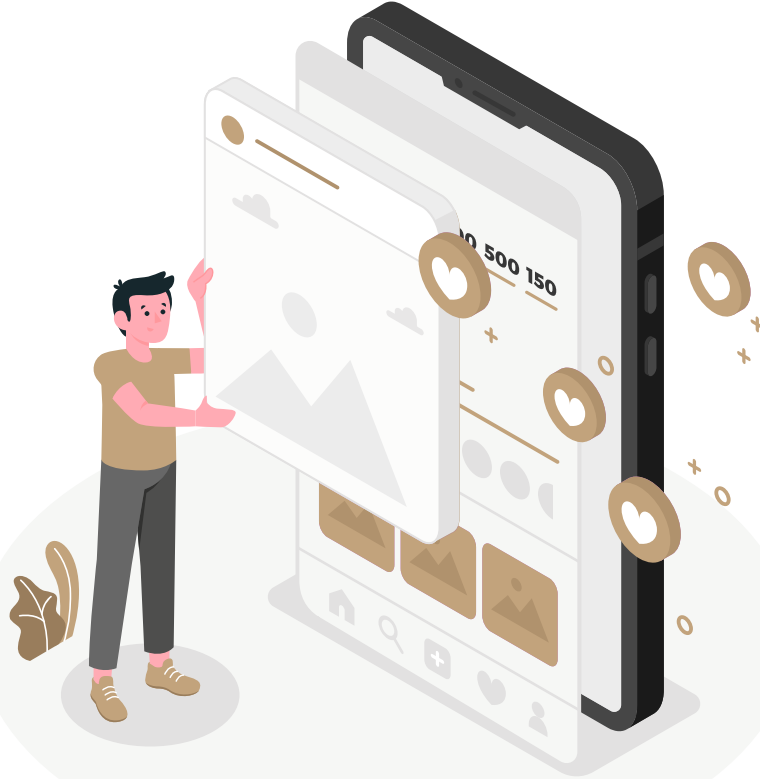
Sürdürülebilirlik İşlemleri

9.1. Sosyal Medya Yönetimi

Güzelhisar Sosyal Tesisleri ile ilgili yapılacak sosyal medya çalışmaları;

Sosyal Medya Kurulumu Çalışmaları

- ✓ Güzelhisar Sosyal Tesisleri Instagram, Facebook, Youtube, Twitter hesaplarının oluşturulması
- ✓ Kullanıcı adlarının alınması
- ✓ Hesap ayarlarının yapılması
- ✓ Paylaşım görsel taslaklarının tasarlanması
- ✓ İçerik yönetimi ve sürdürülebilirlik çalışmaları



Öngörülen Aylık Sosyal Medya Sonuçları

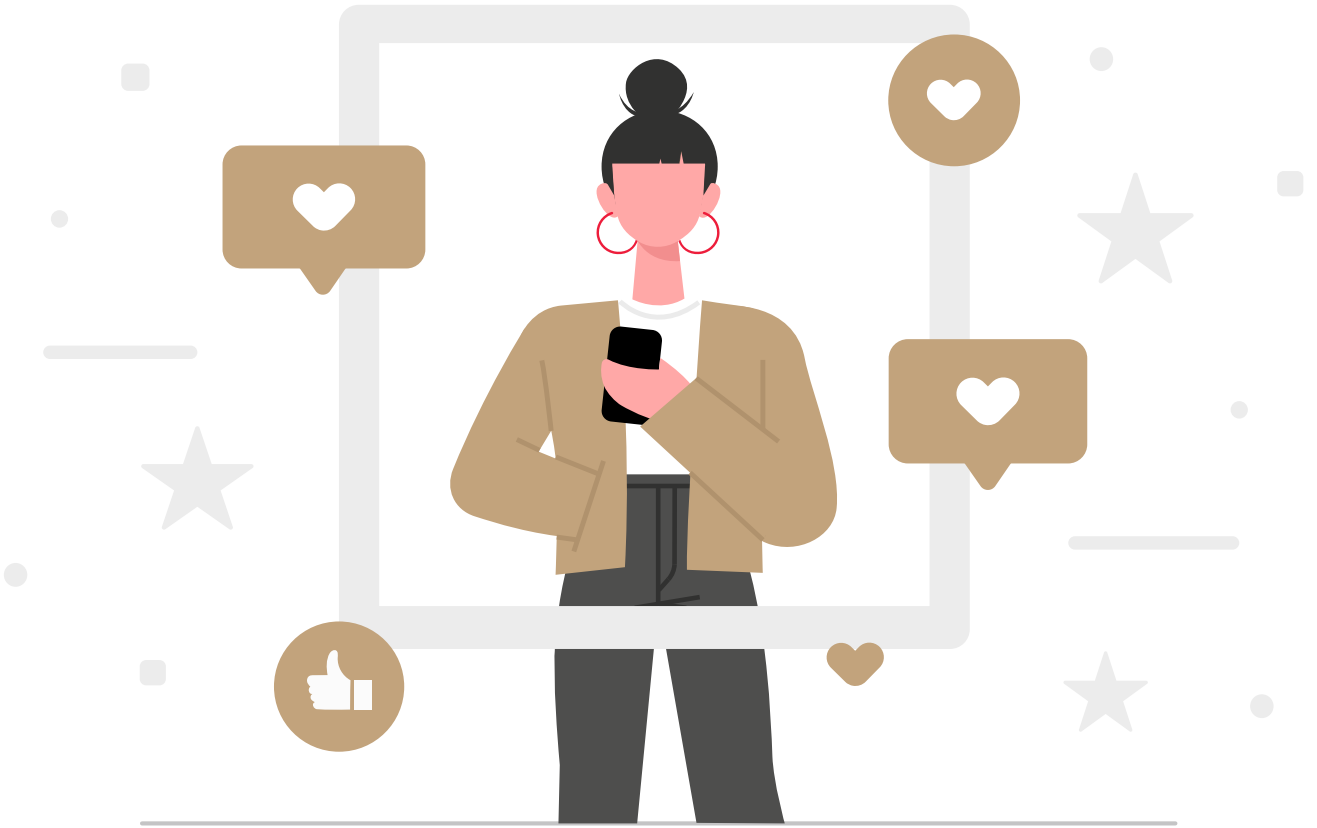
Oluşturulan sosyal medya, içerik ve reklam yönetimi stratejilerinin uygulanmasıyla öngörülen aylık ve toplam sosyal medya sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

	1.AY	2.AY	3.AY	4.AY	5.AY	6.AY	7.AY	8.AY	9.AY	10.AY	11.AY	12.AY
 Instagram	500 Takipçi	1.500 Takipçi	2.500 Takipçi	3.500 Takipçi	4.500 Takipçi	6.000 Takipçi	7.500 Takipçi	8.000 Takipçi	9.500 Takipçi	11.000 Takipçi	13.000 Takipçi	15.000 Takipçi
 facebook	500 Takipçi	1.500 Takipçi	2.500 Takipçi	3.500 Takipçi	4.500 Takipçi	6.000 Takipçi	7.500 Takipçi	8.000 Takipçi	9.500 Takipçi	11.000 Takipçi	13.000 Takipçi	15.000 Takipçi
 YouTube	50 Abone	100 Abone	150 Abone	200 Abone	300 Abone	400 Abone	500 Abone	600 Abone	700 Abone	800 Abone	900 Abone	1000 Abone

9.2. Fenomen ve Influencer Tanımları

Yüksek sayılarda kullanıcıya sahip ve farklı özellikleri olan sosyal ağlar üzerinden hedef kitleye ulaşabilmek işletmeler için büyük önem taşımaktadır. Sosyal ağlarda yer almak isteyen reklamverenler/markalar, söz konusu sosyal ağlarda daha etkili olabilmek amacıyla birbirinden farklı tanıtım stratejilerinden yararlanmaktadır. Bunlardan biri de markalaşma ve tanıtım çalışmalarında "fenomen" kullanımınıdır. Kurumlar - kuruluşlar veya şahıslar youtube, instagram, blog fenomenlerinden faydalanarak hedef kitle üzerindeki etkilerini arttırmaya çalışmaktadır.

Bu bağlamda sosyal ağlar aracılığıyla ortaya çıkan "fenomenler" de dijital dünyanın yeni ünlüleri olarak hem kurum ve kuruluşların hem de sosyal ağ kullanıcılarının ilgisini çekmektedir.



9.3. Dijital Medya Yönetimi

Teknoloji çağında olmamız nedeniyle dijital medya küresel anlamda en önemli reklam mecrası olma özelliğini taşımaktadır. İşletmelerin dış dünyaya açılan yüzü dijital medya mecraları bu nedenle çok önemli birer unsurdur.

Sosyal Medya, Web Sitesi, Mobil Uygulama dijital medya süreçleri profesyonel ekiplerce yürütülmeli, gerekli durumlarda personele profesyonel eğitim verilmelidir.



9.4. Paydaşlar Ortak Çalışmalar

İşletmeleri, küresel rekabet ortamında var olabilmeleri, kendilerini rakiplerinden farklı kılabilmelerine bağlıdır. Bu ise işletmelerin marka imajlarının güçlü olmasını gerektirmektedir.

İşletme marka imajı, paydaşlarının işbirliği içerisinde hareket etmelerinden, birbirlerinin plan ve stratejilerinden yararlanmalarından güç kazanmaktadır.

Güzelhisar Sosyal Tesislerinin işbirliği yapabileceği bazı paydaşlar;

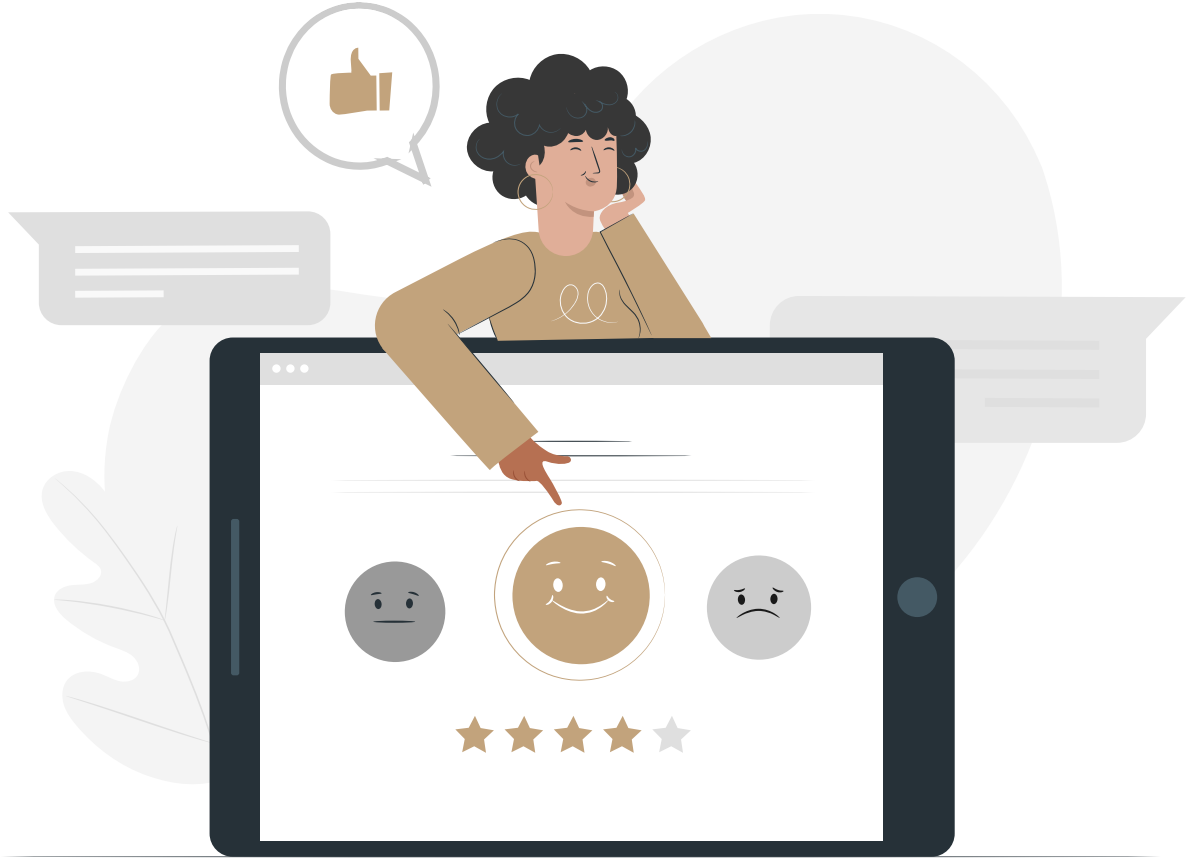
→ Valilikler	→ Kaymakamlıklar	→ Kalkınma Ajansları
→ Motor Kulüpleri	→ Bisiklet Kulüpleri	→ Yerel Halk
→ Üniversiteler	→ Kadın Kooperatifleri	→ Muhtarlıklar



9.5. Müşteri Memnuniyet Anketleri

Müşteri memnuniyeti veya diğer bir deyişle müşteri tatmini, şüphesiz ki işletmeler için en önemli stratejilerden biridir. 1980'li yıllardan bu yana, gelişmiş ülkelerin firmaları tarafından tartışılan ana konulardandır. Firmaların kârlılığı, pazar payları ve büyüme oranlarında en önemli etken olan müşteri memnuniyeti, temel olarak firma sadakatine bağlıdır.

Bu nedenle işletmenin müşteri memnuniyeti periyodik olarak denetlenmelidir.



9.6. Personel ve İşletme Denetimleri

İşletmenin sürdürülebilirliğini sağlamada en önemli etkenlerden bir diğeri personel ve işletmenin periyodik olarak denetlenmesidir.

Denetleme işlemler projeyi üstlenen firma tarafından yıllık periyodik denetleme takvimi oluşturularak, bilgi verilerek veya ani denetlemeler ile kontrol altında tutulmalıdır.

Projeyi sürdüren firma yetkilisi herhangi bir tarihte işletmeye aniden giderek denetleme yapacaktır. Diğer bir denetleme şekli ise bağımsız kişilerce işletme çevresindeki lokasyonlardan deneyim istenmesidir.

Güvenirliliği ve şeffaflığı sağlamak amacıyla denetlemeye giden bağımsız kişiye gizli bir kamera veya ses kayıt cihazı yerleştirilebilir.

Türkiye çapında ünlü gurmeler ile lezzet ve servis denetimleri gerçekleştirilmelidir.



9.7. Misafir Hediyeleri

Sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla işletmede kullanılan; yağ, sos, reğel vb. ürünlerin minyatür şişelerde hediye edilmesi işletmeye karşı bir aidiyet hissi uyandıracaktır.

Aynı şekilde yöresel ürünlerin ve işletme yapısını anlatan, bardak, kalem, anahtarlık, magnet gibi ürünler de hediye olarak verilebilir.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmiştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

9.8. Doğal Ürünler Tezgahı

İşletme giriş-çıkışında veya işletme içerisine konumlandırılacak olan doğal ürünler tezgahında Aliğa'da ve Aliğa Kadın Kooperatifi tarafından üretilen yöresel ürünler sergilenerek satılacaktır.



Bu görsel işletmenin sosyal medya veya internet sitesinden **örnekleme amacıyla alınmıştır.**

G Ü Z E L H İ S A R S O S Y A L T E S İ S L E R İ

SONUÇ

Güzelhisar Sosyal Tesisleri projesi ile Aliağa nezh, kaliteli, güvenilir ve ekonomik hizmet sunan bir gıda işletmesine sahip olurken, bu bölgeye gelen herkesin karşılıklı etkileşimle kültürel bir alışveriş yapılması sağlanacaktır.

Buraya gelen tüm misafirler buradan maddi veya manevi herhangi bir değer olarak ayrılacaklardır.

