

Yayın Geliş Tarihi: 19.07.2024  
Yayına Kabul Tarihi: 13.10.2024  
Online Yayın Tarihi: 12.12.2024  
<http://dx.doi.org/10.16953/deusosbil.1519262>

Dokuz Eylül Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi  
Cilt: 26, Sayı: 4, Yıl: 2024 Sayfa: 1507- 1537  
E-ISSN: 1308-0911

*Derleme Makalesi*

## YİYECEK İÇECEK SEKTÖRÜNDEKİ ETİK İHLALLERİN BİBLİYOGRAFİK İNCELEMESİ

*Emre VAROL\**

*Hasan Hüseyin KARA\*\**

### Öz<sup>1</sup>

*Yiyecek içecek sektörü, insanların zorunlu veya lüks beslenme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yiyecek ve içeceklerin üretimini, işlenmesini, dağıtımını ve sunumunu kapsayan geniş bir sektördür. Yiyecek içecek sektörü son yıllarda yatırım, üretim ve sağladığı istihdam ile Türkiye'nin öncü sektörlerinden birisi haline gelmiştir. Ancak her sektörde olduğu gibi yiyecek içecek sektöründe de bazı etik ihlaller ile karşılaşmaktadır. Yapılan literatür taramasına göre en çok karşılaşılan etik ihlal başlıkları; kalite standartları, fiyat, personel, işletme, müşteri problemleri ve dini etik ihlallerdir. Yapılan etik ihlaller, personel ve müşteri memnuniyetsizliğinde artışa, satışlarda düşüşe, kârda düşüşe, şirketin prestij kaybına, müşteri kaybına, ek maliyetlerde artışa ve işletmelerin ceza almalarına sebebiyet verebilmektedir. Etik sorunların çözümü için işletmeler ve çalışanlar için etik bilincinin oluşturulması, şeffaf yönetim anlayışı, çalışan eğitimleri, düzenleyici denetimler gibi önlemler alınması gerekmektedir. Bu sayede müşteri hakları korunabilir, işletmelerin sürdürülebilirliği sağlanabilir, çalışan hakları ve güvenlikleri teminat altına alınabilir. Yapılan derleme çalışması ile yiyecek- içecek sektöründeki etik ihlaller incelenmiş ve çözüm önerileri sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Etik, Tağşiş, Yiyecek İçecek Sektörü, Gıda, Müşteri Memnuniyetsizliği, İnsan Sağlığı.

---

*Bu makale için önerilen kaynak gösterimi (APA 6. Sürüm):*

Varol, E. & Kara, H.H. (2024). Yiyecek içecek sektöründeki etik ihlallerin bibliyografik incelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26 (4), 1507-1537.

\*Öğr. Gör. Dr., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Hacı Ali Akın Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, ORCID: 0000-0003-0511-2602, [emre.varol@erzincan.edu.tr](mailto:emre.varol@erzincan.edu.tr)

\*\*Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Nezahat Keleşoğlu Sağlık Bilimleri Fakültesi, ORCID: 0000-0002-4701-8545, [hasankara@erbakan.edu.tr](mailto:hasankara@erbakan.edu.tr)

<sup>1</sup>Bu makale için etik kurul onayı gerekmemektedir.

## A BIBLIOGRAPHIC REVIEW OF ETHICAL VIOLATIONS IN THE FOOD AND BEVERAGE SECTOR

### **Abstract**

*The food and beverage is a broad sector encompassing the production, processing, distribution, and provision of food and beverages to meet people's both basic and luxury nutritional needs. In recent years, the food and beverage industry has become one of Turkey's leading sectors in in terms of investment, production, and employment. However, as in every sector, some ethical violations can also be encountered within the food and beverage sector. According to literature review, the most common ethical violations involve issues related to quality standards, pricing, personnel, operations, customer problems, and religious ethics. These ethical violations can lead to an increase in employee and customer dissatisfaction, a decline in sales, a decrease in profit, loss of company reputation, customer loss, increased additional costs, and penalties imposed on businesses. To resolve ethical issues, measures such as fostering ethical awareness among businesses and employees, implementing transparent management practices, providing employee training, and conducting regulatory inspections should be taken. In this way, customer rights can be protected, business sustainability can be ensured, and employee rights and safety can be guaranteed. This review examines ethical violations in the food and beverage sector and proposes potential solutions.*

**Keywords:** *Ethics, Adulteration, Food and Beverage Industry, Food, Customer Dissatisfaction, Human Health.*

### **GİRİŞ**

Etik ilkeler, dini, ahlaki, örfi ve bazen de kanuni kaynaklara dayanmaktadır. Dayanağı ne olursa olsun, bireylerin etik ilkelere uyarak işlerin en uygun şekilde yapması bir insani zorunluluktur. Aksi halde muhatap olan kişilerin kandırılması, şaşırtılması veya zarara uğratılması söz konusu olabilir. Genel etik kurallar kadar, mesleki etik kurallara uyulması önemlidir. Şeflerin imza tariflerinin izinsiz kullanılmaması, müşterinin arzu ettiği yemeklerin tarife uygun bir şekilde sunulması ve gramaj ihlalleri yapılmaması yiyecek içecek sektöründeki mesleki etik kurallara örnek olarak verilebilir. Etik kelimesinin kökeni Yunancada "karakter" anlamına gelen "ethos" kelimesinden gelmektedir (Erbaş, 2011, s. 24). Etik, Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlüğünde "ahlak bilimi" ve "çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü" anlamına gelmektedir (sozluk.gov.tr). Etik, bireyin eylemlerini yönlendiren ahlaki ilke ve normlar bütünü olarak da tanımlanabilir (Muncy & Vitel, 1992, p.298). Etik, bireylerin veya grupların davranışlarını iyi, kötü, doğru ya da yanlış olarak değerlendirmelerine olanak tanıyan ilke ve standartların bütünüdür (Varinli 2004, s. 45). Etik, insanın oluşturduğu değerleri inceleyen ve bu değerleri iyi-kötü, doğru-yanlış, güzel-çirkin gibi kategorilere ayıran felsefi bir disiplindir (Sarıca, 2020, s. 6). Tanımlarından hareketle etik, insanların doğru ve yanlış davranışları belirlemelerine yardımcı olan ahlaki ilkeler ve değerler sistemidir. Bu disiplin, bireylerin ve toplumların

kararlarını, eylemlerini ve politikalarını ahlaki açıdan değerlendirir ve yönlendirir. Etik hem kişisel hem de toplumsal düzeyde, adalet, dürüstlük, sorumluluk gibi değerlerin nasıl uygulanması gerektiğini araştırır ve bu değerler doğrultusunda daha iyi bir yaşam biçimi oluşturmayı hedefler. Etik kelimesinin tanımlarından görüldüğü üzere karakter anlamına da gelmektedir ki insan, yaptığı işi karakterinin gereği en doğru ve dürüst şekilde yapması gerekmektedir. Yiyecek içecek sektörü hem çalışan hem de müşteri olsun insanlar ile sürekli temas halinde olduğundan dolayı etik kurallarına en çok dikkat etmesi gereken sektörlerin başında gelmektedir. Ancak yiyecek içecek sektörü etik ihlallerin sıkça karşılaştığı bir sektörlerden birisi olduğu yapılan literatür taramasında görülmektedir. Bu çalışma yiyecek içecek sektöründeki etik ihlalleri detaylı bir şekilde incelemeyi amaçlamaktadır.

## LİTERATÜR TARAMASI

Yiyecek içecek sektörü, insanların zorunlu veya lüks beslenme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yiyecek ve içeceklerin üretimi, işlenmesi, dağıtımı ve sunumunu kapsayan geniş bir sektördür. Yiyecek ve içecek sektörü, dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de yatırım, üretim ve istihdam yapısıyla önde gelen sektörlerinden birisidir. T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının 2021 yılı Gıda ve İçecek Sektörü Raporuna ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği 2023 Yılı Türkiye Gıda Sektör Derleme Raporuna göre; Gıda ürünleri imalatı işyeri sayısı 2017 yılında 47.617 adet iken 2020 yılında yatırımlar artış göstererek 52.869'a yükselmiştir. Ayrıca sektördeki üretim endeksi 2015'den 2020 yılına kadar artış göstermektedir. Gıda ve içecek işletmelerinin sayısı Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) verilerine göre 46.714 olup bu sayı imalat sanayii işletmelerinin yıllara göre yaklaşık %10-12 arasında değişen bir oranını oluşturmaktadır. İmalat sanayiinde istihdam edilen kişi sayısı yıllara göre değişmekle birlikte yaklaşık %10-13'ü yine gıda ve içecek sektöründe çalışmaktadır. Yiyecek içecek sektörünün ciro değeri 2017 yılında 241.701 milyon TL iken 2020 yılında 446.461 milyon TL'ye çıkmıştır. Ayrıca Türkiye imalat sanayisinin ciro değeri ilgili yıllarda düşerken yiyecek içecek sektörü artış göstermiştir (T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2021; Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, 2023). Bu olumlu ekonomik göstergelere rağmen, yiyecek ve içecek sektöründe kalite standartlarının korunması ve tüketici güveninin sağlanması için etik sorunlar gündeme gelmektedir.

Amerikan Şefler Federasyonu, yayınladığı mesleki etik kurallarında yiyecek ve içecek sektöründe çalışan kişilerin uyması gereken kuralları aşağıdaki şekilde listelemiştir (American Culinary Federation);

- Kendimi dürüstlük, bütünlük ve adaletle yönetirim.
- Tüm hizmetleri yetkin bir şekilde sunmaya çalışırım.
- İrk, etnik köken, inanç, din, cinsiyet, yaş, cinsel yönelim veya ulusal köken temelinde ayrımcılık yapmadan profesyonel hizmet sunarım.

- Cinsel tacizde bulunmam, saygısız veya kötü niyetli davranışlar sergilemem.
- Kendimle birlikte çalışanlara veya gözetim altında olduğum kişilere profesyonel saygı gösteririm.
- Çalışanlar, iş arkadaşları, çıraklar, öğrenciler, meslek derneği üyeleri ve/veya meslektaşlar için nesnel performans değerlendirmeleri yapmaya ve herhangi bir tür profesyonel değerlendirmede önyargıdan kaçınmaya çalışırım.
- Çıkar çatışmasına neden olabilecek veya çıkar çatışması görünümünde olabilecek durumlara karşı dikkatli olurum ve gerçek veya potansiyel bir çıkar çatışması ortaya çıktığında tam açıklama sağlarım.
- Ürünleri yanlış veya yanıltıcı bir şekilde tanıtmam veya onaylamam.
- İş performansımı olumsuz etkileyebilecek veya iş arkadaşlarımı tehlikeye atabilecek madde bağımlılığına girmem.
- Yerel, eyalet ve federal yasalar dahil olmak üzere mutfak mesleğiyle ilgili tüm geçerli yasalara ve düzenlemelere uymaya çalışırım.
- İş arkadaşlarımızın kişisel sağlık ve güvenlik riskini en aza indiren bir çalışma ortamı oluşturmak için diğerleriyle iş birliği yaparım.
- Diğer profesyonel aşçılar ve şeflerin yeni ve yenilikçi mutfak tekniklerini öğrenme çabalarını desteklerim ve bilgi ve becerilerimi geliştirmeye çalışırım.
- Irk, renk, ulusal köken, cinsiyet, din, yaş, engellilik, siyasi görüşler, cinsel yönelim veya medeni ya da aile durumu gözetmeksizin istihdam kararları alırken ayrımcılık yapmam.
- Bilerek başkalarına ait para, personel, mülk veya ekipmanı kişisel kazanç veya avantaj için kötüye kullanmam, yönlendirmem veya kullanmam.
- Bir meslektaş veya profesyonel bir meslektaş hakkında bilerek yanlış beyanda bulunarak zarar vermem.
- Profesyonel eğitimimi ve niteliklerimi doğru bir şekilde temsil ederim ve başkalarının eğitim ve niteliklerimi yanlış beyan etmelerine bilerek izin vermem, yardım etmem veya katlanmam.
- Başka bir kişinin basılı, işitsel veya görsel kayıtlarına intihal yapmam veya bunları, standart telif hakkı yasaları ve kısıtlamalarına tabi olmayabilecek yemek kitapları da dahil olmak üzere, orijinal materyaller olarak kamuya açık olarak kullanmam.

Amerikan Şefler Federasyonu'nun mesleki etik kuralları incelendiğinde; hizmet, ayrımcılık, demografik ve kimlik özellikleri, kişisel hakların korunması, çalışma hakları, yardımlaşma, dürüstlük, kanunlara uyma, güvenlik, iş arkadaşlarını destekleme ve adalet konularına vurgu yapıldığı görülmüştür.

Özkanlı, Özer & Uçuk (2016, p.385) ise yaptıkları çalışmada gastronomi sektöründeki kişilerin mesleki etiklerini koruyabilmeleri için bir yemin metni hazırlamışlardır:

*“Üretim, gıda işleme, gıda endüstrisi ve gıda, beslenme ve gıda kültürü alanlarında, akademik ve bilimsel bilgi üretimi ve mutfak kültürünün geliştirilmesi*

*hizmetlerinde görev yaparken; mutfakla ilgili alanlarda dahi insanların sağlığına ve beslenme alışkanlıklarına zarar veren, tehdit eden veya tehdit edebilecek herhangi bir uygulama ya da ürüne izin vermeyeceğime, yemeğin içeriğini ne yediklerini bilme hakkını gözeterek açıklayacağıma, bilimsel ve sosyal araştırmalarımda beslenme alışkanlıklarının özgünlüğüne, kültürel geçmişine ve coğrafi işaretine sadık kalacağıma ve insanların dini inançları, tercihlerine ve değerlerine ilişkin beslenme alışkanlıklarına saygı göstereceğime söz veriyorum.”*

Özkanlı, Özer ve Uçuk (2016, p. 385) hazırladıkları yemin metninde; etik ve ahlaki değerlere sahip olmayı, bireylerin dinlerine uygun beslenme alışkanlıklarını sağlıkları gibi korumayı, gıda tercihlerine saygı göstermeyi ve kültürle birlikte yaşayan mutfak özgünlüğünü muhafaza etmeyi amaçlamışlardır. Ancak, bu etik değerleri korumak ve saygı göstermek her zaman kolay olmamakta ve yiyecek içecek sektöründe çeşitli etik ihlallerin meydana geldiği gözlemlenmektedir. Yiyecek – İçecek sektöründeki etik ihlaller alt başlık detaylıca incelenecektir.

## **YİYECEK İÇECEK SEKTÖRÜNDEKİ ETİK İHLALLER**

Yiyecek içecek sektöründeki etik ihlaller, sektörün güvenilirliğini ve müşteri memnuniyetini ciddi şekilde zedeleyebilmektedir. Gıda güvenliği ve hijyen standartlarının ihlali, tüketici sağlığını doğrudan tehdit eden başlıca sorunlardandır. İşçilerin haklarının ihlali, düşük ücretler ve kötü çalışma koşulları, sektördeki en yaygın görülen etik ihlallerdendir. Bu durum, sadece çalışanların refahını değil, aynı zamanda işletmelerin itibarını da olumsuz etkilemektedir. Sektörde ortaya çıkan etik ihlaller literatür taramasından derlenerek Tablo 1’de belirtilmiştir (Varinli 2004, s. 49; Kincaid, Baloglu & Corsun, 2008, s. 470; Erbaş, 2011, s. 64; Yücel & Çiftçi, 2012, s. 132; Doğdubay & Karan, 2015, s. 26; Aydemir, Özen & Buyruk, 2018, s. 15-16; Yıldırım & Mert, 2019, s. 2881; Sarıca, 2020, s.32-55; Hwang, Yoo and Kim, 2021, s. 3; Selvi & Çavlak, 2022, s. 366-370, Gül Öztürk, 2022, s.7).

**Tablo 1:** Yiyecek içecek işletmelerindeki etik ihlaller

Etik İhlal Kaynakları						
Kalite Standardı	Fiyat	Personel	İşletme	Müşteri	Dini	
Porsiyon büyüklüğü	Raftaki veya menüdeki ürün fiyatının kasada uyumsuzluğu	İşletmedeki ürünlerin personel tarafından tüketilmesi	Nitelikli personel yetersizliği	İstenmeden ortaya çıkan bir durumdan yararlanmaya çalışmak	Satılan ürünlerde	standarda uyulması
Gramajın belirtilen miktardan daha az satışa sunulması	Fahiş Fiyatlama	İşyeri ekipmanlarına zarar vermek	Yetersiz araç-gereç	İşletmeye ait ürünlere zarar vermek	Yemeğin içeri	hakkında doğru beyanda bulunmaması
Yöresel damak tadına uymamak	Gizli Zam	Müşteri tuvaletini kullanma	Diğer şirketler hakkında kötü propaganda yapmak	Başkası için rezerve edilmiş masalarda oturmaya ısrar etmek		
Kalite standartlarına uyumamak (HACCP, ISO vb.)	KDV oyunu	Personelin zaman, kaynakları kötüye kullanımı	Aldatıcı reklamlar yapmak	İşletme personeline kötü davranmak		
Yemek tarifine uygun malzeme kullanmama	Küsuratlı Fiyatlandırma	Devamsızlık	Çalışanlara adil, yeterli ücret vermemek ve mesai ücretini vermemek	Sosyal medya tehditleri		
Hijyen koşullarındaki eksiklik		Tip-bahşişten dolayı ortaya çıkan olumsuzluklar	Çalışan maaşlarının bir kısmını elden vermek	Diğer müşterileri rahatsız etmek		
Masa düzenindeki eksikler		İşletme kaynaklarını uygunsuz kullanma	İş güvenliğine önem vermemek	İşletmeye ait ürünleri çalmak		
Servis kalitesi		Dedikodu ortamı oluşması	Sendikal faaliyetlere karşı hoşgörülü olmamak,	Para ödmeden hizmet kullanımı		
Lezzet problemleri		Yanlış ekipman kullanımı	Gizli yöntemlerle çalışanı gözetlemek			
Yanlış sunum teknikleri		Hırsızlık	Liyakat sorunu			
Uygun pişirme yöntemlerinin kullanılmaması		Müşteriden olduğundan fazla hesap istemek,	Mesleki yeterliliğine ve güvenilirliğine yönelik duygusal taciz ve onur kırıcı davranmak,			
Uygun menü planlaması yapılmaması		Servis sabotajı	Cinsiyet ayrımcılığı yapmak,			
Taklit ve tağşiş		Çalışma esnasında yasaklı maddeler tüketmek veya satmak	İrk ayrımcılığı yapmak			
Sağlığı tehlikeye düşürecek gıdalar sunmak		Tedarikçilerden rüşvet almak,	Dini ayrımcılık yapmak			
Menüdeki ürün içeriğinin uyuşmaması		İşletme sırlarını ifşa etmek	Tesettürlü işçi çalıştırmamak			
İşçiliği ve maliyeti daha ucuz diye donuk ürünler kullanma			İş yeri ortamında cinsel taciz olaylarını önlememek-göz ardı etmek			
			İslami otellerde helal sertifikasyonunun olmaması			

Yiyecek içecek sektöründeki etik ihlaller incelendiğinde kalite standartları, fiyat, personel, işletme, müşteri & dini olmak üzere 6 ana başlık altında toplandığı görülmektedir. Etik ihlallerin derinlemesine irdelenmesi için her ana başlıkta problemler detaylandırılmıştır.

#### **Kalite Standartları**

Porsiyon büyüklüğü: İşletmeler menülerinde taahhüt ettiği porsiyon miktarına (gramajına) uymayabileceği gözlemlenmektedir (Erbaş, 2011, s. 64). Yapılan tavuk döner denetimlerinde porsiyonda 100 gram sunulması gereken dönerin daha az gramajlarda sunulabileceği tespit edilmiştir (iha.com.tr, 2013). Yapılan ekmek denetimlerinde ise 200 gram sunulması gereken ürünlerin daha az gramajda sunulabileceği tespit edilmiştir (Yıldız, 2015; Barutçu, 2023).

Yöresel damak tadına uymamama: Yöresel damak tadı, bir bölgeye özgü, o bölgenin kendine has malzemeleri, pişirme teknikleri ve gelenekleri ile hazırlanan lezzetler olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalarda yöresel damak tadına uymayan lezzetlerin beğenilmediği, tüketilmediği ve çöpe atıldığı sonucu ortaya çıkmıştır (Aldemir, 2023, s. 695).

Kalite standartlarına uymamak: ISO (International Organization for Standardization), dünya genelinde endüstri ve ticaret standartlarını belirleyen bağımsız, uluslararası bir kuruluştur. ISO standartları, ürünlerin, hizmetlerin ve sistemlerin kalitesini, güvenliğini ve verimliliğini sağlamak için oluşturulmuştur. İşletmelerin, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001 ve ISO 27001 standartlarına uymaması işletmelerin standartlarının düşmesine sebebiyet verebilmektedir. Ayrıca HACCP, (Hazard Analysis and Critical Control Points) Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktalarına uyulmaması halinde; tehlike analizi, kritik kontrol noktalarının belirlenmesi, kritik limitlerin belirlenmesi, kritik kontrol noktalarının belirlenmesi, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, doğrulama prosedürleri, kayıt tutma ve dokümantasyon süreçlerinde problemler ortaya çıkabilecektir (Kozak ve Güçlü, 2006, s. 90; Bucak, 2011 ss. 2-17; Yalım Kaya & İlhan, 2018, s.565-567).

Yemek tarifine uygun malzeme kullanmamak: Bazı işletmeler tariflerde kullanılması gereken malzemelerin yerine muadil veya farklı malzeme kullanmaktadır. Yapılan etik ihlallerinden bazıları; kırmızı etten üretilmesi gereken yemeklerin daha ucuz olan hindi, tavuk veya balık eti kullanılması, parça et yerine kıyma kullanılması, tereyağı yerine margarin kullanılması ve çam fıstığı yerine yer fıstığı kullanılması örnek verilebilir (Aydemir, Özen ve Buyruk, 2018 ss. 5-16).

Hijyen koşullarında eksiklik: Hijyen iş gören sağlığını ve ürün güvenliğini direkt olarak etkileyebilmektedir (Bolat, 2002, s. 73). Hijyen koşullarına uymamak işletmelerde müşteri ve prestij kaybına, ek maliyetlerde artışa, satışlarda azalmaya ve işletmelerin ceza yemelerine sebebiyet verebilmektedir (Canlı, 2020; Türkmendağ, Erdem & Akyürek, 2021, s. 456).

Masa düzeninde eksiklik: Yiyecek içecek işletmelerindeki hizmet kalitesinin boyutları ve ölçekleri incelendiği çalışmalarda masa düzeninin müşteriler için önemli olduğu gözlemlenmiştir (Bengül & Güven, 2019, s. 381).

Servis kalitesi: İşletmenin müşterilere sunduğu servisin kalitesi ve yiyecek kalitesi, müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu bilinmektedir. Belirtilen faktörler genel müşteri memnuniyetine katkıda bulunarak, müşterilerin işletmeyi yeniden ziyaret etme isteğini artırabileceği gözlemlenmiştir (Susskind & Chan, 2000, p. 58; Saad Andaleeb & Conway, 2006, pp. 4-5; Chow et al., 2007, p. 700; Bengül & Güven, 2019, s. 383).

Lezzet problemleri: Yapılan araştırmalar, yemeğin lezzetinin işletmelerin başarısında kilit nokta olduğunu ortaya koymaktadır. (Josiam & Monterio, 2004, p. 21; Liu & Jang, 2009, p. 346).

Yanlış sunum teknikleri: Yiyecek içecek işletmelerinde gıda ürünlerinin sunumunda birçok hata yapılmaktadır. Sunumda en çok yapılan hatalar; sunumda yanlış tabak kullanımı (sunum yapılacak ürünün çeşidine, rengine ve miktarına göre tabak seçmemek), tabakta prezantasyon hataları (tabakta kompozisyon, doku-tekstür, hareket-yön, boşluk-doluluk ve armoni konularına uymamak), tabağın ana temasını korumamak (sunulacak ana ürünü uyumsuz veya orantısız bir şekilde sos, garnitür, yenilebilir çiçek/filiz ile sunmak), ürünleri simetrik bir biçimde sunmamak (tabağa konulan ürünleri simetrik bir şekilde yerleştirmemek), uyumsuz renkler (sunulacak ürünleri birbiriyle uyumsuz renklerde veya tonlar ile sunmak), öğelerin orantısız kullanımı (garnitür veya sosun ana yemekten fazla olması, tabaktaki ürünlerin birbirine destekleyici olmaması) ve sadeliğe uymamak olarak gözlemlenmektedir (Uçuk, 2017, ss. 50-75; Ölmez, 2023, ss. 251-252). Yanlış sunum teknikleri müşteri algısını olumsuz bir şekilde etkileyebileceğinden müşteri memnuniyetsizliği sonucunu ortaya çıkarabilmektedir.

Uygun pişirme yöntemlerinin kullanılmaması: Gıdalara uygulanan yanlış pişirme teknikleri gıdalarda besin öğeleri, kalite, gramaj, şekil ve lezzet kaybına uğramasına sebebiyet verebilmektedir (Baltalı, 2019, ss. 8-28; Kasar, Gökmen & Çağlar, 2021, s. 73)

Uygun menü planlaması yapılmaması: Uygun menü planlaması yapılmaması işletme düzeninin bozulmasına, misafir memnuniyetindeki problemlere, stok problemlerine, kâr dengesinin bozulmasına vb. sorunlara sebebiyet verebilmektedir (İlsay, 2020, ss. 73-74).

Taklit ve Tağşiş: Yiyecek içecek endüstrisinde en sık karşılaşılan etik ihlallerinden biri de gıda mevzuatına aykırı üretilen ve/veya satışa sunulan ürünleri satmak veya satılmasına göz yummaktır. Tablo 2’de en çok taklit ve tağşiş yapılan gıda ürünleri sunulmuştur.



**Tablo 2:** Taklit ve Tağşiş Yapılan Gıdalar (tarimorman.gov.tr, 2024a)

Ürün Grubu	Ürün Çeşidi	Taklit veya Tağşiş Çeşidi
<b>Alkollü içecekler</b>	Aromatize şarap bazlı içki.	Dışardan etil alkol ilavesi tespiti
<b>Arıcılık ürünleri</b>	Akasya çiçek balı, çiçek balı, süzme çiçek balı.	Taklit veya tahşiş tespiti
<b>Baharatlar, çeşni vericiler ve soslar</b>	Kekik, nane, sumak, pulbiber, acı toz biber.	Yabancı madde tespiti, gıda boyası tespiti, gıdada kullanımına izin verilmeyen boya tespiti
<b>Bitki, çay ve kahve ürünleri</b>	Demlik süzen poşet siyah çay, siyah çay.	Gıda boyası tespiti
<b>Bitkisel yağlar</b>	Zeytinyağı, ayçiçek yağı.	Tohum yağları karıştırılması, daha düşük kaliteli zeytinyağı karıştırılması, ayçiçek yağından başka tohum yağları karıştırılması tespiti
<b>Et ve et ürünleri</b>	Çiğ kıyma ürünleri: Köfte (pişmemiş), çiğ dana köftelik kıyma, kuzu kıyma, koyun kıyma, dana parça et Kıymalı harç ürünleri: Kıymalı börek harcı (dana etli), kıymalı börek harcı, kırmızı etten hazırlanan lahmacun harcı, lahmacun iç harcı, kıymalı pide, etliekmek iç harcı, kuşbaşı pide harcı, dana kebab harcı, köfte harcı, hamburger köfte, et hamburger, dana-kuzu köfte harcı Kebab ve ızgara ürünleri: Erzurum cağ kebabi, Adana kebab harcı, bıçakarası harcı, kasap köfte Sucuk ve işlenmiş et ürünleri: Isıl işlem görmüş dana sucuk, manda sucuğu, dana ısıl işlem görmüş sucuk, dana sucuk ısıl işlem görmüş piliç sucuk. Diğer et ürünleri: Dana dilim kavurma, piliç sosis, roast beef, mantı, kıymalı yumurta.	Kanatlı eti tespiti, deri dokusu tespiti, sakatat (kalp, taşlık, baş eti, dil) tespiti, mekanik ayrılmış kanatlı eti tespiti, tek tırnaklı eti, soya tespiti
<b>Kuruyemiş ve çerezler</b>	Toz yeşil fındık.	Yer fıstığı tespiti
<b>Meyve ve sebze işleme</b>	Domates salçası, biber salçası.	Gıda boyası tespiti
<b>Süt ve süt ürünleri</b>	Yoğurt çeşitleri: Manda ve inek sütlü tam yağlı yoğurt, tam yağlı koyun yoğurdu, yarım yağlı homojenize yoğurt. Peynir çeşitleri: Çeşnili tost peyniri yarım yağlı ay çekirdeği ve mısır çeşnili eritme peyniri az yağlı taze eritme peyniri çörekotlu az yağlı beyaz peynir dilimli kaşar peyniri tam yağlı olgunlaştırılmış tulum peyniri kahvaltılık tost peyniri kaşar peyniri keçi peyniri mozzarella peyniri örgü peyniri tam yağlı taze kaşar peyniri tam yağlı taze çeşnili eritme peyniri. Fermente süt ürünleri: Isıl işlem görmüş fermente süt ürünü, ay çekirdeği çeşnili fermente süt ürünü. Diğer süt ürünleri: Tereyağı ve kaymak.	Manda sütü tespit edilmemesi, yağ oranının düşük olması, bitkisel yağ tespiti, farklı süt çeşidinin kullanılmasının tespiti, jelatin tespiti, bitkisel yağ tespiti, nem oranının yüksek olması, süt yağı harici yağ tespiti, protein oranının düşük olması, nişasta tespiti, natamisin tespiti
<b>Pastacılık ürünleri ve tatlılar</b>	Antep fıstıklı baklava	Ay çekirdeği tespiti
<b>Tahıl, un ve unlu mamuller</b>	Yulaf ezmesi	Yabancı madde tespiti

T.C. Tarım ve Gıda Bakanlığı tarafından yapılan denetimler ile tüketicilerin bilinçli tercih yapabilmesi adına etik dışı uygulamalar yapan firmalar ifşa edilmektedir. 02/10/2024-11/10/2024 tarihleri arasında bakanlık tarafından yayınlanan taklit ve tağşiş yapılan gıdalar listesi derlenerek Tablo 2 oluşturulmuştur. Bakanlık tarafından oluşturulan bu ifşa listesi tüketicilerin bilinçlenmesi ve uygun üretim gerçekleştirmeyen firmaların tespiti için önemli bir kaynaktır. Bakanlık tarafından yapılan denetimler ile hem tüketici hakları korunması hem de sektördeki güveninin artması amaçlanmaktadır.

Sağlığı tehlikeye düşürecek gıdalar sunmak: Yiyecek içecek endüstrisinde en sık karşılaşılan etik ihlallerinden biri de gıda mevzuatına aykırı üretilen ve/veya satışa sunulan ürünleri satmak veya satılmasına göz yummaktır. Tablo 3'te T.C. Tarım ve Orman Bakanlığının denetimleri sonucu ifşa ettiği firmaların sağlığı tehlikeye düşürecek gıdalar üretirken yaptığı etik dışı davranışlar sunulmuştur.

**Tablo 3:** Sağlığı Tehlikeye Düşürecek Gıdalar (tarimorman.gov.tr, 2024b)

Ürün Grubu	Ürün Çeşidi	Sağlığı Tehlikeye Düşürecek Uygunsuzluk
<b>Alkollü İçecekler</b>	Şüpheli sıvı, alkol, tekila, rakı, votka, viski	Gıdada kullanıma izin verilmeyen alkol tespiti, hacmen alkol düşüklüğü
<b>Alkolsüz içecekler</b>	Ginsengli kahve aromalı gazlı içecek	İlaç etken maddesi tespiti
<b>Baharatlar, Çeşni Vericiler ve Soslar</b>	Sumak, pulbiber, toz biber, Maraş acı pulbiber, ezme baharatı,	Gıdada Kullanımına İzin Verilmeyen Boya Tespiti, Gıda boyası tespiti,
<b>Bitki, Çay ve Kahve Ürünleri</b>	Zayıflatıcı çay, çakşır ve ginsengli kahve	İlaç etken maddesi tespiti
<b>Bitkisel Yağlar</b>	Zeytinyağı, bitkisel karışım yağı, yemeklik karışım yağı	Gıdada kullanımına izin verilmeyen boya tespiti
<b>Et ve Et Ürünleri</b>	Çiğ kırmızı et, dana eti, karkas et, köfte, dana eti döner, dana-kuzu karışık et, dana kebab, dana kavurma, ısıl işlem görmüş dana sucuk, lahmacun harcı, tas kebabı,	Tek tırnaklı et tespiti, domuz eti tespiti,
<b>Takviye Edici Gıda Niteliğindeki Ürünler</b>	Hidrolize kollajen içeren sıvı takviye edici gıda	İlaç etken maddesi tespiti
<b>Süt ve Süt Ürünleri</b>	Yarım yağlı taze çeşnili eritme peyniri, tam yağlı taze kaşar peyniri, tam yağlı kaymaklı yoğurt, yarım yağlı kahvaltılık tost peyniri, tam yağlı pizzalık böreklik kaşar peyniri	Natamisin tespiti
<b>Şekerli Mamuller</b>	Ginsengli bombon şeker	İlaç etken maddesi tespiti
<b>Bitkisel Macun vb. Ürünler</b>	Bitkisel macun, epimedyumlu bitkisel karışımli macun, balı bitkisel padişah macunu, bitter chocolate, ginsengli bitkisel macun,	İlaç etken maddesi tespiti

T.C. Tarım ve Gıda Bakanlığı tarafından yapılan denetimler ile tüketicilerin bilinçli tercih yapabilmesi adına etik dışı uygulamalar yapan firmalar ifşa edilmektedir. 02/10/2024-11/10/2024 tarihleri arasında bakanlık tarafından yayınlanan insan sağlığını tehlikeye düşürecek yapılan gıdalar listesi derlenerek Tablo 3 oluşturulmuştur. Bakanlık tarafından oluşturulan bu ifşa listesi tüketicilerin bilinçlenmesi ve uygun üretim gerçekleştirmeyen firmaların tespiti için önemli bir kaynaktır. Yapılan denetimler ile toplum sağlığını tehdit eden durumları önlemek ve gıda sektöründe güvenli üretimi teşvik etmek için kritik bir rol oynamaktadır.

**Menüdeki ürün içeriğinin uyuşmaması:** Menüde bulunan ürünlerin menüde taahhüt edilen besin öğeleri bilgileri, alerjen bilgileri, pişirme yöntemi ve sunum bilgilerinin uyuşmaması tüketici tarafına yapılan etik ihlallerindedir.

**İşçiliği ve maliyeti daha ucuz diye dondurulmuş ürünler kullanma:** Yiyecek içecek işletmeleri işçiliği ve maliyeti düşürmek için mevsiminde dahi olsa brokoli, ıspanak, taze fasulye vb. dondurulmuş ürünler kullanabilmektedir (Aydemir, Özen & Buyruk, 2018 s.15). Yapılan bu uygulama ile sunulan ürünler kalitesi olumsuz etkilenmektedir.

### **Fiyat**

**Raftaki-menüdeki fiyatın kasada uyumsuzluğu:** İşletmelerin menülerde sunduğu liste fiyatlarının kasa fiyatları ile uyuşmaması fiyat ile yapılan etik ihlallerden birisidir. Menü ve kasa fiyatları arasındaki uyumsuzluk halinde her bir ürün için 2172 TL ceza uygulanmaktadır (trthaber.com, 2024).

**Fahiş Fiyatlama:** Yiyecek içecek sektöründeki işletmelerin sunduğu ürünleri pandemi, enflasyon, girdi-çıkıtı muhasebesi, aracı problemleri, işletmenin konumu vb. sebeplerden dolayı fahiş fiyatlama yapıldığı görülmektedir (Giritlioğlu, İpar & Sevinç, 2016, s.213; Taştan & Kızılcık, 2017s. 279; Gündoğdu, 2021, s. 89; Ercan & Varol, 2021, s.153). 30 Mayıs 2020'de yürürlüğe giren 31102 sayılı Resmi Gazete'de, Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulunun (HFDK) oluşturulduğu belirtilmiştir. Bu kurulun, fahiş fiyat artışları ve stokçuluğu suç kapsamına aldığı ve bu tür eylemler tespit edildiğinde idari para cezaları uygulanacağını vurguladığı ifade edilmiştir (Selvi & Çavlak, 2022, s. 371).

**Gizli Zam:** İşletmelerin müşterilerini kaybetmemesi veya müşterilerin ürünlerini satın almaktan vazgeçmemesi için ürünlerin fiyatlarını sabit tutup gramajda azaltmaya veya ürün boyutunda küçültmeye gidebilmektedirler (Imai & Watanabe, 2014, p. 86).

**KDV Oyunu:** Yiyecek içecek işletmelerin daha fazla kazanç ve daha az vergi ödemek için %10 KDV fatura kesmesi gerekirken %1 KDV fatura kesebilmektedir. Yapılan KDV oyunlarından dolayı haksız rekabet doğabilmekte ve devletin vergi

gelirlerinde azalma olabilmektedir. (Tutak, 2024). 26/4/2014 tarihli ve 28983 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Katma Değer Vergisi Genel Uygulama Tebliği'nin bazı ibareleri değiştirilmiş ve yeni paragraflar eklenmiştir. Buna göre, hizmet işletmesi mahiyetindeki yerlerde imal edilen veya dışarıdan temin edilen gıda maddelerinin satışında %10 (alkollü içeceklerde %20) oranında KDV uygulanacaktır. Örneğin, bir kahveci kendi hazırladığı kahvelerin yanında başka bir işletmeden temin ettiği kekleri satıyorsa veya bir lokantada yemek yiyen müşteri tatlı alıyorsa, bu satışlarda %10 oranında KDV hesaplanacaktır. Telefonla veya internet üzerinden yapılan siparişlerde de aynı KDV oranı geçerlidir. Ruhsatı olmayan ancak fiilen yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin satışlarında da %10 KDV uygulanır (Resmi Gazete, 2024).

**Küsuratlı Fiyatlandırma:** Küsuratlı fiyatlandırma, ürünün esas fiyatının bir miktar düşülerek satışa sunulması ile olmaktadır. Örneğin, 50 TL olan ürünün 49,99 veya 49,90 TL olarak satışa sunulmasıdır. Küsuratlı fiyatlandırma ile tüketiciler fiyatlandırmayı alt sınırdaki fiyatı algılayarak yanıltılmaktadır. Küsuratlı fiyatlandırma, özellikle fiyat ve etiket bilgilerini algılamada zorluk yaşayan tüketici grupları için etik açıdan sorgulanabilir olarak görülmektedir (Ay & Kahraman, 2010, s. 84; Selvi & Çavlak, 2022, s. 367). Yapılan araştırmalarda küsuratlı fiyatların aldattıcı olduğu görülmektedir (Uyar, 2018, s. 28). Ayrıca küsuratsız fiyatlandırma menülerde kalite imajını ortaya koyduğu gözlemlenmektedir (Hançer, Biçici & Tanrısevdi, 2007, s. 31).

### **Personel Davranışları**

**İşletmedeki ürünlerin personel tarafından tüketilmesi:** Varinli'nin (2004, s. 49) otel çalışanları ile yaptığı araştırmada mini bardaki içeceklerin personel tarafından tüketilip müşteri hesabına yazılması, bardaki müşteri içeceklerin tüketilmesinin ve müşteri odalarındaki hediye meyveleri tüketilmesinin etik olmadığı sonucu çıkmıştır.

**İşyeri ekipmanlarına zarar vermek:** İşyerindeki ekipmanlara bilerek veya bilmeyerek zarar verip suçu müşteri veya diğer çalışma arkadaşlarına atmak. Varinli'nin (2004, s. 49) yaptığı araştırmada bir bardak veya tabak kırılmasının müşteriye atfetmenin etik ihlali olduğu sonucu çıkmıştır.

**Müşteri tuvaletinin kullanılması:** İşletme personelinin genel veya müşteri odalarının tuvaletlerini kullanması etik ihlallere sebebiyet verebilmektedir.

**Personelin zaman ve kaynakları kötüye kullanımı:** Personelin mesai saatleri içinde iş dışı konularda internetten gazete okuması, sık sık mesaiye geç gelmesi, izinsiz olarak mesai sonrasında iş yerine girmesi, sık sık rapor alması ve defalarca geç gelip erken çıkması gibi davranışlarının işyeri kurallarına uymaması nedeniyle iş akdinin feshedilmesine sebebiyet verebilmektedir (Gül Öztürk, 2022, s. 7).

**Devamsızlık:** Aşçı olarak çalışan personelin, işyeri hekimine muayene olmadan farklı sağlık kuruluşlarından sürekli olarak rapor alması ve bu davranışının

işyerindeki çalışma huzuru ve barışını olumsuz etkilemesi nedeniyle iş akdinin feshedilmesine sebebiyet verebilmektedir (Gül Öztürk, 2022, s. 7).

Tip-bahşişten dolayı ortaya çıkan olumsuzluklar: Yiyecek- içecek işletmelerinde personellerin daha fazla bahşiş alabilmek için iş arkadaşlarından daha fazla masa almaya çalışması ve tartışma ortamı doğması, alınan bahşişlerin bahşiş kutusuna atılmaması, bahşiş veren müşterilere öncelikli davranma ve fazla bahşiş almak için müşteriler ile gereğinden fazla iletişim kurma gibi olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir (Varinli, 2004, s. 49; Akova & Çalık, 2013, ss. 5-9; Sarıca, 2020, s. 115).

Müşterinin hesabını yanlış alma: Personelin bilerek veya bilmeyerek müşterinin hesabını fazla veya az alması, müşteriye para üstünün eksik verildiğini fark etmesi ve iade için müşterinin geri gelmesini beklemesi, hesabı düşük döviz kurundan alma gibi etik dışı problem yaşanabilmektedir (Demir, 2009, s. 69).

İşletme kaynaklarını uygunsuz kullanma: İşletme personelinin iş çıkışında müşteri büfesinden yemek yemesi, personel yemekhanesinden hakkı olan porsiyon miktarından daha fazlasını alması ve işletmeye gelen tanıdıklarına işletmenin imkanlarından sunması (Varinli, 2004, s. 49) işletme kaynaklarını uygunsuz olarak kullanmaya örnek verilebilir.

Dedikodu ortamı oluşması: Personelin müşterilerin bilgilerini çalışma arkadaşlarına aktarması (Varinli, 2004, s. 49) veya personelin diğer personellere uygunsuz bilgi aktarması ile etik olmayan davranışlar ortaya çıkmaktadır. Karakaş & Aslan'ın (2022) yaptığı çalışmada dedikoduya maruz kalan personellerin olumsuz etkilendiği ortaya çıkmıştır.

Yanlış ekipman kullanımı: Personelin kasti zarar vermek masadıyla veya bilgi yetersizliğinden dolayı işletme ekipmanlarını uygunsuz şekilde kullanımıdır. Buz parçalamak için uygun olmayan blenderin frozen yapmak için kullanımı örnek olarak verilebilir.

Hırsızlık: Otel işletmelerinde çalışan hırsızlığı, işletme malzemelerine ve konuk odalarındaki eşyalarına yönelik olarak sıkça görülmektedir. Çalışanlar genellikle otelden yiyecek, alkollü ve alkolsüz içecekler, buklet malzemeleri gibi eşyaları ve ön büroda bulunan döviz çalma eğiliminde olabilmektedir. Çalışan hırsızlığı başkalarına özenme, düşük gelir düzeyi, maddi sıkıntı, heyecan arayışı, psikolojik rahatsızlık (kleptomani) veya ihtiyaçtan olabilmektedir (Yılmaz, Özgen & Hazarhun, 2021, s.139-142).

Müşteriden olduğundan fazla hesap istemek: Personelin müşterilerden yemediği veya içmediği ürünler için ekstra hesap çıkarmak şeklinde görülmektedir (Kincaid, Baloglu & Corsun, 2008 s. 471). Müşteriden olduğundan fazla hesap istemek, hem etik hem de yasal açıdan sorunlu bir davranıştır. Böyle bir durum, işletmenin güvenilirliğini zedeler ve müşteri sadakatini olumsuz etkiler. Aşırı hesap

istemek, müşterilerin memnuniyetsizliğine ve itibar kaybına yol açabilir. İşletmeler, dürüst ve şeffaf bir faturalandırma yaparak müşteri güvenini sağlamalı ve uzun vadede sadık bir müşteri kitlesi oluşturmaya çalışmalıdır.

**Servis Sabotajı:** Servis sabotajı, sabotaj eylemlerinin açıklığına (gizli vs. açık) ve sabotaj eylemlerinin normallğine (rutin vs. aralıklı) göre dört türe ayrılmaktadır. Çalışanların hizmet sabotajı eylemleri arasında, kendi eğlenceleri veya iş arkadaşlarını eğlendirmek amacıyla müşterilere şaka yapmak; şirketin kural ve düzenlemelerine uymada ihmalkar davranışlar; hizmet hızını çalışanların ruh haline veya kişisel ihtiyaçlarına göre ayarlamak; çalışanların müşteriyle ilgili düşmanlık, öfke veya hayal kırıklığını ifade etmeleri; hizmeti çalışanların ruh hali ve duygularına göre geciktirmek; müşterilere kasıtlı olarak uygunsuz yanıtlar vermek ve kaba müşterilere karşı intikam almak yer alır (Hwang, Yoo & Kim, 2021, p. 3). Ayrıca servis sabotajlarına örnek olarak personelin servis edilecek gıdayı bilerek vücut sıvıları ile (tükürük vb.) kirletmek verilebilir (Kincaid, Baloglu & Corsun, 2008 s. 471).

**Çalışma esnasında yasaklı maddeler tüketmek veya satmak:** Personelin çalışırken alkol tüketmesi, işe alkollü gelmesi, iş yerine uyuşturucu içip gelmesi, iş yerinde uyuşturucu kullanması veya satması örnek verilebilir (Şahin, 2011, s. 329; Hight & Park, 2018, p. 68; Sarıca, Güven ve Yılmaz, 2020a, s. 2721). Bu tür davranışlar, çalışanların iş güvenliğini tehlikeye atmakta ve işletmenin itibarına ciddi zarar vermektedir. Ayrıca, yasaklı maddelerin kullanımı veya satışı, hukuki yaptırımlara ve işletme ruhsatının iptaline neden olabilmektedir. İşletmeler, bu tür durumları önlemek için katı politikalar ve düzenli denetimler uygulamalıdır.

**Tedarikçilerden rüşvet alma:** Satın alma elemanlarının tedarikçilerden hediye veya rüşvet almasıdır (Ay & Kahraman, 2010, s. 68). Bu durum, tedarikçi seçiminde adaletsizlik yaratmakta ve işletmenin güvenilirliğini zedelemektedir. Ayrıca rüşvet alma yüzünden tedarikçilerden gelen ayıplı ürünler kabul edilebilmekte bunun sonucunda da işletmenin kalitesi zarar görebilmektedir.

**İşletme sırlarını ifşa etmek:** İşletmeye ait gizli bilgilerin 3. kişiler ile paylaşılmasıdır. (Çevik & Sarıpek, 2020, s. 3896). Sırların ifşa edilmesi rekabet gücünü ve marka değerini ciddi şekilde tehlikeye atmaktadır. Tarifler, tedarikçi bilgileri veya stratejik planlar gibi sırların sızdırılması, rakiplerin avantaj elde etmesine yol açarak işletmenin sürdürülebilirliğini tehdit eder. Çalışanların gizlilik anlaşmalarına sadık kalması ve bu tür bilgileri koruma sorumluluğuna sahip olması, işletmenin başarısı için kritik önem taşır.

## **İşletme**

**Nitelikli personel yetersizliği:** İşletmelerin yetersiz nitelikli personel çalıştırmamasından dolayı personel sirkülasyonunun artmasına, diğer personellerin gereğinden fazla çalışmasına, personellerin birden fazla sorumluluk almasına, personelin fiziksel ve zihinsel yorgunluğuna, personel eksikliğini stajyer ile doldurarak kalitenin düşmesi ve sorumlu olarak mutfak personelinin tutulması,

yemeğin saatinde çıkmamasına, uygun miktarda ürün üretilmemesine, istenilen kalitede ürün üretilmemesine ve gıdaların sağlıklı koşullarda çıkmasına sebebiyet vermektedir (İlban & Kaşlı, 2009, s. 1278; Yalım Kaya & İlhan, 2018, s. 563-564; Türkay vd., 2018, s. 47). Yetersiz nitelikli personel çalıştırmak işletmeye, müşterilere ve işleme personeline olumsuz etkileri bulunmaktadır.

Yetersiz ekipman eksikliği: İşletmedeki ekipman eksikliği HACCP sisteminin uygulanmasını zorlaştırmaya, çalışanın can ve mal güvenliğini koruyamamasına, işgücü yetersizliğine, zaman kaybına, hizmetlerin aksamasına ve gıdaya teması uygun ekipman olmaması halinde sağlık problemlerine sebebiyet verebilmektedir (İlhan, Gözükara & Aksu, 2017, s. 4; Türkay vd., 2018, s. 47; Gürbüz vd., 2023, s. 2688).

Diğer şirketler hakkında kötü propaganda yapmak: Daha fazla kazanç sağlamak adına gerçeği yansıtmayan olumsuz propaganda yaparak kendi şirketini ön plana çekmek için yapılan eylemlerdir. Yiyecek içecek işletmelerinde rakipleri karalamak, müşterilerin güvenini sarsabilmekte ve işletmenin profesyonellikten uzak olduğu izlenimini verebilmektedir. İşletmeler, dürüst ve kaliteli hizmet sunarak rekabet etmeli ve rakipleri hakkında olumsuz bilgi yaymaktan kaçınmalıdır. Bu yaklaşım, sektörde olumlu bir imaj yaratmanın ve uzun vadeli başarı sağlamanın en etkili yollarından birisidir.

Aldatıcı veya yanıltıcı reklam: Aldatıcı veya yanıltıcı reklamlar haksız rekabet ve bununla birlikte yoğun rekabeti getirdiği için etik bulunmamaktadır (Tunçsiper & İlhan, 2006, s. 235). Aldatıcı veya yanıltıcı reklam yapmak, müşterilere yanlış bilgi vererek onların güvenini zedeleyen ve işletmenin itibarını olumsuz etkileyen bir davranışlardan birisidir. Bu tür reklamlar, hukuki yaptırımlara ve müşteri kaybına yol açabilir. İşletmeler, dürüst ve doğru bilgilerle pazarlama yaparak müşterilere şeffaf ve güvenilir bir deneyim sunmalıdır.

Çalışanlara adil, yeterli ücret vermemek ve mesai ücretlerini ödememek: İşletmenin çalışanlara adil, yeterli ücret vermemesi ve mesai ücretlerini ödememesi personelin işletmeye zarar verecek davranışlarda bulunmasına, müşteri ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz tutum takınmasına, tükenmişlik yaşamasına, müşteriler karşısında duyarsızlaşmasına, işletme verimini düşürmesine, iş tatminsizliğine, motivasyonun ve performansının düşmesine, iş yeri devamsızlığına, sürekli kurum doktoruna çıkmasına ve rapor almaya çalışmasına, işi bırakmasına hatta sektör değiştirmesine yol açabilmektedir (Baştürk, 2009, s. 19-35; İpar & Esmer, 2015, s. 478 ;Esen & Atay, 2023 s. 2830). Bu gibi sebeplerden dolayı genel olarak müşteri memnuniyetinin düşmesine, işletmenin, personelin ve müşterilerin birçok anlamda zarara uğramasına sebebiyet vermektedir.

Çalışan maaşların bir kısmını elden vermek: İşletmenin vergi kaçırmak veya maliyetleri azaltmak için personeline maaşının bir kısmını (örn. asgari ücret) banka

hesabına yatırıp bordro kestirip kalan maaşını elden nakit olarak kayıt dışı vermesi yapılan etik dışı davranışlardandır.

İş güvenliğine önem vermemek: İşletmenin iş güvenliğine önem vermemesi halinde iş gücü kaybına, çalışanın fiziki ve manevi yönden olumsuz etkilenmesine, iş yeri kazalarından doğan tazminatların oluşmasına ve maliyet unsuru doğmasına sebebiyet vermektedir (Sormaz, Demirçivi & Yeşiltaş, 2014, s. 62).

Sendikal faaliyetlere karşı hoşgörülü olmamak: Çalışanın sendikalara katılma sebebi olarak yüksek ücret, daha iyi sosyal hak, iş güvenliği, iş güvencesi, adil davranış, itiraz hakkı, dayanışma duygusu ve sosyal imkanlar olarak görülmektedir (Kaya, 2012, s. 62). İşveren için sendikal faaliyetler olumsuz gibi görünmektedir. Ancak işçi için imtiyazlı olanaklar sağlandığı için işçi maddi ve manevi yönden mutlu olacak ileri vade de işverene fayda sağlayacaktır.

Gizli yöntemlerle çalışanı gözetlemek: Gizli kamera, ses kayıt cihazları vb. yöntemler ile işletme personellerinin izni ve haberi olmadan gözetlemek, çalışanların mahremiyetini ihlal eden ve işletme içinde güvensizlik yaratan etik dışı bir uygulamadır. Yiyecek içecek işletmelerinde bu tür gözetim yöntemleri, çalışanların motivasyonunu düşürebilir ve iş ortamında olumsuz bir atmosfer oluşturabilir. Ayrıca, gizli gözetim yasal sorunlara yol açabilmektedir. İşletmeler, çalışan performansını izlerken açık iletişim ve şeffaf yöntemler kullanarak çalışanların güvenini kazanmalıdır.

Liyakat sorunu: İş hakkında yeterli bilgi ve beceriye sahip olmayan personeli çalıştırmak, terfi yapılırken liyakat aramamak, işe alımlarda yetenek ve beceri öncelikli eleman almak yerine akraba, arkadaş ve tanıdığı öncelikli görmek yiyecek içecek sektöründe liyakat ile ilgili en çok karşılaşılan sorunlardır (Pelit vd., 2017, s. 60; Pelit vd., 2018, s. 67; Pelit & Gökçe, 2019, s. 30).

Mesleki yeterliliğine ve güvenilirliğine yönelik duygusal taciz ve onur kırıcı davranmak: İşletme sahibinin veya yöneticilerin astlarına karşı davranışlar çalışanlarda benlik duygusunun kaybına yol açabilmektedir (Yıldız, 2007, s. 43).

Cinsiyet ayrımcılığı yapmak: Yiyecek içecek sektöründe en çok karşılaşılan cinsiyet ayrımcılığı unsurlarına örnek olarak, kadın veya erkeklere çalışanlara yapılan pozitif veya negatif ayrımcılık yapmak, terfi verirken cinsiyetçi tavır takınmak, iş ilanı açılırken sadece kadın veya sadece erkek diye ilan açmak, ücretlerde pozitif veya negatif ayrımcılık yapmak, kadınların hamileliği bahane gösterilerek işten çıkarılması, kamu sektöründe işe alımlarda kadınlara sınırlı kontenjan konması, kadın çalışanların seyahatlere gönderilmemesi, ağır, zor veya riskli işlere kadınların verilmemesi, aile düzenini olumsuz etkileyecek yönetici pozisyonundaki işlere kadınların getirilmemesi, hizmet içi eğitimde yer verilmeme verilebilir (Çelik & Akar Şahingöz, 2018, ss. 372-378; Kaşka, 2022, ss. 52-59).

İrk ayrımcılığı yapmak: Yiyecek içecek sektöründe ırk ayrımcılığı kişinin ten rengine, doğum yerine, etnik yapısına vb. sebeplerden yapılabilmektedir.



Ayrımcılık sebebiyle işverenin işe alım süreçlerinde olumsuz geri dönüş yapmasına, farklı etnik gruba mensup olanların daha ağır ve zor şartlarda çalışmasına, daha az ücrete çalışmasına, kadroya geçişlerin zorlaşmasına ve terfi almanın zor olmasına sebebiyet verebilmektedir (Demir, 2011, s. 764; Güven & Gümüş Dönmez, 2023, s. 292).

Dini ayrımcılık yapmak: Yiyecek içecek sektöründe din ayrımcılığı işe alım süreçlerinde ve iş sürecinde gerçekleşebilmektedir. Çalışanlar, işverenin veya yönetici pozisyonundakiler tarafından ibadetlerinin engellemesine, kısıtlanmasına veya dışlanmasıyla karşı karşıya gelebilmektedir (Yeşiltaş, Arslan & Temizkan, 2012, ss. 96-98; Güven & Gümüş Dönmez, 2023, s. 292).

Tesettürlü işçi çalıştırmamak: Bazı işverenlerin işe alım süreçlerinde kişinin fiziksel görünüşünü ön plana koyup tesettürlü olmasından dolayı işe alınmama şeklinde görülebilmektedir (Kabil, 2022, s. 79).

Tesettürlü işçi çalıştırmamak: Bazı işverenlerin işe alım süreçlerinde kişinin fiziksel görünüşünü ön plana koyup tesettürlü olmasından dolayı işe alınmama şeklinde görülebilmektedir (Kabil, 2022, s. 79). Ayrımcılık ve eşit istihdam fırsatları ilkesine aykırı bir uygulamadır. Yiyecek içecek işletmelerinde dini ya da kültürel gerekçelerle işçi alımında ayrımcılık yapmak, hem etik hem de yasal açıdan kabul edilemezdir. Bu tür bir tutum, işletmenin itibarına zarar verebilmektedir. İşletmeler, çalışanları işe alırken liyakat ve yetkinlik gibi objektif kriterlere odaklanmalı ve herkes için kapsayıcı bir çalışma ortamı sağlamalıdır

İş yeri ortamında cinsel taciz olaylarını önlememek-göz ardı etmek: Yiyecek içecek işletmelerinde en sık maruz kalınan etik olmayan davranışlardan birisi de cinsel tacizdir. Erkekler de kadınlar kadar olmasa da cinsel taciz olayına maruz kalabilmektedir (Smolensky & Kleiner, 2003, s. 62). Kadınlara yönelik cinsel taciz işletme çalışanları ya da müşteriler tarafından olabilmektedir (Bayram, 2019, s. 61). Dalkıranoglu & Çetinel'in (2008, s. 288) yaptıkları çalışmada anket katılımcılarına "İşletmenizde kadın astlarınıza yönelik gerçekleşebilecek bir "cinsel taciz" olayı karşısında davranışınız ne olur?" sorusu yöneltilmiştir. Erkek yöneticilerin %65,8'i yasal yollara başvuracağını, %18,4'ü tacizi gerçekleştiren kişiyi sözlü uyaracağını, %2,6'sı tacize uğrayan kişiyi sözlü uyaracağını, %13,2'si her ikisinin de iş akdini feshedeceğini belirtmiştir. Kadın yöneticilerin %77,8'i yasal yollara başvuracağını, %12,5'i tacizi gerçekleştiren kişiyi sözlü uyaracağını, %4,2'si tacize uğrayan kişiyi sözlü uyaracağını, %2,8'i her ikisinin de iş akdini feshedeceğini ve %2,8'i görmezden geleceğini bildirmiştir. Ayrıca yaşanan cinsel taciz olaylarından dolayı işçiler işi bırakabilmekte hatta sektör değiştirmek zorunda kalabilmektedir (Bayram, 2019, s. 61).

İslami otellerde helal sertifikasyonunun olmaması: İslami, Helal, Tesettürlü vb. isimli oteller İslami doktrinlere göre hizmet vermektedir. Ancak bazı oteller isimlerini ve konseptlerini bu tarzda düzenlemesine rağmen herhangi bir sertifikası

bulunmamaktadır. Yıldırım & Özbay'ın (2019, s. 341) helal turizmi hizmetini veren 63 otel ile yaptığı çalışmada otellerin %95'i helal gıda sunduklarını belirtirken %38'i helal mutfak sertifikasına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumu bildiren işletme ise %4 oranındadır.

### **Müşteri**

İstenmeden ortaya çıkan bir durumdan yararlanmaya çalışmak: İşletme çalışanları tarafından istenmeden ortaya çıkan bir durum tarafından müşterinin yararlanmasıdır. Örnek olarak yanlış hesap alınması sonucu müşterinin ses çıkarmaması veya fazla verilen para üstünün müşteri tarafından fark edilip alınması verilebilir (Tezbaşaran, 2019, s. 45).

İşletmeye ait ürünlere zarar vermek: Müşterinin bilerek veya yanlışlıkla işletmeye ait ürünlere zarar verdikten sonra işletme personeline herhangi bir şey söylemeden işletmeden uzaklaşması örnek verilebilir (Tezbaşaran, 2019, s. 45).

Başkası için rezerve edilmiş masalarda oturmaya ısrar etmek: İşletmeye gelen müşterilerin diğer müşteriler için rezerve edilmiş masalar için işletme personeli ile tartışması örnek verilebilir (Sarica, 2020, s. 31).

İşletme personeline kötü davranmak: Sarica, Güven & Yılmaz'ın (2020b, s. 31) yaptığı çalışmada en çok karşılaşın olumsuz müşteri davranışları garsonlara aşağılayıcı davranılması, kaba üslupta bulunulması ve küfür edilmesidir.

Sosyal medya tehditleri: Müşterilerin oluşan en ufak bir problemi telefon, kamera vb. aletler ile kayıt altına alıp olumsuz sosyal medya paylaşımı yapması veya yapacağını belirterek tehdit etmesi örnek verilebilir.

Diğer müşterileri rahatsız etme: İşletme içerisinde müşterilerin diğer müşterileri rahatsız edecek şekilde konuşması, gülmesi, dans etmesi (halay çekme vb.) işletmeye alkollü gelip diğer müşterileri rahatsız etmesi ve diğer müşterilere sarkıntılık etmesi örnek verilebilir (Sarica, 2020, s. 27).

İşletmeye ait ürünleri çalmak: Müşterilerin bilerek işletmeye ait ürünleri çalması örnek verilebilir (Güven & Çay, 2020, s. 56 Sarica, 2020, s. 27).

Para ödemedi hizmet kullanımı: İşletmeye gelen müşterilerin para ödemedi kaçması veya para ödememek için bahane bulması örnek olarak verilebilir (Sarica, Güven & Yılmaz, 2020b, s. 31).

### **Dini**

Satılan ürünlerde standartlara uyulmaması: İşletmelerdeki ürünler helal etiketiyle üretiliyorsa veya satılıyorsa ise helal gıda standartlarına uyularak üretilmesi, koşer etiketiyle üretiliyorsa veya satılıyorsa ise koşer gıda standartlarına, yemekler vegan veya vejetaryen olarak belirtiliyorsa standartlarına uyularak üretilmesi ve servis edilmesi gerekmektedir.

Yemeğın içeri hakkında işletmenin doğru beyanda bulunmaması: Yiyecek içecek işlemleri müşterinin dini veya yaşam biçimine uygun beslenme kapsamında istedikleri yemeği bilinçli bir şekilde vermesi gerekmektedir. Dini ve yaşam tazına uygun beslenme örneği Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 4:** Dini veya yaşam biçimi kaynaklı gıda yasakları

İnanç ve Görüşler	Büyük ve Küçükbaş Hayvanlar	Domuz	Kümes Hayvanları	Deniz Ürünleri	Süt ve Süt Ürünleri	Alkol
Budizm	Genel Olarak Vejetaryen Olmayı Tercih Ederler ve Etten Uzak Dururlar.				✓	✓
Bahaizm	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Protestan	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ortodoks	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hinduizm	✗	✗	✗	✗	✓	✗
İslam	Helal Kesim	✗	Helal Kesim	✓	✓	✗
Yahudilik	Kaşer ve Sütü Ürünler ile Karıştırılmama Şartıyla Tüketilebilir	✗	Kaşer ve Sütü Ürünler ile Karıştırılmama Şartıyla Tüketilebilir	Kabuklu Deniz Ürünleri Tüketilmez	✓	✓
Mormonluk	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Katolik	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vejetaryen	✗	✗	Polo Vejetaryenler Tüketebilir	Pesko Vejetaryenler Tüketebilir	Lakto Vejetaryenler Tüketebilir	✓
Vegan	✗	✗	✗	✗	✗	✓

Kaynak: Varol, Seçim &amp; Kara 2024

Tablo 4 incelendiğinde Budizm inancına sahip kişilerin et ve et ürünlerinden uzak durmayı tercih ettiklerini ancak süt ve süt ürünlerini ve alkol kullanabileceği görülmektedir. Bahaizm inancına sahip kişilerin büyük ve küçükbaş hayvan, domuz, kümes hayvanları, deniz ürünleri, süt ve süt ürünleri tüketilebilirken alkol yasaklı sayılmaktadır. Hristiyanlığın mezhebi olan Protestanlık, Katolik ve Ortodoks inancına göre her türlü gıda ürünü helal olarak kabul edilmektedir. Bir diğer Hristiyanlık mezhebi olan Mormonluk'ta ise alkol tüketimi yasaktır. Hinduizm kişilerin büyük ve küçükbaş hayvan, domuz, kümes hayvanları, deniz ürünleri, alkol tüketmesi yasak iken süt ve süt ürünlerinin tüketilmesi helaldir. İslamiyet'e göre büyükbaş ve küçükbaş hayvanlar, kümes hayvanları helal kesim şartıyla tüketilebilirken, deniz ürünlerinde, süt ve süt ürünlerinde bu şart aranmamaktadır. Ayrıca domuz eti ve ürünleri ve alkol tüketimi haram olarak görülmüştür. Yahudilik inancına göre büyükbaş ve küçükbaş hayvanlar ve kümes hayvanları kaşer (kaşerut) ve sütlü ürünler ile karıştırılmama şartıyla tüketilebilir olarak görülmektedir. Domuz ürünleri ve kabuklu deniz ürünleri tüketilmemektedir. Alkol ise kaşer olma şartıyla tüketilebilmektedir. Süt ürünleri ise et ve et ürünleri ile karıştırılmaması gerekmektedir. Vejetaryen görüşüne sahip kişiler büyükbaş ve küçükbaş hayvanları tüketmez iken, polo vejetaryenler kümes hayvanlarını, pesko vejetaryenler deniz ürünlerini, lakto vejetaryenler süt ve süt ürünlerini tüketebilmektedir. Tüm vejetaryen gruplar için alkol kısıtlaması bulunmamaktadır. Vegan görüşüne sahip olan kişiler herhangi bir hayvansal ürün kullanmaz iken alkol için herhangi bir kısıtlama bulunmamaktadır. Yiyecek içecek sektöründeki kişilerin dini etik ihlaller yapmaması için yukarıdaki bilgileri bilmesi gerekmektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Yiyecek içecek sektöründe çeşitli etik ihlaller farklı sebeplerden olabilmektedir. Yukarıda bahsedildiği üzere etik ihlaller kalite standartlarından, fiyat ile ilgili ihlallerden, işletme hatalarından, müşteri davranışlarından ve dini faktörlerden olabilmektedir. Yiyecek içecek sektöründeki ihlaller incelendiğinde çalışanların eğitimsizliğinden, kişisel hırslardan, kişilerin kendilerini ahlaksal olarak geliştirememesinden, işletmelerin daha fazla kazanma çabalaması sebeplerinden olduğu görülmektedir. Yiyecek içecek sektöründeki etik ihlallerinin azaltılması veya tamamen ortadan kaldırılması için yapılacak öneriler;

- Etik kuralları hakkındaki eğitimler kişinin eğitim hayatı boyunca sürekli verilmelidir,
- Üniversitelerde ilgili bölüm mevzuatlarında meslek ile ilgili etik kurallar ders olarak verilmelidir,
- Personeller tarafından yapılan etik ihlallerin önlenmesi adına işletmeler tarafından hizmet içi eğitim verilmelidir,
- İşletme ve fiyat ile ilgili etik ihlaller devlet tarafından caydırıcı cezalar verilerek daha büyük hataların önü kesilmelidir,
- İşletme çalışanlarına dini etik kurallar hakkında bilgilendirme yapılmalıdır,

- İşletmelerin menülerinde taahhüt ettiği standartlara (gramaj, malzeme çeşitliliği vb.) uygunluğu resmi makamlarca sıkça denetlenerek tüketici hakları korunmalıdır,
- İşletme, tüm çalışanlara yönelik açık bir etik kural seti oluşturmalı ve bu kuralların herkes tarafından bilinmesini sağlamalıdır. Örneğin, dürüstlük, adil ticaret ve müşteri mahremiyetine saygı gibi ilkeler bu kurallar arasında olmalıdır,
- Yöresel veya coğrafi işaretli yemeklerin orijinalliği korunup korunmadığı resmi makamlarca denetlenerek tüketici hakları korunmalıdır,
- Devletin uyguladığı KDV oranlarına uygun ürün satış yapılıp yapılmadığı ve satılan ürünler için fiş-faturla kesilip kesilmediği daha sık denetlenip vergi kaçakçılığına karşı önlemler alınmalıdır,
- Gıda tedarik zincirinde ürünlerin kaynağı ve işlenme süreçleri izlenebilir olmalıdır. Bu şekilde, gıda sahtekarlığı ve kalite ihlallerinin önüne geçilebileceği düşünülmektedir,
- Ucuz ve düşük kaliteli malzemeler kullanmak, kısa vadede maliyetleri azaltabilir ancak uzun vadede müşteri sadakatini ve işletme itibarını zedeleyebilmektedir. Tedarikçilerden temin edilen ürünlerin kalitesine dikkat edilmelidir,
- İşletmelerin liyakat esaslı eleman çalıştırması için resmi kurumlarca tavsiye ve teşvik verilebilir,
- Aldatıcı veya manipülatif reklamlara karşı resmi kurumların caydırıcı cezalar verip denetimleri arttırabilir,
- Müşterilerin şikayetlerini kolayca iletebilecekleri bir sistem kurulmalı ve bu şikayetler ciddiyle ele alınmalıdır. Müşterilerin olumsuz deneyimleri, işletmede var olan etik ihlalleri işaret edebilir şekilde olmalıdır. Şikayetlerin hızlı ve adil bir şekilde çözülmesi, işletmeye olan güveni arttırabilmektedir. Müşterilerin geri bildirimlerini dikkate almak, işletmenin gelişimine katkı önemli derecede katkı sağlayacağı düşünülmektedir,
- İş yerinde cinsiyet, ırk, din gibi faktörlere dayalı ayrımcılık veya tacize karşı sıfır tolerans politikası uygulanmalıdır. Her çalışanın eşit hak ve saygıya sahip olması önerilmektedir.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde etik ilkelerin benimsenmesi ve uygulanması hem müşteri memnuniyetini artırmak hem de sektörün sürdürülebilirliğini sağlamak adına hayati bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda önerilen stratejilerin etkili bir şekilde hayata geçirilmesi, işletmelerin güvenilirliklerini pekiştirmelerine ve uzun vadeli başarılarına ulaşmalarına katkı sağlayacaktır.

**Yazar Katkı Oranı ve Çıkar Çatışması Beyanı:** Yazarlar çalışmaya eşit katkı vermiştir ve yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

#### KAYNAKÇA

Akova, O. & Çalık, İ. (2013). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1.

Aldemir, T. (2023). Doğal Afetler Sonrası Afetzedelerin Beslenmesi: 2023 Kahramanmaraş Depremi Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 686-701.

American Culinary Federation, (Tarih Yok). Code of Professional Ethics, <https://www.acfchefs.org/ACF/Resources/Downloads/Default>, (Erişim Tarihi:10/09/2024).

Ay, C. & Kahraman, A. (2010) “Fiyatlandırmada Etik”, Pazarlamada Etik Yaklaşımlar, Ed. Canan Ay, Burak Kartal ve Sinan Nardalı Ankara, Detay Yayıncılık.

Aydemir, D. A., Özen İ. A. & Buyruk. L., (2018). Artan Maliyetler Karşısında Otel Mutfaklarındaki Yeni Uygulamalar: Kapadokya Örneği. 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu.

Baltalı, B. (2019). Sous-vide pişirme tekniği temel aktörlerinin farklı turizm işletmeleri bağlamında değerlendirilmesi: İstanbul örneği (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Barutçu, M. (2023), Eksik gramajlı ekmek satan fırına ceza!, <https://www.safakgazete.com/eksik-gramajli-ekmek-satan-firina-ceza>, (Erişim Tarihi:04/06/2024).

Baştürk, F. (2009). *Ücret Tatmini ile Ücret Yönetiminde Örgütsel Adalet Algısı Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bayram, A. T. (2019). Türk Turizm Alan Yazınında Kadınlar Üzerine Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi Bibliometric Analysis Of Women Studies On Turkish Tourism Literature. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 8 (2), 55-77.

Bengül, S. & Güven, Ö. Z. (2019). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Fiziksel Ortam Kalitesi, Yiyecek Kalitesi ve Servis Kalitesinin Algılanan Değer, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Bağlılığı Üzerindeki Etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (42), 375-406. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.657536>.

Bolat, T. (2002). HACCP Sistemi ve Bir Fast Food işletmesi Uygulaması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 63-83.

Bucak, T. (2011). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Iso 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (Ggys): Bir Literatür Taraması. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3 (1), 1-20.

Canlı, Z. (2020), Konya'da hijyen koşullarına uymayan süt fabrikasına Bakanlıktan ceza, <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/konyada-hijyen-kosullarina-uymayan-sut-fabrikasina-bakanlik-tan-ceza/2033259>, (Erişim Tarihi:05/06/2024).

Chow, I.H., Lau, V.P., Lo, T.W., Sha, Z. & Yun, H. (2007). Service Quality In Restaurant Operations In China: Decision- And Experiential-Oriented Perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (3), 698–710.

Çelik, M. & Şahingöz, S. A. (2018). İş yaşamında cinsiyet ayrımcılığı: Kadın aşçılar örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 6 (Special Issue 3), 370-383.

Çevik, S. & Sarıipek, S. (2020). Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü Önlisans Öğrencilerinin Turizm İşletmelerindeki Etik Problemlere Yönelik Algılamaları, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (4), 3887-3908.

Dalkıranoglu, T. & Çetinel, F. G. (2008). Konaklama işletmelerinde kadın ve erkek yöneticilerin cinsiyet ayrımcılığına karşı tutumlarının karşılaştırılması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 277-297.

Demir, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Demir, M. (2011). İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (1).

Doğdubay, M. & Karan, İ. (2015). Yiyecek-içecek işletmelerinde etik uygulamaların SWOT Analizi ile değerlendirilmesi. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 3 (4), 24-32.

Erbaş, N. (2011). *Yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin etik davranışlarının tespiti: Kayseri örneği*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Ercan, M. O. & Varol, E., (2021). Silivri İlçesinde Yer Alan Restoranların Tripadvisor Yorumlarının İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. Uluslararası Turizmde Yükselen Eğilimler Kongresi.

Esen, O., Atay, H. (2023). Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Boyutlar: Kuşadası Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15 (4), 2823-2845.

Giritlioğlu, İ., İpar, M. S. & Sevinç, R. (2016). Osmanlı ve Türk mutfağına yönelik faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinde müşteri şikayetlerinin incelenmesi: Antalya Bölgesi kapsamında bir araştırma. H. S. Fettahlioğlu & A. Afşar (Ed.), 3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic (27-30 Kasım 2016), Bildirileri İçinde (ss. 204-217). Adıyaman: Iksad Publications.



Gül Öztürk, D. (2022). Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Yargıtay Kararları Çerçevesinde Bir Değerlendirme. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (1), 1-17.

Gündoğdu, E. (2021). *Etnik restoran yöneticilerinin karşılaştıkları sorunlar: Nevşehir ve İzmir illeri örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.

Gürbüz, S., Çelikel Güngör, A., Arık Yüksel, T., İflazoğlu, N. & Toprak, L. (2023). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Haccp Sisteminin Uygulanmasının Önündeki Engeller: Mardin Örneği (Barriers to Implementation of HACCP System in Food and Beverage Enterprises: The Case of Mardin). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 7 (4), 2685–2700. <https://doi.org/10.21325/jotags.2019.494>

Güven, E. Ö. & Çay, A. (2020). Turizm İşletmelerinde Etik Dışı-Gayri Ahlaki Tüketici Davranışları. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 46-66.

Güven, Z., ve Dönmez, F. G. (2023). Ayrımcılık, Türleri, Nedenleri ve Sonuçları: Otel Çalışanlarının Bakış Açısıyla Bir İnceleme. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 20 (2), 288-307.

Hançer, M., Biçici, F. ve Tanrısevdi, A. (2007). Fiyat Sonu Yazım Stratejileri: Kafe ve Restoran Menü Fiyatlarının Öğrenci Algıları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Nitel Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 21-32.

Hight, S. K. & Park, J. Y. (2018). Substance use for restaurant servers: Causes and effects. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 68-79.

Hwang, J., Yoo, Y. & Kim, I. (2021). Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, And Sustainability: Can Social Support Make A Difference?. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18 (7), 3628.

Imai, S. & Watanabe, T. (2014). Product Downsizing and Hidden Price Increases: Evidence from Japan's Deflationary Period. *Asian Economic Policy Review*, 9 (1), 69-89.

İha.com.tr. (2013), Döner Salonlarına Denetim Isparta Belediyesi Zabıta Müdürlüğü Ekipleri Dönercilere Yönelik Hijyen ve Gramaj Denetimi Yaptı, <https://www.iha.com.tr/isparta-haberleri/-548523>, (Erişim Tarihi:04/06/2024).

İlban, M. O. & Kaşlı, M. (2009). Termal Turizmin Gelişmesini Etkileyen Sorunları Belirlemeye Yönelik Gönen'de Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 9 (4).

İlhan, M. N., Gözükara, M. G. & Aksu, E. (2017). Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 1-8.

İlsay, S. (2020). *Stratejik yönetim yaklaşımının menü planlamada uygulanabilirliği: Bir model önerisi*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İpar, M. S. & Esmer, Y. (2015). Turizm işletmelerinde etik uygulamaların önemi: kavramsal bir araştırma. 14. *Ulusal İşletmecilik Kongresi*, 474-479.

Josiam, B. M. & Monteiro, P. A. (2004). Tandoori tastes: Perceptions of Indian restaurants in America. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (1), 18-26.

Kabil, E. N. (2022). Toplumsal cinsiyet eşitsizliklerinin kadınların motivasyon ve verimliliği üzerindeki rolü: Mutfak departmanı çalışanları üzerine bir araştırma. *Journal of New Tourism Trends*, 3 (1), 70-85.

Karakaş, A. & Aslan, A. (2022). Yiyecek içecek işletmelerindeki işgörenlerin dedikodu ve söylentiye ilişkin görüşleri. *Turizmde Mimarlık ve Kültürel Miras II* içinde (ss. 208-2016). Detay Yayıncılık.

Kasar, H., Gokmen, S. & Çağlar, A. (2021). Farklı Pişirme Tekniklerinin Bazı Geleneksel Fırın Ürünlerinin Duyusal Kalitelerini Geliştirmede ve Besin Kayıplarını Azaltmada Kullanılabilirlikleri Üzerine Bir Araştırma. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (28), 70-74.

Kaşka, D. (2022). *Mutfak çalışanı kadınlara yönelik ön yargılar ve cinsiyet ayrımcılığı* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).

Kaya, İ. (2012). *Otel işletmelerinde çalışma yaşamının kalitesini etkileyen faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Marmaris örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kincaid, C. S., Baloglu, S. & Corsun, D. (2008). Modeling ethics: The impact of management actions on restaurant workers' ethical optimism. *International Journal of hospitality management*, 27 (3), 470-477. Kozak, M. A. & Güçlü, H. (2006). *Turizmde Etik*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Liu, Y. & Jang, S. S. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the US: what affects customer satisfaction and behavioral intentions?. *International journal of hospitality management*, 28 (3), 338-348.

Muncy, J.A. & Vitell, S. J. (1992). "Consumer Ethics: An Investigation of the Ethical Beliefs of the Final Consumer", *Journal of Business Research*, 24, ss.297-311.

Ölmez, M. (2023). Gastronomik Sunum Teknikleri. Gastronomi ve Mutfak Sanatları Temel Kavramlar ve Güncel Konular, Ed. Akmeşe, Kadriye Alev, Eğitim Yayınevi, 239-264.

Özkanlı, O., Özer, A. & Uçuk, C. (2016). Ethics in gastronomy and culinary arts field, *Global Journal on Humanites & Social Sciences*, 3, 382-386

Pelit, E., Baytok, A., Soybalı, H. H. & Kılıç, İ. (2017). Nepotizm algısında demografik özelliklerin rolü: Otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 45-63.

Pelit, E. & Gökçe, F. (2019). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak İş Analizi ve Sorunlar: Kavramsal Bir Değerlendirme, Yönetim, *Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(1):18-33.

Pelit, E., Baytok, A., Soybalı, H. H. & Kılıç, İ. (2018). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Nepotizm Algılarının Yöneticilerine Olan Güvene Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Journal Of Recreation And Tourism Research*, 5 (1), 53-70.

Resmi Gazete (2024), Katma Değer Vergisi Genel Uygulama Tebliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (Seri No: 51), <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2024/04/20240427-16.htm>, 04/07/2024 tarihinde erişilmiştir.

Saad Andaleeb, S. & Conway, C. (2006), "Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model", *Journal of Services Marketing*, 20 (1), 3-11. <https://doi.org/10.1108/08876040610646536>.

Sarıca, V. (2020). *Yiyecek içecek işletmelerinde gayri ahlaki (etik dışı) müşteri davranışları: Sakarya'da bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi.

Sarıca, V., Güven, E. Ö. & Yılmaz, A. (2020a). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Etik Dışı Müşteri Davranışlarına Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8 (4), 2703-2729.

Sarıca, V., Güven, E. Ö. & Yılmaz, A. (2020b). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Etik Dışı Müşteri Davranışlarının Yöneticiler Açısından İncelenmesi: Sakarya İlinde Bir Araştırma. *Journal of New Tourism Trends*, 1 (1), 22-39.

Selvi, M. S. & Cavlak, N. (2022). Tüketicilere Yönelik Etik Dışı Fiyatlandırma Uygulamaları. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23 (2), 363-378.

Şahin, B. (2011). Seyahat Acentalarının Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Karar Verme Süreci: İstanbul Örneği. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Smolensky, E. & Kleiner, B. H. (2003). How to prevent sexual harassment in the workplace. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 22 (2), 59.

Sormaz, Ü., Demirçivi, B. M. & Yeşiltaş, M. (2014). Dışarıya Yemek Hizmeti Veren (Catering) İşletmelerde Çalışanların İş Güvenliği Bilgilerinin Değerlendirilmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 61-76.

Susskind, A. M. & Chan, E. K. (2000). How restaurant features affect check averages: a study of the Toronto restaurant market. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41 (6), 56-63.

T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, (2021). Gıda ve İçecek Sektörü Raporu 2021, <https://www.sanayi.gov.tr/plan-program-raporlar-ve-yayinlar/sector-raporlari/mu0111011413>, 10/09/2024 tarihinde erişilmiştir.

Tarım ve Orman Bakanlığı, (2024a), Taklit veya Tağşiş Yapılan Gıdalar, <https://guvenilirgida.tarimorman.gov.tr/gkd>, (Erişim Tarihi:11/10/2024).

Tarım ve Orman Bakanlığı, (2024b), Sağlığı Tehlikeye Düşürecek Gıdalar, <https://guvenilirgida.tarimorman.gov.tr/gkd>, (Erişim Tarihi:11/10/2024).

Taştan, H. & Kızılcık, O. (2017). Kahramanmaraş'ta Bulunan Yiyecek İçecek İşletmelerine Yönelik Tırpadvisor.Com'da Paylaşılan Şikâyetlerin Sınıflandırılması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26 (1), 270-284.

Tezbaşaran, E. (2019). *Turizm sektöründe tüketici etiği sorunsalı Muğla ilinde bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir Katip Celebi Üniversitesi.

Trthaber.com (2024), "81 ilde kafe ve restoranlara 'menü' denetimi", <https://www.trthaber.com/haber/ekonomi/81-ilde-kafe-ve-restoranlara-menu-denetimi-852031.html>, (Erişim Tarihi:26/06/2024).

Tunçsiper, B. & İlban, M. O. (2006). Turizm işletme belgeli otel işletmelerinin pazarlama sorunları: Balıkesir ilinde bir alan araştırması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (1), 225-244.

Tutak, S. (2024). Gıdada KDV istismarını önleyecek düzenleme, ticarete haksız rekabetin de önüne geçecek, <https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/gidada-kdv-istismarini-onleyecek-duzenleme-ticarete-haksiz-rekabetin-de-onune-gececek/3205943>, (Erişim Tarihi:04/07/2024).

Türkay, O., Şengül, S., Şengül, B., Usta, S. (2018). Mutfak Çalışanları Gözünden Otel ve Lokantalarda Yiyecek Üretiminin Sorunları. In *Tourism Symposium Proceeding* (p. 42-52).

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, (2023). Gıda Sektörü Derleme Raporu 2023. <https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2024/T%C3%BCrkiyeG%C4%B1daSekt%C3%B6rDerlemeRaporu.pdf>, (Erişim Tarihi:10/09/2024).

Türkmendağ, T., Erdem, B. & Akyürek, S. (2021). Güvenli Turizm Sertifikalı İşletmelerin Profilleri ve Sertifikaya Sahip Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Misafir Yorumlarının Değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 455-476.

Uçuk, C. (2017). *Gastronomide tabak tasarım teknikleri ve yenilikçi sunum anlayışları* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uyar, A. (2018). Satış geliştirme çabalarının tüketiciler açısından değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (C-IASOS Özel Sayısı), 22-35.

Varinli, İ. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Academic Review*, 4 (1), 44-53.

Varol, E., Seçim, Y. & Kara, H. H. (2024). Helal Gastronomi: İstanbul Örneklili Bir Araştırma. In: Gençler, K. & Yazıt, H. (eds.), *Gastronomi ve Mutfak Sanatları Üzerine Güncel Araştırmalar- I. Özgür Yayınları*. DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub400.c183>.

Yalım Kaya, S. & İlhan, S. (2018). Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2 (Ek.1), 553-581

Yeşiltaş, M., Arslan, Ö. E., & Temizkan, R. (2012). İşgören Seçiminde ve Örgüt İçi İş Yaşamında Siyasi Ayrımcılık: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 94-117.

Yıldırım, E., Mert, K. (2019) Etik Dışı Fiyatlandırma Uygulamaları Karşısında Tüketicilerin Düşünce ve Davranışlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (4), 2876-2892.

Yıldırım, T. & Özbay, G. (2019). Türkiye'de Faaliyet Gösteren Helal Konseptli Otel İşletmelerinin Hizmet Kriterleri ve Helal Mutfak Belgelendirme Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3 (2), 324-345.

Yıldız, S. (2007). *İşyerinde istismar davranışlarının psiko-sosyal boyutu ve bir uygulama*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, Ş. (2015), “Eksik gramajdan 7 tesise 29 bin 174 TL para cezası”, <https://www.ozgurkocaeli.com.tr/haber/4383361/eksik-gramajdan-7-tesise-29-bin-174-tl-para-cezasi>, (Erişim Tarihi:04/06/2024).

Yılmaz, Ö. D., Göksu Özgen, I. & Hazarhun, E. (2021). Otellerde Konuk ve Çalışan Hırsızlığı: Nitel Bir Araştırma, *Turizm Akademik Dergisi*, 8 (1), 133-149.

Yücel, R. & Çiftci, G. E. (2012). İş görenin iş etiği tutum ve davranış algısı. *İş Ahlakı Dergisi*, 5 (9), 131-161.

