



DENETİMLE GELEN MUCİZELER RESTORANLARINIZDA NASIL IŞIKLAR SAÇAR?



Selay TURGUTALP

Hijyen ve Konsept Denetim Müdürü
Gıda Mühendisi

Gıda Mühendisi unvanını almamdan bu yana süregelen on üç yıllık iş hayatımda böyle bir işte çalışacağım aklıma gelmemişti. Ancak yaşadığım deneyimler sonrasında, ruhumu ve kendimi bilgilerimle ifade edebileceğim bir iş içerisinde olursam, mutlu olacağıma karar verdim. Bu o kadar sihirli bir durum ki kendinizi, eğlenirken öğrenirken tutkuyla işinizi yaparken buluyorsunuz. Buna ben çalışmak demiyorum, gerçekten oyun ve eğlence içinde olmak gibi. Hayattaki gerçek tutkumun, fabrikalarda makine ve cihazlar arasında değil de, mutlu olabileceğim ve kendimi daha sosyal ve aktif hissedeceğim bir alanda olduğunu anladım. Bu durum, beni bir zincir restoranın, mutfağını, konseptini, personel hijyenini denetleme işine itti. Denetlemeler, departmanların iyileşme ve değişim için farklı bakış açılarını ortaya koyarak ortak çözümler bulmamızı, işletme içi kör noktalarımızı algılamamızı sağladı. Restoran denetimi yaparken beni en çok mutlu eden şey, çalışanlara işleriyle ilgili farkındalık kazandırmak ve bunların sonuçlarını görmektir. Başlarda hata olarak algıladıkları durumu, eğitimler ve denetimlerle hata olduğunu öğreniyorlar ve sonrasında alışkanlıklarını değiştirme mücadelesiyle bu farkındalığı kazanıyorlardı. Bu durum uzun bir süreç olsa da bu gelişmeler, sabırla ve sürekli olarak yapıldığında ciddi adımlarla yol aldırıyor. Bir şubeniz ya da şubeleriniz, mavi bayrak aldığında, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından yapılan denetimlerde örnek restoran olarak gösterildiğinizde ya da en önemlisi müşterinin güvenini kazandığınızda doğru yolda olduğunuzu anlıyorsunuz. Mesleki bilgilerimi kişisel yetkinliklerim ile birleştiren standartları ve kuralları olumlu cümlelerle tüm çalışanlara aktarmaya çalıştım, bu konuda çalışmalarına devam ediyorum. Ustalara ve şeflere bu bilgilerle artık farklı bir algı ve bilince sahip olduklarını ve bilinçlerinin geliştiğini anlatmaya çalışıyorum. Çalışanları dinlemeye ve anlamaya çalışıyorum, her zaman önerilerine açık oluyorum. İyileştirmeler bu şekilde çok daha içselleşmiş oluyor, sisteme katkılarının olması çalışanları daha mutlu ve başarılı hissettiriyor, mutlaka denetim sonrası teşekkür ediyorum. Teşekkür ve Lütfen hayatımızın her noktasında olması gereken iletişimin sihirli sözcükleridir. Ardından restoranın hijyen, konsept ve standartlarını içeren puanlama sisteminden oluşan denetim kontrol listesi ile denetimi gerçekleştiriyorum ve değerlendirme sonrası şubeye düzeltici önleyici faaliyet başlatıyorum. Denetimleri her ay tüm şubeler için tekrarlıyorum ve bu sonuçlar bizlere geri bildirim veriyor, denetim sonucunda hangi alanlarda eksik olduğumuzu, nereleri biraz daha iyileştirmemiz gerektiğini görüyoruz. Neleri farklı yapabiliriz? Nasıl değişimler müşterileri, çalışanları mutlu eder? Sistemimizin henüz iyileşmemiş olan tarafı ne olabilir diye düşündürüyor?

Restoranlarda insanların midesinden daha çok ruhlarını doyuruyoruz. Restoranlar sosyalleştirdiğimiz ortamlar, güven, huzur ve ilgi görmek istediğimiz yerler ancak bunları bulamadığımızda midemiz doymuş olsa bile ruhumuz doymuyor. O nedenle restoranda müşteri ilişkileri en az mutfağın hijyeni kadar önemli. Glikozu bilmeyen ya da çölyak hastalığını bilmeyen bir garson müşteriye yardımcı olamıyor. Oysa garson satışını yaptığı salata malzemelerinin hangi aşamalardan geçtiğinin bilmesinin yanı sıra, bunları müşteriye ruhlarına dokunarak yapmayı öğrenmesi gerekiyor. Ruha dokunabilmek ise aslında çok kolay, bilgi ve ilginizin yanında, yaptığınız işin içine sevginizi katmanızla beraber insanlara gülümsemeniz ve gülümsetebilmeniz... Restoran denetimlerini ve restoran farkındalığını anlatmak istediğim bu yazıda, tezgâh üstü bakterilerden, personellerden alınan swaplardan, hammadde analiz sonuçlarından bahsetmek istemedim. Bunlar her yerde bulabileceğiniz bilgiler. Restoranlarda denetim farkındalığından sonuç almak istiyorsanız, ekip olarak tüm çabanızı ve ruhunuzu, müşteriye sunduğunuz yemeğin ötesinde olmaya adanmalısınız. Bunu yaptığınızda hijyeni, temizliği, güler yüzü ve kaliteyi de sağlamış oluyorsunuz. Bunu nasıl mı sağlayacaksınız? Bu işin sırrı iletişim becerilerinden geçiyor. İşinizi ve ekibinizi sevmek, ekibinizin fikirlerine değer vermek ve sürekli iyileştirme ile gelişmek için yeni fikirlere açık olmak. Bu konuda en verimli ölçüm kriterleri ise size rehberlik eden denetim sonuçları ve müşteri memnuniyeti. Bu rehberliğe gizli müşteriler ile müşterilerden gelen öneriler ve geri bildirimleri ekleyerek, müşterinizi de ekibinizin içerisine almanızı önemle tavsiye ederim. ■