



TONYA MESLEK YÜKSEKOKULU

Yemekhane Hizmetleri Memnuniyet Anketi Sonuç Raporu (Ekim/2025)

Komisyon: Kültürel, Sosyal ve Sportif Etkinlikler

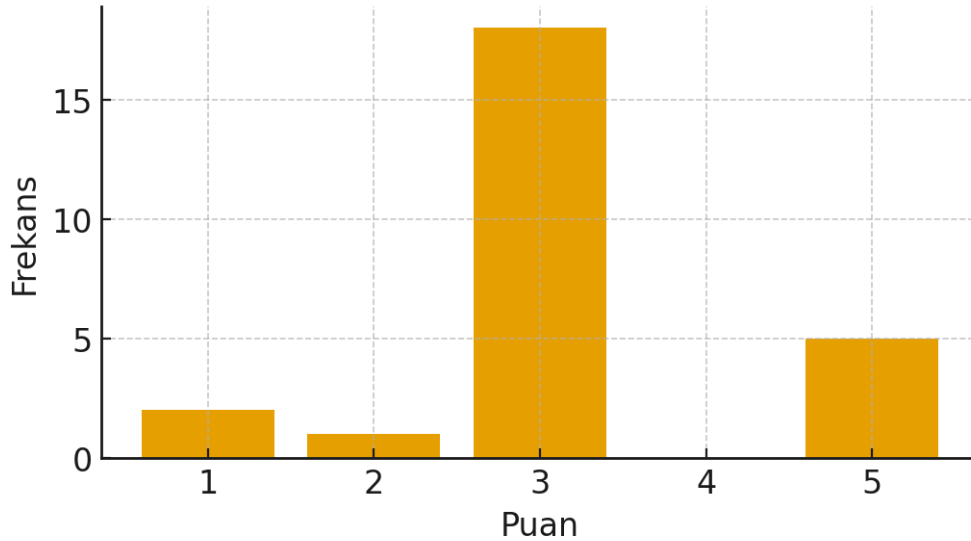
Bu rapor; öğrenci, akademik ve idari personel yanıtlarının birlikte değerlendirildiği kapsamlı bir analizdir. Her soru için grafik, metrik tablosu, komisyon değerlendirmesi ve iyileştirme önerileri sunulmuştur. Açık uçlu yanıtlar konu ile ilişkili temalara göre filtrelenmiş ve sıklık grafikleri oluşturulmuştur.

Genel memnuniyet ortalaması: 3.46 / 5

Soru 1: 2. Yemek Kalitesi ve Hizmet Değerlendirmesi

Yemeklerin çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?

2. Yemek Kalitesi ve Hizmet Değerlendirmesi Yemeklerin çeşitliliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?



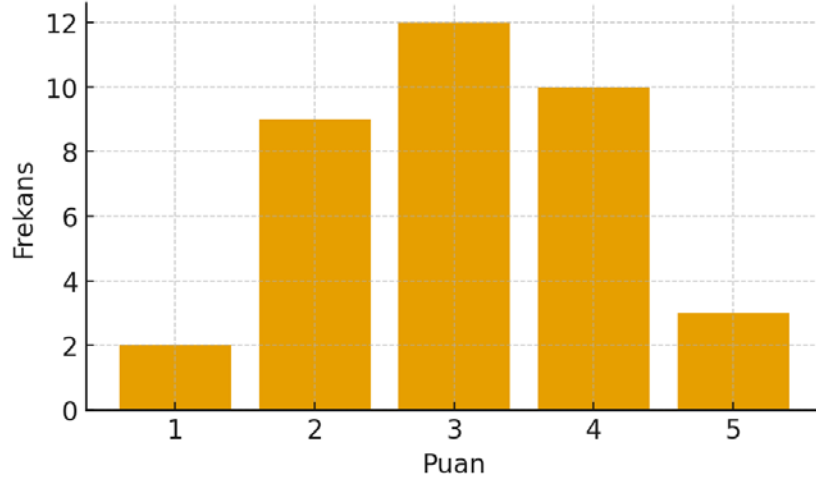
Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge orta düzeydedir; kök neden analizi ile odaklı iyileştirme önerilir. Pozitif oran sınırlıdır; iletişim ve süreç standardizasyonu iyileştirilebilir.

İyileştirme Önerileri:

- Menü çeşitliliğinin haftalık döngü ile artırılması (vejetaryen/vegan seçenekler dahil).
- Porsiyon standardının gramaj çizelgesiyle görünür hale getirilmesi.
- Yemek sonrası QR kod ile mikro-anket (3 soru) ve tabloya anlık düşen geri bildirim.

Soru 2: Yemeklerin sıcaklığı ve tazeliği konusunda memnun musunuz?

Yemeklerin sıcaklığı ve tazeliği konusunda memnun musunuz?



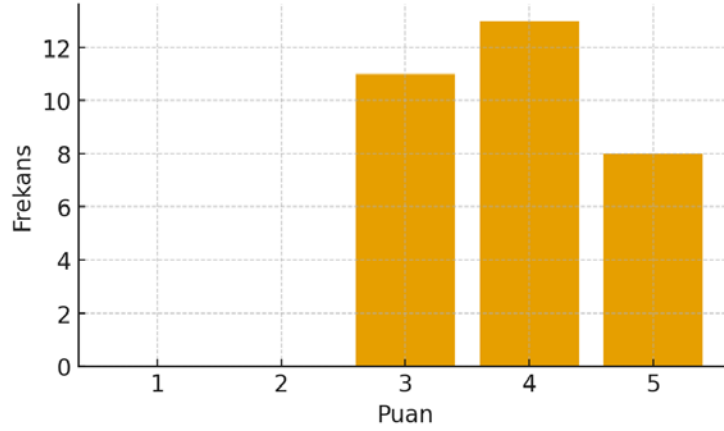
Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge orta düzeydedir; kök neden analizi ile odaklı iyileştirme önerilir. Negatif oran anlamlıdır; riskin azaltılması için kısa vadeli eylemler planlanmalıdır.

İyileştirme Önerileri:

- Menü çeşitliliğinin haftalık döngü ile artırılması (vejetaryen/vegan seçenekler dahil).
- Porsiyon standardının gramaj çizelgesiyle görünür hale getirilmesi.
- Yemek sonrası QR kod ile mikro-anket (3 soru) ve tabloya anlık düşen geri bildirim.

Soru 3: Fiyat–performans dengesi açısından yemekhaneyi nasıl buluyorsunuz?

Fiyat–performans dengesi açısından yemekhaneyi nasıl buluyorsunuz?



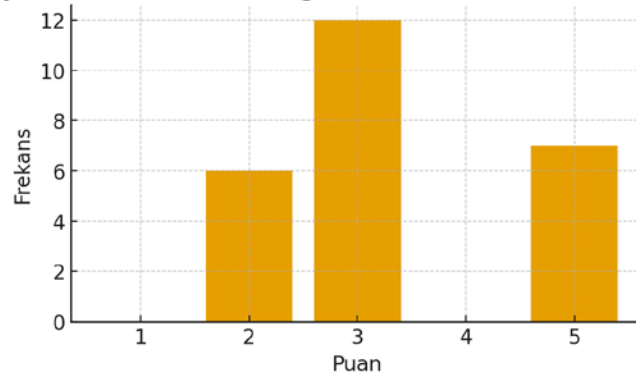
Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge kabul edilebilir düzeydedir; hedefli iyileştirmelerle daha üst seviyeye taşınabilir.

İyileştirme Önerileri:

- Başarılı uygulamaların standartlaştırılması ve yeni personelin oryantasyonunda kullanılması.
- Aylık izleme göstergeleri ile koruma (ortalama, pozitif%, israf gramajı).

Soru 4: Servis süresi (yemek alma sırası, dağıtım hızı vb.) hakkında ne düşünüyorsunuz?

Servis süresi (yemek alma sırası, dağıtım hızı vb.) hakkında ne düşünüyorsunuz?



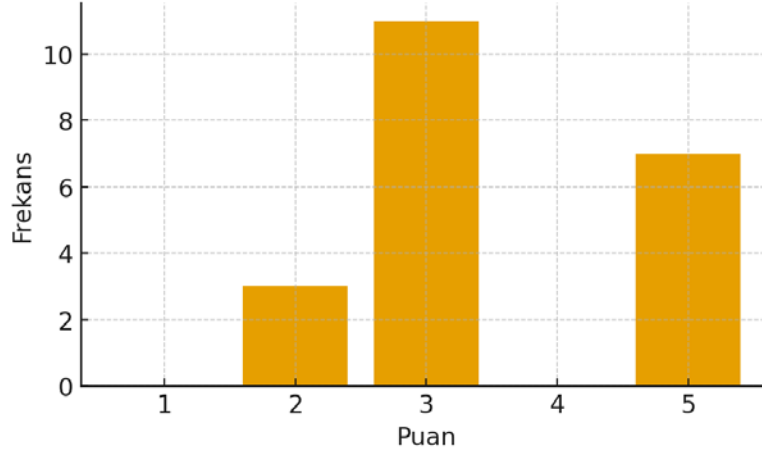
Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge orta düzeydedir; kök neden analizi ile odaklı iyileştirme önerilir. Negatif oran anlamlıdır; riskin azaltılması için kısa vadeli eylemler planlanmalıdır. Pozitif oran sınırlıdır; iletişim ve süreç standardizasyonu iyileştirilebilir.

İyileştirme Önerileri:

- Menü çeşitliliğinin haftalık döngü ile artırılması (vejetaryen/vegan seçenekler dahil).
- Porsiyon standardının gramaj çizelgesiyle görünür hale getirilmesi.
- Yemek sonrası QR kod ile mikro-anket (3 soru) ve tabloya anlık düşen geri bildirim.

Soru 5: Masalar, tabaklar ve servis ekipmanlarının hijyen durumu nasıldır?

Masalar, tabaklar ve servis ekipmanlarının hijyen durumu nasıldır?



Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge orta düzeydedir; kök neden analizi ile odaklı iyileştirme önerilir. Pozitif oran sınırlıdır; iletişim ve süreç standardizasyonu iyileştirilebilir.

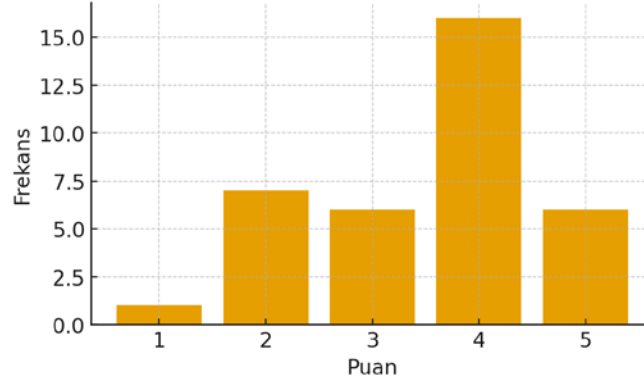
İyileştirme Önerileri:

- Menü çeşitliliğinin haftalık döngü ile artırılması (vejetaryen/vegan seçenekler dahil).
- Porsiyon standardının gramaj çizelgesiyle görünür hale getirilmesi.

- Yemek sonrası QR kod ile mikro-anket (3 soru) ve tabloya anlık düşen geri bildirim.

Soru 6: Yemekhanenin oturma düzeni ve ortam rahatlığı hakkında ne düşünüyorsunuz?

Yemekhanenin oturma düzeni ve ortam rahatlığı hakkında ne düşünüyorsunuz?



Komisyon Değerlendirmesi: Gösterge orta düzeydedir; kök neden analizi ile odaklı iyileştirme önerilir. Negatif oran anlamlıdır; riskin azaltılması için kısa vadeli eylemler planlanmalıdır.

İyileştirme Önerileri:

- Menü çeşitliliğinin haftalık döngü ile artırılması (vejetaryen/vegan seçenekler dahil).
- Porsiyon standardının gramaj çizelgesiyle görünür hale getirilmesi.
- Yemek sonrası QR kod ile mikro-anket (3 soru) ve tabloya anlık düşen geri bildirim.

Açık Uçlu Yanıtlar – Tematik Sıklık

Alan: Eklemek istediğiniz başka bir görüş veya öneriniz var mı?

PUKÖ Döngüsü ve MEDEK Kanıt Haritalaması

Planla: Düşük ortalamalı maddeler için kök neden analizi; 12 haftada her maddede $\geq +0,40$ puan artış hedefi.

Uygula: Menü-çeşit ve porsiyon standardı; yoğun saat hat dengelemesi; hijyen kontrol listeleri; tedarikçi SLA güncellemesi.

Kontrol: Aylık mini anket; israf gramajı ve sıra bekleme süreleri; haftalık denetim.

Önlem: Başarılı uygulamaların SOP ile standartlaştırılması; gerileyen göstergelerde DÖF açılması; dönemlik raporlama.

MEDEK Kanıt Kodları (Öneri): KANIT 4.1.1