

# ??ylerinde Verilen Yemek Hizmetinin Kalitesi Ölçeği

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). ??ylerinde Verilen Yemek Hizmetinin Kalitesi Ölçeği. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=24013>

## Özet

??ylerinde Verilen Yemek Hizmetinin Kalitesi Ölçe?i, çal??anlar?n kurumsal yemek hizmetlerine ili?kin alg?lad?klar? kalite düzeyini ölçmek amacıyla 2015 y?l?nda Ufuk Türen ve Ayhan Çamo?lu tarafından geli?tirilmif bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, özellikle alg?lanan hizmet kalitesinin, çal??anlar?n genel **i? performans?** ve yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini inceleyen ara?t?rmalar için tasarlanm??tır. Ölçe?in geli?tirilmesi, i?yeri ortam?nda sunulan destekleyici hizmetlerin önemine dikkat çekmekte ve bu hizmetlerin çal??an motivasyonu ile verimlili?ini nasıl etkiledi?ini anlamayı hedeflemektedir.

Ölçek, kurumsal yemek hizmetlerinin çok boyutlu yap?s?n? ele alarak, g?da kalitesi, servis ortam? ve personel etkile?imi gibi kritik alanlardaki memnuniyeti de?erlendirmeye olanak sa?lamaktadır. Bu araç, yöneticilere hizmet kalitesini iyile?tirmek ve çal??an refah?n? art?rmak için somut veriler sunmaktadır.

## Anahtar Kelimeler

??ylerinde yemek hizmeti, hizmet kalitesi, alg?lanan kalite, i? performans?, kurumsal catering, personel memnuniyeti.

## Yazarlar

Ufuk Türen, Ayhan Çamo?lu.

## Amaç

Ölçe?in temel amacı, kurumsal ortamlarda sunulan yemek hizmetlerinin çe?itli boyutlar?nda çal??anlar?n alg?lad??? kalite düzeylerini sistematik ve güvenilir bir ?ekilde de?erlendirmektir. Bu de?erlendirme, organizasyonlar?n sundu?u yan haklar?n ve destekleyici hizmetlerin etkinli?ini ölçmeye olanak tan?r ve hizmet kalitesinin örgütsel ç?kt?larla ili?kisini ara?t?rmayı kolayla?tırır.

Türen ve Çamo?lu (2015) tarafından yapılan orijinal çal??ma, alg?lanan yemek hizmeti kalitesinin **çal??an performans?** üzerindeki do?rudan etkisini test etmeyi amaçlam??tır. Bu bağlamda ölçek, hizmet sa?layc?lar?n güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek, çal??an memnuniyetini ve dolay?s?yla verimlili?i art?rmaya yönelik stratejik kararlar?n alınmas?nda bilimsel bir temel olu?turmaktadır.

## Yap? (Construct)

Ölçek, Kurumsal Yemek Hizmet Kalitesi yap?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, çal??anlar?n yemek hizmetinden duyduklar? genel memnuniyetin temelini olu?turan üç ana boyutu kapsamaktadır:

G?da Kalitesi (lezzet, çe?itlilik, s?caklık), Servis Ortam? (temizlik, hijyen, oturma düzeni) ve Personel Etkile?imi (h?z, nezaket, profesyonellik).

Ölçek, sadece fizyolojik ihtiya?n kar??lanmas?n? de?il, ayn? zamanda bu hizmetin çal??anlara sa?lad??? psikolojik ve sosyal faydalar? da ölçmektedir. Yüksek algılanan kalite, çal??anlar taraf?ndan kuruma duyulan sayg?n?n ve verilen de?erin bir göstergesi olarak kabul edilir, bu da do?rudan daha yüksek **i? performans?** ve örgütsel ba?lı?kla ili?kilidir.

## Geçerlik (Validity)

Ölçe?in geli?tirme a?amas?nda, yap?sal geçerli?ini belirlemek için kapsamlı **faktör analizi** teknikleri kullanılm??r. Bu analizler, ölçe?in teorik olarak öngörülen çok boyutlu yap?y? do?ru bir ?ekilde temsil etti?ini göstermi?tir. Yap? geçerli?i, ölçek maddelerinin kurumsal yemek hizmeti kalitesini tutarlı bir ?ekilde ölçme yetene?ini do?rulam??r.

Ayr?ca, içerik geçerli?i, uzman görüşleri alınarak sa?lanm?? ve maddelerin yemek hizmeti kalitesinin tüm önemli boyutlar?n? kapsad??? teyit edilmi?tir. Ölçe?in ilgili d?? kriterlerle (örne?in, i? tatmini) beklenen yönde ili?kilenmesi de, ölçe?in amaca uygunlu?unu peki?tirmi?tir.

## Güvenirlik (Reliability)

Ölçe?in güvenilirli?i, iç tutarlı?k katsayılar? aracılı??yla detaylıca incelenmi?tir. Orijinal çal??mada, ölçe?in genel iç tutarlı?ı için oldukça yüksek bir **Cronbach Alfa** de?eri rapor edilmi?tir (genellikle .80 üzerinde). Bu de?er, ölçek maddelerinin ayn? temel yap?y? ölçme konusunda yüksek düzeyde tutarlı oldu?unu göstermektedir.

Alt boyutlar için de benzer ?ekilde kabul edilebilir veya yüksek Cronbach Alfa de?erleri elde edilmi?tir. Bu **psikometrik** sonuçlar, ??yerinde Verilen Yemek Hizmetinin Kalitesi Ölçe?i'nin farklı örneklerde ve tekrarlanan uygulamalarda istikrarlı ve güvenilir sonuçlar üretebilen sa?lam bir araç oldu?unu kan?tlamaktadır.

## Faktör Analizi (Factor Analysis)

Ölçek geli?tirme sürecinde hem Aç?mlayıcı **Faktör Analizi** (AFA) hem de Do?rulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılm??r. AFA, hizmet kalitesine ili?kin alt boyutlar?n (G?da Kalitesi, Servis Ortam?, vb.) birbirinden ayr??mas?n? sa?layarak ölçe?in ampirik yap?s?n? ortaya ç?karm??r.

DFA, elde edilen faktör yap?s?n?n teorik model ile uyumunu test etmek için kullanılm??r. Türen ve Çamo?lu (2015), model uyum indekslerinin (örne?in, Ki-Kare/serbestlik derecesi oran?, CFI, TLI ve RMSEA) iyi uyum kriterlerini kar??lad???n? belirterek, ölçe?in yap?sal olarak geçerli ve sa?lam oldu?unu kan?tlam??lard?r. Bu analizler, ölçe?in çok boyutlu yap?s?n?n güçlü bir teorik temele

dayandırmayı göstermektedir.

## Ölçüm Aracı (Instrument)

**Test Türü:** Geliştirme (Orijinal ölçek)

**Format:** Genellikle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmaktadır varsayılmaktadır (Örn: 1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum). Kesin format için orijinal makaleye başvurulmalıdır.

**Mevcut Diller:** Türkçe.

**Popülasyon Grubu:** Kurumsal yemek hizmeti alan çalışanlar (Örgüt çalışanları).

**Yaş Grubu:** Yetkin çalışan popülasyonu.

**Popülasyon Detayları:** Ölçek, genellikle özel sektör veya kamu kuruluşlarında tam zamanlı olarak çalışan ve işyerinin sunduğu yemek/catering hizmetlerinden düzenli olarak faydalanan personel üzerinde kullanıma uygundur.

**Test Metodolojisi:** Öz bildirim (Self-report) tabanlı anket metodolojisi.

## Anahtar Kelimeler

Gıda hizmeti, kurumsal yemekhane, örgüt kültürü, hizmet kalitesi algısı, çalışan motivasyonu, iş performansları.

## Yazarlar (Details)

**Sorumlu Yazar:** Ufuk Türen

**Yazar ORCID Tanımlama:** Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

**Kurum E-posta Adresleri:** [uturen2011@gmail.com](mailto:uturen2011@gmail.com)

**Yayın Adresi:** Orijinal kaynakta belirtilmemiştir.

## İzinler & Ücret ve Test Yılı (Permissions & Fee and Test Year)

**Test Yılı:** 2015

**İzinler ve Ücret:** Ölçeğin akademik ve ticari olmayan araştırmalarda kullanımı için genellikle kaynak gösterilmesi yeterlidir. Ölçeği kullanmadan önce sorumlu yazar (Ufuk Türen) ile e-posta

yoluyla ileti?ime geçilmesi, kullan?m ko?ullar? ve olası ücretlendirmeler hakkında bilgi alınması tavsiye edilir.

## Referanslar (References)

Turen, U. & Çamo?lu, A. (2015). Perceived quality of meal service provided by organization and job performance of employees. *Applied Research in Quality of Life*, 10(1), 77-93. doi: 10.1007/s11482-014-9301-y

Ölçe?in orijinal dökümanlar? a?a??da listelenmi?tir:

Orijinal PDF dosyas?: [isyerinde-verilen-yemek-hizmetinin-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

Orijinal DOCX dosyas?: [isyerinde-verilen-yemek-hizmetinin-kalitesi-olcegi-toad.docx](#)

## ??yerede Verilen Yemek Hizmetinin Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

**ÖNEML?:** Orijinal kaynak içeri?inde ölçek maddelerinin tam listesi yer almamaktadır. Ölçek maddelerine ulaşmak ve tam metni görmek için, Turen ve Çamo?lu (2015) tarafından yay?mlanan hakemli makaleye ba?vurulması gerekmektedir. Maddeler genellikle yemek kalitesi, sunum ortam? ve personel hizmeti gibi alt boyutlar? hedef almaktadır.

### Ölçek Maddelerinin Örnek Kapsam?:

Sunulan yemekler her zaman taze ve lezzetlidir.

Yemekhanenin genel temizlik ve hijyen standartlar? yüksektir.

Servis personeli güler yüzlü ve yardımseverdir.

Menüde sa?i?kl? ve çe?itli seçenekler bulunmaktadır.