



The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library

This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search.

Help ensure our sustainability.

Give to AgEcon Search

AgEcon Search

<http://ageconsearch.umn.edu>

aesearch@umn.edu

*Papers downloaded from **AgEcon Search** may be used for non-commercial purposes and personal study only. No other use, including posting to another Internet site, is permitted without permission from the copyright owner (not AgEcon Search), or as allowed under the provisions of Fair Use, U.S. Copyright Act, Title 17 U.S.C.*

No endorsement of AgEcon Search or its fundraising activities by the author(s) of the following work or their employer(s) is intended or implied.

EVALUATION OF THE EFFECTS OF QUALITY CERTIFICATES USED IN FOOD SECTOR ON BUSINESS PERFORMANCE: CASE OF KAYSERİ SUGAR FACTORY

Gonca Ertuğrul

Kayseri Sugar Refinery, R&D Center, Kayseri, Turkey

Ali İhsan Özdemir

Abdullah Gül University, School of Leadership and Management, Business Administration
Department, Kayseri, Turkey, Email: aliihsan.ozdemir@agu.edu.tr

Abdullah Çolak

Abdullah Gül University, School of Leadership and Management, Kayseri, Turkey

Abstract

The food sector as a labor-intensive sector, is directly related to the processing of agricultural products, the industrial raw material input, the employment contribution and the balanced diet requirement of the people. Because of these it has a strategic importance all over the World in terms of sociological and economic aspects. The changing process accelerated particularly in 90s, has led institutions to integrated programs in increasingly globalized conditions and multinational joint workspaces have become widespread. In parallel with technological developments, intensive and complicated information communication has increased the need for standardization. Many of the regulations, standards and practice developed in the field of document management are the results of the synergy created by the international collaborations. This, on the one hand, has led to an increase in service quality and standardization, as well as guidance for institutions that have difficulty establishing service policies.

Within the scope of this study, food safety has been discussed and four key objectives of the Green Document on the General Principles of Food Law in the European Union, the first step towards the amendment of European food legislation, have been mentioned. Later on, European Union was able to manage the crises experienced, and the transition from the green document to the White document and the establishment of high food safety standards were discussed.

Kayseri Sugar Factory, one of the important agri-food enterprise of Turkey and Kayseri, is chosen to evaluate relations between quality and food safety certifications and firm performance. For this purpose a case study approach is used to analyse effect of quality assurance documents and some food safety certifications on the business performance such as sales, number of customers etc. Between 2010 and 2014, the quality and food safety policies of the Kayseri sugar factory have been mentioned and the quality documents and the requirements of these documents have been reviewed. After receiving these documents by Kayseri Sugar Factory, the effects of the documents on the business performance are analysed and interpreted numerically. At the end of this study, It is seen that after receiving these documents some improvements in sales and increasement in number of institutional big customers are observed.

Keywords: Quality Assurance Certification, Food Safety, Business Performance, Agri-Food Industry, Kayseri Sugar Factory

GIDA SEKTÖRÜNDE KULLANILAN KALİTE BELGELERİNİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ: KAYSERİ ŞEKER FABRİKASI ÖRNEĞİ

Özet

Emek yoğun bir işgücü içeren gıda sektörü, tarımsal ürünlerin değerlendirilmesi, sanayiye hammadde temini, istihdama katkısı ve halkın dengeli beslenmesi ile doğrudan ilişkili olması nedeniyle, dünya ülkeleri açısından sosyolojik ve ekonomik yönden stratejik bir öneme sahiptir. Özellikle 90'lı yıllarla birlikte hızlanan değişim süreci, kurumları giderek küreselleşen koşullarda bütünleşik programlara yönlendirmiş ve çok uluslu ortak çalışma alanları yaygınlaştırmıştır. Yine teknolojik gelişmelere paralel yoğun ve karmaşık bilgi iletişimi, standartlaşma gereksinimi artırmıştır. Belge yönetimi alanında geliştirilen pek çok düzenleme, standart ve uygulama örneği, uluslararası güç birliğinin yarattığı sinerjinin sonucu gerçekleşmiştir. Bu durum bir yandan hizmet kalitesinin artışını ve standartlaşmayı sağlarken, hizmet politikalarının oluşturulmasında güçlük çeken kurumlar için de yol gösterici olmuştur.

Bu çalışma kapsamında, gıda güvenliği konusu ele alınmış olup, Avrupa gıda mevzuatının değiştirilmesine ilişkin ilk adım olan Avrupa Birliği'nde Gıda Hukukunun Genel Prensiplerine ilişkin Yeşil Dokümanının 4 temel hedefinden bahsedilmiştir. Daha sonrasında Avrupa birliğinin yaşanan krizleri iyi yönetememesiyle yeşil dökümandan beyaz dökümana geçişi ve yüksek gıda güvenliği standartlarının oluşturulması ele alınmıştır.

Bu çalışma kapsamında, Türkiye'nin ve Kayseri'nin önemli gıda işletmelerinden biri olan Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş. de yapılan gıda güvenliği çalışmaları ele alınmıştır. Çalışmada örnek olay analizi yöntemi kullanılarak, Kayseri şeker fabrikasının 2010-2014 yılları arasında uygulamış olduğu kalite ve gıda güvenliği politikalarından bahsedilmiş olup, işletmenin sahip olduğu kalite belgeleri ve bu belgelerin şartları incelenmiştir. Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş. nin bu belgeleri aldıktan sonra belgelerin işletme üzerindeki etkileri sayısal verilerle analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Çalışmanın sonucunda belgelerin alınmasından sonra satışlarda ve kurumsal büyük müşteri sayısında artış gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite Güvence Belgeleri, Gıda Güvenlik Sertifikaları, İşletme Performansı, Tarımsal-Gıda İşletmesi, Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş.

1. Giriş

Günümüzde dünya nüfusundaki hızlı artış, ürün ve servis ticaretinin globalleşmesi, iklim değişikliklerine paralel olarak gıda kaynaklarındaki azalma ve enerjinin verimli kullanım ihtiyacı gibi nedenlerin yanı sıra; yabancı yatırımların artması, tüketici sağlanması, çevrenin korunması ve sosyal sorumluluklar, yeni icatlar ve teknolojilerin gelişmesi, gıda sektöründe uluslararası standartlara olan talebi sürekli olarak arttırmaktadır (Çopur, Yonak, Şenkoyuncu, 2010).

Türk ekonomisinin önemli yapı taşlarından biri olan Gıda Sanayi; yatırım, üretim ve istihdam yapısı ile ülke ekonomisinin en hareketli sektörüdür. Gıda sektörü sanayi alt sektörlerinin en büyüklerinden olup, üretim değeri, istihdama sağladığı katkı, ihracatı ve dış ticareti karşılama oranı ile ülkemizin en önemli sektörlerinden biridir.

Gelişmiş ya da gelişmekte olan toplumların tümünde, gıdaya ilişkin hizmetler devletin bireylere sunduğu temel hizmetler kapsamında kabul edilmektedir. AB ülkeleri ile kıyaslandığında; Türkiye'nin nüfus ve yüzölçümü bakımından büyük bir ülke olması, sıcak iklim kuşağında yer alması, özellikle küçük çaplı üretim yapan kayıt ve kontrol dışı gıda işletmelerinin sayısının fazlalığı, gıda kontrol hizmetlerinin yetersiz oluşu, toplumumuzda riskli sayılabilecek gıda tüketim alışkanlıklarının olması ve ekonomik - sosyal yapıdaki yetersizlik gıda güvenliğini etkileyen olumsuzluklar arasında yer almaktadır (Giray, Soysal, 2007).

2. Literatür Taraması

Dünyada gıda güvenliği konusunda tüm gıda zincirini içine alan yeni bir yaklaşım benimsenmeye başlanmıştır. Gıda güvenliğinde gıda zinciri yaklaşımı, gıdaların güvenli, sağlıklı ve besin değeri yüksek

bir şekilde tüketiciye arz edilmesinde sorumluluğun üretim, işleme ve ticarete yer alan herkes tarafından tüm zincir boyunca paylaşılmasının önemi benimsenmektedir.

Gıda güvenliğinde, gıda zinciri yaklaşımının birbiriyle bağlantılı 5 unsuru bulunmaktadır(Çeltek, 2004).

- Gıda zinciri bakış açısıyla gıda güvenliği, risk analizinin 3 önemli unsuru olan; risk değerlendirmesi, risk yönetimi ve risk iletişimini dikkate almalıdır. Bilimsel veriler esas alınarak gerçekleştirilen risk değerlendirmesi ve riskin düzenlenmesi ve kontrolüne ilişkin risk yönetimi arasında kurumsal bir ayrıma gidilmesi gerekmektedir.

- Birincil üretimden (hayvansal ürünlerin üretiminde kullanılan gıda maddeleri ve hayvan yemleri de dâhil) üretim sonrası muamele, gıdaların islenmesi ve nihai tüketiciye dağıtımına kadar geriye dönük izleme teknikleri geliştirilmelidir.

- Daha fazla gelişimi sağlayan, uluslararası kabul görmüş ve bilimsel olarak geliştirilmiş standartları dikkate alan uyumlaştırılmış gıda güvenliği standartlarına ihtiyaç duyulmaktadır.

- Özellikle Dünya Ticaret Örgütü'nün (DTÖ) Sağlık ve Bitki Sağlığı Önlemlerinin Uygulanmasına İlişkin Anlaşması gereğince, hangi kontrol uygulamaları kullanılırsa kullanılsın, gıda kaynaklı tehlikelere karşı aynı seviyede koruma sağlayan gıda güvenliği sistemlerinin denkliği kavramının geliştirilmesi gerekmektedir.

- Çiftlikten sofraya tüm gıda zincirinde risklerin, kaynağında önceden önlenmesi veya engellenmesi hususuna daha fazla önem verilmesi, gıda güvenliğinde düzenleme ve kontrollere dayanan geleneksel sonradan kontrol yaklaşımının tamamlanması için gereklidir.

Avrupa gıda mevzuatının değiştirilmesine ilişkin ilk adım, Komisyonun 1997 yılında Avrupa Birliği'nde Gıda Hukukunun Genel Prensiplerine ilişkin Yeşil Dokümanı yayımlaması ile atılmıştır. Yeşil Doküman, mevcut mevzuat ve bu mevzuatın geliştirilmesine ilişkin kapsamlı bir tartışma başlatmıştır (European Commission, 2001).

Yeşil Doküman, dört temel hedefi kapsamaktadır:

- *Mevzuatın; tüketici, üretici, imalatçı ve tüccarların ihtiyaç ve beklentilerini ne derece sağladığını belirlemek,*

- *Gıda maddelerinin kontrol ve denetimlerine ilişkin resmi sistemler ile ilgili önlemlerin, gıdaların sağlıklı ve güvenilir olmasını ve tüketici çıkarlarının korunmasını ne derece sağladığını belirlemek,*

- *Gıda mevzuatına ilişkin bir kamuoyu oluşturmak,*

- *Komisyonun gerekli hallerde Topluluk gıda hukukunu geliştirici uygun önlemler teklif etmesini sağlamak.*

BSE ve dioksin krizlerinin yönetimindeki başarısızlık, tüketicinin Topluluk içindeki ürünlerin kalite ve güvenliğine olan güvenini de sarsmıştır. Bu sebeple Komisyon, hem tüketici sağlığının en üst düzeyde korunması, hem de tüketici güveninin yeniden sağlanması amacıyla 14 Ocak 2000 tarihinde yeni bir düzenleyici yaklaşım getiren Gıda Güvenliği'ne ilişkin Beyaz Dokümanı yayınlamıştır. Avrupa Birliği'nde yüksek gıda güvenliği standartlarının sağlanması, zaman içinde Komisyonun öncelikli temel politikalarından biri haline gelmiştir ve Beyaz Doküman bu önceliği yansıtmaktadır. Beyaz Doküman ile gıda mevzuatı ve gıda güvenliğine ilişkin yeni ve radikal bir yaklaşım ortaya konulmaktadır (Çınar, 2008).

Beyaz Doküman ile teklif edilen en önemli konulardan birisi de bilimsel tavsiyelerin hazırlanması ve toplanmasıdır. Hem bu tavsiyeleri hem de Topluluk karar alma sürecini destekleyecek bilgilerin toplanması ve analizi, gıda güvenliğine ilişkin konuları ilgilendiren gelişmelerin izlenmesi ve takibi ve bulguların tüm ilgili taraflara iletilmesi gibi konularda faaliyet gösterecek bağımsız bir Avrupa Gıda Otoritesi'nin kurulmasıdır (European Commission, 2000).

Kaliteyi yakalamak ve Gıda Güvenliği konusunda dünya standartlarına ulaşmak için Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş. de bu konularda önemli adımlar atmıştır.

3. Kayseri Şeker Fabrikası Tarafından Alınan Kalite Belgeleri ve Etkileri

3.1. Türk Standartlarına Uygunluk Belgesi (12.04.1999)

Türk Standartlarına Uygunluk Belgesi; Türk Standardı bulunan konularda, firmaların söz konusu ürünlerinin ilgili Türk Standartlarına uygunluğunu belirten ve akdedilen sözleşme ile TSE Markası kullanma hakkı veren, firma adına düzenlenen ve üzerlerinde TSE markası kullanılacak malların ticari

markası, cinsi, sınıfı, tipi ve türünü belirten, geçerlilik süresi bir yıl olan belgedir(Erkan, Alakavuk & Tosun, 2008). Kayseri Şeker Fabrikası'nın günlük ortalama pancar işleme miktarından hareketle, 1997 yılında 5.000 Ton olan pancar işleme miktarı, 1999 yılında (Belge Yılı) 5.500 Ton olarak gerçekleşirken, 2000 yılında 5.900 Ton'a, 2001 yılında ise 6.400 Ton'a ulaşmıştır. Söz konusu belgenin alınması ile birlikte, işletmenin üretmiş olduğu ürünlerin piyasadaki konumu daha üst seviyeye çıkarak tüketici gözünde daha iyi bir imaj yakalanmıştır. Pazara ulaşmada kolaylıklar sağlanarak tüketici nezdinde ki güven tazelenmiş, pazara güvenli ürün garantisi verilerek kamu ve özel sektör ihalelerinde avantajlar sağlanmıştır.

3.2. K - Q TSE-ISO-EN 9000 (ISO 9001:2008) Kalite Yönetim Sistemi Belgesi (19.09.2003)

En basit olarak, ISO 9000 İmalat ve Hizmet endüstrilerinde kalite güvencesi için kurulmuş, kapsamlı bir standartlar kümesidir. ISO 9000 serileri, bir firmanın kalite sistemini geliştirmesini, belgelemesini ve çalıştırılmasını ister, yani firma içinde yönetiminin kalite tetkik uygulamaları için sahip olduğu sorumluluktan, satın alma politikalarından, eğitime kadar uzanan Kalite yönetim sistemleri uygulamalarının tümünü kapsar. Kurulmuş kalite anlayışının gelişimini, karlılığın, verimliliğin ve pazar payının artmasını, etkin bir yönetimi, maliyetin azalmasını, çalışanların tatminini, kuruluş içi iletişimde iyileşmeyi, tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrolü, iadelerin azalmasını, müşteri şikâyetinin azalması, memnuniyetin artmasını sağlayan, ulusal ve uluslararası düzeyde uygulanan bir yönetim sistemi modeli olduğu için işletme tarafından ISO 9001 yönetim sistemi seçilerek uygulamaya alınmıştır (Külcü, 2007).

3.3. G-F TSE-ISO-EN 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi (22.11.2012)

Bu standardın amacı, gıda güvenliği yönetiminin ihtiyaçlarını gıda tedarik zinciri ile uyumlu hale getirmektir. ISO 22000:2005 standardının, çeşitli ülkeler tarafından yayınlanmış Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) standardının yerini alabilecek ve dünyada ISO 9001 gibi kabul görebilecek bir standart olması öngörülmektedir(Erkan, Alakavuk & Tosun, 2008).

3.4. TSE FSSC 22000 ISO/TS 22002-1 Gıda Güvenliği Sistemi Belgesi (28.11.2012)

Gıda güvenliği standartlarının uluslararası harmonizasyonu sonucu oluşturulmuş olup TS EN ISO 22000 standart şartları, ISO 22002-1/PAS 220 ön gereksinim program şartları ve HACCP prensiplerini içerir.

- En kapsamlı gıda güvenliği yönetim sistemlerinden biri olup, Gıda güvenliği tehlikelerinin kontrol edilmesini ve azaltılmasını sağlar.
- Yasal mevzuat şartlarına uyulmasını kolaylaştırır.
- Şeffaf bir gıda zinciri oluşmasını sağlar.
- FSSC 22000 Belgelendirmesi sayesinde, tüketicilerin gıda güvenliğinin korunması üzerine kamu ve özel sektör işbirliğinin artırılması sağlanır.
- Müşteri ve ilgili tarafların mevcut ve gelecekteki beklentilerine göre sürekli geliştirilmektedir. Bu durum, kuruluşların mevcut müşterilerini korumalarının yanı sıra yeni müşteriler bulmalarını sağlar.

FSSC 22000 Belgesi, eldeki TS EN ISO 22000 standardının şartlarını ve HACCP ilkelerini de içerdiğinden, gıda riskine karşı en kapsamlı yönlendirici ve düzenleyici kaynaktır. Bu nedenle FSSC 22000 Belgesi, gıda konusunda halen en benimsenmiş standarttır (Erkan, Alakavuk & Tosun, 2008). Bu belge ile Dünyada kabul görmüş en üst gıda güvenliği çitasını aşarak, piyasada rekabet edebilme özelliğini de yakalayan Kayseri Şeker Fabrikası, Türkiye'de faaliyet gösteren dünyanın en seçkin ve dev firmalarının da müşteri ve tedarikçi listesine de girmiş oldu.

3.5. HELAL Gıda Uygunluk Belgesi (04.01.2013)

Bugün, gün geçtikçe bir ihtiyaç değil bir zorunluluk olduğu, gerek üreticiler gerekse tüketiciler tarafından daha fazla anlaşılan "Helal Gıda Sertifikası", özellikle ihracatta yurtdışına gıda ürünleri satan veya vizyonunu bu şekilde oluşturan firmaların almakta öncelik verdikleri bir sertifika durumuna geldi(Batu, 2012).

Şeker sektöründeki muhtemel gelişmeleri de dikkate alarak, bu sertifikayı almanın iç ve dış piyasada sağlayacağı faydaları fark edip, TSE'ye Helal Gıda Sertifikası için başvuru yapan firma, TSE'nin denetimlerini başarı ile tamamlamış olup, yapılan tetkikler neticesinde 04.01.2013 tarihinde "Helal Gıda Belgesi" ni almaya hak kazanmıştır.

3.6. ETİ Temel Kuralları ve SEDEX Denetimi (28.02.2013)

Bu programın en büyük amacı; İngiltere ve uluslararası pazarı için üretim yapan tüm çalışanların çalışma şartlarının Uluslararası Çalışma Standartları'na uygun olmasını sağlamaktır ve dinamik bir yapıya sahip olup her geçen gün küresel çalışma ortamlarındaki değişikliklere paralel olarak çözüm üretici politikalar oluşturmaktır. ETİ denetimleri, ülke kanunları ve ETİ prensipleri çerçevesinde yürütülür ve yapılan denetimden geçen üretici firma sisteme üye uluslararası büyük firmalar tarafından tedarikçi olarak kabul edilir (<http://www.intertek-turkey.com/etik-ve-teknik-denetimler/eti-sedex-smeta-denetim-programlari>).

14.12.2012 tarihinde uluslararası "Sedex" organizasyonuna üye olmaya hak kazanan firma, yaptığı bu atılımların neticesinde Coca-Cola, Pepsico, Nestle, , Ferrero Çikolata (Kinder-Nutella grubu), Eti, Ülker,Şölen Bisküvi,Barly Callebout,Dr Oetker, Elvan Gıda Uludağ Maden Suları,Euro Gıda, Pfizer İlaç,Phlip Morris Sigara Sanayi,Tukaş Gıda Sanayi gibi uluslararası firmaların direkt tedarikçisi listesine girmeyi başarmıştır.

3.7. Kayseri Şeker Fabrikası Kalite Belgelerinin İşletme Performansı Üzerine Etkileri

Kayseri Şeker A.Ş de alınan kalite belgelerinin işletme performansı üzerindeki etkileri 2014 Ocak ayı itibari ile değerlendirilmiştir. Performans göstergelerinden kurumsal müşteri sayısı, talep miktarındaki değişim, iskonto miktarındaki değişim, satış hacmi ve müşteri memnuniyeti gibi faktörlere dönük değişimler ve genel değerlendirmeler aşağıda verilmiştir.

3.7.1 Kurumsal Müşteri Sayısına Etkisi: Şirketimiz tarafından ISO 22000 belgesi 2012 yılında alınmış olup belgenin alınmasından önceki, belge hazırlık dönemi ve sonraki yıl pazarlama verileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 1: Kurumsal Müşteri Sayısı

	Belge Öncesi (2010)	Belge Hazırlık Dönemi (2011)	Belgelendirme Dönemi (2012)	Belge Sonrası (2013)
Müşteri Sayısı	1	2	6	7

2012 yılında gözlemlenen müşteri sayısındaki azalma, şirket politikalarında yaşanan değişiklikler nedeniyle gerçekleşmiş olup, üst yönetimce tüccar (toptancı) sayısında azaltmaya gidilerek kurumsal müşteri sayısı artırılmıştır. 2010 ve 2011 yılında tüccar sayısı 12 iken 2012 yılında bu rakam 4'e indirilmiş, 2010 yılında 1 olan kurumsal müşteri sayısı 2011'de 2 ye ve 2012 yılında ise 6'ya çıkartılmıştır. Kurumsal müşterilerin şirketimizi tercihinde ana etkenlerden biri olarak bu belgelerin alınması görülebilir.

3.7.2 Müşteri Taleplerindeki Artış: Şirketin 2013 yılı itibariyle A Kotası şeker satış miktarı toplam 306.200 Ton olarak gerçekleşmiş olup 2014 yılı için talep miktarı 450.000 Ton olarak beklenmektedir.

3.7.3 İskonto Payına Etkisi: Devlet tarafından açıklanan şeker satış kg bedeli üzerinden şirketin uyguladığı son 4 yıllık (2010 – 2013) iskonto oranları aşağıda verilmiştir.

Tablo 2. İskonto Payı

Performans Kriterleri	Belge Öncesi (2010)	Hazırlık Dönemi (2011)	Belgelendirme Dönemi (2012)	Belge Sonrası (2013)
İskonto Payı	% 9	% 4,5	% 2,4	% 3

Yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere, belge öncesi dönemde şeker satışını ancak % 9'a varan iskonto oranı ile sağlayabilirken, belge hazırlık döneminde iskonto oranı yarı yarıya azaltılmış olmasına rağmen yine aynı miktarda şeker satılmış ve daha fazla kar elde edilmiştir. Belge dönemi ve devam eden dönemde iskonto oranı düşüşü devam ederek % 3'e kadar indirilmiştir. Kısacası, gıda güvenliği ve kalite belgelerini almadan önceki dönemde aynı şekeri daha düşük kar marjı ile (yani daha fazla iskonto ile) satabilirken, belge döneminde aynı şekeri daha yüksek kar marjı ile (daha az iskonto oranı ile) satabilir duruma gelmiştir. Alınan belgelerle, işletmenin üretmiş olduğu ürünlere dönük müşteriler ve toplum gözündeki ürün kalitesi kurumsal kalite imajı artmış, böylece kaliteli ürünlerin daha karlı fiyatla satışı sağlanmıştır.

3.7.4 Satış Hacmine Etkisi: Şirketimiz tarafından ISO 22000 belgesi 2012 yılında alınmış olup belgenin alınmasından önceki, belge hazırlık dönemi ve sonraki yıl satış verileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 3. Satış Hacmi

Satış Hacmi	Belge Öncesi (2010)	Belge Hazırlık Dönemi (2011)	Belge Dönemi (2012)	Belge Sonrası (2013)
	305.393.000 TL	293.184.000 TL	255.617.000 TL	402.157.000 TL

3.7.5 Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Şirketimiz tarafından ISO 22000 belgesi 2012 yılında alınmış olup belgenin alınmasından önceki, belge hazırlık dönemi ve sonraki yıl verileri aşağıda verilmiştir.

Tablo 4. Müşteri Memnuniyeti

	Belge Öncesi (2010)	Belge Hazırlık Dönemi (2011)	Belge Dönemi ve Sonrası (2012/2013)
Dış Müşteri Memnuniyeti	% 83	% 80	% 85
İç Müşteri Memnuniyeti	% 48	% 56	% 67

6. Genel Değerlendirme ve Öneriler

Kayseri Şeker A.Ş. 'de kalite belgelerinin işletme performansı üzerine etkilerinin incelenmiş olduğu bu çalışmada kurumsal müşteri sayısı, talep miktarındaki değişim, iskonto miktarındaki değişim, satış hacmi ve müşteri memnuniyeti gibi performans kriterleri kullanılmıştır. Genel olarak bakıldığında kalite belgelerinin işletme performansına olumlu katkı yapmış olduğu söylenebilir. Özellikle büyük kurumsal müşteri sayısındaki artış, iskonto miktarındaki azalış ve işletme iç müşteri memnuniyetindeki artışlar kayda değer biçimde önemli bulunmuştur.

Bunun yanı sıra satış hacmindeki değişimi temsil etmek üzere hesaplanan satış indeksi göstergesindeki artış, özellikle belgelendirme sonrası döneme ait verilere bakıldığında ciddi oranda artış göstermektedir. Ayrıca 2014 dönemi için beklenen müşteri talebindeki %45 lik artış belgelerin işletme performansına olası etkilerinin ne kadar olumlu olabileceğine dair ipucu sunmaktadır.

Bu çalışmada 2014 Ocak verilerinin kullanılmış olması çalışma ile eleştiri olarak kabul edilebilecek bir husus olarak ortada durmakla beraber, kalite belgelerinin işletme performansı üzerine etkilerinin gerçek işletme verileri ile ele alması çalışmanın özgünlüğünü korumaktadır. Bu çalışmadan sonra işletme performansındaki değişimi incelemek üzere ilgili firmada güncel veriler kullanılarak çalışma geliştirilecek ve daha kapsamlı hale getirilecektir.

Kaynakça

- Erkan, N., Alakavuk, D. Ü., & Tosun, Y. Ş. (2008). Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri. *Journal of Fisheries Sciences. com*, 2(1), 88-99.
- Külcü, Ö. (2007). Belge yönetiminin değişen yüzü: standartlaşma çalışmaları ve uluslararası uygulamalar. *Bilgi Dünyası*, 8(2), 230-279.

- Çopur, Ö. U., Yonak, S., & Şenkoyuncu, A. (2010). Gıda güvenliği ve denetim sistemi. *Ziraat Mühendisliği VII. Teknik Kongresi*, 11-15.
- Çeltek, E. G. (2004). Avrupa Birliği'nde Gıda Güvenliği. *Gıda Mühendisliği Dergisi*, 18, 17-24.
- Giray, H., & Soysal, A. (2007). Türkiye'de gıda güvenliği ve mevzuatı. *TSK koruyucu hekimlik bülteni*, 6(6), 485-490.
- European Commission. (2001). *GREEN PAPER: Promoting a European framework for corporate social responsibility*. Office for Official Publications of the European Communities.
- European Commission. (2000). White Paper on Food Safety: COM (1999) 719 final. *Brussels, Belgium*.
- Çınar, H., (2008). Avrupa Birliği Hayvansal Yan-Ürünler Direktifi Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği, AB Uzmanlık Tezi.
- Batu, A., (2012). Türkiye'de helal (mahzursuz) gıda ve helal belgelendirme sistemi. *Electronic Journal of Food Technologies*, 7(1), 51-61
- <http://www.intertek-turkey.com/etik-ve-teknik-denetimler/eti-sedex-smeta-denetim-programlari>