



HERITAGE FLAVORS RESTAURANT

Ayşe Güler, Heritage Flavors Restoranı, Yerel malzemelerle hazırlanan sürdürülebilir menüler

YER - Bursa, Türkiye

Rakamlarla İşletme

Kuruluş yılı: 2021 İşletme sayısı:
1 Çalışan sayısı: 9
Maliyetlerin %'si olarak enerji:
%5 Yerel Tedarik Oranı: %85
Dijital Kanal Varlığı: %70

Ayşe'nin Hikayesi

Adım Ayşe Güler. 42 yaşındayım ve Uludağ Üniversitesi Turizm Yönetimi Bölümü mezunuyum. İstanbul'da uzun yıllar restoran müdürü olarak çalıştıktan sonra memleketim Bursa'ya dönmeye karar verdim. Aile evimizi restore ederek, kültürel mirası korurken mutfakta sürdürülebilir bir yaklaşımı benimseyen Heritage Flavours Restaurant'ı kurdum; bu restoran, kültürel mirası korurken mutfakta sürdürülebilir bir yaklaşımı benimsiyor.

Sürdürülebilirlik burada günlük işleyişte nasıl görünüyor?

Heritage Flavours Restaurant'ta sürdürülebilirlik, tüm operasyonel süreçlerin merkezinde yer alır. Günlük tedarikten menü planlamasına kadar tüm kararlar, çevresel ve kültürel denge göz önünde bulundurularak alınır. Restoran, menüsünde mevsimlik malzemelere öncelik verir; geleneksel tarifleri modern sunumlarla birleştirerek yerel üreticileri destekler ve sürdürülebilir gastronomiye olan bağlılığını güçlendirir. Ayrıca, yerel personel istihdam ederek işletmenin ekonomik katkısının topluluk içinde kalmasını sağlar.

Gıda israfı azaltımı nasıl ölçülüyor?

Gıda israfını azaltmak için restoran mutfağında porsiyon kontrolü, günlük stok takibi ve talebe dayalı üretim ilkeleri uygulanmaktadır. Günün sonunda kalan yiyecekler analiz edilerek ertesi günün üretim planlamasında kullanılır. Bu yöntem sayesinde, son altı ayda gıda israfı yaklaşık %20 oranında azaltılmıştır. Menüdeki ürünlerin çoğu taze ve sipariş üzerine hazırlanmaktadır, böylece aşırı üretim en aza indirilmektedir. Ayrıca, yerel çiftçiler organik atıkları kompost yapımında kullanarak döngüsel bir ilişki kurmaktadır.

Yerel tedarikin rolü nedir?

Restoranın tedarik zinciri neredeyse tamamen yerel üreticilere dayanmaktadır. Et, süt ürünleri, zeytinyağı, sebze ve meyveler, UNESCO köyü ve çevresindeki küçük aile işletmelerinden temin edilmektedir. Bu yaklaşım hem karbon ayak izini azaltmakta hem de yerel ekonominin güçlenmesine katkıda bulunmaktadır. Dahası, menüdeki her ürünün ardındaki hikaye, tedarikçiyle kurulan bağlantı aracılığıyla müşteriye aktarılmakta ve bu da deneyimin benzersizliğini ve kültürel bağlamı derinleştirir.

Toplum sürdürülebilirliği destekliyor mu?

İşletme, yerel topluluğun bilgi ve becerilerini iş modeline aktif olarak entegre etmiştir. Köyde yaşayan kadın üreticiler, reçel, ekmek ve yerel hamur işlerinin üretiminde işbirliği yapmaktadır. Restoran ayrıca yerel sanat etkinliklerine ev sahipliği yapmakta ve köydeki kültürel miras günlerine sponsorluk yapmaktadır. Bu topluluk temelli yaklaşım, sadece ekonomik değil, aynı zamanda sosyal sürdürülebilirliği de desteklemektedir.

İşletmenin büyümesi ve tanıtımı için dijital araçlar nasıl kullanılıyor?

Dijitalleşme süreci, restoranın görünürlüğünü artırmakta ve deneyimi kolaylaştırmaktadır. QR kodlu menüler bilgilere hızlı erişim sağlamak ve rezervasyonlar çevrimiçi platformlar üzerinden alınmaktadır. Ayrıca, köyün kültürel mirasını ve yemeklerin kökenlerini görsel olarak sergilemek için dijital hikaye anlatımı teknikleri kullanılmaktadır. Bu, hem yerli hem de yabancı turistler için benzersiz bir marka imajı yaratmıştır.

Önemli kararların alınmasında hangi veriler dikkate alınmaktadır? Kırsal bir ortamda

İşletme, kararlarını müşteri geri bildirimlerine, satış performansı raporlarına ve maliyet analizlerine dayandırmaktadır. Dijital rezervasyon sistemi aracılığıyla elde edilen veriler, menü planlaması ve yoğun dönem tahminleri için kullanılmaktadır. Sosyal medya etkileşimleri de müşteri eğilimlerini anlamak için önemli bir referans noktası oluşturmaktadır.

Sosyal medya müşteri ilişkilerini nasıl şekillendiriyor? Yapay zeka kullanımı?

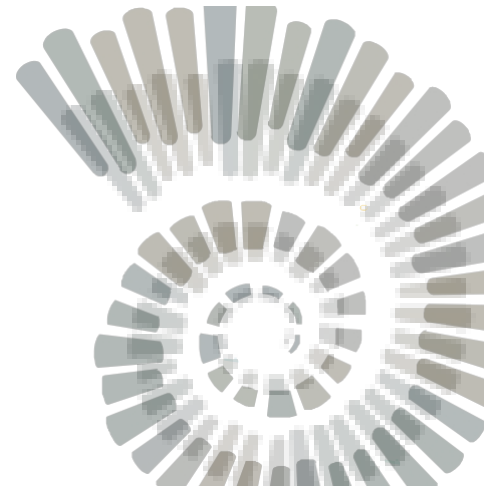
Sosyal medya, restoranın hikayesini anlatmak ve müşterilerle etkileşim kurmak için en güçlü araçlardan biridir. İşletme, mevsimlik menülerini, tedarikçilerin hikayelerini ve kültürel etkinlikleri Instagram ve Facebook üzerinden paylaşmaktadır. Şu anda yapay zeka tabanlı bir sistem kullanılsa da, müşteri yorumları manuel olarak analiz edilmekte ve menü güncellenirken dikkate alınmaktadır. Gelecekte, yapay zeka destekli geri bildirim analiz araçlarının entegrasyonu planlanmaktadır.

Enerji veya atık takibini hangi araçlar destekliyor?

Restoran, enerji tüketimini manuel olarak izlemekte ve verimliliği artırmak için LED aydınlatma, enerji verimli mutfak ekipmanları ve doğal havalandırma sistemleri kullanmaktadır. Atık yönetimi, belediyenin geri dönüşüm altyapısına entegre edilmiştir. Cam, plastik ve organik atıklar ayrı olarak toplanmakta olup, organik atıklar yerel çiftliklere yönlendirilmektedir.

Restoranın bulunduğu bölge, tarihi dokusunun korunması nedeniyle altyapı kısıtlamalarına sahiptir. Bu koşullara rağmen işletme, dijital dönüşüm sürecini kademeli ve kapsayıcı bir şekilde yürütmektedir. İnternet bağlantısındaki kesintiler bazen dijital rezervasyon sisteminde aksaklıklara neden olmaktadır. Ayrıca, yaş ortalaması yüksek olan yerel halk dijital araçlara alışkın olmadığından bazı işlemlerin manuel olarak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu koşullara rağmen işletme, dijitalleşme sürecini kademeli olarak ilerletmekte ve personeline düzenli eğitimler vermektedir.

Sürdürülebilir gastronomi, geçmişin değerlerini geleceğin sorumluluklarıyla bir araya getirmek demektir.



Liderlik tarzınızı nasıl tanımlarsınız? Günlük kararlarınızı hangi ilkeler yönlendirir?

Restoran yönetimi, katılımcı ve değer temelli bir liderlik yaklaşımı benimsemektedir. Bu liderlik felsefesi, sürdürülebilir bir müşteri deneyimi tasarlamada temel tutumlar olan empati ve yaratıcılığı teşvik eder. Günlük kararlar şeffaflık, yerel işbirliği ve kültürel duyarlılık ilkelerine dayanır. Yönetici, çalışanları sadece personel olarak değil, aynı zamanda markanın temsilcileri olarak da görür.

Zorluklar karşısında nasıl liderlik ettiğinize dair bir örnek verebilir misiniz? Resesyon veya sel gibi krizlerden ne gibi dersler çıkardınız?

Turizm sektöründeki ekonomik dalgalanmalar ve belirsizlikler, açılışın ilk dönemlerinde restoranın kriz yönetimi becerilerini geliştirmiştir. Yönetim, tedarik zincirini çeşitlendirerek maliyetleri kontrol altında tutmuş ve kriz dönemlerinde menüyü sadeleştirerek operasyonel esnekliği sağlamıştır. Bu süreç, iş sürdürülebilirliğinde dayanıklılığın ve toplumsal dayanışmanın önemini pekiştirmiştir.

Markalaşma ve hikaye anlatımında amaç nasıl yer alıyor? Değerleriniz iş kimliğinizde nasıl ortaya çıkıyor?

Markanın hikâyesi, bölgenin kültürel kimliğiyle iç içe geçmiştir. Restoran, her yemeği bir hikâye olarak sunar; menüdeki yemekler, yerel gelenekleri ve yerel üreticilerin emeklerini temsil eder. Mekânın tasarımında köyün mimari dokusu korunmuş olup, ziyaretçilerin sadece bir yemek değil, aynı zamanda tarihi bir deneyim yaşamalarına imkân tanımıştır.

Sürdürülebilirlik müşterilere nasıl aktarılıyor?

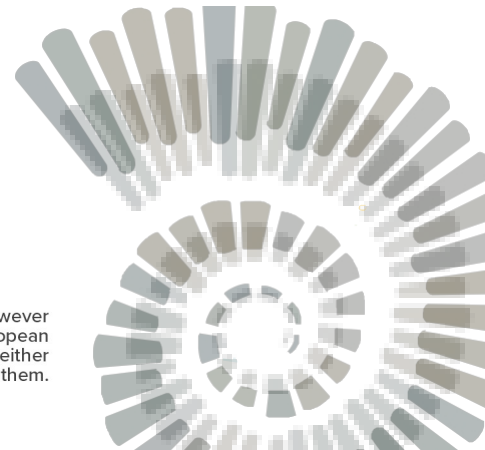
Sürdürülebilirlik, müşterilere doğrudan mesajlarla değil, deneyim yoluyla aktarılır; yerel ürünlerin kullanımı, sade sunumlar, geri dönüştürülmüş malzemelerden yapılmış dekor ve bilgi kartları bu yaklaşımı destekler. Ayrıca, menüde sürdürülebilir seçenekler “Yerel ve Mevsimlik” etiketi ile öne çıkarılır.

Markanızın veya sürdürülebilirlik hedeflerinizin bundan sonraki adımları nelerdir? Yeni hizmetler, sertifikalar veya ortaklıklar için planlarınız var mı?

Restoranın orta vadeli hedefleri arasında “Sürdürülebilir Restoran Sertifikası” programına katılmak, gastronomi turizmi ağlarına üye olmak ve yerel üretici kooperatifleriyle ortak menü projeleri geliştirmek yer alıyor. Ayrıca, dijital müşteri sadakat sistemi ve sürdürülebilirlik performans raporlaması üzerine çalışmalar devam ediyor.

Yeni nesil müşterilerle nasıl bağlantı kuracaksınız? → Hangi kanallar, mesajlar veya deneyimler en önemli olacak?

Yeni nesil ziyaretçilerle bağlantı kurmak için görsel hikaye anlatımı, sosyal medya kampanyaları ve deneyim odaklı etkinlikler kullanılıyor. “Yerel Halkla Yemek Pişirme” atölyeleri, yerel şeflerle buluşmalar ve gastronomi yürüyüşleri gibi etkinlikler genç turistleri çekiyor. Dijital platformlarda yayınlanan kısa videolar ve influencer işbirlikleri, köyün mirasını küresel kitlelere tanıtıyor.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.