



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE GIDA GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI FOOD SAFETY PRACTICES IN ACCOMMODATION OPERATIONS

Seda DERİNALP ÇANAKÇI*
Tuncay ÇANAKÇI

Öz

Bu araştırma üç, dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında gıda güvenliği uygulamalarını ortaya koymak ve otellerin yıldız sayıları ile gıda güvenliği uygulamaları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma Adana ve Mersin ilinde yer alan üç, dört ve beş yıldızlı otellerde yürütülmüştür. Araştırma kapsamına alınan 5 beş yıldızlı, 13 dört yıldızlı, 7 üç yıldızlı toplam 25 otelin mutfak şefleri ile yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. Otellerin 21'i bağımsız, 2'si ulusal zincir ve diğer 2'si uluslararası zincirdir.

Yapılan araştırmaya göre 5 yıldızlı otel işletmelerinin tamamı çalışanlarına hijyen eğitimi vermektedir. Ayrıca, araştırmaya katılan ve çalışanlarına hijyen eğitimi veren 4 yıldızlı otel işletme oranı %91 iken, 3 yıldızlı otel işletmelerinin oranı %71'dir. 3 yıldızlı otel işletmelerinin %43'ü, 4 yıldızlı otel işletmelerinin %62'si ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin %20'si gıda güvenliğini sağlama konusunda yazılı kurallara sahiptir.

Tüm 5 yıldızlı otel işletmelerinde hazırlama ve pişirme bölümlerinin ayrı tutulduğu gözlemlenmiştir. Öte yandan 3 yıldızlı otel işletmelerinin %71'i ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin %92'sinde hazırlama ve pişirme bölümlerini ayrı olduğu gözlemler sonucu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Gıda Güvenliği, Hijyen, HACCP.

Abstract

This research was conducted to demonstrate food safety practices in three-, four-, and five-star hotel kitchens and to examine the relationship between star ratings and food safety practices. The study was carried out in three, four and five star hotels in the provinces of Adana and Mersin. A total of 25 hotels, 5 five star, 13 four star, 7 three star, which were included in the survey, were interviewed face to face with kitchen chefs. 21 of the hotels are independent, 2 are national and 2 are international.

According to the research done, 5-star hotel enterprises all provide their employees with hygiene education. In addition, the rate of 4-star hotel management participating in the survey and training hygiene for its employees is 91% while the rate of 3-star hotel enterprises is 71%. 43% of 3-star hotel enterprises, 62% of 4-star hotel enterprises and 20% of 5-star hotel enterprises have written rules on food safety.

It has been observed that the preparation and cooking sections are separated in all 5 star hotel enterprises. On the other hand, observations have shown that 71% of 3-star hotel enterprises and 92% of 4-star hotel establishments have separate preparation and cooking sections.

Keywords: Accommodation Operations, Food Safety, Hygiene, HACCP.

1. GİRİŞ

Otel mutfaklarında üzerinde durulması gereken en önemli konular hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliğidir. Otellerde konaklayan konukların sağlığının riske girmemesi için bu kavramlara gereken önemin verilmesi çok önemlidir. Bu açıdan bakıldığında yiyeceklerin temizliği ve güvenliği, yemeklerin görüntüsü ve lezzetinden önce gelmektedir. Otel yöneticilerinin yiyeceklerin satın alınmasından servisine kadar geçen süre içerisinde gıda güvenliği ilkelerine uyması, hem otelin imajı hem de konukların sağlığı açısından ihmal edilmemesi gereken bir konudur (Hacıoğlu ve Girgin, 2008: 290). İş ortamı hijyeni ve kişisel hijyene uyulmadığında yiyeceklerde meydana gelecek kirlenmeler müşterilerin ve çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu durumda gelirlerde azalma, müşteri kaybı, satışlarda azalma, yönetim ve çalışanlar arası çatışmalar, itibar ve güven kaybı, gibi birçok olumsuz sonuçlar oluşabilmektedir (Gökdemir, 2009: 285). Otel işletmelerinde uluslararası geçerliliğe sahip HACCP veya HACCP tabanlı ISO 22000 Gıda Güvenliği Sisteminin kurulması ve uygulamaya geçilmesinin bir otele rakipleri karşısında önemli bir üstünlük kazandırılacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla HACCP veya ISO 22000 Gıda Güvenliği Sisteminin kurulması ile birçok zorlukların önlemi alınmış olacaktır. Çünkü, bu sistem gıdalarda meydana gelecek tehlikenin önceden fark edilmesini sağlayacağı gibi, kayıpların meydana gelmesini de azaltacaktır (Cömert, Özkaya ve Şanlıer, 2008: 123).

* Yrd. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, sedaderinalp@yahoo.com

** Arş. Gör., Kafkas Üniversitesi Sarıkamış Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, tuncaycanacki@gmail.com



Çalışmada otel mutfaklarında gıda güvenliği uygulamalarını ortaya koymak ve otel işletmelerinin yıldız sayıları ile gıda güvenliği uygulamaları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu anlamda, otel işletmelerinin gıda güvenliğine dair herhangi bir kalite kontrol sistemi uygulayıp uygulamadıkları, çalışanlarına hijyen eğitiminin verilir verilemediği, mutfakta çapraz bulaşmaya karşı önlemlerin alınıp alınmadığı gibi sorulara cevap aranmıştır.

2. GIDA GÜVENLİĞİ SİSTEMLERİ

2.1. Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi (HACCP)

Hazard Analysis of Critical Control Points ifadesinin baş harflerinden oluşturulmuş olan HACCP, "Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi" olarak Türkçeye çevrilmiştir. Ürünün toprağa ilk ekim anından sofraya gelene kadar ki tüm aşamalarında gıda güvenliğini ön planda tutan ve bu süreçlerdeki oluşabilecek tehlikeleri oluşmadan engellemeyi sağlayan bir gıda güvenliği sistemidir (Amerikan Gıda ve İlaç Dairesi, 2016).

HACCP sisteminin kullanımı; gıdayı satın alma, nakliye, porsiyonlama/işleme, ambalajlama ve depolama gibi gıda üretim süreçlerinin her aşamasında analizlerin yapılmasını, tehlike oluşturabilecek noktaların belirlenmesini ve tehlikeler oluşmadan gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktadır. Sistem, güvenilir gıda üretilmesi ve tüketiciye sunulması bakımından kabul görmüş işletmelerin tercih ettiği bir sistemdir (Unnevehr ve Jensen, 1996: 765).

HACCP sistemi tanımlanmış yedi temel prensipten oluşmaktadır. Bunlar (Quinn ve Marriott, 2002: 319):

- 1- Tehlike ve risk analizinin yapılması,
- 2- Kritik Kontrol Noktalarının (KKN) belirlenmesi,
- 3- Kritik limitlerin oluşturulması,
- 4- Kritik kontrol noktalarının izlenmesi için prosedürlerin oluşturulması,
- 5- Kontrol altında olmayan noktaların izlenmesi ve varsa düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi,
- 6- Sistemin etkili bir şekilde işlediğinin denetlenmesi için kontrol prosedürlerinin oluşturulması,
- 7- Kayıt ve dokümantasyon sisteminin oluşturulmasıdır.

HACCP'in işletmelere sağladığı bazı önemli avantajlar şu şekilde sıralanabilmektedir (Caswell ve Hooker, 1996: 777; McAnelly, 1994: 34): (1) Güvenli gıda üretiminde sıfır hatayı sağlamak; (2) güvenilir gıdanın tüketiciye ulaşmasının sağlanması, tüketicinin beğenisi, tercihini ve güvenini kazanmak; (3) HACCP, tüketici sağlığını korumayı amaçlayan bir araçtır ve piyasada güven duygusunu arttırmaktadır; (4) HACCP sistemini kullanan kuruluşlar hem iç hem dış ticarete pozitif yönde gelişim sağlayarak, rakiplerine karşı üstünlük sağlar ve işletmenin itibarını artırır; (5) ürün ve hizmette kalite ve verimlilik bu sistemle sağlanabilmektedir; (6) sistemde oluşabilecek tehlikeleri önleyerek güvenli gıda üretimini ve gıda güvenliği sistemini geliştirir.

2.2. ISO 22000: 2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı

ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu - International Organization for Standardization) tarafından hazırlanan "Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi" olarak yayınlanmış ilk uluslararası standart ISO 22000'dir. Üretim ilk aşamasından son aşamasına kadar olan tüm ilgili birimler arasında iletişim kurularak güvenli gıdanın her basamakta izlenebilirliği amaçlanmıştır (Gök ve Şimşek, 2009: 120).

ISO 22000:2005 (Food Safety Management) Standardı; gıda tedarik zinciri içinde yer alan gıda üreticilerden, paketleme ve üretim malzemeleri üreticilerine, toptancı ve perakendecilerden, ulaşım ve temizlik servislerine kadar tüm firmalara uygulanabilen bir standarttır (Çopur, Yonak ve Şenkoyuncu, 2010: 1130).

ISO 22000 standardı ile ön koşul programları ve HACCP planının uygulanması il kez aynı standart içinde yer almıştır. ISO 22000: 2005 standardı HACCP sisteminden farklı olmakla birlikte, bu farklılık HACCP sistemini de içine alan bir yapıdadır (Koçak, 2007: 145).

3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE GIDA GÜVENLİĞİ

3.1. Otel İşletmelerinde Mutfakın Önemi ve Gıda Güvenliği

Otel işletmelerinin konaklama ve yeme içme hizmetleri otelin vazgeçilmez unsurlarındandır ve otellere gelen müşteriler genellikle bu hizmetlerden yararlanırlar. Otel işletmelerinin her ne kadar temel hizmeti konaklama olarak görülse de, müşteri memnuniyeti için yiyecek içeceklerin kalitesi ve servisi de büyük önem taşımaktadır (Şimşek, 2006: 85).

Bu bakımdan, otel mutfaklarının fiziksel özellikleri henüz inşa haline gelmeden proje döneminde ayarlanması önemli hale gelmiştir. Mutfak alanının ihtiyaç duyulan hijyenik koşulları sağlayabilmesi için ne



gibi fiziksel özelliklere sahip olması gerektiği bu aşamada düşünülmesi gereken bir husustur (Küçükaslan, 2011: 250). Mutfak alanının fiziksel şartlarının planlanması; konum, havalandırma, aydınlatma ve ısıtma, tavan yer ve duvarları kapsamaktadır. Fiziksel şartlar sağlandıktan sonra dikkate alınması gereken diğer koşullar ise; can güvenliğini, iş güvenliğini, hijyeni sağlayacağı gibi, işlevsel özellikleri de taşımaları; yer, zaman, işgücü, malzeme israflarına engel olmalı, maliyetleri de düşürmelidir (Koçak, 2007: 147).

3.2. Otel Mutfaklarında Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon

Türk Gıda Mevzuatına göre gıda güvenliği "gıdalarda oluşabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararlıların yok edilmesi için alınan önlemler bütünü" şeklinde tanımlanmıştır (5179 Sayılı Kanun, 2004). Güvenli gıda, raf ömrü süresince fiziksel, kimyasal ve biyolojik riskleri taşımayan gıdaların tüketime uygun hale getirilmiş olmasıdır. Besinler bazı durumlarda biyolojik, kimyasal ve fiziksel olarak kirlenebilmekte ve sağlığımızı olumsuz yönde etkileyebilecek tehditler haline gelebilmektedirler (Kabacık, 2008: 97).

Üç yollu gerçekleşen besin kirlenmesinden fiziksel kirlenmeye neden olabilecek maddeler; çuval parçası, saç kılı, tırnak parçası, cam kırıkları, kıymık, sinek vb. şeklinde sıralanabilir. Kimyasal zehirlenmeye neden olabilecek durumlar; yiyeceklerin üzerinde kalabilecek ilaç kalıntıları, iyi durulanmayan kaplardan geçen deterjanlar, besinin bekletildiği kaptan çözünme sonucu geçen metaller, besin ambalajları gibi uygun olmayan malzemeler şeklinde gerçekleşebilir. Biyolojik kirlenme, besin bileşiminde doğal olarak bulunan maddelerin besinlerin bozulması ile ortaya küf, mantar vb. mikroorganizmaların oluşturduğu kirlenmedir (Gökdemir, 2009: 286 ; Koçak, 2007: 149).

Mikroorganizmalar içerisinde besin zehirlenmelerine ve hastalıklara en fazla yol açan, besin güvenliğini tehdit eden etmenler bakterilerdir (Bilici, Uyar, Beyhan ve Sağlam, 2006: 57). Bu etmenlerin olabildiğince besin maddelerinden uzaklaştırılması ile yiyeceklerin sağlıklı bir şekilde konuklara sunulması, o otelde kalan müşterilerin sağlığı açısından önemli olduğu kadar, otelin gelecek yıllarda da tercih edilmesi açısından büyük önem taşımaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 260).

Konaklama işletmelerinin yemek hizmetinden yararlanan konuklar, yiyecek ve içecek hizmetinden memnun kalmaları durumunda işletme hakkında olumlu duygular taşıırken, aksi bir durumda otelden hoşnutsuz bir şekilde ayrılacaktır (Türksoy ve Altınışık, 2008: 625).

Dünya Sağlık Örgütüne göre, Amerika Birleşik Devletlerinde her yıl 76 milyon kişi besin kaynaklı zehirlenmelerden etkilenmektedir. Buna göre, 325 bin kişinin hastaneye yattığı, 5000 kişinin öldüğü tahmin edilmektedir (Dünya Sağlık Örgütü, 2010). Türkiye'de ise, 2004 yılında 23.901 Salmonella Typhi enfeksiyonu, 429 Salmonella Paratyphi, 21.068 dizanteri, 8824 Hepatit A enfeksiyonu vakaları görülmüştür (Şanlı ve Hüseyin, 2008: 464). Bu açıdan bakıldığında, gıda güvenliğinin ve kalitesinin geliştirilmesinin ne denli büyük bir önem arz ettiği daha da açık bir şekilde görülmektedir.

3.2.1. Personel Hijyeni

Günümüzde hala birçok ülkede önemli sağlık problemlerinden biri besin zehirlenmeleridir. Yiyeceklerin sağlıklı şartlar altında üretilip, bu hijyen mekanizmasını bozmadan tüketiciye ulaşması sağlıklı beslenme için önemli bir kriterdir. Gıda üretiminin tüketiciye kadar ulaşmasını sağlamada çeşitli sebeplerden dolayı bulaşan mikroorganizmalar hızla çoğalarak yemeğin kalitesinin bozulmasına, ekonomik açıdan kayıplara ve gıda kaynakları zehirlenmelere sebep olmaktadır. Personel hijyeni bu süreç içerisinde en önemli faktörü oluşturmaktadır (Kabacık, 2008: 98).

Yiyecek içecek bölümünde çalışan servis ve mutfak personelinin hijyen ve sanitasyon konularında en üst seviyede dikkatli olmaları gerekmektedir (Değirmencioglu ve Çiçek, 2004: 25). Kişisel hijyen kavramı konusunda bilinçli personelin, fiziksel bulaşmaya sebebiyet vermesi önlenmelidir (Kozak ve Çiçek, 2005: 32). Bu ise, personelin hijyen prensiplerine göstereceği itina ile başarılabilir. Personelde bulunan kötü hijyenik alışkanlıkları yok edebilmek çok zor olduğundan personele sürekli eğitim verilmesi sağlanmalıdır (Kabacık, 2008: 97). Çünkü, birçok gıda zehirlenmesi personelin hijyen konusundaki bilinçsizliğinden kaynaklanmaktadır (Yıldırım, Kocadağ ve Oktay, 2007: 405). En küçük bir ihmal yüzlerce kişinin sağlığını bozabilir, aynı zamanda gıda zehirlenmelerine ve hatta ölümlerine de yol açabilir. Mutfaklarda çalışan personelin eksikliği ve yeteneksiz olması dolayısıyla yemeğin gelişigüzel yapılması, temizliğinin de gerektiği kadar yapılmayacağı anlamını taşımaktadır. Bu nedenle, konaklama sektöründe çalışan personelin hijyen konusunda periyodik olarak sürekli ve verimli bir şekilde eğitilmesi çok önemlidir (Kabacık, 2008: 98).

Aynı zamanda bir gıda işletmesi olan otellerde yiyeceklerin hazırlanması, ayıklanması, pişirilmesi, depolanması, servis edilmesi, paketlenmesi gibi her aşamada gıdalla temasta bulunan ekipman, araç ve gereçlerle çalışan kişi olan gıda çalışanının temizliğinden emin olunmalıdır (Koçak, 2007: 149). Personelin



gıdaya dokunmadan önce yeterli derecede ellerinin yıkanması ve duşunu ne zaman alacağını bilmesi gerekir. Bu hassasiyet, çalışan personelin aynı zamanda çalışırken giydiği elbiseler ve kullandığı takılar için de geçerlidir. Örneğin, uygun bir bone ve eldiven kullanımı hijyen bakımından bir etki sağlamaktadır. Personelin sağlığı ve belirli bazı alışkanlıklarının takibi yapıldığı takdirde, besin kaynaklı hastalıkların azaltılması mümkün olabilmektedir. Olası bir personel hastalığı durumunda hastalık taşıyıcı personelin tedavileri derhal yapılmalı, hastalıktan iyileşinceye kadar çalışması engellenmelidir (Kabacık, 2008). Servis personelinin vücut temizliğine özen göstermeleri, belirli aralıklarla saç ve sakal tıraşlarını olmaları, turnak bakımı yapmaları ve mümkünse işe gelmeden önce ve işten çıktıktan sonra duş almaları sağlanmalıdır (Değirmencioğlu ve Çiçek, 2004).

4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın evrenini, Adana ve Mersin’de faaliyette bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Otellerin listesi, Adana ve Mersin illeri, turizm il müdürlüklerinden elde edilmiştir.

Araştırmanın amacı, Adana ve Mersin’de bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki gıda güvenliği uygulamalarının ne derece uygulandığını tespit etmektir. Verilerin toplanmasında, birincil veri toplama yöntemi olan anket kullanılmıştır (İslamoğlu, 2002: 150). Anketin geliştirilmesinde, benzer çalışma yapan araştırmacıların (Aktaş ve Özdemir, 2007: 242; Gökdemir, 2009: 285; Koçak, 2007: 150; Quinn ve Marriaott, 2002: 320) sorularından ve ilgili literatürden faydalanılmıştır. Anket, çoktan seçmeli, açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Anket, Adana ve Mersin ilinde bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı toplam 25 otelin mutfak departman yöneticisi ile yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Elde edilen veriler Sosyal Bilimler için geliştirilmiş hazır istatistik programları kullanılarak analiz edilmiştir.

5. BULGULAR

Bu bölümde, uygulanan ankettten elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Tablo 1’de de görülebileceği gibi, araştırmaya katılan otel işletmelerinin %28’ini üç yıldızlı, %52’sini dört yıldızlı ve %20’sini beş yıldızlı oteller oluşturmaktadır.

Tablo 1: Otel İşletmelerinin Yıldız Sayısına Göre Dağılımı

Otel Yıldız Sayısı	f	%
3 Yıldızlı Otel	7	0,28
4 Yıldızlı Otel	13	0,52
5 Yıldızlı Otel	5	0,20
Toplam	25	100,0

Tablo 2’ye göre, araştırmaya katılan otel işletmelerinin büyük çoğunluğunun bağımsız statüde faaliyet gösteren otel işletmeleri olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2: Otel İşletmelerinin Hukuki Statülerine Göre Dağılımı

Otel Hukuki Statüsü	f	%
Bağımsız Otel	21	0,84
Ulusal Zincire Bağlı	2	0,08
Uluslararası Zincire Bağlı	2	0,08
Toplam	25	100,0

5.1. Gıda Güvenliğine Yönelik Bulgular

Gıda güvenliği ile ilgili yasal zorunluluklar konusunda bilgileri olup olmadığı sorusuna 3 yıldızlı otel işletmelerinin %58’i olumlu yanıt verirken, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin tamamı olumlu yanıt vermiştir. Hijyen konusunda sertifikaya sahip olan mutfak şeflerinin oranı 3 yıldızlı otel işletmelerinde %58 olarak belirlenmiştir. 4 yıldızlı otel işletmelerinde ise, bu oran %69 olarak gerçekleşmiştir. Bununla birlikte, 5 yıldızlı otel mutfak şeflerinin tamamının hijyen sertifikasına sahip olduğu belirlenmiştir.

Mutfak şefleri tarafından çalışanlara hijyen eğitimi verilir vermediği sorusuna 3 yıldızlı otel işletmelerinin %71’i olumlu yanıt vermiştir. Bu oranın 4 yıldızlı otel işletmelerinde %92, 5 yıldızlı otel işletmelerinde %100 olduğu belirlenmiştir. Otel işletmelerinin tamamı, çalışanlarına uygun iş giysileri sağladığı gibi tüm çalışanlarının sağlık ve portör muayenelerini düzenli olarak yaptırdığı belirlenmiştir.

Gıda güvenliğini sağlama yazılı kuralları olan 3 yıldızlı otel işletme oranı %43, dört yıldızlı otel işletme oranı %62 ve 5 yıldızlı otel işletme oranı %20 olarak tespit edilmiştir. Ancak, buna dair bir standart dokümana rastlanılmadığı görülmüştür.



Gıda güvenliği ile ilgili yasal denetçilerin işletmeyi ziyaret edip etmedikleri sorusuna işletmelerin tamamı olumlu yanıt verirken bu denetlemelerin belediyeler, Turizm İl Müdürlüğü ve Tarım İl Müdürlüğü tarafından yılda bir veya iki defa yapıldığı ifade edilmiştir.

5.2. Malzeme Alım Ve Depolama Süreçlerine Yönelik Bulgular

Üç yıldızlı otel işletmelerin %86'sı, 4 yıldızlı otel işletmelerin %92'si ve 5 yıldızlı otel işletmelerin %100'ü işletmeye mal tedarik eden firmaların gıda üretim belgelerini kontrol ettiklerini belirtmişlerdir.

Malzemelerin getirildiği araçların temizliğini ve sıcaklık derecelerini kontrol eden 3 yıldızlı otel işletme oranı %71, dört yıldızlı otel işletme oranı %62 iken 5 yıldızlı otel işletme oranı %100 olarak tespit edilmiştir.

Beş yıldızlı otel işletmelerinin tamamı yiyeceklerin depolanmasında son kullanma tarihlerinin kontrolünde etiketleme yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. 4 yıldızlı otel işletmelerinin %46'sı etiketleme yöntemini kullanırken, diğer %46'sı ise, gözle kontrol yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, 4 yıldızlı otel işletmelerinden sadece bir otel işletmesi haftalık alım yaptığını ifade etmiştir. Üç yıldızlı otel işletmelerinin %29'u gıdaların son kullanma tarihlerini etiketleme yöntemi ile takip ederken, %57'si son kullanma tarihlerine bakarak ürünleri tükettiklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, 3 yıldızlı otel işletmelerinden sadece bir otel işletmesi, müşteri talebine göre anlık alım yapıldığını belirtmiştir.

Yapılan gözlemlerde, mutfakların birçoğunun haşere yerleşmesine izin verecek şekilde, sağlığı olumsuz yönde etkileyen düzeneklere sahip olduğu görülmüştür. Kapı ve pencere oyuklarının raf yerine kullanıldığı, hatta bir işletmede pencere camının kırık olduğu gözlemlenmiş olup buna neden olarak otel işletmesinin tadilatı yeni çıktığı öne sürülmüştür. Ancak, bu soruyu cevaplarken o mutfakta bir aşçının, kırık pencere önünde yemek yapıyor olduğuna da dikkat edilmiştir. Pencerenin kırılmasından dolayı gıdada meydana gelebilecek fiziksel tehlikelerin konuklara, dolayısıyla işletmeye vereceği zarar söz konusu otel işletmesinde göz ardı edilmiştir.

5.3. İşletmelerin Mutfak Faaliyetlerine Yönelik Bulgular

Pişirme ve hazırlama bölümünün ayrı olduğu otel işletmelerinin oranları incelendiğinde, 3 yıldızlı otel işletmelerinin %71'i, dört yıldızlı işletmelerinin %92'si ve 5 yıldızlı otel işletmeleri mutfaklarının tamamında hazırlama ve pişirme bölümlerinin ayrı olduğu belirlenmiştir.

Artan yiyeceklerin ne şekilde değerlendirildiği sorusuna alınan cevaplar incelendiğinde, 3 yıldızlı otel işletmelerinde artan yiyeceklerin %71'inin personel yemeği olarak kullanıldığı, %29'unun ise tekrar değerlendirildiği belirlenmiştir. Bu soruya 4 yıldızlı otel işletmelerinden alınan cevaplar incelendiğinde, %62'sinin personel yemeği, %15'inin tekrar değerlendirildiği, %15'inin çöpe atıldığı ve %8'inin hayvan barınağına gönderildiği belirlenmiştir. 5 yıldızlı otellerde ise, artan yiyeceklerin %60'ı hayvan barınağına gönderilirken, %40'ının çöpe atıldığı belirlenmiştir.

Mutfak personelinin ellerini yıkaması için ayrı lavabo bulduran üç yıldızlı işletme oranı %57, dört yıldızlı işletme oranı %54, beş yıldızlı işletme oranı ise %80 olarak gerçekleşmiştir. "Gıda ve Gıda ile Temasta Bulunan Madde ve Malzemelerin Piyasa Gözetimi, Kontrolü ve Denetimi ile İşyeri Sorumluluklarına Dair Yönetmeliğe" göre toplu gıda tüketimi yapılan işletmelerde yeterli sayıda lavabo bulundurulması şarttır. Ancak, bazı şefler sebze yıkama lavabolarını el yıkama lavabosu olarak kullandıklarını belirtmişlerdir.

İşletmelerin tamamı çapraz bulaşmaya karşı önlem aldıklarını belirtse de yapılan gözlemlerde çapraz kirlenmeye neden olabilecek birçok vakaya tanık olunmuştur. Baharat kavanozlarının açık kalmış olması ve personelin baharata eliyle dokunması, açıkta bulunan bazı gıdaların uygun şekilde ambalajlanmamış olması, personelin mutfak terliği ile dışarıya çıkıp tekrar mutfaka girmesi bu vakalardan bazılarıdır. Üretim alanı giriş ve çıkışları için dezenfektanlı paspas, galoş, terlik ve özel ayakkabı bulduran 3 yıldızlı işletme bulunmazken, 4 yıldızlı işletmelerin %31'inde, 5 yıldızlı otellerin ise, %40'ında bu olanaklar mevcuttur. Son olarak, işletmelerin sadece birinde (4 yıldızlı otel işletmesi) kalite kontrol sisteminin uygulandığı (ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi) belirlenmiştir.

SONUÇ

Bu çalışma, Adana ve Mersin ilindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin mutfaklarında gıda güvenliği uygulamalarının belirlenmesi amacıyla yürütülmüştür. Otel işletmeleri, rekabetin artması ile birlikte sadece gelirlerini değil müşteri memnuniyetini de önemsemeye başlamışlardır. Müşteriye sunulan hizmetin kalitesi, yemeklerin üretiminde uygulanan hijyen kuralları ve hatta müşteriye sunulan ürünlerin markasına kadar daha birçok faktör müşteri memnuniyetini etkileyen unsurlar haline gelmişlerdir (Koçak, 2007: 149). Çalışmanın da konusu olan gıda güvenliği, otel işletmelerinin ve müşterilerin günümüzde en çok üzerinde durduğu konuların başında gelmektedir. Müşteriye hijyen ve gıda güvenliği bakımından eksik



yiyeceklerin sunulması, müşteri sağlığını tehlikeye atmakta ve işletmeye müşteri memnuniyeti bakımından geri dönüşü olmayan zararlar vermektedir (Şanlıer ve Hüseyin, 2008: 465).

Sonuçlar ışığında, otellerin yıldızları ne olursa olsun etkin bir kontrol yöntemi olan HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point-Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) programını uygulanmasının bir gereklilik olduğu ortaya çıkmıştır.

HACCP sistemi, geçmişte uygulanan gıda güvenliği yöntemlerinden farklı olarak, tespit edilen kritik kontrol noktaları (KKN) yardımıyla yiyeceklerin güvenliğini ortadan kaldıracak riskler daha oluşmadan ortadan kaldıran bir gıda güvenlik sistemi olduğu için, misafirleri ve otel çalışanlarını yiyeceklerden kaynaklanabilecek sağlık problemlerine karşı koruyabilmektedir (Quinn ve Marriott, 2002: 317).

ÖNERİLER

Araştırma dahilinde edinilen sonuçlara göre geliştirilen öneriler şunlardır:

- Otellerin yıldızları ne olursa olsun etkin bir kontrol yöntemi olan HACCP programının uygulanması işletmelerin öncelikli hedefleri arasında olmalıdır.
- Hijyen kalitesini en iyi ya da istenilen niteliklerde sağlayan oteller ödüllendirilmeli ve bu yönde tanıtımları yapılmalıdır. Aynı şekilde hijyen kurallarına uyan personel de belgeyle ödüllendirilerek motivasyonu sağlanmalı ve hijyen kurallarına uyma istekliliği ve devamlılığı artırılmalıdır.
- Personel hijyenine önem verilmeli, personel hijyen ve sanitasyon konusunda eğitilmeli ve bu eğitimler uygun aralıklarla tekrarlanmalıdır.
- İş yeri yöneticileri, gıda mevzuatını titizlikle uygulayarak gıda ve çalışanlar ile ilgili hususların uygulandığından emin olmalıdır.

KAYNAKÇA

- AKTAŞ, A., ve ÖZDEMİR B. (2007). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*, İstanbul: Detay Yayıncılık.
- BİLİCİ S., UYAR M.F., BEYHAN Y., SAĞLAM, F. (2006). *Besin Güvenliği*, Ankara: Sağlık Bakanlığı.
- CASWELL, J.A ve HOOKER, N.H. (1996). "HACCP as an International Trade Standard", *American Agricultural Economics Association*. 78 (August 1996) 775-779.
- CÖMERT, M., ÖZKAYA, F.D, ŞANLIER N. (2008). "Otellerde Gıda Güvenliği", *Türkiye 10. Gıda Kongresi*; 21-23 Mayıs 2008, Erzurum.
- ÇÖPUR, U., YONAK, S. ve ŞENKOYUNCU, A. (2010). "Gıda Güvenliği ve Denetim Sistemi". *Uludağ Üniversitesi, Ziraat Fakültesi, Gıda Mühendisliği*.
- DEĞİRMENCİOĞLU, N. ve ÇİÇEK, D. (2004). "Otel İşletmelerinin Mutfağında Personel Hijyeni ve HACCP Uygulamaları", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, Bahar: 21-35, 2004.
- GÖK, T. ve ŞİMŞEK, M.Ş. (2009). "Konaklama İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yönelik Bir Araştırma ve Sonuçları", *10. Ulusal Turizm Kongresi* 21-24 Ekim 2009.
- GÖKDEMİR, A. (2009). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- HACIOĞLU, N. ve GİRGIN, G.K. (2008). "HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanları Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 2, 281-301, 2008.
- İSLAMOĞLU, A. H. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım.
- KABACIK, M. (2008). *Dört ve Beş Yıldızlı Otel Mutfaklarında Çalışan Personelin Gıda Güvenliği Konusundaki Bilgilerinin Saptanması*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Bilim Dalı (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).
- KOÇAK, N. (2007). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda ve Personel Hijyeni*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KOÇAK, N. (2007). "ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Uygulama Sürecinde Temel Adımlar", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 9, Sayı 4 2007.
- KOZAK, M.A. ve ÇİÇEK, D. (2005). "Kat Hizmetlerinde HACCP Uygulaması Üzerine Bir Model Önerisi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, Bahar 2005.
- KÜÇÜKASLAN, N. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- McANELLY, J.K (1994). "HACCP: A Total Quality System For Assuring Food Safety and Quality", *Annual Reliability and Maintainability Symposium*, ss 31-36.
- QUINN, B.P. ve MARRIOTT, N.G. (2002). "HACCP Plan Development and Assessment: A Review", *Journal of Muscle Foods*, 313-330.
- UNNEVEHR, L. J. ve JENSEN, H. H. (1999). "HACCP as a Regulatory Innovation to Improve Food Safety in the Meat Industry", *Published in American Journal of Agricultural Economics*, vol. 78 no. 3, pp. 764-769
- ŞANLIER, N. ve HÜSEYİN, A.T. (2008). "Yiyecek İçecek Hizmeti Veren Otel Mutfakları ve Personelinin Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi: Ankara İli Örneği", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt 16, No 2, 461-468, Ekim 2008.
- ŞİMŞEK, O.U. (2006). *Üç, Dört, Beş Yıldızlı Otelde Çalışan Mutfak Personelinin Görüşleri Doğrultusunda Çalıştıkları Mutfaklardaki Gıda Güvenliği Uygulamalarını Değerlendirilmesi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Ana Bilim Dalı, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- TÜRKSOY, A. ve ALTINIĞDE, N. (2008). "Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde Yer Alan Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Ege Akademik Bakış*, 8 (2) 2008: 605-729, 2008.
- YILDIRIM, İ., KOCADAĞ, G.B. ve OKTAY, S. (2007). "Turizm'de Gıda Hazırlamada Dikkat Edilmesi Gereken Sağlık Kuralları", *Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu*, 21-23 Kasım 2007.
- 5179 Sayılı Gıdaların Üretimi ve denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkındaki Kanun. (2004). T. C. Resmi Gazete, 25483, 5 Haziran 2004.
- Amerikan Gıda ve İlaç Dairesi (FDA) (2016), [URL:https://www.fda.gov/food/guidanceregulation/haccp/ucm2006801.htm] (Erişim 10 Temmuz 2016).
- Dünya Sağlık Örgütü (WHO) (2010), [URL:http://www.who.int/foodsafety/fs_management/haccp/en/](Erişim 10 Aralık 2010).