

Turizm Amaçlı Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Gıda Güvenliği Bilinci Oluşturma: Karabük-Kastamonu-Bartın-Sinop Örneği

Proje Yürütücüsü: Doç. Dr. Nurettin Ayaz ORCID: 0000-0003-2117-2015

Proje Araştırmacısı: Arş. Gör. Ayşegül Acar ORCID:0000-0002-1871-4904

Destekleyen Kurum: Karabük Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü

Proje Koordinatörü: Doç. Dr. Nurettin Ayaz

Başlama ve Bitiş: 30.06.2016/30.06.2018

PROJENİN AMACI

Karabük-Kastamonu-Bartın-Sinop illerinde gıda güvenliği konusunda farkındalık oluşturmak ve turizm işgörenlerinin gıda güvenliği kapsamında desteklenmelerini sağlamaktır.

PROJE AYRINTILARI

Türkiye’de Karadeniz Bölgesi turizmde yeni destinasyonlar olarak öne çıkmakta olan Karabük, Bartın, Kastamonu ve Sinop illerinde turistlere yiyecek ve içecek hizmeti sunan belediye ve turizm işletme belgeli işletmelerde gıda güvenliği konusunda farkındalık ve bilinç oluşturmak amacıyla yürütülen projemiz kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler şu şekildedir:

FAALİYET 1: Literatür Araştırmaları

Proje ana temasını oluşturan gıda güvenliği ve turizm disiplinleri kapsamında konusunda yerli ve yabancı literatür kaynakları taranmış ve ulaşılan ikincil veriler kapsamında proje araştırması için ilgili literatür şu şekilde belirlenmiştir:

- ▶ Gıda sektörü,
- ▶ Gıda işletmeleri,
- ▶ Gıda işgörenleri,
- ▶ Gıda güvenliği,
- ▶ Gıda güvenliğini azaltan durumlar,

- ▶ Güvensiz gıda tüketiminin sonuçları,
- ▶ Gıda hijyeni,
- ▶ Yiyecek ve içecek hizmet birimlerinde gıda hijyeni,
- ▶ Güvenli gıda için temizlik,
- ▶ Güvenli gıda için çapraz kirlenmeyi önleme,
- ▶ Güvenli gıda için doğru pişirme,
- ▶ Güvenli gıda için koruma ve saklama,
- ▶ Gıda güvenliğinde bilimsellik,
- ▶ Gıda güvenliğine yönelik bilimsel sistemler.

FAALİYET 2: Anket Ölçeği Hazırlama

Turizm işgörenlerinin gıda güvenliği bilgileri ve davranışlarının ortaya konulması bağlamında çalışmada veri toplamak için iki aşamalı bir süreç takip edilmiştir. Birinci aşamada turizm işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin gıda güvenliği bilgisinin ortaya çıkarılmasında anket tekniği kullanılmıştır. İkinci aşamada ise turizm işgörenlerinin gıda güvenliğine yönelik ve pratiklerinin ölçülenmesinde gözlem formları geliştirilmiş ve araştırmada kullanılmıştır.

FAALİYET 3: Verilerin Toplanması

Araştırmada ilk olarak turizm işgörenlerinin gıda güvenliği bilgi düzeylerinin ölçülenmesinde nicel veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket ölçeğine yönelik ifadeler, Sani ve

Siow (2014) ile Lee ve arkadaşları (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmalardan geliştirilmiştir. Anket formunun geçerliliği 2 turizm akademisyeni, 2 gıda mühendisi ve 1 beslenme ve diyetetik uzmanı ile yapılan odak grup çalışması ile desteklenmiştir. Ankette katılımcıların demografik bilgileri için sınıflandırma ölçeği, gıda güvenliği bilgilerinin tespitinde beşli Likert tipi aralıklı ölçek tercih edilmiştir.

Araştırmada ikinci olarak turizm işgörenlerin gıda güvenliğine yönelik davranışlarının belirlenmesinde veri toplama aracı olarak nitel veri toplama kullanılan yöntemlerden bir tanesi olan yapılandırılmamış gözlem tekniği (araştırmanın konusu ve sorunla ilgili birey ve objeleri belirli bir zaman kesiti içerisinde gözlenmesi ve bu gözlemlerin genellikle bireyin davranışların gerçekleştiği ortamda izlenmesi) kapsamında hazırlanan gözlem formu kullanılmıştır.

FAALİYET 4: Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında anket tekniği kapsamında ulaşılan veriler; ilk önce bilgisayar ortamına kaydedilmiş ve güvenilirlik ölçümüne tabi tutulmuştur. Akabinde veriler; yüzde-frekans analizi ve farklılık ölçüm testleri (t-Testi, ANOVA) ile analiz edilmiştir. Farklılık ölçümleri, işgörenlerin demografik (cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, mesleki deneyim) ve diğer özellikleri (çalışılan işletme türü, görev, gıda güvenliği bilgi düzeyi) ile gıda güvenliği bilgileri arasında yapılmıştır.

Araştırmada gözlem kapsamında ulaşılan gıda güvenliği hatalarına yönelik veriler; kişisel hijyen, temiz tutma, çapraz kirlenme, doğru pişirme ve koruma-saklama alt boyutları altında bilgisayara kaydedilmiş ve işgörenlerin bu hataları; müşteri yoğunluğu (az, orta, çok), işgören sayısı (yeterli, kısmen yeterli, yetersiz), hata zamanı (sabah, öğle, akşam) durumlarla ilişkilendirilerek yüzde-frekans analizi kapsamında değerlendirilmiştir.

FAALİYET 5: Proje Yayımı Hazırlama

Gıda güvenliği ve turizm disiplinlerine yönelik ilgili literatürden elde edilen ikincil veriler ile proje araştırması kapsamında gerçekleştirilen

anket ve gözlemlerden elde edilen birincil veriler kullanılarak "Turizm İşgörenleri İçin Gıda Güvenliği El Kitabı" başlıklı ve ISBN: 978-605-2323-58-8 numaralı el kitabı hazırlanmış ve 500 adet bastırılmıştır.

FAALİYET 6: Proje Yayımının Dağıtımı

Proje yayımı kapsamında hazırlanan "Turizm İşgörenleri İçin Gıda Güvenliği El Kitabı" proje bölgesi illerindeki işgörelere ücretsiz olarak dağıtılmıştır.

PROJENİN SOSYAL YARARI

Karabük, Bartın, Kastamonu ve Sinop özelinde gerçekleştirilen KBÜ-BAP-16/1-KP-239 sözleşme numaralı "Turizm Amaçlı Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Gıda Güvenliği Bilinci Oluşturma: Karabük-Kastamonu-Bartın-Sinop Örneği" projesi ile turistlere yiyecek ve içecek hizmeti sunan otel, restoran, bar, kafe vb. işletmelerde çalışan işgörenlerin gıda güvenliği konusunda desteklenmesi adına tasarlanmıştır. Turizm işletmelerinde gıda hazırlama sürecinde rol üstlenen görevlilere gıda hijyeninin neden önemli olduğunu, gıda zehirlenmelerinin nasıl ve niçin meydana geldiği ve gıda ile çalışanların bunu önlemek için neler yapabileceklerine ilişkin temel bir anlayış geliştirmeye katkı sağlaması, işgörenlerin gıdaları hazırlama, koruma ve misafirlere sunma aşamalarında gıda güvenliğine yönelik bilgilerinin artırılması ve yanlış hijyen davranışlarının ortadan kaldırılmasına yardımcı olmak hedeflenmiştir. Bu kapsamda:

►Proje bölgesi illeri turizmde gıda güvenliğinin önemi üzerine ilk çalışma olması nedeniyle bölge halkı üzerinde heyecan verici bir etki oluşturulmuştur.

►Bölgede turizmin canlanması sürecinde gıda güvenliği konusunda turizm işgörenleri başta olmak üzere yerel halkta farkındalık yaratılmıştır.

►Karabük Üniversitesinin toplum için öncelikli ve önemli bir konu olan gıda güvenliği konusunda öncü rolü oynaması araştırma bölgesi içerisinde tanınırlığını artırmıştır.

►Üniversite ve özel sektör işbirliği sağlanmıştır.

PROJEDEN ELDE EDİLEN SONUÇLAR

Günümüzde turistlere yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan işletmelerde hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik çabalar, rakiplere üstünlük sağlama adına hız kazanmıştır. Bu süreçte hizmet sunumunda profesyonellik kapsamında müşteri ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için çalışanların gelişiminin desteklenmesi öne çıkar hale gelmiştir. Çünkü bir yiyecek ve içecek hizmet biriminde çalışanların aşağıda sıralanan nedenlerden dolayı istenilen düzeye ulaşamadıkları düşünülmektedir:

- ▶ Yiyecek ve içecek hizmetlerinde çalışanların genellikle tecrübesiz gençlerden oluşması,
- ▶ Eğitimli yöneticilerin bile genellikle uygun olmayan kişisel hijyen, yanlış sanitasyon uygulamaları ve tehlikelerin farkında olmaması,
- ▶ Birçok müşterinin gıda güvenliğinden endişe etmemesi, endişe edenlerin ise standartların karşılanıp-karşılanmadığını değerlendirmedeki bilgi eksiklikleri,
- ▶ Gıda güvenliği, hijyen ve sanitasyon uygulamalarına yönelik gerçek bilgiler arasındaki tutarsızlıklar.

Bu proje araştırması bulguları göstermiştir ki proje bölgesinde turizm işgörenleri için gıda güvenliği bilgisi ortalaması; 5 üzerinden 4,05 olmakla birlikte kişisel hijyen, temiz tutma, çapraz kirlenmeyi önleme, doğru sıcaklıkta pişirme, gıdaları koruma ve saklama, saklanmış gıdaları yeniden kullanma alt boyutlarında aşağıdaki hataları bulunmaktadır.

Kişisel Hijyen

- ▶ Eldiven değiştirirken el yıkamama,
- ▶ Çıplak elle paraya dokunduktan sonra elleri yıkamama,
- ▶ Kesilmemiş uzun tırnaklarla çalışma,
- ▶ Kedi, köpek ve kuş gibi evcil hayvanı sevdiikten sonra el yıkamadan işe devam etme,
- ▶ Sadece tek bir ele eldiven giyerek gıda hazırlama,
- ▶ Yerleri süpürdükten veya paspasladıktan sonra elleri yıkamadan çalışmaya devam etme.

- ▶ Temiz olmayan iş kıyafetleri ile çalışma,
- ▶ Çalışırken elleri üniformaya ve önlüğe elleri silme,
- ▶ Hapşırma/öksürmenin elin dış kısmı yerine içine doğru yapılması,
- ▶ Saçlarla oynama,
- ▶ Eldiven giymeme,
- ▶ İş terliği ile tuvalete gitme,
- ▶ İş önlüğü, bone, kep gibi çalışma kıyafetleri ile tuvalete gitme,

Temiz Tutma

- ▶ Açık alanlara (işletme bahçesi, yol kenarı vb.) misafir gelmeden önce kuver açılması ve servis malzemelerinin tozlanması,
- ▶ Servis salonlarının erişilmesi güç olan yerlerdeki örümcek ağları ve sinekleri temizlememe,
- ▶ Aynı ıslak bezle birden çok masa temizleme/silme,
- ▶ Tabak ve bardakları parmaklar içine girecek şekilde taşıma,
- ▶ Kuver açmada kaşık, çatal ve bıçakları hijyenik olmayan biçimde tutarak masaya bırakma,
- ▶ Tepsi kullanmadan elde bardak taşıma,
- ▶ Aynı kurulama bezi ile birçok farklı malzemenin (bardak, masa, tabak vb.) silinmesi,
- ▶ Yere düşürdükleri servis malzemelerini (çatal, kaşık, bıçak vb.) bulaşığa atmayıp yerine geri koyma,
- ▶ Kesim bıçakları ve aletlerinin duvar ile tezgâh arasına konulması,
- ▶ Tuzluk, biberlik, nar ekşisi, zeytinyağı gibi menaj takımlarının özellikle ağız kısımlarını yeter-siz temizleme,
- ▶ Tezgâh ve ocak üzerinin temizlenmesinde kâğıt havlu yerine kumaş bez kullanma,
- ▶ Galoş giydirmeden misafirlerini mutfağa kabul etme ve onları ağırlama.

Çapraz Kirlenme

- ▶ Çalışma esnasında bir şeyler yeme ve içme,
- ▶ Çalışma esnasında sigara içme,

