



Antalya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel mutfaklarında uygulanan gıda güvenliği yönetimi sistemlerinin değerlendirilmesi

Evaluation of food safety management systems applied in the kitchen of 4 and 5 stars hotels in Antalya

Mihriban Ülkü Körk¹, Bedia Şimşek², İlhan Gün^{3*}

^{1,2}Süleyman Demirel Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Gıda Mühendisliği Bölümü,, 32100, Isparta, Türkiye

³Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur Gıda Tarım ve hayvancılık Meslek Yüksekokulu, Gıda İşleme Bölümü, 15100, Burdur, Türkiye

Öz

Bu çalışmanın amacı Antalya’da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin ve personelin gıda güvenliği yönetim sistemleri hakkındaki bilgi ve uygulama seviyelerini değerlendirmektir. Araştırma kapsamına alınan 153 otel işletmesinin; 65’ i dört yıldızlı, 88’ i beş yıldızlıdır. Araştırma verileri Eylül-Kasım 2021 döneminde toplanmıştır. Toplanan veriler istatistik paket programı SPSS 28.0 ile analiz edilmiştir. Verilere frekans testleri ve Ki-Kare testleri uygulanmıştır. Çalışmaya katılan otel yöneticilerinin tamamı, işletmelerinin ISO 22000 (HACCP) Gıda Güvenliği Yönetim Sistemine sahip olduğunu bildirmiştir. Yönetici düzeyinde çalışan personelin HACCP sisteminin uygulanması esnasında en çok zorlandıkları basamağın kayıt ve dökümantasyon basamağı olduğu belirlenmiştir. Çalışmada gıda güvenliğinin yenilenme sıklığı işletmelerin % 49’ unda her yıl ve % 31.4’ ünde her ay, % 6.5’ inin ise hiç yenilemediği tespit edilmiştir. Personelin tamamının gıda güvenliği ve hijyen konusunda bilgilerinin olduğu saptanmıştır. Otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin % 96.2’ si düzenli hizmetiçi eğitim almaktadır. Personelin tamamı işe başlamadan önce sağlık kontrollerinden geçmekte olup, personelin % 57.7’ sinin yılda bir defa sağlık kontrolleri yenilenmektedir.

Anahtar kelimeler: Anket, Gıda güvenliği yönetim sistemi, HACCP, Kalite, Otel

1 Giriş

Otel işletmeleri, konuklarına restoran ve mutfak aracılığıyla yeme içme, konaklama hizmeti sunan tesislerdir. Konukların memnuniyeti açısından en büyük pay sahibi yiyecek içecek hizmeti veren departmanlardır [1]. Günümüzde gıda ürünlerinin üretiminin ve çeşitliliğinin artması ile güvenli ve sağlıklı gıda üretmekte zorunlu hale gelmiştir. Gıdaların güvenliğinin korunması amacıyla kalite kontrolleri yerini kalite güvenliğine bırakmıştır. Gıda Güvenliği Sistemleri; gıdanın tüm üretim işlemleri boyunca karşılaşılabileceği tüm tehlikelere karşı güvenilir bir şekilde üretiminin ve tüketiminin sağlanması için oluşturulmuş bir sistemdir [2, 3]. Dünyada güvenli ve kaliteli gıda üretimi için kullanılan sistemler: Gıda Güvenliği Sistemi (GHP, GMP,

Abstract

The aim of the study is to evaluate the levels of knowledge and implementation on food safety management systems of managers and staff in four and five-star hotel enterprises in Antalya. The research was included 153 hotel businesses; 65 of them are four-star, 88 of them are five-star. Research data were collected in September-November 2021 period. The collected data was analyzed with statistical package program SPSS 28.0. Frequency tests and Chi-Square tests were applied to data. All of the hotel managers participating in the study reported that their businesses had ISO 22000 (HACCP) Food Safety Management System. It has been determined that the most uncomfortable step working as manager, during the implementation of the HACCP system is the registration and documentation in phase. In the study, it was determined that the frequency of renewal of food safety was every year in 49 % of the enterprises and every month in 31.4 %, and 6.5 % of them never renewed. All of the staff were found to have information on food safety and hygiene. In hotel businesses, 96.2% of the kitchen staff working were regularly in service training. All of the staff undergo health checks before starting work, and 57.7 % of the staff renew their health checks once a year.

Keywords: Food safety management system, HACCP, Hotel, Survey, Quality

HACCP, ISO 22000), Kalite Güvence Sistemi (ISO 9000), Çevre Yönetim Sistemi (ISO 14001), İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Standardı (OHSAS 18001), Sosyal Sorumluluk Standardı (SA8000) dir [4]. HACCP sistemi gıdanın mikrobiyolojik açıdan kontrol edilebilmesini kalitesini ve kabul edilebilirlik olarak tamamını kapsamaktadır [5, 6].

Yiyecek içecek hizmeti veren otel mutfakları ve personelinin hijyen yönünden değerlendirildiği, gıda güvenliği ve personel bilgileri üzerine yapılmış farklı il ve ülkelerde çalışmalar bulunmaktadır. Ankara [7, 8], Tokat [9], Trabzon, Çanakkale, Gaziantep ve İzmir İli Çeşme İlçesi [10] gibi Türkiye’ nin farklı illeri ile Dubai, Almanya İspanya [11] gibi diğer ülkelerde bulunan dört ve beş yıldızlı oteller

* Sorumlu yazar / Corresponding author, e-posta / e-mail: igun@mehmetakif.edu.tr (İ. Gün)

Geliş / Received: 10.07.2022 Kabul / Accepted: 05.10.2022 Yayınlanma / Published: 15.01.2023

doi: 10.28948/ngumuh.1142963

ve bunların mutfaklarındaki durumu ortaya koyan araştırma çalışmaları bunlardan sadece birkaçıdır.

Turizm işletme belgesine sahip 682 adet 5 yıldızlı otelin % 49.85' i Akdeniz bölgesinde yer almakta olup [12], Antalya ili ve çevresi turizm açısından Türkiye'nin önemli tatil bölgelerinden biridir. Bu çalışmanın amacı Antalya ilinde hizmet veren dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında görevli yöneticilerin ve personelin gıda güvenliği ve yönetim sistemleri hakkındaki bilgi ve uygulama düzeyleri değerlendirmektir.

2 Materyal ve metot

2.1 Materyal

Araştırmanın temel materyalini Antalya ilinde ve ilçelerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı toplam 516 işletmede yönetici ve personel düzeyinde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamına alınan 153 otel işletmesinin; 65'i dört yıldızlı, 88'i beş yıldızlıdır.

2.2 Metod

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi uygulanmıştır. Yönetici ve personel olmak üzere iki farklı anket formu düzenlenmiş ve Eylül-Kasım 2021 döneminde araştırma verileri toplanmıştır. Çalışmada yönetici düzeyinde 4'ü kişisel bilgi olmak üzere toplamda 24 soru, personel düzeyinde 5'i kişisel olmak üzere toplamda 30 soru yöneltilmiştir.

2.2.1 İstatistiksel analizler

Araştırmada elde edilen veriler Microsoft ofis programları kullanılarak derlenmiş ve SPSS (Statistical Package of the Social Sciences) versiyon 28.0.1.0 programı kullanılarak istatistik verileri elde edilmiştir. Öncelikle yönetici ve personel düzeyinde uygulanan anket çalışma sonuçları değerlendirilmiştir. Toplanan veriler analiz edilirken frekans (f) ve yüzde (%) değerleri kullanılmıştır.

3 Bulgular ve tartışma

3.1 Yöneticilerden elde edilen bulgular

Çalışmamız da elde edilen cinsiyet, yaş, eğitim, hizmet süresi, otel yıldız sayısı, çalışan sayısı, yönetim türü verileri **Tablo 1**' de verilmiştir. Genellikle yönetici grupta gıda mühendisleri ve kalite müdürlerinin yer aldığı ve anketi değerlendirdikleri gözlenmiştir. Çalışmamızda otel mutfaklarında yönetici pozisyonunda çalışanlardan %63.4'ünün kadın olduğu belirlenmiştir.

Başkan [13] araştırmasında çalışmaya katılan kişilerin cinsiyetlerinin, %35' inin kadın ve %65' inin erkek olduğunu bildirmiştir. Bu çalışmadaki yöneticilerin otel bünyesindeki pozisyonları genel müdür, departman müdürü ve kalite müdürüdür.

Araştırmamızda 25-35 yaş arası çalışan sayısı %62.7 olarak tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırmada yer alan otel işletmelerinin yönetici pozisyonundaki genç nüfusun daha aktif görev aldığı anlaşılmaktadır. Şan [14] çalışmasında personelin %20.5'inin 25-29 yaş aralığında olduğunu tespit etmiştir. Genç nüfusun otel işletmelerinde yönetici pozisyonunda daha aktif olarak görev aldığı belirtilmiştir.

Bu çalışmada yönetici konumundaki personelin eğitim durumunun yüksek oranda lisans düzeyinde 4 yıllık fakülte mezunu olduğu görülmektedir. Şan [14] çalışmasında personelin eğitim durumu değerlendirildiğinde %16.6'sının yükseköğrenim mezunu olduğunu belirtmiştir. Çalışmada yetkili personelin mutfak şefi ve kısım şefi olduğu görülürken, çalışmamızda kalite müdürü, gıda mühendisi, işletme müdürü ve işletme sahibinden oluştuğu belirlenmiştir. Bu durum, özellikle küçük işletmelerde yönetici pozisyonunda yer alan kişilerin eğitim seviyelerinin düşük olduğunu, 4 ve 5 yıldızlı otellerde eğitim düzeyi yüksek olan personelin istihdam edildiği görülmektedir.

Tablo 1. Yönetici personelin cinsiyet, yaş, eğitim, hizmet süresi; otel işletmelerinin yıldız sayısı, çalışan sayısı, yönetim türü sıklığının dağılımları

		Adet	Yüzde %
Cinsiyet	Kadın	97	63.4
	Erkek	56	36.6
	Toplam	153	100
Yaş Aralığı	20-25	23	15
	26-30	60	39.2
	31-35	36	23.5
	36-40	18	11.8
	+>41	16	10.5
	Toplam	153	100
Eğitim Durumu	Ortaokul	5	3.3
	Lise	12	7.8
	Yüksekokul	7	4.6
	Fakülte	124	81
	Diğer	5	3.3
Toplam	153	100	
Hizmet Süreleri	0-5	84	54.9
	6-10	42	27.4
	11-15	9	5.9
	16-20	7	4.6
	+>21	11	7.2
Toplam	153	100	
Otel Yıldız Sayısı	4 Yıldızlı	65	42.5
	5 Yıldızlı	88	57.5
	Toplam	153	100
Çalışan Sayıları	0-250	31	20.3
	251-500	52	34
	501-750	47	30.7
	751-1000	17	11.1
	+>1001	6	3.9
Toplam	153	100	
Yönetim Türü	Ulusal Zincir	34	22.2
	Uluslararası Zincir	19	12.4
	Grup	53	34.6
	Bağımsız	47	30.8
	Toplam	153	100

Otellerde çalışan sayısına bakıldığında, %54.9 gibi yüksek bir oranın en fazla 5 yıl süre ile çalıştığı görülmektedir (Tablo 1). Çalışanların hem genç hem de çalışma sürelerinin kısa olması otellerde görev alan yöneticilerin yeni mezun olduğunu düşündürmektedir. Bu tercihin önemli sebeplerinden biri genç mezunların, mezun olmadan önce gıda güvenliği hijyen eğitimine (%98.7) sahip olması olabilir.

Antalya ilinde bulunan oteller üzerine yapılan bu çalışmada personelin gıda güvenliği ve hijyen-sanitasyon eğitimleri kalite güvence sistemleri belgesi veren özel işletmeler (%37.3) ve özel firma yetkilisi (%32.7) tarafından gerçekleştirilmiştir (Tablo 2). Çiftçi [15] tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, mutfak personelinin %93.8'inin gıda güvenliği, hijyen-sanitasyon, beslenme ve sağlık konularında eğitim aldığı bildirilmiştir. Çalışma verilerine göre, yönetici pozisyonundaki mutfak personelinin gıda güvenliği, hijyen-sanitasyon, beslenme ve sağlık konularında eğitim alanların %41.0'ı iş yeri yöneticisinden, %8.6'sı beslenme uzmanından, %27.5'i özel bir firma yetkilisinden, %23'ü okul yıllarındaki derslerden eğitimlerini almış oldukları gözlenmiştir. Araştırma bulguları, Çiftçi [15]'nin elde ettiği sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan yöneticiler kritik kontrol noktası belirlerken karar ağacı oluşturmada zorluk çektiklerini bildirmişlerdir. Taylan [16], turizm işletmelerinde gıda güvenliği ve HACCP kavramları üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında otel çalışanlarının kritik kontrol noktalarını belirlerken %37.5'inin karar ağacı oluşturmada zorlandıklarını söylemiştir. Bulgularımıza göre, yönetici pozisyonunda görev alan kişilerin, eğitim almış olmalarına rağmen uygulamada büyük sıkıntı çektikleri görülmektedir. Araştırmaya katılım sağlayan personelin aynı zamanda HACCP sisteminin uygulanması sırasında birçok aşamada önemli düzeyde sıkıntı duydukları Çizelge 4.2'de gösterilmektedir. Bunlar içerisinde en çok kayıt ve dökümantasyon basamağında (%72.5) yaşanan sıkıntılar dikkati çekmektedir.

Antalya ili 4 ve 5 yıldızlı otelleri üzerine yürütülen bu çalışmanın verileri Taylan [16] tarafından paylaşılan verilerle yakınlık göstermektedir. Araştırmacı HACCP sisteminin uygulanması esnasında en çok zorlanılan aşamaların %62.5 gözetim aşaması, %37.5 kritik limitlerin belirlenmesi, %37.5 kayıtların tutulması, %25 tehlike analizlerinin yapılması, %12.5 kritik kontrol noktalarının belirlenmesi olduğunu tespit etmiştir. Düzeltici işlemlerin belirlenmesinde hiçbir işletmenin zorlanmadığını belirtmiştir [15]. Araştırmacının verileri, çalışmamızla benzerlik göstermektedir.

Otel işletmelerinin sahip oldukları gıda güvenliği yönetim sistemleri belgeleri ve yenilenme sıklığı dağılımları Tablo 3'te verilmiştir. Otellerin tamamının ISO 22000 uygulayıcısı olduğu görülmekle birlikte, diğer yönetim sistemlerine de yüksek oranda sahip oldukları belirlenmiştir.

Başkan (2012)'ın çalışmasına göre otellerin %95'i HACCP veya ISO 22000 kullanmakta, %70'i ISO 14001 Çevre Yönetimi Kalite Güvence Sistemine sahip bulunmakta, %40'ı da İşçi Sağlığı ve Güvenliği Kalite

Güvence sisteminin bulunduğu bildirmektedir. Taylan [16] ankete katılan işletmelerin %87.5'i ISO 9001:2000, %62.5'i HACCP, %25'i ISO14001 kalite güvence belgelerine sahip olduklarını belirtmiştir. Çalışmada her üç belgeye de sahip olan işletme sayısının %25, HACCP ve ISO 9001:2000 belgelerine sahip işletme sayısının %50 olduğu belirtilmektedir. Günümüzde çoğu işletme HACCP gibi gıda güvenliğini sağlamaya yönelik sistemler kullanmaktadır.

Tablo 2. Yöneticilerin gıda güvenliği ve hijyen sanitasyon bilgileri ve HACCP uygulanabilirliği dağılımları

		Adet	Yüzde%
Gıda Güvenliği hijyen sanitasyon eğitimi	Evet	151	98.7
	Hayır	2	1.3
	Toplam	153	100
Gıda Güvenliği hijyen sanitasyon eğitimi nereden aldınız?	TSE	23	15
	Özel İşletme	57	37.3
	Özel Firma Yetkilisi	50	32.7
	Okul Eğitimi	23	15
	Toplam	153	100
KKN belirlemede zorlanılan yer	Karar ağacı oluşturma esnasında zorlanıyorum	52	34
	Kritik kontrol noktalarının tespiti için sistem seçerken zorlanıyorum.	19	12.4
	Kritik kontrol noktalarına karar verme esnasında zorlanıyorum	29	19
	Zorlanmıyorum	53	34.6
	Toplam	153	100
Tehlike ve risk analizleri basamağı	Evet	58	37.9
	Hayır	95	62.1
	Toplam	153	100
Kritik kontrol noktalarının belirlenmesi basamağı	Evet	63	41.2
	Hayır	90	58.8
	Toplam	153	100
Kritik limitlerin belirlenmesi basamağı	Evet	42	27.5
	Hayır	111	72.5
	Toplam	153	100
İzleme aşaması	Evet	14	9.2
	Hayır	139	90.8
	Toplam	153	100
Düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi basamağı	Evet	10	6.5
	Hayır	143	93.5
	Toplam	153	100
Doğrulama basamağı	Evet	11	7.2
	Hayır	142	92.8
	Toplam	153	100
Kayıt ve dökümantasyon basamağı	Evet	111	72.5
	Hayır	42	27.5
	Toplam	153	100

HACCP sisteminin uygulanması esnasında hangi basamakta zorlandığı

Tablo 3. Otel işletmelerinin sahip oldukları gıda güvenliği yönetim sistemleri belgeleri ve yenilenme sıklığı dağılımları

		Adet	Yüzde %
ISO 9001	Evet	143	93.5
	Hayır	10	6.5
	Toplam	153	100
OHSAS 18001	Evet	136	88.9
	Hayır	17	11.1
	Toplam	153	100
ISO 14001	Evet	137	89.5
	Hayır	16	10.5
	Toplam	153	100
ISO 22000	Evet	153	100
	Hayır	0	0
	Toplam	153	100
ISO 1002	Evet	135	88.2
	Hayır	18	11.8
	Toplam	153	100
Gıda Güvenliği Sistemleri Yenilenme Sıklığı	Her Ay	48	31.4
	Üç Ayda Bir	4	2.6
	Altı Ayda Bir	16	10.5
	Her Yıl	75	49
	Yenilenmiyor	10	6.5
Toplam	153	100	

Antalya ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin %94.1'i covid-19 salgını nedeniyle TSE'den (Türk Standardları Enstitüsü) güvenli turizm sertifikası almışlardır (Tablo 4). Covid-19 salgını için %84.3'ünde pandemi ekibi oluşturulmuştur. "Otelin pandemi ekibi var mı?" ve "pandemi ekibinde kimler bulunuyor?" sorularının dağılımları Tablo 4'te gösterilmektedir. Oluşturulan pandemi ekiplerinin %96.7'sinde gıda mühendisi, %88.9'unda ekip lideri, %76.5'inde kalite müdürü bulunmaktadır.

3.2 Personelden elde edilen bulgular

Antalya ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin cinsiyet, yaş aralığı, eğitim durumu, çalıştığı departman ve hizmet süreleri Tablo 5'te verilmiştir. Tablo incelendiğinde çalışan personelin %51.9'unun kadın, %48.1'inin erkek olduğu, yaş aralıkları incelendiğinde ise çoğunluğun 20-25 yaş arasında olduğu (%32.7), eğitim durumları incelendiğinde lise ve dengi okul mezunlarının (%36.5) diğerlerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Hizmet sürelerinin %38.5 0-5 yıl, çalıştığı departman görevinin ise %36.5 baş aşçı yardımcısı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Covid-19 salgını ile ilgili yöneltilen soruların dağılımları

		Adet	Yüzde %
TSE'den güvenli turizm sertifikası	Evet	144	94.1
	Hayır	9	5.9
	Toplam	153	100
Tüm turizm tesisini kapsayan prosedür	Evet	139	90.8
	Hayır	14	9.2
	Toplam	153	100
Tesis içerisinde pandemi ekibi oluşturulması	Evet	129	84.3
	Hayır	24	15.7
	Toplam	153	100
Eylem planı hazırlanarak tüm personelin pandemi eğitiminden geçirilmesi	Evet	123	80.4
	Hayır	30	19.6
	Toplam	153	100
İşletmede ortam sterilizasyonunun yapılması	Evet	118	77.1
	Hayır	35	22.9
	Toplam	153	100
Pandemi ekibi var mı?	Evet	141	92.2
	Hayır	12	7.8
	Toplam	153	100
Ekip Lideri	Evet	136	88.9
	Hayır	17	11.1
	Toplam	153	100
Gıda mühendisi	Evet	148	96.7
	Hayır	5	3.3
	Toplam	153	100
Kalite Müdürü	Evet	117	76.5
	Hayır	36	23.5
	Toplam	153	100
İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	Evet	97	63.4
	Hayır	56	36.6
	Toplam	153	100
İş Yeri Hekim	Evet	81	52.9
	Hayır	72	47.1
	Toplam	153	100
İşletme Müdür	Evet	104	68
	Hayır	49	32
	Toplam	153	100
Misafir İlişkileri Müdürü	Evet	81	52.9
	Hayır	72	47.1
	Toplam	153	100
Ön Büro Müdürü	Evet	83	54.2
	Hayır	70	45.8
	Toplam	153	100

Genel olarak değerlendirildiğinde, genç personelin otel içi hizmet bölümünde, yaşı daha büyük olan tecrübeli personelin ise daha ziyade baş aşçı veya aşçı yardımcısı olduğu gözlenmiştir. Diğer çalışmalar incelendiğinde benzer

şekilde genç personelin daha fazla olduğu gözlenmektedir. Örneğin, Sargın [7] tarafından Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek personelinin hijyen bilgileri ve uygulamalarının incelendiği bir çalışmada personelin yaş aralıkları; 18-24 yaş arası %12.8, 25-31 yaş arası %25.5, 32-38 yaş arası %35.3, 39-45 yaş arası %24.5, 46 yaş üstü %1.9 olarak tespit edilmiştir. Personelin eğitim durumları okur-yazar %3.9, ilkokul mezunu %14.7, ortaokul mezunu %27.5, lise ve dengi okul mezunu %38.2 yükseköğrenim mezunu %15.7 olarak belirlenmiştir. Alanya bölgesinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde HACCP gıda güvenlik sistemi uygulamalarının önündeki engellerin belirlenmesi üzerine yapılan bir uygulamada, mutfak personelinin %51.4' ünün ilköğretim mezunu, %42.1'inin lise mezunu, %6.5' inin ise üniversite mezunu olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada yüksekokul ve fakülte mezunu olan personel yüzdesinin, Eren [17]'in çalışmasından daha yüksek olduğu görülmektedir. Personelin çalışma departmanına bakıldığında baş aşçı yardımcısının sayısı, baş aşçı sayısının yaklaşık 2 katı olduğu görülmektedir. Diğer departmanlara bakıldığında, çeşitli alanlarda çalışan şeflerden oluştuğu görülmektedir.

Çiftçi [13] tarafından yapılan bir çalışmada, 592 mutfak personelinin dağılımı şöyle bulunmuştur: %5.1'i baş aşçı, %5.1'i baş aşçı yardımcısı, %7.3'ü şef sosiyer, %5.7'si balık şefi, %7.1 ızgara şefi, %7.4'ü sebze şefi, %6.3'ü çorba şefi, %12'si soğuk şefi, %9.1'i ve %35'i çoğunlukla otel işletmelerinde bulunan farklı kısım şefi, aşçı yardımcısı, stajyer, mutfak komisi vb.dir. Bu çalışmada baş aşçı ve aşçı yardımcılarını yüzdeleri Çiftçi [15]'nin çalışmasındaki yüzdelere göre daha yüksek bulunmuştur.

Personel hizmet süresi incelendiğinde 5 yıla kadar çalışanların oranı, 10 yıla kadar olanlardan yaklaşık 2 kat fazla olduğu görülmektedir. Hizmet süresi 21 yıl ve üzeri olan personelin 41 yaşından fazla olduğu tespit edilmiştir. Yapılan bir çalışmada, otel işletmelerinde çalışan personelin hizmet sürelerinin %8.8' inin 0-1 yıl arası, %16.7' sinin 1-5 yıl arası, %15.7' sinin 5.1-10 yıl arası, %58.8'inin 10,1 yıl üzeri olduğu saptanmıştır [7]. Diğer araştırma bulgularına baktığımızda otel işletmelerinde hizmet süresi 10 yıl üzerinde olanların oranı çalışmamızdan oldukça yüksektir. Bunun sebebi Antalya ilinde daha fazla personel sirkülasyonunun görülmesinden ve genç personel tercih edilmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanununun 15. maddesi gereği, başta işverenin sorumluluğunda olmak üzere personelin sağlık raporu ile işe girmeleri zorunludur [18]. Araştırmada, mutfak personelinin hepsi (%100) işe alınırken sağlık kontrollerinden geçtiklerini bildirilmiştir. Bu sağlık kontrolleri incelendiğinde %86.6' i iç hastalıkları (akciğer filmi, sindirim sistemi, dolaşım sistemi, idrar-gaita kontrolleri) olduğu görülmektedir. Bu sağlık kontrollerinin sıklık derecesi incelendiğinde (Tablo 6), %57.7' si yılda bir defa, %38.5' inin altı ayda bir yapıldığı görülmektedir.

Gıda üretim veya servis alanlarında çalışan personelin, bulaşıcı hastalık taşımadığını özellikle Salmonella, Shigella, Streptococcus ve Staphylococcus gibi hastalık etmeni mikroorganizma taşıyıp taşımadıkları düzenli bir şekilde kontrol edilmelidir [19].

Tablo 5. Otel işletmelerinde çalışan personelin cinsiyet, yaş aralığı, eğitim durumu, çalıştığı departman ve hizmet süreleri dağılımları

		Adet	Yüzde%
Cinsiyet	Kadın	27	51.9
	Erkek	25	48.1
	Toplam	52	100
Yaş Aralığı	20-25	17	32.7
	26-30	9	17.3
	31-35	7	13.5
	36-40	9	17.3
	+>41	10	19.2
	Toplam	52	100
Eğitim Durumu	İlkokul	4	7.7
	Ortaokul	4	7.7
	Lise	19	36.5
	Yüksekokul	14	26.9
	Fakülte	11	21.2
Çalıştığı Departman	Toplam	52	100
	Başaşçı	10	19.2
	Baş Aşçı Yardımcısı	19	36.5
	Şef Sosiyer	3	5.8
	Kasap Şefi	3	5.8
	Sıcak Şefi	4	7.7
	Soğuk Şefi	7	13.5
	Kahvaltı Şefi	4	7.7
	Pasta Şefi	2	3.8
	Toplam	52	100
Hizmet Süresi	0-5 yıl	20	38.5
	6-10 yıl	11	21.1
	11-15 yıl	7	13.5
	16-20 yıl	4	7.7
	21 yıl ve üzeri	10	19.2
Toplam	52	100	

Çiftçi [15], yönetici pozisyonundaki mutfak personelinin sağlık kontrollerini incelediği çalışmasında mutfak personelinin %80.7 'sinin akciğer filmi, %29.7' sinin sindirim sistemi, %18.1' inin dolaşım sistemi, %78' inin idrar-gaita testi, %7.3'ünün görme testi, %3.1'inin işitme testi, %5'inin ise psikolojik kontrolden geçtiği tespit edilmiştir. Aynı çalışmada sağlık kontrolünden geçme sıklığı da incelenmiştir. Personelin %10.4' ünün ayda bir defa, %25.5' inin 3 ayda bir defa, %43.3' ünün 6 ayda bir defa, %20.8' inin yılda bir defa sağlık kontrolünden geçtiği saptanmıştır. Çiftçi [15] tarafından bildirilen veriler ile bizim sonuçlarımız birbirine benzerlik göstermektedir.

Tablo 6. Personelin sağlık kontrolünden geçme durumu, hangi sağlık kontrolünden ne sıklıkta geçtiğinin dağılımı

		Adet	Yüzde %
Herhangi bir sağlık kontrolünden geçtiniz mi?	Evet	52	100
	Hayır	0	0
	Toplam	52	100
Hangi sağlık kontrolünden geçtiniz?	Ağız-Dış	2	3.8
	Görme	3	5.8
	Duyuma	2	3.8
	Dahiliye	45	86.6
	Toplam	52	100
Hangi sıklıkta sağlık kontrolünden geçiyorsunuz?	Ayda Bir	1	1.9
	Üç Ayda Bir	1	1.9
	Altı Ayda Bir	20	38.5
	Yılda Bir	30	57.7
	Toplam	52	100.0

Antalya ilinde yapılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde gıda güvenliği sistemlerinin yenilenme sıklığını her ay olarak belirtenlerin oranı %31.4, her yıl olarak belirtenlerin oranı %49 olmuştur. Konya’da faaliyet gösteren gıda işletmelerinin HACCP bilgi ve uygulama düzeylerinin belirlenmesi üzerine yapılan bir çalışmada, işletmelerin %20’sinin her ay, %30’unun üç ayda bir, %50’ sinin ise her yıl gıda güvenliği sistemlerini güncellediği belirtilmiştir [19].

Personelin HACCP, hijyen, gıda güvenliği hakkındaki bilgileri ve hizmetiçi alma durumlarının dağılımları Çizelge 4.7’de verilmiştir. Personelin hizmet içi eğitim alma yüzdesi %96.2 olarak tespit edilmiştir. Kabacık [10]’ ın çalışmasına göre personelin %88.3’ ü hizmet içi eğitim aldığı görülmektedir. Personeler “Gıda güvenliğinin gıdanın sağlıklı olarak tüketilmesi yani gıdanın fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik açıdan temiz olmasının temin edilmesidir” şeklinde tanımlama yapılmıştır. Bu tanıma göre personelin HACCP kavramını bildiği ve tamamının gıda güvenliği hakkında yeterli bilgiye sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 7). Süt işletmelerinde HACCP ve Kalite Yönetim Sistemi uygulaması üzerine yapılan bir çalışmada personele “güvenli gıda deyince ne anlıyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre personel %40 sağlıklı ve güvenilir gıda üretimini sağlamak amacıyla gıdaların, üretim, işleme muhafaza ve dağıtımları esnasında gerekli kurallara uyulması ve önlemlerin alınması olarak tanımlarken, %60 gıdalarda meydana gelebilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararlıların yok edilmesi için alınacak tedbirlerin tümü olarak tanımlamıştır [20, 21].

Ankete katılan personelin %94.2’ si gıda güvenliği ifadesini daha önce duyduklarını ifade etmiştir. Eren [17]’ in çalışmasına katılan personelin %27.9’ u HACCP kelimesini daha önce duymadıklarını söylemişlerdir. Erkan [21]’ ın araştırmasında personelin %99.42’ sinin HACCP kelimesini daha önce duyduğu görülmektedir.

Çalışmamızda personele “Hijyen; gıda kontrolünde gıdaların insan sağlığını tehdit eden mikrobiyolojik

bulaşmanın önlenerek gıda güvenliğinin artırılmasıdır” tanımı yapılmıştır ve personelin tamamı (%100) hijyen terimi hakkında yeterli bilgi sahibi olduklarını söylemişlerdir (Tablo 7).

Tablo 7. Personelin HACCP, hijyen, gıda güvenliği hakkındaki bilgileri ve hizmet içi alma durumlarının dağılımları

		Adet	Yüzde%
Düzenli hizmet içi eğitim veriliyor mu?	Evet	50	96.2
	Hayır	2	3.8
	Toplam	52	100
HACCP’ i Daha Önce Duydunuz mu?	Evet	49	94.2
	Hayır	3	5.8
	Toplam	52	100
Hijyen Nedir?	Evet	52	100
	Hayır	0	0
	Toplam	52	100
Gıda Güvenliği Nedir?	Evet	52	100
	Hayır	0	0
	Toplam	52	100

Otellerin hepsinde pandemi ekip lideri tarafından personele bilgilendirme yapılmıştır. Otel işletmeleri Covid-19 salgını sonrasında bazı önlemler almıştır. Bu önlemler arasında %65.4 oranında HACCP sistemini eksiksiz uygulamak bulunmaktadır (Tablo 8). Bununla birlikte, turizm, yiyecek ve içecek sektörü esas alındığında, pandemi sonrası daha farklı tedbirlerin alması gerektiği düşünülmektedir. Örneğin Bucak ve Yiğit [22] tarafından yapılan bir çalışmada, pandemi sonrası mutfakta yapılması gereken değişiklikler içerisinde mutfak düzeninde değişim, menü planlama ve Covid-19 tedbirlerine yönelik çalışmalar olmak üzere üç kategorinin değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.

Tablo 8. Covid-19 salgınında alınan önlemler

		Adet	Yüzde%
Pandemi ekibi tarafından bilgilendirme yapıldı mı?	Evet	52	100
	Hayır	0	0
	Toplam	52	100
Covid-19 sonucunda mutfakta alınan önlemler nelerdir?	HACCP sistemi eksiksiz olarak uygulanmıştır.	34	65.4
	Çalışma ortamı temizliği önem kazanmıştır	18	34.6
	Toplam	52	100

Personelin HACCP konusunda bilgi düzeyini inceleyen bir başka çalışmada, “hijyen nedir?” sorusuna personelin, %17.9’ u bir madde ya da cismin her türlü hastalık yapıcı etmeden arındırılması derken, %37.9’ u sağlıklı ortamın korunması ve her türlü hastalık etmeninin ortamdaki uzaklaştırılması demiştir [19]. Kalite yönetim sistemlerinin

uygulandığı işletmelerde, hizmet içi eğitimlerin sürekli sağlandığı veya konu ile ilgili işe girmeden önce belirli bir eğitimden geçen personelin hijyen kuralları ve uygulamaları ile ilgili bilgilerinin olduğu söylenebilir. Ancak belirli dönemlerde bilgilerin yenilenmesi amacıyla eğitimlerin belirli periyotlarda devam ettirilmesi gerekmektedir.

4 Sonuçlar

Bu çalışmada Antalya ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yönetici ve personelin gıda güvenliği ve uygulamaları hakkında bilgi düzeylerini öğrenmek amacıyla, her iki gruba ayrı ayrı sorulardan oluşan bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Yöneticilere yöneltilen sorulardan elde edilen bilgilere göre, kişilerin gıda güvenliği ve hijyen sanitasyon hakkındaki gerekli eğitimlere sahip oldukları, bu eğitimleri ve belgeleri özel işletmelerden aldıkları, HACCP sisteminin uygulanması konusunda yeterli bilgiye sahip oldukları, ama kritik kontrol noktalarının belirlenmesi aşamasında zorlandıkları tespit edilmiştir. Özellikle kritik kontrol noktalarının kayıt ve dökümantasyon basamağında yetersiz oldukları gözlenmiştir.

Personel düzeyinde cevaplanan sorular değerlendirildiğinde ise; personelin HACCP, gıda güvenliği ve hijyen kelimeleri hakkında bilgi sahibi oldukları, işe alınmadan önce ve işe alındıktan sonra belirli aralıklarla sağlık kontrollerinden geçirildikleri görülmektedir. Kilit noktada çalışan personelin belirli aralıklarla hijyen konusunda hizmet içi eğitimleri yeniden aldıkları belirlenmiştir.

Covid-19 salgını konusunda otel işletmelerinin kendilerine özgü önlemler aldıkları görülmektedir. Bu önlemler; TSE'den güvenli turizm sertifikası almak, pandemi ekibinin oluşturulması, tüm turizm tesisini kapsayan prosedürü oluşturmak ve personelin salgınla mücadele ve alınması gereken önlemlerle ilgili bilgilendirildikleri saptanmıştır. Ayrıca personel mutfaklarında HACCP sistemini eksiksiz bir şekilde uygulamaya çalışıldığı, ortam hijyeninin önem kazandığı görülmüştür.

Otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin ve personelin gerekli hizmet içi eğitimi aldıkları ve gıda güvenliği, hijyen konusunda yeterli bilgiye sahip oldukları söylenebilir. Bununla birlikte personelin mutfakta gıda güvenliğini sağlama adına daha fazla eğitime ihtiyaç duyulmaktadır.

Ülkenin gıda güvenliği ile ilgili koymuş olduğu kuralları ve yaptırımları gıda güvenliğini tüketici sağlığını ve bağlantılı olarak üreticiyi ve ilgililerini koruyucu niteliktedir. Gıda güvenliği ile ilgili olarak bu konuda sürdürülebilirliği de sağlama sorumluluğuna sahiptir. Bu anlamda kurulu olan bu sistemin parçalarından birini de otel işletmeleri oluşturmaktadır. Ürünü tedarikten tüketiciye sunum aşamasına kadar hijyen kurallarını ve yasal yaptırımları, kalite güvence sistemlerini uygulamakta konaklama ile ilgili bu sektörün yetkisindedir. Uygulayıcı olarak karşımıza çıkan otel yönetici ve personelinin bu sistemi en iyi şekilde öğrenerek sürekliliği sağlayacak biçimde uygulaması önem kazanmaktadır. Bu anlamda yapılan bu çalışma ile bu konuda geçmiş uygulamalara göre zaman içerisinde önemli

iyileşme sürecinden geçtiği görülmüştür. Ancak gerek bilinç gerekse eğitimler konusunda çalışmaların sürdürülmesi denetimlerle daha iyiye gitmenin hedeflenmesi de bir gereklilik olarak tespit edilmiştir

Çıkar çatışması

Yazarlar çıkar çatışması olmadığını beyan etmektedir.

Benzerlik oranı (iThenticate): %15

Kaynaklar

- [1] A. Aktaş ve B. Özdemir, Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. Detay Yayıncılık, 276 s, Ankara, 2012.
- [2] N. Koçak, Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda ve Personel Hijyeni. Detay Yayıncılık, 142s, Ankara, 2007.
- [3] S. S. Kırdar ve Ö. Kurşun, ISO 22000 gıda güvenliği yönetim sistemi. Türkiye 10. Gıda Kongresi, sayfa 125-128, Erzurum, 21- 23 Mayıs 2008.
- [4] M. Tayar. Gıda Güvenliği. T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını, 360s, İstanbul, 2010.
- [5] F. Turantaş ve A. Ünlütürk, (Ed.) Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (475-509). Mengi Tan Basımevi, 601s, İzmir, 2003.
- [6] F. Başer, A. Abubakirova, N. Şanlıer ve B. Çil, 4-5 yıldızlı otellerdeki servis ve mutfak personelinin gıda güvenliğine ilişkin bilgi, tutum ve davranışları: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 13(3), 23-37, 2016. <https://dergipark.org.tr/pub/soid/issue/26657/285469>
- [7] Y. Sargın, Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek personelinin hijyen bilgileri ve uygulamalarının incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 101s, Ankara, 2005.
- [8] N. Şanlıer ve A.T Hussein, Yiyecek içecek hizmeti veren otel mutfakları ve personelinin hijyen yönünden değerlendirilmesi: Ankara ili örneği. Kastamonu Eğitim Dergisi, 16(2), 461-468, 2008. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/819032>
- [9] S. Gün, Yiyecek-içecek hizmeti veren otel mutfaklarının gıda güvenliği ve hijyen yönünden incelenmesi: Tokat'taki 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarına yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2019.
- [10] M. Kabacık, Dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin gıda güvenliği konusundaki bilgilerinin saptanması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008.
- [11] F. Bayram, Otel mutfaklarında çalışan mutfak personelinin gıda güvenliği konusundaki bilgi tutum ve davranışları. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2011.
- [12] S. Aras, Otel işletmelerinde yönetim kontrol sisteminin işletme performansına etkisi: Türkiye'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal

- Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Konya, 2019.
- [13] K. Başkan, Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile konaklama işletmeleri performansı arasındaki ilişkilerin incelenmesi İstanbul ili 5 yıldızlı oteller örneği. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2012.
- [14] A. Şan, Yiyecek ve içecek işletmelerinde tehlike analizleri ve kritik kontrol noktaları sistemi: İstanbul-tarihi yarımada sistemine ilişkin analiz çalışması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005.
- [15] B. Çiftçi, 5 Yıldızlı otellerde aşçılık eğitimi alan ve almayan yönetici pozisyonundaki mutfak personelinin gıda güvenliği konusundaki bilgi ve uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2014.
- [16] V. S. Taylan, Turizm işletmelerinde gıda güvenliği ve HACCP: Kavramlar ve bir uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Antalya, Türkiye, 2004.
- [17] R. Eren, HACCP Gıda güvenlik sistemi uygulamalarının önündeki engellerin belirlenmesi ve çözüm önerileri: Alanya bölgesi 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008.
- [18] Anonim, İş sağlığı ve güvenliği kanunu, Kanun No: 6331, Kabul tarihi: 20.06.2012, Sayı: 28339, Ankara, 2012
- [19] B. Dağnilak, Konya'da faaliyet gösteren gıda işletmelerinin HACCP bilgi ve uygulama düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya, 2010.
- [20] M. Pal, W. Gebregabihier and R. K. Singh, The role of hazard analysis critical control point in food safety, Beverage and Food World, 43 (4), 33-36, 2016.
- [21] F. Erkan, Ankara'da Faaliyet Gösteren Süt İşletmelerinin Sahip Oldukları HACCP ve Kalite Güvence Sistemleri, Yönetici ve Çalışanlarının Bilgi ve Uygulama Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 110s, Isparta, 2018.
- [22] T. Bucak, ve S. Yiğit, The future of the chef occupation and the food and beverage sector after the COVID-19 outbreak: Opinions of Turkish chefs. International Journal of Hospitality Management, 92, 102682, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102682>

