

COVID-19 SÜRECİ SONRASINDA OTELLERDE GIDA GÜVENLİĞİ VE UYGULAMA ÖNERİLERİ*

Hakan AKYURT**
Neslihan YOLASIĞMAZOĞLU***

Makale Bilgisi/Article Info

Geliş/Received: 17/09/2022; Düzeltme/Revised: 26/09/2022

Kabul/Accepted: 26/10/2022

Araştırma Makalesi/Researc Article

Atıf/Cite as: Akyurt, H. ve Yolasiğmazoğlu, N. (2022). Covid-19 Süreci Sonrasında Otellerde Gıda Güvenliği ve Uygulama Önerileri.

DÜMAD (Dünya Multidisipliner Araştırmalar Dergisi), 5(2), 107-121.

Özet

Turizm sektöründe özellikle konaklama önemli yapı taşlarından biridir. Salgın sürecinde birçok otel işletmesinin gelirleri azalmış, gelir seviyeleri düşmüştür. Genellikle oda, yiyecek ve içecek satışı veya diğer hizmetlerden elde edilen otel gelir kaynakları kesintiye uğramıştır. Otel işletmelerinin hem ekonomiye döviz getirici etkisi hem de istihdama katkısı son yıllarda giderek arttığından, sektörün gelir kaybının azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmaların başında da salgın ve diğer sağlık unsurlarının iyileştirilmesi çabaları gelmektedir. Turistlerin sağlıklarını düşünerek tatil planlarını yapmaları dolayısıyla sağlık ile ilgili konuları ön plana çıkarmıştır. Bu konuların başında da gıda ile ilgili güvenlik tedbirleri gelmektedir. Otellerdeki gıda sunumu turistler açısından son derece önemli bir konu olmakla birlikte, otel işletmelerinin talep edilme düzeylerini etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı, otellerde uygulanan gıda güvenliği unsurlarını ortaya koymak, gıda kalitesi ile gıda güvenliğinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu araştırma da konunun önemine ilişkin literatür taraması yapılmış, otellerdeki gıda güvenliğinin sağlanması için önerilerde bulunulmuştur. Çalışma, BRC, EUREPGAP, SQF2000, ISO 22000:2005, CODEX ALIMENTARIUS ve HACCP gıda güvenliği uygulamalarının en az birinin otel işletmeleri tarafından kullanılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Otel İşletmeleri, Gıda Güvenliği, Gıda Mühendisliği.

* Bu araştırma sürecinde; TR Dizin 2020 kuralları kapsamında “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesinde” yer alan tüm kurallara uyulmuş ve yönergenin ikinci bölümünde yer alan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemlerden” hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Ayrıca bu araştırma “Etik Kurul İzni” gerektirmeyen bir çalışmadır.

** Doç.Dr., Giresun Üniversitesi, Bulancak KK Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, (e-mail: hakan.akyurt@giresun.edu.tr, **ORCID ID:** 0000-0002-6522-684X).

*** Öğr. Gör., Giresun Üniversitesi, Espiye Meslek Yüksekokulu, Gıda İşleme Bölümü, (e-mail: neslihan.yolasigmazoglu@giresun.edu.tr, **ORCID ID:** 0000-0002-3827-6892).

FOOD SAFETY AND PRACTICE RECOMMENDATIONS AT HOTELS AFTER THE COVID-19 PROCESS

Abstract

Accommodation is one of the most important building blocks in the tourism sector. During the epidemic, the incomes of many hotel businesses decreased and their income levels decreased. Hotel revenue sources, often from room, food and beverage sales, or other services, were disrupted. Since both the foreign exchange-generating effect of the hotel businesses on the economy and their contribution to employment have increased in recent years, studies are carried out to reduce the income loss of the sector. At the beginning of these studies are efforts to improve the epidemic and other health elements. As tourists make their holiday plans by considering their health, it has brought health-related issues to the fore. One of these issues is food-related safety measures. Food presentation in hotels is an extremely important issue for tourists, and it affects the demand level of hotel businesses. The aim of this study was to reveal the food safety elements applied in hotels and to examine the effects of food quality and food safety on customer satisfaction. In this research, a literature review regarding the importance of the subject has been made, and suggestions have been made to ensure food safety in hotels. The study reveals that at least one of the food safety practices of BRC, EUREPGAP, SQF2000, ISO 22000:2005, CODEX ALIMENTARIUS and HACCP should be used by hotel businesses.

Keywords: Tourism, Hotel Management, Food Safety, Food Engineering

Giriş

İnsan sağlığının en önemli unsurların başında geldiği turizm sektörü, Covid-19 sürecinden olumsuz olarak etkilenen sektörlerin başında gelmektedir. Ulaşım imkanlarının kısıtlanması, konaklama tesislerinin salgına aniden yakalanması ve konaklama sayılarının azalması neticesinde, bu süreç boyunca turizmden elde edilen gelirler oldukça azalmıştır. Salgın sürecinde ülke yönetimlerinin de desteği ile otellerde sağlık konusunda güvenlik tedbirleri alınmaya başlanmıştır. Bu durumun sonucu olarak, otel girişinden, personelin hijyen durumuna kadar hemen hemen her konuda sağlık konusunda tedbirler alınmıştır. Covid-19 sürecine uyumlaşan otel yönetimleri, bu süreç ile birlikte tesislerindeki tüm birimlerde sağlık konusunda çalışmalar yapmıştır.

Sağlık ile ilgili en önemli çalışmaların başında olmasa da salgın öncesi dikkat ettikleri ve özen gösterilen konulardan biri olan gıdaların güvenliği konusu daha da önemli hale gelmiştir. Turistlerin kendi sağlıklarını sadece mesafe konusunda değil, yeme-içme faaliyetlerinde de daha hassas şekilde ele aldıkları görülmektedir. Bu durumun sonucu olarak, otel işletmelerinin gıda güvenliği konusunda ek tedbirler alarak, bu tedbirleri tüm müşterilerine iletme çabası içine girmişlerdir. Gıdaların, sadece ürün anlamında değil, tüm otel birimleri ile birlikte ele alınmak suretiyle güvenliğinin sağlanacağı şüphe götürmeyen bir durumdur.

Otellerde yeme ve içme hizmetleri vazgeçilmeyen unsurlar arasında gelmektedir. Birçok konaklama tesisi, oda ve kahvaltı şeklinde çalışmaktadır. Bununla birlikte, ülkemizde turistik talep çeken Ege ve Akdeniz bölgelerindeki birçok otelin herşey dahil sistemi ile çalıştığı düşünüldüğünde, otellerin sunmuş olduğu gıdaların özellikleri önem taşımaktadır. Uygunsuz ve insan sağlığına zararlı

ürünler sunulması otellerin kapanmasına kadar giden imaj ve marka sorununa yol açmaktadır. Bu nedenlerden ötürü, otellerde sunulan gıda ürünlerinin sunumu, oteller açısından en önemli unsurlar arasında gelmektedir. Çalışma, otellerdeki gıda güvenliği uygulamalarının neler olabileceğini ortaya koymakta ve yapılması gereken tedbirleri önermektedir. Gıda güvenliği koşulları ile ilgili olarak gelir ve müşteri memnuniyeti ilişkisine yer verilerek, oteller açısından gıda güvenliğinin önemi ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Çalışmada, otellerin birçoğunda kullanılmayan uluslararası gıda güvenliği uygulamaları hakkında bilgiler sunularak, kullanılabilir gıda güvenliği uygulamaları ortaya konulmuştur. Çalışma ülkemizdeki otel yönetimlerinin gıda güvenliği ile alacakları tedbirlerin neler olacağını anlamaları ve bu konu hakkında çalışacak olan akademisyenlere yol göstermesi açısından önem taşımaktadır.

1. Gıda Güvenliği ve Müşteri Memnuniyeti

Gıda güvenliği ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkileri içeren çalışmalar incelendiğinde, müşterilerin konakladıkları tesisler veya evleri dışında yedikleri yiyeceklerin sağlıkları açısından etkisine önem verdikleri görülmektedir. Özellikle otellerin gelirleri üzerinde doğrudan etkisi olduğu ifade edilmektedir. Son yıllarda önemi artan gastronomi alanı ile birlikte, turizm açısından sadece farklı kültürlerin yiyecek ve içeceklerini tecrübe edinmek amacı ile seyahatler gerçekleştirdiği bilinmektedir (Soetanto, 2019).

Dünya ekonomisi üzerinde turizmin ekonomik öneminin artması, kültürel yiyecek ve içeceklere verilen önemi de arttırmıştır. Bu ekonomik gelişmenin sadece otelleri ve turizm sektörünü değil, gıda sektöründeki işletmeleri de etkilediği belirtilirken, özellikle Covid-19 pandemisinin etkisiyle müşteriler açısından daha da özenle üzerinde durulan bir konu haline gelmiştir. Toplumun ihtiyaçlarının karşılanmasında rol oynayan ve bazı gıda ürünleri üreten gıda endüstrisinin, hammadde seçiminden başlayarak, işleme, paketlenme ve ticaretin dağıtımından başlayarak iyi işleme yöntemleri ve gıda güvenliği yönetim sistemleri uygulaması gerekmektedir. Satılan gıdaların tüketicilerin sağlığı için güvenli olduğuna dair güven vermek tüm işletmeler açısından çok önemlidir. Otel veya diğer gıda ürün hizmeti sunan işletme olsun, müşterileri gıdaların güvenliği konusunda hem lezzetleri ile hem de kalitesi ile ikna etmesi önemli bir husus olarak görülmektedir (Alli, 2004).

1.1. Gıda Güvenliği

Gıda güvenliği, gıda kalitesinin bir göstergesidir ve şu anda tüketiciler için gıda seçiminde en önemli husustur. Müşteriler, otellerde veya restoranlarda yiyecek tüketirken gıda yönetiminin temizliğini ilk faktör olarak görmektedir (Wani vd., 2019). Gıda güvenliği hijyeni, kişisel hijyen,

çalışma alanlarının ve iş ekipmanlarının temizliği gibi birçok şeyi içeren uygulamalar ile de ilgilidir. Yiyeceklerin dokunacağı tüm araç ve gereçler temiz olmalıdır. Kontaminasyon riskini en aza indirmek için bu dikkate alınmalı ve gıda maddeleri, gerçekleşen hava sirkülasyonu bakteriyel kontaminasyondan uzak olacak şekilde temiz bir yere yerleştirilmelidir (İslamy, Sumarmi ve Farapti, 2018). Gıda güvenliği ve kalitesi müşterilerin tatmin edilmesindeki en önemli konulardan biridir. Günümüz rekabet şartlarında birçok farklı seçeneğin olması, otel işletmesi ya da farklı gıda işletmesi olsun, mecburi olarak kaliteli ürün sunumunu gerektirmektedir.

Gıda güvenliği, gıdaların insan sağlığını bozabilecek, zarar verebilecek ve tehlikeye atabilecek biyolojik, kimyasal nesnelere bulaşmasını önlemek için gerekli olan ve de tüketim için güvenli olan koşul ile çabaların düzenlenmesi bütünüdür (Soetanto, 2019). Gıda güvenliği, yıkama, saklama ve mükemmel pişirme dahil olmak üzere uygun şekilde işlenmiş, ideal koşullarda ve optimum hijyen koşullarında gerçekleştirilen gıdalardır. Sağlıklı gıda gereksinim ve ihtiyaçları, sağlıklı, güvenli ve hijyenik olmak üzere üç yönü karşılamak zorundadır. Gıda hijyeni, gıda seçiminde en önemli faktörlerden biri olmakla birlikte, temiz ve kirletici maddelerden arındırılmış gıdaların sunulması gerekliliği bulunmaktadır. Gıda hijyeninin sağlanamaması kontaminasyona neden olabilmekte ve bu da hastalığın yayılmasına neden olabilmektedir. Gıda güvenliği göstergelerinde sağlık, güven, hijyen, temizlik ve kirleticilerden arındırılma hususları önem arz etmektedir (Waluyo ve Kusuma, 2017).

Müşteri memnuniyeti, elde edilen sonuçların önceki beklentilerle karşılaştırılması sonucunda kişinin mutlu veya hayal kırıklığına uğramamış hissetmesidir. Tüm kaliteli hizmet ve ürünlerin amacı, tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktır. Restoranda yemek seçiminin belirlenmesinde tüketicilerin duyguları önemli bir rol oynamaktadır. Kendini rahat hisseden ve iyi hisseden tüketiciler bir şeyler satın almak için daha fazla harcama yapacaklardır. Canny (2014) göre gıda ürün hizmetinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler arasında gıda kalitesi, müşteri hizmet yönelimi ve fiziksel çevre yer almaktadır. Bu faktörleri, müşteri memnuniyetinin geliri artırabilmesi için yeniden satın alma niyeti üzerinde etkisi olduğunu belirten bir sonraki ifade takip etmektedir. Otel işletmeleri açısından gıda güvenliği unsurları bu faktörlerle birlikte birçok departmanı da kapsamaktadır.

1.2. Müşteri Memnuniyeti ve Gelir İlişkisi

Müşteri memnuniyeti, insanlar ile ilişkili olan her alanda ciddi anlamda önemli olan bir husustur. Geçmiş zamanlardaki ne üretirsem satarım anlayışı, yoğun rekabet ve teknolojik gelişmeler nedeni ile değişmiştir. Günümüz müşterileri, dünyanın istedikleri bir yerinden ürün getirebilmekte, ulaşım imkanlarının gelişmesi ile birlikte istedikleri destinasyonlara ziyaretler gerçekleştirip, hizmet satın alımı yapabilmektedir. Yoğun rekabet ortamları benzer ürün ya da hizmetlerin birçok farklı

destinasyonda olması durumunu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle, günümüz profesyonel işletmeleri mevcut müşterilerini ellerinde tutabilmek ve potansiyel müşteri bulmak amacı ile ciddi çabalar harcamaktadır. Müşterilerin işletmelerin gelirlerinin sağlayıcıları olduğu düşünüldüğünde, bu çabaların gelecekte daha fazla yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Müşteri memnuniyeti, ana hatlarıyla yerine getirme, haz ve kararsızlığı içermektedir (Zeithaml ve Bitner, 2006). İşletmelerin geliri her zaman bir şirketin finansal başarı düzeyini belirleyeceğinden, finansal başarı genellikle pazarlama yeteneklerine bağlıdır. Ürün ve hizmetler için yeterli talep yoksa, şirketin kar etmesi için finansal, muhasebe işlemleri ve diğer iş fonksiyonları anlamsız bir hale gelmektedir. Kâr elde edilebilmesi için gelir olması gerektiği çok açık bir durumdur. Müşteri ihtiyaçlarını tahmin etme ve müşteri sorunlarına çözüm bulmak için somut adımlar atmak gerekmektedir. Ancak, işletmelerin yalnızca müşteriler ve tedarikçiler ile yaşadıkları teknik sorunlara odaklanmadığı, görünmeyen sorunları belirleyip çözdüğü, ancak çoğu zaman müşterilerin sorunlarını tamamen çözmek için çaba harcamadığı görülmektedir. Müşterilerin elde tutulması, sorunların çözülmesi ve ihtiyaçların önceden tahmin edilmesi ile mümkün olmaktadır. İşletme politikalarının müşteri taleplerinde esnek olabilmesi, iyi işbirliği yapabilmesi ve tüm tarafların istediği çözümlere ulaşabilmesi gerekmektedir (Hesselschwerdt, 2015).

Müşterilerin talepleri ve satın alma davranışları, doğrudan işletme gelirlerini etkilediğinden, işletmelerin günümüz müşteri politikalarının satın alma öncesi, satın alma sırasında ve satın alma sonrasında devam ettiği görülmektedir. Müşteriye sadece ürün ya da hizmetin satılması ile müşteri memnuniyeti sağlanamamaktadır. Özellikle gıda ürünlerinin sunumu, güvenliği ve hijyeni gibi unsurlar yeme-içme faaliyetlerinde önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüz bilinçli müşterisi, satın alacağı veya deneyimleyeceği gıda ürünlerinin kalitesini, besin değerlerini ve gıda güvenliğini dikkate alarak satın almalar gerçekleştirmektedir. Bu nedenle, gıdaların güvenliğinin doğrudan müşteri tatmini ile bağlantılı olduğunu ifade etmek, yanlış bir çıkarım olmayacaktır.

Örneğin, bir otel işletmesinin sunmuş olduğu gıda ürünlerindeki bir sorun, otelin genel imajına zarar verecek, dolayısıyla müşteri tatmini azalacak ve talepler düşecektir. Bu durum, otelin gelir kaybına uğramasına neden olacak ve daha da önemlisi marka imajına zarar vererek, uzun dönemli müşteri kaybına yol açacaktır. Bu durumun sonucunda, işletme karlılığı azalarak, müşteri memnuniyeti ile ilişkili gelir kaybı ortaya çıkacaktır. Bu örneğin tersi durumunda ise, gıda güvenliğine ve kalitesine özen gösteren bir otel işletmesinin müşteri memnuniyeti de iyi olacaktır. Doğal olarak, müşteri memnuniyeti sonucunda imajı olumlu şekilde etkilenecek ve tekrar satın almalar ile otel gelirlerinde artışlar ortaya çıkacaktır. Gelirlerin ve müşteri talebinin sürdürülebilir bir şekilde artması için müşterilere sunulan gıdaların kalitesinin iyi olması ve de gıda güvenliğine dikkat edilmesi gerekmektedir.

1.3. Gıda Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi

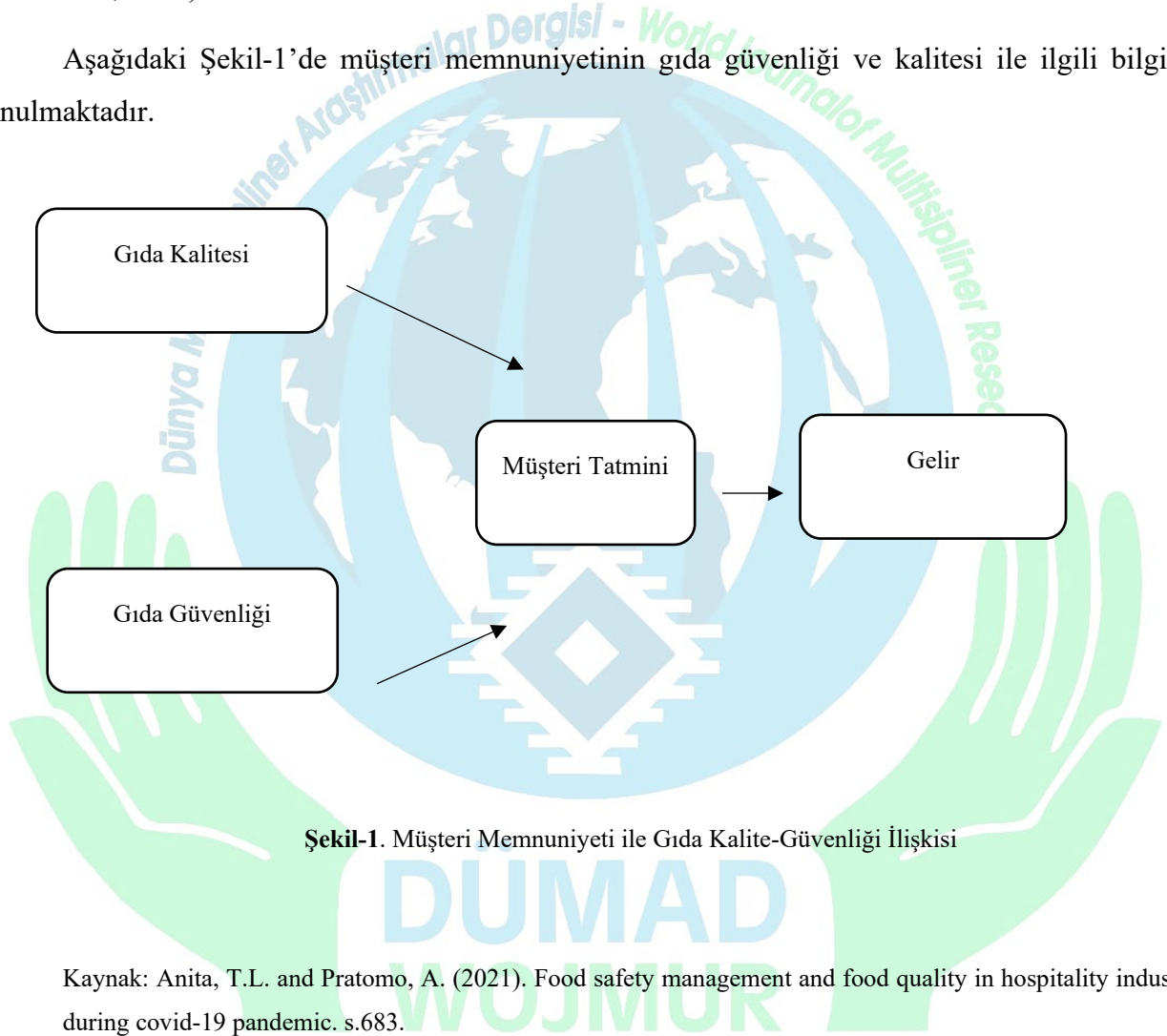
Gıda kalitesi, gıdanın boyut, şekil, renk, kıvam, doku ve tat gibi tüketiciler tarafından kabul edilebilecek bir özelliğidir. Lezzetli ve taze yiyecekler, rakiplerinden daha iyi performans gösterme çabasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, işletme sahiplerinin işletmedeki geliri artırmak için gıda kalitesi istikrarını korumaları önemlidir (Ryu, Lee ve Kim, 2012). Covid-19 salgını sırasında birçok otel gelir kaynağını kaybetmiş, genellikle oda, yiyecek-içecek veya diğer hizmetlerin satışından elde edilen otel gelir kaynakları azalmıştır. Hükümetler, ekonomiyi yönlendirmek için toplumda sosyal mesafe düzenlemeleri uyguladığından, topluluklar halinde konaklamalar veya seyahatler azalmıştır. Bunun sonucu olarak, otellerin gelirlerini arttırmak için farklı ürün ve hizmet sunumlarını pandemi kurallarına göre uygulamaları zorunlu hale gelmiştir.

Sağlık protokollerinin uygulanmasının gerektirdiği çeşitli faaliyetleri aktif olarak yürütmek için çeşitli iyileştirmeler yapılmıştır. Bu iyileştirmeler içerisinde de gıdalar ile ilgili düzenlemelerin olmaması mümkün değildir. Gıda ürünlerinin hazırlanmasında ve sunulmasında ise, gıda ürünlerini hazırlarken daha titiz faaliyetlerde bulunarak işlemler yapılmıştır. Sosyal mesafe döneminde ve sonrasında otellerde uygulanan gıda güvenliği uygulamaları otellerin yönetsel ve işletme bazında çabaları ile gerçekleşirken, bazı otel işletmeleri ise uluslararası gıda güvenliği uygulamalarını işletmelerinde kullanmaya başlamıştır. Bu uygulamalar, müşterilerin otelin gıda ürün ve sunumuna verdiği önemi ortaya koymasından önemli bir husus olarak görülmektedir (Anita ve Pratomo, 2021).

Yiyecek ve içeceklerin kalitesi, bir otel işletmesi için genel hizmet kalitesinin en önemli özelliğidir. Müşteri memnuniyeti ve sadakati ile pozitif bir ilişkiye sahip bir konu olduğundan üzerinde önemle durulması gerekmektedir (Ryu vd., 2012). Gıdaların tazeliği, genellikle gıdanın dokusu, tadı ve aroması ile ilişkili taze bir gıda ifadesi olarak tanımlanmaktadır. Gıdanın sunumu, iştahı artırmak için düzenlenmiş renkleri ve özel olarak ayarlanmış kompozisyon içeren tabak bütünlüğü ile gerçekleşmektedir. Müşterilerin isteklerine göre pişirilmeli, düzgün ve hijyenik olarak sunulmalı veya işlenmelidir. Ayrıca, yemek çeşitliliği ile müşterilere sunduğu farklı menü öğelerinin sayısını arttırması, otellerin müşteri memnuniyeti açısından önemlidir. Yemek kalitesi ve hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini etkileyen temel nitelikler olduğunu öne sürülmektedir. Gıda kalitesi, genel olarak genel tüketici deneyiminin temel unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir (Aurelia vd., 2018). İyi ve doğru gıda yönetimi şekil, gıda hijyeni ve saniteye dikkat etmesi gerekmektedir. Gıda kalitesi, tüketici istek ve beklentilerini karşılamak için gerekli olan gıda kalite özellikleri ile ilgili önceden belirlenmiş koşulların tamamı olarak ifade edilmektedir (Alli, 2004).

Gıdaların kalitesinin iyi olması müşterilerin tekrar aynı ürünleri tercih etmesi ile birlikte, aynı konaklama tesisini seçmesi durumunu da ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte, memnun bir müşteri kendi ailesine ve yakın çevresine tatil tecrübelerini aktaracağından, otel işletmesinin imajını belirleyen unsurlardan biri de gıdaların tadı, sunumu ve görünümü gibi özellikler olmaktadır. Bu nedenle, bir otel işletmesinin gıda güvenliği ile ilgili özeni, müşteri memnuniyeti arttıracığından, sürdürülebilir bir turizm talebinden bahsetmek mümkün olacaktır. Gıda güvenliği, müşteri memnuniyeti ve gıdaların kalitesi birbiri ile bağlantılı kavramlar olarak ele alınmak zorundadır (Anita ve Pratomo, 2021).

Aşağıdaki Şekil-1’de müşteri memnuniyetinin gıda güvenliği ve kalitesi ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.



Şekil-1. Müşteri Memnuniyeti ile Gıda Kalite-Güvenliği İlişkisi

Kaynak: Anita, T.L. and Pratomo, A. (2021). Food safety management and food quality in hospitality industry during covid-19 pandemic. s.683.

Gıdaların kalitesinin iyi olması ve güvenliği gıda protokollerinin uygulanması müşterilerin ürün ile hizmetlerden memnun olması durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durumun sonucunda da işletmelerin gelir seviyelerinde artış olması muhtemel bir durumdur. Çünkü, kaliteli hizmet, kaliteli ürün ve güvenli gıda politikaları ile müşteri sayıları artacaktır. Doğal olarak, müşteri potansiyelinin artması ile gelirlerde artış olacaktır. Turizm işletmeleri açısından durum incelendiğinde, bir otelin imajı ve markası çok hızlı bir şekilde zarar görebileceği için, sürdürülebilir bir otel yapısı kurmak, ancak kaliteli hizmet ve ürün sunumu ile mümkün olmaktadır. Özellikle, covid-19 süreci ve

sonrasında insanların sağlıklarına daha da özen göstermesi, gıdaların güvenliği ve kalitesi konusunun önemini arttırmıştır.

Özellikle covid-19 süreci ile birlikte, müşteriler, otel yönetimlerinden hem hijyen hem de gıda güvenliği konusunda sadece sözler veya otel içindeki tabelalar ile değil, resmi evrak ve belgeler ile kanıtlar ister hale gelmiştir. Bu nedenle, otellerin hem covid-19 ile ilgili hem de gıda güvenliği ile ilgili ulusal ya da uluslararası belgeler aldığı ve bu belgelerin ait olduğu sistemleri kullandığı bilinmektedir. Ancak, covid-19 ile ilgili olarak ulusal ya da uluslararası belgelerin yoğun olarak alındığı görülürken, gıda güvenliği ile ilgili sistemlerin çok fazla otel tarafından satın alınmadığı ve uygulanmadığı görülmektedir. Müşteri memnuniyeti açısından sürdürülebilir bir talep yaratılması için uluslararası gıda güvenliği uygulamalarının gıda ürünü sunan tüm otellerde bulunması uygun olacaktır.

2. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri ve Uygulama Önerileri

Gıdaların gerek otel işletmeleri gerekse de gıda ürünlerini üreten ya da satan işletmeler açısından en önemli unsurlardan biri olduğu bilinmektedir. Bu kapsamda, öncelikle gıda güvenliği yönetim sistemlerinin önemi vurgulanarak, otellerde uygulanması gereken gıda güvenliği sistemleri önerileri yapılacaktır.

2.1. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemlerinin Önemi

Gıda işletmelerinde gıda güvenliği uygulamalarının ihmal edilmesi, patojenlerin büyümesine ve gıdaları kirletmesine neden olmaktadır. Araştırmalar, salgınların çoğunun, yeterli güvenli uygulamalara katılmamaktan kaynaklandığını göstermiştir (Binkley ve Henroid, 2012). Hem sporadik hem de salgınlarla ilişkili hastalıklarla ilgili araştırmalar, restoranların ABD'de gıda kaynaklı hastalıkların önemli bir kaynağı olduğunu göstermektedir. Otellerdeki ortak bir payda, gıda üretimi ve hizmetinde elle yapılan işlemlere bağımlılık ve bu da gıda işleyicilerinin sayısının artmasıdır. Araştırmacılar, bu salgınların nedenlerini belirlemeye çalışırken gıda işleyicisinin rolüne odaklanmış ve bulgular, gıda işleyicisinin rolünün gerçekten önemli olduğunu göstermiştir. Gıda kaynaklı salgınlara katkıyı hazırlama, işleme ve depolama sırasında gıda hijyeni güvenliği bilgisi eksikliği olarak tanımlamaktadır (Fontannaz-Aujoulat, Frost ve Schlundt, 2019).

Gıda işleme uygulamalarını etkileyen faktörlerin, otel tesislerinin türü, temiz olmayan ekipman ve iş sorumluluğunun olduğunu göstermiştir. Gıda işleyicilerinin gıda güvenliği uygulamalarının iyileştirilmesinin gıda güvenliğinde doğrudan bir iyileştirme ile sonuçlanacağı varsayılmaktadır. Bir gıda güvenliği sistemi, riske veya bozulmaya maruz kalmaya karşı kontrol için belgelenmiş ve öngörülen sistem olarak görülmektedir. Bununla birlikte, bir kuruluşun belgelenmiş

sisteminin özellikleri, esasen kuruluşun uygulamasını yansıtmamaktadır. Yönetimin güvenlik politikalarının, prosedürlerinin ve uygulamalarının gelişimini, işleyişini ve verimliliğini harekete geçirecek olan, işletmelerin güvenlik kültürüdür. Çünkü, çalışma ortamını ve çalışanın her seviyedeki uygulamasını bünyesinde barındırmaktadır (Griffith, Jackson ve Lues, 2017).

Güvenli gıdanın sağlanması büyük ölçüde gıda yönetimi uygulamalarına bağlıdır (Fontannaz-Aujoulat, Frost ve Schlundt, 2019). Gıda yönetimi uygulamaları, güvenli gıda sağlanmasında standart gıda güvenliği sistemlerinin uygulanması, gıda güvenliği sistemine uygunluk ve gıda güvenliği sisteminin uygulanmasını içermektedir (Riggio vd., 2019). Benzer şekilde, kötü gıda yönetimi uygulamaları, patojenler üretim, işleme, dağıtım ve hatta sunum sırasında gıdaya bulaşabileceğinden gıda zehirlenmesinin bulaşmasına neden olabilmektedir. Gıda güvenliği prosedürlerinin ve gıda kontaminasyonuna neden olan potansiyel faktörlerin anlaşılması, tüm gıda çalışanları için çok önemlidir (Mohd Firdaus vd., 2015).

Gıda güvenliği yönetim sistemleri, gıdayı kontaminasyonu önleyerek güvenli tutmak için gıda ile çalışanlar tarafından uyulması gereken bir dizi prosedürü içermektedir. Gıda güvenliği, gıda kalitesinin özel bir yönüdür ve gıdanın kullanım amacına uygun olarak hazırlandığında veya yenildiğinde tüketiciye zarar vermeyeceğinin güvencesi olarak ifade edilmektedir (Payne-Palacio ve Theis, 2012). Gıda güvenliği yönetiminin sağlanması, bir yemek servisi operasyonundaki her potansiyel tehlikenin belirlenmesini ve gıda kontaminasyonunu önlemek için uygun önlemlerin alınmasını gerektirmektedir. Gıda güvenliği yönetimi, tüketicilerin güvenli olmayan gıdalara maruz kalmamasını sağlayarak sağlıklı yaşamları garanti altına alacak ve herkesin refahını artıracaktır. Gıda yönetimine dahil olan tarafların gıda güvenliğini korumak için ne beklediğini ve ne yapılması gerektiğini bilmeleri gerektiği anlamına gelmektedir. Güvenli hizmetlerin, özellikle güvenli gıdanın sunulmasını sağlamak için gıda hizmeti operasyonunda verimli bir gıda güvenliği yönetim sistemi çok önemlidir. Müşterilere sadece geliştirilmesi gereken bir yetkinlik değil, tüm otelcilik sektörüne aşılması gereken bir değerdir. Bir gıda güvenliği yönetim sisteminin işi, çevre, davranış olmak üzere üç temel bileşeni vardır. Bu yönetim sistemi, tesislerin gıda güvenliği ve sanitasyon göz önünde bulundurularak planlanması ve ilgili tüm düzenleyici standartlara uyması gerektiği anlamına gelmektedir (Perez ve Manzano, 2017).

Yüksek güvenlik standartlarına ve işleme prosedürlerine uyularak, ideal bir durumda otel restoranlarında tüketilen yiyecekler kusursuz olmalıdır. Güvenli gıdanın bakımı, üretildiği, güvenli malzemelerle taşındığı, uygun sıcaklık aralığında güvenli bir ortamda saklandığı, temiz ortamda hazırlanıp pişirildiği, temiz kaplarda işlendiği ve servis edildiği çiftlikte başlamalıdır. Ayrıca, gıda ile uğraşan ve müşterilere servis yapan kişiler, her vardiya başlangıcında temiz koruyucu giysiler giymeyi içeren en yüksek gıda güvenliği kurallarına uymalı ve gerektiğinde bunları günlük veya

düzenli olarak değiştirmelidir. Kirlenmiş gıda, tehlikelere karşı korunmadığı takdirde gıda zehirlenmesine neden olabilmekte ve yiyenlere amaçlandığından daha fazla zarar verebilmektedir. Zehirlenmenin şiddetine bağlı olarak hastalık veya ölümlerle sonuçlanabilmektedir. Gıda güvenliğindeki aksaklıkların kamu güveni, insan yaşamı ve daha geniş ekonomiler için yıkıcı etkileri olabilmektedir. Çoğu otelin, gıda güvenliği yönetim sistemlerine ilişkin açık yönergelerden yoksun olduğu görülmektedir. Hizmet verilen çok sayıda müşteriyi takiben, servis gereçleri ve servis ekibi yetersiz olabilmekte, bu nedenle temiz servis ekipmanını gerektiği kadar hızlı yenilemek, temiz sıcak ile uygun şekilde yıkamadan tabak ve kaşıkları yeniden kullanma riskini artıran bir zorluk olabilmektedir (Anita ve Pramoto, 2021).

Restoranlarda, otellerde ve diğer yeme içme mekanlarındaki yöneticilerin, uygun gıda güvenliği prosedürlerinin uygulanmaması durumunda risk altındadır. Bu nedenle, işletmelerinde gıda güvenliği prosedürlerini denetlemek ve yürütmek, yönetimlere büyük bir sorumluluk yüklemektedir. Gıda güvenliği yönetimi uygulanacaksa, doğru işe doğru ekipman seçilmeli ve çalışanlara işlerini yapmaları için gerekli uygun araçlar sağlanmalıdır. Gıda güvenliği, gıdaların halka ulaştırılmasının tüm yönlerinde uygulanması ve izlenmesi gereken kritik bir konudur. Özellikle konaklamaların yapıldığı otel işletmelerindeki gıda mühendislerinin eksikliği ve gıda güvenliği yönetim sistemlerinin birçok otelde bulunmaması önemli eksikliklerdir. Gıdaların, sadece aşçılar nezaretinde yapılması gıda güvenliği kapsamında günümüz tüketici bilinci göz önüne alındığında, olumsuz bir imajın oluşmasına neden olabilecektir. Gıda güvenliği sistemlerinin otellerde zorunlu bir uygulama olması, covid-19 tedbirleri ile birlikte otellerin müşteri tatmini açısından da faydalı olacaktır. Bu nedenle, gıda güvenliği sistemlerinin otel işletmeleri açısından yasal bir zorunluluk haline getirilmesi gelecekteki turist beklenti ve isteklerine uyum açısından fayda sağlayacaktır.

2.2. Gıda Güvenliği Sistemleri Uygulama Önerileri

Uluslararası alanda gıda güvenliğini ifade eden ve işletmelerin alması gereken birçok farklı gıda güvenliği yönetimi sistemleri bulunmaktadır. Otel işletmelerinin kullanabileceği ve müşterilerinin gözünde gıda güvenliği konusunda imajlarını olumlu olarak yansıtabileceği gıda güvenliği sistemleri aşağıda önerilmektedir (Kumar, 2012; Pérez ve Manzano, 2017; Mutua, 2021).

- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

Gıda güvenliği, kontrolü ve insan sağlığını tehdit eden gıdaların önlenmesini içeren bir gıda güvenliği sistemidir. 1950'li yılların sonlarına doğru çıkmış ve tüm dünyada kabul görmüş bir sistemdir. HACCP, tehlike analizi ve kritik kontrol noktalarının kısaltmasıdır. HACCP, gıda güvenliği için önemli olan tehlikeleri tanımlayan, değerlendiren ve kontrol eden bir sistemdir. Tehlike, sağlık üzerinde olumsuz bir etkiye neden olma potansiyeli olan fiziksel, kimyasal veya

biyolojik bir etken veya gıda durumudur. HACCP, hammadde, büyüme, hasat ve satın almadan nihai ürün kullanımına kadar gıda güvenliğinin tüm yönlerini kapsayan sistematik bir yaklaşımdır.

HACCP, tanımlanmış tehlikelerin kontrolüne geleneksel denetim ve kalite kontrol prosedürleriyle elde edilenden daha yapılandırılmış bir yaklaşım sağlayan bir yönetim aracıdır. Arızanın henüz yaşanmadığı endişe alanlarını belirleme potansiyeline sahiptir ve bu nedenle yeni operasyonlar için özellikle yararlıdır. Doğru uygulanmış bir HACCP çalışması, gerçekleşmesi gerçekçi bir şekilde tahmin edilebilecek olanlar da dahil olmak üzere, akla gelebilecek tüm tehlikeleri tanımlamalıdır. HACCP sistemine dayalı Otel ve Catering endüstrisi için oteller ve Caterer'ın Hijyen koşulları, Avrupa Birliği direktifi 93/43 EEC ve bunun Gıda Hijyeni mevzuatına kabul edilmiştir. HACCP genel olarak faydaları kısaca aşağıda verilmektedir.

- HACCP, gıda kaynaklı tehlikelerin maliyet etkin kontrolünü sağlamaktadır.
- HACCP kullanımı, teknik kaynakları sürecin kritik bölümlerine odaklamaktadır.
- HACCP gibi önleyici yaklaşımların kullanılması, ürün kayıplarının azalmasına yol açmaktadır.
- HACCP, diğer kalite yönetim sistemlerinin tamamlayıcısıdır.
- Ortak FAO/WHO Codex Alimentarius Komisyonu gibi uluslararası otoriteler, gıda güvenliğini sağlamak için tercih edilen sistem olarak HACCP'yi desteklemektedir.
- HACCP, yasal gerekliliklere uyulmasına yardımcı olmaktadır.
- CODEX ALIMENTARIUS

Codex Alimentarius, Hindistan tarafından benimsenen ve gıda üretim endüstrisinin tüm sektörleri tarafından takip edilen temel uluslararası Gıda Güvenliği ve Hijyen standardıdır. Bu aynı zamanda otel ve restoranların besin zincirinde üçüncü basamakta yer almasını da etkilemektedir. Kodeks ilkeleri, gıda güvenliğine yönelik çeşitli potansiyel tehlike noktalarını belirlemek için HACCP yaklaşımını kullanmakta, kritik limitler, kontrol noktaları ve düzeltici eylemler alma ve de bu düzeltici eylemlerin gıda güvenliğini sağlamadaki etkinliğini izleme sistemlerini belirlemektedir.

- ISO 22000:2005

Standart, ISO bünyesinde gıda endüstrisinden uzmanlar ve uzmanlaşmış uluslararası kuruluş temsilcileri tarafından gıda standartlarını geliştirmek için Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından ortaklaşa kurulan kodeks Alimentarius Komisyonu ile yakın işbirliği içinde geliştirilmiştir. ISO 22000, gıda zincirindeki tüm türlerin veya kuruluşların bir gıda güvenliği yönetim sistemi uygulamasına izin verecek şekilde tasarlanmıştır. ISO

22000-2005, Gıda Güvenliği yönetim sistemleri, gıda zincirindeki herhangi bir kuruluş için gereksinim 1 Eylül 2005'te yayınlamıştır. Gıda güvenliği yönetim sistemi standartlarında bir ilk olarak ortaya çıkmıştır. Bu uluslararası standart, gıda zinciri boyunca nihai tüketim noktasına kadar gıda güvenliğini sağlamak için genel olarak kabul edilen temel unsurları birleştiren bir gıda güvenliği yönetim sistemi için gereklilikleri belirlemiştir.

- SQF

SQF sertifikası, bir gıda ürünü, süreci veya hizmetin uluslararası düzenleyici ve diğer belirlenmiş standartlara uygun olduğuna dair bağımsız ve de harici bir doğrulama sağlamaktadır Bir gıda tedarikçisinin gıdanın mümkün olan en yüksek standartlara göre üretildiği, hazırlandığı ve işlendiğine dair güvence vermesini sağlamaktadır.

- EUREPGAP

EurepGAP, 1997 yılında Euro-Perakendeciler üretim-çalışma grubuna (EUREP) ait perakendecilerin bir girişimi olarak başlamıştır. Daha sonra tarımsal üretici ve perakende müşterilerinin eşit bir ortaklığına dönüşmüştür. Özellikle tarımsal ürünlerin gıda güvenliğinin belirtilmesi için Avrupa'da kullanılmaktadır.

- BRC

Gıda güvenliği yönetimi için bir ölçüt olan Gıda Standardı, revize edilmiş AB mevzuatını ve sürekli olarak en iyi uygulama gerekliliklerini yansıtacak şekilde kapsamlı bir şekilde revize edilmiştir. Standart, gıda ürünlerinin tedariki için bir standart oluşturmak ve Birleşik Krallık perakendecilerinin ve marka sahiplerinin, icra makamları tarafından potansiyel kovuşturma karşısında durum tespitinde bulunmalarını göstermeleri için önemli bir kanıt olarak hareket etmek üzere oluşturulmuştur.

Sonuç

İnsan sağlığının değeri ve önemi özellikle covid-19 süreci ile birlikte daha da önemli bir şekilde koruma altına alınmaya çalışılmaktadır. İşletmelerin ürettikleri ve sundukları ürünlerinin insan sağlığına olan etkilerinin araştırılması için birçok çalışmanın yapıldığı bilinmektedir. Bu kapsamda, insanların en önemli sağlık unsurlarından biri tükettikleri gıdalardır. Gıdaların güvenliği ve kalitesi insanların sağlığına doğrudan etki yaptığı için bu konuda bazı standartlar geliştirilmeye ve de uygulanmaya çalışılmaktadır. Gıda güvenliği sadece evlerde tüketilen yiyecek ile içecekleri değil, tüm alanlarda tüketilen gıdaları ele almaktadır.

Çalışma, insanların boş zamanlarını değerlendirmek amacı ile konaklama yaptıkları otellerin gıda güvenliği ile ilgili uygulamalarını ortaya koymak, hangi gıda güvenliği sistemlerini kullanabileceklerini göstermek ve covid-19 süreci ile başlayan tedbirlerin gıdaların sunulmasında da aynı hassasiyette sürdürülmesine dikkat çekmek amacı ile hazırlanmıştır. Otelerde gıda yönetim sistemlerinin gıda güvenliği üzerindeki rolüne ilişkin sınırlı veri mevcut olup, bu nedenle çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Çalışmada, otel işletmelerinin gıda güvenliği konusunda gıda mühendisleri ile ortak şekilde çalışma yapmaması hususu belirtilirken, gıda güvenliği sistemlerinin otellere entegre edilmesinin gereklilikleri anlatılmaya çalışılmıştır. Otel yönetimlerinin gıda güvenliği konusundaki yetersiz uygulamaları, turistik talebe ve müşteri memnuniyetine etki etmektedir. Müşteri memnuniyetinin gıda güvenliği sistemlerinin uygulanması ile sağlanacağı da aşıkar bir durumdur.

Gıda güvenliği, otel işletmelerinin uygulama eksiklikleri ve benzer konuda çalışacak akademisyenler için aşağıdaki öneriler sunulmaktadır:

- Otelerde ortak bir payda, gıda üretim ile hizmeti süreçlerine bağımlılık ve gıda kontrol uzmanlarının sayısının artması uygun olacaktır.
- Gıda güvenliği sistemlerinin otelerde uygulanması için yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- Otel mutfaklarında gıda mühendisleri ile ortak bir şekilde çalışılmalıdır.
- Otel yöneticileri ile birlikte otel çalışanlarının hepsinin gıda güvenliği ve hijyen konularında eğitilmesi için bilgilendirme toplantıları düzenlenmelidir.
- Yöresel yiyeceklerin besin değeri ve ürün kalitesinin turistlere anlatılması için internet ve otel içinde broşürler ile dikkat çekici tanıtım çalışmaları yapılmalıdır.
- Konunun öneminin anlaşılması için akademik çalışmaların öncelikle hangi konularda yapıldığının tespiti için içerik analizi yöntemi ile konu ile ilgili çalışmalar bir başlık altında toplanmalıdır. İçerik analizi yöntemleri, bir konunun hangi yöntemlerle ele alındığını, konularını ve içeriklerini ele alan bir analiz yöntemidir (Ültay, Akyurt ve Ültay, 2021). Bu yöntem ile tüm çalışmalar konuları ile içerikleri toparlanarak, gelecekte bu konuda hangi alanlarda çalışılacağı tespit edilebilecektir.
- Gıda mühendisliği alanı ile turizm sektöründe gıda üretimi ve hizmeti veren işletme yöneticilerinin birlikte çalışmalarını teşvik edecek projeler yapılmalıdır.

Çalışmanın, gıda güvenliği düzenleyicileri ve politika yapıcılara yol gösterici olması, gelecekte bu konuda çalışma yapacak akademisyenlere yardımcı olması hedeflenmektedir. Otellerdeki gıda güvenliği, turistik talebi arttırmak, sürdürülebilir bir turizm anlayışı oluşturmak, ülkenin ve bölgenin tanıtımına destek olmak ve müşteri tatminini sağlamak açısından önemle

üzerinde durulması gereken bir konudur. Küresel halk sağlığı açısından da gıda güvenliği yönetim sistemlerinin tüm oteller için uygulanması önem arz etmektedir.

Kaynakça

- Akyurt, H. ve Ültay, E. (2022). Akademisyenlerin Uzaktan Eğitim Sistemi Faktörleri Algılamalarının Ahp Yöntemi ile Derecelendirilmesi: Giresun Üniversitesi Örneği. *Social Science Development Journal*, 7(32), 42-56.
- Alli, I. (2004). *Food quality assurance: Principles and practices*. Boca Raton, Florida: CRC Press.
- Anita, T. L. and Pratomo, A. (2021). Food safety management and food quality in hospitality industry during covid-19 pandemic. *Uncertain Supply Chain Management*, 9, 681–686.
- Aurelia, C., Zaida, T. J., Dellora, D. and Bulatovic, S. R. (2018). Measuring and improving food safety culture in a five-star hotel: a case study. *Worldwide Hospitality and Tourism Theme*, 10(3), 358-368.
- Binkley, M. and Henroid, D. (2012). Assessing Factors Contributing to Food Safety Culture in Retail Food Establishments. *Food Protection Trends*, 32 (8), 468–476.
- Canny, I. U. (2014). Measuring the Mediating Role of Dining Experience Attributing on Customer Satisfaction and Its Impact on Behavioral Intentions of Casual Dining Restaurant in Jakarta. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1), 25-29.
- Fontannaz-Aujoulat, F., M. Frost, and Schlundt, J. (2019). WHO Five Keys to Safer Food communication campaign - Evidence-based simple messages with a global impact. *Food Control*, 101, 53-57.
- Griffith, C. J., Jackson, L. M. and Lues, R. (2017). The food safety culture in a large South African food service complex: Perspectives on a case study. *British Food Journal*, 119(4), 729– 743.
- Kumar, A. (2012). Food Safety and Quality: an Overview of Practical Implementation in Selected Hotels of Haryana Tourism. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 5(1), 47-57.
- Islamy, G. P., Sumarmi, S. & Farapti, F. (2018). Analisis Higiene Sanitasi dan Keamanan Makanan Jajanan di Pasar Besar Kota Malang. *Amerta Nutrition*, 2(1), 29–36.
- Mohd. Firdaus, S.A., Son, R., Mohhiddin, O., Toh, S. and Chai, L. C. (2015). Food court hygiene assessment and food safety knowledge, attitudes and practices of food handlers in Putrajaya. *International food research journal*, 22, 1843-1854.

- Mutua, A. (2021). Role of Food Management Systems on Food Safety in Hotels. *International Journal of Food Sciences*, 2(1), 37-50.
- Payne-Palacio, J. and Theis, M. (2012). *Foodservice Management Principles and Practices* (12th. Ed. ed.): London: Prentice Hall.
- Pérez, M. and Manzano, A. (2017). *Food Safety and Sanitary Practices of Selected Hotels in Batangas Province, Philippines: Basis of Proposed Enhancement Measures* April.
- Riggio, G.M., Wang, Q., Kniel, K.E. and Gibson, K.E. (2019). Microgreens—A review of food safety considerations along the farm to fork continuum. *International Journal of Food Microbiology*, 290, 76–85.
- Ryu, K., Lee, H. and Kim, W. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag*, 24, 200–223.
- Soetanto, H. (2019). *Konsep dan Strategi Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ültay, E., Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). Sosyal bilimlerde betimsel içerik analizi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 188-201.
- Waluyo, E. and Kusuma, B. (2017). *Keamanan Pangan Produk Perikanan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Wani, A. Y., Tanuwijaya, K. L. and Arfiani, P. E. (2019). *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Makanan Massal*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Williams, P. and Naumann, E. (2011). Customer satisfaction and business performance: a firm-level analysis. *Journal of services marketing*, 25(1), 20-32.
- Zeithaml, V. and Bitner, M. (2006). *Service marketing* (4th edition). New York: McGraw-Hill, International Edition.