

## HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanmasının Önündeki Engeller: Alanya Bölgesi Örneği

Ramazan Eren\*, Burhan Şener

### ÖZET

Türkiye’de turizm sektörü, yılda otuz milyon ziyaretçiyi ağırlarken onların sağlıklı bir şekilde beslenmelerini de üstlenmektedir. Misafirlerin sağlığının korunması, işletmelerin ve dolayısıyla destinasyonun imajına olumsuz etkilerin önlenmesi için güvenli gıda üretimi önemli bir husustur. Bu nedenle işletmelerin gıda güvenliği sistemlerine sahip olup olmadıklarının ve gıda güvenliği sistemlerinin uygulanmasının önündeki engellerin neler olduğunun belirlenmesi bu konudaki sorunların tespiti araştırmanın amacı olarak belirlenmiştir.

Araştırmada veri toplamak için otel işletmelerinin yiyecek-içecek müdürleriyle yüz yüze görüşülmüş, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmenin ilk bölümünde, yönlendirici soru sorulmadan yöneticinin kendisinin fikirlerini beyan etmesi istenmiştir. Görüşmenin ikinci bölümünde daha önceden hazırlanmış olan sorular yöneltilmiş ve cevaplar not alınmıştır.

Araştırmanın sonuçları Alanya bölgesinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin %83,4’ünde gıda güvenlik sisteminin olmadığını göstermiştir. Maliyet, yetersiz denetlemeler, mutfak ve depolama alanlarının gıda güvenliği prosedürlerine uygun tasarlanmamış olması ve çalışan sayısının yetersiz olması otel işletmelerinde HACCP gıda güvenlik sisteminin uygulamasının önündeki en büyük engeller olarak tanımlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Otel işletmeleri, HACCP, HACCP Önündeki Engeller.

**Jel Kodları:** L8, L66

### Barriers For Implementing of HACCP Food Safety System: The Case Of Alanya

### ABSTRACT

The tourism industry in Turkey has been serving 30 million tourists each year and supplying them to have healthy nutrition as well. Protection of the health of the guests and in order to prevent adverse effects to the image of establishments and the destination food safety is a major concern. The objective of the study is to research whether the establishments have food safety system and to identify the problems in this issue by researching the barriers in front of the implementation of food safety and to propose solutions to barriers.

The researcher interviewed the food and beverage managers of the hotels to acquire data and the semi-built interview-technique was used. At the first part of the interview, we only wanted them to reveal his/her ideas about the topic without directing them with any questions. On the second part of the interview, the questions made in advance were directed to the interviewers and their responses were taken.

The result of the research has revealed that 83,4% of the hotels in Alanya don't have food safety system. The main obstacles to implement the HACCP food safety system are defined that they are the cost, not satisfied control, the kitchen, cold rooms and the granaries which are not designed suitable for the food safety procedures and lack of staff.

**Keywords:** HACCP, Barriers, Hotel Establishments.

**Jel Codes:** L8, L66

## GİRİŞ

İnsanlar doğası gereği yaşamlarını devam ettirebilmek için beslenmek zorundadırlar. Dünyadaki gelişim ile birlikte insanların da yaşamları değişmiş bütün alışkanlık ve davranışları gibi yeme-içme alışkanlıkları da değişime uğramıştır. Yemek yemek artık sadece bir zorunluluk değil zevk ve kültür olarak insan hayatında yerini almıştır. Tüketilen yiyeceklerin bazıları sadece zevk, yeni yemekler tanımak, yeni tatlar denemek vb. nedenlerle tüketilir hale gelmiştir.

Sanayileşme ve çalışma şartlarının yoğunlaşması ile insanlar zaman tasarrufu için beslenme ihtiyaçlarını yiyecek-içecek işletmelerinde gidermeye yönelmişlerdir. Tarım alanları yeterli olan ülkeler tarım faaliyetlerini geliştirerek ihtiyacın arttığı dünyaya gıda maddeleri üretmeye ve satmaya başlamışlardır. Bu durum gibi sanayide gelişme gösteren ülkeler de hammadde halindeki gıdaları işleyerek yeni ürünler üretmekte ve ticaretini yapmaktadırlar. Bu gibi gelişmeler sonucu gıda üretimi ve pazarlaması büyük bir iş kolu haline gelmiş ve ticareti dünya çapında yapılmaya başlanmıştır. Bu denli büyük bir ticaret söz konusu olduğunda hatalar, ihmaller ve daha kötüsü olan etik dışı olaylar da kaçınılmaz hale gelmiştir. Gıda üretimi, ticareti ve sonucunda insanların bu gıdaları tüketmesi ile ortaya çıkacak olan sağlık problemleri dünya çapında önemli bir sorundur.

“Şehirlerde yaşayan nüfusun artması, temizlik ve hijyen anlayışının gelişimi, tüketicilerin yiyecek hazırlama yöntemlerinin değişimi, uluslararası gıda ticaretinin artışı ile insanların gıda güvenliği konusunda daha ilgili olduğu son yıllarda görülmektedir” (Bai ve diğerleri, 2007: 1108). Bilinçli tüketiciler, işletmelerden hijyen kurallarına ve bu konudaki bazı kriterlere uymalarını istemektedirler. Ülkelerin ve bireysel olarak tüketicilerin gıda üreticilerinden bekledikleri çalışmalar ve alınmasını istedikleri önlemlerle gıdaların kaliteli ve güvenli bir şekilde tüketiciye ulaşmasını sağlayarak, halk sağlığını korumak amaçlanmaktadır. Gıda güvenliği; “gıdanın amaçlanan kullanımına uygun olarak hazırlandığında tüketiciye zarar vermeye neden olmayacağı” yaklaşımıdır (TSE EN ISO 22000: 7).

Otel işletmeleri yerli ve yabancı ziyaretçilere hizmet etmekte ve çoğunluğu dinlenme ve eğlenme amaçlı konaklayan bu kişilerin seyahatleri boyunca sorunsuz yiyecek-içecek hizmeti almaları ve memnuniyetlerinin sağlanması için güvenli gıdalar üretimine özen göstermek durumundadır. Aynı zamanda güvenli gıda üretilerek misafirlerin sağlığının korunması yasalar gereği bir zorunluluktur. Otel işletmeleri kaliteli yiyecek içecek üretimi ve hizmeti sunabilmek için gıda güvenliği yönetim sistemine ihtiyaç duyabilmektedir. Ancak gıda güvenliği yönetim sistemlerini uygulamak için yoğun bir çalışma, yönetici ve işgörenlerin de ciddi bir özveri göstermelerini gerektirmektedir. Gıda güvenliği yönetim sistemi olarak en çok uygulanan ve kabul görmüş olan HACCP sisteminin otel işletmelerinde uygulamasında engellerle karşılaşılabilir.

Bu araştırmanın amacı, HACCP gıda güvenlik yönetim sisteminin otel işletmelerinde uygulanmasının önündeki engellerin belirlenmesidir. Gıda güvenliğinin garantörü olarak gösterilen HACCP sistemi otel işletmeleri tarafından uygulanması gereken bir yönetim sistemidir. Ancak otel işletmelerinin tamamında uygulanamayan HACCP sisteminin, neden uygulanmadığı konusunun aydınlatılması gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerin gıda güvenliği sistemlerine sahip olup olmadıklarının belirlenmesi ve gıda güvenliği sistemlerinin uygulanmasının önündeki engellerin neler olduğunun araştırılarak bu konudaki sorunların tespiti ve olası sorunlara çözüm önerilerinin sunulması araştırmanın amacı olarak belirlenmiştir.

## **1. HACCP GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ VE UYGULAMASININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

İnsanlar yiyecek-içecek işletmelerinden beslenme ihtiyaçlarını gidermenin yanında başka faydalar da beklemektedir. Dünyanın neresinde olursa olsun insanlar rahat edebilecekleri güzel bir atmosferi ve güler yüzlü işgörenleri, lezzetli yiyecek-içecekleri arzulamaktadırlar. “Ayrıca insanlar güvenilir, uygun fiyatta, kaliteli, doğru beslenme alışkanlıklarıyla yeterli-dengeli beslenmeyi geliştirecek gıdaları ve hizmetleri satın alma, tüketme hakkına da sahiptirler” (Şanlıer, 2005: 215).

Oteller misafirlerine konaklama, yeme-içme ve eğlence hizmetleri sunmaktadır. Otel işletmeleri için yiyecek-içecek gelirleri önemli gelir kaynağıdır. Gilmore ve diğerleri (1998) kaliteli yiyecek maddesini; “yiyeceğin gerçek tadını ve kimliğini sunacak şekilde seçilmiş, hazırlanmış ve servis edilmiş, besleyici, zararlı biyolojik ve kimyasal maddelerden arınık gıdalar” olarak tanımlamışlardır. Otel işletmelerinin kaliteli yiyecek-içecek hizmeti sunması ve yüksek gelir elde edebilmesi için, ürettiği ürünlerin güvenilirliğini ve kalitesini sağlayacak sistemlere ihtiyacı vardır. HACCP gıda güvenlik sistemi burada devreye girerek otel işletmelerine güvenli ve kaliteli gıda üretimi için yardım etmektedir.

### **1.1 Gıdalarda Karşılaşılan Tehlikelerin Sebep Olduğu Olumsuz Sonuçlar.**

Gıdalarla vücuduna alınan mikroorganizmalar çeşitli organ veya sistemlerde üreyerek insan sağlığını olumsuz etkilemektedir. Vücudun bazı fonksiyonlarını yerine getirememesine, fonksiyon bozukluğuna veya bazı organların zarar görmesine sebep olarak insanın sağlığının bozulmasına ve bazen ölümüne sebep olabilmektedir. Gıda kaynaklı hastalıkların bazı toplumsal maliyetleri Tablo: 1’de belirtilmiştir.

**Tablo 1:** Gıda Kaynaklı Hastalıkların Toplumsal Maliyetleri

<p><b>Bireysel/Hane Halkına Maliyetleri</b> Tıbbi muayene ve doktor masrafları, Laboratuvar masrafları, Hastane ve hemşire (evde bakım) masrafları, İlaç ve medikal malzemelerin masrafları, Ambulans veya diğer ulaşım masrafları, Gelir ve verimlilik kaybı, Davranış değişikliğine sebep olması, Psikolojik masrafları,</p> <p><b>Araştırma Maliyetleri</b> Yeni patojenlerin (hastalık yapan mikroorganizmalar) tanımlanması, Daha ucuz ve hızlı patojen saptama testleri geliştirme Hangi tüketici gruplarının hangi patojenler için yüksek risk grubu oluşturduğunun araştırılması, Hangi ürün ve üretim süreçlerinin yüksek riskli olduğunu belirlemek, Gıda zincirindeki tüm halkalar için risk değerlendirmesinin yapılması,</p>	<p><b>Endüstriye Maliyetleri</b> Hayvan üretiminin maliyetleri, Patojen kontrol maliyetleri, Yeni süreçler geliştirme ve uygulamanın maliyetleri, Salgın veya hastalıkların maliyetleri,</p> <p><b>Salgınların Maliyetleri</b> Salgınları araştırmanın maliyetleri, Salgının içeriğini araştırma maliyetleri, Temizlik maliyetleri, Yasal düzenlemelerin ihlal edilmiş olabileceğini araştırma maliyetleri</p> <p><b>Düzenleme ve Halk Sağlığı Maliyetleri</b> Hastalık takibi/incelemesi, Gıda kaynaklı bu patojenlerin insanlar üzerinde görülme sıklığı ve öneminin gözlemlenmesi, Bütün gıda zincirinde patojenlerin görülme sıklığının gözlemlenmesi, Gıda kaynaklı patojenler için veri tabanların oluşturulması</p>
---	--

**Kaynak:** Riggins, 2006: 16.

## 1.2 HACCP Sisteminin Tarihi

HACCP sisteminin temelleri NASA (Amerikan Ulusal Havacılık ve Uzay Kurumu) için gıda üreten Pillsbury şirketinde atılmıştır. NASA uzay programları için şirketten %100 güvenli gıdalar üretmesini istemiştir. Mevcut olan güvenlik sistemleri yetersiz olduğundan yeni bir yöntem geliştirmek zorunda kalınmış ve Pillsbury şirketi NASA, Amerikan Silahlı Kuvvetleri Natic Laboratuvarları ve Amerikan Hava Gücü Uzay Laboratuvarı proje ekibiyle birlikte çalışarak temel ilkeleri belirlemiştir (Bauman, 1995: 1).

HACCP sistemi için ilk adımın 1959 da atılmış olmasına rağmen yıllarca Pillsbury şirketinin fabrikalarında kullanılmış ve resmi olarak ilk kez 1971’de Ulusal Gıda Koruma Konferansında kamuya duyurulmuştur. Bu açılımdan sonra 1973 yılında ilk HACCP dokümanı FDA (Food and Drug Administration) için yayımlanmış ve şirket FDA müfettişlerini eğitime almıştır (Bauman, 1994: 67).

1985’e kadar ülke içinde HACCP sistemi hakkında bilgi edinmek isteyen şirketlere bilgi ve belge sağlanmış, her şirketin kendi sistemini kurma aşamasında

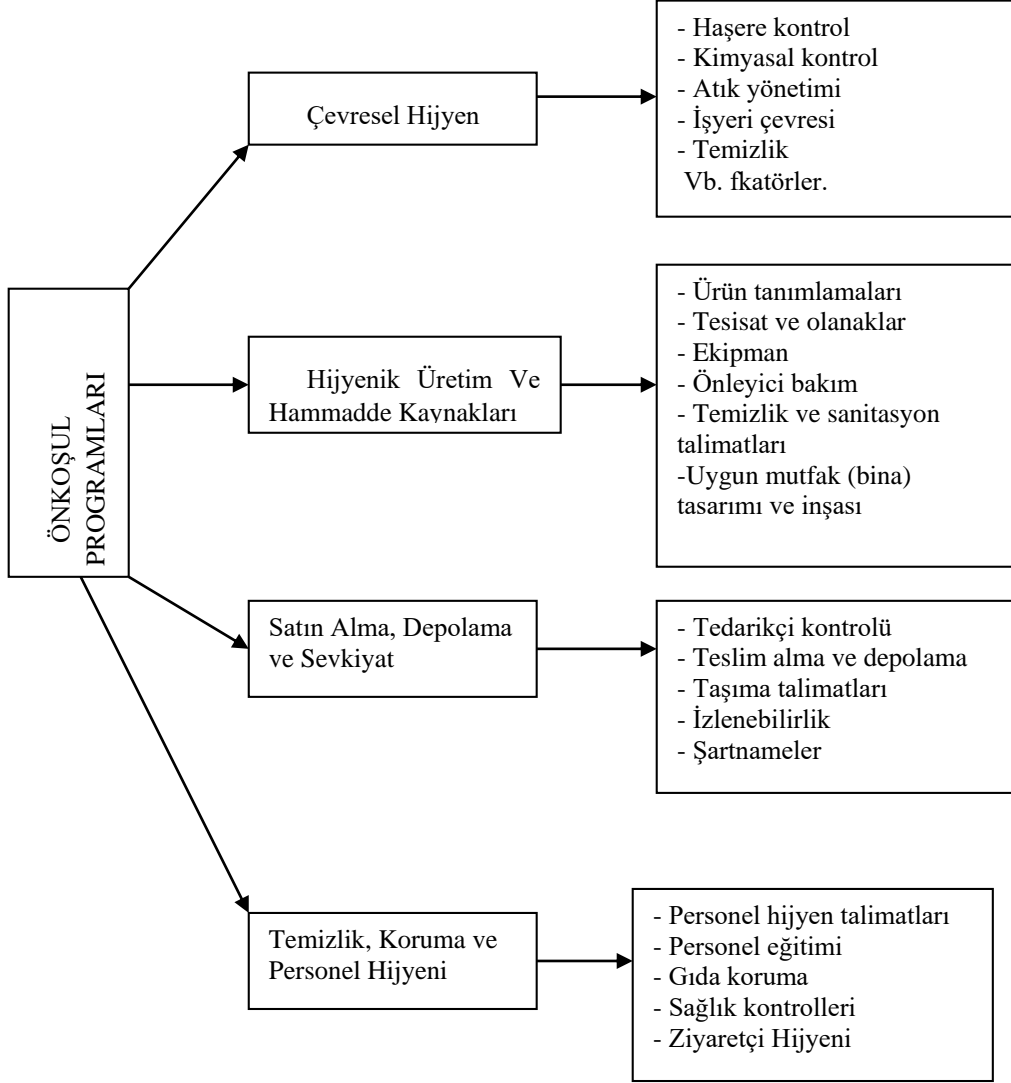
rehberlik edilmiştir. 1985 yılında National Academy of Science (NAS)'ın HACCP sistemini gıdaların mikrobiyolojik tehlikelerden korunması için önleyici bir sistem olduğunu yayımlayarak tavsiye etmesiyle, önemi ülke ve dünya çapında duyulmuştur. 1991'de Uluslararası FAO-WHO ortak uzmanlarından oluşan "Codex Alimentarius Committee on Food Hygiene- Kodeks Gıda Hijyeni Komitesi" HACCP sisteminin uluslar arası uygulanabilirliğinin sağlanabilmesi için bir kılavuz hazırlama girişimi başlatmış ve 1993'te yayınlanmıştır (Bauman, 1995: 2).

Ükelere ulusal mevzuatını oluşturmada yol gösterecek kılavuz olarak seçilen Codex Alimentarius Komitesinin hazırlamış olduğu genel hijyen standardı (CAC/RCP1 1969, Rev. 1997, Amd. 1999-General Principles of Food Hygiene) 1997 ve 1999 yıllarında revize edilerek yayınlanmıştır. ISO 22000 (Food safety management systems - Requirements for any organization in the food chain ) "Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi - Gıda Zincirinde Yer Alan Her Organizasyon İçin Gereksinimler" 01.09.2005 tarihinde ise ISO tarafından uluslararası bir standart olarak yayınlanmıştır. Gıda zinciri içindeki çiftçiden/üreticiden başlayarak tüketime kadar ambalaj dahil tüm bileşenleri gıda güvenliği sistemi kapsamaktadır.

### 1.3 HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Kuruluşu

HACCP, gıdalarda doğabilecek güvenlik tehlikelerini kontrol etmeyi amaçlayan ve birçok kurum ve bilim adamı tarafından bunu sağlayacak en iyi yaklaşım olarak kabul edilen bir yönetim sistemidir (Khandke ve Mayes, 1998: 103). Doğabilecek tehlikeleri tanımlayarak, değerlendirerek ve kontrol ederek tehlikelerin daha hiç var olmadan önlenmesi amaçlanır. Başka sistemlerin aksine son üründe kontrol işlemine dayanmaz. Bütün sürece müdahale eden proaktif bir yaklaşımdır (FDA, 2004: 1).

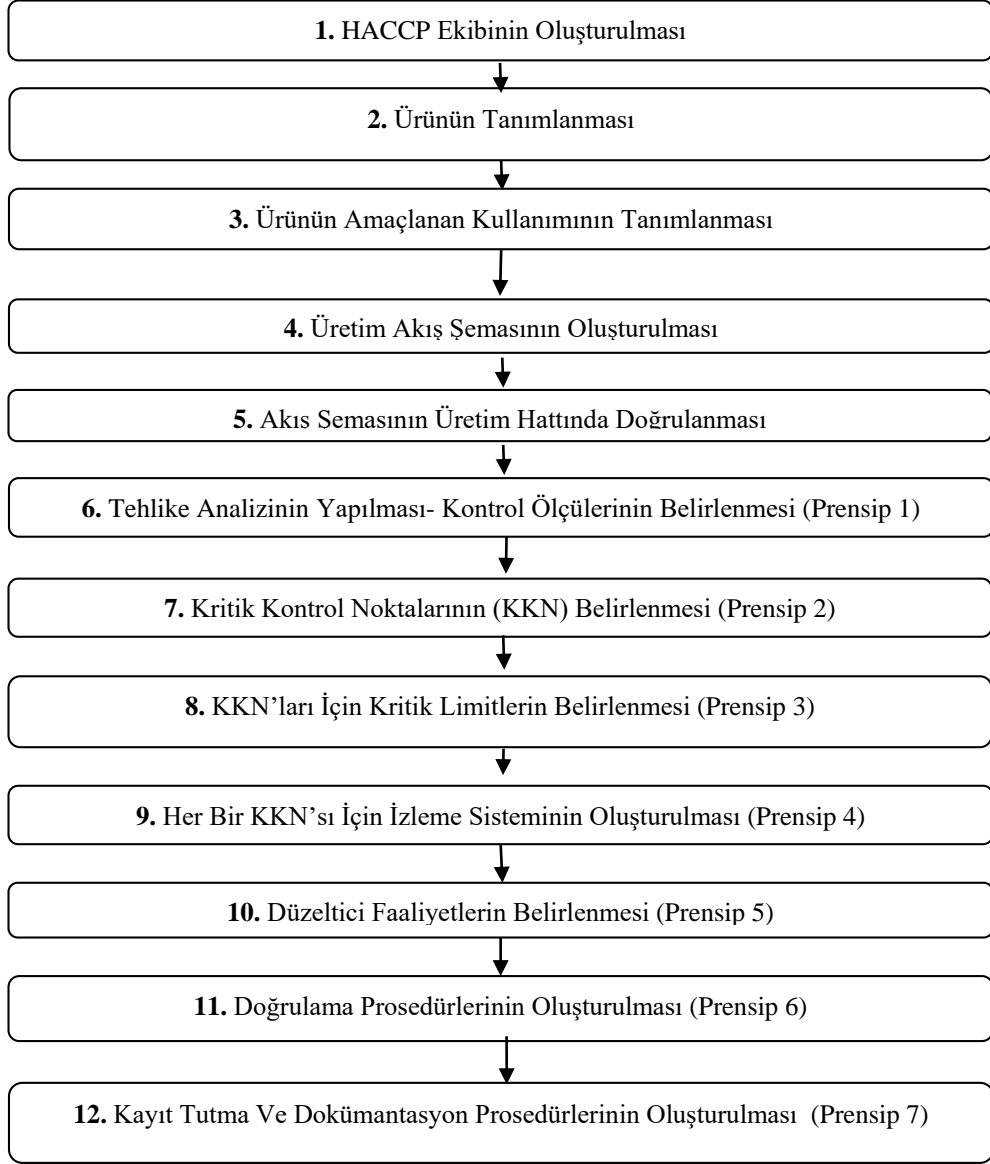
HACCP sistemi; standart işlem prosedürleri, personel eğitimi ve diğer önkoşul programları ile küçük bağımsız işletmelerin, ulusal büyük işletmeler gibi gıdalarda doğabilecek tehlikeleri kontrol eden aktif yönetsel süreçleri uygulamasını sağlamaktadır. (FDA, 2004: 1). HACCP sistemi uygulamaya koyulmadan önce işletmede bazı önkoşul programlarının olması gerekmektedir. Önkoşul programları CAC tarafından: "HACCP sistemi için altyapı ve operasyonel koşulları sağlayan iyi üretim uygulamalarını içeren prosedürler" olarak tanımlanmaktadır. Önkoşul programları bazı ülkelerde yasal gereklilik olmasına rağmen birçok ülkede yasal bir zorunluluğu yoktur. Ancak önkoşul programları ile HACCP sisteminin daha etkili olması amaçlanmaktadır. Önkoşul programları CAC (2003) tarafından dört ana başlık altında ele alınmaktadır. Örnek olarak verilebilecek önkoşul programları Şekil: 1'de sunulmuştur



Şekil 1: Önkoşul Programları

**Kaynak:** CAC, (2003 : 6) - WHO, (2006)- Wallace ve William, (2001)- Roberts ve diğerleri, (2005).

HACCP sistemi yedi temel prensipten oluşmaktadır. Ancak bu prensipleri uygulamaya başlamadan önce bazı hazırlıklar yapılmalıdır. Uygulamaya geçilmeden önceki hazırlıkları ve yedi HACCP prensibinin uygulanışını gösteren akış şeması şu şekildedir:



**Şekil 2:** HACCP Sisteminin Kuruluş Şeması.

**Kaynak:** CAC, 2003 : 29.

#### 1.4 Turizm İşletmelerinde HACCP Sisteminin Önemi

Devamlı olarak yaşanan yer dışında tüketici olarak tatil, dinlenme, eğlence, kültür vb. ihtiyaçların giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketlerine turizm denir (Sezgin, 2001:14). Otel İşletmeleri, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (Şener, 2001: 8). Bir turistin turizm hareketlerine katıldığı sürenin çoğunu geçirdiği oteller, konaklama ve yeme-içme hizmeti sunmakta ve bu konuda büyük bir sorumluluk almaktadır. Grupla yaşanan çevrelerde yiyeceklerden kaynaklanan hastalık riskinin yüksek olmasından dolayı, yiyeceklerin üretilmesinde güvenlik tedbirlerinin alınması bir zorunluluktur (Strohbehn vd. 2004).

Gıda güvenliği konusunda tedbirlerin alınmaması turizm işletmelerinde gıda kaynaklı hastalıkların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu tür vakaların ne sıklıkta ortaya çıktığını anlamak için bazı araştırmalardan örnekler sunmak yerinde olacaktır. Maclauren (2001:332), seyahat ve turizmde gıda güvenliği konusunda bazı araştırmaların sonuçlarına yer vermiştir. Bu araştırmalardan Dawood (1989), Cossar ve diğerleri (1994) ve Behrens vd. (1994)'ün sonuçlarına göre seyahat sırasında hastalıklar ortaya çıkmaktadır. Alışılmadık yerlere olan seyahatler hastalık ve gıda güvenliği problemleri riskini arttırmaktadır.

“Travel Weekly (1998), 1000 yetişkin cevaplayıcının katıldığı araştırmada, %63'ünün seyahatleri sırasında hastalandıklarını belirtmiştir. Bu hastalıklardan %35'inin belirtileri gastrointestinal rahatsızlıkları ve gıda zehirlenmesini işaret etmektedir. Cheung vd. (2000), araştırmasının sonuçları 100 İngiliz vatandaşının %17'sinin son beş yılda uluslararası seyahatlerinde gıda kaynaklı bir hastalık yaşadığını göstermiştir. MacLaurin vd. (2000), 290 uluslararası hava yolcusundan %35'inin seyahatleri sırasında gıda kaynaklı hastalıklar sonucu rahatsızlandığını belirtmiştir. Delgado's (2000), 200 Alman ve İngiliz turist cevaplayıcı olarak katıldığı araştırmasının sonuçları da, cevaplayıcıların %38'inin seyahatleri süresince gıda kaynaklı bir hastalık yaşadığını göstermektedir” ( Maclauren, 2001:332).

Şanlier (2005), Türkiye'nin değişik bölgelerine gelen 553 yabancı, 474 yerli toplam 1027 turist ile gerçekleştirdiği araştırmasında turistlerin Türk Mutfağı hakkındaki görüşlerini incelemiştir. Araştırmada kullanılan ankette sorulan bir soru üzerine, yerli turistlerin %11,4'ü, yabancı turistlerin %18,7'si tatillerinde bağırsak rahatsızlığı geçirdiğini bildirmişler.

Kişilerin turizm aktivitelerine katıldıklarında yaşadıkları gıda kaynaklı rahatsızlıklar yukarıdaki araştırmaların da gösterdiği şekilde önemsenmesi gereken bir konudur. Seyahatler sırasında görülen bu şikayetler turistlerin yaşam şartlarını olumsuz şekilde etkilemekte ve eğlence, dinlenme ve macera amacıyla çıktığı yolculuğunu istediği gibi yaşamasını engellemektedir. Bunun sonucunda müşteri



memnuniyeti sağlanamamakta ve belki de bir sonraki seyahatlerinde turistlerin aynı bölgeyi seçmemelerine ve olumsuz tanıtımlarına kadar varabilecek düzeyde olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Türkiye'deki turizm hareketlerine genel olarak bakıldığında herşey dahil sisteminin de etkisiyle vakitlerinin çoğunu konaklama işletmelerinde geçiren turistlerin gıda kaynaklı hastalıklara yakalanma ihtimalinin konaklama işletmelerinde geçirdikleri süre zarfında olabileceği dikkate alınmalıdır. Tabi ki yukarıda incelenen araştırmalarda gıda kaynaklı hastalıkların tam olarak kaynağı araştırılmamış olsa da, konaklama işletmeleri turistlerin en çok vakit geçirdikleri ve gıda tükettikleri yerler olarak, ilk düşünülecek ve incelenecek yerlerdir. Bu yüzden bütün konaklama işletmeleri gıda güvenliğini sağlamada gerekli adımları atmalı ve önlemleri almalıdır.

### **1.5 HACCP Sisteminin Uygulanmasının Önündeki Engeller.**

Gıda güvenlik sistemleri gıda üreten bütün işletmeler için yüksek kalite standartlarına ulaşmada, kalitenin yanında tüketici sağlığının korunması ve kaynak israfının engellenmesinde başvurulacak önemli bir araçtır. Fakat her uygulama ve değişim gibi gıda güvenlik sistemlerinin kurulmasında da karşılaşılan bazı zorluklar ortaya çıkmaktadır. Gıda güvenlik sistemlerinin uygulamasında karşılaşılan zorluklar yani engeller, her sektör için farklılıklar gösterebilmektedir. Turizm işletmelerinde gıda güvenlik sistemini uygulanmasında karşılaşılan engelleri belirleyebilmek için yapılacak araştırmadan önce bu konuda daha önce diğer sektörlerde yapılmış araştırmaları incelemek yerinde olacaktır.

Youn ve Sneed (2002); Iowa eyaletindeki okulların yemekhane yöneticileriyle, okullarda gıda güvenliği yönetim sistemlerinin uygulanmasın önündeki engelleri belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, uygulamanın önündeki engellerin çalışanlar ve kaynaklar olarak iki faktör olduğunu belirlemişlerdir. Yöneticiler personelin eğitiminin en büyük bireysel engel olduğunu belirtmiş ve %22'si personelin kesinlikle eğitime ihtiyacı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu sonuç aynı zamanda Giampaoli vd (2002)'deki sonuçlarla da benzer bir özellik göstermektedir. Ayrıca çalışmada kurumsal HACCP planı hazırlamak, zaman ve motivasyon da diğer engeller olarak tespit edilmiştir. 414 cevaplayıcı ile yapılan araştırmada yöneticilerin %70'i işletmede kurumsal bir HACCP planı olmadığını belirtmişlerdir. Ancak yöneticilerin %71'i bir gıda güvenlik sertifikasına sahiptirler. Çalışan engelleri olarak belirtilen sorunlar; çalışanların eğitime ihtiyacı olması, çalışanlarda motivasyon eksikliği, yöneticilerin daha fazla zamana ihtiyaç duyması, çalışanların gıda güvenliğini takip için daha fazla zamana ihtiyaç duyması ve gıda güvenliği için bir uzman yardımına ihtiyaç duyulmasıdır. Kaynak engelleri olarak da; gıda güvenliğini sağlamak için daha fazla paraya ihtiyaç olduğu, faaliyetlerin (okullarda yemek servisi) farklı şekilde dizayn edilmiş olması ve araç-gereç yetersizliği olduğu ortaya çıkmıştır.

Giampaoli vd. (2002), okulların yemekhane yöneticilerinin gıda güvenliği ve HACCP sisteminin uygulanmasına karşı tutumlarını ve okullarda gıda güvenliği yönetim sistemlerinin uygulanmasının önündeki zorlukların belirlenmesi amacıyla Amerika'da tesadüfi örneklemeyle seçtikleri 800 yöneticiye (461 geri dönüş) elektronik posta göndererek yaptıkları araştırmada gıda güvenliği yönetim sistemlerinin uygulanmasının önündeki engeller şu şekilde belirtilmiştir:

- Yöneticilerin gıda güvenliği prosedürlerini takip edecek yeterli zamanlarının olmaması,
- Çalışanları gıda güvenliği eğitimine gönderecek yeterli zamanın olmayışı,
- Çalışanların olumsuz tutumları,
- Yeterli araç-gerecin olmaması,
- Çalışanları işyerinde bilgilendirecek eğitecek yeterli zamanın olmaması,
- Yöneticilerin daha fazla yardıma ihtiyacı olduğu,
- İşgören devir hızının yüksek olması,
- Çalışanların eğitimi için daha çok paraya ihtiyaç duyulması ,
- Halen bir HACCP programının olmayışı.

Ayrıca yöneticiler açık uçlu bir soruya (Gıda güvenliğini daha kolay sağladım; eğer...) verdikleri yanıt dikkat çekicidir. Cevaplayıcıların %51'i para ve zamana ihtiyaçları olduklarını belirtmişlerdir. Araştırma bulgularında ortaya çıkan diğer engeller ise; personelin sertifika alma süreci ve sınavı konusunda sınırlı ve kaygılı olmaları, personelin değişimden rahatsız olmalarıdır.

Vela ve Fernandes (2003) Madrid'te yiyecek-içecek işletmelerinde HACCP sisteminin uygulanmasının önündeki engelleri araştırmak amacıyla 29 işletmede işletmeciler ve bu işletmelere HACCP sistemi için danışmanlık yapan kişilerle görüşerek yaptıkları çalışmada, HACCP sisteminin ve yol gösterici yönergelerin tam olarak anlaşılmasının tehlike analizini zorlaştırdığını belirtmişlerdir. Bilgi düzeyindeki sorulara işletmelerdeki cevaplayıcıların hepsi HACCP sistemini duyduklarını belirtmiş, %46'sı bilgi düzeylerinin iyi, %46'sı bilgi düzeylerinin kötü olmadığını belirtmiş ve sadece %7'si bilgi düzeylerini kötü olarak nitelendirmişlerdir. Ancak bilginin halen bir engel olduğu açıkça ortadadır, çünkü bütün işletmeler sistemi uygulamak için dışarıdan yardım almaktadırlar. HACCP sistemine karşı tutumları sorulduğunda işletmelerdeki cevaplayıcıların yarısı HACCP sistemini kullanışlı ve uzun vadeli faydalarını olduğunu belirtmiş buna karşın %18'i de tamamen zaman kaybı olarak nitelendirmişlerdir. İşletmelerdeki cevaplayıcıların %43,7'si işletmenin kontrolleri kendi başına yapabileceğini, ancak daha fazla zamana ihtiyaçları olduklarını çünkü, çok fazla KKN'sının, kayıt ve kontrolün olduğunu belirtmişlerdir. Yine işletmelerdeki cevaplayıcıların %93'ü daha güvenli gıdalar üretmek için yöntemlerini değiştireceklerini ve %75'i zorunlu olmasa bile kontrolleri yapacaklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç diğer araştırmaların tersine motivasyonun bir engel olmadığını göstermektedir çünkü, cevaplayıcılar sistemin uzun vadede yararlı olacağını düşünmektedirler.

Roberts ve Sneed (2003), Iowa'daki bağımsız restoranlarda uygulanan önkoşul programlarının ve HACCP sisteminin kapsamını ve uygulanmanın önündeki potansiyel engelleri belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında 131 restoran müdürüne anket uygulamışlardır. Ankette, "Restoranımdaki gıda güvenliği uygulamalarını geliştirdim, eğer .." cümlesinin devamında bulunan ifadeler ne derecede katıldıkları sorulmuştur. Faktör analizinin sonucunda ifadeler HACCP ve kaynak olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır. Restoran müdürleri eğer personelini eğitecek daha fazla fırsatlarının olması, harcayacak daha fazla kaynaklarının olması, gıda güvenliği prosedürlerini uygulayacak daha fazla zamanlarının olması ve personel devir hızının düşük olması durumunda gıda güvenliği uygulamalarını daha iyi takip edebileceklerini belirtmişlerdir.

Strohbehn vd. (2004), Amerikalı Diyetisyenler Birliğine kayıtlı ve herhangi bir işletmede diyetisyen olarak çalışan kişilere anket göndererek, HACCP uygulamalarını ve gıda güvenliğini sağlamak için yapılan çalışmaların neler olduğunu belirlemek amacıyla yaptıkları bir araştırmanın sonuçları, HACCP sisteminin uygulanmasının önündeki engellerin çalışanlar, zaman ve bağlılık faktörlerinin olduğunu göstermiştir. Çalışanların yeterli bilgiye sahip olmamaları, denetlenmemeleri, gıda güvenliği konusunda daha önce eğitim almamış olmaları, yarı zamanlı çalışanlar, oryantasyon ve rehber eğitimlerin olmaması ve personel devir hızının yüksek olması çalışanlardan kaynaklanan engeller olarak belirlenmiştir. HACCP sistemini hazırlayacak zamanın olmaması, çalışanları eğitecek zamanın olmaması, HACCP sistemini uygulayacak yeterli zamanın olmaması da zaman faktörü ile ilgili engeller olarak belirlenmiştir. Gıda güvenliğine çalışanların, orta kademe yöneticilerinin ve müdürlerin bağlı kalmaması da bağlılık faktörü ile ilgili engeller olarak belirlenmiştir. Ayrıca işletmenin bütçesinden gıda güvenliğinin sağlanması için yeteri kadar kaynak ayrılmıyor olması ve yeterli sayıda ve nitelikte personelin çalıştırılmaması da işletmeden kaynaklanan engeller olarak belirlenmiştir.

Birçok araştırmacı { Clayton vd, (2003); Clayton ve Griffith, (2004); Green ve Selman (2005) } çalışmalarında, gıda güvenliği konusunda eğitim almanın çalışanların gıda güvenliği ve sanitasyon kurallarına uymalarını sağlamadığı sonucuna varmıştır. Çalışanların çok yoğun olmaları ve günlük işlemleri yetiştirme çabasında olduklarından, bilinçli veya bilinçsiz olarak sanitasyon prosedürlerine uymamaktadırlar. Green ve Selman (2005), çalışanların güvenli gıda üretebilmelerinin önündeki engellerin, zaman baskısı, ekipman ve kaynak yetersizliği, yönetimin ve meslektaşlarının gıda güvenliğine verdiği önem ve gıda güvenliği eğitimi olarak dört faktör olduğunu belirtmişlerdir. Bu çalışmalar göstermektedir ki işletmede gıda güvenliği yönetim sistemi bulunmadığı sürece çalışanların hijyen-sanitasyon kurallarına uymaları sağlanamamaktadır. Ancak bir gıda güvenliği sistemi ile hijyen-sanitasyon kuralları sürecin bir parçası haline gelebilir ve çalışan sayısı ve bütün adımlar güvenli gıda üretme amacına hizmet

edecek şekilde tekrardan düzenlendiğinde, çalışanların üzerindeki baskılar ortadan kalkabilir. “Bu açıdan bakıldığında da bir gıda güvenlik sisteminin varlığı zorunlu hale gelmektedir” ( Hertzman ve Barrash, 2007: 564).

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu makale aynı adla yayınlanmış Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

Alanya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde HACCP uygulamaların önündeki engelleri belirlemek için yapılan bu araştırma otel işletmelerinin ve yiyecek-içecek müdürlerinin mevcut durum ve düşüncelerini göstermek betimsel bir çalışmadır.

Örnekleme yöntemi olarak, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden amaca göre (purposive) örnekleme yöntemi seçilmiştir. “Yargısal (judgemental) diye de adlandırılan bu yöntemde araştırmacı ilgisine, uzmanlığına, seçeceği örneğin ana kütleyle benzeyip benzememesine dayanarak, bilgi alınacak ana kütle için bir alt grubu veya parçası olan daha küçük bir gruptan seçer. Ancak amaca göre örnekleme temsili olmadığı için ana kütle hakkında genelleme yapma olanağına imkan vermez” (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005). Bu yüzden bu araştırmanın sonuçlarında coğrafi bir kısıtlama olduğundan tüm Türkiye’deki oteller için genelleme imkanı olmayacaktır. Türkiye’deki otellerin gıda güvenliği uygulamaları ve karşılaşılan sorunların önemli ölçüde birbirine benzediği varsayımıyla Alanya’daki oteller incelemeye alınmıştır. Çalışmanın örneklemini Alanya’da faaliyet gösteren ve Alanya Ticaret ve Sanayi Odasına kayıtlı 92 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. İşletmelerin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır ancak, araştırmanın yapıldığı sırada henüz faaliyete geçmemiş sezonluk işletmelerin olması, birden çok işletmenin yiyecek-içecek departmanlarından sorumlu yöneticilerin olması ve tamamına ulaşılamaması ve görüşmeyi kabul etmeyen otellerden dolayı bütün işletmelere ulaşılamamıştır. Örnekleme alınan 92 otel işletmesinden 49’una ulaşılabilmektedir.

Araştırmada veri toplamak için otel işletmelerinin yiyecek-içecek müdürleriyle yüz yüze görüşülmüş, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Görüşmenin ilk bölümünde araştırmamızın amacı ve HACCP sistemi ile ilgili kısa bilgiler verilmiştir. Devamında görüşmeyi kabul eden yöneticilere herhangi bir yönlendirici soru sorulmadan yöneticinin kendisinin fikirlerini beyan etmesi istenmiştir. Görüşmenin ikinci bölümünde daha önceden hazırlanmış olan sorular yöneticiye yöneltilmiş ve cevaplar not alınmıştır. Görüşme sırasında sorulacak sorular, HACCP sistemi, HACCP sisteminin uygulanması, HACCP sistemi hakkındaki bilinç düzeyi ve HACCP sisteminin uygulamasının önündeki engeller hakkında daha önce yapılmış araştırmalar { Panisello vd. (1999)- Maclauren (2001)- Taylor (2001)- Youn ve Sneed (2002) – Giampaoli vd. (2002) - Vela ve Fernandes (2003) -Roberts ve Sneed (2003)- Tuominen vd. (2003)-Strohbehn vd. (2004)- Azanza ve Zamora (2005)- Baş vd. (2006) - Hertzman ve Barrash, (2007)}

incelenerek belirlenmiştir. İkinci adımda üniversitelerin turizm eğitimi veren lisans programlarında görevli öğretim üyeleri ile görülmüş ve kendilerine hazırlanan sorular gösterilmiş, bu sorular haricinde otel işletmelerinde olabilecek olası engellerin de neler olabileceği sorularak eklemeler yapılmıştır. Bu sürecin ardından danışman öğretim üyesi ile görüşülerek kendisinin fikirleri alınmıştır. Bu noktaya gelindikten sonra pilot uygulama için bir gün içerisinde oniki otel işletmesinin yöneticileri ile görüşülmüş ve görüşmeler sonucunda bazı sorularda düzenlemeler yapılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler bilgisayar ortamında istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucu elde edilen veriler, frekans ve yüzde dağılımı, ortalama ve standart sapmaları hesaplanarak tablolarda gösterilmiştir. Soruların birbirleri ile olan ilişkilerini görmek için faktör analizi yapılmış ve üç faktör belirlenmiştir.

### 3. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmanın bulguları ve bulgular ışığındaki yorumlara yer verilmiştir. İlk olarak görüşmede yöneticilere sorulan anketin cevaplarına yer verilecek ve ardından görüşmenin yapılandırılmamış ilk bölümünde yöneticilerin beyan ettiği önemli diğer engeller açıklanacaktır.

#### 3.1 Ölçeğin Güvenirliliğinin Test Edilmesi

“Güvenirlilik kavramı yapılan her ölçüm için gereklidir, çünkü güvenirlilik bir test yada ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını ifade eder” (Kalaycı, 2006: 403). Güvenirlilik analizinde kullanılan modellerden biri de Alfa Modelidir (Cronbach Alpha Coefficient). Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenirliliğini test etmek için hesaplanan Alfa katsayısı 0.804’tür. Araştırmada kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğu gözlenmiştir. Ölçeğin güvenilir olması, HACCP sisteminin otel işletmelerinde uygulanmasının önündeki engelleri belirleme gücünün yüksek olduğunu göstermektedir.

#### 3.2 Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçeğin alt boyutlarını tespit etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi yapılırken, ölçeğin bir bölümünde bulunan ifadeler yöneticilerin ne derecede katılıp katılmadıklarının sorulduğu *gıda güvenlik sistemlerini yararlı bulmuyorum, gıda güvenlik sistemi kurmak için dışarıdan uzman yardımı almak gerekir ve HACCP sistemindeki karmaşık terimler ve kurallar uygulamayı güçleştirmektedir* ifadeleri faktör analizinde kullanılmamıştır. Faktör analizi sonuçları Tablo: 2’de gösterilmektedir.

Verilerin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Araştırma için

hesaplanan KMO değeri 0,50'nin üzerinde ve Bartlett testi de 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan verilerin faktör analizi için uygun olduğuna karar verilmiştir (KMO: 0,530 ve Bartlett Testi  $p:0.000$ ). Özdeğerleri 1 ve üzerinde bulunan beş faktör elde edilmiştir. Elde edilen beş faktör altında toplam oniki ifade bulunmaktadır. Faktörler sırasıyla "Yönetim Kısıtları" "Kamu Uygulamaları" "Çalışanlar" "İşletme Kısıtları" ve "Kaynaklar" olarak adlandırılmıştır.

**Tablo 2:** Faktör Analizi Sonuçları

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Yönetim Kısıtları	Yönetimin, gıda güvenlik sistemine sahip olmayı desteklememesi.	0,905	21,858
	Gıda güvenliği sistemi kurulmasının işletmenin öncelikleri arasında olmaması.	0,904	
	İşletmenin ve yöneticilerin gıda güvenliği sistemleri hakkında geniş bilgiye sahip olmaması.	0,757	
Kamu Uygulamaları	Gıda güvenlik sistemi kurmak için gerekli rehber kitap ve dokümanların olmaması.	0,865	15,842
	Gıda güvenliği sistemine sahip olunması için devlet tarafından gerçek bir teşvikin olmaması.	0,821	
	Yetkililer tarafından gıda güvenliği konusunda kontrollerin yapılmaması.	0,731	
Çalışanlar	Yiyecek-içecek departman yöneticilerinin gıda güvenlik yönetim sistemi geliştirmeleri için yeterli zamanının olmaması.	0,886	14,870
	Çalışanların yoğun olmalarından dolayı gıda güvenlik sistemiyle doğacak yeni uygulamalar için yeterli zamanın olmaması.	0,832	
	Çalışanların sayısının gıda güvenliği sistemi uygulamaları için yeterli olmaması.	0,613	
İşletme Kısıtları	Mutfak ekipmanlarının gıda güvenliği sistemine sahip olmak için yetersiz olması.	0,912	13,865
	İşletmenin mutfağı ve depolama alanları gıda güvenlik sistemi kurmak için uygun tasarlanmamış olması.	0,790	
	Mevsimlik çalışanların çok olması.	0,613	
Kaynaklar	Gıda güvenliği sistemine sahip olmak için fazla harcama yapmak gerekmektedir.	0,764	12,424
	HACCP sistemi ile ilgili bilgi alınabilecek Türkçe kaynakların az olması.	0,727	
	Yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların gıda güvenliği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması.	0,703	

### 3.3 Araştırmada Kullanılan Ölçeğe Ait Tanımlayıcı İstatistikler.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin büyük bir bölümü dört yıldızlı otel işletmesidir (%87,8). Beş yıldızlı otellerin oranı ise %12,2'dir. Araştırmaya katılan

49 otel işletmesi örneklemin %53'ünü oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin sadece %14,3'ünde (7 otel) HACCP sistemi vardır. HACCP sistemine ve sertifikasına sahip 7 otel işletmesinin 2'si beş yıldızlı, 5'i dört yıldızlıdır. Otel işletmelerinin büyük bir çoğunluğunda % 83,7'sinde bir gıda güvenlik sistemi yoktur. Beş yıldızlı bir otel işletmesi araştırmanın yapıldığı sırada HACCP sisteminin kuruluş aşamasında olduğunu belirtmiştir.

Araştırmada görüşme sırasında yöneticiler işletmelerinde HACCP sistemine sahip olmamalarına rağmen hijyen ve sanitasyon kurallarına dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Gıda üreten diğer işletmeler gibi otel işletmelerinde de gıda güvenliği konusunun önemli olduğunu ve birçok noktada tehlikeler için önlem almaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Gıda güvenliği konusundaki bu ciddiyetlerini ifade ederken bu konuda dışarıdan yardım aldıklarını belirtmişlerdir. İlk olarak çalışanların gıda üretiminde hijyen ve sanitasyon konusunda eğitim aldığını, işletmede mutfak ve servis alanlarında eksiklerin giderildiğini ve ardından güvenli gıda üretimi için gerekli uygulamaların sürekli hale getirildiğini ifade etmişlerdir. Danışmanlık hizmeti alan işletmelerin oranı yaklaşık % 50'dir. Danışman firma belirli bir ücret karşılığında her ay belirli bir günü olmaksızın işletmelerin mutfak ve servis alanlarını denetlemekte ve bu denetlemenin ardından işletmelere bu denetleyici gözlemin sonuçlarını rapor olarak sunmaktadır. İşletme bu rapor doğrultusunda eğer varsa eksikliklerini gidermektedir. İşletmede bu firma tarafından denetlendiğine dair bir belge de genelde açık büfenin bulunduğu servis alanında bulundurulmaktadır. Bu firmanın ve yaptığı denetlemelerin yasal bir zorunluluğu veya yaptırımı yoktur, ancak işletmeler denetlemeler sayesinde eksikliklerini göreyerek bunları giderme yoluna gitmektedirler.

Araştırma kapsamında görüşülen yöneticilerin HACCP gıda güvenliği yönetim sisteminin önündeki engellerine yönelik cevapları, ifadeler bazında ortalama, standart sapma ve en çok tekrarlanan değerler olarak Tablo 3'de gösterilmektedir.

Yiyecek içecek müdürlerinin ifadelere katılma durumları incelendiğinde, *Gıda güvenliği sistemine sahip olmak için çok fazla harcama yapmak gerekmektedir* ifadesine yüksek oranda katıldıkları görülmektedir. Yöneticiler maliyet konusunu en büyük iki engelden birisi olarak belirtmişlerdir. Ancak HACCP sistemine sahip olunmasının tek başına çok fazla maliyetinin olmadığını aslında yapılması gereken iyileştirmelerin işin bir parçası olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir. Maliyetin önemli bir engel olduğunu ifade eden yöneticiler aslında işletmelerin çok fazla kar edemediklerinden dolayı bu maliyetten kaçındıklarını ve kar marjlarını azaltan unsurun her şey dahil sistemi olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmamızın konusunda yer almayan her şey dahil sisteminin, birçok yönetici tarafından bütün oteller için birçok problemin kaynağı olduğu ifade edilmiştir.

**Tablo: 3** Araştırmada Kullanılan Ölçeğe Ait Tanımlayıcı İstatistikler.

HACCP Sisteminin Önündeki Engeller	Ortalama	Standart S.	Mod
<b>Yönetim Kısıtları</b>			
Yönetimin, gıda güvenlik sistemine sahip olmayı desteklememesi.	2,3673	1,45336	1
Gıda güvenliği sistemi kurulmasının işletmenin öncelikleri arasında olmaması.	2,4082	1,47080	1
İşletmenin ve yöneticilerin gıda güvenliği sistemleri hakkında geniş bilgiye sahip olmaması.	2,7143	1,13652	2
<b>Kamu Uygulamaları</b>			
Gıda güvenlik sistemi kurmak için gerekli rehber kitap ve dokümanların olmaması.	3,6122	1,07657	4
Gıda güvenliği sistemine sahip olunması için devlet tarafından gerçek bir teşvikin olmaması.	4,3673	1,11232	5
Yetkililer tarafından gıda güvenliği konusunda kontrollerin yapılmaması.	3,0408	1,36869	2
<b>Çalışanlar</b>			
Yiyecek-içecek departman yöneticilerinin gıda güvenlik yönetim sistemi geliştirmeleri için yeterli zamanının olmaması.	2,4082	1,18881	2
Çalışanların yoğun olmalarından dolayı gıda güvenlik sistemiyle doğacak yeni uygulamalar için yeterli zamanın olmaması.	2,5714	1,20761	2
Çalışanların sayısının gıda güvenliği sistemi uygulamaları için yeterli olmaması.	2,9184	1,30443	4
Çalışanların gıda güvenliği prosedürlerini takip etmeleri için motivasyonlarının olmaması.	3,6327	1,20232	4
Mevsimlik çalışanların çok olması.	3,5714	1,50000	4
Mutfak ekipmanlarının gıda güvenliği sistemine sahip olmak için yetersiz olması.	2,3061	1,08405	2
Gıda güvenliği sistemine sahip olmak için çok fazla harcama yapmak gerekmektedir.	3,7551	1,23374	5
HACCP sistemi ile ilgili bilgi alınabilecek Türkçe kaynakların az olması.	2,9592	1,18952	2
İşletmenin mutfağı ve depolama alanları gıda güvenlik sistemi kurmak için uygun tasarlanmamış olması.	3,6939	1,21113	4
Devlet tarafından HACCP sistemine sahip olunması ile ilgili denetimin yapılmaması.	4,4286	0,61237	4
Yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların gıda güvenliği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması.	3,5306	1,15654	4
HACCP sistemindeki karmaşık terimler ve kurallar uygulamayı güçleştirmektedir.	2,8571	1,04083	4
Gıda güvenliği yönetim sistemi kurmak için dışarıdan uzman yardımı almak gerekir.	4,4082	0,76153	5
Gıda güvenlik sistemlerini yararlı bulmuyorum.	1,3061	0,50843	1

Sorulara verilen cevaplar, 1'den (Kesinlik Katılmıyorum) 5'e (Kesinlikle katılıyorum) doğru puanlanmıştır.

*Yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların gıda güvenliği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması* ifadesinin değerlendirildiği cevaplara bakıldığında,



yöneticilerin çalışanların gıda güvenliği konusunda yeterli bilgiye sahip olmamasını önemli bir engel olarak gördüğü ortaya çıkmaktadır. Yapılan görüşmelerde yöneticiler çalışanların bu konuda yeterli bilgiye sahip olmaması durumunda eğitim ihtiyacının ortaya çıktığını, eğitimin hem uzun bir süreye hem de maddi olarak büyük bir maliyete yol açtığını belirtmişlerdir.

Yöneticilerin cevaplarına bakıldığında HACCP gıda güvenliği yönetim sisteminin önündeki en büyük engelleri görmemizi sağlayan ifadeler şunlardır; *Gıda güvenlik sistemi kurmak için dışarıdan uzman yardımı almak gerekir, Çalışanların gıda güvenliği prosedürlerini takip etmeleri için motivasyonlarının olmaması, Çalışanların sayısının gıda güvenliği sistemi uygulamaları için yeterli olmaması, Yetkililer tarafından gıda güvenliği konusunda kontrollerin yapılmaması, Gıda güvenliği yönetim sistemi kurmak için gerekli rehber kitap ve dokümanların olmaması.*

### 3.4 Görüşmenin Yapılandırılmamış Bölümünden Elde Edilen Bulgular

Yöneticilerin görüşmeler sırasında önemle üzerinde durdukları konulardan birisi yetkililer tarafından yapılan denetlemeler olmuştur. Yöneticiler denetlemelerin yetersiz olduğunu, yetersiz olmakla birlikte özellikle bakanlık tarafından yapılan denetlemelerin istenilen düzeyde yapılmadığını ifade etmişlerdir. Durum böyle iken doğal olarak işletmeler bir baskı altında olmadığından gıda güvenliği konusunu rahatlıkla ihmal edebilmektedirler. Denetlemelerin yetersiz olması araştırmamızda ortaya çıkan en önemli engellerden biridir.

Görüşmeler sırasında bazı yöneticiler çalışanların gıda güvenliği konusunda bilinçsiz olduğunu ve yeniliklere karşı direnç gösterdiklerini ve bu yüzden gıda güvenliği uygulamalarını geliştirmekte ve yaptırmakta zorluklarla karşılaştıklarını ifade etmiştir. Bu sorun işletmelerde kalifiye personel istihdam edilmemesinin bir sonucu olabilir.

HACCP gıda güvenlik sistemine sahip ve bunu belgelendirmiş bir otel işletmesinin yöneticisi, işletmelerinin bu çalışmalarda hassasiyet gösterdiğini ve birçok yatırım yapıp sistemin sorunsuz bir şekilde devam etmesi için büyük uğraşlar verdiğini ancak bazı işletmelerin sadece belirli bir miktar para karşılığında usulsüzce HACCP belgesine sahip olabildiğini belirtmiştir. Bu etik dışı davranışlar sonucunda bir yanda özveri ile ciddi bir işletmecilik örneği sergileyen işletmeler ile diğer yanda illegal yöntemlerle elde edilmiş bir HACCP belgelendirmesine sahip işletmelerin ikisinin de HACCP sistemi var durumuna gelerek aynı belgeye sahip olmalarının, bu işi ciddiyetle sürdüren işletmelerde HACCP sistemine olan inancı yıktığını belirtmiştir. Yine aynı şekilde bazı yöneticiler usulsüz belgelendirmelerden şikayetçi olduklarını ifade etmiştir. Görüşülen işletmelerden birinde danışmanlık yapan bir gıda mühendisi bu işin uzmanı olarak, Türkiye’de yurtdışından da akredite olanlar dahil olmak üzere 200’ün üzerinde belgelendirme yetkisine sahip firmanın olduğunu

ve bu firmalar üzerinde bir denetlemenin olmamasından dolayı kolaylıkla usulsüz belgelendirme yapabildiklerini ifade etmiştir. Bu şekilde illegal belgelendirme yapan firmaların olması otel işletmelerinde HACCP sisteminin önünde bir engel olarak görülmektedir. Bu durum sonucu yasal bir zorunluluk olmadığından HACCP sistemini uygulamayan işletmeler, yasal bir zorunluluk gelmesi durumunda bu firmalardan kolaylıkla HACCP sistemini uyguladıklarını gösteren belgeyi alabileceklerini bildiklerinden, HACCP sistemine sahip olma yönünde bir tutuma sahip olmadıklarını düşünebiliriz.

Görüşme yapılan yöneticilerin bazıları işletmecilerinin HACCP sistemi hakkında bilgiye sahip olmadıklarını ve bu yüzden sistemi uygulamadan sadece maliyet sebebiyle kaçtığını ifade etmişlerdir. Otel işletmecileri tesis için yapılacak büyük yatırımlar için verilen kararlarda tek yetkili olduklarından, HACCP sistemini ve faydalarını tam olarak bilmeyen işletmeciler, bunun sonucu sisteme sıcak bakmamaktadırlar. Bu durum bazı yöneticiler tarafından en önemli engel olarak görülmektedir.

Otel işletmelerinin eski olmalarında dolayı gıda güvenlik sistemi için gerekleri önkoşulları sağlanmadığını düşünen yöneticiler, mutfağın ve diğer arka bölümlerin yetersiz ve tam olarak uygun şartlarda olmadığını belirtmişlerdir. Yöneticiler on yıl ve üzerinde faaliyet gösteren işletmelerde eğer bir yenileme çalışması yapılmadıysa, planlamanın gıda güvenliği prensiplerine göre yapılmadığını ve mevcut durumda şartların çok uygun olmadığını belirtmişlerdir.

Yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların gıda güvenliği konusunda eğitime ihtiyaçları olduğunu belirten yöneticiler, bu eğitimlerin sadece seminerler olarak değil hizmeti içi ve işbaşı olarak da yapılması gerektiğini ve bu eğitimlerin de zaman ve finansman gerektirdiğini bu yüzden işletmelerde sorunlarla karşılaştığını ifade etmişlerdir. Eğitim alınması gerektiğini ancak maliyetleri yüzünden sorunlarla karşılaştığı için, eğitimsiz personelin HACCP sisteminin önünde bir engel olduğunu belirten bir çok yönetici olmuştur.

Bazı yöneticiler HACCP sisteminin sadece kendileri tarafından uygulanmasının sorunları çözmeyeceğini düşünmektedirler. Çünkü yöneticiler zaman zaman işletmelerine gıda maddesi tedariki yapan firmalarda uygunsuz durumlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Gıda güvenliği konusunda bilgili olmayan tedarikçi firmaların bazen et ürünlerinde soğuk zincirini kırdıklarını, kullanma tarihi geçmiş ürünleri dondurarak tekrar piyasaya sürdüklerini ve bu olayların bizzat kendilerinin başına geldiğini ifade etmişlerdir. Yine başka bir örnek olarak dondurulmadan saklanması gereken şarküteri ürünlerini bazen tedarikçilerin dondurulmuş ürünlerle birlikte taşıdığını ve otele ulaştığında yarı donmuş olarak teslim edildiğini ancak bunun hemen anlaşılmadığını ürünler kullanılırken veya büfede servis edilirken sorunun ortaya çıktığını bu yüzden tedarikçilerin de gıda güvenliği prosedürlerine dikkat etmeleri gerektiğini düşünmektedirler. Etraflarında gıda güvenliği

prosedürlerine dikkat etmeyen işletmelerin olmasının, otel işletmelerinin çalışanlarının motivasyonlarını düşürdüğünü bu yüzden bir engel olduğunu ifade eden yöneticiler bulunmaktadır.

Görüşmeler sırasında mutfak yöneticilerinden biri gıda güvenliği konusunda aşçıbaşlarının üzerlerinde çok büyük bir sorumluluk olduğunu ifade etmiştir. Eğer işletmede gıda kaynaklı bir hastalık veya salgın olduğu takdirde hemen kendilerinin zan altında kaldığını ve sorumlu olarak gösterildiğini bu yüzden hep yüksek riskli bir pozisyonlarının olduğunu söyleyen yönetici, aslında HACCP sisteminin kendileri için çok yararlı olduğunu belirtmiştir. Yönetici işletmeye HACCP sistemi kurulduktan sonra birçok noktada kontrollerin yapılacağını ve böylece sorunların doğmadan engellenebileceğini ve aynı zamanda artık sorumluluğun HACCP ekibinde olacağını ifade etmiştir.

Görüşmeler sırasında birçok yönetici işletmelerinde HACCP sistemi olamamasına rağmen hijyen ve sanitasyon kurallarına uyduklarını ifade etmişlerdir. İşletmede HACCP sisteminin olması durumunda işletmelerini buldukları noktadan çokta fazla ileriye götürmeyeceğini belirten yöneticilerden biri, HACCP sisteminin kendilerine yeni marjinal faydalarının olmayacağını düşünmektedir. Çünkü kamu yetkilileri hijyen konusunda denetlemeler yaparken HACCP sisteminin varlığını sorgulamamakta ve işletmede HACCP sistemi bulunması halinde denetimlerine devam etmektedirler. Aynı şekilde yurt dışından müşteri gönderen tur operatörleri ve misafirler alınan HACCP belgelerine itimat etmemekte ve kendi tavsiye ettikleri firmalarla çalışmalarını istemekte olduğunu açıklayan yönetici, bu durumlar sonucunda; kurulan gıda güvenlik sistemi ve sonucunda alınan HACCP belgesi kamu kurumları tarafından tanınmamakta, yetkililer denetleme yapmakta ve yurt dışındaki işletmeler kamu denetimlerini ve HACCP belgesini önemsememektedir. Bu açıdan bakıldığında zaten hijyen ve sanitasyon kurallarına uyan işletmelerin HACCP belgelendirmesine ihtiyaç duymadığı ifade edilmiştir. Sonuç olarak belgelendirme karmaşası ve denetimlerin birbirinden bağımsız olması HACCP sisteminin önünde bir engel olarak görülmektedir.

Görüşmeler sırasında bazı yöneticiler artık HACCP sisteminin kurulması ve belgelendirilmesi işinin bir pazarlama aracı olarak görüldüğünü ve yeni bir ticaret kolu olduğunu söylemişlerdir. Bazı işletmelerin HACCP belgelendirmesine sadece, “işletmemizde HACCP gıda güvenlik sistemi var” ifadesini kullanabilmek için sahip olduğunu, aynı şekilde belgelendirme yetkisine sahip akredite kuruluşların da sadece bir kazanç kaynağı olarak gördükleri bu işin aslında gerçek amacı olan halk sağlığı ve gıda güvenliğinin ikinci planda kaldığını düşünen yöneticiler vardır.

### **3.5 Araştırma Sonuçlarının Önceki Araştırmalarla Karşılaştırılması.**

HACCP gıda güvenlik sistemi uzun yıllardır bütün dünyada bilinen ve ilgi gösterilen konudur. HACCP gıda güvenlik sistemiyle ilgili bir çok araştırma

yapılmıştır. Bu araştırmaların çoğu ölkemiz dışında yapılan araştırmalardır. Yapılan araştırmaların içinde HACCP sisteminin önündeki engelleri de araştıranlar bulunmaktadır. Ancak özellikle turizm sektöründe uygulamaların önündeki engelleri araştıran bir çalışmaya daha önce rastlanmamıştır. Bu sebeple, otel işletmelerinde yapılan bu araştırmanın okul yemek servisleri, kreşler ve hastanelerde yapılan araştırmalardan farklı sonuçları olabileceğinden, daha önceki araştırmalarla karşılaştırmalar yapılması uygun olacaktır.

Araştırma sonuçları yöneticilerin çalışanların gıda güvenliği konusunda yeterli bilgiye sahip olmamasını önemli bir engel olarak algıladıklarını göstermektedir. Youn ve Sneed (2002)'de de yöneticiler personel eğitiminin en büyük bireysel engel olduğunu belirtmiş ve %22'si personelin kesinlikle eğitime ihtiyacı olduğunu ifade etmişlerdir. Bu sonuç aynı zamanda Sneed ve White (1993), Hwang ve diğerleri. (2001), ve Giampaoli ve diğerleri (2002); araştırmalarındaki sonuçlarla da benzer bir özellik göstermektedir.

Araştırmada yöneticilerin zamanının olmamasının ve çalışanların zamanın olmaması HACCP sisteminin önünde bir engel olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar Giampaoli ve diğerleri (2002), Strohbehn ve diğerleri (2004) ve Roberts ve Sneed (2003)'ün sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Green ve Selman (2005), alışanların güvenli gıda üretebilmelerinin önündeki engellerin, zaman baskısı, ekipman yetersizliği, yönetimin ve meslektaşlarının gıda güvenliğine verdiği önem olduğunu belirtmişlerdir. Hertzman ve Barrash (2007) alışması, zaman baskısının hijyen ve sanitasyonun uygulamalarının önünde bir engel olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Roberts ve Sneed (2003) araştırmasının sonuçları da yöneticilerin zamanının kısıtlı olduğunu belirtmişlerdir. Söz konusu araştırmalarda yöneticilerin ve çalışanların zamanın olmamasının bir engel olarak görüldüğü sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar bakımından araştırmalar farklılık göstermektedir.

Yine araştırmada mutfak ekipmanlarının yetersiz olmasının bir engel olmadığı anlaşılmıştır. Otel işletmelerinin tamamı ekipmanlarının yeterli ve günün şartlarına uygun olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuç Giampaoli ve diğerleri (2002)'nin sonuçlarının tam tersi bir durumu göstermektedir.

Araştırma sonucunda mevsimlik çalışanlar ve çalışanların gıda güvenliği sistemleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları HACCP sisteminin önünde engel olarak ortaya çıkmıştır. Strohbehn vd. (2004), yarı zamanlı çalışanların ve çalışanların yeterli bilgiye sahip olmamalarının bir engel olduğunu belirtmiştir. Green ve Selman (2005)'in sonuçları gıda güvenliği eğitiminin bir engel olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar bakımından araştırmalar benzerlik göstermektedir.

Araştırmada HACCP sistemi için harcanacak mali kaynakların önemli bir engel olduğu görülmektedir. Bu açıdan araştırmamızın sonucu Giampaoli vd. (2002),

Roberts ve Sneed (2003), Strohbahn vd. (2004) araştırmalarının sonuçlarını desteklemektedir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER.

Çalışmamız, Türkiye'deki konaklama işletmelerinin çoğunda bir Gıda Güvenlik Yönetim Sisteminin olmadığı varsayımından yola çıkarak, HACCP gıda güvenlik yönetim sisteminin otel işletmelerinde uygulanmasının önündeki engellerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmamız sonucunda Alanya'da faaliyet gösteren işletmelerin %83,7'sinin HACCP sistemine sahip olmadığı görülmüştür.

Otel işletmelerinde HACCP sisteminin uygulamasının önündeki en büyük engellerden birisi işletmeler tarafından fazla harcama yapılmasını gerektirmesidir. HACCP sistemini uygulamak isteyen işletmeler gıda üretim ve depolama alanlarını yeniden tasarlamak, değişiklikler yapmak ve yeni düzenlemeler getirmek durumundadır. Bu faaliyetler yıllar önce inşa edilmiş otel işletmeleri için büyük yatırım demektir. Otel işletmelerinin her şey dahil sistemiyle her gün biraz daha kötüye giden mali yapıları bu yatırımlara imkan vermemektedir. Bazı işlerin yapıldıktan sonra tekrar düzeltilmesi, ilk aşamada uygun olarak yapılmasından daha fazla maliyetlidir. Bu yüzden otel işletmeleri fizibilite çalışmalarından itibaren işletmenin geri hizmet alanlarını gıda güvenlik sistemlerinin öngördüğü şekilde planlamalı ve inşa etmelidir. Otel işletmelerinin yatırım ve işletme belgelendirmesi konusunda yetkili kamu kurumları, izinlerin verilmesi şartlarına mutfak planlamalarını da eklemelidir. Ancak bu yaptırımın bütün işletmelere ayrı ayrı maliyetinin olmaması için, gıda güvenlik prosedürlerine uygun mutfak planlamasının kriterlerini ve örnek planlarını işletmelere yatırım şartnameleri içinde sunmalıdır. Bu konuda ilk ve en büyük adımın kamu kurumları tarafından atılması gerekmektedir.

Araştırmanın sonuçları, otel işletmelerinin HACCP sistemini uygulamak istediklerinde işletme dışından uzman yardımı almalarına ihtiyaç duyduklarını göstermiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında HACCP sistemi konusunda uzman kişileri istihdam etmelerine ihtiyaç vardır. İşletmede istihdam edilen uzman gerekli çalışmaları yaparak sistemin uygulamaya geçmesini sağlayabilir. Otel işletmeleri bünyelerinde en azından bir uzman istihdam edebilir. İstihdam edilen gıda mühendisi veya uzman birden fazla işletmeye koordinatörlük yapabilmektedir. Bu açıdan birden fazla otel işletmeciliği yapan şirketler için daha kolay bir uygulamadır. İşletmeciler ve yöneticiler kalifiye çalışanlar konusunda taviz vermedikleri takdirde gıda güvenliği yönetim sistemi kurmak için dışarıdan yardım almak zorunda kalmayacaktır.

Otel işletmelerinde HACCP sisteminin kurulması onayını verecek olan işletmecilerin HACCP sistemi hakkında geniş bilgiye sahip olmamaları yiyecek-içecek yöneticilerince (%38,7) sistemin önünde bir engel olarak görülmektedir.

İşletmecilerin gıda güvenliği konularında daha fazla bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Bilgilendirme işletme içerisinde yöneticiler tarafından yapılabileceği gibi, bölgelerde bulunan endüstri birlikleri tarafından da yapılabilir. Örneğin ticaret ve sanayi odaları veya otelcilerin kurdukları diğer birliklerin toplantılarında işletmecilere HACCP sisteminin önemi ve faydaları konusunda bilgi verebilir.

Yöneticiler tarafından engel olarak görülen diğer konulardan ikisi ise çalışanların gıda güvenliği konusunda yeterli bilgiye sahip olmamaları ve gıda güvenliği prosedürlerini takip etmek için motivasyonlarının olmamasıdır. Bu engellerin aşılabilmesi için otel işletmelerinin hizmet içi eğitim ve oryantasyon faaliyetlerini planlamaları ve uygulamaları gerekmektedir. İşletmeler mevsimlik çalışmalar bile her yıl aynı çalışanlar ile hizmete devam etmeye özen gösterebilirler.

Otel işletmelerinde çalışan personellerin arasında turizm meslek liselerinden ve üniversitelerin turizm alanında eğitim veren yüksek okul ve fakültelerinden mezun kişiler de bulunmaktadır. Turizm meslek liselerinde eğitim öğretim müfredatına gıda güvenlik sistemleri eğitiminin eklenmesi gerekmektedir. Aynı şekilde üniversitelerde turizm eğitimi veren okullar özellikle yiyecek-içecek bölümü olan yüksek okullar ve fakülteler ders programlarına HACCP sistemi eğitimi verilen bir ders eklemelidirler. Bu dersin yürütülmesi gıda mühendisleri ile birlikte yapılmalı ve uygulamalı olarak işletmelerde HACCP sistemini kuruluşu açıklanmalıdır. Bu gelişmeler sağlandığı takdirde üniversitelerin yiyecek-içecek eğitimi veren bölümlerinden mezun olan öğrenciler bir otel işletmesinde HACCP sisteminin kurulması görevini rahatlıkla üstlenebilirler. Böylece mezun olan öğrencilerin bilgi ve yetenekleri artmış ve bu kişileri istihdam eden işletmelerin de uzman ihtiyacı karşılanmış olur.

Otel işletmelerinde HACCP sisteminin uygulanmasının önündeki en büyük engellerden biri olarak kamu uygulamaları görülmektedir. Kamu kurumları tarafından denetimlerin yapılmaması işletmelerin üzerinde bir yaptırım gücü oluşmasını engellemektedir. Kamu kurumları tarafından yapılan denetimlerin artırılması ancak denetimlerin arttırılmasından daha önemli olan konu suüstimmallerin engellenerek etkin kılınmasıdır.

Araştırma sonucunda rehber kitap ve dokümanların olmamasının HACCP sisteminin önünde bir engel olduğu ortaya çıkmıştır. Yurt dışında birçok örneği bulunan rehberlerin, ülkemizde de her sektör için ayrı ayrı özelleştirilerek hazırlanması gerekmektedir. İlgili kamu kurumlarının bu konudaki eksiklikleri bir an önce gidererek gıda zincirindeki bütün işletmeler için gıda güvenliği prosedürleri ve HACCP uygulama rehberlerini işletmelerin kullanımına sunmalıdır.

Otel işletmelerinde gıda güvenliğinin sağlanmasının zorunlu kılınması gerekmektedir. Bunu sağlamak için iyi bir örgütlenme şarttır. Kamu kurumlarının haricinde, işletmelerin oluşturduğu birlik ve odalar da işletmeler arası iletişimi

koordine etmeli ve yol gösterici adımları atmalıdır. İşletmeciler ve çalışanlar için gıda güvenliği konusunda eğitim çalışmalarını düzenlemeli, tüm işletmelerin bu faaliyetlerden haberdar olmasını ve katılımlarını sağlamalıdır.

#### KAYNAKÇA

- Azanza, Ma.Patricia V. ve Zamora-Luna, Myrna Benita V. (2005). Barriers Of HACCP Team Members To Guideline Adherence. *Food Control*. 16, 15–22. <http://www.sciencedirect.com> (13.7.2007).
- Bai, Li; Ma, Cheng-lin; Yang, Yin-sheng; Zhao, Shu-kuan ve Gong, Shun-long (2007). Implementation of HACCP System In China: A Survey of Food Enterprises Involved, *Food Control*, 18, 1108-1112. <http://www.sciencedirect.com> (13.07.2007)
- Baş, Murat; Azmi Ersun, Şafak ve Kıvanç, Gökhan. (2006). Implementation Of HACCP And Prerequisite Programs In Food Businesses In Turkey. *Food Control*. 17, 118–126. <http://www.sciencedirect.com> (28.10.2007)
- Baş, Murat; Yüksel, Mariye ve Çavuşoğlu, Tuğba (2007). Difficulties And Barriers For The Implementing Of HACCP And Food Safety Systems In Food Businesses In Turkey. *Food Control*, 18 (2007) 124–130. <http://www.sciencedirect.com> (28.10.2007).
- Bauman, Howard E. (1994). The Origin Of The HACCP System And Subsequent Evolution. *Food & Science Technology Today*. Volume 8: 66-72.
- Bauman, Howard E. (1995). The Origin And Concept Of HACCP. *Advances in Meat Research*. Volume: 10, 1-7.
- Behrens, R., Steffen, R. Ve Lock, D. (1994). Travel Medicine: Before Departure. *Medical Journal of Australia*, 160 (7): 143-47.
- CAC. (Codex Alimentarius Commission) (2003). CAC/RCP 1-1969, Rev.4. Recommended International Code Of Practice General Principles Of Food Hygiene. [www.codexalimentarius.net/download/standards/23/cxp\\_001e.pdf](http://www.codexalimentarius.net/download/standards/23/cxp_001e.pdf) (17.09.2007).
- Cheung, G.; Prisk, E. M. ve Maxwell, S. M (2000). The Knowledge And Practice Of British Tourists With Regards To The Presentation Of Food Related Illness. In Conference Proceedings: *Food Safety In Travel And Tourism*, 12-16.
- Clayton, Debora ve Griffith, Christopher J.; (2004). Observation Of Food Safety Practices In Catering Using Notational Analysis, *British Food Journal*, Vol. 106 No. 3, Pp. 211-27. <http://www.emeraldinsight.com>
- Clayton, Debora; Griffith, Christopher J.; Price, Patricia Ve Peters, Adrian (2003). Food Handlers' Beliefs And Self-Reported Practices, *International Journal of Environmental Health Research*, Vol. 12 No. 1, pp.25-39. <http://www.tandfonline.com>

- Cossar, J. vd. (1994). A Cumulative Review Of Studies Of Travelers, Their Experience Of Illness And The Implication Of Their Findings. *Journal of Infection*, 21: 27-42.
- Delgado, E. (2000). The Cristal Programme: HACCP Application For The Tourism Industry. In Conference Proceedings, *Food Safety In Travel And Tourism*, 78-94.
- FDA. (Food and Drug Administration) (2004). U. S. Department Of Health and Human Services Public Health Service Food and Drug Administration 2001 Food Code (Updated April 2004) <http://vm.cfsan.fda.gov/~acrobat/fcannex5.pdf>. (28.10.2007).
- Giampaoli, Joan; Sneed, Jeannie; Cluskey, Mary ve Koenig, Harold F.(2002). School Foodservice Directors' Attitudes And Perceived Challenges To Implementing Food Safety And HACCP Programs. *The Journal of Child Nutrition & Management*, 26. <http://docs.schoolnutrition.org/newsroom/jcnm/02spring/giampaoli1/> (21.10.2007).
- Gilmore Shirley A., Brown Nancy E. ve Dana Janice T. (1998). A Food Quality Model For School Food Services. *The Journal of Child Nutrition & Management*; 22. 32-39. <http://docs.schoolnutrition.org/newsroom/jcnm/archives/JCN&M%201998%20Issue%202.pdf> (5.9.2007).
- Green, Laura R. ve Selman, Carol. (2005), Factors Impacting Food Workers' And Managers' Safe Food Preparation Practices: A Qualitative Study, *Food Protection Trends*, Vol. 25, No. 12. 981-90.
- Hertzman, Jean ve Barrash, Deborah (2007). An Assessment Of Food Safety Knowledge And Practices Of Catering Employees. *British Food Journal*. Vol. 109, No. 7. 562-576. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) (2.1.2008).
- Kalaycı, Şeref (2006). Faktör Analizi. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Kalaycı, Şeref (Editör). (ikinci baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Khandke, S.S. ve Mayes, T. (1998). HACCP Implementation: A Practical Guide To The Implementation Of The HACCP, *Food Control*, 9, 103-109. . <http://www.sciencedirect.com> (22.7.2007).
- Kuşlivan, Zeynep ve Kuşlivan, Salih (2005).Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt :16, Sayı: 2, 183-203.
- Lawton, G. vee Page, S. (1997). Evaluating Travel Agents' Provision Of Health Advice To Travelers. *Tourism Management*, 18 (2): 89-104. <http://www.sciencedirect.com> (22.7.2007)



- Maclaurin, Taylor (2001). Food Safety In Travel And Tourism. *Journal of Travel Research*. 39: 332-333. <http://jtr.sagepub.com> (28.2.2008).
- Maclaurin, Taylor; Loi, S. ve Maclaurin, D. (2000). Air Travelers' Attitudes To Food Safety. In Conference Proceedings: *Food Safety In Travel And Tourism*, 17.
- Panisello, Pedro Javier; Quantick, Peter Charles ve Knowles, Michael John (1999). Towards The Implementation Of HACCP: Results Of A UK Regional Survey, *Food Control*, 10, 87-98. <http://www.sciencedirect.com> (22.7.2007)
- Riggins, Lynn D. (2006). Beliefs And Perceptions About HACCP In Childcare Centers: An Exploratory Study, Phd. Thesis, Kansas State University. <http://proquest.umi.com> (16.7.2007)
- Roberts, Kevin ve Sneed, Jeannie (2003). Status Of Prerequisite And HACCP Program Implementation In Iowa Restaurants. *Food Protection Trends*, Vol: 23, No:10. 808-816.
- Sezgin, Orhan Mesut (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. (İkinci baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Strohbehn, Catherina; Gilmore, Shirley ve Sneed, Jeannie (2004). Food Safety Practices And HACCP Implementation: Perceptions Of Registered Dietitians And Dietary Managers. *Journal of the American Dietetic Association*, 104, 1692-1699. <http://www.sciencedirect.com> (3.9.2007)
- Şanlıer, Nevin (2005). Yerli Ve Yabancı Turistlerin Türk Mutfağı Hakkındaki Görüşleri. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25:1:213-227. <http://www.gefad.gazi.edu.tr/Cilt-13> (3.9.2007)
- Şener, Burhan (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taylor, Eunice (2001). HACCP In Small Companies; Benefit or Burden. *Food Control*. 12. 217-222. <http://www.sciencedirect.com> (20.07.2007).
- TRAVEL WEEKLY (1998). "Have You Been Ill on Vacation?" *Travel Weekly*, July 30, 18.
- TSE EN ISO 22000. Türk Standartları Enstitüsü, G-F TSE-ISO-EN 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Temel Eğitimi Kitapçığı.
- Tuominen, Pirkko; Hielm, Sebastian; Aarnisalo, Kaarina; Raaska, Laura ve Maijala, Riitta (2003). Trapping The Food Safety Performance Of All Small Or Medium Sized Food Company Using a Risk Based Model. *Food Control*, 14, 573-578. <http://www.sciencedirect.com> (18.7.2007).
- Vela, Ramírez J. ve Fernández, Martín. (2003). Barriers For The Developing And Implementation Of HACCP Plans: Results From A Spanish Regional Survey. *Food Control*.14, 333-337.

- Youn, Sukyung ve Sneed, Jeannie. (2002). Training And Perceived Barriers To Implementing Food Safety Practices In School Foodservice. *The Journal of Child Nutrition & Management*, Fall (02).  
<http://docs.schoolnutrition.org/newsroom/jcnm/02fall/youn/> (4.9.2007)
- Youn, Sukyung ve Sneed, Jeannie. (2003). Implementation Of HACCP And Prerequisite Programs In School Foodservice, *Journal Of The American Dietetic Association*, Vol: 103, Number 1, 54-60.  
<http://www.sciencedirect.com> (23.7.2007)
- Wallace, Carol ve Williams, Tony. (2001). Pre-requisite: A Help or a Hindrance to HACCP, *Food Control*, 12: 235-240. <http://www.elsevier.com> (24.7.2007)
- WHO, (1999). "Food Safety Programme, Strategies for Implementing HACCP in Small and/ or Less Developed Businesses" Report of a WHO Consultation, 16- 19 June. The Hague, [http://www.who.int/foodsafety/publications/fs\\_management/en/HACCP\\_smallbus.pdf](http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/en/HACCP_smallbus.pdf) (9.9 2007)
- WHO, (2006). "Prevention of Foodborne Disease: The Five Keys to Safer Food" World Health Organization International Food Safety Authorities Network (INFOSAN).  
<http://www.who.int/foodsafety/publications/consumer/5keys/en/index.html>. (10.07.2007)