



PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi
PARADOKS Economics, Sociology and Policy Journal

*Bursa İli'nde Faaliyet Gösteren 3,4 Ve 5 Yıldızlı Otellerin
Mutfaklarında Çalışan Personelin Hijyen Kurallarını
Uygulama Bilinçleri Üzerine Bir Araştırma*

Öğr.Gör.Dr.Barış SÖNMEZ
Uludağ Üniversitesi İznik
Meslek Yüksekokulu

Öğr.Gör.Yasemin ÖZDEMİR
Uludağ Üniversitesi Gemlik
Asım Kocabıyık Meslek
Yüksekokulu

Öğr.Gör.Melih SERENGİL
Uludağ Üniversitesi Sosyal
Bilimler Meslek Yüksekokulu

© 2005 - 2015

PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi

PARADOKS Economics, Sociology and Policy Journal

Mayıs/May 2015, Cilt/Vol: 11, Sayı/Num: Özel Sayı 1 /Special Issue 1

ISSN: 1305-7979

Editör/Editor-in-Chief

Doç.Dr.Sema AY

Editör Yardımcıları/Co-Editors

Doç.Dr.Elif KARAKURT TOSUN

Dr.Hilal YILDIRIR KESER

Uygulama/Design

Dr.Yusuf Budak

Tarandığımız Indexler / Indexes



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir. Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.

None of the contents published cannot be used without being cited.

Yayın ve Danışma Kurulu / Publishing and Advisory Committee

Prof.Dr.Veyssel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)

Prof.Dr.Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr.R.Cengiz DERDİMAN (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Zeynel DİNLER (Uludağ Üniversitesi)

Doç.Dr.Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Emine KOBAN (Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu)

Yrd.Doç.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)

Dr.Sema AY (Uludağ Üniversitesi)

Dr.Zerrin FIRAT (Uludağ Üniversitesi)

Dr.Elif KARAKURT TOSUN (Uludağ Üniversitesi)

Dr.Hilal YILDIRIR KESER (Uludağ Üniversitesi)

Hakem Kurulu / Referee Committee

Prof.Dr.Veyssel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)

Prof.Dr.Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr.Mehmet Sami DENKER (Dumlupınar Üniversitesi)

Prof.Dr.R.Cengiz DERDİMAN (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Zeynel DİNLER (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Hasan ERTÜRK (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Erkan IŞIĞIÇOK (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Bekir PARLAK (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Ali Yaşar SARIBAY (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Şaban SİTEMBÖLÜKBAŞI (Süleyman Demirel Üniversitesi)

Prof.Dr.Veli URHAN (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr.Uğur YOZGAT (Marmara Üniversitesi)

Doç.Dr.Hakan ALTINTAŞ (Sütçü İmam Üniversitesi)

Doç.Dr.Hamza ATEŞ (Kocaeli Üniversitesi)

Doç.Dr.Kenan DAĞCI (Yalova Üniversitesi)

Doç.Dr.Kemal DEĞER (Karadeniz Teknik Üniversitesi)

Doç.Dr.Bülent GÜNŞOY (Anadolu Üniversitesi)

Doç.Dr.Ömer İŞCAN (Atatürk Üniversitesi)

Doç.Dr.Vedat KAYA (Atatürk Üniversitesi)

Doç.Dr.Sait KAYGUSUZ (Uludağ Üniversitesi)

Doç.Dr.Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)

Doç.Dr.Veli Özer ÖZBEK (Dokuz Eylül Üniversitesi)

Doç.Dr.Serap PALAZ (Balıkesir Üniversitesi)

Doç.Dr.Abdülkadir ŞENKAL (Kocaeli Üniversitesi)

Doç.Dr.Sevtap ÜNAL (Atatürk Üniversitesi)

Doç.Dr.Sevda YAPRAKLI (Atatürk Üniversitesi)

Doç.Dr.Gözde YILMAZ (Marmara Üniversitesi)

Doç.Dr.Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Aybeniz AKDENİZ AR (Balıkesir Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Doğan BIÇKI (Muğla Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Cantürk CANER (Dumlupınar Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Canan CEYLAN (Uludağ Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Kadir Yasin ERYİĞİT (Uludağ Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Burcu GÜLER (Kocaeli Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Emine KOBAN (Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu)

Yrd.Doç.Dr.Ceyda ÖZSOY (Anadolu Üniversitesi)

BURSA İLİ'NDE FAALİYET GÖSTEREN 3,4 VE 5 YILDIZLI OTELLERİN MUTFAKLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN KURALLARINI UYGULAMA BİLİNÇLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Öğr.Gör.Dr.Bariş SÖNMEZ
Uludağ Üniversitesi İznik
Meslek Yüksekokulu

Öğr.Gör.Yasemin ÖZDEMİR
Uludağ Üniversitesi Gemlik
Asım Kocabıyık Meslek
Yüksekokulu

Öğr.Gör.Melih SERENGİL
Uludağ Üniversitesi Sosyal
Bilimler Meslek
Yüksekokulu

Özet:

Asli fonksiyonları müşterilerinin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan otellerin en önemli bir diğer fonksiyonu da yiyecek- içecek hizmetleridir. Hızla gelişen turizm sektöründe, günümüzde sadece konaklama yapan müşteriler değil, toplantı düğün vb. organizasyonlar ile de verilen yiyecek- içecek hizmeti ön plana çıkmaktadır. Otel mutfaklarında modernizasyona rağmen, insan faktörü ve buna bağlı el emeği yoğun çalışma, başta kişisel hijyen ve diğer hijyen uygulamalarının önemini daha da arttırmaktadır. Uygulanacak olan tüm gıda güvenliği ve hijyen kuralları ile, oteller rekabet güçlerini ve tercih edilebilirliklerini sağlarken, aynı zamanda kurum imajlarını da korumuş ve güçlendirmiş olurlar.

Bu çalışmada, Bursa'da faaliyet gösteren 3,4 ve 5 yıldızlı otellerin mutfaklarında çalışan personelin, hijyen kurallarını uygulama konusundaki bilinçleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, 16 otelde, toplam 155 mutfak personeline anket uygulanmış ve veriler SPSS20'de değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Personel hijyeni, yiyecek içecek işletmeleri, hijyen bilinç düzeyi.

Abstract:

Asli fonksiyonları müşterilerinin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan otellerin en önemli bir diğer fonksiyonu da yiyecek- içecek hizmetleridir. Hızla gelişen turizm sektöründe, günümüzde sadece konaklama yapan müşteriler değil, toplantı düğün vb. organizasyonlar ile de verilen yiyecek- içecek hizmeti ön plana çıkmaktadır. Otel mutfaklarında modernizasyona rağmen, insan faktörü ve buna bağlı el emeği yoğun çalışma, başta kişisel hijyen ve diğer hijyen uygulamalarının önemini daha da arttırmaktadır. Uygulanacak olan tüm gıda güvenliği ve hijyen kuralları ile, oteller rekabet güçlerini ve tercih edilebilirliklerini sağlarken, aynı zamanda kurum imajlarını da korumuş ve güçlendirmiş olurlar.

Bu çalışmada, Bursa'da faaliyet gösteren 3,4 ve 5 yıldızlı otellerin mutfaklarında çalışan personelin, hijyen kurallarını uygulama konusundaki bilinçleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu amaçla, 16 otelde, toplam 155 mutfak personeline anket uygulanmış ve veriler SPSS20'de değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Personel hijyeni, yiyecek içecek işletmeleri, hijyen bilinç düzeyi.



BURSA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN 3,4 VE 5 YILDIZLI OTELLERİN MUTFAKLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN KURALLARINI UYGULAMA BİLİNÇLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. GİRİŞ

İnsanların iş ya da tatil amaçlı seyahatleri sırasında geçici konaklama ihtiyaçlarını karşıladıkları işletmeler, . Konaklama işletmeleri Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde şöyle tanımlanmaktadır: "Asıl fonksiyonları geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bunun yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları içinde yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulundurulmuş tesislerdir" (Azaltun ve Kaya, 2010). Başka bir tanımlamaya göre de otel, "İşletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın, kendisine sunulacak hizmetlere karşın, belirlenen bir fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama ve yiyecek-içeceklerin sağlandığı yerler şeklinde tanımlanmıştır" (Şener, 2010).

Otel İşletmeleri, fonksiyonları yerine getirirken büyük ölçüde insan gücüne ihtiyaç duyarlar. Bu işletmeler ücretleri karşılığında mal ve hizmet sunmalarının yanında kültürel ve sanatsal olaylara da geniş ölçüde yer vermek durumundadırlar. Aynı zamanda otel işletmeleri hem konaklayan müşterilerin hem de özel organizasyon müşterilerinin yeme içme hizmetlerini de karşılamaktadır. Ana unsur insan gücüdür. Odaların temizlenmesi, yatakların düzenlenmesi, restoranların servise hazır hale getirilmesi, konukların karşılanması gibi hizmetler bizzat insan tarafından ve psikolojik tatminler de dikkate alınarak gerçekleştirilebilir.

Turizm sektöründe temel amaç müşteri memnuniyetidir. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında da yiyecek içecek hizmetlerindeki kalite standartlarının başında hijyen gelmektedir (Şanlıer ve Hussein,2008). Yaşamsal öneme sahip konuların başında gelen hijyen, toplu beslenme hizmetinin verildiği kurumlarda da iki özelliği ile ön plana çıkmaktadır. Birincisi yemek üretimini yapıldığı yerin, alet-ekipmanın, personelin temizliği

ve sağlığı, ikincisi ise kullanılan gıda maddelerinin kaliteli, güvenli olması ve uygun koşullarda saklanmasıdır(Ciğerim ve Bayhan,1994).

Başta yiyecek içecek üretimi ile ilgili alanlarda çalışan personelin, kişisel hijyen ve temizlik kurallarına uygun hareket etmemesi ciddi rahatsızlıklara neden olabilir (Gökdemir,2003). Bu konuda yapılmış pek çok araştırma sonucu da bu bilgiyi desteklemektedir. Verilebilecek rnek birkaç araştırma şoyledir: Avrupa'da yapılan çalışmalarda besin zehirlenmelerinin en çok görüldüğü yerler arasında %19'luk oranla restaurant, motel ve barlar yer almaktadır(Dikmen,2008). Gıda kaynaklı enfeksiyon türlerinin 13 tanesinin %100 olasılıkla, yemeklerin hijyen kurallarına dikkat edilmeden hazırlanmasının sebep olduğu, Dünya Sağlık rgt (WHO) nclğnde gerçekleşen araştırmalarda ortaya konmuştur (Sargın,2005). Bakteri kaynaklı gıda zehirlenmeleri toplum sağlığı açısından büyük önem taşır. TUİK verilerine göre bakteri kaynaklı gıda zehirlenmelerinden 2004 yılında 8628 kişi tedavi görmüş ve bunlardan 109'u hayatını kaybetmiştir(tuik.gov.tr,2010). İnsan sağlığını tehdit eden patojen mikroorganizmaların, gıdalara kontaminasyonunu engellemek amacıyla bir toplu beslenme nitesi olan konaklama işletmesi mutfaklarında da gıda güvenliği denetimleri yapılmalı, aynı zamanda mutfak çalışanlarına yönelik yeterli, etkili eğitimler uygulanmalıdır (Türksoy ve Altınığne,2008).

Yiyecek-içecek bölümü, otel işletmelerinde konukların her türlü yiyecek-içecek gereksinimlerini karşılayan ve oda gelirlerinden sonra %25-50 arası payla en fazla gelir getiren bölümdür.Otel işletmelerinin yiyecek-içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler, çok çeşitli, g ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir(Gnen ve Egun,2003). Mutfak, yiyecek ve içecek işletmelerinde organizasyonun en karmaşık ve zor yapılarından birini oluşturur.Bu nedenle hijyenik ve modern üretim akışını sağlayacak şekilde planlanması gerekir(Sökmen,2003). Fiziki planlama, mutfakta iş akışı, temizliğin kolay ve etkin yapılabilmesi açısından önemlidir. Aynı zamanda mutfak personelinin kişisel hijyeni, alet ekipman seçim ve hijyeni son ürünün güvenliği açısından önem taşımaktadır.

Özellikle gıda ile temas eden personel, burun ağız ve elleri ile pek çok patojen mikroorganizmayı gıdaya taşıyabilmektedir(Yücel ve Yılsay,2004).

Personel hijyeni ile ilgili sorumluluklar gıda işleyen işletmelerde çalışan personele aittir. Bunlar, kişisel hijyenin nasıl ve ne zaman sağlanması gerektiği, çalışma kıyafetlerinin uygunluğu ve temizliği ile sağlık durumunun takibi gibi sıralanabilir (Atasever,2000). Besin zehirlenmesine neden olan mikroorganizmaların, yiyecek ve içeceklere karışmaması için üretim personelinin göstereceği çaba ahlaki ve yasal bir sorumluluk sayılmaktadır(Baş,2004).

Günümüzde uzun ya da kısa dönemli konaklamalar ile düğün, toplantı vb farklı organizasyonlar nedeniyle otellerde yiyecek içecek tüketimi yapan kişi sayısı artmışken, müşterilerin güvenli gıda tüketiminin sağlanmasında personelin hijyeni önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle Bursa'daki üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan personelin kişisel hijyen kuralları hakkındaki bilgi düzeylerinin belirlenmesi amacıyla bu çalışma planlanış ve yürütülmüştür.

2. MATERYAL VE METOD

Çalışma gurubunu, Bursa ilinde faaliyet gösteren 3,4 ve 5 yıldızlı 16 otelde, toplam 155 mutfak personeli oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 20. paket programında değerlendirilmiştir. Değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak için iki değişkenli kay-kare testi (Chi-square testi) uygulanmıştır. Kay-kare testi çoğunlukla anket kullanılan tarama çalışmalarında anket soruları ve soruları cevaplayanların demografik özellikleri arasında bir ilişki olup olmadığını saptamada kullanıldığı için (Büyüköztürk, 2013), bu testin kullanılması uygun görülmüştür. Elde edilen veriler analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

3. BULGULAR

Bursa ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan personelin yaş, çalışma yılı, eğitim durumu ve otelin yıldız sayısına göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Personelin yıldız sayısı, eğitim durumu, yaş ve çalışma yılına göre dağılımları

Valid	Otel yıldız sayısı			Eğitim durumu			Yaş				Çalışma yılı				Tot
	3	4	5	İlk Öğr.	lise	Y. ögr.	20 ve altı	21-30	31-40	41 ve üstü	1-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16 yıl ve üstü	
Frequency	37	56	62	28	83	44	11	31	62	51	45	59	33	18	155
Percent	%23,9	%36,1	%40	%18,1	%53,5	%28,4	%7,1	%20	%40	%32,9	%29	%38,1	%21,3	%11,6	%1

Tablo 1 incelendiğinde, çalışanların büyük oranda (%53,5) lise mezunu olduğu, 31 yaştan büyük olanların toplamda %72,9 olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışma yıllarında da hemen hemen birbirine yakın oranlar gözlenmektedir.

Yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenine göre Üretim alanına günlük kıyafetler ile girme durumu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı Tablo 2’de incelenmiştir.

Tablo 2:Yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenine göre Üretim alanına günlük kıyafetler ile girme durumu

		N %	Her zaman	Bazen	Hiçbir zaman	X ²	sd	p
Yıldız	3 yıldız	N %	2 5,4%	12 32,4%	23 62,2%	9,47	4	0,05
	4 yıldız	N %	0 0,0%	9 16,1%	47 83,9%			
	5 yıldız	N %	5 8,1%	10 16,1%	47 75,8%			
Yaş	20 ve altı	N %	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	7,19	6	0,303
	21-30 yaş	N %	0 0,0%	5 16,1%	26 83,9%			
	31-40 yaş	N %	4 6,5%	15 24,2%	43 69,4%			

	41 yaş ve üstü	N %	3 5,9%	11 21,6%	37 72,5%			
Çalışma yılı	1-5 yıl	N %	3 6,7%	10 22,2%	32 71,1%	2,505	6	0,868
	6-10 yıl	N %	3 5,1%	11 18,6%	45 76,3%			
	11-15 yıl	N %	0 0,0%	7 21,2%	26 78,8%			
	16 yıl ve üstü	N %	1 5,6%	3 16,7%	14 77,8%			
Eğitim durumu	ilköğretim	N %	1 2,6%	3 7,9%	34 89,5%	20,135	4	0,000
	lise	N %	1 1,1%	23 25,6%	66 73,3%			
	Yüksek öğretim	N %	5 18,5%	5 18,5%	17 63,0%			

Tablo 2 incelendiğinde, üretim alanına günlük kıyafetler ile girme durumu ile otelin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p=0,05$). Buna göre, %83,9'luk bir oranla 4 yıldızlı otel çalışanları hiçbir zaman günlük kıyafet ile üretim alanına girmediklerini söylemişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre yaş ve çalışma yılı ile üretim alanına günlük kıyafetler ile girme arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, oranlar incelendiğinde 20 yaş ve altında çalışanların %100'ü hiçbir zaman günlük kıyafet ile üretim alanına girmediklerini söylemişlerdir. Aynı zamanda 11-15 yıl (%78,8) ve 16 yıl ve üstü çalışanlar da (%77,8) büyük oranda hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. Eğitim durumu ile günlük kıyafetlerle üretim alanına giriş arasında da anlamlı bir ilişki bulunmaktadır($p=0,00$). Tablo incelendiğinde ilköğretim mezunları (%89,5) en fazla hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. Bunu lise (%73,3) ve yükseköğretim (%63,0) mezunları izlemektedir.

Çalışanların kişisel bakımınıza (saç, sakal, tırnak) dikkat ediyor musunuz? Sorusuna verdikleri cevaplar ile yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumları arasında ilişki olup olmadığı Tablo3'de incelenmiştir.

Tablo 3:Yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenine göre çalışanların kişisel bakımlarına (saç, sakal, tırnak) dikkat edip etmedikleri

		N %	Her zaman	Bazen	Hiçbir zaman	X ²	sd	p
Yıldız	3 yıldız	N %	25 67,6%	11 29,7%	1 2,7%	10,012	4	0,040
	4 yıldız	N %	46 82,1%	10 17,9%	0 0,0%			
	5 yıldız	N %	56 90,3%	6 9,7%	0 0,0%			
Yaş	20 ve altı	N %	8 72,7%	3 27,3%	0 0,0%	5,845	6	0,441
	21-30 yaş	N %	23 74,2%	8 25,8%	0 0,0%			
	31-40 yaş	N %	50 80,6%	11 17,7%	1 1,6%			
	41 yaş ve üstü	N %	46 90,2%	5 9,8%	0 0,0%			
Çalışma yılı	1-5 yıl	N %	36 80,0%	9 20,0%	0 0,0%	1,971	6	0,922
	6-10 yıl	N %	48 81,4%	10 16,9%	1 1,7%			
	11-15 yıl	N %	28 84,8%	5 15,2%	0 0,0%			
	16 yıl ve üstü	N %	15 83,3%	3 16,7%	0 0,0%			
Eğitim durumu	ilköğretim	N %	29 76,3%	9 23,7%	0 0,0%	2,531	4	0,639
	lise	N %	74 82,2%	15 16,7%	1 1,1%			
	yükseköğretim	N %	24 88,9%	3 11,1%	0 0,0%			

Tablo 3 incelendiğinde, yıldız sayısı ve çalışanların kişisel bakımlarına dikkat etme durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur($p=0,040$). Beş yıldızlı otel çalışanları %90,3 oranında kişisel bakımlarına her zaman dikkat ettiklerini söylemişlerdir. Yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu ile kişisel bakıma dikkat etme durumu arasında bir ilişki bulunmamaktadır. 41 yaş ve üstü (%90,2), 11-15 yıl çalışanlar (%84,8) ve yükseköğretim mezunları (%88,9) her zaman kişisel bakımlarına dikkat ettikleri cevabını vermişlerdir.

Tuvaletten çıktıktan sonra ellerin etkin olarak yıkanması ile yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı Tablo 4’de incelenmiştir.

Tablo 4: Yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenine göre çalışanların tuvaletten çıktıktan sonra ellerini etkin yıkama durumları

		N %	Her zaman	Bazen	Hiçbir zaman	X ²	sd	p
Yıldız	3 yıldız	N %	16 43,2%	9 24,3%	12 32,4%	13,634	4	0,009
	4 yıldız	N %	42 75,0%	9 16,1%	5 8,9%			
	5 yıldız	N %	45 72,6%	9 14,5%	8 12,9%			
Yaş	20 ve altı	N %	6 54,5%	3 27,3%	2 18,2%	2,245	6	0,896
	21-30 yaş	N %	21 67,7%	5 16,1%	5 16,1%			
	31-40 yaş	N %	42 67,7%	12 19,4%	8 12,9%			
	41 yaş ve üstü	N %	34 66,7%	7 13,7%	10 19,6%			
Çalışma yılı	1-5 yıl	N %	33 73,3%	6 13,3%	6 13,3%	5,998	6	0,423
	6-10 yıl	N %	38 64,4%	8 13,6%	13 22,0%			
	11-15 yıl	N %	21 63,6%	9 27,3%	3 9,1%			
	16 yıl ve üstü	N %	11 61,1%	4 22,2%	3 16,7%			
Eğitim durumu	ilköğretim	N %	26 68,4%	7 18,4%	5 13,2%	5,033	4	0,284
	lise	N %	56 62,2%	15 16,7%	19 21,1%			
	yükseköğretim	N %	21 77,8%	5 18,5%	1 3,7%			

Tablo 4 incelendiğinde yıldız sayısı ile tuvaletten çıktıktan sonra ellerin etkin yıkanması durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur(p=0,009). Buna göre, dört yıldızlı otel çalışanları (%75,0) en fazla oranda her zaman cevabını vermişlerdir. Yaş, çalışma

yılı ve eğitim durumları değişkenleri ile tuvaletten çıktıktan sonra elleri etkin yıkama arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. 20 yaş ve altı çalışanlar (%54,5) en az oranda her zaman cevabını verirken, 1-5 yıl arası çalışanlar (%73,3) en fazla oranda her zaman cevabını vermişlerdir. Ayrıca eğitim durumlarına göre cevaplar incelendiğinde her zaman cevabını verenler birbirine yakın oranlarda olsa da, yükseköğretim mezunları %77,8'lik oranla en yüksek değere ulaşmışlardır.

Üretim alanına girmeden önce çalışma kıyafetlerinin temizliğine dikkat etme ile yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı Tablo 5'de incelenmiştir.

Tablo 5: Yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenine göre çalışanların Üretim alanına girmeden önce çalışma kıyafetlerinin temizliğine dikkat etme durumları

		N %	Her zaman	Bazen	Hiçbir zaman	X ²	sd	p
Yıldız	3 yıldız	N %	17 45,9%	12 32,4%	8 21,6%	13,576	4	0,009
	4 yıldız	N %	42 75,0%	9 16,1%	5 8,9%			
	5 yıldız	N %	48 77,4%	11 17,7%	3 4,8%			
Yaş	20 ve altı	N %	6 54,5%	3 27,3%	2 18,2%	14,128	6	0,028
	21-30 yaş	N %	20 64,5%	9 29,0%	2 6,5%			
	31-40 yaş	N %	51 82,3%	4 6,5%	7 11,3%			
	41 yaş ve üstü	N %	30 58,8%	16 31,4%	5 9,8%			
Çalışma yılı	1-5 yıl	N %	33 73,3%	15,6%	5 11,1%	4,160	6	0,655
	6-10 yıl	N %	36 61,0%	16 27,1%	7 11,9%			
	11-15 yıl	N %	26 78,8%	5 15,2%	2 6,1%			
	16 yıl ve üstü	N %	12 66,7%	4 22,2%	2 11,1%			
Eğitim durumu	ilköğretim	N %	25 65,8%	7 18,4%	6 15,8%	5,852	4	0,210
	lise	N %	60 66,7%	23 25,6%	7 7,8%			
	yükseköğretim	N %	22 81,5%	2 7,4%	3 11,1%			

Tablo 5 incelendiğinde üretim alanına girmeden önce çalışma kıyafetlerinin temizliğine dikkat etme durumları ile yıldız sayısı değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur(p=0,009). En düşük oran her zaman dikkat edenlerde %45,9 ile üç yıldızlı otel çalışanlarında elde edilmiştir. Üretim alanına girmeden önce çalışma kıyafetlerinin

temizliğine dikkat etme durumları ile yaş değişkeni arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur($p=0,028$). 31-40 yaş arası çalışanlar en yüksek oranda (%82,3) her zaman cevabını vermişlerdir. Çalışma yılı ve eğitim durumları değişkenleri ile çalışma kıyafetlerinin temizliğine dikkat etme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak 11-15 yıl arası çalışanlar (%78,8) ve yükseköğretim mezunları (%81,5) en yüksek oranda her zaman cevabını vermişlerdir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel çalışanlarının kişisel hijyen kurallarına uyma durumlarının yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumlarına göre yapılan incelemesinde genel olarak hijyen kurallarına uyma konusunda elde edilen puanların yüksek olduğu gözlenmektedir. Günlük kıyafetler ile üretim alanına girilmediği yönünde verilen cevaplar yıldız, yaş, çalışma yılı ve eğitim durumu değişkenlerinde birbirine yakın ve yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı zamanda, çalışanların tüm değişkenlerde kişisel bakımlarına özen gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Tuvaletten çıktıktan sonra ellerin etkin yıkanması ve çalışma alanına girişte kıyafet temizliğine dikkat edilmesi de tüm değişkenlerde olumlu yönde yüksek oranlarda tespit edilmiştir. Ancak genellikle gözlemlenen yüksek oranlar beş yıldızlı otel çalışanları ve yükseköğretim mezunlarında daha fazladır.

Son yıllarda Bursa ilinde faaliyet göstermeye başlayan beş yıldızlı otellerin çalışanlarının etkin hizmet içi eğitimleri ve işletmelerin nitelikli çalışan istihdamına yönelik politikalarının bu konuda olumlu etki yarattığı düşünülmektedir.

Otel mutfaklarında, hazırlamadan müşteriye sunuma kadar geçen süreçte tüm mutfak çalışanlarının hijyen bilgi ve bilincine sahip olması, müşterilere sağlıklı ve güvenilir bir servis için zorunluluktur.

Gıda, aşçılık, turizm vb. konularda lise ve yükseköğrenim görmüş hijyen bilincinde eğitime açık, kendini geliştirebilen çalışanların istihdamı ile otellerde verilen yiyecek içecek hizmetlerinin kalitesi daha da yükseltilebilir.

Ayrıca, işletmelerde belirli periyotlarda verilecek olan gıda güvenliği ve hijyen eğitimleri ile çalışanların bilgileri sürekli taze tutularak hedeflenen kalitede hizmete ulaşılabilecektir.

Özellikle, patojen mikroorganizmalar nedeniyle yaşanabilecek zehirlenme vakalarının can kayıplarına bile neden olabileceği gerçeği, yiyecek içecek sektörü çalışanlarının kişisel hijyen bilinçlerinin oluşturulup, devamının sağlanması gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen kişisel hijyen bilincine yönelik olumlu değerlerin gün geçtikçe tüm değişkenler açısından daha da yükselmesi için başta işletmeler olmak üzere, eğitim kurumları da gerekli çabayı göstermek durumundadır. Bu işletmelerle yapılabilecek ortak çalışmalar ile desteklenebilir. Yapılabilecek ortak eğitim çalışmaları sonrasında durum tekrar değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- ATASEVER, M. (2000) "Besin İşyerlerinde: Hijyen, besinlerin hazırlanması ve muhafazası",
Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi,2000,11(12):117-122.
- AZALTUN M. ve KAYA E. (2010) "Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları",
Detay Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara, 2010
- BAŞ, M. (2004) "Besin Hijyeni Güvenliği ve HACCP", 1.Baskı, Ankara.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2013) "Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı", Pegem Akademi:
Ankara.
- CİĞERİM, N. ve BEYHAN, Y. (1994) "Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen", Kök
Yayıncılık, Ankara
- DİKMEN, D. (2008) "Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlarda Hijyen",
<http://Danoneenstitü.org/endex> (Erişim Tarihi 21.05.2014)
- GÖKDEMİR, A. (2003) "Mutfak Hizmetleri Yönetimi", Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.

- GÖNEN, S. ve ERGUN, Ü. (2003) "Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama", Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review 8 (1) 2008: 183-204
- SARGIN, Y. (2005) "Ankara'daki Dört ve beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek ve İçecek Personelinin Hijyen Bilgilerinin ve Uygulamalarının İncelenmesi", Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2005.
- ŞANLIER, N. ve HUSSEIN, T.A. (2008) "Yiyecek İçecek Hizmeti Veren Otel Mutfakları ve Personelin Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi: Ankara ili Örneği", Kastamonu Eğitim dergisi, Cilt 116, No2, 461-468, Ekim 2008
- ŞENER, B. (2010) "Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon", Detay Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara, 2010
- TÜRKSOY, A. ve ALTINIĞNE, N. (2008) "Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde yer Alan Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının değerlendirilmesi", Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review 8 (2) 2008: 605-629
- YÜCEL, A. ve YILSAY, T. (2004) "İşletme Hijyeni ve Sanitasyon", Uludağ Üniversitesi Ziraat fakültesi Ders Notları, No 36, 6. Baskı, Bursa, 2004
- [http://tuik.gov.tr/hastanele yatan hastaların seçilmiş 150 nedene göre dağılım](http://tuik.gov.tr/hastanele_yatan_hastalarin_secilmis_150_nedene_gore_dagilim)
(Erişim Tarihi:21.05.2014)