

## Adana İlinde Faaliyet Gösteren Beş “Catering” İşletmesinin Tesis Dışı Ziyafet Organizasyonlarında Uyguladıkları Kalite Kontrol Sürecinin İncelenmesi

*The Analyzing of the Applied Quality Control Process in Outside Banquet Organizations of Five “Catering” Establishments in Adana*

**Nuray ALTUN KARADENİZ\* - Şule ÇETİN\*\***

\*Çukurova Üniversitesi Yumurtalık Meslek Yüksek Okulu

\*\* Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu

### ÖZ

Son yıllarda yaşam koşullarındaki gelişmeler ve insanların yiyecek-içecek alışkanlıklarının değişmesi, davetlerin ve tesis dışı ziyafet organizasyonlarının önemini arttırmıştır. Tesis dışı ziyafet organizasyonları süresince “catering” işletmelerinin göz önünde bulundurulması gereken başlıca konu, istenen kalitede güvenli yiyecek ve içecekleri hazırlamak, kurallara uygun bir biçimde ve uygun atmosferde bunları konuklara sunmaktır. Bu nedenle “catering” işletmeleri, ziyafet iş akış süreci boyunca, yiyecek ve içeceklerde kaliteyi ve güvenliğini sağlamak için HACCP ve ISO 9000 standartları gibi kalite kontrol ve güvence sistemlerini uygulamak zorundadırlar. Bu çalışmanın amacı, Adana ilinde tesis dışı “catering” hizmeti veren işletmelerin ziyafet organizasyonlarında, kalite kontrol sistemi uygulanıp uygulanmadığını belirlemek, sorunları saptamak ve bu sorunlara olası çözüm önerileri getirmektir. Beş işletme üzerinde örnek olay yöntemi ve kalite uzmanları ile yapılan görüşme ile veriler elde edilmiştir. Araştırma sonucunda, söz konusu işletmelerin kalite hedeflerini belirlemede müşteri beklentileri ile işletme imajının etkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca, işletmelerce belirlenen kalite hedeflerine ulaşmak amacıyla uygulanan kalite kontrol sürecinde farklı standartlar bulunduğu gözlenmiştir. Araştırma kapsamındaki işletmelerden yalnızca ikisinin HACCP ve ISO kalite belgesine sahip olduğu, bir işletmenin kendi oluşturduğu kalite standartlarını uyguladığı görülmüştür. Bu işletmelere göre daha uzun zamandan beri faaliyet gösteren ve büyük gruplara çok sayıda ziyafet organizasyonları düzenleyen diğer iki işletmede ise, herhangi bir kalite kontrol standardı bulunmadığı saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: Yiyecek ve içecek işletmeciliği, ziyafet, tesis dışı hizmet veren “catering” işletmesi, kalite kontrol, Adana

### ABSTRACT

Changes in living conditions and food and beverage habits of people in recent years have increased the importance of banquets and outside “catering” organizations. During the banquet organization the main subject that should be taken into consideration by outside “catering” establishments is to prepare quality food and beverage and to serve them in suitable conditions and atmosphere. Therefore caterers should apply quality control systems such as HACCP and ISO 9000 standards in work flow process of the banquet organizations. The aim of this study, is to find out whether the outside “catering” establishments in Adana, apply quality control systems or not and determine the possible problems and suggest solutions. The sample consists of five businesses. In this case study, the data was collected through the interviews with quality experts. At the end of this study, it was found that the consumer expectations and corporate image affected the determination of the quality targets. Also it was observed that there were different standards in quality control process used for reaching quality targets specified by caterers. It was observed that only two caterers had HACCP and ISO certificate and one caterer applied quality standards. Two caterers that have organized banquets for longer time and served more large groups than other caterers do not have any quality control standards.

Key words: Food and beverage management, banquets, outside “catering” establishment, quality control, Adana.

### GİRİŞ

Bu araştırma, Adana ilinde talep üzerine ziyafet düzenleyen beş yiyecek-içecek işletmesinin bu süreçte uyguladıkları herhangi bir kalite kontrol süreci bulunup bulunmadığı, eğer uygulanan bir kalite kontrol süreci var ise, bununla ilgili sorunları belirlemeye ve bu sorunların giderilebilmesi için olası çözüm önerileri getirme amacıyla yapılmış bir çalışmadır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgularla bu konunun önemine dikkat çekilmiş olacağı gibi, özellikle büyük miktarlarda güvenli gıda üretimi yapan yiyecek-içecek işletmeleri açısından kalite kontrol sistemlerinin bulunması gereği ortaya

çıkacağı için bu çalışma önemlidir. Konunun bu yöndeki önemine bağlı olarak, gerçekleştirilen bu çalışmada, araştırma kapsamındaki işletmelerin yöneticileri ile kalite kontrol sorumlularının görüşlerine başvurulmuş ve aynı amaçla ilgili işletmelerde gözlemlerde bulunulmuştur. Araştırma bulgularının, ilgili literatüre katkı sağlamasının yanı sıra, tesis dışı “catering” alanında hizmet veren diğer kuruluşlar için de yol gösterici olması beklenmektedir.

Araştırma üç bölüm olarak düzenlenmiştir. İlk bölümde, tesis dışı “catering” işletmesinin tanımı ve özellikleri tanımlanmaktadır. İkinci bölümde, tesis dışı ziyafet organizasyonlarında yiyecek gü-

venliği ile bu amaçla son yıllarda öne çıkan ve bir kalite kontrol sistemi olan HACCP'a ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Üçüncü bölümde ise, konuyla ilgili daha önce yapılmış çalışmalarla ilgili literatür taraması özetlenmekte bunun yanı sıra yapılan araştırmanın yöntemi, araştırma bulguları ve konu ile ilgili tartışmalara yer verilmektedir.

## ARAŞTIRMANIN KONUSU

Günümüzde yiyecek içecek işletmeleri, insanların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayan birimler olmaları yanı sıra, onların sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılayan birer faaliyet merkezi işlevi görmektedirler. Bu işletmeler arasında yer alan ve hızla gelişen tesis dışı "catering" işletmelerinin düzenledikleri ziyafet organizasyonları, kişilerin bu yönlü ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Tesis dışı "catering" işletmeleri, ziyafet organizasyonlarını gerçekleştirirken, ziyafetin niteliği gereği, sundukları hizmetleri müşterilerin istek ve beklentileri doğrultusunda biçimlendirip gerçekleştirmektedirler. Günümüzde ziyafet müşterilerinin beklentileri özellikle organizasyonun her aşamasında kalite konusunda yoğunlaşmaktadır. Bu nedenle, tesis dışı "catering" işletmeleri düzenledikleri ziyafet organizasyonlarında gerek yaratılan atmosfer gerekse sunulan yiyecek-içecekler ve bunların sunum biçimi bakımından müşteri beklentilerini karşılamak zorundadırlar. Müşteri memnuniyeti, beklenen kalite düzeyi ile yukarıda sayılan tüm unsurların aynı anda gerçekleştirilmesi ile mümkündür (Ninemeier 1984: 242-243; Lundberg 1984: 216; Shock ve Stafanelli 2002: 2,).

Tesis dışı "catering" işletmelerinin düzenledikleri ziyafet organizasyonlarında sunulan yiyeceklerin kalitesini gösteren tat, koku, görünüm, kıvam, ısı, güvenli olma vb. unsurların tümünde istenilen kalite düzeyinin sağlanması ve korunması diğer yiyecek servis operasyonlarına göre daha zor, karmaşık ve risklidir. Çünkü ziyafetin tesis dışında gerçekleştirilmesi, hizmetin kapsamının ve verilme biçiminin farklılaşmasına neden olmaktadır. Bu tür organizasyonlarda, yiyecek-içeceklerin müşterilere ulaşana dek insan sağlığı açısından tehlikeli duruma gelebileceği birçok aşama ve bu aşamalarda karşılaşılabilecekleri tehlike unsurları vardır. Bu nedenle, ziyafetle ilgili tüm süreçlerin kontrol altına alınması için tesis dışı "catering" işletmelerinin çeşitli kalite sistem ve standartlarını (ISO 9000, HACCP, vb.) kullanmaları gerekmektedir (Weiss ve Weiss 1991:1).

"Catering", köken itibari ile yabancı bir sözcüktür. Türk Dil Kurumu Yabancı Kelimeler Kurulu'nun

"catering" sözcüğüne önerdiği Türkçe karşılık ise "yemek hizmeti" dir. "Catering" yiyecek içecek hazırlama ve sunumu anlamına gelmektedir (www.ntvmsnbc.com). "Catering" işletmeleri, evlilik törenleri, yıl dönümleri, doğum günleri, mezuniyet partileri gibi sosyal amaçlı; toplantı ve kongreler, açılış törenleri ve kokteyller gibi iş amaçlı gerçekleştirilen organizasyonlar; ayrıca, endüstriyel tesisler, okul, hastane ve ulaşım birimlerinde talebe bağlı olarak toplu yemek hizmeti sunan ve ziyafet organizasyonlarını düzenleyen işletmelerdir.

Günümüz de kısıtlı zaman sahip insanlar, değişik amaçlarla gerçekleştirecekleri ve ilişki içerisinde buldukları kişileri de davet etmek isteyenleri çeşitli faaliyetlerin düzenlenmesi için bu konuda uzmanlaşmış, profesyonelce çalışan işletmelere ihtiyaç duymaktadırlar. Çünkü insanlar gerçekleştirmeyi düşündükleri faaliyeti organize edilebilmek için yeterli zaman, bilgi ve deneyime sahip olmayabilirler. Buna karşın, "catering" işletmeleri, bu tür faaliyetleri organize etmek için yeterli bilgi, deneyim, araç-gereç ve personele sahip profesyonel işletmeler olduklarından kişinin tek başına gerçekleştirmeyi düşündüğü faaliyeti organize ederken karşılaşılabileceği pek çok sorunu daha oluşmadan önleyebilirler. Daha rasyonel ve hızlı hareket ederek organizasyonun başarı ile gerçekleşmesini sağlayabilirler. Ayrıca, "catering" işletmeleri bu tür faaliyetler için ihtiyaç duyulan her tür kaynağı rahatlıkla sağlayabilmektedirler. Dolayısıyla "catering" işletmeleri, organizasyonun başarı ile gerçekleştirilebileceği hususunda müşterilerine güvence vermektedirler (Weiss ve Weiss 1991:1).

Son yıllarda, "catering" işletmeleri tarafından sunulan toplu yemek hizmetlerine duyulan talep hızlı bir şekilde artmaktadır. Artan taleple birlikte, toplu yiyecek hizmeti veren "catering" işletmelerinin gerek sayısı gerekse verdikleri hizmet alanı genişlemektedir. "Catering" işletmelerinin sorumluluğu tüm bu faaliyetleri müşterinin istediği herhangi bir alanda ve belirlediği zamanda gerçekleştirmektir. Dolayısıyla bu faaliyetler işletme içinde veya dışındaki bir mekanda düzenlenebilmektedir. "Catering" işletmeleri, hitap ettikleri müşterilerin istek ve beklentileri doğrultusunda yiyecek içecek hazırlama ve servisinde izledikleri yöntemler bakımından tesis içi (Banquet Hall /On-Premise) "catering" işletmeleri, mobil ünitelere sahip "catering" işletmeleri (Mobile Units) ve tesis dışı (Outside/Off-Premise) "catering" işletmeleri olarak üç grupta incelenebilir (Weiss ve Weiss 1991: 3). Ancak bu çalışmanın amaçları doğrultusunda burada yalnızca tesis dışı "catering" işletmelerinden bahsedilecektir.

Tesis dışı “catering” işletmeleri, gerçekleştirecekleri organizasyonlar için fiziksel bir mekana sahip olmayan, ancak sunulacak yiyecek ve içecekleri merkezi bir mutfakta hazırlayıp, sunumu için gereken servis araç gereçleri, servis personeli ve kullanılacak dekorla beraber müşterilerin belirlediği organizasyonun düzenleneceği alana taşıyarak hizmet veren “catering” işletmeleridir (Weiss ve Weiss 1991: 2; Shock ve Stefanelli 2000: 1).

Dışarıda yiyecek içecek hizmeti veren “catering” işletmeleri, verdikleri hizmetin, müşterilerinin beklirleyeceği, işletme dışındaki herhangi bir alanda gerçekleştirilmesi ve bu faaliyet için gerekli her tür donanımın da bu alana taşınması yönüyle kendi tesisinde yiyecek içecek hizmeti veren “catering” işletmelerinden ayrılmaktadır. Ancak yerinde ziyafet hizmeti veren işletmeler de müşteri taleplerine cevap vererek rekabet güçlerini arttırmak amacıyla dışarıda ziyafet hizmeti sunmaktadır. Yerinde yiyecek içecek hizmeti veren işletmeler, tesis dışında “catering” hizmeti vermek istemeleri halinde karşılaşacakları en önemli sorun uygun servis ve taşıma araç-gereçlerin bulunmasıdır. Bunun için işletmeler ya kendi birimlerinde başka amaçla kullanılan araçları kullanırlar ya da kiralama yoluyla hizmet sunarlar (Shock ve Stefanelli 2000: 178-179).

## TESİS DIŞI ZİYAFET ORGANİZASYONLARINDA GÜVENLİ YIYECEK ÜRETİM VE SERVİSİ

Ziyafet, belirli bir amaca yönelik olarak bir araya gelen belirli sayıda kişiye aynı anda toplu yemek hizmetinin verilmesi anlamını taşımaktadır. Bir ziyafet organizasyonu 10 kişi için düzenlenebileceği gibi yüzlerce kişi için de düzenlenebilmektedir. Bu organizasyonlar, genellikle müşterilerin istedikleri yer-zamanda ve organizasyon sürecinde olabilecek özel istekler (dekor, müzik, mönü, vb.) dikkate alınarak düzenlenmektedir. Tesis dışında hizmet veren “catering” işletmeleri tarafından düzenlenen ziyafet organizasyonlarını diğerlerinden ayıran en önemli özellik ise; müşterilerin istedikleri herhangi bir mekanda düzenlenmesi ve faaliyetler için gereken her tür araç-gereç, ekipman ve personelin bu alana götürülerek, amaca uygun atmosferin yaratılmasıdır (Seymen 2000: 238). Tesis dışı ziyafetlerin siparişe bağlı olması nedeniyle her gün düzenli ve sürekli biçimde gerçekleştirilebilecek bir faaliyet niteliği göstermemesi, bununla beraber üretim ve servisin farklı mekanlarda gerçekleştirilmesi ve organizasyonun düzenlenmesinin zorluğu gibi nedenler, tüm departmanların birlikte çalışmasını, ayrıca etkili iletişim, çok yönlü bir planlama, organizasyon, koordinasyon ve kont-

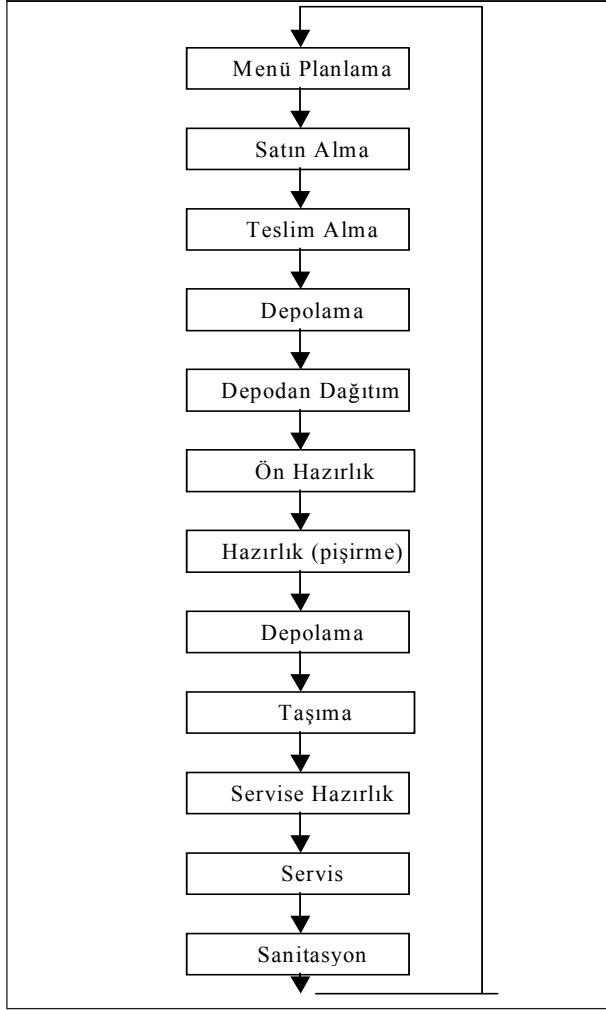
rolü gerekli kılmaktadır. (Ninemeier 1984: 242-243; Çetin 2003:42).

Tesis dışında hizmet veren “catering” işletmelerinin, servis için ayrı bir salonları yoktur. Bu nedenle, servis her defasında müşteri isteğine göre farklı bir mekanda gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla organizasyonun gerçekleştirildiği iş akış süreci de farklılaşmakta ve kapsamı genişlemektedir. Tesis dışı ziyafet organizasyonunun başarılı bir biçimde gerçekleştirilmesi, bu süreçteki her bir adımın, müşterinin beklentilerini karşılayacak şekilde gerçekleştirilerek kaliteli bir ürün ve hizmet paketinin yaratılması ile mümkün olmaktadır (Shock ve Stefanelli 2000:1-2). Tesis dışı “catering” işletmelerinde ziyafet iş akış süreci şekil-1’de gösterilmiştir.

Tesis dışı ziyafet organizasyonları açısından aynı anda çok sayıda müşteriye hizmet sunulacak toplu beslenme yapılması ve servisin tesis dışında gerçekleştirilmesi yiyeceklerin güvenli biçimde üretilerek servis edilmesini daha da önemli bir hale getirmektedir. Güvenli olmayan, kalitesiz yiyeceklerin olumsuzluklarını gidermek isteyen işletmeler, yiyecekleri, üretim ve servis sürecinde korumak zorundadırlar. Bu ise, üretim sürecinin tüm basamakları için standartların belirlenmesi ve etkili kontrol ile mümkündür. Aksi halde, zararlı mikroorganizmalar, iş akış sürecinin herhangi bir aşamasında uygun olmayan ortam, yetersiz hijyen veya dikkat eksikliği gibi nedenlerle, bulaşma kaynağından yiyeceklere geçip, yiyecek içerisinde gelişerek, yiyeceklerin bozulmasına yol açabilmektedir (Loken 2002:24).

Bu nedenle ziyafette üretim ve servis personelinin hijyen kurallarına uyması ve çalışma ortamında hijyenin sağlanması gerekmektedir. Bununla beraber üretim ve serviste kullanılan araç-gereçlerin temizlik ve sanitasyonunun düzenli olarak yapılması, çalışan personelin kişisel temizliklerine dikkat etmelerinin sağlanması ve bu konuda gerekli eğitimin verilmesi gerekmektedir. Yiyecek güvenliğini sağlamak için sadece yiyeceğin temas ettiği yüzeylerin temizlik ve hijyeninin sağlanması yeterli değildir. Çünkü yiyecek maddeleri işletme faaliyetleri esnasında yetersiz hijyen yanında mikroorganizmaların üremesine olanak verecek şartlarda tutulduğunda kirlenip bozulabileceği gibi, işletmeye gelmeden önce de kirlenmiş olabilir. Bu nedenle güvenli kaynaklardan satın alınması, güvenli biçimde depolanması, hazırlanması, taşınması ve sunumu sırasında da her türlü kirlilikten korunması yani üretim ve hizmet sürecinin her bir aşamasında yiyecek güvenliğinin oluşturulması yani üretim ve serviste kalitenin sağlanması önem taşımaktadır (Bryan 1995:59) .

Şekil 1. Tesis dışı "catering" işletmelerinde ziyafet iş akış süreci



Kaynak: "Khan, Mahmood. (1991). *Concepts of Food Services Operations and Management*. New York: Van Nostrand Reinhold Company" isimli çalışmasından yazarlarca uyarlanmıştır.

Bu bağlamda son yıllarda kalite, kalite kontrol ve kalite güvencesi kavramları tesis dışı "catering" işletmelerinde gerek değişen müşteri ihtiyaçları gerekse yasal yaptırımlar sonucunda çok önemli bir hale gelmiştir (Halis 2000:1; Şimşek 2001: 2). Kaliteyi, bir ürünün veya hizmetin önceden belirlenen ve vurgulanan müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Early 1995: 8; Bozkurt ve Odaman 1997: 4). Kalite kontrol ise; kaliteyi oluşturmak, korumak, geliştirmek ve üretimi, müşteriyi tatmin edecek en ekonomik seviyede sürdürmek için üretici tarafından uygulanan işlemler dizisidir. Kalite güvencesi ise, müşterinin ürün veya hizmetin kalitesinden memnun kalmasını sağlayacak

çabaların tümü olarak tanımlanmaktadır (Kovancı 2001: 5).

Tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinin sundukları ziyafet hizmeti, gerçekleştirilen ziyafet organizasyonlarının farklı alanlarda düzenlenmesini ve aynı anda çok sayıda müşteriye hizmet edilmesini gerektirdiğinden, kalitenin gerçekleştirilmesi daha zor ve karmaşıktır. Bu nedenle ziyafette kalitenin sağlanması açısından, ziyafetin planlanması ve düzenlenmesi sürecinde müşterilerin amaç, istek ve beklentileri belirlenerek, kaliteyi etkileyen tüm unsurların ortaya konulması önem arz etmektedir. Ziyafet organizasyonlarında atmosfer, dekor, mönü, servis özellikleri, personel, kullanılan malzeme, araç-gereç ve zamanlama gibi kaliteyi belirleyen pek çok unsur bulunmaktadır. Ziyafetin başarısı bu unsurların istenilen kalite düzeyini sağlayacak biçimde bir araya getirilmesine bağlıdır. Müşteriler açısından başarılı bir ziyafet deneyimi yaratmanın anahtarı; kaliteli yiyecek-içecekleri, memnun edici atmosferde ve kaliteli bir biçimde servis ederek müşterilerin ödedikleri paranın karşılığında değer yaratmaktır (Scanlon 1998: 53).

Yiyeceğin tadı, kokusu, görünümü, ısısı, kıvamı, porsiyon büyüklüğü gibi somut özellikleri kalitesini belirlemede etkin rol oynamaktadır. Ancak yiyeceklerin kalitesini belirlemede en az bu faktörler kadar önemli fakat somut olmayan bir diğer unsur ise yiyeceğin güvenli olmasıdır. Çünkü diğer unsurlardaki kalitesizlik nedeniyle ortaya çıkan sorunlar telafi edilebilirken, güvenli olmayan yiyeceklerin sunumunun neden olduğu kalitesizlik sorunları direkt olarak müşteri sağlığı ile ilgilidir. Güvenli olmayan bir biçimde üretilip servis edilen yiyecekler sonucu bazen ölümle sonuçlanabilecek yiyecek zehirlenmeleri oluşabilmektedir. Bunun sonucunda ise işletmeye müşteri kaybı, yasal yaptırımlar ve para cezaları, olumsuz imaj gibi kalitesizliğin görünür görünmez maliyetlerini yüklemekte ve işletmenin varlığını tehlikeye düşürebilmektedir (NIFI 1985:6).

### Tesis Dışı Ziyafet Organizasyonlarında Kalite Güvencesinin Sağlanmasında Kritik Kontrol Noktaları Tehlike Analizi (HACCP) Sistemi

Günümüzde "catering" işletmeleri açısından yiyecek-içeceğin güvenli bir biçimde sunulması için belirlenen kalite hedeflerine ulaşmada, ISO Kalite Yönetim Sistemlerinin yanında gıda üretim işletmelerine özel bir kalite güvence sistemi olan HACCP sistemi, ISO 9000 ile entegrasyonu sağlanarak uygulanmaktadır. HACCP ve ISO 9001: 2000 standartlarının entegrasyonu, işletmelere gıda ve kalite

programlarının tek bir sistem halinde yönetilmesini sağlamaktadır. Birbirinden bağımsız olarak HACCP'in gıda güvenlik değerinin iyileştirilmesi, ISO 9001:2000'nin ise kalite iyileştirme özellikleri, bu iki sistemin bütünleştirilmesi sonucu, gıda güvenliği programlarını güçlendirici etki yapmaktadır (Barendsz 1998:164; Arıkbay 2002:83).

HACCP; bir gıda zincirinde, hammadde temininden, servisine kadar geçen her aşamada, tehlike analizleri yapan, gerekli yerlerde kritik kontrol noktalarını saptayan ve belirli kurallara uygun güvenilir yiyeceklerin üretilmesini sağlayarak yiyecek kaynaklı hastalıkları kontrol ve engellemeye yönelik geliştirilmiş ve uluslar arası düzeyde kabul görmüş bir gıda güvenliği sistemidir (www.tse.org.tr; Walker ve Jones 2002:307).

Gıda endüstrisinde HACCP uygulamaları, 14.06.1993 tarihli ve 93/43/EEC no'lu Gıda Maddeleri Hijyeni Direktifi ile Avrupa Birliği'nde, Türk Gıda Kodeksi 16.11.1997 tarih ve 560 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile de ülkemizde zorunlu hale getirilmiştir (Var ve Erginkaya, 2001:42). Bununla beraber yiyecek içecek işletmeleri, sundukları yiyecek içecekleri güvenli bir biçimde üretmeleri için zorunlu hale getirilen HACCP sistemini uygulama konusunda daha istekli davranmaktadır. Bunun bir nedeni; sistematik ve bilimsel bir yaklaşım olarak HACCP sisteminin, gıda üretiminde olası tüm tehlikeleri belirleyerek kontrol altına alabilmesi ve böylece hem tüketici sağlığını hem de işletmeyi olumsuzluklara karşı korumasıdır. Diğer bir nedeni de; yeniden işleme, reddetme, yıkama, yabancı nesne taşıma oranlarında artış gibi olumsuz performans göstergelerinin azalmasına, dolayısıyla gıda üretimi çerçevesinde yıpranma, enerji, kimyasal, işçilik ve endirekt maliyetlerin tasarruf edilmesini sağlamasıdır. HACCP, bu avantajlarının yanı sıra kolay, anlaşılır, spesifik ve esnek bir sistem olarak yiyecek içecek işletmelerine gıda güvenliği konusunda yol gösterecek ortak bir terminoloji, üretim süreçlerinde, kontrol prosedürlerinde ve dökümantasyon konularında standartlar sağlamaktadır. Dolayısıyla işletmenin gıda üretimi konusundaki performansının ölçülmesine, işletmeler arasında karşılaştırma yapılmasına ve yasal denetim yapan kuruluşların denetimine yardımcı olmaktadır (Hobbs ve Robert 1987:283; Early 1995: 59; Mahmutoglu 1998: 143; Mossel, Jansen, Struijk 1999:207).

İşletme içinde HACCP sisteminin ilkelerinin düzenli şekilde yerine getirilebilmesi ve HACCP sistemiyle belirlenen hedeflere ve işletme başarısına ulaşılabilmesi için öncelikle gıda ürününün sağlıklı ve güvenli üretimi için gerekli olan temel çevresel

ve faaliyet koşullarıyla ilgili ön koşul programı geliştirilmeli (Arıkbay 2002: 45), daha sonra gıda ürünlerinin üretim ve dağıtımı ile ilgili her bir fonksiyonu temsil edebilen ve mühendislik, kalite kontrol, üretim, mikrobiyoloji ve sanitasyon gibi konularda uzman kişilerden oluşan bir HACCP takımı kurulmalıdır. Bu iki aşamadan sonra HACCP takımını oluşturan kişiler, işletmenin diğer çalışanları ve üst yönetim arasında eksiksiz bir koordinasyonun gerçekleştirilebilmesi için kullanılacak terimler hakkında görüş birliğinin sağlanarak yazılı hale getirilmesi gerekmektedir. Dördüncü aşamada ise ürünün ve kullanım amacının tanımlanması gerekmektedir (Early 1995: 67; Mahmutoglu 1998: 157). Ürünün analizi tamamlandıktan sonra, ürünün üretilmesi sırasındaki tüm basamakların anlaşılır bir şekilde ve basitçe resmedilmesi amacıyla süreç analizi yapılarak akış şemaları hazırlanmalıdır (Mahmutoglu 1998: 164). Son olarak da, üretimin her aşamasında operasyonu ve çalışanları problem çıkmaması için gözlenmekte, gerçek değerler ile gözlenen değerler karşılaştırılarak akış şemalarına uygunluğunu denetlenmektedir.

#### **ADANA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN 5 "CATERING" İŞLETMESİNİN TESİS DIŞI ZİYAFET ORGANİZASYONLARINDA UYGULADIKLARI KALİTE KONTROL SÜRECİNİN İNCELENMESİ**

Bu bölümde Adana ilindeki beş "catering" işletmesinin tesis dışı ziyafet organizasyonlarında bir kalite kontrol süreci uygulayıp uygulamadıklarının tespiti ve kalite kontrol süreciyle ilgili sorunların belirlenmesi amacıyla, "catering" işletmelerindeki kalite uzmanları ile yapılan görüşme sonucunda elde edilen bilgiler açıklanmaya çalışılacaktır. Öncelikle konuyla ilgili önceki çalışmalar açıklanmaktadır. Daha sonra çalışmanın yöntemi ve elde edilen sonuçlar üzerinde durulacaktır.

#### **İlgili Çalışmalar**

Yasal zorunluluklar, tüketici bilincinin artması ve rekabetin gelişmesine bağlı olarak, yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde kaliteli ve güvenli gıda üretim ve servisini sağlamak amacıyla HACCP'in ziyafet organizasyonlarında uygulanmasının önemini arttırmış ve bu durum çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Bu araştırmalardan bir bölümü aşağıda yer almaktadır.

Avens ve arkadaşları (1978), dört okula yiyecek servisi sunan bir gıda işletmesini değerlendirmişler ve çalışanların yiyecek servis sanitasyonu ve gıda güvenliği hususunda eğitime ihtiyaçları olduğunu ortaya koymuşlardır.

HACCP sistemi, ilk olarak Minnesota Food Service Quality Assurance programıyla ilk kez yiyecek sektörüne uygulanmıştır. HACCP ilk kez uygulamalı olarak 1987 yılında Bill Vomvons tarafından yiyecek hizmet sektöründe yerleştirilmiştir.

Bryan (1990), yaptığı araştırmada; HACCP sisteminin perakende gıda ve restoran operasyonlarında eksik uygulandığını ve bunun 1973-1982 yılları arasında Amerika'da oluşan bir çok gıda zehirlenmesinin nedeni olduğunu saptamıştır.

Ali ve Spencer (1996), İngiltere ve Bahreyn'deki 16 okul kantininde yaptıkları çalışmada bu kantinlerde çalışanların kontaminasyon konusunda dikkatsiz olduklarını ayrıca uygun pişirme ve koruma konularında eksiklikler olduğunu saptamışlardır. Yazarlar, HACCP sistemini gıda güvenliğini arttırdığı için çalışan personelinin bu sistemle ilgili olarak mutlaka eğitim programları ve iş başı eğitimle bilgilendirilmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Odumeru ve arkadaşları (1997), tüketime hazır sebzeler üzerinde yaptığı araştırmada çeşitli sebze ve salataların güvenli depolama ısısının 4-5 oC olması gerektiğini vurgulamıştır.

Hatakka (1998), Yunan "catering" sektöründe HACCP sisteminin aerobic colony sayısını azalttığını saptamıştır. Hatakka ayrıca 1991-1994 yılları arasında 33 ülkede hazırlanan ve hava yolu şirketlerinin uçuşta sundukları 1012 sıcak yemeği incelemiş ve çoğu yiyeceğin Avrupa Havayolları Birliği'nin standartlarına uyduğunu saptamıştır.

Seward (2000), yiyecek hizmetlerinin büyüklüğüne bağlı olarak HACCP sisteminin esnekleştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Griffith (2000), Amerika, İngiltere ve Hollanda'da meydana gelen gıda zehirlenmelerinin %70'nin "catering" ve yiyecek servisinden kaynaklandığını ifade etmiş ve "catering" operasyonlarında HACCP sistemine uygun olarak yiyecek hazırlama ve üretim akış şemasını oluşturmuştur. Griffith, gıdaların uygun koşullarda tutulmaması sonucunda "catering" organizasyonlarında zehirlenmelerin %97'sine neden olduğunu bulmuştur. Yazar ayrıca "catering" sektöründe gıda güvenliği ile ilgili problemlerin çalışan personel ile ilgili olan kısımlarını şu şekilde sıralamıştır:

- Yüksek işgören devri,
- Düşük ücret ve statü,
- Yarı zamanlı çalışan personel sayısı,
- Dil problemleri ,
- Düşük eğitim,
- Kalite güvencesine önem verilmemesi,

- Karmaşık yemeklerin çok olması,
- Öğünlerde yüksek gıda talebinin, kısa zamanda hazırlanıp sunulan yiyeceklerle karşılaşmaya çalışılması,
- Tabakların elle taşınması,
- Tesis ve araçların yetersiz oluşu,
- Gıda güvenliği ile ilgili bilgi azlığıdır.

Yazar söz konusu çalışmasında bu unsurlardan en önemlilerini, yüksek işgücü devir hızı ve yarı zamanlı çalışan elemanların sayısının çokluğu ile ifade etmiştir. Griffith ayrıca çalışanların güvenlik programlarına ilgi duymadıklarını ve bu programlara karşı negatif bir tutum içinde olduklarını ifade etmiştir.

Mortimore (2001), et üretim sürecinde ilk kez HACCP prensiplerini ortaya koymuştur. Yazar ayrıca önleyici önlemler ile HACCP arasındaki ilişkiyi toplam gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemi açısından ortaya koymuş ve HACCP'in kullanılma nedenleri, müşteri talepleri ve yasal yükümlülükler olduğunu vurgulamıştır.

Walker ve Jones (2002), eksik gıda güvenliği ön çalışmalarının gıda güvenliğinde sorunlara yol açtığını ve bu tür çalışmaların HACCP sistemini oluşturmada önemli olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca eksik temizleme uygulamalarının çapraz kirlenmeye yol açtığını ve ısı kontrolünde de problemler oluşabildiğini belirtmişlerdir. Walker'ın 2003 yılında yayınladığı diğer bir araştırmada ise, İngiltere'deki küçük ve orta ölçekli yiyecek işletmelerinin %60'ında, HACCP sisteminin uygulanmasıyla, ısı kontrolü ve kayıt tutulma sorununun çözüldüğünü ortaya koymuştur.

Bryan (1990) ve Griffith (2000) ise, gıda zehirlenmelerinin "catering" sektöründe oluşma yüzdesini şu şekilde ortaya koymuşlardır;

Kurumsal "catering"	%36
Restoranlar	%25
Otel	%14
Bireysel Mülkler (Private residence)	%8
Diğer	%17

Ayrıca Amerika'da yaptıkları araştırmada gıda zehirlenmelerinin risk faktörlerinin paylarını ise şu şekilde belirlemişlerdir;

	1990	2000
Uygun olmayan pişirme ve tekrar ısıtma	%24	%33
Uygun olmayan depolama	%103	%28
Temiz olmayan yüzey ve materyalden kaynaklanan çapraz kirlenme	%20	%15
Yiyeceği hazırlayandan kaynaklanan risk faktörü	%24	%12

Martinez ve arkadaşları (2000), 4 okul mutfağında salata örnekleri olarak yaptıkları çalışmada, mutfak çalışanlarının eğitime ihtiyaçları olduğunu; eğitimden sonra mikrobiyolojik popülasyonun azaldığını saptamışlardır.

Taxue (2002), her yıl Amerika'da yaklaşık 76 milyon kişinin, Walker, Pritchard ve Forsythe (2003) ise, İngiltere'de yaklaşık 9,4 milyon kişinin güvenli olmayan gıda nedeniyle zehirlendiğini ortaya koymuştur.

Soriyano ve arkadaşları (2002) ise, üniversite restoranlarında pişirilen ve sunulan yiyeceklerdeki mikrobiyolojik kaliteyi incelemişler ve HACCP sistemini uygulamadan önce ve sonraki durumları karşılaştırmışlardır. Sonuç olarak HACCP sisteminin, gıdaların mikrobiyolojik kalitesini arttırdığını saptamışlardır. Ayrıca çalışanların, iyi üretim uygulamaları (GMP), temizleme, sanitasyon, hijyen prosedürleri ve kişisel güvenlik konusunda eğitimleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Ülkemizde yiyecek içecek hizmeti sunan işletmelere yönelik çalışmalar ise şu şekilde sıralanabilir:

Arıkbay (2002), gıda sektöründe kalite yönetim sistemleri ve HACCP sistemiyle ilgili bir el kitabı yazarak kalite, kalite yönetim sistemlerinin gıda sektöründeki uygulamaları ve HACCP sisteminin entegrasyonu sürecinde teorik ve uygulamalı bilgi vermektedir.

Bolat (2002), yiyecek içecek işletmelerine yol gösterici olması amacıyla, bir fast food işletmesi üzerinde yaptığı çalışmada, HACCP sisteminin nasıl kurulacağını ve uygulanacağını aşamalar itibarı ile göstererek, bu sistemin işletmeler açısından son derece yararlı ve etkili bir sistem olduğunu ortaya koymuştur.

## Yöntem

Araştırma konusuna ilişkin teorik bilgiler literatür taraması yoluyla elde edilmiştir. Araştırmanın amaçları doğrultusunda, Adana ilinde ziyafet organizasyonlarında uyguladıkları kalite kontrol süreci incelenen "catering" işletmeleri şunlardır;

- Uluslararası zincire bağlı olarak faaliyet gösteren bir "catering" işletmesi,
- Zincire bağlı 5 yıldızlı otel işletmesi,
- Ulusal zincire bağlı bir "catering" işletmesi,
- Bir tane yerel "catering" işletmesi
- Bir tane de zincire bağlı olmayan 5 yıldızlı otel işletmesi

Örnek olay çalışması; güncel bir olguyu kendi gerçek yaşam çerçevesi içinde çalışan, olgu ve içinde bulunduğu içerik arasındaki sınırların kesin hatlarıyla belirgin olmadığı ve birden fazla kanıt veya veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan, görgül bir araştırma yöntemidir. Örnek olay çalışmasının diğer araştırma türlerinden yola çıkarak, "nasıl" ve "niçin" sorularını temel alan, araştırmanın kontrol edemediği bir olgu ya da olayı derinliğine incelemesine olanak veren araştırma yöntemi olduğunu söylemek mümkündür (Yıldırım ve Şimşek 1999:190). Örnek olay uygulamasının, tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinin gerçekleştirdikleri ziyafet organizasyonlarında uygulanan kalite kontrol sürecinin incelenmesi açısından daha işlevsel olduğu düşünülmektedir.

Çukurova bölgesinde faaliyet gösteren çok sayıda işletme bulunmasına karşın, bu işletmelerin faaliyet alanları ve niteliklerindeki farklılıklar nedeniyle tümü araştırma kapsamına alınamamıştır. Araştırma kapsamına alınan işletmeler, araştırmanın amacı gereği yalnızca dışarıda ziyafet organizasyonu düzenleyen işletmelerdir. Uygulama kapsamına alınan işletmeler isimlerinin kullanılmasını istemedikleri için bu bölümde işletme isimleri yerine semboller kullanılmıştır. Uygulama kapsamına alınan işletmeler şunlardır:

- 1-Uluslararası hizmet grubuna bağlı olarak faaliyet gösteren bir "catering" işletmesi (A)
- 2-Ceyhan ilçesinde faaliyet gösteren bağımsız bir "catering" işletmesi (B)
- 3-Merkezi Adana'da olan fakat şubeleriyle ulusal düzeyde faaliyet gösteren bağımsız bir "catering" işletmesi (C)
- 4-Uluslararası zincire bağlı 5 yıldızlı otel işletmesi (D)
- 5-Adana'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmesi (E)

Araştırmada, Adana ilinde ikisi otel, üçü bağımsız "catering" işletmesi olmak üzere toplam beş işletmenin tesis dışı ziyafet organizasyonu düzenledikleri tespit edilmiş ve bu işletmeler araştırmanın evreni olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın evreninin dar olması nedeniyle tam sayım yöntemi kullanılmış ve veri elde etmek için örnek olay uygulaması yapılmıştır.

Örnek olay uygulamasında kullanılan veriler, belirlenen amaçlar doğrultusunda geliştirilen görüşme formu yardımıyla ve yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Görüşme formunda yer alan sorular konuyla ilgili alan yazından yararlanılarak tarafımızca oluşturulmuştur. Görüşmeler seçilen işletmelerin yönetici veya kalite kontrol so-

rumlarıyla yapılmıştır. Elde edilen bilgiler ışığında mevcut durum saptanmaya çalışılmıştır.

Araştırma çeşitli amaçlarla dışarıda ziyafet hizmeti veren "catering" işletmeleri ve dışarıda ziyafet hizmeti sunan otel işletmelerinin yöneticilerinin veya kalite kontrol sorumlularının verecekleri bilgiler ile sınırlıdır. Ancak uygulanan kalite kontrol sistemleri sertifikasyon tekniğine dayanması, sertifikasyon sisteminin işletmelere maliyet ve ağır sorumluluklar yüklemesi ve rekabet nedeniyle işletmeler bu sistemlerle ilgili bilgi, belge ve dökümanları vermek istememektedirler. Uygulama çalışması Adana ili kapsamında yapıldığı için bulgular Adana ili ile sınırlıdır.

Bölgede tesis dışı "catering" sektörü yeni gelişen bir sektördür. Bu nedenle bölgedeki "catering" işletmelerinin faaliyetleri genellikle kurumsal beslenme hizmeti ile sınırlı kalmakta, çok az sayıda işletme dışarıda ziyafet organizasyonlarını düzenlemektedir. Bununla beraber, tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinin, bu tür organizasyonların gerçekleştirme süreci ve uygulanacak kalite kontrol sisteminin özellikleri hakkında yetersiz bilgiye sahip oldukları gözlenmiştir.

## Bulgular ve Yorum

Bu bölümde, Adana ilinde faaliyet gösteren beş "catering" işletmesinin tesis dışı ziyafet organizasyonlarında uyguladıkları kalite kontrol süreçlerinin incelenmesine yönelik uygulama çalışmasının bulguları ve sonuçlarına yer verilmektedir.

Tablo 1 incelediğinde, araştırma kapsamındaki beş "catering" işletmesinden iki tanesinin bağımsız "catering" işletmesi olduğu, bir tanesinin uluslararası zincir otel olduğu, bir tanesinin ulusal zincir oteli olduğu diğerinin ise, bu sınıflandırmaların dışında kalan bir "catering" işletmesi olduğu görülmektedir. "catering" işletmelerinden hepsi de en az iki, en fazla on yıldır ziyafet organizasyonu gerçekleştirmekte ve üç tanesi sadece tesis dışında ziyafet organizasyonu düzenlerken, iki tanesi de hem kendi tesisinde hem de müşterinin istediği bir yerde yani tesis dışında ziyafet organizasyonu düzenlemektedir. Araştırma kapsamındaki "catering" işletmelerinden yalnızca birisi iş pazarına yönelik çalışırken diğer dördü hem iş pazarı hem de tüketici pazarına yönelik olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Görev yapan personeli, yarı zamanlı olarak sadece bir tanesi sağlarken diğer "catering" işletmelerinin çekirdek bir kadro haricinde ihtiyaca göre yarı zamanlı veya kiralama ile sağladıkları görülmektedir. "Catering" işletmeleri en az beş en çok on bin kişilik ziyafet organizasyonu düzenlemektedirler.

"Catering" işletmelerinin üç tanesinin ziyafet organizasyonlarında herhangi bir kalite kontrol sistemi uygularken, iki tanesi herhangi bir kalite kontrol sistemi uygulamamaktadır. Kalite kontrol sistemi uygulayan üç "catering" işletmesinden iki tanesi HACCP ve ISO sistemini bütün olarak uygularken bir tanesi ise kendi geliştirdiği kalite kontrol sistemini uygulamaktadır. Kalite kontrol sistemini uygulayan işletmelerden HACCP ve ISO sistemini uygulayan iki tanesi bu sistemlerle ilgili sertifikasyona sahiptir ve bu işletmeler sertifika açısından düzenli olarak kontrol edilmektedir.

Araştırma kapsamındaki beş işletmenin düzenledikleri ziyafet organizasyonlarının gerçekleştirilme süreci birbirinden farklı olmamakla birlikte, uyguladıkları kalite kontrol süreci açısından farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Tablo 2'de tesis dışı "catering" işletmelerinin, ziyafet iş akışı içinde yer alan her aşamada kalite kontrol sürecine ilişkin uygulamalar ve karşılaştıkları sorunlar verilmiştir.

Tablo 2'de görüldüğü gibi, bu farklılıkların en önemli nedeni, işletmelerin düzenli, sistemli ve sistematik olarak kaliteyi kontrol eden mekanizmaya sahip olmaları ya da olmamalarıdır. Yapılan araştırmaya göre; otel işletmeleri düzenledikleri ziyafet organizasyonlarında sunulacak yiyeceklerin güvenliği için gerekli kontrolü sağlama amacıyla kurulmuş belgeli sisteme sahip değildir. Ancak uluslararası zincire bağlı olan otel işletmesinin, bu amaçla zincire bağlı tüm işletmelerde de geçerli olan kendi kalite kontrol sistemini geliştirdiği görülmüştür. Bağımsız "catering" işletmelerinden iki tanesinin HACCP ve ISO 9000 belgelerine sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bu işletmelerden 1 tanesi ise herhangi bir kontrol sistemine sahip değildir. Kalite kontrol sistemini uygulayan "catering" işletmeleri satın alma aşamasında tedarikçi firmaları hijyen ve sağlık standartları açısından kontrol etmekteyken, kalite kontrol sistemi uygulamayan "catering" işletmelerinde tedarikçi firmalar üzerinde herhangi bir kontrol yapılmamaktadır. Yine kalite kontrol sistemini uygulayan işletmelerden iki tanesinde teslim alınan ürünlerin taşınması ve teslim alınması sürecinde ısı, nem, teslimatı yapan aracın ve personelin temizliğine dikkat edilirken diğerlerinde bu aşamada yiyecekler soğuk tır ile getirilmekte ve satın alınan ürünün cinsine göre yapılan kontroller farklılık göstermemektedir. Ayrıca taşıma aracının ısı da kontrol edilmemekte, ürünün ambalajına dikkat edilmekte ve bu konuda tamamen üreticiye güvenilmektedir. Depolama sürecinde ise, kalite kontrol sistemlerini uygulayan "catering" işletmelerinde, ürünler türlerine göre farklı ısı, ışık ve nem şartlarında depolanmakta ve FIFO (ilk giren



Tablo 1. Araştırmaya dahil edilen "catering" işletmeleri hakkında genel bilgi

İşletmeler	A	B	C	D	E
<b>Yönetim biçimi nedir?</b>					
a) Ulusal Zincir Otel					
b) Uluslararası Zincir Otel					
c) Otele Bağlı "Catering" İşl.	e	d	d	b	a
d) Bağımsız "Catering" İşlet.					
e) Diğer*					
<b>Ziyafet organizasyonu düzenlemekte mi?</b>					
a) Evet	a	a	a	a	a
b) Hayır					
<b>Kaç yıldan beri düzenlenmektedir?</b>					
	7	2	10	3	4
<b>Nerelerde düzenlenmektedir?</b>					
a) Kendi tesisinde					
b) Tesis dışında	b	b	b	c	c
c) Her ikisinde de					
<b>Hedef pazarı oluşturan gruplar hangileridir?</b>					
a) İş Pazarı					
b) Tüketici Pazarı	a	c	c	c	c
c) Her ikisi					
<b>Görev alan personeli sağlama biçimi nedir?</b>					
a) Çekirdek Kadro					
b) Part Time					
c) Kiralama	d	b	d	d	d
d) Hepsi (ihtiyaca göre)					
<b>En çok kaç kişilik ziyafet düzenleyebilmektedir?</b>					
	200-1500	200-1500	5000-10000	en fazla 2000	5/10-5000
<b>Yılda kaç kez ziyafet organize edilmektedir?</b>					
	10	6	100	5-6	15-20
<b>Kalite kontrol sistemi var mı?</b>					
a) Evet	a	a	a	a	b
b) Hayır					
<b>Hangi kalite kontrol sistemi kullanılmaktadır?</b>					
a) HACCP					
b) ISO	c	c	-	d	-
c) HACCP-ISO					
d) Kendi oluşturdukları kalite kontrol sistemi					
<b>Sertifikasyona sahip mi?</b>					
a) Evet	a	a	b	b	b
b) Hayır					
<b>Kaç yıldır bu sertifikaya sahiptir?</b>					
	ISO-9001 belgesine 8, HACCP'e 4 Yıldır	Her iki belgeyi ilk kurulduğunda almıştır	-	-	-
<b>İşletme sertifika açısından kontrol edilmekte mi?</b>					
a) Evet	a	a	-	-	-
b) Hayır					

\*A işletmesi uluslararası hizmet grubuna bağlı olarak faaliyet gösteren "catering" işletmesidir.

ilk çıkar) stok yöntemi uygulanmaktadır. Herhangi bir kalite kontrol sistemi uygulamayan işletmelerin birinde teslim alınan ürünler, üretime hazır halde

olduğu için, depolanmadan direkt olarak üretime verilmektedir, diğerinde ise satın alınan yiyecekler türlerine göre kuru gıda, et, balık ve sebze depola-

Tablo 2. Tesis dışı catering işletmelerinin ziyafet iş akış sürecinde kalite kontrol uygulamaları ve karşılaştıkları sorunlar

Aşamalar/İşlemler	A İşletmesi	B İşletmesi	C İşletmesi	D İşletmesi	E İşletmesi
Satın alma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Büyük firmalarda sağlık standartları, üretim izni, gıda sicil sertifikası, ISO-HACCP belgeleri aranmaktadır.</li> <li>- Küçük firmalarda (ekmek vb. ürünler) ise bu belgeleri bulmak güç olduğundan, kendi oluşturdukları standartları uygulamaları konusunda işletmeler yönlendirilmektedir.</li> <li>- İşlemler saklama, üretim, taşıma koşulları, temizlik ve hijyen açısından değerlendirilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tedarikçiler 3 ayda bir hijyen açısından denetlenmektedir.</li> <li>- Tedarikçilerde üretim izni aranmaktadır.</li> <li>- Üretim alanları, depolama koşulları ve taşıma kamyonları sürekli kontrol edilmektedir.</li> <li>- Karşılaşan en büyük sorun standartlara uygun üretim yapan işletme sayısının az olmasıdır.</li> <li>- Güvenilir ve tanınmış markalı ürünler tercih edilmekte</li> <li>- Satın alınan her ürün için ayrı ayrı kriterler belirlenmektedir.İşlr.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tedarikçi firmalarda standart belirlenmemiştir ve firmalar hiçbir konuda denetlenmemektedir.</li> <li>-Satın alınan yiyeceklerde mümkünse TSE damgasına dikkat edilmektedir.</li> <li>-Genellikle dondurulmuş ve hemen tüketilme hazır haldeki ürünler satın alınmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tedarikçi firmaların yasal üretim izinleri olup olmadığı değerlendirilmektedir.</li> <li>-Et gibi riskli ürünlerin üreticileri ve denetlenerek ürün işleme ortam ve ürün kalitesi kontrol edilmektedir.</li> <li>-Marka, tedarikçi işletmeleri belirlemede çok önemli bir kriter değildir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tedarikçiler, ürün ve kalitesi fiyat ve taşıma edilebilir hizmetli yerine getirme (tazide) dikkate alınarak belirlenmektedir.</li> <li>-Üretici firmalar üzerinde herhangi bir denetim gerçekleştirilmemektedir.</li> </ul>
Teslim alma	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En önemli sorun istenilen kalitede ürünün zamanında teslim edilmemesidir. Gelen ürünlerin kabulünde personelin bilgili olması gerekliliği nedeniyle yılda 12 saat eğitim verilmektedir.</li> <li>- Teslimatı yapan personel ve araç temizliği kontrol edilmektedir.</li> <li>-Ürünler beklenebilir kriterlere uygunluk açısından anında kontrol edilmektedir.</li> <li>-İsli kontrolü yapılmaktadır.</li> <li>- Teslim alınan ürünlerin depolara taşınmasında özel araçlar kullanılmamakta ve ürünler yarım saat içinde depolanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gerekli kontroller kalite üretim sorumlusu tarafından mal girişinde yapılmaktadır.</li> <li>-Etleğin kontrolünde, nereden geldiği, miktar, damga, fatura vb. kontrollerin yanı sıra taşıma aracının isisi kontrol edilerek yiyeceğin isisi belirlenmektedir.</li> <li>-Süt açık olarak satın alınmış ise, soğuk durumu, isisi (4 °C) içerisinde yabancı cisim bulunup bulunmadığı vb. kontrol edilken, kapalı süt için üretim alanına bakılmaktadır. Konserveler sadece kuru su yönünden değli, açılarak taneler ve suyu kontrol edilerek kabul edilmektedir. Teslim alınan ürünler denetimde depolara taşındığı için depolara taşınmada yeterli donanımın sahip olmasına taşıma araçlarına gerek duyulmamaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bu aşamada yiyecekler soğuk tür ile getirilmekte ve satın alınan ürünün cinsine göre yapılan kontroller farklılık göstermemektedir.</li> <li>-Taşıma aracının isisi da kontrol edilmekte, bu konuda tamamen üretilmeye güvenirilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ürünler özelliklerine göre, paketleme, damga, içerik, koku, tat, ağırlık gibi yönlerden kontrol edilmekte,</li> <li>-Riskli ürünlerde isinin termometre ile ölçülme ve uygun ise teslim alınmaktadır.</li> <li>- Teslim alma personeli tüm bu kontrolleri yapabilmeye için aylık periyotlar halinde eğitilmektedir.</li> <li>-Ürünlerde ve araçlarda isli kontrolleri yapılmamaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satin alınan yiyecekler türüne göre farklı depolar düzenlenmektedir.</li> <li>-Her depo güvenli depolamayı sağlayacak biçimde dizayn edilmektedir.</li> <li>-Her depo bilgisayar sistemine bağlıdır ve depo isli bu sistemle sürekli kontrol edilmektedir.</li> <li>-Bilgisayar sistemi elektrik kesintilerinde ve depo kapısının açık kalması gibi durumlarda uyarı verdiği için gıdalarda isli değişimleri nedeniyle meydana gelebilecek herhangi bir tehlike önlenmektedir.</li> <li>-Depo alanlarında bilgisayar sistemi dışarı ile bağlantılı olduğundan depo kapıları açılmadan kontroller yapılabilmektedir.</li> <li>-Et, tavuk, balık ve sebze için FFO yöntemine göre farklı bankalar -18 °C de farklı depolarda tutulurken, sebzelerin 7-2 °C de saklanmaktadır.</li> </ul>
Depolama	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Depo isisizliğine meydana gelecek her tür değişim önlenirli sorundur.</li> <li>-Depo sıcaklıklarını kontrol edilmekte ve değişim olursa ürünler farklı depolara taşınmaktadır.</li> <li>-Ziyafetler için her zaman yeterli ve uygun depo alanı bulunamamaktadır.</li> <li>-Güvenli depolama amacıyla ürünler gruplandırılmakta, etiketlenmekte ve yerleştirme kurallarına dikkat edilerek FIFO yöntemine göre depolanmaktadır.</li> <li>-Depolamada yiyecek türüne göre isli-zaman kontrolü yapılmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depo alanlarının yeterliliği ve depoların sağlamlığında sorunlara karşılaşılmaktadır.</li> <li>-Depolar 15 günde bir ilaçlanmasına rağmen dışarıdan böcek, sinek vb. haşereler oluşabilmektedir.</li> <li>-Kuru gıdalar, teslim alma aşamasında kontrol edilerek alınıp depolara yerleştirildiği halde içerisinde güve oluşabilmekte, bu durumda ürün isade edilmektedir.</li> <li>- Teslim alınan ürünler üretime verilmmeden önce depolanmakta bu nedenle farklı ürünler için farklı depo alanları bulunmaktadır.</li> <li>- Depo alanlarının sıcaklık ve nem düzeyleri sürekli kontrol edilmektedir.</li> <li>- FFO stok yönetim sistemine göre depo alanları yiyeceklerin özelliklerine uygun biçimde düzenlenmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyeceklerin türüne göre farklı depolar düzenlenmektedir.</li> <li>-Her depo güvenli depolamayı sağlayacak biçimde dizayn edilmektedir.</li> <li>-Her depo bilgisayar sistemine bağlıdır ve depo isli bu sistemle sürekli kontrol edilmektedir.</li> <li>-Bilgisayar sistemi elektrik kesintilerinde ve depo kapısının açık kalması gibi durumlarda uyarı verdiği için gıdalarda isli değişimleri nedeniyle meydana gelebilecek herhangi bir tehlike önlenmektedir.</li> <li>-Depo alanlarında bilgisayar sistemi dışarı ile bağlantılı olduğundan depo kapıları açılmadan kontroller yapılabilmektedir.</li> <li>-Et, tavuk, balık ve sebze için FFO yöntemine göre farklı bankalar -18 °C de farklı depolarda tutulurken, sebzelerin 7-2 °C de saklanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satin alınan yiyecekler türüne göre kuru gıda, et, balık ve sebze depolarına FFO stok yönetim sistemine göre yerleştirilmektedir.</li> <li>-Depolar gerek kapasite gerekse taşıma güçlüğü itibarı ile oldukça yeterlidir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Donmuş yiyecekler 2 gün içerisinde götürülerek hazırlanmaktadır.</li> <li>-Soğuk yiyecekler merkezi mutfakta, sıcaklar ise genellikle ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>-Merkez mutfakta çabraz kırılmayı karşı alanlar önlenir, personelin yeterli dikkat göstermemesi nedeniyle zaman zaman yeterli sağlanabilmektedir.</li> </ul>
Üretime Hazırlık	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Çiğ olarak kullanılacak sebzeler 10 dk süre ile kortu suda dezenfekte edilmektedir.</li> <li>-Et işlenilen yerde sebze işlenmemekte</li> <li>-Araç gereçler her kullanımından sonra dezenfekte edilmektedir.</li> <li>-Eler soğuk odalarda ve mümkün olduğunca kısa sürede hazırlanmaktadır.</li> <li>-Donmuş eller minimum sürede ve soğuk odada çözdürülmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gıda güvenliği açısından karşılaşılan en önemli sorun kalite personel yeterliliği, eğitimli personel kaybı ve personelin dikkatsizliğinden kaynaklanmaktadır.</li> <li>-Sebzeler mutfaga gelmeden önce yıkamı, mutfaga gelince dezenfektan madde kullanılarak üç aşamada temizlenmektedir.</li> <li>-Çabraz kırılmayı önlemek için kullanılan tüm araç gereç her edilmektedir.</li> <li>-Hazırlanan malzemelerin bulunduğu küvetlerin üzeri kapalı tutulmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tüm hazırlıklar mümkün olduğunca kısa sürede ve soğutucu odalarda yapılmaktadır.</li> <li>-Ziyafete sunulacak tüm ürünler hazırlandıktan sonra dolaplara koyularak bekletilmekte ve üretime alınmaktadır.</li> <li>-Çabraz kırılmayı engelleyebilmek için aletlerin her kullanımından sonra temizlenmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Donmuş yiyecekler 2 gün içerisinde götürülerek hazırlanmaktadır.</li> <li>-Soğuk yiyecekler merkezi mutfakta, sıcaklar ise genellikle ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>-Merkez mutfakta çabraz kırılmayı karşı alanlar önlenir, personelin yeterli dikkat göstermemesi nedeniyle zaman zaman yeterli sağlanabilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Donmuş yiyecekler 2 gün içerisinde götürülerek hazırlanmaktadır.</li> <li>-Soğuk yiyecekler merkezi mutfakta, sıcaklar ise genellikle ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>-Merkez mutfakta çabraz kırılmayı karşı alanlar önlenir, personelin yeterli dikkat göstermemesi nedeniyle zaman zaman yeterli sağlanabilmektedir.</li> </ul>

Tablo 2. Tesis dışı catering işlemlerinin ziyafet iş akış sürecinde kalite kontrol uygulamaları ve karşılaşılan sorunlar (Devam)

Uzlem							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemler personel habası ve dikkasızlığından kaynaklanmakta ve standart reçete kullanılmadığından büyük miktardaki ıretilinde sorun çıkabilmektedir.</li> <li>- Güvenli ıretilin ağısından yiyeceğin servislen me kadar süre önce hazırlanacağı önemlidir.</li> <li>- Üretilin aşamasında çığ ve pırsın yiyeceklerde çarpaz kirlenmeyi önlemek ağısından farklı işleme ve depolama alan ve araç gereçleri kullanılmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pırsın ıretilin bekletilmesi için gün içerisinde ıretilin yapılmakta ve ıretilin sırasında yiyecekleri iç silan ölçülmektedir.</li> <li>- El ıretilin başta olmak üzere yiyecekler için ısıları 75 °C'ye, plav vb yiyecekler ise 60 °C'ye gelinceye kadar pırsılmalıdır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi için çığ ve pırsın yiyecekler için kullanılan araç-gereç, ekipman ve saklama alanları ayrılmaktadır.</li> <li>- Pırsın yiyecekler ile çığ olarak servis edilecek yiyecekler eldivene dokunmaktadır.</li> <li>- Hazırlanan yiyecekler soğutulmadan termoboxlara yerleştirilerek ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sıcak-soğuk servis edilecek yiyecekler ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>- Dondurulmuş yiyeceklerin çözülürken pırsılmasında ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmaktadır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi konusunda önlem alınmaktadır ve bu amaçla önlem alınması için konuya sadece aşçıları değil, tüm personel de eğitilmektedir.</li> <li>- Pırsın yiyecekler soğutulacaksa 15-20dk içerisinde 15 °C'ye soğutulmaktadır.</li> <li>- Sıcak yiyeceklerin güvenli şartlarda tutulmasını sağlayacak olan düzenekli odaplar ziyafet alanında hazır bulundurulmakta ve pırsın yiyecekler hemen bu odaplara yerleştirilmektedir.</li> <li>- Soğuk yiyeceklerin son hazırlıkları soğuk araç içerisinde tamamlanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sıcak-soğuk servis edilecek yiyecekler ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>- Dondurulmuş yiyeceklerin çözülürken pırsılmasında ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmaktadır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi konusunda önlem alınmaktadır ve bu amaçla önlem alınması için konuya sadece aşçıları değil, tüm personel de eğitilmektedir.</li> <li>- Pırsın yiyecekler soğutulacaksa 15-20dk içerisinde 15 °C'ye soğutulmaktadır.</li> <li>- Sıcak yiyeceklerin güvenli şartlarda tutulmasını sağlayacak olan düzenekli odaplar ziyafet alanında hazır bulundurulmakta ve pırsın yiyecekler hemen bu odaplara yerleştirilmektedir.</li> <li>- Soğuk yiyeceklerin son hazırlıkları soğuk araç içerisinde tamamlanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sıcak-soğuk servis edilecek yiyecekler ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>- Dondurulmuş yiyeceklerin çözülürken pırsılmasında ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmaktadır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi konusunda önlem alınmaktadır ve bu amaçla önlem alınması için konuya sadece aşçıları değil, tüm personel de eğitilmektedir.</li> <li>- Pırsın yiyecekler soğutulacaksa 15-20dk içerisinde 15 °C'ye soğutulmaktadır.</li> <li>- Sıcak yiyeceklerin güvenli şartlarda tutulmasını sağlayacak olan düzenekli odaplar ziyafet alanında hazır bulundurulmakta ve pırsın yiyecekler hemen bu odaplara yerleştirilmektedir.</li> <li>- Soğuk yiyeceklerin son hazırlıkları soğuk araç içerisinde tamamlanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sıcak-soğuk servis edilecek yiyecekler ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>- Dondurulmuş yiyeceklerin çözülürken pırsılmasında ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmaktadır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi konusunda önlem alınmaktadır ve bu amaçla önlem alınması için konuya sadece aşçıları değil, tüm personel de eğitilmektedir.</li> <li>- Pırsın yiyecekler soğutulacaksa 15-20dk içerisinde 15 °C'ye soğutulmaktadır.</li> <li>- Sıcak yiyeceklerin güvenli şartlarda tutulmasını sağlayacak olan düzenekli odaplar ziyafet alanında hazır bulundurulmakta ve pırsın yiyecekler hemen bu odaplara yerleştirilmektedir.</li> <li>- Soğuk yiyeceklerin son hazırlıkları soğuk araç içerisinde tamamlanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sıcak-soğuk servis edilecek yiyecekler ziyafet alanında hazırlanmaktadır.</li> <li>- Dondurulmuş yiyeceklerin çözülürken pırsılmasında ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmaktadır.</li> <li>- Çarpaz kirlenmenin önlenmesi konusunda önlem alınmaktadır ve bu amaçla önlem alınması için konuya sadece aşçıları değil, tüm personel de eğitilmektedir.</li> <li>- Pırsın yiyecekler soğutulacaksa 15-20dk içerisinde 15 °C'ye soğutulmaktadır.</li> <li>- Sıcak yiyeceklerin güvenli şartlarda tutulmasını sağlayacak olan düzenekli odaplar ziyafet alanında hazır bulundurulmakta ve pırsın yiyecekler hemen bu odaplara yerleştirilmektedir.</li> <li>- Soğuk yiyeceklerin son hazırlıkları soğuk araç içerisinde tamamlanmaktadır.</li> </ul>
Taşınma	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Taşınma sırasında ıretilin kalitesinde mutfakta kayıp meydana gelmektedir.</li> <li>-Gastroinom kapılara konulan yiyecekler termobox ile ısı kontrolüne gerek duyumadan taşınmaktadır.</li> <li>-Yiyeceklerin servislen me kadar önce taşınması gerekliliği alanın uzaklığına göre değışmekte çoğunlukla servislen 2 saat önce alana getirilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El ıremnili sorun yiyeceklerin zamanında yerleştirilmesidir.</li> <li>-Yiyeceklerin okdülmesi için araç hızı 50 km/saat geçmemelidir.</li> <li>-Tüm yiyeceklerin servislen en az yarım saat önce ziyafet alanına götürülmektedir.</li> <li>-Yiyecekler termoboxla taşıdığı için taşıma araçlarında ayrıca ısı düzenleği kurulumuna gerek duyumaktadır. -Yiyeceklerin ısılarının korunması amacıyla termoboxlara yerleştirilmeden önce kenarları lastikli, ağız kapaklı kütvelere konulmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekler ve diğer araç gereç ayrı olarak taşınmaktadır.</li> <li>-Yiyecekler kapalı kaplar içerisinde taşınmaktadır.</li> <li>-Taşınma aracının ısı konusunda herhangi bir bilgi verilmemiştir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyeceklerin güvenli taşıma amacıyla, ağız kapalı - soğuk zinciri kırılmadan soğutuluculu araçlarla taşınmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekleri soğutuluculu araçlarla götürülmektedir.</li> <li>-Uniler kapalı olarak taşınmaktadır.</li> <li>-Yiyecekler ziyafet alanlarında hazırlanmasında olanak verince kadar önce, monü maddesi, uzaklık ve ziyafete katılacak kişi sayısına dikkat ederek taşınmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekleri sıcak tutarak düzenekler kurulmaktadır.</li> <li>-Isı kontrolü yapılmaktadır.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekleri sıcak tutarak düzenekler kurulmaktadır.</li> <li>-Isı kontrolü yapılmaktadır.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>
Servis	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekler servis sırasında termoboxlardan azar azar çıkartılmakta böylelikle ısı ve zaman kaybı engellenmektedir.</li> <li>-Uygun ve yeterli servis araç gereci ziyafet alanında bulundurulmaktadır.</li> <li>-Yiyeceklerin son hazırlık, pozisyonlanma ve çığ olarak sunulacak yiyeceklerin hazırlanmasında görevli personelin eldiven, maske, bonc gibi koruyucu aksesuarları takması sağlanmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personel ve ortam hijyenine dikkat edilmektedir.</li> <li>-Yiyecekler servis edenler personelin ve misafirlerin yemekle temasını engelleyecek araç gereçler kullanılmaktadır.</li> <li>-Yemeklerin uzun kapalı olarak tutulmaktadır.</li> <li>-Yemek sıcaklığını sürekli kontrol edilmektedir.</li> <li>-Yiyeceklerin güvenli sıda tutmak için ziyafet alanına benmerali bulundurulmaktadır.</li> <li>-Yiyecekler termoboxlardan azar azar servis çıkarıldığı için ısı kaybı olmamaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyeceklerin servisi sırasında herhangi bir kontrol sistemi kurulmamıştır.</li> <li>-Isı kontrolü yapılmamaktadır.</li> <li>-Servis personeli hijyenine dikkat edilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servis aşamasında sıcak yiyeceklerin soğuk yiyeceklerin ise soğuk tutulabilmesi için gereken servis araç gereçleri ziyafet alanında hazır bulundurulmaktadır.</li> <li>-Ziyafet alanının temizliği ve personeli hijyenine dikkat edilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekleri ziyafet alanına getirilen ziyafet grupları ayrılarak ziyafet alanına getirilmektedir.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Yiyecekleri ziyafet alanına getirilen ziyafet grupları ayrılarak ziyafet alanına getirilmektedir.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>	
Başların toplanması	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boşlar, toplanırken sonra ziyafet alanında mutfak yoksa merkez mutfaka taşınarak yıkanmaktadır.</li> <li>-Araclar çöplere beraber yok edilmektedir.</li> <li>-Çöpler güvenli şekilde için torbalarla sağlan kapalı içine yerleştirilerek taşınmakta ve imha edilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servis sonrası araç gereçlerin temizliği merkez mutfakta yapılmaktadır. Bu nedenle ziyafet başların toplanmasında bakacak kişiler alınıp, kasıkları suya koyularak kasaları yerleştirilmekte, masalar dezenfektan ile temizlenmektedir.</li> <li>-Araç gereçlerin elin temizliği için personelin hangi dezenfektanla ve nasıl yıkanacağı ilginin eğitim verilmektedir.</li> <li>-Çöpler, ziyafet alanında kapalı, ve çöp postu yerleştirilmesinin çöp kutularına atılmakta, ziyafet sonrasında ise çöp postları ile işlemeye getirilerek merkez çöplüğe dokunmaktadır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boşları toplanırken sonra araç gereçler, varsa ziyafet alanındaki mutfaka yoksa merkez mutfaka yıkanmaktadır.</li> <li>-Çöpler, çöp ayrılcılara ayrılarak imha edilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ziyafet buluşmaları, özeliklerine göre ayrılarak ziyafet alanı uzaklıkta kurulan mutfakta, yakın ise merkez mutfaka taşınarak temizlenmektedir.</li> <li>-Ziyafet alanının temizliği ve personeli hijyenine dikkat edilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boşları toplanırken sonra ziyafet alanına getirilen ziyafet grupları ayrılarak ziyafet alanına getirilmektedir.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boşları toplanırken sonra ziyafet alanına getirilen ziyafet grupları ayrılarak ziyafet alanına getirilmektedir.</li> <li>-Yiyeceklerin servis için uygun ve yeterli miktar ve nielikteki araç gereç ziyafet alanına taşınmaktadır.</li> <li>-Personel hijyenine çok önem verilmektedir.</li> </ul>	

rına FIFO stok yönetim sistemine göre yerleştirilmektedir. Ancak depolar gerek kapasite gerekse taşıdığı nitelikler bakımından oldukça yetersizdir. Üretime hazırlık aşamasında ise kalite kontrol sistemlerini uygulayan işletmelerde hazırlanan yiyeceğin türüne ve pişirilme şekline göre gerekli hijyenik önlemler alınmakta ve çapraz kirlenmeyi önleyecek işlemlere dikkat edilmekteyken, uygulamayan işletmelerin birisinde ürünler hazır halde alındığı için bu aşama söz konusu değildir. Diğer işletmede merkezi mutfakta çapraz kirlenmeye karşı alınan önlemler, personelin yeterli dikkati göstermemesi nedeniyle zaman zaman yetersiz kalabilmektedir. Üretim aşamasında, kalite kontrol sistemi uygulayan işletmelerde çiğ ve pişmiş yiyeceklerde çapraz kirlenmeyi önlemek açısından farklı işleme ve depolama alan ve araç gereçleri kullanılmakta ve ısıya dikkat edilmekteyken uygulamayan işletmelerde genellikle dondurulmuş yiyeceklerin çözdürülmesi, pişirilmesinde ve bekletilmesinde ısı-zaman kontrolleri yapılmamaktadır. Ayrıca çapraz kirlenmenin önlenmesi amacıyla önlem alınmamakta ve bu konuda sadece aşçıların deneyimlerine güvenilmektedir. Taşıma ve servis aşamalarında da kalite kontrol sistemlerini uygulayan işletmelerde, taşıma ve servis araç-gereçlerinin hijyenik olmasına ısı düzeylerine dikkat edilmekteyken uygulamayan işletmelerden birisinde taşıma ve servis sürecinde hiçbir şekilde ısı kontrolü yapılmazken servis aşamasında ise hijyenle ilgili yetersiz de olsa bir takım kontroller yapılmaktadır. Boşların toplanması sürecinde ise kalite kontrol sistemlerini uygulayan işletmelerde daha sistematik bir uygulamanın olduğu saptanmıştır.

## SONUÇ

Tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinin temel amacı; müşterinin belirleyeceği tarih ve yerde yiyecek içecek sunumu ile ilgili faaliyetleri ve hizmetleri planlayıp yönetmektir. Ancak verilen bu hizmetlerde diğer yiyecek içecek işletmeleri gibi üretim ve tüketim aynı mekanda yapılamamaktadır. Özellikle üretim ile servisin gerçekleştirildiği alanların birbirine uzak olması ve yiyecek içecekler ile bunların servisi için gerekli araç gereçlerin servis alanına taşınması zorunluluğu bu işletmelerin verdiği hizmeti daha riskli hale getirmektedir.

Bununla beraber, müşteriler "güvenli gıda hakkının" en temel hakları olduğu konusunda da bilinçlidir. Bu nedenle gıdaların üretiminde işletmelerin tüketici haklarına uygun davranmalarını sağlamak amacı ile pek çok yasal yaptırım oluşturulmuştur (Hablemitoğlu 2000:43)

Araştırmanın amacı, ülkemizde tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinin gerçekleştirdiği ziyafet organizasyonlarının planlama, üretim, sunum süreçlerinde kalite hedeflerinin ortaya konulmasıdır. Bu hedeflere ulaşabilmek için herhangi bir kalite kontrol sisteminin uygulanıp uygulanmadığının belirlenmesi, uygulanan bir sistem varsa bu sistem içerisinde oluşabilecek sorunların saptanması ve saptanan bu sorunlar için olası çözüm önerileri getirilmesine çalışmaktır. Bu bağlamda araştırma sonucunda varılan sonuç ve öneriler aşağıda yer almaktadır:

Sonuçta, araştırma kapsamına alınan işletmelerin kalite hedefleri belirlenirken müşteri beklentileri ve işletmenin imajının etkili olduğu gözlenmiş, ayrıca, işletmelerin, müşterileri beklentilerinde ortak paydanın "kusursuzluk" olduğu ve başarıya ulaşmak için eksiksiz hizmet vermeleri gerektiğinin bilincinde oldukları saptanmıştır.

Araştırma kapsamındaki işletmelerin düzenledikleri ziyafet organizasyonlarının gerçekleştirilme süreci birbirinden çok farklı olmamakla birlikte, kalite hedeflerine ulaşmak için uyguladıkları kalite kontrol süreci açısından tek bir standart yoktur. Her işletme farklı kalite kontrol uygulamaları gerçekleştirebilmektedir. Araştırma sonucunda, işletmelerden yalnızca ikisinin HACCP ve ISO belgesine sahip olduğu, birinin kendi kalite standartlarını oluşturarak uyguladığı görülmüştür. Bu işletmelere göre daha uzun zamandan beri, daha kalabalık gruplar için ve daha çok sayıda tesis dışı ziyafet organizasyonları düzenleyen iki işletmede ise, bu amaçla kullanılan herhangi bir standart olmaması dikkat çekmektedir. Bu bulgu, işletmeler tarafından kalite kontrol sistemlerinin yeterli düzeyde olmasa da kullanıldığını göstermektedir. Ancak bu sistemleri kullanan işletmelerde, uygulama sürecinde aşağıda açıklanan bir takım sorunlar bulunduğu saptanmıştır.

İşletmeler, HACCP ve ISO 9000 belgesini alırken, oldukça yüksek maliyetler söz konusu olmakta ayrıca, kurulu sistemi değiştirerek yeni sistemlerin işletmeye yerleştirilmesi ve hizmet sürecine yansıtılmasında da ek maliyet ve zorluklar ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlara yeni sistem hakkında bilgi verilse de bunun yeterli olmadığı, hatta çalışanların bu standartları uygularken isteksiz davranmaları uygulamada karşılaşılan başlıca sorunlardır. Ayrıca, kültürel farklılıklar nedeniyle, artan çeşitlilik ve içeriğin değişmesi sonucunda tüm yiyecek maddeleri için standartların bulunmaması veya sisteme dahil olan yiyeceklerin sunulan mönüde bulunmaması, sistemin yerleştirilmesinde ve kalite kontrolünde sorun oluşturmaktadır.

Satın alma aşamasında ortaya çıkan sorunların genellikle işletmelerin tedarikçilere güvenmesi, onları denetleyememesi veya istenilen standartları sağlayacak tedarikçi işletmelerin bulunamamasından kaynaklandığı görülmüştür. Bu aşamada, bazı işletmeler, müşterinin ödemeyi kabul ettiği fiyata uygun maliyeti dengeleyebilmek amacıyla daha düşük kalitede malzeme satın almaktadırlar.

Teslim alma aşamasında, işletme satıcıya güvenirken, satın alınan ürünün işletmeye getirildiğinde istenilen kalite olmaması, teslim alma memurunun ürünün şekli, paketi, rengi gibi görülebilecek özellikleri kontrol ederken, ürünlerde ve taşıma araçlarında özellikle biyolojik tehlike oluşturan ısı ve hijyen kontrollerinin yapılmaması, taşıma aracı ve personelinin temizliği konusunda herhangi bir denetim yapılmaması sorunların kaynağını oluşturmaktadır.

Depolama aşamasında, yetersiz ve uygun olmayan depo alanları, depo ısılarının kontrol edilebilir düzeneklerinin yetersiz oluşu temel sorunlardır. Üretime hazırlık ve üretimde personel hataları ve dikkatsizliği önemli kalite problemlerine yol açmaktadır. Belgeli işletmeler, çapraz kirlenmenin önlenmesi için sistemin gereklerini yerine getirirken, diğer işletmeler ise çoğu zaman aşçı deneyimlerine göre hareket etmektedir. Ayrıca ısı-zaman kontrollerinin düzenli biçimde yapılmaması yiyecek güvenliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

Taşıma sırasında, yiyeceklerin uygun ısıda taşınmaması, dökülmesi, yiyecek yapısında bozulmalar olması önemli sorunlar arasında yer almaktadır. Servis aşamasında meydana gelen sorunlar, özellikle daimi kadroda bulunmayan personelin eğitimsizliğinden ve çalışanların dikkatsizliğinden kaynaklanmaktadır. Servis sonrasında özellikle çöplerle, temiz ve kirli araç gereçlerin birlikte taşındığı dikkat çekmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan anlaşılacağı gibi, tüm aşamalarda standartların uygulanmaması, yönetici ve personelin bilgi ve dikkat eksikliği, küçük ve orta ölçekli tedarikçi işletmelerde standartların uygulanmaması, denetimlerin istenilen düzeyde ve sürekli biçimde yapılmaması ve işletmelerin yiyeceklerin kalitesinden ödün vererek maliyetlerini düşürmeye çalışmaları yiyecek güvenliğini tehdit eden durumların meydana gelmesine neden olmaktadır.

Tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinde öncelikle, tüm personelin, bu konunun önemi ve insan sağlığı açısından yüklenilen sorumluluğun bilincinde olarak, hijyen ve sanitasyon konusunda doğru davranışlarda bulunmaları gerekmektedir.

Bu nedenle ister bağımsız bir "catering" işletmesi, isterse otel işletmesine bağlı bir "catering" birimi olsun, güvenli gıda üretimi ve servisinin en temel işletme politikası ve işletme kültürü haline getirilmesi ve bu konuda üst yönetimin ve sahiplerin aynı fikirde olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda üst yönetimden başlayarak bütün personele sürekli ve düzenli olarak eğitim verilmeli, gerekiyorsa işletme dışındaki uzman kuruluşlardan destek alınmalı özellikle personelin bu konuda eğitime katılmaları sağlanarak, aldıkları eğitimleri uygulamada ne kadar gerçekleştirdikleri sürekli olarak denetlenmeli, başarılı olan personel teşvik edilmeli, başarısız olan ve sanitasyon ve hijyen kurallarına dikkat etmeyen personel anında uyarılmalıdır. Bununla beraber, personelin rutin sağlık taraması sürekli yapılmalı ve personelin kişisel bakımına, çalışma giysilerinin temiz olmasına dikkat edilmesi sağlanmalıdır.

Ayrıca tesis dışında hizmeti veren "catering" işletmelerinin, yiyecek üretiminde kullanmak üzere malzeme satın aldıkları tedarikçi işletmelerde daha yüksek kalite standartları aramaları ve bu standartlar hakkında tedarikçi işletmeleri eğitmeleri gerekmektedir. Buna ek olarak, tedarikçi işletmelerin sürekli olarak kontrol edilmesi ve standartlara uymayan işletmelerin derhal uyarılması ve mal alımının kesilmesi gerekmektedir.

Bunların yanı sıra, iş akış sürecinin her aşamasında mikroorganizmaların yiyeceklere bulaşmasını (çapraz kirlenme) ve yiyecek içerisinde gelişmesini önleyici tedbirler alınmalıdır. Taşıma araçlarında da güvenliğin sağlanması gerekmektedir. Bunun için araç ısısı yiyeceğin özelliğine göre güvenli sınırlarda tutulmalı, araç içi sanite edilmeli, araca yerleştirilen yiyecekler dökülmeyecek biçimde sabitlenmeli ve araç hızı 50 km/saati geçmemelidir.

Ancak gıda güvenliği açısından bütün bunların daha etkin bir biçimde gerçekleştirilmesi için devlet tarafından, ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte yasal yaptırımlar oluşturularak, uygulanmalı ve eksiksiz biçimde denetlenmelidir. Ayrıca, özellikle sosyal (tüketici) pazarı oluşturan müşterilerin, bazen bilinçsizlikten bazen de maliyetten kaçınmak amacıyla bu konuya önem vermedikleri ve sistemi uygulamayan işletmeleri tercih ettikleri görülmektedir. Bu nedenle bu konuda gerek devlete gerekse işletmelere düşen bir diğer önemli görev de müşterilerin bilinçlendirilmesidir.

İşletmeler açısından, HACCP ve ISO 9000 belgeleri alınırken, oldukça yüksek maliyetlerle karşılaşılması özellikle küçük ve orta ölçekli tesis dışı hizmet veren "catering" işletmelerinin finansal yapılarını olumsuz yönde etkilemekte ve firma yöneticileri

bu belgeleri almakta zorlanmaktadır. Bu nedenle ulusal veya yerel olarak faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli işletme geliştirme dernekleri ve yerel yönetimler bu işletmeleri belge alma sürecinde desteklemeleri gerekmektedir. Bununla beraber tesis dışında hizmet veren bu tür "catering" işletmeleri kendi aralarında finansal ve operasyonel işbirliğine giderek ISO ve HACCP belgesini veren kurumlarla, sistemin yerleştirilmesi ve belgenin alınması için gerekli maliyetlerin daha uzun vadede ve daha uygun koşullarla karşılanması hususunda anlaşmaları gerekmektedir. Mevcut durumda, bu belgelerin alınmasının yasal bir zorunluluk olması nedeniyle bu sektörde faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli "catering" işletmeleri ulusal ve uluslararası rekabette başarılı olamayarak varlıklarını sürdüremeyeceklerdir.

Bu çalışma sonucunda HACCP sisteminin tesis dışında hizmet veren "catering" işletmeleri için güvenli yiyecek üretimi ve servisi açısından etkin ve yararlı bir sistem olduğu saptanmıştır. HACCP sistemi, tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinde, üretilen ve sunulan yiyeceğin her aşamada sağlıklı ve güvenli olmasını garanti altına alması, yöneticileri, personeli, tedarikçileri ve müşterileri bilinçlendirmesi açısından önemlidir. Ayrıca işletmelerin toplumda olumlu bir imaj kazanarak satışlarını arttırması ve en önemlisi gıda güvenliğinin sağlanamaması durumunda karşılaşılabilecek maddi ve maddi olmayan zararlardan işletmelerin ve tüketicilerin korunmasını sağlaması açısından da önem taşımaktadır. Bu nedenle HACCP sisteminin tesis dışında hizmet veren "catering" işletmelerinde özellikle gıda güvenliği açısından risk düzeyi yüksek ziyafet organizasyonlarının her bir aşamasında eksiksiz olarak ve eşit düzeyde önem verilerek uygulanması gerekmektedir.

Yapılan çalışma örnek bir araştırmadır. Yapılan çalışmanın belli süre sonra tekrarlanması, bu alanda çalışan işletmelerin gösterdikleri değişimlerin gözlemlenmesi açısından önemlidir. Bununla beraber diğer bölgelerde faaliyet gösteren "catering" işletmelerinin tesis dışında gerçekleştirdikleri ziyafet organizasyonları ile ilgili yapılacak araştırmalar için temel teşkil etmesi ve araştırma sürecinde karşılaşılan sorunlar ve ulaşılan sonuçlar yönüyle, bu konuda çalışacak araştırmacılara yol gösterici olması bakımından önem taşımaktadır. Daha sonra yapılacak araştırmalarda yalnızca üretim süreci için değil servis süreci içinde HACCP sisteminin uygulanabilirliği daha kapsamlı olarak araştırılması gerektiği düşünülmektedir.

Özellikle "catering" endüstrisinin yeni ve hızla gelişen bir sektör oluşu nedeniyle çok sayıda "catering"

işletmesi açılmakta ve bu konuda eğitimi ve deneyimi olmayan bir çok kişi bu endüstride faaliyet göstermeye başlamakta, bu da birtakım sorunlara yol açmaktadır. Bu nedenle işletme sahiplerinin, yöneticilerinin ve çalışanlarının eğitilmeleri tüketicilerinde reklam ve halkla ilişkiler faaliyetleriyle mutlaka bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- Ali, A. A. ve Spencer, N. J. (1996). Hazard Analysis and Critical Control Point Evaluation of School Food Program in Bahrain, *Journal of Food Protection*, 53(3): 282-286.
- Arıkbay, C. (2002). *Gıda Sektöründe Kalite Yönetim Sistemleri Ve Haccp*. Ankara: Milli Prodüktive Yayınları No: 660.
- Avens, J. S., Poduska, P. J., Schmidt, F. P., Jansen, G. R., & Harper, J. M. (1978). Food Safety Hazards Associated With School Food Service Delivery Systems, *Journal of Food Science*, 43: 453-456.
- Barendsz, A.W. (1998). *Food Safety and Total Quality Management, Food Control*, 9(2-3): 163-170.
- Bolat, T. (2002). Haccp Sistemi ve Bir Fast Food İşletmesi Uygulaması, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 63-83.
- Bozkurt, R. ve Odaman, A. (1997). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: MPM Yayınları.
- Bryan, F. L. (1990). Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) Systems For Retail Food And Restaurant Operations, *Journal of Food Protection*, 53(11): 978-983.
- Bryan, F. (1995). *Applied Food Service Sanitation A Certification Coursebook*. Michigan: The Educational Foundation of The National Restaurant Association.
- Çetin, Ş. (2003). *Yiyecek-İçecek Yönetimi- 2. Ders Notları*. Mersin: Mersin Üniversitesi Yayınları.
- Early, R. (1995). *Guide To Quality Management Sytems For The Food Industry*. Glasgow: Blackie Academic and Professional.
- Griffith, C. (2000). Food Safety in "Catering" Establishments. İçinde J. M. Farber ve E. C. D. Todd (Editörler), *Safe handling of foods* (ss. 235- 256). New York: Marcel Dekker.
- Hablemitoğlu, Ş. (2000). Gıda Güvenliği Konusunda Tüketici Hakları, *Standart Dergisi*, Mart Sayısı: 41-47.
- Halis, Muhsin. (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve İso-9000 Kalite Güvence Sistemleri, İSO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Hatakka, M. (1998). Microbiological Quality of Hot Meals Served By Airlines, *Journal of Food Protection*, 61(8): 1052-1056.
- Hobbs, B. ve Robert, D. (1987). *Food Poisoning And Food Hygiene*. London: Edward Arnold Publishers Ltd.
- Khan, M. (1991). *Concepts of Food Services Operations and Management*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Kovancı, A. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Loken, J. (1995). *The Haccp Food Safety Manual*. New York: John Wiley&Sons.
- Lundberg, D. (1984). *The Hotel and Restaurant Business*. New York: Van Nostrand Reinhold Co.
- Mahmutoğlu, T. (1998). *Quality and Safety in the Food Industry*. Ankara: Tübitak Basımevi.

- Martinez-T. M., Vera, A. M., & Murcia, M. A. (2000). Improving The Control of Food Production in Catering Establishments With Particular Reference to the Safety of Salads, *Food Control*, 11: 437– 445.
- Mortimore, S. (2001). How To Make HACCP Really Work In Practice, *Food Control*, 12: 209–215.
- Mossel, D., Jansen, J., Struijk, C (1999). Microbiological Safety Assurance Applied to Smaller “Catering” Operations World-Wide. From *Angst Through Ardour to Assistance and Achievement-The Facts*. *Food Control*, 10:195-211.
- National Institute For The Food Service Industry (1985). *Food Service Sanitations*. USA:Wm. C.Brown Publishers.
- Ninemeier, J. (1984). *Principles of Food and Beverage Operations*. Michigan: AH&MA.
- Odumeru, J. A., Mitchell, A. J., Alves, D. M., Lynch, J. A., Yee, A. J., Wang, S. L., Styliadis, S., & Farber, J. M. (1997). Assessment of The Microbiological Quality of Ready-to-Use Vegetables For Health-Care Food Service, *Journal of Food Protection*, 60(8): 954– 960.
- Scanlon, N. L. (1998). *Quality Restaurant Service Quaranted- A Training Outline*. Canada: John Wiley&Sons.
- Seward, S. (2000). Application Of HACCP In Food Service. *Irish Journal of Agriculture and Food Research*, 39: 221–227.
- Seymen, Aytemiz Oya. (2000). *İşletmelerde Yeniden Yapılanma (Re-engineering), Süreç Odaklı Organizasyonlar ve Otel İşletmelerinde Uygulanması*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Shock, Patti J. Ve Stefanelli, John M. (2002). *On- Premise “Catering”- Hotels, Convention&Conference Centers And Clubs*. John Wiley& Sons, Inc.
- Soriano, J. M., Rico, H., Molto, J. C., & Manes, J. (2002). Effect of Introduction of HACCP on The Microbiological Quality of Some Restaurant Meals, *Food Control*, 13: 253–261.
- Şimşek, M. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Tauxe, R. V. (2002). Surveillance and Investigation of Foodborne Diseases; Roles for Public Health in Meeting objectives For Foodsafety, *Food Control*, 13(6–7): 363–369.
- Var, I. ve Erginkaya, Z. (2001). *Gıda Sanayinde Hijyen-Sanitasyon ve Haccp Uygulamaları*. Adana: Tübitak Adana Üniversite-Sanayi Ortak Araştırma Merkezi Eğitim Semineri, Çukurova Üniversitesi
- Walker, E., Pritchard, C., & Forsythe, S. (2003). Hazard Analysis Critical Control Point and Prerequisite Programme Implementation in Small and Medium Size Food Business, *Food Control*, 14:169– 174.
- Walker, Elizabeth ve Jones, Nicola. (2002). An Assesment of Value of Documenting Food Safety In Small and Less Developed “Catering” Businesses, *Food Control*, 13: 307-314.
- Weiss, E. ve Weiss, H. (1991). *“Catering” Handbook*. London: John Wiley&Sons.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (1990). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.

#### İNTERNET KAYNAKÇASI

[www. ntvmsnbc.com/news/41089.asp](http://www.ntvmsnbc.com/news/41089.asp). Ulaşım Tarihi: 18.08.2004  
[www.tse.org.tr/Turkish/Kalite/Yonetimi/13001bilgi.asp](http://www.tse.org.tr/Turkish/Kalite/Yonetimi/13001bilgi.asp). Ulaşım Tarihi: 29.10.2004

Gönderilme tarihi : 29 Haziran 2006  
Birinci düzeltme : 23 Ağustos 2006  
İkinci düzeltme : 28 Eylül 2006  
Üçüncü düzeltme : 16 Ekim 2006  
Kabul : 26 Ekim 2006

Öğr. Gör. Nuray Altun Karadeniz, Çukurova Üniversitesi, Yumurtalık Meslek Yüksek Okulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı  
Yumurtalık/Adana Tel:0322 671 26 73,  
E-posta: naltun@cu.edu.tr  
Yrd. Doç. Dr. Şule Çetin, Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Tece Kampüsü/Mersin  
E-Posta: sule@mersin.edu.tr