

TURİZMDE GIDA GÜVENLİĞİ SÜRECİNDE HİJYEN DAVRANIŞI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

A RESEARCH ON HYGIENE BEHAVIOR IN THE PROCESS OF FOOD SAFETY IN TOURISM



Yrd. Doç. Dr. NURETTİN AYAZ
Karabük Üniversitesi
nurettinayaz@karabuk.edu.tr
ORCID: 0000-0003-2117-2015

ARZUHAN AYDIN
Karabük Üniversitesi
arzhn.aydn@outlook.com
ORCID: 0000-0002-7563-5591

ABSTRACT

Nowadays, service efforts to raise the service quality in business that offer food and beverage services for tourist have accelerated in order to have the advantages over competitors. In this process, to monitoring of employees' behavior and taking corrective precaution have become important to better understand customer needs within the scope of professionalism in service provision. Especially, these corrective precautions are an inevitable necessity for food safety. In this research, it was aimed to determine hygienic behaviors of employees who are offering food service with tourism purposes and to test whether there is a significant difference between demographic / other characteristics and hygienic behaviors. In this research, it was aimed to determine hygienic behaviors of employees who are offering food service with tourism purposes and to test whether there is a significant difference between demographic/other characteristics and hygienic behaviors According to the results obtained by the data in the research, the hygiene behaviors of employees occurred as hygiene knowledge, hygiene thinking, compulsory hygiene behavior and voluntary hygiene behavior. Significant differences were found between genders, marital status, age, income status, working type and hygiene education status variables and hygienic behavior dimensions and some suggestions were presented.

ÖZ

Günümüzde turistler için yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik çabalar, rakiplere üstünlük sağlama adına hız kazanmıştır. Bu süreçte hizmet sunumunda profesyonellik kapsamında müşteri ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için çalışanların davranışlarının izlenmesi ve düzeltici önlemlerin alınması önemli bir hale gelmiştir. Özellikle bu düzeltici önlemler, gıda güvenliği için kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu araştırmada turizm amaçlı gıda hizmeti sunmakta olan işgörenlerin hijyen davranışlarının belirlenmesi ve demografik/diğer özellikleri ile hijyen davranışları arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı test edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre işgörenlerin hijyen davranışları; hijyen bilgisi, hijyen düşüncesi, zorunlu hijyen davranışı ve gönüllü hijyen davranışı olarak ortaya çıkmıştır. İşgörenlerin cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumu, çalışılan işletme türü ve hijyen eğitim durumu değişkenleri ile hijyen davranışı boyutları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiş ve öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Gıda Güvenliği, İşgören, Hijyen Davranışı.

Keywords: Tourism, Food Safety, Employees, Hygiene Behavior.

GİRİŞ

Artan pazar rekabeti ve bilinç ile birlikte tüketicilerin memnun edilmesi daha zor hale gelmektedir. Özellikle hizmet üreten ve sunan işletmelerde (otel, restoran vb.) yüksek insan müdahalesi nedeniyle daha da zorlaşmaktadır (Akkuş ve Cengiz, 2013: 5231). Bu süreçte turizm gibi kırılgan sektörlerde temiz ve kaliteli hizmet sunma rekabet avantajı olarak görülmektedir. Bununla birlikte; turizm işletmelerinde rekabet gücünü zayıflatan ve işletme için pazar payını düşüren en önemli şikayetlerden birisi olarak hijyen eksikliği olarak gösterilmektedir (Şahin, 2012: 1).

Yiyecek-içecek hizmeti talep eden her müşteri için temel hizmet beklentisi, gıdanın güvenli olarak hazırlandığından emin olmaktır. Bu durum gıda hizmeti içerisinde yer alan işgörelere bazı sorumluluklar yüklemektedir. Bu nedenle bir gıda işgöreni çalışmaya başlamadan önce, gıda güvenliği ve gıda hijyeni konularında doğru bilgi ve beceriye sahip olmalıdır. Ayrıca bir gıda işgöreni, gıda ile ilgili mevzuatlar kapsamında hijyen kurallarına uymak zorundadır (City of Melbourne, 2007).

Önceden kabul görmüş kurallar çerçevesinde yiyecek ve içecekleri sunmak ve misafirlerinin psikolojik ve sosyolojik olarak rahat hissetmelerini sağlayabilecek bir atmosfer ortamı oluşturmak yiyecek-içecek işletmelerinin temel görevleri (Ministry of Culture and Tourism, 2009) olmakla birlikte; güvenli gıda hazırlamada bu işletmeler için önemli bir gerekliliktir (Tutorials Point, 2016; Cousins, Lillicrap ve Weekes, 2014).

Bu araştırmada, yiyecek-içecek işletmelerinde güvenli gıdalar hazırlama ve sunmada işgörelenin hijyen davranışlarının açıklanması ve demografik/diğer özellikleri ile hijyen davranışları arasında bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Doğu Karadeniz Bölgesi içerisinde yer alan ve turizm anlamında bir değişim ve dönüşüm süreci yaşamakta olan Giresun ve Ordu illerinde yiyecek-içecek hizmet sürecinde rol üstlenen işgörelenin demografik ve diğer özellikleri ile hijyen davranışları karşılaştırılmaktadır. Çalışmanın yiyecek-içecek işletmelerine hijyenik gıdalar hazırlanmasında yol gösterici olması beklenmektedir.

Nurettin Ayaz ve
Arzuhan Aydın,
1 (2) 2017

LİTERATÜR

Yiyecek-içecek işletmeleri; yatırım maliyetleri, kapasiteleri ve sahip oldukları teknik olanaklara göre farklılık gösterebilir de hizmet sunumlarında hijyen davranışı boyutunda aynı kuralları sergilemek zorunda olan teknik birimlerdir. Çünkü hijyen, turizm gibi kırılabilir hizmet sektörleri için oldukça büyük bir öneme sahiptir. Müşterilerin memnuniyetleri, hijyenik ve temiz koşullarda sunulan hizmetlerle doğru orantılı olup hizmet talep eden müşteriler, hizmet birimlerinde tükettikleri yiyecek ve içeceklerin içinden çıkabilecek kötü sürprizlerle (salgın hastalıklar, gıda zehirlenmesi) karşılaşmak istemezler (Sökmen, 2003). Bununla birlikte; gıda kaynaklı hastalıkların %20'si yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen konusunda yetersizliği ile ilişkilendirilmekte (Bilici, 2007: 10), hijyen konusunda maksimum güvenilirliğe dikkat çekilmekte (Ural, 2007: 14) ve yiyecek-içecek üretiminin her aşamasında oluşabilecek besin zehirlenmelerinin önlenmesi bağlamında yönetici ve işgörenlerin hijyen konusunda sürekli eğitim almaları beklenmektedir (Akbulut, 2010: 7).

Bir yiyecek-içecek hizmet biriminde üretilen gıdaların güvenilirliği, işletme personelinin temizliğinden emin olmakla başlar (Bilici, 2008: 18). Bu nedenle yiyecek-içecek üretiminde çalışan personel insan sağlığı açısından önemli sorumluluklara sahiptir. İşletme personelinin kendisinin sağlıklı olması kadar, özellikle yiyecek-içeceklerle temas halindeyken el, vücut temizliğinin yanında, çalışma elbisesi ve üretimde kullanılan araç-gereçlerin de hijyenik olması gerekir (Yaman ve Özgen, 2007: 29).

Sharif, Obaidat ve Al-Dalalah (2013) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin sıklıkla sergiledikleri hijyen hatalarını; gıdalara çıplak elle dokunma, ellerin düzgün bir şekilde yıkanmaması, işleme veya hazırlama ekipmanlarının ya da mutfak aletlerinin yetersiz düzeyde temizlenmesi ve gıdaların patojen (mikroorganizma) bulaşmış kişi/kişiler tarafından hazırlanması ile ilişkilendirmektedir. Bu anlamda yiyecek-içecek hizmet sürecinde çalışan personelin hijyen bilgisi ve kendisinden uyması beklenen hijyen davranışları şu şekilde öne çıkmaktadır (Boot ve Cairncross, 1993; Atasever, 2000: 118; Altınel, 2009: 95-96):

- Vücut temizliği için; işe başlarken ve işten çıkışlarda düzenli olarak duş almak,

- Ellerin temizlik ve bakımı için; özellikle tuvaletten çıktıktan sonra elleri yıkamak, kâğıt havlu kullanmak, mikrop barındırabildiklerinden iş esnasında takı takmamak, kesiklerde yara bandı kullanmak ve tırnakları kısa kesmek,
- Saç/sakal bakım ve temizliği için; kısa kestirmek, her gün yıkamak, çalışma esnasında bunlara dokunmayıp uygun şapka/bone kullanmak ve günlük sakal tıraşı olmak,
- Ağız ve burun temizliği için; çalışma esnasında bunlara dokunmayıp herhangi bir rahatsızlıkta doktora gitmek,
- Üniforma temizliği için; bunları uygun aksesuarlarla (fular, şapka vb.) ve temizliği ile ütülerini ihmal etmeden kullanmak,
- Araç-gereç kullanımında temizliğe dikkat etmenin yanı sıra, çatlak ya da kırık malzemeyi mikrop barındırabilecekleri için kullanmamak,
- Fiziki sağlık için belirli periyotlarda (portör muayenesi gibi) ve rahatsızlıklarda doktor kontrolünden geçmeyi ihmal etmemek.
- Yeterli ve dengeli beslenmek, kişisel temizliğine ve sağlığına dikkat etmek.
- Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmayı alışkanlık haline getirmeye özen göstermek (iş öncesinde iş kıyafetini giymek, iş yaparken eldiven kullanmak, günlük olarak duş almak, tırnak temizliğine özen göstermek).
- Çalışma ortamında sakız çiğnemek ve sigara içmek gibi durumlara ilişkin yasaklara uymak
- Elbiselerin, havluların vb. sık aralıklarla yıkanması ve hijyenik kullanımı.

Nurettin Ayaz ve
Arzuhan Aydın,
1 (2) 2017

Gıda kalitesi, gıda güvenliği de dâhil olmak üzere yiyecek-içecek sektörünün üzerinde durduğu önemli bir konu olup, tüketici bilinci sürekli artmaktadır (Huss, Ababouch ve Gram, 2004:1). Bu nedenle yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin güvenli gıda hazırlamak için gereken bilgi ve beceriye sahip olması gerekir (Ansari-Lari, Soodbakhsh ve Lakzadeh, 2010: 260).

Güvenli gıda sunma kapsamında yiyecek-içecek işletmeleri, hijyen ve sanitasyon koşullarını sağlama adına belirli standartlar dahilinde üretim yapmalarına (Cömert vd., 2008: 121-122) rağmen gıda üretiminin büyük bir bölümünün insan gücüne dayalı olması nedeniyle hijyen kapsamında gıda

malzemelerinin satın alımından, bir ürün olarak sunumuna kadar her aşamada hijyeninin sağlanmasından sorumlu teknik hizmet birimleridir (Sargın, 2005: 37).

Bu araştırmada, yiyecek-içecek hizmet birimlerinden temel beklenti ve yasal gereklilik olan hijyen konusunda işgören davranışlarını açıklama kapsamında aşağıdaki araştırma sorularına cevap aranmıştır:

- Turizm sektöründe yiyecek-içecek hizmet birimlerinde çalışan işgörenlerin hijyen davranışları nasıl açıklanabilir?
- Turizm sektöründe yiyecek-içecek hizmet birimlerinde çalışan işgörenlerin hijyen davranışları ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

YÖNTEM

• 140

Bu araştırma, yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin hijyen davranışlarını açıklamaya ve demografik/diğer özellikleri ile hijyen davranışları arasında bir farklılığın bulunup/bulunmadığını belirlemeye yönelik betimsel ve tarama modeli üzerine kurulu bir çalışma olarak tasarlanmıştır. Araştırmanın evrenini Doğu Karadeniz Bölgesi, örneklemini ise Giresun ve Ordu illerinde mevcut bulunan turizm işletme belgeli konaklama ve restoran işletmelerinin yiyecek-içecek departmanında çalışan işgörenler oluşturmuş (her iki ilde toplam 533 adet işgörenin yiyecek-içecek hizmetlerinde çalıştığı tespit edilmiştir), araştırma; 250 işgören üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek hazırlanırken Çetiner (2010) ve Sargın'ın (2005) çalışmalarından yararlanılmıştır. Anket formuna nihai hali, alanında uzman akademisyenlerin görüşleri doğrultusunda verilmiştir. Ankette işgörenlerin demografik ve diğer özelliklerinin belirlenmesinde sınıflama, işgörenlerin hijyen davranışlarını açıklanmasında ise aralıklı ölçek kullanılmıştır. Aralıklı ölçek ifadeleri; "1=Hiç Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum" olmak üzere 5'li Likert tipi ölçek şeklinde tasarlanmıştır. Anket formu ön test kapsamında Giresun ilinde uygulanmış ve ön test sonunda 8 ifade ölçekten çıkarılarak yeniden düzenlenmiş ve uygulanmıştır. Ölçek güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha)

değeri 0,80 olarak belirlendikten sonra araştırma sürecine geçilmiştir. Araştırma verileri Haziran-Eylül 2016 döneminde toplanmıştır.

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analizinde çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları 0,037 ve 0,072 aralığında yer aldığı için araştırmada parametrik testler kullanılmıştır. İşleyen ve Küçük (2013), çarpıklık ve basıklık katsayılarının (-1) (+1) aralığında yer alması halinde parametrik testlerin uygulanabileceğini belirtmektedir. Bu kapsamda araştırma verilerinin analizinde yüzde-frekans, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri ile t-esti ve ANOVA kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan işgörelere yönelik demografik ve diğer özellikler açısından frekans ve yüzde dağılımlarına yönelik demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu) ve diğer özelliklere (çalışılan işletme türü, iş yerinde çalışan kişi sayısı, hijyen eğitim durumu) ilişkin tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik ve Diğer Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Değişkenler	Gruplar	f	%	Kümülatif
				%
Cinsiyet	Kadın	131	52,4	52,4
	Erkek	119	47,6	100
Medeni Durum	Bekâr	133	53,2	53,2
	Evli	117	46,8	100,0
Yaş	16-25	98	39,2	39,2
	26-35	74	29,6	68,8
	36 ve üzeri	78	31,2	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	35	14,0	14,0
	Ortaöğretim	111	44,4	58,4
	Ön Lisans	58	23,2	81,6
	Lisans	46	18,4	100,0

Mesleki Deneyim	1 yıl ve altı	63	25,2	25,2
	2-5 yıl	88	35,2	60,4
	6-9 yıl	37	14,8	75,2
	10 yıl ve üzeri	62	24,8	100
Gelir Durumu	0-1000 TL	43	17,2	17,2
	1001-2000 TL	143	57,2	74,4
	2001-3000 TL	48	19,2	93,6
	3001 TL ve üzeri	16	6,4	100,0
Çalışılan İşletme Türü	Otel	175	70,0	70,0
	Restoran	75	30,0	100,0
İş Yerinde Çalışan Kişi Sayısı	1-5	52	20,8	20,8
	6-10	85	34,0	54,8
	11 ve üzeri	113	45,0	100
Hijyen Eğitimi Durumu	Evet	196	67,6	67,6
	Hayır	81	32,4	100

Katılımcılara ilişkin tanımlayıcı bilgilerde cinsiyet yönünden kadınlar (%52,4), medeni durum yönünden bekarlar (%53,2), yaş değişkeni yönünden 16-25 yaş arası (%39,2), eğitim durumu yönünden ortaöğretim (%44,4), mesleki deneyim süresi yönünden 2-5 yıl arası çalışanlar (%35,2), gelir durumu yönünden 1001-2000 TL (%57,2), çalışılan işletme türü yönünden otel (%70,0) ve hijyen eğitimi durumu yönünden ise evet (%67,6) cevabını verenler öne çıkmıştır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde işgörenlerin hijyen davranışlarının açıklanması kapsamında faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi (Tablo 2) kapsamında hijyen bilgisi, hijyen düşüncesi, zorunlu hijyen davranışı ve gönüllü hijyen davranışı olmak üzere dört alt boyuta ulaşılmıştır. İşgörenlerin hijyen davranışlarını açıklamaya yönelik Faktör analizi için 19 ifadeye ait 4 faktörün KMO Örneklem Ölçüm Yeterliği; 0,82, Bartlett Küresellik Testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$, varyans açıklama oranı 61,958 ve toplam güvenilirlik katsayısı 0,78 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlar, Büyüköztürk (2007) tarafından öngörülen ölçüm yeterliliklerini sağlamaktadır.

Tablo 2: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hijyen Davranışına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha	Varyans Açıklama (%)
Hijyen Bilgisi	3,95	0,87			21,023
Soğuk depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	3,72	1,22	0,828	0,747	
Kuru depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	3,69	1,19	0,822	0,748	
Satışa sunulmak için hazırlanmış bir yiyeceğin buzdolabında ne kadar bekletileceği konusunda bilgi sahibiyim.	4,07	1,06	0,791	0,758	
İşletmede kullanılan kesme tahtalarının ne kadar sürede temizlenmesi gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	4,05	1,06	0,763	0,756	
Bakteri bulaşma potansiyeli en yüksek olan besinleri bilirim.	4,04	0,97	0,709	0,759	
Yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgahların kullanılmasını gerektiğini düşünmekteyim.	4,16	1,03	0,651	0,768	
Hijyen Düşüncesi	2,21	0,94			14,274
Pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunulabileceğini düşünmekteyim.	1,82	1,23	0,811	0,791	
Çatlak ve kırık tabak ve bardakların serviste kullanılabilceğini düşünmekteyim.	1,66	1,15	0,803	0,784	
Yiyecekler hazırlanırken sakız çiğnenebileceğini düşünmekteyim.	2,22	1,32	0,770	0,785	
İş yerimde uygun zamanlarda sigara içilebileceğini düşünmekteyim.	2,99	1,37	0,638	0,790	
Grip vb. hastalıklar durumunda işe gidilebileceğini düşünmekteyim.	2,35	1,47	0,562	0,787	
Zorunlu Hijyen Davranışı	3,90	1,11			13,615
İş yerimde çalışırken maske takmayı önemserim.	3,92	1,26	0,841	0,758	
İş yerimde çalışırken galoş giymeyi önemserim.	3,64	1,35	0,822	0,759	
İş yerimde çalışırken bone takmayı önemserim.	4,14	1,16	0,788	0,756	
Gönüllü Hijyen Davranışı	4,59	0,54			13,046
İş yerimde tuvaletten çıkınca ellerimi yıkamayı önemserim.	4,70	0,75	0,729	0,780	
İş yerimde çalışma kıyafetlerimin haftada bir kez temizlenmesini önemserim.	4,60	0,79	0,720	0,778	
İş yerimde işe başlamadan önce ellerimi yıkamayı önemserim.	4,67	0,64	0,718	0,774	
İş yerimde çalışırken önlük takmayı önemserim.	4,45	0,88	0,627	0,766	
Yere düşen araç ve gereçlerin (kepçe, kevgir, kaşık, vb.) yıkanmasını önemserim.	4,54	0,78	0,523	0,774	
Toplam Cronbach's Alpha/Varyans Açıklama (%)				0,779	61,958

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliği: 0,819

Bartlett'in Küresellik Testi (Chi-Square / df / Sig: 2239,947/ 171/0,000)

Nurettin Ayaz ve
Arzuhan Aydın,
1 (2) 2017

Yiyecek-içecek hizmet birimi işgörenlerinin demografik ve diğer özellikleri ile hijyen davranışları arasındaki farklılıkların tespiti kapsamında demografik özelliklerde cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumunda diğer özelliklerde ise çalışılan işletme türü ve hijyen eğitim durumu değişkenlerinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır.

Cinsiyet değişkeni ile hijyen davranışı alt boyutları arasındaki farklılığın belirlenmesine yönelik analiz sonuçları (Tablo 3) incelendiğinde işgörenlerin cinsiyeti ile zorunlu hijyen davranışı ($p=0,046$, $p<0,05$) arasında anlamlı farklılığa ulaşılmıştır. Bu sonuç kapsamında kadın işgörenlerin ($\bar{x}=4,03$) zorunlu hijyen davranışına erkek işgörenlerden ($\bar{x}=3,75$) daha fazla önem verdiklerini göstermektedir.

Tablo 3: İşgörenlerin Cinsiyetine Göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyut	Cinsiyet	n	\bar{x}	σ	t	p
Zorunlu Hijyen Davranışı	Kadın	131	4,03	1,02	2,001	0,046*
	Erkek	119	3,75	1,20		

*($p<0,05$)

Medeni durum değişkeni ile hijyen davranışı alt boyutları arasında Tablo 4'te görüldüğü üzere, işgörenlerin hijyen bilgisi ($p=0,033$, $p<0,05$) ve hijyen düşüncesi ($p=0,045$, $p<0,05$) alt boyutlarında anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar kapsamında hijyen bilgisinde evli işgörenlerin ($\bar{x}=4,08$) daha bilgili oldukları, hijyen düşüncesi alt boyutunda ise bekar işgörenlerin ($\bar{x}=2,32$) daha az hijyenik olduklarını söylemek mümkündür.

Tablo 4: İşgörenlerin Medeni Durumuna göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	Medeni Durum	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Bekâr	133	3,84	0,88	-2,147	0,033*
	Evli	117	4,08	0,83		
Hijyen Düşüncesi	Bekâr	133	2,32	0,99	2,010	0,045*
	Evli	117	2,08	0,87		

*($p<0,05$)

İşgörenlerin yaşlarına göre hijyen davranışı algılarında hijyen bilgisi ($p=0,001$, $p<0,05$) boyutunda anlamı bir farklılığa ulaşılmıştır (Tablo 5). Farklılık çıkan gruplar arasında, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan “Tukey HSD” analizi sonuçları kapsamında, işgörenlerin yaş değişkenine göre görüş farklılıkları; 16-25 ($\bar{x}=3,73$) ile 36 ve üzeri ($\bar{x}=4,23$) yaş grupları arasında ortaya çıkmıştır. Bu durum işgörenlerin yaşları ile doğru orantılı olarak hijyen bilgilerinin de arttığını göstermektedir.

Tablo 5: İşgörenlerin Yaşına Göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	n	\bar{x}	σ	F	p	Tukey
Hijyen Bilgisi	16-25 (a)	98	3,73	0,94	7,514	0,001*	a-c
	26-35 (b)	74	3,94	0,86			
	36 ve üzeri (c)	78	4,23	0,69			

*($p<0,05$)

Gelir durumu değişkenine göre hijyen davranışı alt boyutları arasındaki farklılığın belirlenmesi bağlamında gerçekleştirilen analizler kapsamında işgörenlerin gelir durumlarına göre gönüllü hijyen davranışı ($p=0,037$, $p<0,05$), hijyen bilgisi ($p=0,028$, $p<0,05$) ve hijyen düşüncesi ($p=0,019$, $p<0,05$) boyutları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir (Tablo 6). Bu farklılıklar kapsamında işgörenlerin gelir düzeyleri yükseldikçe hijyen davranışı sergileme eğilimlerinin yükseldiğini söylemek mümkündür.

Tablo 6: İşgörenlerin Gelir Durumuna Göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	Gelir Durumu	n	\bar{x}	σ	F	p	Tukey
Hijyen Bilgisi	0-1000 TL (a)	43	3,75	0,84	3,090	0,028*	a-c
	1001-2000 TL (b)	143	3,90	0,87			
	2001-3000 TL (c)	48	4,17	0,87			
	3001 ve üzeri (d)	16	4,34	0,70			
Hijyen Düşüncesi	0-1000 TL (a)	43	2,38	0,97	3,363	0,019*	a-c
	1001-2000 TL (b)	143	2,24	0,95			
	2001-3000 TL (c)	48	1,85	0,72			
	3001 ve üzeri (d)	16	2,50	1,11			

	0-1000 TL (a)	43	4,42	0,59			
Gönüllü Hijyen Davranışı	1001-2000 TL (b)	143	4,59	0,57	2,878	0,037*	a-c
	2001-3000 TL (c)	48	4,69	0,42			a-d
	3001 ve üzeri (d)	16	4,81	0,22			

*(p<0,05)

İşgörenlerin çalıştıkları işletme türü değişkenine göre hijyen davranışları arasındaki farklılıkların tespitine yönelik bulgularda; işgörenlerin zorunlu hijyen davranışı (p=0,009, p<0,05) boyutunda 0,05 düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında zorunlu hijyen davranışına en fazla önemi ($\bar{x}=4,18$) restoranlarda çalışan işgörenlerin verdiği söylenebilir.

Tablo 7: İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türüne Göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	İşletme Türü	n	\bar{x}	σ	t	p
Zorunlu Hijyen Davranışı	Otel	175	3,78	1,16	-2,646	0,009*
	Restoran	75	4,18	0,95		

*(p<0,05)

Yiyecek-içecek hizmet birimi işgörenlerinin hijyen eğitimi durumuna göre hijyen davranışı alt boyutlarına yönelik görüşlerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizlere Tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8: İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumuna Göre Hijyen Davranışı Boyutlarına İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması

Boyutlar	Hijyen Eğitimi	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Evet	168	4,19	0,80	6,553	0,000*
	Hayır	81	3,47	0,81		
Zorunlu Hijyen Davranışı	Evet	168	4,14	0,94	5,087	0,000*
	Hayır	81	3,40	1,29		
Gönüllü Hijyen Davranışı	Evet	168	4,70	0,43	4,762	0,000*
	Hayır	81	4,37	0,65		

*(p<0,05)

Buna göre katılımcıların hijyen eğitimi alma durumlarına göre hijyen davranışı alt boyutlarından hijyen bilgisi ($p=0,000$, $p>0,05$), zorunlu hijyen davranışı ($p=0,000$, $p>0,05$) ve gönüllü hijyen davranışına ilişkin görüşleri ($p=0,000$, $p>0,05$) arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre hijyen eğitimi alan işgörenlerin hijyen davranışı sergilemede daha dikkatli oldukları ifade edilebilir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bir işletmenin müşterilerine hitap edebilmesi orta ve uzun vadeli planlar yapması ve kurumsallaşma bağlamında kendini mevcut ve potansiyel pazar koşullarına hazırlaması önemli bir gerekliliktir (Kuluolap Göktaş, 2017: 1373). Özellikle bu gereklilik, turizm gibi hizmet sunumunun öne çıktığı sektörlerde gelişim ve sürdürülebilirlik adına sektördeki işletmeler, çalışanlar ve turistler ve yerel halkın desteğini gerektirmektedir (Türkmen ve Dönmez, 2015: 200).

Tüketicilerin beslenme ve sosyalleşme ihtiyacı kapsamında yiyecek-içecek işletmelerine yönelik taleplerinin arttığı bir dönemde, bu işletmeler için karşılaşılabilecekleri riskleri önlemeye yönelik tedbirlere başvurmak öne çıkar hale gelmiştir. Bu nedenle bu risklere yönelik akademik çalışmalar önem kazanmaktadır. Özellikle güvensiz gıda tüketme riskinin önlenmesine yönelik araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu araştırmada turizm sektöründe gıda hizmet sunum sürecinde işgörenlerin hijyen davranışlarına odaklanılmış ve bu davranışlarının ortaya çıkış nedenlerine yönelik bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Turizm kapsamında yiyecek-içecek hizmet birimlerinde turist memnuniyeti sağlanması adına, rol üstlenen işgörenlerin hijyen kurallarına uygun davranışlar sergilemesi önem arz eden bir durumdur. Çünkü, çoğunlukla müşteriler hijyen kurallarını kaliteli hizmetle ilişkilendirmektedirler (Ghiselli, 2014). Bu nedenle bir gıda işgöreni, gıda güvenliği ve hijyeni konularında doğru davranışlar sergilemelidir. Ayrıca, gıda mevzuatı gereği de kişisel hijyen ve temizlik kurallarına uymak zorundadır (City of Melbourne, 2007).

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, yiyecek-içecek işletmeleri için önemli bir gereklilik olmasına rağmen, işgörenler hijyen davranışı sergileme konusunda bazı yetersizliklere ve farklılıklara sahip olduğu anlaşılmıştır. Kadın işgörenler, zorunlu hijyen davranışında erkek işgörenlere göre daha

dikkatlidir. Hijyen bilgisinde evli işgörenler daha bilgilidir. Bekar işgörenlerin hijyen düşünceleri daha az hijyen yönündedir. İşgörenlerin yaşları ile doğru orantılı olarak hijyen bilgileri de artmaktadır. İşgörenlerin gelir düzeyleri yükseldikçe hijyen davranışı sergileme eğilimleri artmaktadır. Zorunlu hijyen davranışına en fazla önemi restoranlarda çalışan işgörenler vermektedir. Hijyen eğitimi alan işgörenler, hijyen davranışı sergilemede daha dikkatlidir. Bu sonuçlar kapsamında yiyecek-içecek işletme yöneticilerine işgörenlerin hijyen davranışı konusunda şu öneriler sunulabilir:

- Müşterilerine güvenli ve hijyenik gıda sunma adına standartlar geliştirebilirler.
- Bu standartlar konusunda işgörenlerini bilgilendirebilirler.
- Yiyecek-içecek hizmetlerinde daha fazla kadın ve genç tecrübesiz elemanlar yerine tecrübeli işgörenleri çalıştırabilirler.
- İşgörenlerini hijyen konusunda isteklendirmek için ücret sistemleri geliştirebilirler.
- Bu süreçte kendilerine rol model olarak restoran işletmelerini örnek alabilirler.
- İşgören seçimlerinde eğitim alma ön koşulunu getirerek standartlarını yükseltebilirler.
- İşgörenlerine verilecek hijyen eğitimi ile ilgili Bakanlıklardan, işyerlerinin bağlı olduğu meslek kuruluşlarından, sivil toplum örgütlerinden veya üniversitelerin ilgili bölümlerinden yardım alabilirler.

Bu çalışmada yiyecek-içecek işletmelerinde hizmet sunum sürecinde işgörenlerin olumlu hijyen davranışı sergilemelerine yönelik yönetimsel ve kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Araştırmanın Türkiye’de yiyecek-içecek hizmeti sunmakta olan işletmeler için yol gösterici olması beklenmektedir. Ayrıca gıda işgörenlerinin desteklemesini, gelişimini ve bilinç düzeylerinin artırılmasını öngörmektedir. Bununla birlikte; gelecekte benzer çalışmalarda işletme yöneticileri ve yerel yetkiler perspektifinden hijyenin ele alınması, hijyen davranışının açıklanmasına farklı öngörüler oluşturabilir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, P. (2010). Yalova İlinde Faaliyet Gösteren Hazır Yemek Üretim Yerlerinde Çalışan Personelin Hijyen Bilgi Düzeyi İle Üretilen Yemeklerin Mikrobiyolojik Kalitesi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Akkuş, A. ve Cengiz, G. (2013). Beş yıldızlı otel restoranları müşteri memnuniyeti: Erzurum ilinde bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5229-5252.
- Altinel, H. (2009). Gastronomide Menü Yönetimi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ansari-Lari, M., Soodbakhsh, S. ve Lakzadeh, L. (2010). Knowledge, attitudes and practices of workers on food hygienic practices in meat processing plants in Fars, Iran. *Food Control*, (21), 260–263.
- Atasever, M. (2000). Besin işyerlerinde: Hijyen, besinlerin hazırlanması ve muhafazası. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi*, 11(2), 117-122.
- Bilici, S. (2007). Kişisel Hijyeni Geliştirme ve Yaygınlaştırma Programı. Ankara: Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme ve Fiziksel Aktivite Daire Başkanlığı.
- Bilici, S. (2008). Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı. Ankara: Klasmat Matbaacılık, No: 726.
- Boot, M. ve Cairncross, S. (1993). *Actions Speak. The Study of Hygiene Behaviour in Water and Sanitation Projects*. Delft: IRC and LSHTM.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- City of Melbourne (2007). *A Guide to Food Hygiene*. [Online] <https://www.melbourne.vic.gov.au/SiteCollectionDocuments/guide-to-food-hygiene.pdf> [Erişim Tarihi: 01.10.2017].
- Cousins, J., Lillicrap, D. ve Weekes, S. (2014). *Food and Beverage Service*. UK.
- Cömert, M., Özkaya, F., Özkaya, D. ve Şanlıer, N. (2008). Otellerde Gıda Güvenliği. *Türkiye 10. Gıda Kongresi Kitabı*, 121-124, 21-23 Mayıs 2008, Erzurum.
- Çetiner, H. (2010). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Faktörü, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ghiselli, R. (2014). Importance of food safety in restaurants. İçinde B. Almanza & R. Ghiselli (Ed), *Food Safety: Researching the Hazard in Hazardous Foods*, Toronto (1-36). New Jersey: Apple Academic Press, Inc.

- Huss, H. H., Ababouch, L. ve Gram, L. (2004). Assessment and Management of Seafood Safety and Quality. Food and Agriculture Organization of the United Nations.
- İşleyen, T. ve Küçük, B. (2013). Öğretmen adaylarının yaratıcı düşünme düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(21), 199-208.
- Kulualp Göktaş, H. (2017). Kurumsallaşsak mı? Kurumsallaşmasak mı? Aile İşletmeleri Üzerine Nitel Bir Araştırma. Journal of Social and Humanities Sciences Research, 4(6), 1366-1375.
- Ministry of Culture and Tourism (2009). Food and Beverage Service. Ankara: Republic of Turkey Ministry of Culture and Tourism Directorate General of Research and Training.
- Sargın, Y. (2005). Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek ve İçecek Personelinin Hijyen Bilgileri ve Uygulamalarının İncelenmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sharif, L., Obaidat, M. M. ve Al-Dalalah, M. R. (2013). Food hygiene knowledge, attitudes and practices of the food handlers in the military hospitals. Food and Nutrition Sciences, (4), 245-251.
- Sökmen, A. (2003). Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık, No: 44.
- Şahin, S. (2012). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerinin Müşteri Sadakatine Etkisi: Cunda Adasında Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Tutorials Point (2016). Food and Beverage Services. [URL: https://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_tutorial.pdf] (Erişim Tarihi: 01.09.2017).
- Türkmen, F. ve Dönmez, Y. (2015). Korunan alanların turizme açılmasına ilişkin yerel halkın görüşleri (Yenice örneği). Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(2), 189-204.
- Ural, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yaman, M. ve Özgen, L. (2007). Üniversite öğrencilerinin yurtlarındaki besin hijyeni yaklaşımları ve besin hazırlama uygulamaları. Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, (20), 28-38.