

HACCP SİSTEMİNİN OTELLERİN MUTFAK ÇALIŞANLARI TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

Necdet HACIOĞLU*, Göksel Kemal GİRGIN**

ÖZET

Yiyecek-içecek üreten işletmelerde gıda hijyeni ve güvenliği, diğer bir deyişle yiyecek ve içeceklerin, belirlenmiş sağlık standartlarına göre hazırlanması, müşteri sağlığı ve memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Gıda güvenliği konusunda da en önemli sistemlerin başında HACCP (Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) Sistemi gelmektedir. Bu çalışmada, beş yıldızlı otellerin mutfak departmanı çalışanlarının HACCP ile ilgili düşüncelerinin tespiti amaçlanmıştır. Geliştirilen soru kağıdı 1 Kasım 2007 ve 1 Nisan 2008 tarihlerinde Ankara, Antalya, İstanbul ve İzmir'de bulunan toplam 43 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan toplam 832 mutfak personeline uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların HACCP sistemini otel işletmeleri için çok önemli bir gıda güvenlik sistemi olarak gördüklerini ortaya koymuştur.

Anahtar Sözcükler: *Gıda Hijyeni, Gıda Güvenliği, HACCP Sistemi.*

AN EVALUATION OF HACCP SYSTEM BY BY KITCHEN STAFFS OF HOTELS: AN STUDY ON 5 STAR HOTELS

ABSTRACT

Meeting required health standards during the process of food preparation and serving is of critical importance to customer health and satisfaction. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) is one of the major systems regarding food safety. The basic objective of this study was to determine attitudes of kitchen staff towards the HACCP system. The questionnaire was applied to 832 employees working in 43 five star hotels in Ankara, Antalya, Istanbul and Izmir during 1 November 2007, 1 April 2008. The results showed that the HACCP system was perceived as avastly important system for food safety .

Keywords: *Food Hygiene, Food Safety, HACCP System.*

¹ Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi 2008/11 nolu Araştırma Projesi tarafından desteklenmiştir.

* Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Çağış Kampüsü, Balıkesir, E-posta: hacioğlu@balıkesir.edu.tr

** Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Çağış Kampüsü, Balıkesir, E-posta: girgin@balıkesir.edu.tr

GİRİŞ

Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği, otel mutfaklarının üzerinde durması gereken en önemli konulardan biridir. Otel mutfaklarında bu kavramlara gereken önemin verilmemesi mutfak personelinin ve otel misafirlerinin sağlığı açısından tehdit unsuru oluşturmaktadır. Bu nedenle yiyecek hijyeni ve gıda güvenliği, yemeklerin lezzetinden daha öncelikli bir konudur. Misafirlerin ve çalışanların sağlığını tehlikeye atmamak amacıyla, mutfak yöneticilerinin; yiyeceklerin satın alınmasından başlayarak, ön hazırlık, üretim (pişirilme), saklama (depolama) ve servis sırasında hijyen ve sanitasyon ile ilgili gereken önlemleri almaları gerekmektedir.

Sağlık, insanın sahip olabileceği en büyük hazinedir. Sağlığın korunması ve sağlıklı bir yaşam sürdürülmesi yalnızca insanların kendi inisiyatifleri doğrultusunda gelişen bir olgu değildir. Toplumdaki tüm bireylerin sağlıkla ilgili konularda azami hassasiyeti göstermeleri gerekmektedir. Yiyecek ve içecek üretiminde ve sunumunda görev alan çalışanlar da bu konuda özen göstermekle bir anlamda yükümlüdürler. Çünkü hem kendilerinin hem de konukların sağlıklarından birinci derecede sorumludurlar (Gökdemir, 2005).

Güvenli gıda, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik özellikleri itibariyle tüketime uygun ve besin değerini kaybetmemiş gıda maddesi olarak tanımlanabilmektedir (DPT, 2001). Gıda güvenliği ise, insanların fiziksel ve ekonomik olarak her zaman yeterli besin maddelerine ulaşması, sürdürülebilir tarımsal üretimin sağlanması şeklinde tanımlanabilir. Aynı zamanda gıda güvenliğini, insanların yeterli, düzenli ve besleyici gıda edinme hakkı olarak da tanımlamak mümkündür (Ortadağ, 2005). Geniş anlamı ile gıda güvenliği "tüm insanların her zaman aktif ve sağlıklı bir yaşam için gerekli olan besin ihtiyaçlarını ve gıda önceliklerini karşılayabilmek amacıyla yeterli, güvenli ve besleyici gıdaya fiziki ve ekonomik bakımdan erişmeleri ve bunun devamlılığını sağlayabilmeleri durumu" şeklinde tanımlanmaktadır (Bölükbaşı, 2006).

İnsanın yaşamını sürdürmesi için gerekli olan yiyeceklere bakteri, virüs, mantar gibi hastalığa neden olan mikroorganizmaların ya da kimyasal zehirlerin bulaşması durumunda bu yiyecekler sağlık açısından zararlı hale gelmektedirler (Aktaş ve Özdemir, 2005).

Gıda kaynaklı hastalık vakalarının sayısının ABD'de yılda 76 milyon (2002) ve İngiltere'de de 9,4 milyon (2003) olduğu rapor edilmiştir. İngiltere ve Galler'de 1982 ile 1998 yılları arasında rapor edilen gıda kaynaklı enfeksiyon vakalarında tam altı kat artış kaydedilmiştir. Yine ABD, İngiltere ve Hollanda'da elde edilen istatistiki verilere göre gıda kaynaklı hastalıkların %70'inden fazlası yemek veya servis hizmeti veren

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

sektörlerle ilişkilendirilmiştir (Erkan, 2006). Türkiye’de ise gıda kaynaklı hastalıklar ile ilgili veriler oldukça yetersizdir. Sağlık Bakanlığının Dünya Sağlık Örgütü’ne gönderdiği verilere göre 2000 yılında 77 bin gıda kaynaklı hastalık vakası kayıtlara geçmiştir (Koçak, 2007a). Türkiye’de 1998 yılında 25 bin turist ile gerçekleştirilen bir araştırmaya göre de, gıda kaynaklı ishal ve enfeksiyona yakalananların tüm turistler içindeki oranı %4,6 olarak saptanmıştır (Taylan, 2004).

HACCP SİSTEMİ

Bir gıda güvenliği yönetim sistemine sahip olunması, gıda güvenliği ile ilgili riskleri yönetme yeteneği hakkında müşteriler ve tüketicilerde güven yaratır. Bir güvenlik yönetim sistemi, süreçlerin verimliliğini arttırarak kaynakların optimize edilmesine ve kuruluşların yönetim sisteminin (kalite, çevre, çalışan sağlığı ve güvenliği) uygun bir yöntem ile bütünleştirilmesine yardımcı olur (Girgin, 2008).

Hazard Analysis Critical Control Point ifadesinin baş harflerinden oluşan ve Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları olarak Türkçe’ye çevrilebilen HACCP, gıda ürünlerinin güvenliğinde garanti sağlayan sistematik bir süreçtir. HACCP yiyecek güvenliğini sağlamak amacıyla belirli riskleri ve gıdalarda bozulmalara sebep olabilecek hareketleri saptamak için oluşturulmuş bilimsel bir sistemdir (Vela ve Fernández, 2003). Bu bağlamda HACCP, gıda güvenliğini yönetmenin bir yolu olup, riskleri kontrol etmek için gerekli süreçlerin yapılandırılmasına dayanır (Food Standards Agency, 2006).

HACCP sistemi tüketicilere güvenli gıda sunulması amacıyla, FAO (Food and Agriculture Organization-Gıda ve Tarım Örgütü) ve WHO (World Health Organization-Dünya Sağlık Örgütü) tarafından yaygınlaştırılmıştır. Gelişmekte olan ülkelerde de HACCP sisteminin, yiyecek endüstrisine birçok fayda sağladığı ve giderek yaygınlaştığı görülmektedir (Azanza ve Paz, 2007; Bai, Ma, Yang, Zhao ve Gong, 2007).

HACCP ilk olarak 1959 yılında ABD’de Phillsbury kuruluşu tarafından ABD ordusu ve NASA için gıda üretimi projelerinde kullanılmaya başlanmış ve günümüzde pek çok ülke tarafından da gıda güvenliği sağlama ilkesi bağlamında stratejik hedef olarak ele alınmıştır (Girgin, 2008). Bu çerçevede, sistemi dünya genelinde yasal denetim sistemlerine uyarlamak üzere çalışmalara başlanmıştır. Codex Alimentarius Commission (Uluslararası Gıda Kodekslerini Hazırlama Komisyonu) ve Dünya Sağlık Teşkilatı (WHO), "Alinorm 93/13-HACCP

Necdet Hacıoğlu ve Göksele Kemal Girgin

Sisteminin Tanımlanması, Uygulanması" doğrultusunda "Gıda Hijyeni/HACCP" tebliğini yayımlamıştır (Halaç, 2002).

HACCP felsefesi 1993 yılında Avrupa Birliği Yasası'nda gıda maddelerinin hijyeninde Avrupa Birliği Komisyon Yönergesi (93/43/EEC) ile ortaya konulmuştur (Panisello, Quantick ve Knowles, 1999). Uluslararası alanda kabul görmüş riske dayalı yiyecek güvenliği yönetim sistemi olan HACCP, tüm yiyecek işletmeleri için yiyecek hijyeni talimatı olarak Avrupa Birliği tarafından 1993 yılında tavsiye edilmiştir (Taylor, 2008). Bu yönerge ile tüm işletmelerde, yiyecek güvenliğini sağlamak için HACCP ilkelerinin dışında hiçbir güvenlik prosedürünün izlenemeyeceği kesinlikle belirtilmiştir (Panisello vd., 1999). 1996'da birlik içinde gıda üreten firmalarda HACCP uygulaması zorunlu hale getirilmiştir. 2004 tarihinde yayınlanan "852/2004/Ec Gıda Maddelerinin Hijyen Yönetmeliği" ile HACCP uygulamaları Avrupa Birliği'nde gıda güvenliğinin temel sistemi olarak kabul edilmiştir (Koçak, 2007b).

Ulusal bir HACCP standardı hazırlama hedefi ile Türk Standartları Enstitüsü (TSE) çalışmalar yapmış ve sonucunda Mart 2003 tarihinde Danimarka standardını esas alan "TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Güvenliği Yönetimi - Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri için Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar" standardını yayınlamıştır. Bunun ardından, Nisan 2003 tarihinde "TS 13027 Gıda Üretim Yerlerinde Hijyen ve Sanitasyon Genel Kurallar" standardı yayımlanmıştır (Girgin, 2008; Sertakan, 2006).

2005 yılında, ISO tarafından, HACCP sistemini de içeren "ISO 22000: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardı" yayımlanmıştır. Türkiye'de de TSE tarafından HACCP sisteminin belgelenmesini içeren TS 13001 standardı uygulamadan kaldırılarak yerine 26 Nisan 2006 tarihinden itibaren TS EN ISO 22000 "Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar" Standardı uygulamaya konulmuştur (Koçak, 2007b).

Son on yılda, HACCP sistemi, ilerlemekte olan, yiyecek güvenliğini sağlamak için uygun maliyetli bir süreç olarak tanınmaya başlanmıştır. Bugün bu yöntem, daha öncede belirtildiği üzere uluslararası alanda yiyecek üretim sürecinde ortaya çıkan güvenlik risklerini ortadan kaldırmak için etkili bir araç olarak kabul edilmektedir. HACCP sisteminin uygulanması için bir kılavuz olan Gıda Kodeksi (Codex Alimentarius) benimsendiğinden bu yana da, bu sistemin sonraki yenilemeleri ve ilkeleri, tüketiciyi yiyecek güvenliği risklerinden korumak için dünyada yiyecek üretim zincirinde zorunlu bir ihtiyaç haline gelmiştir (Bertolini, Rizzi ve Bevilacqua, 2007).

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

HACCP sisteminin temel işlevi hakkında açıklayıcı olabilmesi açısından "İyi Üretim Uygulamaları" (Good Manufacturing Practices-GMP), "Kritik Kontrol Noktası" ve "Tehlike Analizi" kavramları hakkında kısa bir bilginin verilmesinde fayda görülmektedir.

İyi üretim uygulamaları (GMP); gıda güvenliğini sağlayan tüm hijyenik uygulamalar, bunların prosedürleri ve kayıtlarını kapsayan, uluslararası geçerliliği olan bir uygulamadır ve işletmelerin sahip olması gereken temel özellikleri tanımlamaktadır. Üretim ortamı ve çevre, süreçler ve ekipmanlar, hammadde ve personel olmak üzere dört ana konunun ürün kalitesi ve güvenliği açısından etkileri tanımlanarak, tüm riskler kontrol altına alınmaya çalışılmaktadır (Koçak, 2007b).

Kritik Kontrol Noktası, kontrol uygulamalarıyla gıda güvenliğine yönelik riskleri önleyebilen, ortadan kaldıracı veya kabul edilebilir düzeye indirebilen işlem, basamak veya odak niteliğindeki etkenlerdir (Kunukçu, 2000; Yalhoğlu, 2003; Yılmaz, 1999). Kısaca, denetlenmemesi durumunda kabul edilemez sağlık risklerinin ortaya çıktığı kontrol noktasıdır (Girgin, 2008). Tehlike analizi ise, gıda güvenliği açısından önem teşkil eden risklerin saptanması, durum değerlendirmesi, önlemlerin belirlenmesi ve veri toplama süreçlerinden oluşmaktadır (Koçak, 2007b).

HACCP sistemi, işletmelere ve hatta ürüne özgü olarak geliştirilmesi ve uygulanması gereken bir sistemdir. Belirlenen genel bir strateji doğrultusunda hareket edilmekle birlikte, farklı işletmeler ve farklı ürünler için ayrı planlar geliştirilmelidir. Benzer şekilde, olası riskler ve uygulanacak işlem basamakları açısından da her farklı ürün için kendi özgün KKN (Kritik Kontrol Noktası-Critical Control Points)'ları belirlenmelidir (Halaç, 2002; Özdemir, 2005; Yalhoğlu, 2003).

HACCP sistemi yedi temel ilkeyi içeren on bir görevden oluşur (Vela ve Fernández, 2003):

1. HACCP takımının oluşturulması.
2. Ürünün ve kullanım şeklinin tanımlanması.
3. Akış diyagramının belirlenmesi.
4. Yerleşim planının doğrulanması.
5. Potansiyel risklerin tespiti (birinci ilke).
6. Kritik Kontrol Noktaları (CCP)'nin tespiti (ikinci ilke).
7. Her Kritik Kontrol Noktası için kritik limitlerin belirlenmesi (üçüncü ilke).
8. Her Kritik Kontrol Noktası için izleme faaliyetlerinin belirlenmesi (dördüncü ilke).
9. Düzeltici faaliyetlerin oluşturulması (beşinci ilke).

Necdet Hacıoğlu ve Göksel Kemal Girgin

10. Doğrulama prosedürlerinin belirlenmesi (altıncı ilke).

11. Dokümantasyon ve kayıt sisteminin oluşturulması (yedinci ilke).

Gıda güvenliğine ulaşmada güçlü bir sistem olan HACCP'in bu gücü, süreç içinde tanımlanan gıda güvenlik risklerinin kontrolünü sağlayan her bir gıda süreç bilgisinin disiplinli bir şekilde kayıt altına alınmasından kaynaklanmaktadır (Bölükbaşı, 2006). HACCP sistemi, riskleri saptamaktan ve sadece son ürün analizlerine güvenmekten çok, önlem almaya odaklanmış bir kontrol sistemi kurulmasını amaçlar. İlk üreticiden son tüketiciye kadar tüm gıda zincirinde uygulanabilir. Sistem insan sağlığını tehdit edebilecek riskleri bilimsel bir yaklaşımla ele almalıdır. Böylece gıda güvenliği artırılabilir. Gıda güvenilirliğinin artışıyla da uluslararası ticaret desteklenir (Boztunç, 2000). Ayrıca HACCP, ürün güvenliğine etki eden mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel risklerin tanımlanmasında ve ayrıca mikrobiyal bozulma ve ürünün kalitesiyle ilgili riskler için kritik kontrol noktalarının tanımlanmasında kullanılmaktadır (Ergin, 2007).

ALAN YAZIN TARAMASI

HACCP sistemi ile ilgili yazın incelendiğinde otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışanların bu sisteme yönelik tutumlarına ilişkin herhangi bir çalışmanın bulunmadığı, ancak sistemin uygulanması ile ilgili bazı araştırmaların gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Baş, Ersun ve Kıvanç (2006)'ın, Türkiye'de yiyecek işletmelerine yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, gıda güvenlik uygulamalarının ve önkoşul yiyecek güvenlik programlarının yeterince yaygın olmadığı, zaman ve sıcaklık açısından hatalı uygulamaların görüldüğü, birçok yiyecek işletmesinde el yıkama uygulamalarının yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Karşılaşılan sorunların, yiyecek hijyeni yönetimi eğitiminin yetersiz oluşu, yüksek işgören devir hızı, motivasyon ve finansal kaynak eksikliği, yetersiz ekipman ve fiziksel şartlardan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Baş, Yüksel ve Çavuşoğlu (2007)'nin yiyecek işletmelerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, HACCP ve diğer yiyecek güvenlik programları hakkındaki bilgi eksikliklerinin, önkoşul programlarının, temel yiyecek güvenlik sistemi ve HACCP sistemi eğitimleri eksikliklerinin HACCP sisteminin yiyecek işletmelerinde uygulanması açısından önemli engeller olduğu belirlenmiştir. Bolton, Meally, Blair, McDowell ve Cowan (2008)'in İrlanda'da 100 restoran şefi üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, 100 restoran şefinden 60'ı HACCP hakkında gerekli bilgi donanımına sahip

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

olduğu ve 8'inin ise bu konudaki bilgisinin yetersiz olduğunu ortaya koymuşlardır.

Violaris, Bridges ve Bridges (2008)'in Güney Kıbrıs'ta gerçekleştirdikleri araştırmada, soru kağıdının uygulandığı 49 otelden 13'ünün, 135 yiyecek tedarik şirketinden 13'ünün ve 116 yiyecek işletmesinden 25'inin HACCP sistemini uyguladığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak araştırmanın yapıldığı 300 işletmenin sadece 51'inin HACCP sistemini uyguladığı ortaya çıkmaktadır.

Amerika'nın Iowa eyaletinde bulunan 40 eğitim kuruluşunu içeren bir araştırmada ise okulların yemek servisinde çalışanların büyük bir kısmının HACCP gıda güvenlik sistemi hakkında bilgi sahibi olduğu ve önkoşul ve gıda güvenliği eğitim programlarının HACCP sisteminin uygulanmasını desteklediği bulgulanmaktadır (Henroid ve Sneed, 2004). Scott, Wilcock ve Kanetkar (2009)'ün Kanada'da yiyecek sektöründe gerçekleştirdikleri çalışmada, 46 işletmenin 9'unda HACCP sisteminin sürekli gelişim aracı olarak kullanıldığı tespit edilmiştir. Yabancı ve Şanlıer (2007)'in 87 hemşirelik okulunda gerçekleştirdikleri araştırmaya göre ise, 57 eğitim kuruluşunun mutfağında yiyecek hijyen koşullarının iyi durumda olduğu ve HACCP sisteminin tam olarak uygulandığı tespit edilmiştir.

Youn ve Sneed (2003)'ün Amerika'daki eğitim kuruluşlarının yiyecek servis yöneticilerine yönelik olarak gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda ise HACCP sisteminin işletmelerde uygulanmasına başlayabilmek için önkoşul programlarının uygulanmasına ihtiyaç olduğu belirtilmiştir. Strohbahn, Gilmore ve Sneed (2004), 274 Amerikalı diyetisyene yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, çalışanların bilgi ve deneyimlerinin yiyecek güvenliği ile bağlantılı olduğunu ve HACCP sisteminin gıda kaynaklı hastalıkları azalttığını ortaya koymuşlardır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, beş yıldızlı otellerin mutfak departmanı çalışanlarının HACCP sistemi konusundaki tutumlarının belirlenmesidir. Ayrıca çalışanların, HACCP sisteminin işletmelere sağladığı üstünlükler ve sistemin uygulanmasında dikkat edilmesi gereken hususlar hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarının belirlenmesi hedeflenmiştir. Böylece, çalışanların HACCP'yi bir "zorunluluk" olarak mı yoksa gıda hijyeninin sağlanması için mutlaka benimsenmesi gereken bir kalite yönetim sistemi olarak mı algıladıkları ortaya konulmak istenmiştir. HACCP sisteminin uygulanması zorunlu bir sistem olarak algılanması durumunda, sistemin

özünü oluşturan ilkelerin gerektiği şekilde uygulanması mümkün olmayacak ve dolayısıyla sistemde aksamalar yaşanacaktır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Ölçüm Aracı

Gerçekleştirilen araştırmada verilerin toplanması amacıyla, ilgili yazın incelemesi sırasında başvuru kaynaklarda (Ör., Baş vd. 2006; Baş vd., 2007; Bertolini, Rizzi ve Bevilacqua, 2007; Henroid ve Sneed, 2004; Koçak, 2007b; Sertakan, 2006; Strohbahn, Gilmore ve Sneed, 2004; Sun ve Ockerman, 2005; Taylan, 2004; Kunukçu, 2000; Yalılıoğlu, 2003) yer alan bilgilerden yararlanılarak bir soru kağıdı geliştirilmiştir. Çalışmada Likert tipi 5'li ölçek kullanılmıştır (1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılmıyorum ve 5. Kesinlikle Katılmıyorum.) Soru kağıdı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yer alan 3 soru, araştırma kapsamında yer alan mutfak personelinin demografik özelliklerinin tespit edilmesine yöneliktir. İkinci bölüm 5 sorudan oluşmakta ve bu sorularla mutfak personelinin mesleki turizm eğitimi, sektör deneyimi, departmandaki görevi ve HACCP eğitimi alıp almadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Üçüncü bölüm, araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP sistemine bakış açılarının tespitine yönelik 31 önermeden oluşmaktadır.

Örnekleme

Hazırlanan soru kağıdı, 1 Kasım 2007 ile 1 Nisan 2008 tarihleri arasında, 7'si İstanbul'da, 5'i İzmir'de, 28'i Antalya'da ve 3'ü Ankara'da olmak üzere, HACCP sistemini işletmelerinde uygulayan toplam 43 adet beş yıldızlı otel işletmesinde toplam 832 mutfak personeline uygulanmıştır. Araştırmada, 5 yıldızlı otellerde verilen hizmetlerin niteliğinin ve standartların diğer statüdeki otel işletmelerinden daha yüksek olması gerektiği ve gıda hijyeninin sağlanması için HACCP sisteminin işlevselliği hakkında mutfak personelinin düşüncelerinin daha geçerli olabileceği düşünöldüğü için 5 yıldızlı otel işletmeleri ve mutfak personeli hedef olarak seçilmiştir. Araştırmada "Kasti (Kararsal) Örnekleme" tekniği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan 832 mutfak personelinin 240'ının kendilerine verilen soru kağıtlarını gelişigüzel doldurulduğu tespit edilmiş ve 832 mutfak personelinin 592'sinin verdiği cevaplar değerlendirmeye alınmıştır. Tablo 1-Tablo 5'de araştırma örnekleminin temel özellikleri yer almaktadır.

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Tablo 1: Örneklem Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (N=592)

	n	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	510	86,1
Kadın	82	13,9
Yaş Grubu		
15 – 20	11	1,9
21 – 25	87	14,7
26 – 30	205	34,6
31 – 35	180	30,4
36 – 40	79	13,3
41 – 50	27	4,6
51 – 60	3	0,5
Eğitim Düzeyi		
İlkokul	32	5,4
Ortaokul	119	20,1
Lise	344	58,1
Önlisans	51	8,6
Lisans	34	5,7
Yüksek Lisans	11	1,9
Doktora	1	0,2
Toplam	592	100,0

Tablo 1’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların büyük bir çoğunluğu (%86,1) erkeklerden oluşmaktadır. Çalışanların yaş aralıklarına bakıldığında ise %34,6’lık çoğunluğun 26 ila 30 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Çalışanların %58,1’lik bir çoğunluğu lise mezunudur. Ayrıca 11 çalışan yüksek lisans ve 1 çalışan da doktora derecesine sahiptir.

Araştırmaya katılan mutfak personelinin büyük bir çoğunluğu (% 81,4) aşçılık eğitimi almıştır. Aşçılık eğitimi aldığını beyan eden personelin bu mesleki turizm eğitimini aldıkları kurumların dağılımı ise Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2: Örneklem Aşçılık Eğitimi Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı (N=482)

Aşçılık Eğitimi Alınan Kurum	n	%
Turizm İşl. ve Otel. Y.O.	19	3,9
Turizm Meslek Lisesi	152	31,5
Turizm Bakanlığı Kursları	130	27,0
Meslek Yüksekokulu	29	6,0
Aşçılık Lisesi	126	26,1
Diğer	26	5,4
Toplam	482	100,0

Tablo3: Örneklemin Görev Dağılımı (N=592)

Görevi	n	%
Baş Aşçı	30	5,1
Baş Aşçı Yardımcısı	30	5,1
Şef Sosiyer	43	7,3
Balık Şefi	34	5,7
İzgara Şefi	42	7,1
Sebze Şefi	44	7,4
Çorba Şefi	37	6,3
Soğuk Şefi	71	12,0
Pasta Şefi	54	9,1
Diğer*	207	35,0
Toplam	592	100,0

* Farklı kısım şefleri, aşçı yardımcısı (Cook 2), stajyer, mutfak komisi vb.

Araştırmaya katılan çalışanların %65 gibi büyük bir çoğunluğu üst kademe çalışanlardan (aşçı başı ve yardımcısı ile bölüm şefleri) oluşmaktadır (Tablo 3).

Tablo 4: İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri (N=592)

Çalışma Süreleri	n	%
0 – 2 Yıl	16	2,7
3 – 5 Yıl	117	19,8
6 – 8 Yıl	172	29,1
9 – 11 Yıl	155	26,2
12 Yıl ve Üzeri	132	22,3
Toplam	592	100,0

Tablo 4 incelendiğinde, örneklemin %77,6'sının 6 yıl ve üzeri süredir ve %22,5 gibi oldukça düşük bir oranının ise turizm sektöründe çalışan kişilerden oluştuğu görülmektedir. Örneklemin %66,2'sinin (392 kişi) HACCP sistemi üzerine sertifika eğitimi aldığı Tablo 5'te görülmektedir.

Tablo 5: Örneklemin HACCP Sertifika Eğitimi Alıp Almadıklarına İlişkin Dağılım (N=592)

Cevap	n	%
Evet	392	66,2
Hayır	200	33,8
Toplam	592	100,0

BULGULAR

Araştırmanın analiz aşaması, SPSS programı 11,5 sürümü kullanılarak üç bölümde gerçekleştirilmiştir. Analizin ilk aşamasında araştırmaya katılan çalışanların genel olarak verdikleri cevapların aritmetik ortalama ve standart sapmaları incelenmiştir. Daha sonra gerçekleştirilen

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

faktör analizi ile HACCP sistemine ilişkin tutumların boyutlandırılması amaçlanmıştır.

Araştırmanın bu aşamasında personele verilen önermelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapma düzeyleri belirlenmiştir. Bu çerçevede, araştırmaya katılan personelin önermelere katılma ve katılmama düzeyleri tespit edilerek birtakım sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 6: Çalışanların Verilen Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi

Önermeler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır.	2,37	1,12
Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır.	2,36	1,12
HACCP ile maliyetler azalır.	2,21	1,04
HACCP sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir.	2,10	1,05
Mutfak personeli arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle HACCP uygulamasında zorluklarla karşılaşılabilir.	2,06	1,00
HACCP sisteminin uygulanması iyi eğitilmiş, gerekli teknik bilgi ve beceriye sahip personel gerektirir.	1,99	,99
HACCP ile takım çalışması geliştirilir.	1,97	,91
Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır.	1,93	,96
Tüketiciler alacakları ürünleri seçerken ve değerlendirirken HACCP belgesine sahip işletmeleri tercih etmektedir.	1,91	,85
HACCP sistemi iyi bir şekilde düzenlendiğinde ve yerleştirildiğinde yiyeceklerde oluşabilecek biyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeleri hemen hemen tamamıyla kontrol altına alınabilmektedir.	1,87	,73
HACCP sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır.	1,86	,80
HACCP sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir.	1,84	,76
HACCP, müşteri şikâyetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır.	1,83	,79
HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır.	1,79	,82
HACCP sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir.	1,78	,72
HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar.	1,78	,69
HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır.	1,77	,74
HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır.	1,77	,78

Tablo 6: Çalışanların Verilen Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi (Devam)

İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlarına, uyguladıkları teknolojilere göre HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	1,76	,74
HACCP sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar.	1,76	,78
Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	1,74	,73
HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır.	1,73	,68
HACCP'yi uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadır.	1,73	,80
HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır.	1,72	,70
HACCP ile müşteri güveninin artması sağlanır.	1,71	,70
HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır.	1,70	,70
Tüm mutfak personeli HACCP sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır.	1,68	,74
HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir.	1,68	,74
HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir.	1,66	,82
HACCP'nin başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsemesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir.	1,65	,73
HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir.	1,57	,71

Cevap seçenekleri: 1: Kesinlikle katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılmıyorum.

Tablo 6 incelendiğinde, HACCP sistemine yönelik önermelere katılma düzeyi ortalamasının 1,57 ile 2,37 arasında değiştii görülmektedir. Ölçeğin genel ortalaması 1,84 ve standart sapması 0,82'dir. Ölçeğe ilişkin genel ortalamaya bakıldığında, soru kağına cevap veren mutfak personelinin, gıda hijyeninin sağlanmasında HACCP sistemine yönelik önermeleri ortalamanın üzerinde değerlendirdikleri ve katılım düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP sisteminin otel mutfaklarında gıda güvenliğinin sağlanmasında çok önemli bir yeri olduğu, HACCP sistemini uygulayan otel işletmelerinin uygulamayan işletmelere göre daha avantajlı olduğu ve HACCP sisteminin otel işletmelerine birçok avantaj (gıda güvenliğinin ve müşteri tatmininin sağlanması gibi) sağladığı konusunda güçlü bir eğilim içinde olduklarını ortaya koymaktadır.

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Faktör Analizi

Araştırmada HACCP sistemi ile ilgili 31 soru sorulmuştur. Faktör analizinin uygunluğunun bir göstergesi olarak kabul edilen KMO (Keiser-Meier-Olkin) değeri 0,941 olarak, Barlett testi sonucu ise 9510,402 ve p 0,00 düzeyinde gerçekleşmiştir (Barlett Test of Sphericity=9510,402; Significance=0,00) ki bu değerler kabul edilebilir sınırlar içerisindedir. Faktör analizi sonucunda "beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP sistemine ilişkin tutumları" ölçeği tek faktör altında toplanarak 31 önermeden oluşmuştur. Buna göre; faktör analizi sonucu, ölçekteki her bir değişkene ait aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri, toplam açıklanan varyans ve Cronbach Alpha katsayısı Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7: Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüklü	Varyans %	Ortalama	Std. Sapma	Güvenirlilik
		38,096	1,84	0,82	.94,02
HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir.	,577				
HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır	,626				
HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır.	,587				
HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır.	,658				
HACCP'in başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsemesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir.	,675				
HACCP'i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadırlar.	,637				
HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenirliliğini arttırmaktadır.	,707				
İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlarına, uyguladığı teknolojilere göre HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	,707				
Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır.	,602				

Necdet Hacıoğlu ve Göksele Kemal Girgin

Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	,745				
HACCP sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir.	,670				
HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir.	,611				
Tüm mutfak personeli HACCP sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır.	,679				
HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir.	,646				
HACCP ile müşteri güveninin artması sağlanır.	,600				
HACCP ile maliyetler azalır.	,495				
HACCP ile takım çalışması geliştirilir.	,598				
HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar.	,701				
HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır.	,648				
Tüketiciler alacakları ürünleri seçerken ve değerlendirirken HACCP belgesine sahip işletmeleri tercih etmektedir.	,544				
Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır.	,457				
Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır.	,456				
HACCP sistemi iyi bir şekilde düzenlendiğinde ve yerleştirildiğinde yiyeceklerde oluşabilecek biyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeleri hemen hemen tamamıyla kontrol altına alınabilmektedir.	,677				
HACCP sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için, işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır.	,619				
HACCP, müşteri şikâyetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır.	,615				
HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır.	,630				
HACCP sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir.	,687				
HACCP sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar.	,621				
HACCP sisteminin uygulanması iyi eğitilmiş, gerekli teknik bilgi ve beceriye sahip personel gerektirir.	,525				
HACCP sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir.	,447				
Mutfak personeli arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle HACCP uygulamasında zorluklarla karşılaşılabilir.	,543				

Temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans: % 38,096; Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: 0,941; Barlett küresellik testi: 9510,402, p<0.001; Genel ortalama: 1,84; Ölçeğin tamamı için Alpha: .94,02
Cevap seçenekleri: 1: Kesinlikle katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılmıyorum

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Faktör analizi sonuçları incelendiğinde, 31 maddenin faktör yük değerlerinin ,447 ile ,745 arasında değiştiği gözlenmektedir. Bu bulgu, ölçeğin birbiriyle yüksek düzeyde ilişkili maddelerden oluştuğunu göstermektedir. Faktörün açıkladığı toplam varyans %38,096'dır. Güvenirlik kat sayısı olarak bulunan alfa değeri ise .94,02'dir. Söz konusu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, bu ölçeğin güvenilir bir veri toplama aracı olduğu söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, otel işletmeleri mutfak departmanlarında çalışan çalışanların gıda hijyeni ve güvenliği açısından son derece önemli bir sistem olan HACCP sistemine ilişkin tutumlarının belirlenmesine yönelik yapılmıştır. Çalışmada, HACCP sisteminin Türkiye'de yeni yeni uygulanmaya başlamasına rağmen, gıda hijyeni ve güvenliğini sağlamada güvenilir bir sistem olarak görüldüğü (ilgili önermeye katılım düzeyi 1,70 yani "Katılıyorum" ifadesine yakın) sonucu ortaya çıkmıştır.

Otel işletmeleri, artan rekabet ortamında artık elde ettikleri gelirlerden çok müşteri memnuniyetine dikkat etmeye başlamışlardır. Müşteri memnuniyeti de otelde sunulan hizmetlerin kalitesinden müşterilere sunulan yemeklerin güvenilirliğine kadar geniş bir yelpazede değerlendirilmektedir. Çalışmanın da konusu olan gıda hijyeni ve güvenliği, günümüzde otel işletmeleri açısından en önemli konuların başında gelmektedir. Yemeklerin görüntüsü, lezzeti ve sunumu ne kadar iyi olursa olsun, eğer müşteriye hijyen ve gıda güvenliğinden yoksun yiyecekler sunuluyorsa, sunulan hizmet kalite yönünden eksik kalacaktır. Hijyen bakımından sorunlu yiyeceklerin otel misafirlerinin sağlıklarını tehlikeye sokması, müşteri memnuniyetini de olumsuz yönde etkileyecektir.

HACCP sistemi geleneksel yöntemlerden farklı olarak, belirlenen kritik kontrol noktaları (KKN/CCP) sayesinde yiyeceklerin güvenliğini bozacak riskler daha ortaya çıkmadan onları engelleyen çok önemli bir gıda güvenlik sistemidir. Dolayısıyla misafirleri, hatta otel çalışanlarını, yiyeceklerden kaynaklanabilecek sağlık sorunlarına karşı korumaktadır. Bu da misafirlerin otelden memnun olmalarını sağlayarak otel işletmelerine büyük avantajlar sağlamaktadır.

Araştırmaya katılanların yaş gruplarına bakıldığında, çoğunluğunun genç çalışanlardan oluştuğu ortaya çıkmıştır. Veriler dikkate alındığında çalışanların %81,58'inin 15 ile 35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda, genç yaştaki çalışanların

Necdet Hacıoğlu ve Göksele Kemal Girgin

yeniliklere uyum sağlamalarının daha kolay olabileceği ve HACCP sisteminin de gıda güvenliğini sağlamada yeni bir sistem olduğu göz önüne alındığında, genç çalışanların HACCP sistemine ilişkin tutumlarının olumlu olduğu varsayılabilir.

Araştırmaya katılan mutfak personelinin turizm sektöründe çalıştıkları süreleri belirlemeye yönelik olarak sorulan sorulara verdikleri yanıtlara göre, çalışanların %29,1'inin 6 ile 8 yıl arasında, %26,2'sinin 9 ile 11 yıl arasında ve %22,3'ünün 12 yıl ve üzeri süredir turizm sektöründe çalıştığı ortaya çıkmıştır. Mutfak personelinin turizm sektöründe çalıştıkları sürelerin artması, HACCP sistemine olumlu tutumlarının artmasını sağlayabilecek bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırma kapsamında, mutfak çalışanlarının %66,2'sinin HACCP üzerine sertifika eğitimi aldığı ve %33,8'inin ise almadığı ortaya çıkmıştır. İşgörenlerin HACCP sistemi üzerine sertifika eğitimi alması, HACCP sisteminin gıda güvenliğini sağlayabileceğine ilişkin görüşlerini olumlu yönde etkileyecek önemli bir faktördür. Bu yüzden, otel işletmelerinde sunulan yemeklerin sağlık açısından bir risk oluşturmaması için otel işletmelerinde çalışan personelin tamamına HACCP sistemi hakkında mutlaka eğitim verilerek, sistemin otel işletmelerinin mutfak departmanlarında kolay ve eksiksiz bir şekilde uygulanması sağlanmalıdır.

Araştırma kapsamında elde edilen diğer sonuçlar ve bu sonuçlara göre geliştirilen öneriler şunlardır:

- Çalışanlar, HACCP sisteminin başarısı için ekip çalışmasının çok önemli olduğunu ve bu ekip içerisinde yer alan herkesin üstüne düşen görevleri yapmaları gerektiği görüşünde olduklarını ifade etmişlerdir. Ekip çalışmasının kusursuz bir şekilde işlemesi, otel işletmelerinin mutfaklarında HACCP sisteminin başarılı olmasında önemli bir etki yaratacaktır.

- HACCP eğitiminin tüm mutfak çalışanlarına mutlaka verilmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Mutfak departmanında çalışan personele HACCP sistemi ile ilgili eğitim verilmemesi halinde, HACCP sisteminin doğru bir şekilde işlemesi ve gıda güvenliğini başarılı bir şekilde sağlaması imkansız olacaktır.

- Araştırmada HACCP sistemini uygulayan işletmelerin, müşteri şikâyetlerini azalttığı ve müşteri tatminini arttırdığı ortaya çıkmaktadır. HACCP sistemini uygulayan işletmelerin sunduğu yiyeceklerin gıda güvenliği konusunda tehdit altında olmaması ve müşterilere güvenilir yiyeceklerin sunulması, müşteri şikâyetlerini azaltacak ve dolayısıyla müşteri tatminini arttıracaktır.

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

• Sadece araştırmanın uygulandığı otel işletmeleri değil, genel olarak HACCP sistemini işletmelerinin mutfak departmanlarında uygulayan otel işletmeleri, resmi denetimlerde yiyeceklerin güvenliği açısından karşılaşılabilecek sorunları minimuma hatta sifira indireceklerdir.

• Araştırmada HACCP sisteminin sadece gıda güvenliğini sağlamakla yetinmediği aynı zamanda takım çalışmasını da geliştirdiği ortaya çıkmıştır. Birbiriyle sürekli iletişim halinde olmayı gerektiren HACCP sistemi, otel işletmelerinin mutfak departmanlarındaki takım çalışmasını geliştirecektir.

Türkiye’de HACCP sistemi, yeni gelişmekte olan bir gıda güvenlik sistemidir. Ancak, araştırmaya katılan mutfak personelinin hemen hemen tamamının bu sisteme karşı olumlu görüşlere sahip oldukları ve sistemin otel işletmelerine sağladığı yararların bilincinde oldukları sonucuna varılmıştır.

Sonuç olarak, HACCP sistemi ile müşterilere hijyenik yiyeceklerin sunulmasının, lezzetli ve güzel görünen yiyeceklerin sunulmasından daha önemli olduğu açık bir şekilde görülmekte ve bilinmektedir. Bu sistem müşteri memnuniyetine de otel işletmelerinin sunduğu diğer hizmetlere göre daha fazla etkide bulunmaktadır. Bu yüzden otel işletmelerinin, mutfak departmanlarında uyguladıkları HACCP sisteminin zorunlu bir uygulama olarak görülmeyip, işletmelerinde konaklayan müşterilerin memnun kalmasını sağlayan en önemli konuların başında geldiğinin farkında olmaları gerekmektedir. Bu kapsamda otel işletmelerinde;

• Mutfak departmanlarında çalışanlara HACCP sistemi hakkında gereken eğitimler verilmeli,

• Bu sistemin işleyişinden tüm mutfak çalışanlarının sorumlu olduğunun bilincine varılması, tüm mutfak çalışanlarının istekli ve destekleyici olmaları sağlanmalı,

• Satın alma aşamasından başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, hazırlama, pişirme ve servis aşamalarına kadar tüm süreçte HACCP sisteminin uygulanmasına gereken önem verilmeli,

• HACCP sisteminin uygulanmasında ve başarısında önemli yeri olan ve ön hazırlık aşamasında oluşturulması gereken HACCP takımı için, üretilen gıdalar ve üretim süreci konusunda yeterli bilgi ve deneyime sahip olan kişilerin seçilmesine dikkat edilmeli,

• HACCP uygulamalarında risk analizleri iyi bir şekilde yapılmalı, bu analizler yapılırken risklerin gerçekleşme durumunda insan sağlığını nasıl etkileyecekleri tespit edilmeli ve seviyelerine göre riskler değerlendirilmelidir.

Necdet Hacıoğlu ve Göksele Kemal Girgin

Kıscacası HACCP sistemi, sadece uyulması zorunlu bir sistem değil, bir amaç olarak benimsenmesi gereken, otel işletmelerinin geleceklelerini garanti altına alan, müşterilerin ve çalışanların sağlıklarını koruyarak pazarlama konusunda işletmelere avantaj sağlayan ve müşteri memnuniyetine önem veren tüm otel işletmeleri tarafından uygulanması gereken bir sistemdir.

Bundan sonra otel işletmelerine yönelik yapılacak çalışmalarda Őehir otellerinde ve tatil yörellerinde yer alan otellerde olası farklılıkların tespit edilmesi için araştırmada eşit sayıda otel ve çalışana ilgili ölçek uygulanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Aktaş, A. & Özdemir, B. (2005). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Amezqueta, S., Gonzalez-Penas, E., Murillo-Arbizu, M. & de Cerain, A.L. (2009). Ochratoxin A Decontamination: A Review. Food Control, 20, 326-333.
- Azanza, M.P.V. & Paz, C.J.E.D. (2007). Learning HACCP in Philippine Lingua Franca. Food Control, 18, 1524-1531.
- Bai, L., Ma, C., Yang, Y., Zhao, S. & Gong, S. (2007). Implementation of HACCP System in China: A Survey of Food Enterprises Involved. Food Control, 18, 1108-1112.
- Baş, M., Ersun, A.ř. & Kıvan, G. (2006). Implementation of HACCP and Prerequisite Programs in Food Businesses in Turkey. Food Control, 17, 118-126.
- Baş, M., Yüksel, M. & avuşoğlu, T. (2007). Difficulties and Barriers for the Implementing of HACCP and Food Safety Systems in Food Businesses in Turkey. Food Control, 18, 124-130.
- Bertolini, M., Rizzi, A. & Bevilacqua, M. (2007). An Alternative Approach to HACCP System Implementation. Journal of Food Engineering, 79, 1322-1328.
- Bolton, D.J., Meally, A., Blair, I.S., McDowell, D.A. & Cowan, C. (2008). Food Safety Knowledge of Head Chefs and Catering Managers in Ireland. Food Control, 19, 291-300.
- Boztunç, T. (2000). Bir Beyaz Peynir İşletmesinde HACCP Uygulaması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bölükbaşı, B. (2006). Aroma Üretimi Yapan Firmalarda Uygulanacak HACCP Kriterlerinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Castanheira, I., Roe, M., Westenbrink, S., Ireland, J., Moller, A., Salvini, S., Beernaert, H., Oseredczuk, M. & Calhau, M.A. (2009). Establishing Quality Management Systems for European Food Composition Databases. Food Chemistry, 113, 776-780.

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

- Devlet Planlama Teşkilatı (2001). DPT Müsteşarlığı İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü. Ulusal Gıda ve Beslenme Stratejisi Çalışma Grubu Raporu. Ankara. İndirilme Tarihi: 1 Nisan 2008, WWW:Web:http://ekutup.dpt.gov.tr/gida/strateji.pdf.
- Egan, M.B., Raats, M.M., Grubb, S.M., Eves, A., Lumbers, M.L., Dean, M.S. & Adams, M.R. (2007). A Review of Food Safety and Food Hygiene Training Studies in the Commercial Sector. *Food Control*, 18, 1180-1190.
- Ergin, Y. (2007). ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 13001, Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri – HACCP Karşılaştırması. Yayımlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erkan, Ü.C. (2006). Bir Hazır Yemek Üretim Tesisinde HACCP Gıda Güvenliği Sisteminin Kurulması Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Food Standards Agency (2006). Gıda Hijyeni – İşletmeler İçin Kılavuz. İndirilme Tarihi: 22 Şubat 2008, WWW:Web:http://www.food.gov.uk/multimedia/pdfs/hygbusguideturkish.pdf.
- Girgin, G.K. (2008). HACCP Sisteminin Otel İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Gökdemir, A. (2005). Mutfak Hizmetleri Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Halaç, E. (2002). Gıda Kalitesi ve Gıda Mevzuatı İle İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 107-131.
- Henroid, D. & Sneed, J. (2004). Readiness to Implement Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) Systems in Iowa Schools. *American Dietetic Association*, 104(2), 180-185.
- Keeratipibul, S., Techaruwichit, P. & Chaturongkasumrit, Y. (2009). Contamination Sources of Coliforms in Two Different Types of Frozen Ready-to-Eat Shrimps. *Food Control*, 20, 289-293.
- Koçak, N. (2007a). ISO 22000: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Uygulama Sürecinde Temel Adımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), 135-159.
- Koçak, N. (2007b). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda Personel Hijyeni. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kunukçu, F.Ö. (2000). Su Üretiminde HACCP Sistemini Proje Yönetimi Teknikleri Kullanılarak Yerleştirme. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ortadağ, Y. (2005). Türkiye’de Gıda Güvenliği Kapsamında Yürütülen Tarım Politikalarının AB ile Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Necdet Hacıoğlu ve Göksele Kemal Girgin

- Özdemir, E.D. (2005). Türkiye’de Süt ve Süt Ürünleri Sanayiinde Gıda Güvenliği Sistemlerinin Uygulanmasında Karşılaşılan Sorunların Almanya İle Karşılaştırılması ve Öneriler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Panisello, P.J., Quantick, P.C. & Knowles, M.J. (1999). Towards the Implementation of HACCP: Results of a UK Regional Survey. *Food Control*, 10, 87-98.
- Santana, N.G., Almeida, R.C.C., Ferreira, J.S. & Almeida, P.F. (2009). Microbiological Quality and Safety of Meals Served to Children and Adoption of Good Manufacturing Practices in Public School Catering in Brazil. *Food Control*, 20, 255-261.
- Scott, B.S., Wilcock, A.E. & Kanetkar, V. (2009). A Survey of Structured Continuous Improvement Programs in the Canadian Food Sector. *Food Control*, 20, 209-217.
- Sertakan, A. (2006). Bisküvi Üretim Proseslerinde HACCP Gıda Güvenliği Sisteminin Kurulması ve Uygulamaları Üzerine Bir Çalışma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Strohbehn, C.H., Gilmore, S.A. & Sneed, J. (2004). Food Safety Practices and HACCP Implementation: Perceptions of Registered Dietitians and Dietary Managers. *American Dietetic Association*, 104(11), 1692-1699.
- Sun, Y. & Ockerman, H.W. (2005). A review of the Needs and Current Applications of Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System in Foodservice Areas. *Food Control*, 16, 325-332.
- Taylan, S.V. (2004). Turizm İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve HACCP: Kavramlar ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Taylor, E. (2008). A New Method of HACCP for the Catering and Food Service Industry. *Food Control*, 19, 126-134.
- Vela A.R. & Fernandez, J.M. (2003). Barriers for the Developing and Implementation of HACCP Plans: Results from a Spanish Regional Survey. *Food Control*, 14, 333-337.
- Violaris, Y., Bridges, O. & Bridges, J. (2008). Small Business-Big Risks: Current Status and Future Direction of HACCP in Cyprus. *Food Control*, 19, 439-448.
- Yabancı, N. & Şanlıer, N. (2007). An Assessment of Hygienic Conditions in Nursery Schools’ Kitchens. *Nutrition & Food Science*, 37(6), 419-426.
- Yalılıoğlu, E. (2003). Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yılmaz, F. (1999). Isı İşlem Görmüş Et Ürünlerinin Üretiminde Kontaminasyon Kaynakları ve Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

HACCP Sisteminin Otellerin Mutfak Çalışanlarınca İşgörenler Tarafından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

- Youn, S. & Sneed, J. (2003). Implementation of HACCP and Prerequisite Programs in School Foodservice. American Dietetic Association, 103(1), 55-60.
- Zinedine, A. & Manes, J. (2009). Occurrence and Legislation of Mycotoxins in Food and Feed From Morocco. Food Control, 20, 334-344.