



**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**HACCP SİSTEMİNİN OTEL İŞLETMELERİ  
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: 5 YILDIZLI  
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Göksel Kemal GİRGIN**

**Balıkesir, 2008**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANA BİLİM DALI**

**HACCP SİSTEMİNİN OTEL İŞLETMELERİ  
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: 5 YILDIZLI  
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Göksel Kemal GİRGIN**

**Tez Danışmanı**  
**Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU**

**Balıkesir, 2008**

Bu yüksek lisans çalışması, Balıkesir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi  
2008/11 nolu Araştırma Projesi tarafından desteklenmiştir.

## ÖNSÖZ

Otel işletmelerinin mutfaklarında yiyecek üretiminde gıda güvenliği en önemli konudur. Yiyeceklerin görüntüsü ne kadar güzel olursa olsun ve üretiminde ne kadar kaliteli malzeme kullanılırsa kullanılsın eğer gıda hijyenine gereken önem verilmezse yiyecek üretimi için harcanan emeklerin hiçbir anlamı yoktur. Çünkü günümüzde müşteriler, damak tadlarından ziyade, yiyecekleri yemeklerin hijyen standartlarında üretilip üretilmediklerine dikkat etmektedirler. Küreselleşmenin ortaya çıkardığı rekabet ile birlikte otel işletmeleri, yiyecek üretiminin gerçekleştiği mutfaklarda, besin hijyenini sağlamak amacıyla en yeni ve en uygun gıda güvenliği sistemlerini uygulamaya önem vermektedirler. Bu amaçla işletmeler, gıda güvenliği için en yeni ve en güvenilir sistem olan HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points - Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) sisteminin uygulamasına geçmeye başlamışlardır. Bu çerçevede, HACCP sistemi ile güvenilir yiyecek üretimi yapan otel işletmeleri, müşteri sağlığını garanti altına alarak müşteri memnuniyetini üst seviyede tutmaktadırlar.

Bu çalışmada otel işletmelerinin mutfaklarında yiyecek üretiminde gıda hijyeninin ve günümüzde gıda hijyeninin sağlanmasında ayrı bir yeri olan HACCP sisteminin önemini ortaya koymak amacıyla literatür taraması yapılmış ve Antalya, İstanbul, İzmir ve Ankara illerinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde mutfak departmanında çalışan işgörenlere yönelik gıda hijyeninin sağlanması konusunda HACCP sistemine bakış açılarının saptanması amacıyla bir araştırma çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerin, gıda hijyeninin sağlanmasında HACCP sisteminin önemli bir yere sahip olduğu ve HACCP sisteminin otel işletmelerine birçok avantaj sağladığı belirlenmiştir. Bu çerçevede çalışmadan ve çalışmanın ortaya çıkardığı sonuçlardan, başta konu ile ilgili tüm akademisyenler olmak üzere otel işletmeleri yöneticilerinin, otel işletmeleri mutfak departmanı yöneticilerinin ve işgörenlerinin yararlanması amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında, turizm sektörü ve turizm eğitimindekiengin bilgi birikimiyle bana yol gösteren, emeğini esirgemeyen ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum değerli hocam Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca, değerli hocam Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a, çalışmada emeği geçen adını sayamadığım hocalarıma ve değerli meslektaşlarıma şükranlarımı sunarım. Ayrıca çalışmam sırasında bana destek olan aileme ve hayatıma girdiği günden bu yana bana uğur getiren sevgili eşim Fatma GİRGİN'e teşekkür ederim.

Balıkesir, 2008

Arş. Gör. Göksel Kemal GİRGİN

## ÖZET

### HACCP SİSTEMİNİN OTEL İŞLETMELERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

**GİRĞİN, Göksel Kemal**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU**

**2008, 120 sayfa**

Yiyecek-içecek üreten işletmelerde gıda hijyeni ve güvenliği en önemli konuların başında gelmektedir. 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.

Üretimden başlayarak yiyecek ve içeceklerin misafirlere sunumuna kadar olan bütün üretim süreci boyunca gıda ve personel hijyeni sağlamada HACCP sistemi çok önemlidir. HACCP sistemiyle birlikte misafirlere sunulan yiyecek ve içeceklerin hijyen kurallarına uygun bir şekilde hazırlanması, müşteri memnuniyetini artıracaktır. Kaliteli yiyecek üretimiyle birlikte artan müşteri memnuniyeti sayesinde işletmelerin imajını da kuvvetlendirecektir. HACCP sisteminin otel işletmesinde gıda hijyeni sağlayabilmesi için bu sistemin iyi bir şekilde kurulması, tehlike ve kritik kontrol noktalarının iyi bir şekilde belirlenmesi ve mutfak personelinin HACCP konusunda eğitiminin mutlaka sağlanması gerekmektedir.

Araştırma kapsamında birinci bölümde; otel işletmelerinin sınıflandırılması ve otel işletmelerinde mutfak departmanı ile ilgili bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde; gıda hijyeni, önemi ve HACCP Sistemi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde de beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan işgörenlerin HACCP ile ilgili düşüncelerinin tespitine yönelik hazırlanan anket sorularının değerlendirilmesi yapılmıştır.

**Anahtar kelimeler;** Otel işletmeleri, otel işletmelerinde mutfak, HACCP, gıda hijyeni ve güvenliği.

## **ABSTRACT**

### **THE EVALUATION OF HACCP SYSTEM FOR THE PURPOSES OF HOTEL MANAGEMENTS: AN APPLICATION ON 5 STAR HOTELS**

**GİRGİN, Göksel Kemal**

**Master Thesis, Department of Tourism Management and Hospitality**

**Adviser: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU**

**2008, 120 pages**

One of the most important themes is food hygiene and safety in food and beverage managements. Preparing food and beverages according to health standards is very important for costumer health and satisfaction. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) is one of the head themes about food safety.

HACCP system is very important in food and personnel hygiene in all producing process from producing to serving food and beverage to the customers. With HACCP system preparing food and beverages appropriate for hygiene rules improve customer satisfaction. By courtesy of customer satisfaction, managements' image will improve as well with producing qualified foods. Installing this system efficiently, determining hazard and critical points and training kitchen personnel about HACCP is necessary for supplying food hygiene in hotel management.

In scope of the study in the first part, information about kitchen department in hotel management was given. In the second part, information about food hygiene, its importance and HACCP system was given. In the third part, questionnaire form which was prepared for determining personnel's opinions that were working in kitchen departments of five-star hotels was analyzed.

**Key Words:** Hotel Managements, Kitchen in Hotel Managements, HACCP, Food Hygiene and Safety.



## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa No</b>
<b>ÖNSÖZ</b>	iii
<b>ÖZET</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>İÇİNDEKİLER</b>	viii
<b>TABLolar LİSTESİ</b>	xiii
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b>	xv
<b>GİRİŞ</b>	1

### I. BÖLÜM

#### OTEL İŞLETMELERİ VE MUTFAK

<b>1.1. Otel İşletmeleri</b>	2
<b>1.2. Otel İşletmelerinin Dünya’da ve Türkiye’de Tarihsel Gelişimi</b>	3
<b>1.2.1. Dünyada Otelciliğin Tarihsel Gelişimi</b>	3
<b>1.2.2. Türkiye’de Otelciliğin Tarihsel Gelişimi</b>	6
<b>1.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması</b>	7
<b>1.3.1. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Yasal Sınıflandırılması</b>	7
<b>1.3.1.1. Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri</b>	7
<b>1.3.1.2. Belediye Belgeli Otel İşletmeleri</b>	8
<b>1.3.2. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması</b>	8
<b>1.3.2.1. Karşılıklıları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmeleri</b>	8
<b>1.3.2.1.1. Şehir Otelleri</b>	9
<b>1.3.2.1.2. Sayfiye (Kıyı) Otelleri</b>	9
<b>1.3.2.1.3. Havaalanı Otelleri</b>	9
<b>1.3.2.1.4. Dağ ve Spor Otelleri</b>	10
<b>1.3.2.1.5. Kaplıca ve Termal Oteller</b>	10
<b>1.3.2.1.6. Kongre Otelleri</b>	10
<b>1.3.2.1.7. Konut (Residence) Otelleri</b>	10

1.3.2.1.8. Butik Oteller	10
1.3.2.1.9. Yüzer Oteller	11
1.3.2.1.10. Apart Oteller	11
1.3.2.2. Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmeleri	11
1.3.2.2.1. Ekonomik Oteller	11
1.3.2.2.2. Orta Düzey Fiyatlı Oteller	11
1.3.2.2.3. Lüks (pahalı) Oteller	11
1.3.2.3. Büyüklükleri (Ölçekleri) Bakımından Otel İşletmeleri	12
1.3.2.3.1. Küçük Otel İşletmeleri	12
1.3.2.3.2. Orta Büyüklükteki Otel İşletmeleri	12
1.3.2.3.3. Büyük Otel İşletmeleri	12
1.4. Otel İşletmelerinde Mutfak	13
1.4.1. Otel İşletmelerinde Mutfağın Yeri ve Önemi	13
1.4.2. Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetim Kavramı	15
1.4.3. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı	16
1.4.3.1. Küçük Mutfak Organizasyonu	18
1.4.3.2. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu	18
1.4.3.3. Geniş Mutfak Organizasyonu	19
1.4.4. Mutfakta Hiyerarşik Basamaklar	20
1.4.4.1. Aşçı Başı (Executive Chef, Chef de Cuisine)	21
1.4.4.2. Aşçı Başı Yardımcısı (Sous Chef)	22
1.4.4.3. Bölüm Şefleri (Chefs'de Partie)	23
1.4.4.4. Aşçılar	23
1.4.4.5. Aşçı Yardımcıları	23
1.4.4.6. Stajyerler	23
1.4.5. Mutfakta Bölüm Şefleri ve Aşçıları	24
1.4.5.1. Sos Bölüm Şefi (Chef Saucier)	24
1.4.5.2. Garnitür Bölüm Şefi (Chef Entremettier)	25
1.4.5.3. Çorba Bölümü Şefi (Chef Potager)	25
1.4.5.4. Izgara Bölüm Şefi (Chef Rotisseur)	25
1.4.5.5. Soğuk Bölüm Şefi (Chef Garde-manager)	26
1.4.5.6. Ordövr Bölüm Şefi (Chef Hors d'oeuvrier)	26

<b>1.4.5.7.</b>	<b>Balık Bölüm Şefi (Chef Poissonnier)</b>	<b>26</b>
<b>1.4.5.8.</b>	<b>Pastane Bölümü Şefi (Chef Patissier)</b>	<b>27</b>
<b>1.4.5.9.</b>	<b>Gece Şefi (Chef de Garde)</b>	<b>27</b>
<b>1.4.5.10.</b>	<b>Personel Yemeği Aşçısı (Cuisinier de Personel)</b>	<b>27</b>
<b>1.4.5.11.</b>	<b>Kahvaltı Aşçısı (Cuisinier de Breakfast)</b>	<b>27</b>
<b>1.4.5.12.</b>	<b>Diyet Aşçısı (Regimier)</b>	<b>28</b>
<b>1.4.5.13.</b>	<b>Kasap (Boucher)</b>	<b>28</b>
<b>1.4.5.14.</b>	<b>Dondurmacı (Glacier)</b>	<b>28</b>
<b>1.4.5.15.</b>	<b>Ekmekçi (Fırıncı - Boulanger)</b>	<b>28</b>

**II. BÖLÜM**  
**OTEL İŞLETMELERİ MUTFAKLARINDA GIDA HİJYENİ, ÖNEMİ VE**  
**HACCP UYGULAMALARI**

<b>2.1. Gıda Hijyeninin Tanımı ve Önemi</b>	29
<b>2.2. Gıda Güvenliği</b>	32
<b>2.2.1. Satın Alma Aşamasında Hijyen</b>	34
<b>2.2.2. Depolama Aşamasında Hijyen</b>	36
<b>2.2.3. Hazırlama ve Pişirme Aşamasında Hijyen</b>	38
<b>2.2.4. Servis Aşamasında Hijyen</b>	40
<b>2.3. Besin Kirliliğine Yol Açan ve Güvenliğini Bozan Etmenler</b>	41
<b>2.3.1. Biyolojik Kirlenme</b>	43
<b>2.3.2. Kimyasal Kirlenme</b>	44
<b>2.3.3. Fiziksel Kirlenme</b>	45
<b>2.4. HACCP Tanım ve Tarihçesi</b>	47
<b>2.5. HACCP Sistemi İle İlgili Tanımlar</b>	51
<b>2.6. HACCP Sisteminin Uygulanması ve HACCP Sisteminin 7 Prensi</b>	55
<b>2.6.1. Ön Koşul Programları</b>	57
<b>2.6.1.1. İyi Tarım Uygulamaları (GAP – Good Agricultural Practices)</b>	58
<b>2.6.1.2. İyi Üretim Uygulamaları (GMP – Good Manufacturing Practices)</b>	58
<b>2.6.1.3. İyi Hijyen Uygulamaları (GHP – Good Hygiene Practices)</b>	58
<b>2.6.2. HACCP Takımının Oluşturulması</b>	59
<b>2.6.3. Ürünün ve Son Kullanım Şeklinin Tanımlanması</b>	60
<b>2.6.4. Akış Şemasının Oluşturulması ve Yerleşim Planının Doğrulanması</b>	60
<b>2.6.5. Tehlike Analizlerinin Gerçekleştirilmesi (1. Prensi</b>	62
<b>2.6.6. Kritik Kontrol Noktalarının (KKN) Benimsenmesi (2. Prensi</b>	63
<b>2.6.7. Her Kritik Kontrol Noktası İçin Kritik Limitlerin Belirlenmesi</b>	65
(3. Prensi	
<b>2.6.8. Her Kritik Kontrol Noktası İçin İzleme Faaliyetlerinin</b>	66
Belirlenmesi – Gözetim (4. Prensi	
<b>2.6.9. Düzeltici Faaliyetlerin Oluşturulması (5. Prensi</b>	67
<b>2.6.10. Dokümantasyon ve Kayıt Sisteminin Oluşturulması (6. Prensi</b>	67

2.6.11. Doğrulama Prosedürlerinin Belirlenmesi (7. Prensip)	68
2.7. HACCP Sisteminin Özellikleri ve Yararları	70

### **III. BÖLÜM**

#### **5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ FAALİYET GÖSTEREN MUTFAK DEPARTMANLARINDA HACCP UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA**

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	73
3.2. Araştırmanın Yöntemi	73
3.3. Araştırma Verilerinin Analizi	74
3.3.1. Araştırma Çalışmasına Katılan İşgörenlerin Demografik Profillerinin Analizi	74
3.3.2. Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Önermelere Verdikleri Cevapların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapması Analizi	79
3.3.3. Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Önermelere Verdikleri Cevapların Faktör Analizi	85
3.3.4. Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Verdikleri Cevapların Varyans (ANOVA) Analizi	88
3.3.5. Önermeler İle İlgili Korelasyon Analizi	91
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b>	96
<b>KAYNAKÇA</b>	103
<b>EKLER</b>	115

## TABLÖLAR LİSTESİ

	<b>Sayfa No</b>
<b>Tablo 1.</b> Dünyanın En Büyük 20 Otel Grubu ve Oda Kapasiteleri (2007)	5
<b>Tablo 2.</b> Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı (1996–2006)	6
<b>Tablo 3.</b> Risk Gruplarına Göre Bazı Besinler ve Ürünler	34
<b>Tablo 4.</b> Bazı Yiyecek Maddelerinin Saklama Süreleri	37
<b>Tablo 5.</b> Gıda Maddelerinde Beklenmesi Muhtemel Bazı Fiziksel Tehlikeler	46
<b>Tablo 6.</b> HACCP Planı Form Örneği	56
<b>Tablo 7.</b> Tehlike Analizi Formu	65
<b>Tablo 8.</b> Kritik Limitler, İzleme Faaliyetleri ve Düzeltici faaliyetler İçin Form Örneği	68
<b>Tablo 9.</b> Doğrulama ve Kayıt Tutma İle İlgili Form Örneği	69
<b>Tablo 10.</b> Bir Kuruluş İçin HACCP Doğrulama Çizelgesi Örneği	69
<b>Tablo 11.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	74
<b>Tablo 12.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	75
<b>Tablo 13.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı	75
<b>Tablo 14.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Aşçılık Eğitimi Alıp Almadığı	76
<b>Tablo 15.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Mesleki Turizm Eğitimi Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı	76
<b>Tablo 16.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Çalıştıkları Departmanlardaki Görevlerine Göre Dağılımı	77
<b>Tablo 17.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri	78
<b>Tablo 18.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin HACCP Üzerine Sertifika Eğitimi Alıp Almadıkları	78
<b>Tablo 19.</b> Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Verilen Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi	79

<b>Tablo 20.</b> Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin HACCP Sistemine Bakış Açıkları Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	86
<b>Tablo 21.</b> İşgörenlerin Eğitim Durumlarına Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu	88
<b>Tablo 22.</b> İşgörenlerin Turizm Eğitimi Aldıkları Kuruma Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu	89
<b>Tablo 23.</b> İşgörenlerin Yaş Gruplarına Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu	89
<b>Tablo 24.</b> İşgörenlerin Mutfak Departmanındaki Görevlerine Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu	90
<b>Tablo 25.</b> İşgörenlerin Turizmde Çalışma Sürelerine Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu	90
<b>Tablo 26.</b> Önermeler Arası Korelasyon Değerleri Analizi Tablosu	92

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b>Sayfa No</b>
<b>Şekil 1.</b> Küçük Mutfak Organizasyonu	18
<b>Şekil 2.</b> Orta Büyüklükte Bir Otel İşletmesinde Mutfak Organizasyonu	19
<b>Şekil 3.</b> Geniş Mutfak Organizasyonu	20
<b>Şekil 4.</b> HACCP Sisteminin Uygulanması İçin Mantık Düzeni	57
<b>Şekil 5.</b> Tehlikelerin Belirlenmesi	62
<b>Şekil 6.</b> Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi İçin Karar Ağacı	64



## GİRİŞ

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde insanlar, çalışma hayatının ve günlük hayatın kişilerde meydana getirdiği stresi ortadan kaldırmak amacıyla, buldukları yerlerden uzaklaşmayı tercih etmişler ve turizm faaliyeti içerisine girmişlerdir. Sanayi devrimi ile beraber çalışma sürelerinin azalması ve yıllık ücretli izin hakları, ulaşım ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, eğitim ve kültür seviyelerindeki artış ve sosyo-ekonomik yapıdaki değişiklikler turizm faaliyetlerine katılan kişi sayısının artmasını sağlamıştır.

Turizm faaliyetlerine katılan kişi sayılarının artmasıyla birlikte, turizm gelirlerinden aldıkları payları arttırmak isteyen ülkeler ve işletmeler kendilerini rekabet ortamında bulmuşlardır. Bu rekabet ortamında avantajlı konumda olabilmek için müşteri memnuniyetine önem veren otel işletmeleri elde edecekleri gelirleri ikinci plana atmaktadırlar. Otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti sağlamada en önemli unsurların başında da müşterilere sunulan yemeklerin kalitesi gelmektedir. Otel işletmeleri, istenildiği kadar lüks odalar, lobiler, spor alanları ve aktivitelerle donatılırsa donatılsın, eğer müşterilerine kaliteli ve lezzetli bir yemek sunamazlarsa müşterilerinin işletmeden memnun ayrılmalarını sağlayamazlar.

Günümüzde otel işletmelerini tercih eden müşteriler, sunulan yemeklerin lezzeti ve görünümünden ziyade artık güvenilir ve hijyenik olmasını tercih etmektedirler. Bu yüzden otel işletmelerinin mutfak departmanlarında hijyen ve gıda güvenliğine verilen önem artmıştır. İşletme ve mutfak yetkilileri gıda hijyenini garanti altına almak için çeşitli gıda güvenlik sistemlerini uygulamaktadırlar. Birçok Avrupa Birliği ülkesinde kullanılan ve uygulanması bazı ülkelerde zorunlu tutulan gıda güvenliği sistemlerin başında HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points - Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) Sistemi gelmektedir. HACCP sistemi, otel işletmelerinde yiyeceklerden kaynaklanan zehirlenmeleri önleyen ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini etkileyen çok önemli bir sistemdir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### OTEL İŞLETMELERİ ve MUTFAK

#### 1.1 Otel İşletmeleri

Kısa bir tanımla oteller, seyahat eden insanlara hizmet vermek amacıyla kurulmuş ticari işletmelerdir (Hacıoğlu, 2000: 11). Başka bir ifadeyle otel, insanların kendi konutları dışında çeşitli nedenlerle yaptıkları seyahatler sırasında geçici olarak konaklama, yeme-içme, dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir (Usta, 2001: 172).

Bir başka tanıma göre otel, insanların seyahat boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir (Batman, 2003: 15).

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na göre ise oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (<http://www.kultur.gov.tr>).

Otel; yapısı, donatımı, konforu, müşteriye hizmet kalitesi gibi faktörlerle seyahat eden bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılayan en az 10 odalı bir konaklama tesisidir.

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere oteller, gelen turistlerin konaklama ihtiyaçlarının yanında beslenme, eğlenme, gibi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak diğer hizmetleri de bünyelerinde barındırmaktadır. Otel işletmeleri artık, misafirlerini kendilerini evlerinde hissetmelerini sağlayacak biçimde geniş bir hizmet yelpazesi sunan işletmeler olmuştur.

## **1.2 Otel İşletmelerinin Dünyada ve Türkiye’de Tarihsel Gelişimi**

Otelcilik endüstrisinin tarihi gelişimi hakkında tam bir fikir verebilmek için, otelciliğin başlangıcı olan hanlara kadar gidilmelidir. Paranın bulunması ve kullanılmasından sonra insanlar ticaret yapmaya ve seyahat etmeye başlamışlar ve bunun sonucunda da seyahatleri sırasında konaklama ihtiyaçları ortaya çıkmıştır.

Otel işletmeciliğinin tarihsel gelişimini dünyada ve Türkiye’de olmak üzere iki bölümde inceleyebiliriz.

### **1.2.1 Dünyada Otelciliğin Tarihsel Gelişimi**

Otel endüstrisinin tarihi gelişimi incelendiğinde, bu endüstrinin doğuda ve batıda farklı biçimlerde oluştuğu ve farklı amaçlar taşıdığı görülmektedir. Nitekim insanların seyahat etmeleri ile doğan konaklama endüstrisi doğuda birer hayır kurumu, müşterilerin tanrı misafiri kabul edildiği yerler olarak kervansaraylar biçiminde ortaya çıkarken, batıda ticari birer işletme olarak düşünülen hanlar şeklinde ortaya çıkmıştır (Oral, 2005: 21).

Zamanla doğu toplumlarının ekonomik zenginliklerini kaybetmesi hayır kurumu biçimindeki kervansarayların giderek ortadan kalkmasına neden olurken, batıda zengin kitlelere yönelik ticari amaçla kurulan hanlar zamanla seyahatlerin kitlesel karakter taşımasının da etkisiyle gelişme imkânı bulabilmiştir (Oral ve Kurgun, 1997: 4).

Ortaçağ döneminde İngiltere’de seyahatlerin artması ile hancılık gelişmiştir ve ilk İngiliz hanları geleneksel birahanelerin devamı şeklinde faaliyet göstermiştir. Bu dönemde İngiliz hanları, Avrupa otelciliğinin öncüsü durumuna gelmiştir (Erdem, 2002: 14). İlk defa “hotel” sözcüğü, kendi anlamıyla İngiltere’de 1760 yılından sonra kullanılmaya başlanmıştır (Medlik, 1997: 7).

Amerika’da otel teriminin kullanılması ise 1796 yıllarından sonradır. Otel fonksiyonunu yerine getiren ilk bina 1794 yılında New York şehrinde hizmete giren

'City Hotel'dir. Ancak gerçek anlamda birinci sınıf bir otel 1829 yılında Boston'da hizmete giren 'Trimont House' otelidir (Batman, 2003: 17).

1875 yılında hizmete açılan San Francisco Place Oteli ihtişamın ilk örneği olarak gösterilmektedir. Zamanın diğer önemli otelleri Denver'de Brown Place Hotel (1892), New York'ta ilk oda telefonlu otel The Netherlands Hotel (1894) ve Woldorf Astoria (1896) otelidir.

Amerika'nın ekonomik yapısındaki süratli değişiklik karşısında Elsworth M. Statler otel endüstrisini dikkatli biçimde inceleyerek 1901'de tek bir otelle işe başlamış ve daha sonra 10 büyük otel ile giderek büyümüştür. Statler birkaç büyük otelin tek bir yönetim tarafından yönetilmesinin ekonomik ve finansal avantajlarını ilk olarak ortaya koyan kişidir ve otelleri aynı isimde, aynı boyutta ve aynı stildeki otellerdir. Yine Conrad Hilton; otel şirketlerini büyüten, yönetim sözleşmesi kavramını ortaya çıkaran kişidir (Oral, 2005: 24).

II. Dünya Savaşı'ndan sonra Conrad Hilton otellere olan talebi fark ederek, Chicago'daki 2000 odalı Stevens Oteli kiralamıştır. Daha sonra Palmer House, Waldorf Astoria ve Los Angeles'daki Town House'u satın alıp, 1950'de Hilton ve Statler otellerini birleştirerek dünyanın ilk büyük modern otel zincirini yaratmıştır (Oral ve Kurgun, 1997: 8).

**Tablo 1. Dünyanın En Büyük 20 Otel Grubu ve Oda Kapasiteleri (2007)**

Sıra	Sıra	Zincir	Grup	Oteller	Oda	Değişim	
2007	2006			2007	2007	Odalar	%
1	1	Best Western	Best Western	4 164	315 401	-474	-0,2
2	2	Holiday Inn	Intercont. HG	1 395	260 470	-7 346	-2,7
3	3	Marriott	Marriott Int.	537	190 431	6 976	3,8
4	4	Comfort	Choice	2 439	184 716	2 243	1,2
5	5	Hilton	Hilton Corp.	498	172 605	7 439	4,5
6	6	Days Inn of America	Wyndham World	1 859	151 438	1 136	0,8
7	9	Express By Hi	Intercont. HG	1 686	143 582	10 028	7,5
8	7	Hampton Inn	Hilton Corp.	1 392	138 487	4 356	3,3
9	8	Sheraton	Starwood	396	135 859	1 852	1,4
10	10	Super 8 Motels	Wyndham World	2 054	126 175	2 144	1,7
11	12	Quality	Choice	1 128	112 173	6 383	6
12	11	Ramada Worldwide	Wyndham World	871	105 986	-2 951	-2,7
13	13	Court Yard	Marriott Int.	733	105 526	5 857	5,9
14	16	Motel 6	Accor	928	95 628	1 682	1,8
15	15	Hyatt Hotels	Global Hyatt	214	94 224	-921	-1,0
16	17	Mercure	Accor	732	89 624	2 391	2,7
17	14	Radisson Hotels	Carlson Hosp.	400	89 385	-5 335	-5,6
18	18	Ibis	Accor	745	82 546	3 756	4,8
19	20	Crowne Plaza	Intercont. HG	275	75 632	10 228	15,6
20	19	Novotel	Accor	397	70 373	1 118	1,6
<b>TOPLAM</b>				<b>22 843</b>	<b>2 740 241</b>	<b>50 582</b>	<b>1,9</b>

**Kaynak:** <http://www.resortacademy.com>

Dünyanın en büyük 20 zincir oteli, 2006 ve 2007 yılları içinde mevcut odalarına 250 bin yeni oda daha eklemiştirler. Böylece, dünya otelciliğinin önde gelen 200 grubunda otel sayısı 43 bine, oda sayısı da 5.5 milyona ulaşmıştır. Intercontinental Hotels Group (IHG) 2007'de sahip olduğu tesis sayısını 3 bin 741'e, oda kapasitesini de 556 bin 246'ya ulaştırarak dünya birincisi olmuştur.

IHG altında hizmet veren markalar, en büyük 20 zincir otel arasında hem oda sayısını artıranlar hem de azaltanlar kategorisinde birinci sırada yer almıştır. Örneğin, IHG bünyesinde faaliyet gösteren Holiday Inn'in oda sayısı 7 bin 346 azaltarak birinci olurken, IHG üyelerinden Crowne Plaza oda sayısını 10 bin 228 artırarak birinci, Express ise 10 bin 28 artırarak ikinci olmuştur.

Dünyanın en büyük 10 oteli sıralamasında dördüncü basamakta yer alan Hilton oda kapasitesini 7 bin 439'a, altıncı sıradaki Choice grubunun Quality markası da 6 bin 383'e çıkarmayı başarmıştır (<http://www.resortacademy.com>).

### 1.2.2 Türkiye’de Otelciliğin Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de konaklama hizmetleri Avrupa’dan yüzyıllarca önce ele alınmıştır. Avrupa’da İngiliz hanları henüz ilkel bir biçimde konaklama görevlerini sürdürürken, Anadolu’da Türkler yolcuların her türlü ihtiyaçlarını karşılayacak kervansarayları kurmaya başlamışlardır (Oral, 2005: 29). İlk kervansaray da 1019-1020 yıllarında Rıbat-ı Mahi adıyla Gazneli Mahmut tarafından yaptırılmıştır (Batman, 2003: 19).

Osmanlılar döneminde kervansaraylarla birlikte gelir sağlamak amacıyla şehirlerin içlerinde de hanlar yapılmıştır (Oral ve Kurgun, 1007: 11).

Türkiye’de modern anlamda ilk otel, Wagon Lits şirketi tarafından Şark Ekspresi ile İstanbul’a gelen Avrupalıları ağırlamak amacıyla 1892 yılında yapılan Pera Palas Otelidir. Modern Türk turizminin başlamasına öncülük eden ilk otel ise 1955 yılında açılan İstanbul Hilton Otelidir. Bu otel, belli bir süre Türkiye’de otelcilik alanında bir eğitim kurumu görevi yapmıştır (Oral, 2005: 30).

**Tablo 2. Yıllara Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı (1996 – 2006)**

YILLAR	TURİZM YATIRIMI BELGELİ		TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ	
	TESİS SAYISI	ODA SAYISI	TESİS SAYISI	ODA SAYISI
1996	1 309	96 592	1 866	145 493
1997	1 402	110 866	1 933	151 055
1998	1 365	116 286	1 954	151 397
1999	1 311	114 840	1 907	153 749
2000	1 300	113 452	1 824	156 367
2001	1 237	106 683	1 998	177 371
2002	1 138	102 972	2 124	190 327
2003	1 130	111 894	2 240	202 339
2004	1 151	118 883	2 357	217 664
2005	1 039	128 005	2 412	231 123
2006	869	123 326	2 475	241 702

**Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı**

Tablo 2 incelendiğinde, Türkiye’deki turizm yatırımı belgeli tesis sayısında yıllar itibariyle azalmalar olurken oda sayısında artış olduğu görülmektedir.

Türkiye'deki turizm işletmesi belgeli tesis sayılarında ise yıllar itibariyle artış olduğu görülmektedir. 2006 yılı itibariyle, Türkiye'deki turizm yatırımı belgeli tesis sayısının 869, oda sayısının 123 326 iken, turizm işletmesi belgeli tesis sayısının 2 475 ve oda sayısının 241 702 olduğu görülmektedir. Bu verilere göre, 2006 yılında Türkiye'deki toplam turizm yatırımı ve işletmesi belgeli tesis sayısının 3 344 ve bu tesislerdeki toplam oda kapasitesinin 365 028 olduğu görülmektedir.

### **1.3 Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Çalışmada otel işletmelerinin sınıflandırılması iki ayrı şekilde yapılmıştır. İlk sınıflandırmada, Türkiye'deki yasal sınıflandırmaya, ikincisi sınıflandırmada ise turizmci bilim adamlarının yapmış olduğu sınıflandırmalara yer verilmiştir.

#### **1.3.1 Türkiye'de Otel İşletmelerinin Yasal Sınıflandırılması**

Türkiye'de otel işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayımlanan yönetmeliklerle düzenlenmiştir (Maviş, 1985: 24).

##### **1.3.1.1 Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri**

Otel işletmelerinin Türkiye'deki bu yasal (hukuki) sınıflandırılmasında dünya ülkeleri tarafından belirlenen normlarla aynı olmasına dikkat edilmiştir. Turizm işletme belgesi verilirken, otel binası, iç dizayn, misafirlerin kullanımına sunulan araç ve gereçler, sunulan hizmetlerin ve işletmecilik anlayışı gibi birçok özelliğe dikkat edilmektedir.

Türkiye'de turizm işletme belgeli otel işletmeleri, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesinin A bendinin 2 numaralı alt bendi hükmüne göre yıldız standardı açısından sınıflandırılmıştır. Otel işletmelerinin sınıflandırılmasına ilişkin son düzenlemeler 18 Haziran 2005 tarih ve 25849 sayılı Resmi Gazete'nin Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde yayımlanmıştır. Yönetmelikte otel işletmeleri ([www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr)):

Bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı otel işletmeleri olmak üzere beşe ayrılmaktadır. Bir yıldızlı oteller, en az on oda ve otel kapasitesi ile orantılı olarak çeşitli özellikleri bulunan tesislerdir. İki, üç ve dört yıldızlı tesislerde oda sınırlaması yapılmamıştır. Ancak her bir otel işletmesinin, kendisinden bir alt nitelikteki tesiste bulunan bazı özelliklere ilave olarak çeşitli özelliklere sahip olması istenmektedir. Beş yıldızlı otel işletmelerinin sahip olması gereken niteliklerde de, bir yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi oda kapasiteleri belirtilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayımlamış olduğu yönetmeliğe göre, beş yıldızlı otel işletmelerinin en az yüz yirmi oda kapasitesine sahip olmaları gerekmektedir. Ek 2'de, turizm işletme belgeli otellerin sahip olması gereken özellikler sıralanmıştır.

### **1.3.1.2 Belediye Belgeli Otel İşletmeleri**

Turizm işletme belgesine sahip olmayan bütün tesisler ve oteller “turistik olmayan işletme ve oteller” grubunda yer alırlar. Bu grupta yer alan oteller yerel yönetimler (belediyeler) tarafından sınıflandırılırlar, kontrolleri belediyeler tarafından yapılır, fiyatları da yine aynı şekilde belediyeler tarafından tespit edilmektedir (Oral, 2005: 40).

### **1.3.2 Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Otel işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili tam bir fikir birliği sağlanamamıştır. Otel işletmelerini farklı turizmci yazarlar farklı kriterlere göre sınıflandırmaktadır. Bu bölümde, çeşitli yazarların kitaplarından toplanarak, otel işletmelerinin genel bir sınıflandırılması yapılmıştır.

#### **1.3.2.1 Karşılıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmeleri**

Bu sınıflama, kişilerin seyahatleri süresince tatmin aradığı ihtiyaçları ve buna bağlı olarak zamanlarını geçirmek istedikleri mekânlar dikkate alınarak yapılmaktadır.



### **1.3.2.1.1 Şehir Otelleri**

Bu oteller, ticaret merkezlerinde, büyük şehirlerde bulunan ve çoğunlukla iş adamlarının kısa süreler için kaldıkları otellerdir (Türksoy, 1992: 9).

Şehir otel işletmelerinin hizmetlerinden daha çok iş amaçlı seyahatlerde bulunanlar faydalandığı için müşteri devir hızı oldukça yüksek olan otellerdir. Daha çok konferans, kongre ve benzeri toplantılara katılmak amacı ile teşvik ve kongre turizmi kapsamında yer alan müşteri profiline hizmet verirler (Oral ve Kurgun, 1997: 14).

### **1.3.2.1.2 Sayfiye (Kıyı) Otelleri**

Sayfiye otelleri, yoğun iş yaşamının ve çevresel olumsuzlukların yarattığı sıkıntıları gidermek isteyen insanlara ve onların beklentilerine karşılık veren kuruluşlardır (Timur, 1996: 127).

Resort otel olarak da adlandırılan sayfiye otellerinde konaklama süresi daha uzun olup, otel bu amaca uygun olarak inşa edilmiştir. Sayfiye otelleri genellikle müşterilerine dans etme, golf, tenis oynama, ata binme ve doğa yürüyüşleri gibi aktivite imkânları sunarak, onların uzun süreli konaklamaları esnasında ihtiyaç duyabilecekleri her türlü isteklerini karşılayabilmeyi amaçlamaktadır. Sayfiye otellerinde müşterilerin beklentileri işletmenin tamamında eğlence olduğundan bu otellerde yönetim ile personel arasındaki ilişki diğer otellere göre çok daha yoğun olmaktadır (Erdem, 2002: 19).

### **1.3.2.1.3 Havaalanı Otelleri**

Uluslararası havaalanları yakınında kurulan büyük oteller ile birkaç saatlik uyku ihtiyacı olan yolcuların yararlandığı küçük otellerdir. Havaalanı otelleri yüksek bir müşteri devir hızına sahiptir. Aynı zamanda doluluk oranları da yüksektir. Bu otellere yönelik talep, hava durumu ve havayolları ile havaalanlarında yaşanan durumdan önemli ölçüde etkilenir (Oral ve Kurgun, 1997: 17).

Havaalanı otelleri seyahat edenlere yönelik hizmetler sağlaması ve bazı kolaylıklar sağlaması nedeniyle çok tutulan otel işletmeleri arasındadır. Örneğin bazı

havaalanı otelleri kendilerine ait limuzin ya da benzeri konforlu ulaşım araçlarıyla müşterilerinin otel-havaalanı arası ulaşımını karşılamaktadırlar (Timur, 1996: 122).

#### **1.3.2.1.4 Dağ ve Spor Otelleri**

Kayak ve dağcılık sporları yapmak, dinlenmek ve doğa ile baş başa kalarak tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir (Şener, 1997: 25).

#### **1.3.2.1.5 Kaplıca ve Termal Oteller**

Tedavi amacıyla seyahat eden ve kaplıca ve şifalı sulardan yararlanmak isteyen insanların konakladıkları otel işletmeleridir. Kaplıcalar, çağdaş termal tesislerin ilk örneklerini oluşturmaktadırlar. Bu tesislerde kaplıca içme suyu, çamur gibi maddeler veya solunum yolu veya bir takım mekanik ve elektrikli araçlarla masaj yapma gibi metotlar uygulanmakta, insan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalar yapılmaktadır (Erdem, 2002: 20).

#### **1.3.2.1.6 Kongre Otelleri**

Kongre amaçlı otel işletmeleri de kongre, seminer, kurs, çalışma grupları, eşitli toplantılar, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerinin yanında konaklama hizmeti de sunan otel işletmeleridir.

#### **1.3.2.1.7 Konut (Residence) Otelleri**

Bu oteller otel hizmetleri ile tamamlanmış ve hizmetlerin apart oteller gibi sunulduğu apartman evleri gibi düşünülebilir. Bu otellerdeki tarifeler aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık bazda ücretlendirilmekte ve daha çok büyük şehirlerde oluşan bu otellerde, özel olarak misafirlere yiyecek hizmeti sunulmamaktadır (Oral, 2005: 36).

#### **1.3.2.1.8 Butik Oteller**

Sınırlı oda sayısı olan ancak özel iç tasarımı, mimarisi ve yüksek hizmet kalitesiyle misafirlerinin istek ve arzularına cevap veren küçük otel işletmeleridir.

### **1.3.2.1.9 Yüzer Oteller**

Ulusal karasularında ve limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama, yeme-içme ve/veya eğlence hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen, kullanım amacı belirtilmiş denize elverişlilik belgesi olan ve bu belgeleri ilgili mevzuat çerçevesinde yenilenen deniz araçlarıdır (Aydoğdu, 2005: 13).

### **1.3.2.1.10 Apart Oteller**

Müstakil apartman ya da villa tipinde inşa edilen, müşterilerin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesine imkân verecek gerekli araç ve gereçlerle donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir.

## **1.3.2.2 Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmeleri**

Oteller, ürün ve fiyat farklılıştırmalarına giderek farklı pazar gruplarındaki müşterilere ulaşmayı hedeflemektedirler. Bu bakımdan otel işletmeleri farklı Pazar gruplarındaki müşterilere yönelik uyguladıkları fiyatlara göre üçe ayrılmaktadır.

### **1.3.2.2.1 Ekonomik Oteller**

Bu oteller, maliyetlerini azaltarak müşterilerine sadece yatak satmayı amaçlayan ve maliyetlerin düşürülmesiyle müşteriye çok ucuz oda fiyatları sunmaktadırlar.

### **1.3.2.2.2 Orta Düzey Fiyatlı Oteller**

Sadece yatak satmanın dışında müşterilerin bazı ihtiyaçlarını karşılayan ve müşterilerine orta düzeyde fiyatla odalarını sunan otel işletmeleridir.

### **1.3.2.2.3 Lüks (Pahalı) Oteller**

Bu oteller, yüksek hizmet kalitesi ile müşterilerinin tüm beklentilerini karşılamaya çalışan ve sahip oldukları bu yüksek standartlara paralel olarak yüksek fiyatla çalışan otel işletmeleridir.

### **1.3.2.3 Büyüklükleri (Ölçekleri) Bakımından Otel İşletmeleri**

Otel işletmelerinin ölçek bakımından sınıflanmasında, işletmeye yatırılan sermaye miktarı, istihdam edilen personel sayısı ya da belirli bir dönemde otel personeline ödenen ücretin toplam miktarı, oda sayısı, sosyal ve kültürel faaliyetlere ayrılan kısımlar, işletmenin organizasyon yapısı gibi kriterler kullanılabilir (Kurgun, 1994: 12).

#### **1.3.2.3.1 Küçük Otel İşletmeleri**

30-50 kişi arasında personel bulunan ve 10-50 odaya sahip olan işletmelerdir. Genellikle otel sahibi tarafından yönetilirler (Kurgun, 1994: 13).

Turistik faaliyetlerin yoğun olduğu yerleşim bölgelerinde ihtiyaç halinde kurulan bu işletmeler; yönetim yapısı basit bir şekilde işletme sahibi ve birkaç yardımcından oluşan otel işletmeleridir. Çalışanlar genellikle birkaç farklı görevi aynı anda yerine getirirler.

#### **1.3.2.3.2 Orta Büyüklükteki Otel İşletmeleri**

50-100 personel çalıştıran ve 60-100 odaya sahip işletmeler orta büyüklükteki oteller olarak kabul edilmektedir (Erdem, 2002: 23).

#### **1.3.2.3.3 Büyük Otel İşletmeleri**

Oda sayısı 100 ve üzeri, personel sayısı 110 ya da daha fazla sayıda olan işletmelerdir (Türksoy, 1992: 11).

Olalı ve Korzay'ın büyük otelleri tanımlamada kullandığı özellikleri ise şunlardır (Olalı ve Korzay, 1993: 47):

- Ortalama oda sayısının 100 ve 100'den yukarı olması,
- Uluslararası standartlara göre, oda başına 1,1 personel üzerinden istihdam hacminin 110 ve daha yukarı seviyede bulunması,

- Yemek ve balo salonları dışında müşterek kısımlara 500 metre kareden daha çok yer ayrılması.

#### **1.4 Otel İşletmelerinde Mutfak**

İnsanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için yemek yemeleri gerekmektedir. Yani yemek temel ihtiyaçtır. Ancak bu ihtiyaç sadece yemek yeme ile giderilememektedir. Günümüzde insanlar doymak için değil, tadına vararak yemek istemektedirler. İşte o zaman yemeğin hazırlanması ve sunulduğu sanat olup çıkmaktadır. Yemeğin yapıldığı, saklanıp korunduğu yer mutfaktır (Maviş, 2003: 61).

Mutfak; yiyecek malzemelerinin depolandığı, pişirmek ya da yenmek için hazırlandığı, pişirildiği ve gerektiğinde de hazırlanan yemeklerin yenildiği yer olmaktadır (Özdemir, 2001: 7). Başka bir tanımda da mutfak; insanların barınma ihtiyacı yanında yeme, içme hizmetlerini sunan otellerde yiyeceklerin ayıklanıp, gerekli terbiyelerinin yapılarak pişirildiği, saklandığı ve porsiyonlanarak servise hazır hale getirildiği departman olarak tanımlanmaktadır (Gömeç, 1995: 11).

Diğer bir deyişle mutfak; yiyecek ve içecek işletmelerinde hedeflenen miktarda, hedeflenen kalitede ve standartta yiyecek üretiminin yapıldığı alan olarak da tanımlanmaktadır (Küçükaslan, 2006: 52).

Uzun bir tarihsel gelişim süreci sonunda günümüzde ticari bir anlam kazanmış olan mutfak, otel işletmeleri bünyesinde de kendisine yer bulabilmiştir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 40). Bazı otel işletmelerinde mutfak departmanı, yiyecek ve içeceğin hammadde olarak girip mamul madde olarak çıkması için kurulduğu halde bazılarında ise sadece mamul madde olarak girip porsiyonlanıp servise hazır hale getirilecek şekilde organize edilmiştir (Kayayurt, 2002: 18).

##### **1.4.1 Otel İşletmelerinde Mutfağın Yeri ve Önemi**

Otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin beslenme ihtiyaçlarını sağlayan bölüm mutfak bölümüdür. Bu yüzden de otel işletmelerinin kalbi olarak değerlendirilir

ve misafirlerin işletmeden memnun olarak ayrılmasında çok önemli bir yer tutmaktadırlar.

Otel işletmelerinin konuklarına sunduğu temel hizmetler, konaklama, yeme-içme ve eğlencedir. Bu hizmetlerden konaklama ve yeme-içme otelin ayrılmaz parçalarıdır ve hemen her otel tanımlaması içerisinde yer alırlar. Bununla birlikte otele gelen konuklar çoğunlukla yalnızca konaklama talep etmemekte, yiyecek ve içecek hizmetlerini de almak istemektedirler. Otel işletmelerinin sunduğu hizmetin kalitesi değerlendirilirken sadece odalar ve bu odalarda yer alan mobilyalar dikkate alınmamakta, otelin sunduğu yiyecek ve içeceklerin kalitesi ile sunulan servis de önemli olmaktadır. Mutfak da üretilen yemeklerin kalitesi açısından çok büyük bir önem arz etmektedir. Kaliteli yemek üretimi müşteri memnuniyeti üzerinde de olumlu etki yaratmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2005: 43).

Mutfak ayrıca, toplu yemek üreten işletmelerin amaçlarına ulaşmak istedikleri yolda en önemli konu olarak da karşımıza çıkmaktadır. İster konaklama işletmesinin, ister yiyecek içecek işletmesinin bünyesinde yer alsın mutfak, işletmenin kalbi niteliğindedir. Müşterilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılarken aynı zamanda onların sağlıklarıyla da ilişkilidir (Küçükaslan, 2006: 54). Otel mutfaklarında üretilen yemeklerin hijyenik olmamasından kaynaklanan herhangi bir hastalık ya da zehirlenme otel adına geri dönülmesi çok güç olabilecek koşulların doğmasına neden olacaktır. Bu nedenle gerek otel üst yönetiminin, gerekse de yiyecek-içecek müdürünün mutfağa bu açıdan da büyük bir önem vermesi gerekmektedir. Bu önemi nedeniyle de mutfak için otel işletmelerinin kalbi ifadesi kullanılmaktadır. Kalite, maliyet ve hijyen unsurlarını dikkate alarak kaliteli, hijyenik ve düşük maliyetli yemek üretimini gerçekleştiren bir otel işletmesi sağlıklı ve memnun müşterilere sahip olacak ve gelirlerini arttırabilecektir. Kaliteli ve hijyenik yemek üretimi doğrudan müşteri memnuniyetini etkilerken otel gelirlerine dolaylı yoldan katkı sağlamaktadır. Düşük maliyetli yemek üretimi ise doğrudan otel gelirleri üzerinde etkilidir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 43).

Otel mutfaklarının başarısı diğer birimlerle olan bağlantısının planlı ve düzenli ilişkisine de bağlıdır. Çünkü ne kadar iyi mutfağınız olursa olsun, başarısız bir

servisiniz varsa bütün çabalarınız boşa gider. Otel yöneticileri çoğu kez otel inşaatı sırasında birimler arasındaki ilişkinin ne denli önemli olduğunu bilmeden bu işe giriştiklerinden çoğu zaman bazı problemlerle karşılaşmaktadırlar (Güler, 1998: 28).

Türkiye’de otel projeleri yapılırken mutfaklar genelde en son düşünülen alanlar olurlar. Oysaki mutfakların, en önce düşünülmesi gereken alanlar olduğu yeni yeni anlaşılmaya başlanmıştır. Servis sirkülasyonunun iyi bir şekilde gerçekleşebilmesi için mutfağın teknik ve işlevsellik açısından tam anlamıyla donatılmış ve yerleştirilmiş olması gerekmektedir. Mutfak ancak verimli çalışılacak ortamların mevcut olması ve teknik donanımının sağlanması ve nitelikli personelin çalışması ile başarıya ulaşabilir (Güler, 1998: 30).

#### **1.4.2 Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetim Kavramı**

Yönetim, insanların işbirliğini sağlama ve onları bir amaca doğru yöneltme ve yürütme faaliyetleri ve çabalarının bir toplamıdır. Diğer bir deyişle, başkalarının aracılığı ile amaçlara ulaşma yani başkalarına iş gördürme faaliyetlerinin toplamı yönetim sürecini oluşturur. Buna göre yönetim, kaynakları kullanarak amaçlara varmaktır da denebilir (Koçak, 2006: 17).

Mutfak yönetimi, müşteri beklentilerini karşılayan ve otel işletmesinin kalite, maliyet ve hijyen standartlarına uyan yemeklerin üretilmesi için mutfak personeli ile birlikte ve onlar aracılığıyla iş görmedir (Özdemir, 2001: 71). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere, işletmelerin bir amacı olmalı ve bu amaç doğrultusunda bir çaba sarf etmek gerekir (Küçükaslan, 2006: 24).

Mutfak yönetimi denilince yalnızca personelin çok iyi bir şekilde yönetilmesi ve yönlendirilmesi olarak ele alınmaması gerekmektedir. Mutfağı bir bütün olarak ele alırsak, bu yapının içerisinde kendisini gerçek anlamda her konuda iyi yetiştiren bir yönetici (executive chef) ve kendilerini yetiştirmiş gerekli eğitimleri almış personelin olması gerekmektedir. İnsan gücünün yanında, mutfağın fiziki yapısı da, yeterli üretimi, istenilen zamanda ve miktarda gerçekleştirmeye uygun bir yapıya sahip olmalıdır (Gökdemir, 2005: 18).

Görüldüğü üzere tanımlardaki ortak nokta yönetimin bir takım amaçlara ulaşma çabası içermesidir. Yönetim kavramını mutfak açısından tanımlamak gerektiğinde öncelikle mutfakta ulaşılmak istenen amaçları belirlemek gerekir. Mutfakta ulaşılmak istenen amaçlar şu şekilde belirtilebilir; (Aktaş ve Özdemir, 2005: 44)

1. Müşteri memnuniyeti sağlamak. Bunu başarabilmek için de;

- Müşteriler tarafından arzu edilen yemeklerin menülerde yer alması
- Bu yemeklerin lezzetli, besleyici ve hoş görünümlü olması
- Yemeklerin üretilmesi ve servisi sırasında hijyen kurallarına uyulması.

2. Otel işletmesi tarafından arzu edilen yiyecek satış karının elde edilmesi.

Bunun için;

- Yiyecek satış gelirlerinin en yüksek düzeye çıkarılması
- Yiyecek maliyetlerinin en aza indirilmesi.

Bu amaçlar ve alt amaçlar dikkate alındığında mutfak yönetimi tarafından kontrol altına alınabilen üç önemli unsur ortaya çıkmaktadır. Bunlar kalite, hijyen ve yiyecek maliyetidir. Bu açıklamalar ışığında mutfakta ulaşılmak istenen temel amaç kısaca müşteri beklentilerini karşılayan ve otel işletmesinin kalite, hijyen ve maliyet standartlarına uyan yemeklerin üretilmesi olarak ifade edilebilir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 45).

### **1.4.3 Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı**

Örgüt yapısı; bir işletmenin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere, bireyleri ve faaliyet birimlerini ne şekilde bir araya getirdiğini tanımlayan yapıdır. Örgüt yapısı ile yetkinin ve sorumluluğun örgüt üyeleri arasında dağıtılması, iletişim hatlarının kurulması ve örgütün birimleri arasındaki sınırların tanımlanması sağlanır. Yukarıdaki açıklamalar ışığında otel işletmelerinde mutfak örgüt yapısı kavramı ile anlatılmak istenenler aşağıdaki gibi sıralanabilir: (Aktaş ve Özdemir, 2005: 51)

- Mutfağın amacı doğrultusunda mutfakta yerine getirilmesi gereken işler. Bu işler yemek üretimini temin edebilmek için yiyecek malzemelerinin satın alınması, teslim alınması, belirli sürelerle belirli ısı derecelerinde depolanması,



hazırlanması, pişirilmesi, servise sunulması ve üretim sonrası mutfağın ve mutfak araç gereçlerinin temizliği şeklinde sıralanabilir.

- Bu işleri yapmakla sorumlu olan kişiler ve bu kişilerin yetki ve sorumlulukları. Aşçıbaşının, aşçıbaşı yardımcısının, bölüm şeflerinin (sıcak mutfak şefi, soğuk mutfak şefi, pastane şefi, kasaphane şefi vb.) aşçılar ve aşçı yardımcılarının görev tanımlarının yapılması bu kapsamda düşünülebilir.
- İşgörenler ile işler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi. Örneğin sıcak mutfak şefinin sıcak soslar, sıcak et yemekleri garnitürler, çorbalar, ızgaralar, fırın yemekleri vb. yemeklerin üretiminden sorumlu tutulması ve bu görevini sıcak mutfak adı verilen çalışma alanında gerçekleştirmesi gerektiğinin belirlenmesi.
- İşgörenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi. Örneğin sıcak mutfak şefine kendi bölümündeki çorba aşçısı, sebze aşçısı, ızgara aşçısı gibi bölüm aşçılarına emir verme yetkisinin tanınması, kendisinin de aşçıbaşı yardımcısına ve aşçıbaşına karşı sorumlu tutulması.
- İşgörenlerin kendi sorumluluklarına verilen işleri yapacakları yerlerin belirlenmesi.

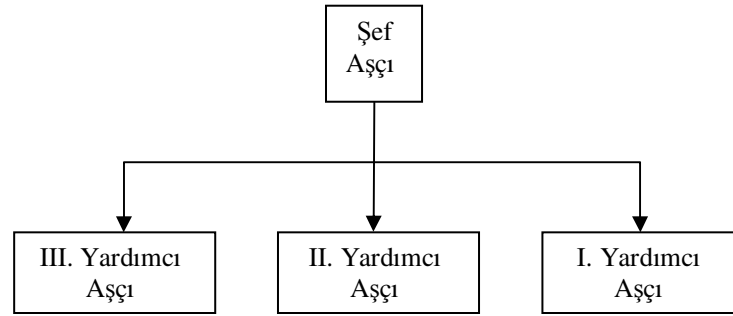
Mutfak, yiyecek ve içecek işletmelerinde (konaklama işletmeleri ile ticari ve kurumsal yiyecek ve içecek işletmeleri) yiyecek üretimi yapılan yerdir. Mutfakta gerçekleştirilecek üretimin gereksinimi ve boyutu, mutfak çalışanlarının sayısı, özellikleri ve görevleri belirlenirken göz önünde bulundurulması gereken faktörler şunlardır (Gökdemir, 2005: 21):

- İşletmenin büyüklüğü ve türü,
- İşletmenin örgütsel yapısı,
- Mutfak fiziki yapısı, ekipmanlar ve
- Uygulanacak mönü.

Bu faktörler dikkate alınarak hazırlanmış bir mutfak organizasyon şeması, yukarıda belirtilen faktörlerin boyutuna göre şekillenebilir. Mutfak organizasyon yapıları başlıca üç şekilde incelenebilir (Gökdemir, 2005: 21).

#### 1.4.3.1 Küçük Mutfak Organizasyonu

Küçük bir otel işletmesi mutfağında sıcak et yemeklerinin, sıcak sosların, çorbaların, sebze yemeklerinin ve garnitürlerin üretiminden tek bir aşçı sorumlu olabilir. Benzer şekilde soğuk sosların, salataların ve mezelerin üretimini de tek bir aşçı gerçekleştirebilir. Bu aşçılara yardımcı olmak üzere bir ya da birkaç aşçı yardımcısı da görevlendirilebilir. Bu tür mutfaklarda sıcak ve soğuk mutfağa ait çalışma alanları da kesin hatlarla birbirinden ayrılmamış olabilmektedir. Aynı zamanda mutfak için ayrılan alan da oldukça sınırlı kalabilmektedir. Küçük otellerin mutfaklarında aşçıbaşı çoğu kez yemek üretimine bizzat katılır ve aşçıbaşı yardımcısı da çoğu kez sıcak yemeklerin hazırlanmasından sorumlu olan sıcak mutfak aşçısı olmaktadır. Küçük otel mutfaklarında çalışanların sayısı bulaşıkçılarla birlikte 6-7 kişi ile sınırlıdır. Bu tür bir mutfak örgüt yapısının oluşmasında en büyük etkenlerden biri de menünün az sayıda yemek çeşidinden oluşması ve bu menünün de az sayıda konuğa sunulmasıdır (Aktaş ve Özdemir, 2005: 52).

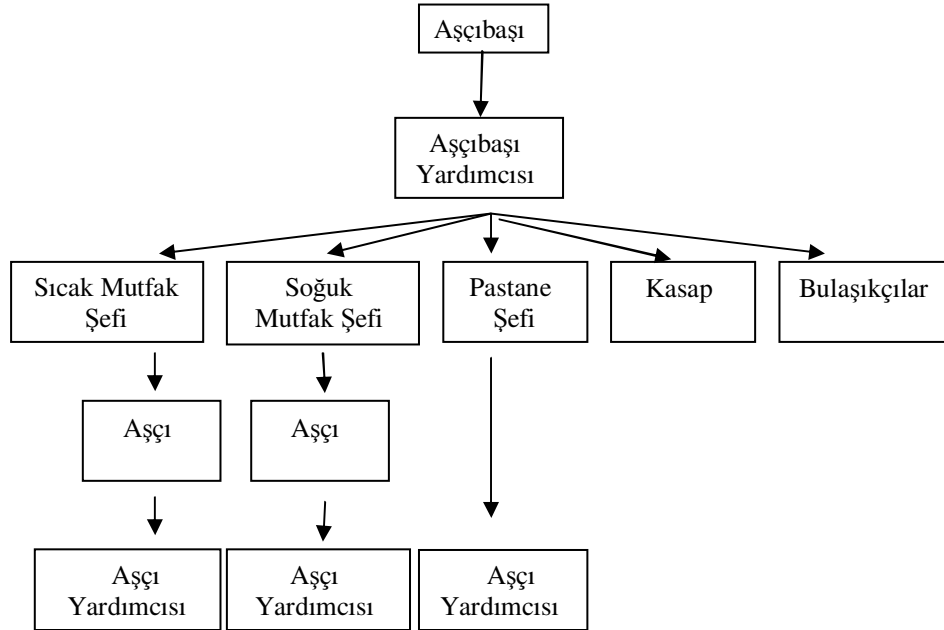


Şekil 1. Küçük Mutfak Organizasyonu (Gökdemir, 2005: 22).

#### 1.4.3.2 Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu

Bu tip mutfaklarda, küçük mutfaklara göre daha fazla mutfak birimi oluşturulmuştur (Gökdemir, 2005: 22). Orta büyüklükte bir otel işletmesinde sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane, kasaphane gibi bölümler ortaya çıkabilir ve bu bölümlerin her

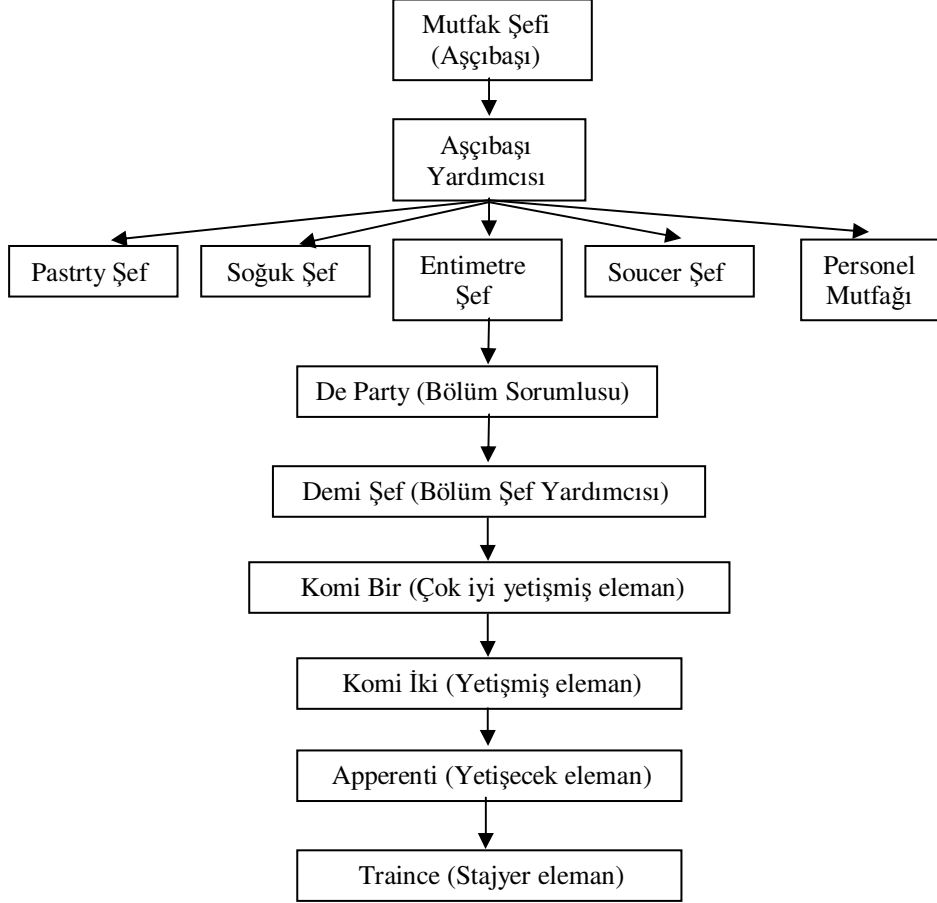
birinin birer şefi bulunur. Bunların üzerinde ise bir aşçıbaşı yardımcısı ve aşçıbaşı vardır (şekil 2). Bu tür mutfaklarda çalışan sayısı 10-15 kişiyi bulabilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 53).



**Şekil 2. Orta Büyüklükte Bir Otel İşletmesinde Mutfak Organizasyonu** (Aktaş ve Özdemir, 2005: 54).

### 1.4.3.3 Geniş Mutfak Organizasyonu

Büyük bir otel işletmesinde büyük miktarlarda ve çok çeşitte yemek üretimi nedeni ile mutfak örgüt yapısı da oldukça genişlemiş durumdadır (Aktaş ve Özdemir, 2005: 54). Organizasyon yapısının genişlediği bu durumda, baş aşçının ve çalışanların nitelikleri ve sorumlulukları da aynı oranda artmaktadır. Çünkü, daha büyük organizasyonların aynı oranda bilgi, beceri, yetenek, eğitim, iletişim, yönetim, hijyen v.b. konularda en üst ve istenilen standartlarda olması gerekmektedir (Gökdemir, 2005: 23).



**Şekil 3.Geniş Mutfak Organizasyonu** (Koçak, 2006: 35).

#### 1.4.4 Mutfakta Hiyerarşik Basamaklar

Mutfak ne kadar çağdaş, gelişmiş, lüks araç-gereçlerle donatılırsa donatılsın ve üretim aşamasında ne kadar iyi malzeme ve hammadde kullanılırsa kullanılsın, mutfakta en önemli unsur insandır. Mutfaklarda çalışan kişilerin nitelikleri, o mutfağın kalitesini oluşturur. Bu yüzden mutfak personeli için seçim yapılırken çok dikkatli olunmalı ve bu konuda hiçbir taviz verilmemelidir.

Bir otel işletmesinde mutfak örgüt yapısı içerisinde farklı kademelerde farklı türde sorumluluklar ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda da bir hiyerarşik sıra içerisinde her kademedede sahip olunacak yetki ve sorumluluklar da belirlenmektedir

(Aktaş ve Özdemir, 2005: 61). Otel mutfaklarında çalışan personelin yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

#### **1.4.4.1 Aşçı Başı (Executive Chef, Chef de Cuisine)**

Aşçıbaşına, Fransızca'da chef de cuisine, İngilizce de ise executive chef denilmektedir. Aşçıbaşının, mutfağın bütün bölümleri hakkında çok köklü bilgi ve becerisi olması gerekmektedir. Mesleki bilgilerinin yanı sıra planlama, örgütleme, yöneltme, etkileme ve kontrol gibi yönetsel bilgilerinin de olması zorunluluktur (Gökdemir, 2005: 24).

Baş aşçı, mutfakta ve mutfağa bağlı bölümlerde yemek hazırlama ve pişirme ile görevli tüm personelin koordinasyonunu sağlama işi ile görevlidir (Keskin, <http://www.resortacademy.com>). Baş aşçı ayrıca, mutfağı yönetir, yeni reçeteler oluşturur ve geliştirir. Porsiyon dağılımı, görünüm ve kalite için hazırlık çalışmalarını denetlemek; eleman işe alımı ve işten çıkarımı, insan kaynakları prosedürlerine uygun olarak çalışanları disipline etmek, mutfak ve servis elemanları arasında etkin bir iletişim sağlamak, eksik ekipman ve araç-gereç ile malzeme listelerini hazırlayarak satın alınmalarını sağlamak da şef aşçının görevleri arasındadır (Öztaş, 2002: 20).

Bu kişinin yerine getirmesi gereken ana görevleri ise tam olarak şunlardır: (Aktaş ve Özdemir, 2005: 62)

- Mutfakta çalışacak personelin seçiminde insan kaynakları müdürü ile işbirliği yapmak,
- Mutfak personeli arasında iş bölümü yapmak, onların çalışma programlarını, haftalık ve yıllık izinlerini düzenlemek,
- Mutfağın ihtiyaç duyduğu malzemelerin siparişini vermek ve siparişleri onaylamak,
- Menülerin planlanmasında görev almak,
- Stok devir hızı ve satış analizleri sonuçlarına dayanarak menülerde değişiklikler yapılmak üzere tavsiyelerde bulunmak, yeni reçeteler geliştirmek,

- Yiyecek malzemelerinin teslim alınması, depolanması, hazırlanması, pişirilmesi ve servisi sırasında gerekli kontrolleri yapmak,
- Standart verim, standart reçete ve standart porsiyon çalışmalarını yapmak, üretim planlamasına uygun miktarda ve çeşitte yemeğin üretilmesini sağlamak,
- Mutfak ile otelin diğer bölümleri arasındaki iletişimi sağlamak,
- Mutfakta hijyen kurallarının eksiksiz uygulanmasını sağlamak,
- Ziyafet organizasyonlarında ziyafet müdürü ile birlikte çalışarak ziyafet hazırlıklarını yürütmek,
- Belirli zamanlarda personelin sağlık kontrolünden geçmesini sağlamak,
- Personel yemek menüsünü hazırlamak.

#### **1.4.4.2 Aşçı Başı Yardımcısı (Sous Chef)**

Şef aşçının yardımcılığını yapan, şef aşçının olmadığı zamanlarda onun yaptığı tüm işleri yürüten, personelin yaptığı tüm işleri kontrol eden ve onların verimli çalışmalarını sağlayan, yemek siparişlerini alan ve ilgili mutfağa havale eden, hazırlanan yiyecekleri kontrol eden, malzeme ihtiyaçlarını belirleyip, ilgili yerlere siparişleri ileten ve tüm işlerin takibinden sorumlu kişidir (Tarhan, 1999: 16). Bu görevlerden dolayı aşçı başının bütün özelliklerini taşıması gerekir. Bundan başka (Dölkeleş, <http://www.chefaliriza.com>):

1-Mutfaktaki personelin verimli çalışmasını sağlar, kontrol ve takip eder.

2-Servis zamanı mutfağa gelen yemek siparişlerini alır ve ilgili bölüme anons ederek bildirir, hazırlatır. Bazı mutfaklarda sadece bu işi yapan görevliler vardır. Bunlara aboyer (anonscu) denir.

3-Müşteriye giden yemeği kontrol eder.

4-Mutfağın gereksinimi olan eksiklikleri ve siparişleri ilgili bölümden alır, takibini yapar. Eksiklikleri şefle görüşür, tekrar sipariş verir.

5-Chef de Cuisine ile çok sıkı ilişki halindedir. Şefin yokluğunda herhangi bir aksama olmaması için her konuda mutlaka bilgisi olması gerekir.

#### **1.4.4.3 Bölüm Şefleri (Chefs'de Partie)**

Mutfaktaki organizasyonun büyüklüğüne göre, yiyecek üretimi çeşitli bölümlere bölünür ve her bölümdeki yiyecek üretimi farklı alanlarda yapılmaktadır. Mutfak organizasyonunda yer alan her bir bölüm için, kendi bölümünden sorumlu ve bölümünde üretimi yapılan yiyecekler hakkında mesleki bilgileri ve tecrübelerinin çok iyi durumda olan bölüm şefleri bulunmaktadır. Her bir bölüm ayrı ayrı kendi kısım şeflerinin denetiminde ve kontrolünde bölümüyle ilgili yiyecek üretimlerini yapmaktan sorumludurlar. Kısım şefleri aşçı başına ve aşçı başı yardımcılara karşı sorumludurlar.

#### **1.4.4.4 Aşçılar**

İçinde yer aldıkları bölümde üretilmesi gereken yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesinde görevli olan kişilerdir. Bölüm şeflerinin yardımcısı pozisyonundadırlar. Aşçılar ayrıca, üretimini yapacakları yiyecekler için gerekli olan malzemeleri tespit etmek ve bağlı oldukları bölüm şeflerinin onayını alarak bu malzemelerin gereken yerlerden talep edilmesini sağlamaktan ve yiyecek üretimini gerçekleştirmek için gerekli olan araç-gereçlerin hazırlığından sorumlu kişilerdir.

#### **1.4.4.5 Aşçı Yardımcıları**

Buldukları bölümün yiyecek üretimini yapmaktan sorumlu olan aşçılara yardımcı olurlar. Ayrıca, yiyecek üretimini gerçekleştirmek için gerekli olan malzemeleri depolardan temin etmek, yiyecek hazırlıklarında aşçılara yardımcı olmak, emrinde çalıştığı aşçının bilgi ve birikiminden faydalanarak kendini yetiştirmek ve içinde yer aldığı bölümün temizliğini yapmak gibi görevleri de vardır. Mutfak komisi ya da yamak olarak da bilinmektedirler.

#### **1.4.4.6 Stajyerler**

Aşçılık mesleğinin başlangıcında olan ve bu yüzden bu mesleğin gereklerini öğrenebilmek için tüm bölümlerde belirli periyotlarda çalışarak kendisini yetiştiren kişilerdir.

### **1.4.5 Mutfakta Bölüm Şefleri ve Aşçıları**

Büyük işletmelerin bünyesinde faaliyet gösteren mutfaklarda birden fazla yiyecek üretiminin yapıldığı bölümler bulunmaktadır ve her bir bölümde yiyecek üretiminden sorumlu şefler ve üretimi gerçekleştiren aşçılar bulunmaktadır. Bu aşçıların isimleri ve görevlileri aşağıda incelenmiştir.

#### **1.4.5.1 Sos Bölüm Şefi (Chef Saucier)**

Mutfaklarda kullanılan tüm ana sıcak sosların hazırlanmasından, ızgara çeşitlerinden ve sosla hazırlanması gereken garnitürlerin yapımından sorumlu olan kişidir.

Kalfadan sonra sorumluluğu üstlenen kişidir. Ana yemekleri, balık yemeklerini, bütün sıcak sosları hazırlar ve servis akışına önem gösterir. Mutfakta yapılan sıcak sosların tümünü ve ayrıca gulaş (Macar yahnisi), rago (İtalyan yahnisi), rosto ve bütün benzeri pişen ve piştiği sosla birlikte servis yapılan yemekleri hazırlayan aşçıdır. Bilgi ve beceri yönünden en az 'sous-chef' kadar yetenekli ve bilgili olmalıdır. Küçük çaptaki restoranlarda sous-chef görevini de chef saucer yapar. Daha küçük otellerde aşçı başı konumundadır. Büyük mutfaklarda uygulamaları denetler. Pratikte, yerli mutfaklarda, 'sauceur'e 'sıcakçı' denmektedir. Sıcak soslar şefi çok iyi yetişmiş, yetenekli, araştırmacı ve iyi uygulayıcıdır. Görevleri ise (Gökdemir, 2005: 26):

- Bütün sıcak temel fondları "tavuk, balık, av hayvanları v.b." hazırlar veya kontrolünde hazırlar.
- Bütün sıcak temel sosları hazırlar veya kontrolünde hazırlar.
- Poissonnier "balık aşçısı" olmadığı zaman veya daha küçük mutfaklarda balık ve deniz ürünlerinin ızgara dışındaki veya çoğu kez onu da, sıcak olan bütün çeşitlerini hazırlar. Yanlarında kullanılması gereken özel sosları vb. hazırlar ve/veya hazırlar ve servise sunar.
- Av etleri, kümes hayvanlarının sıcak olarak verilen bütün şekillerini hazırlar ve/veya hazırlar.



#### **1.4.5.2 Garnitür Bölüm Şefi (Chef Entremettier)**

Her türlü sebze yemekleri, makarna, pilav, mantı gibi hamurlu yiyecekleri, patates garnitürleri ve diğer sebze garnitürlerini hazırlayan aşçıdır. Yumurta yemeklerinin yapımından da sorumlu olmaktadır. Çeşitli böreklerin içlerini hazırlama görevi de bu aşçıdadır. Özellikle hangi tür garnitürün hangi yiyeceklerle iyi bir uyum sağlayacağını ve servis tabağına ne şekilde yerleştirilmesi gerektiğini iyi bilmelidir. Genellikle sıcak mutfağa bağlı olarak çalışır (Aktaş ve Özdemir, 2005: 64).

#### **1.4.5.3 Çorba Bölümü Şefi (Chef Potager)**

Sıcak çorbalar ile garnitürlerin hazırlanıp pişirilerek sunulmasından sorumludur. Uluslararası mutfaklarda da yer alan temel çorbaların üretimi hakkında da bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Ayrıca, özel ve yeni fikirler üretilen mutfaklarda bulunan çorbalar hakkında da bilgi sahibi olmalı ve aynı zamanda uygulayabilmelidir.

#### **1.4.5.4 Izgara Bölüm Şefi (Chef Rotisseur)**

Izgara ve benzeri yemekleri hazırlayan aşçıdır. Büyük mutfaklarda mutlaka bulunur. Daha küçük mutfaklarda bu işi saucier'in görevlendirdiği bir aşçı yapar. Mutfakta kullanılan kızartma yağının sarfiyatı ve doğru kullanılması yönünden sorumludur. Son değerlendirme ile ilgilenir. Görevleri (<http://www.chefaliriza.com>):

- Hafif haşlanıp tereyağında kızartılan patates garnitürlerini (ızgaralarla verildiği için) hazırlar.
- Bol yağda kızartılarak hazırlanan patates garnitürlerini hazırlar. (ızgaralarla aynı anda servise taze ve uygun şekilde gitmesini sağlamak için).
- Her çeşit balık, et ve kümes hayvanlarından yapılan ızgaralarını hazırlar.
- Izgara yapılacak her çeşit etin ön hazırlığını (mise en place) yapar. Bu durumda garde-manger ile müşterek çalışır, işbirliği yapar.
- Roti usulü pişirilen etleri hazırlar ve pişirilmesini sağlar.
- Roti usulü pişip de soğuk mutfakta değerlendirilecek etlerin pişirilmesini sağlar.

- Büyük otellerin çeşitli kısımlarında gösteri niteliğinde çalışma yapan ızgara bölümleri arasındaki koordinasyon ve iş birliğini sağlar.
- Izgara etlerinin ızgaraya uygun olup olmadığı kararını kendisi verir.

#### **1.4.5.5 Soğuk Bölüm Şefi (Chef Garde-Manger)**

Soğuk mutfak aşçısı, depo, kasap ve balık bölümleri idaresidir. Bu aşçının yapması gereken görevler çok yönlüdür. Yiyeceklerin depolanması, depolardaki yiyeceklerin belirlenen standartlara göre kullanılması ve bozulup atılmamasından sorumludur. Kümes, av, deniz, büyükbaş hayvan etlerini temizleyen, porsiyonlamasını yapan, her çeşit soğuk yiyecek, salata, kanepeler, ordövr, sandviç hazırlayan, hazırlatan, soğuk büfe için gerekli dekorları hazırlayan, alt kademesinde personelini eğiten ve bölümündeki görev dağılımı yapan kişidir. Belirtilen bu görevleri dikkate alındığında soğuk bölüm şefinin hemen hemen bütün bölümlerle ilişkisi bulunmaktadır. Soğuk bölüm şefi, büyük ve küçüklüğüne bakılmaksızın her mutfakta bulunmaktadır.

#### **1.4.5.6 Ordövr Bölüm Şefi (Chef Hors d'oeuvre)**

Her türlü meze, kanepeler, sandviç, salata gibi soğuk yemeklerin hazırlanmasından ve bu yemeklerin servise çıkmadan önce süslenmesinden sorumludur. Hazırladığı yemeklerin süslenmesi konusunda yeterli bilgi ve deneyime sahip olmalıdır. Soğuk mutfakta görev yapmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2005: 65).

#### **1.4.5.7 Balık Bölüm Şefi (Chef Poissonnier)**

Balığın durumu, diğer etlere göre farklı özellikler göstermektedir. Öncelikle kokusu ve çok çabuk bayatlaması, mutfak için problemdir (gelir kaybı, zehirlenme vb.). Bu yüzden balığın satın alınması, saklanması, temizlenmesi, parçalanması ve pişirilmesi aşamaları çok önemli olduğu için, bu konuda yeterli derecede bilgi sahibi olması gerekmektedir. Büyük mutfaklarda sos aşçısının yükünü hafifletir. Ayrıca, soğuk bölüm şefi (garde-manager) ile soğuk balıklar konusunda sıkı iletişim kurması gerekir (Gökdemir, 2005: 26).

Görevleri (<http://www.chefaliriza.com>):

- Balıklarla ilgili çeşitli sıcak temel fondların hazırlanmasını yapar veya yaptırır.
- Balıklarla ilgili çeşitli sıcak temel sosların hazırlanmasını yapar veya yaptırır.
- Her türlü sıcak deniz ürününü isteğe uygun olarak hazırlar veya hazırlatır.
- Soğuk mutfak için gerekli olduğu zaman soğuk balıkların da hazırlanması burada yapılır.
- Balıkların temizlenmesi, porsiyonlanması için garde-manager ile işbirliği yapar.
- Balık ve deniz ürünleri ile ilgili her türlü çalışmada söz sahibi ve uygulayıcıdır.

#### **1.4.5.8 Pastane Bölümü Şefi (Chef Patissier)**

Tüm sıcak ve soğuk tatlılar ile bunların sos, garnitür ve süslemelerinden, ayrıca ekmek çeşitleri ve dondurma üretiminden sorumlu olan aşçıdır.

#### **1.4.5.9 Gece Şefi (Chef de Garde)**

Oda servisinin siparişlerini hazırlayan, gece yapılan işleri takip eden ve sabah erken çıkış yapacak misafirlerin paketlerinin hazırlığından sorumlu olan aşçıdır.

#### **1.4.5.10 Personel Yemeği Aşçısı (Cuisinier de Personnel)**

Personelin sabah kahvaltısını, öğle ve akşam yemeklerini, personel sayılarını dikkate alarak hazırlayan aşçıdır.

#### **1.4.5.11 Kahvaltı Aşçısı (Cuisinier de Breakfast)**

Sabah kahvaltısının hazırlığından sorumlu olan aşçıdır. Reçel ve marmelatların hazırlanması, yumurtaların pişirilmesi, meyve sularının sıkılması, meyvelerin hazırlanması, sosis, salam, gibi et ürünlerinin hazırlanması ve kahvaltı büfesine çıkarılması belli başlı görevleridir. Kahvaltı servisi başlamadan önce gereken hazırlıkları

yapmakta ve kahvaltı büfesini çıkartıp kahvaltı servisini tamamladıktan sonra bir sonraki günün kahvaltısı için gereken hazırlıklara başlamaktadır.

#### **1.4.5.12 Diyet Aşçısı (Regimier)**

Genellikle büyük mutfaklarda bulunmakta ve diyet yemeği yapan aşçıdır. Bu aşçılar, gerekli mutfak eğitimin yanında, diyet yemeklerinin üretimlerini yapabilmeleri amacıyla diyet yemeği konusunda eğitimden geçerler.

#### **1.4.5.13 Kasap (Boucher)**

Soğuk büfe şefine bağlı olarak çalışan, bütün et türlerinin temizlenmesi, parçalanması, saklanması, porsiyonlanması görevlerini yerine getiren kişidir. Döner, köfteler, paneller ve ızgara işlerini hazırlamakla birlikte banket ve personel etlerini, kıymalarını, köftelerini hazırlamakla görevlidir.

#### **1.4.5.14 Dondurmacı (Glacier)**

Misafirlerin talepleri doğrultusunda her çeşitte dondurmayı hazırlayan aşçıdır. Küçük mutfaklarda bu görevi pastane aşçısı yerine getirirken, daha büyük mutfaklarda pastane aşçısı yeterli olamayacağı için bu aşçıya ilave olarak dondurmacıya görev verilmektedir.

#### **1.4.5.15 Ekmekçi (Fırıncı-Boulangier)**

Otel işletmesinin sabah kahvaltıları, öğlen yemekleri ve akşam yemeklerinde ihtiyaç duyduğu ekmek çeşitlerini ve çörekleri hazırlayan aşçıdır. Genellikle çalışma saatleri gece 24:00 ile sabah 08:00 arasındadır. Pastane bölümünde pasta aşçısına bağlı olarak çalışır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### OTEL MUTFAKLARINDA GIDA HİJYENİ, ÖNEMİ VE HACCP SİSTEMİ

Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği, otel mutfaklarında en önemli konulardır. Eğer otel mutfaklarında bu kavramlara gereken önem verilmezse, mutfak personelinin ve otel misafirlerinin sağlığı tehlike altında olabilir. Bundan dolayı yiyecek hijyeni ve gıda güvenliği, yemeklerin lezzetinden daha önce düşünülmesi gereken bir konudur. Misafirlerin ve çalışanların sağlığını tehlikeye atmamak amacıyla, mutfak yöneticileri; yiyeceklerin satın alınmasından başlayarak, ön hazırlık, üretim (pişirilme), saklanması (depolama) ve servisi sırasında hijyen ve sanitasyon ile ilgili gereken önlemleri alması gerekmektedir.

#### 2.1 Gıda Hijyeninin Tanımı ve Önemi

Sağlık, insanın sahip olabileceği en büyük hazinedir. Sağlığın korunması ve sağlıklı bir yaşam sürdürülmesi yalnızca insanların kendi inisiyatifleri doğrultusunda gelişen bir olgu değildir. Bütün insanların sağlıkla ilgili konularda azami hassasiyeti göstermeleri gerekmektedir. Yiyecek ve içecek üretiminde ve sunumunda görev alan bütün işgörenler, bu özeni daha fazla göstermek zorundadırlar. Çünkü direkt olarak kendi ve hizmet sundukları konuklarının sağlıklarından, birinci derecede sorumludurlar (Gökdemir, 2005: 51).

Otel işletmelerinde yiyecek üretiminde, yemeklerin sadece güzel görünümlü ve lezzetli olmaları yeterli olmamaktadır. Üretimi ilgilendiren diğer önemli bir konu da hijyen konusudur. Bu nedenle otel işletmelerinde hijyenik ve güvenli yiyeceklerin

üretilebilmesine imkan sağlayacak düzenlemelere ve sağlık kurallarına uygun temizlik faaliyetlerinin yürütülmesine özen gösterilmelidir.

Gıda hijyenini tanımlamadan önce konunun anlaşılabilmesi için hijyen ve sanitasyon kavramlarının tanımlanmasında fayda görülmektedir.

Hijyen kelimesi, eski Yunancada sağlık tanrıçası olan "Hygiela" ve sağlığa yararlı anlamına gelen "Hygieinas" kelimelerinden türetilmiştir. Hijyen, vücudu sağlam tutmak ve hastalıklardan korumak için uygulanması gereken önlemlerin tümü ve bunlardan söz eden hekimlik kolu olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanımda hijyen; sağlıklı ortamın korunması ve her türlü hastalık etmeninden arındırılması bilgisidir (Türkmen, 2004: 3). Diğer bir tanımda ise hijyen; sağlıklı ve kusursuz gıda üretimini sağlamak amacıyla gıdaların; üretim, işleme, depolama ve dağıtımları sırasında gerekli kurallara uyulması ile gerekli önlemlerin alınması olarak açıklanmıştır (Denizer, 2005: 203).

Temiz ve hijyen aynı kavram değildir. Temiz, herhangi bir ortamın görülebilir toz ya da kir gibi maddelerden arınmış olduğunu tanımlarken; hijyen, aynı ortamın sağlığa zarar verecek mikroorganizmalardan arınmış olması demektir (Sökmen, 2006: 57). Hijyen, sağlığı koruma bilgisi ve hekimlik koludur. Vücudu sağlam ve sağlıklı tutmak, hastalıklara karşı korumak amacıyla doğrudan doğruya hem vücuda hem de çevreye uygulanması gereken çalışmaların ve alınması gereken tedbirlerin tümünü ifade eder. Bu uygulamaları yaparken veya tedbirleri alırken hem insan sağlığını hem de çevre sağlığını tehlikeye sokan gözle görülmeyen mikroorganizmaların çoğalmasını ve zararlarını engellemek esastır (Dölkeleş, <http://www.chefaliriza.com>).

Hijyen ile yakından ilişkili bir diğer kavram ise sanitasyondur. Sanitasyon; insan sağlığını tehdit eden mikroorganizmaların, buldukları ortamdan olabildiğince uzaklaştırılmasıdır. Sanitasyon kelimesinin tam karşılığı "sağlık" olarak verilmektedir. Gıda endüstrisindeki uygulamaları itibariyle sanitasyon; hijyenik ve sağlıklı koşulların oluşturulması ve korunması çerçevesinde alınan tüm önlemler olarak ifade edilmektedir (Yasan, 2007: 31). Başka bir tanımda ise sanitasyon, araç ve gereç

üzerinde bulunan sağlığa zararlı mikroorganizmaların, güvenli olarak kabul edilen bir düzeye düşürülmesini sağlamak üzere gereken ısı ya da kimyasal madde kullanılmasını gerektiren süreç olarak tanımlanmıştır (Gökdemir, 2005: 51; Denizer, 2005: 203).

Yiyeceklerin, üretim aşamasından başlayarak tüketim aşamasına kadar olan bütün süreçlerde temiz ve hijyenik olması, müşterilerin gıda güvenlik kurallarına uygun yiyecek ve içecekleri tüketebilmeleri için temel koşuldur. Eğer otel işletmelerinin mutfak departmanlarında hijyen ve sanitasyon programlarına gereken önem verilmez ise doğada yaygın olarak bulunan mikroorganizmaların üremesine elverişli ortam hazırlanmış olur. Bu ortamın oluşmasıyla birlikte, mikroorganizmalar da üretimin ilk aşamasından son ürün elde edilinceye kadar her türlü kirli araç, gereç, ekipman ve üretimin yapıldığı alanların yüzeylerinden yiyeceklere kolay bir şekilde bulaşabilmektedir.

Gıda hijyeni; gıda maddelerinin güvenilir bir şekilde tüketime sunulması için gıda zincirinin safhalarında alınan önlemlerdir. Bu bağlamda herhangi bir gıdanın tüketilmesi için temiz olması ve tümüyle hastalık yapan etmenlerden arınmış olması gerekir. Herhangi bir önlem alınmadığı takdirde çevrede mevcut olan mikroplarla gıdalar kirlenebilir ve bu kirli gıdaların tüketilmesi insanların hastalanmasına neden olabilir.

Güvenilir gıda; temiz, bozulmamış ve içinde sağlığa zararlı maddeler içermeyen gıda demektir. Gıdaların çeşitli nedenlerle kirlenmesi, gıda güvenliğini riske atmakta ve böylece gıdaların sağlığı bozucu hale gelmesine neden olmaktadır. Yiyecek güvenliği, sadece yiyeceklerin mikroorganizmalar nedeniyle bozulmasını ya da çürümelerini önleyerek değil aynı zamanda yiyeceklerin fiziksel veya kimyasal nedenlerle de insan sağlığını tehdit eder duruma gelmelerinin önüne geçerek sağlanmaktadır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde gıda güvenliğinin amacı dört başlıkta toplanabilir (Denizer, 2005: 204):

- Yemek yiyen insanların sağlığını korumak,
- Çalışanların sağlığını korumak,

- Sağlık denetimlerinde sorun çıkmamasını sağlamak,
- İşletmenin temizlik imajına sahip olmasını sağlamaktır.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde uygulanan sanitasyon programının temel amacı; konukların sağlığının güvence altına alınmasıdır. Yemeklerin hazırlanmasından başlayarak, servisine kadar olan bütün aşamalarda ve kullanılan yöntemlerde, besinlerin, hastalık bulaştırıcı ve enfeksiyonlara yol açan birçok etkene karşı yeteri kadar korunması gerekmektedir.

## **2.2 Gıda Güvenliği**

Güvenli gıda, amaçlandığı biçimde hazırlandığında ve fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik özellikleri itibariyle tüketime uygun ve besin değerini kaybetmemiş gıda maddesi olarak tanımlanabilmektedir (<http://ekutup.dpt.gov.tr/gida/strateji.pdf>). Gıda güvenliği de; insanların fiziksel ve ekonomik olarak her zaman yeterli besin maddelerine ulaşması, sürdürülebilir tarımsal üretim sağlanması şeklinde tanımlanabilir. Aynı zamanda gıda güvenliğini; insanların yeterli, düzenli ve besleyici gıda edinme hakkı olarak da tanımlamak mümkündür (Ortadağ, 2005: 4). Geniş anlamı ile gıda güvenliği “tüm insanların her zaman aktif ve sağlıklı bir yaşam için gerekli olan besin ihtiyaçlarının ve gıda önceliklerini karşılayabilmek amacıyla yeterli, güvenli ve besleyici gıdaya fiziki ve ekonomik bakımdan erişmeleri ve bunun devamlılığını sağlayabilmeleri durumu” şeklinde tanımlamaktadır (Bölükbaşı, 2006: 12). Son yıllarda gıda güvenliğinin tanımı yapılırken tanım kapsamında gıda hijyeni boyutu da dahil edilmektedir. “Tarladan Sofraya” veya “iftlikten Sofraya” diye de ifade edilmeye çalışılan tanımlar, insan sağlığını gıda tüketimi ile oluşan risklerden korunarak gıdaya ulaşmaları durumu eklenerek ifade edilmektedir (zel, 2003: 3).

İnsanın yaşamını sürdürmesi için gerekli olan yiyecekler bazı durumlarda sağlığa zararlı hale gelmektedir. Yiyeceklerin sağlığa zararlı hale gelmesi ise yiyeceklere bakteri, virüs, mantar gibi hastalığa neden olan mikroorganizmaların ya da kimyasal zehirlerin bulaşması ile olmaktadır (Aktaş ve zdemir, 2005: 242). Mikroorganizmalar gözle görülemeyecek kadar kk olan canlılardır. İnsanlar gibi



doğar, büyür, çoğalır ve ölürlür. Bu evreler mikroorganizmalarda 20 dakikadır. Uygun şartlar altında bir mikroorganizmadan 12 saat sonra 1 milyar mikroorganizma üremektedir. Şartlar uygun olmadığı takdirde ise birkaç saniye içinde ölmektedirler.

Her yıl gıda kaynaklı hastalık vakalarının ABD’de 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 sektörler ilişkilendirilmiştir (Erkan, 2006: 12). Türkiye’de 1998 yılında 25 bin turist ile yapılan anketlere göre gıda kaynaklı ishal ve enfeksiyona yakalananların tüm turistler içindeki oranı % 4.6 olarak saptanmıştır (Taylan, 2004: 53).

Besinlerle mikroorganizma kaynaklı hastalıkların çoğalma nedenleri ise şunlardır (Bulduk, 2006: 16):

1. Hazır gıda üretimi ve tüketimindeki artışlar
2. Toplu beslenme yapılan yerlerin artması
3. Kentlerdeki nüfus yoğunluğunun plansız artması (alt yapı yetersizlikleri, plansız şehirleşme) vb.
4. Beslenme alışkanlıklarındaki değişmeler; fast-food tarzı yemek yeme (ayakta hızlı besin tüketimi)
5. Turistik ve ticari amaçlı gezilerin hızla artması
6. Genel olarak insanların bağışıklık sistemlerinin zayıflaması
7. Sağlık kontrollerinin daha düzenli tutulmaması.

**Tablo 3. Risk Gruplarına Göre Bazı Besinler ve Ürünler**

<b>Yüksek Riskli Besin ya da Ürünler</b> (Bunlar, besin zehirlenmesine yol açan patojenik bakterileri daha fazla içerir, bakteri bu besinlerin gelişmesinde kolaylıkla besinde bulunur).	<b>Orta Riskli Besin ya da Ürünler</b>	<b>Düşük Riskli Besin ya da Ürünler</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Yüksek proteinli ürünler (et, balık, yumurta, tahıl, süt ürünleri ya da bunların yerine geçebilen besinler, buzdolabında saklanmalıdır.</li><li>• Nötr yada alkali ürünler (pH'sı 4.6 ve üstünde) hava geçirmeyecek şekilde kapatılıp sterilize edilmeli.</li><li>• Bebek mamaları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donmuş ya da kurutulmuş balık, eti yumurta, sebze, tahıl veya süt ürünleri ihtiva eden ürünler.</li><li>• Yemeye hazır sandviç ya da etler.</li><li>• Yağ bazlı ürünler, çikolata, margarin gibi ya da orta yağlı besinler, salata sosları gibi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asidik ürünler (pH'sı 4.6 ve altında) turşu, meyve, meyve suları ve asitli içecekler gibi.</li><li>• Çiğ ve işlenmemiş sebzeler.</li><li>• Yüksek şekerli ürünler, reçel ve diğerleri gibi.</li><li>• Pasta ürünleri, şekerden yapılan ürünler, şekerlemeler gibi.</li><li>• Yenebilen yağlar.</li></ul>

**Kaynak:** Bulduk, 2006: 44

Gıdalar, yetiştirmeden sofraya varıncaya kadar zararlılardan güvende olmalıdır. Servis aşaması, gıdaların hazırlanmasında son adımı oluşturması dolayısıyla gıda güvenliğinin sağlanmasında son zinciri oluşturmaktadır (Erkan, 2006: 12). Mutfak, yiyecek üretiminin gerçekleştirildiği alan olduğu için gıda ürünlerinin saklanması, korunması ve uygun hijyenik ortamlarda üretimin yapılıp sunulabilmesi için, yapı içerisinde çok önemli bir prosedüre sahip olması zorunluluktur. Üretim için mutfağa gelen ürünlerin üretim aşamasına kadar geçen zaman için, uygun koşullarda saklanması çok önemlidir (Gökdemir, 2005: 56).

### **2.2.1 Satın Alma Aşamasında Hijyen**

Sipariş verilen yiyecekler otele getirildiği zaman mutfak personelinden bu işle görevli bir ya da birkaç kişinin bunları teslim alması gerekir. Teslim alma işlemi son derece önemlidir. Çünkü besinlerin dayanıklılığı, kalitesi, hijyenik olma şartlarının kontrol edilmesi bu sırada gerçekleşmektedir.

Besinlerin güvenilir yerlerden ve satın alma ilkelerine uygun olarak alınması, daha işin başında hem besin güvenliği hem de ekonomik yönden yarar sağlar. Besinlerin satın alınmasında dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır (Bilici, Uyar, Beyhan ve Sağlam, 2006: 8; Bulduk, 2006: 16):

- Yiyecekler güvenilir kaynaklardan satın alınmalı.
- Yiyeceklerin kuruluşa getiriliş biçimi uygun olmalı, ambalaj ve paketlerin temiz ve sağlam, açılmamış, olmasına dikkat edilmeli.
- Taze peynir yerine pastörize edilmiş sütlerden yapılmış, olgunlaşmış ve uygun süre salamura edilmiş peynirleri tercih edilmeli.
- Sokak sütü satın alınmamalı.
- Potansiyel riskli besinler (et, balık, tavuk, süt vb.) 5 °C yada daha altında teslim alınmalı ve hemen soğutucuya nakledilmeli.
- Etlerde, yapısının elastik olmasına, renk, koku ve görünümünün normal olmasına ve damgalı olmasına dikkat edilmeli.
- Hazır kıyma yerine parça etten çektirilen kıyma, parça tavuk yerine bütün tavuk alma tercih edilmeli.
- Balık alırken; kendine has kokusunun olmasına, pullarının parlak, gözlerinin berrak ve hafif kabarık, solungaçlarının kapalı ve koyu kırmızı renkte olmasına dikkat edilmeli.
- Çatlak, kirli, kırık yumurta satın alınmamalı.
- Doldurulmuş yiyecekler - 18 °C altında teslim alınmalıdır ve hemen dondurucuya konulmalıdır. Ambalajın iç kısmında buz kristallerinin olmamasına özen gösterilmeli.
- Dondurulmuş besinler alışverişin sonunda ödeme yapmadan hemen önce alınmalı.
- Ambalajlı besinleri satın alırken mutlaka etiket bilgileri (üretim tarihi, son kullanma tarihi, üretim izni vb.) dikkatlice okunmalı.
- Ezik, çürük, çamurlu, böcek yeniği olan sebze ve meyveler satın alınmamalı.
- Mevsimine uygun, turfanda olmayan sebze ve meyveler tercih edilmeli.

- Konserve besin satın alırken, alt ve üst kapakları şişkin, kutusu hasar görmüş, kapağı gevşemiş, zedelenmiş olan kutular satın alınmamalı.
- Tahıl ve kuru baklagillerin, küflü, böcek yenikli, kırık taneli olmamasına özen gösterilmelidir.

Satın alma aşaması mutfak açısından genel olarak incelendiğinde, müşterilere sunulan yiyeceklerin üretilebilmesi için gerekli olan yiyecek malzemeleri ve mutfak araç gereçlerini içine alan bir aşama olarak ifade edilmektedir. Otel işletmelerinde yiyecek malzemeleri ve mutfak araç-gereçleri satın alınırken, bu malzemelerin maliyetlerinden ziyade, bu malzemelerin kaliteli ve hijyenik olmaları da göz önünde bulundurulması gereken önemli bir konudur.

### **2.2.2 Depolama Aşamasında Hijyen**

Besinlerin doğru depolanması besin güvenliği açısından çok önemlidir. Besinlerin çoğu geldikten hemen sonra servis edilmediği için tazeliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması çok önemlidir (Subaşı, 1998: 14). Uygun koşullarda depolanmayan besinler bozulur, bu durumda besin ögesi kayıpları oluşur ve besin sağlığı bozucu hale gelebilir (Bilici, Uyar, Beyhan ve Sağlam, 2006: 9). Besinlerin depolarda düzenli ve depolama ilkelerine uygun yerleştirilmesi ile kontaminasyonun önüne geçilebilirken, sıcaklık kontrolü ile de bakterilerin üremesi engellenebilir (Aslan, 2005: 37).

Bazı önemli yiyecek ve içecek maddelerinin depolanmasında dikkat edilecek hususlar şunlardır (Gökdemir, 2005: 56):

*Süt ve kaymak*, çok çabuk bozulabilir ürünler oldukları için, orijinal kaplarında ve hijyenik ortamda muhafaza edilmelidir. Süt ve süt ürünleri 4 derece de soğutulur ve bekletilir.

*Yumurtalar*, buzdolabında saklanmalıdır. Buzdolabının ısısı 2-7 derece arasında olabilir.

*Meyve ve sebzeler*, 10 derecede saklanmalı ve kullanımdan önce bol su ile mutlaka yıkanmalıdır.

*Konserve yiyecekler*, soğuk, kuru ve iyi havalandırılan yerlerde muhafaza edilmelidir.

*Piştirilen yemekler*, oda sıcaklığında soğutulduktan sonra, buzdolabında muhafaza edilmelidir.

*Çiğ et ürünleri*, çabuk bozulduğu için dondurulmadan, bir günden fazla saklanması mümkün değildir.

*Dondurulmuş yiyecekler*, -18 derecede saklanmalıdır. Eğer çözdürülecekse 4 derecede çözdürülmelidir. Oda ısısında çözdürmek tehlikelidir. Bu amaçla mikrodalga fırınların kullanılması, oldukça yerinde bir uygulamadır.

**Tablo 4. Bazı Yiyecek Maddelerinin Saklama Süreleri**

<b>Yiyecek</b>	<b>Saklama Süresi (Gün)</b>
Büyük parça etler	3-5
Tavuk	2-3
Kıyma	1-2
Sosis	2-3
Pişmiş et	2-3
Çiğ balık	1-2
Kabuklu deniz ürünleri	1
Pişmiş balık	2-3
Süt ve krema	3-4
Yumurta	14
Meyve	1-14
Sebze	2-7

**Kaynak:** Bulduk, 2006: 46.

Depolama kuralları ise şunlardır (Subaşı, 1998: 14):

- Depoda “FİFO - ilk giren mal ilk çıkar” ilkesine uyulmalıdır.
- Çabuk bozulan ve potansiyel suçlu besinler tehlikeli bölge diye adlandırılan 7.2 – 60°C’ler arasında tutulmamalıdır.
- Besinler sadece depolama için düzenlenmiş alanlarda depolanmalı, tuvaletlerden ve merdiven altlarından uzak tutulmalıdır.
- Besinler yerden ve duvardan en az 15 cm mesafede bulunmalıdır.
- Depolama alanları kanalizasyon borularından uzakta olmalıdır.
- Raflar pas tutmayan metalden yapılmalıdır.
- Soğuk depolarda çiğ besinler, pişmiş besinlerle birlikte ve onların üstünde depolanmamalıdır.
- İdeal olarak her besin (et, sebze, meyve, süt ürünleri, balık) için ayrı bir soğutucu bulunmalıdır. Eğer tek bir soğutucu kullanılıyorsa et, balık ve süt ürünleri en soğuk bölmeye konulmalıdır.
- Sıcaklık düzenli olarak kontrol edilmelidir.
- Sıcak besinler küçük sığ kaplara konup, arasına karıştırarak soğutulduktan sonra soğutuculara kaldırılmalıdır.

### **2.2.3 Hazırlama ve Pişirme Aşamasında Hijyen**

Besinlerin sağlıklı koşullarda hazırlanmaması, hastalık yapan etmenlerin besinlere bulaşmasında oldukça önemlidir. Besinlerin çoğunluğu toplama, taşıma ve nakliye sırasında çeşitli etmenlerle kirlenebilmektedir (Kayayurt, 2002: 34). Ayrıca yiyeceklerin hazırlanması sırasında, gıdalarla çalışan personelden, araç-gereçlerden, çevreden ve diğer gıdalardan mikrop geçişi söz konusu olabilir. Bunu önlemek için; et, balık, sebze ve meyveler, süt ürünleri ve pişmiş gıdalar “Renkli Kodlama Sistemine” göre farklı tezgâhlarda hazırlanmalıdır. Pişirilmek üzere hazırlanmış et, süt, krema ve yumurta gibi protein açısından zengin olan bu gıdalar mutfak sıcaklığında uzun süre bekletilmeden (60-75 dakikadan daha fazla) hemen pişirilmeli ya da soğutuculara kaldırılmalıdır (Denizer, 2005: 215). Tüm salata malzemeleri 5°C ya da altında bekletilmelidir. Potansiyel riskli besinler en kısa sürede hazırlanmalı, oda sıcaklığında

fazla bekletilmemelidir. Çiğ potansiyel riskli besinlerle çalışırken kullanıldıktan sonra atılabilen eldiven kullanılmalıdır (Aslan, 2005: 39).

Kuruluştta dondurulmuş ürün kullanımı söz konusu ise bu besinlerin uygun yöntemlerle çözdürülmesi besin hazırlamada önemli bir diğer konudur. Bilindiği gibi besinleri dondurarak saklama yönteminde bakteriler yok edilemez, ancak üremeleri engellenir. Dondurulmuş besinin çözdürülmesi sırasında ise bakteriler hızla üremeye başlar. Bu nedenle özellikle dondurulmuş potansiyel suçlu besinler oda ısısında çözdürülmemelidir. Çözdürme işlemi 10°C'nin altında veya 21.1°C'lik akan su altında en fazla iki saat içinde, varsa mikrodalga fırınlarda yapılmalıdır (Subaşı, 1998: 15).

Potansiyel riskli besinlerle yapılan yemeklerde pişirme süreleri ve sıcaklıklarına dikkat edilmelidir. Bunun için dijital göstergeli yemek termometreleri kullanılmalıdır. Bu yemeklerde merkezdeki sıcaklığın 2 saatte 75 °C ve üzerine çıkması ve bu derecelerde en az 2 dakika kadar bekletilmesi sağlanmalıdır. Pişen yemeklerde tat kontrolü hijyenik yöntemlerle yapılmalıdır. Bunun için ayrı kaşık ya da çatal kullanılır, tat kontrolünde kullanılan kaşık ya da çatal besine ya da yemeğe değdirilmez (Aslan, 2005: 40).

Çiğ hayvansal besinler (örn., et, balık ve yumurta) pişirilirken, besinin iç ısısının en az 63°C'de olması gerekir. Büyük parçalar halindeki hayvan etlerinin pişirilmesinde ise, iç ısının en az 68°C'ye ulaşması önerilir. Etlerinde parazit bulunma riski yüksek olan hayvanların (örn., domuz ve av hayvanları) etleri pişirilirken ise, bu ısılar daha da artırılmalıdır. Kanatlı etlerin pişirilmesinde de iç ısının en az 74°C'de olması önerilir (Atasever, 2000: 121).

Besin hijyenini sağlamak açısından yiyecek hazırlama ve pişirme sırasında dikkat edilmesi gereken önemli noktalar vardır (Bulduk, 2006: 21).

1. Çiğ ve pişmiş besinler kesinlikle ayrı tezgâhlarda hazırlanmalıdır.
2. Et, balık, tavuk ile sebzeler için ayrı mekan, tezgahlar yada doğrama tahtaları kullanılmalıdır. Sebze doğranan tahtada tavuk, balık, et doğranmamalı ve hazırlanmamalıdır.

3. Tüm hazırlama aşamalarında, hazırlamada görevli personelin kişisel hijyeni sağlanmalıdır.

4. Tüm salata malzemeleri ve hazırlığı uzun süren ve potansiyel riskli besinleri içeren karışımlar 5°C yada altında bekletilmelidir.

5. Potansiyel riskli besinler en kısa sürede hazırlanmalı, oda sıcaklığında hiç bekletilmemelidir. Hazırlandıktan sonra soğutucuda muhafaza edilmelidir.

6. Hazırlamada kullanılan tüm araç-gereçlerin, evyelerin ve yüzeylerin temizlik ve hijyeni sağlanmalıdır.

7. Kuruluştaki dondurulmuş besin kullanılıyorsa çözündürme işlemi soğuk depolarda (4 -7°C) yapılmalı, çözündürülmüş besinler yeniden dondurulmamalıdır.

8. Pişmiş yemekler en fazla 2 saat içinde servis edilmiş olmalı ve tüm yemeklerin üstü servis yapılana kadar kapalı tutulmalıdır.

9. Merkezi bir mutfakta pişen yemeklerin başka birimlere taşınmasında sıcak yemeklerin sıcak (60°C'in üzerinde), soğuk yemeklerin soğuk (5°C'in altında) dağıtımına özen gösterilmelidir.

Yiyecekler pişirildikten sonra bekletme koşulları yetersiz ise, mikrop bulaşması ve üremesi yönünden tekrar bir tehlike söz konusu olabilir. Bu nedenle sıcak yemekler, iç sıcaklığının en az 65°C de tutabilen "Bain Marie"lerde (yemekleri sıcak tutma ünitesi) üzeri kapatılmış olarak bekletilmelidir (Denizer, 2005: 216).

#### **2.2.4 Servis Aşamasında Hijyen**

Soğutulması ya da ertesi gün servis edilmesi gereken yiyecekler sıcakken soğutuculara kaldırılmamalıdır. Büyük kaplardaki yemeklerin iç kısımlarında sıcaklık uygun sürede yeterli derecede düşme gösteremeyeceğinden, soğutucunun iç sıcaklığını yükselterek diğer besinlerin bozulmasına neden olabileceğinden besinler ön soğutma işlemine tabi tutulmalıdır. Ön soğutma işlemi yemekler küçük veya sığ kaplara boşaltılarak, içinde soğuk su veya buz bulunan küvetlerde bekletilerek yapılır. Bu işlem en fazla 2-3 saat içinde tamamlanmalıdır (Subaşı, 1998: 16).



Servis sırasında yemek ya da besinlere çıplak elle dokunulmamalı, servis araç-gereçlerinden yararlanılmalı ve tek kullanımlık (disposable) eldiven kullanılmalıdır. Tabakların, bardakların ve kapların müşterinin ağızına temas eden kısımlarına dokunulmamalıdır. Araç-gereçlerin altından veya kenarından tutulmamalıdır. Besinlerin elle temasını engellemek için yemeğin konduğu kaplar fazla doldurulmamalıdır. Serviste kullanılan baharatlık, tuzluk ve benzeri gereçler temiz ve hijyenik olmalı, mümkünse kapalı ve tek kullanımlık poşetler tercih edilmelidir (Aslan, 2005: 41).

Gıdaların servisinde dikkat edilmesi gereken diğer hususlar ise şunlardır (Erdoğan, 1999: 18):

- Yiyeceklerin transfer edilmesi ve bekletilmesinde temiz ve sanitize edilmiş kaplar kullanılmalı.
- Temiz ve sanitize edilmiş araç-gereç kullanılmalı.
- Kros-kontaminasyonu önlemek için istasyonlar ve yiyecek hazırlama yöntemleri oluşturulmalı.
- Çalışanların kişisel hijyen uygulamalarına dikkat edilmeli.
- Sıcak yiyecekleri 60°C (140°F) veya üzerinde bekletilmeli.
- Soğuk yiyecekleri 4.5°C (40°F) veya altında bekletilmeli, termometre ile yiyeceklerin sıcaklıkları doğrulanmalı.
- Yiyecekler üzeri kapalı şekilde saklanmalıdır.

### **2.3 Besin Kirliliğine Yol Açan ve Güvenliğini Bozan Etmenler**

*Kirlenme*, istenmeyen herhangi bir yabancı maddenin besinlerde bulunmasıdır. Kirlilikle mücadele noktasında, kirlenmeye neden olmamak veya en aza indirmek gereklidir. Bu şekilde bir uygulama, kirlenmeyi bir risk faktörü ya da tehdit olmaktan çıkarır (Gökdemir, 2005: 57).

Besinlerin çeşitli nedenlerle insan tüketimine elverişli olmaktan çıkmasına besin kirliliği denmektedir. Bazı enzim ve mikrobik etkileşimler, istenmedikleri zaman gıda

zehirlenmesi olarak kabul edilir. Örneğin, peynir yapımı için sütün ekşimesi besin bozulması sayılmaz (Çakıcı vd, 2002: 119).

Besinlerin kirlenme nedenleri (Çakıcı vd, 2002: 119):

- Personelin bireysel temizliğine dikkat etmemesi sonucu,
- Hasta veya hasta olmadan mikrop taşıyan kimselerle,
- Kullanılan su aracılığı ile,
- Hava kirliliği sebebiyle,
- Yiyeceklerin saklandığı, pişirildiği kaplar, kazanlar, makineler aracılığı ile,
- Yiyecek ve içeceklerin bakır, çinko, alüminyum, kurşun gibi elementlerin yoğunlaşması sonucu,
- Özellikle yiyeceklerin üretimi sırasında haşerelerden korumak için kullanılan ilaçların besinlere ulaşması sonucu,
- İşlenmiş yiyeceklere bazı zararlı katkı maddelerinin eklenmesi ile,
- Radyoaktif kalıntıların yiyecek ve içeceklere bulaşması sonucu ve
- Biyolojik nedenlerle besinler kirlenerek bozulur ve kullanılmaz hale gelir.

Bilindiği gibi besinlerdeki çeşitli mikroorganizmalar, bir yandan kendileri için gerekli besinleri üzerinde yaşadıkları üründen sağlarken, metabolizma atıklarını da ortama verirler. Bu sırada, her besinin yapısında doğal olarak bulunan enzimlerin etkinlikleri de sürer. Tüm bunların sonucunda gıdalarda pek çok fiziksel ve kimyasal değişimler gerçekleşerek, ürün tüketilemeyecek bir niteliğe bürünebilir. İşte bu oluşuma "bozulma" denmektedir. O halde genel olarak besinlerde bozulma; "tüketilebilirlik niteliğinin yitirilmesine yönelik, bileşim ve karakter özelliklerini değiştirebilecek doğrultuda kayıpların oluşudur" şeklinde tanımlanabilir (Bulduk, 2006: 50).

Fiziksel, kimyasal ve biyolojik olarak üç sınıfa ayrılan tehlikelerin içinde biyolojik tehlikeler en zor kontrol edilebilenidir. Çünkü, sayıları belirgin olan fiziksel ve kimyasal kirleticilerin aksine dünya üzerinde 100.000 mikroorganizma çeşidi bulunmaktadır. Bunların oluşturduğu biyo-kütle küçüklüklerine rağmen tüm insanların ağırlığından 100 kat daha fazladır. Buradan açıkça görülebilmektedir ki insanlar, her

tarafı kuşatan mikroorganizmaların içinde yaşamaktadır (Sökmen, 2006: 71; <http://www.kalitekontrol.org/haccp.html>). Sıhhatli bir insanın vücudunda 175-200 gr kadar mikroorganizma bulunmaktadır. Ağırlık itibariyle vücudumuza oranla küçümsenebilecek bu rakam, sayısal olarak vücut hücrelerine oranlandığında her bir insan hücresine 1000 bakteri düştüğü görülebilir (<http://www.kalitekontrol.org/haccp.html>).

### **2.3.1 Biyolojik Kirlenme**

Biyolojik kirlenme, doğal besin toksinleri ve/veya mikroorganizmalar sonucu oluşan kirlenmedir (Gökdemir, 2005: 58). Besinin bileşiminde doğal olarak bulunan zehirli maddeler (yeşillenmiş ve filizlenmiş patates, zehirli bal, bazı mantar türleri vb.), besinlere bulaşan ve uygun koşullarda saklanmaması, hijyenik koşulların yeterince sağlanamaması nedeniyle hızla üreyen mikroorganizmalar (küfler, parazitler, virüsler, bakteriler) biyolojik kirlenmeye neden olan etmenlerdir (Bilici, Uyar, Beyhan ve Sağlam, 2006: 2). Genellikle kanatlı ve canlı hayvanları da içeren hammadde ile birlikte hareket ederler. Ancak bu organizmalar ürünün işlenmesi sırasında dahil olan insan faktörü, çevresel etkiler veya ürün içindeki katkı maddeleri ile de ortaya çıkabilmektedir (Yalhoğlu, 2003: 49).

Parazitler çoğunlukla hayvansal kaynaklara özgüdür, fakat hayat döngüleri insanları da içerebilir. Genellikle parazitik enfeksiyonlar, yeterince pişirilmemiş et ürünleri veya tüketime hazır gıdaların çiğ hayvan yemleri, işlem görmemiş su veya kontamine olmuş ekipman ve aletler ile çarpaz kontaminasyon ile ilişkilidir. Virüsler gibi parazitler de gıda içinde çoğalmazlar, dolayısıyla kontrol parazitlerin yıkımı ve/veya gıdaya girişlerinin engellenmesi üzerine odaklanmıştır. Yeterli pişirme parazitleri öldürür. Buna ilave olarak, çiğ olarak veya yeterince pişirilmeden tüketilecek balıklardaki parazitler de etkili dondurma teknikleri ile ortadan kaldırılabilir. Parazit kontaminasyonu ile ellerin kurallara uygun olarak yıkanması, tüketime hazır gıdalara çıplak elle dokunulmaması ve hasta çalışanları sınırlayacak veya uzakta tutacak bir işçi sağlığı politikası oluşturulması önlemleri ile baş edilebilir (Okçu, 2007: 13).

Biyolojik kirlenme ayrıca (Aktaş ve Özdemir, 2005: 246):

- Makrobiyolojik kirlenme
- Mikrobiyolojik kirlenme olarak ikiye ayrılabilir.

Makrobiyolojik kirlenme gözle görülebilecek büyüklükte olan küçük canlıların yiyecek malzemelerinde bulunması ile görülür. Mikrobiyolojik kirlenme ise, mikroorganizmaların yiyecek malzemelerine bulaşması nedeni ile gerçekleşir. Bu kirlenmeye neden olan mikroorganizmalar ise bakteriler, maya, küf, virüsler olarak belirtilebilir (Bulduk, 2006: 51).

Bakterilerin çoğalması için uygun sıcaklık dereceleri 5° C ile 63° C arasındadır. Bu ısı derecelerine tehlikeli sıcaklık aralığı denilmektedir. 5° C'nin altında bakterilerin faaliyetleri yavaşlar ve ısı daha düşerse çoğalma durur. 63° C'nin üzerinde ise çoğu bakteri ölür. Bir çok bakteri için en uygun ısı derecesi, vücut sıcaklığı olan 37° C'dir. Bu ısı derecesinde bakteriler hızla çoğalırlar. Bakterilerin çoğalması ise hücre bölünmesi şeklinde gerçekleşir. Her bir bakteri hücresi ikiye bölünür. Uygun koşullarda bir hücre 20 ile 30 dakika arasında bölünmeyi gerçekleştirir. Donmuş gıdalarda bakteriler çoğalamazlar ancak gıda çözüldüğünde çoğalma tekrar başlar (Aktaş ve Özdemir, 2005: 248).

### **2.3.2 Kimyasal Kirlenme**

Yiyeceklerin yapısında doğal olarak bulunan veya dışarıdan yiyeceklere karışmış ya da ilave edilmiş olan kimyasal maddelerin oluşturdukları tehlikelerdir.

Kimyasal kirlenmeye gıdaların yetiştirilmesi sırasında kullanılan tarım ilaçları, yemek yenilen tabak, çatal vs. gibi araçların iyi durulanmaması nedeniyle üzerlerinde kalan deterjanlar, gıda ambalajında kullanılan özellikle renkli plastikler vb. neden olabilir.

Gıdalarda çeşitli kimyasallar işleme sürecinde kendiliğinden ortaya çıkabilir. Tehlikeli kimyasallar akut ya da kronik hastalıklara neden olabilir. Gıdada ortaya çıkan

kimyasallar çevresel veya endüstriyel etkilerden değil gıdanın doğal özelliğinden dolayı kaynaklanabilir. Gıdaya hammadde aşamasında, işleme, paketlenme, depolama ya da taşıma sırasında çeşitli kimyasallar eklenmiş olabilir. Bu çeşitli kimyasallara ek olarak pestisit artıkları ve hammaddede üretim aşamasından kalan çeşitli kimyasallar veya laboratuarda kullanılan kimyasallar, temizlik maddeleri veya boyalarda karışabilir (Yalılıoğlu, 2003: 49).

Sebzeleri ve meyve ağaçlarını, tarlada veya bahçede çeşitli haşerelerden ve böceklerden korumak için çeşitli öldürücü tarımsal ilaçlar kullanılır. Kullanılan bu meyve ve sebzeler iyice yıkandıktan sonra işleme tabi tutulmalıdır. Ayrıca kemirgen hayvanların yakalanmasında kullanılan zehirli tuzaklar, ilaçların yanlış kullanımı sonucu yiyeceklere bulaşabilir ve zehirlenmeye sebep olabilir (Çakıcı vd, 2002: 119).

### **2.3.3 Fiziksel Kirlenme**

Fiziksel tehlikeler, yiyecekte bulunmaması gereken yabancı cisimlerin oluşturduğu tehlikelerdir. Fiziksel kirlenmeye yol açan yabancı maddeler cam kırıkları, saç, tırnak, sinek veya böcek vb. olabilir. Bu yabancı maddeler, bazı durumlarda mikrobiyolojik tehlikeleri de beraberinde getirebilmekte, o ürünün hijyenik şartlarda üretilmediği konusunda fikir verebilmektedir. FDA (Food and Drug Administration – Amerikan Gıda ve İlaç Dairesi) tarafından yapılan bir değerlendirmede 1988 -1989 yılları arasındaki 10.923 tüketici şikâyetinin en büyük kısmını (%25) gıdalarda bulunan yabancı maddelerin oluşturduğu saptanmıştır. Bu yabancı maddelerin %14'ünün çeşitli rahatsızlıklara neden olduğu, yabancı maddeler arasında ise camın ilk sırayı aldığı saptanmıştır. Yabancı maddelerin sıklıkla saptandığı gıda grupları sırasıyla fırıncılık ürünleri, içecekler, sebzeler, bebek mamaları, meyveler tahıllar, balık ve balık ürünleri, çikolata ve diğer kakao ürünleridir (Sertakan, 2006: 16).

Fiziksel tehlikeler, biyolojik ve kimyasal tehlikeler gibi üretimin herhangi bir aşamasında gıdayı etkileyebilir. Gıdaya yabancı materyal olarak girebilecek çok çeşitli fiziksel maddeler vardır. Burada HACCP takımına düşen görev, potansiyel yabancı maddelerin tüketici sağlığı için risk oluşturup oluşturmadığına karar vermektir. Fakat

unutulmaması gereken önemli bir konu ise tüketici için herhangi bir yabancı madde gıda güvenliği için tehlikeli görülebilir. Özellikle hassas gruplar (çocuklar, yaşlılar) için en küçük zararsız görünen bir şey çok tehlikeli olabilir (Kunukçu, 2000: 17).

HACCP planlarını geliştirirken, hazırlanacak, servis edilecek veya satılacak olan gıdalarda potansiyel fiziksel tehlike kaynaklarının tanımlanmasında yardımcı olmak için tablo 5'ten yararlanılabilir (Okçu, 2007: 17):

**Tablo 5. Gıda Maddelerinde Beklenmesi Muhtemel Bazı Fiziksel Tehlikeler**

Madde	Tehlike Potansiyeli	Kaynaklar
Cam eşyalar	Kesikler, kanama; bulmak veya vücuttan uzaklaştırmak için cerrahi müdahale gerektirebilir	Şişeler, kavanozlar, lambalar, her nevi cam aletler (ölçüm, kalibrasyon, laboratuvar vb.)
Tahta	Kesikler, enfeksiyon, boğulma; vücuttan uzaklaştırmak için cerrahi müdahale gerektirebilir.	Üretim alanları, paletler, kutular, inşaatlar
Taşlar, metal parçaları	Boğulma, diş kırılması, kesikler, enfeksiyon; vücuttan uzaklaştırmak için cerrahi müdahale gerektirebilir.	Üretim alanları, inşaatlar, makineler, elektrik telleri, çalışanlar
Yalıtım malzemeleri	Boğulma; eğer asbest varsa uzun süreli etki	İnşaat malzemeleri
Kemik	Boğulma, travma	Üretim alanları, fabrikadaki yetersiz olarak yapılan işlem aşamaları
Plastik	Boğulma, kesikler, enfeksiyon; vücuttan uzaklaştırmak için cerrahi müdahale gerektirebilir.	Üretim alanları, kaplama malzemeleri, paletler, ambalaj malzemeleri, çalışanlar.
Kişisel eşyalar	Boğulma, kesikler, diş kırılması; vücuttan uzaklaştırmak için cerrahi müdahale gerektirebilir.	Çalışanlar

**Kaynak:** Okçu, 2007: 18

## 2.4 HACCP Tanım ve Tarihçesi

Modern dünyanın en ayırt edici özelliklerinden biri, ev dışında yemek yiyen insan sayısındaki hızlı artıştır. Özellikle kadının çalışma hayatına katılımı bu trendi daha da arttırmıştır. Öte yandan turizm, ev dışında yemek yeme eğilimini en fazla arttıran etkenlerin başında gelmektedir. Bu durumda “diğer gıda işletmelerinde”, yani restoranlarda, otellerde, işyeri yemekhanelerinde, okul kantinlerinde, hastane servislerinde yemek yiyen insan sayısının nüfusun önemli bir kısmını oluşturduğu gerçeği ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde “gıda güvenliği” son yıllarda toplumun hassasiyet gösterdiği, medyanın ilgi odağında bir konudur. Dolayısıyla HACCP ve işlevi temiz olmanın çok ötesinde bir anlam ifade etmektedir (Gastronomi, 2007: 220).

Gıda güvenliği genel anlamda gıdanın üretiminden tüketimine kadar kimyasal, fiziksel, duyuşsal ve biyolojik niteliklerini koruyarak sağlıklı ve güvenilir bir şekilde tüketiciye sunulmasını ve bunun için de alınan önlemler paketini kapsamaktadır (Yasan, 2007: 8). Bir gıda güvenliği yönetim sistemine sahip olunması, gıda güvenliği ile ilgili riskleri yönetme yeteneği hakkında müşteriler ve tüketicilerde güven yaratır. Bir güvenlik yönetim sistemi; proseslerin verimliliğini arttırarak kaynakların optimize edilmesine ve kuruluşların yönetim sistemini (kalite, çevre, çalışan sağlığı ve güvenliği) uygun bir metod ile entegre edilmesine yardımcı olur (<http://www.dnv.com.tr>).

HACCP merkezli programlar yiyecek güvenliğini ve kalitesini arttırmak için uygulanmaya başlanmıştır (Cormier, vd., 2007: 665). Bugün için HACCP, gıda güvenliğinin sağlanmasında ve arttırılmasında en elverişli ve en etkin bir yol olarak düşünülmektedir (İnat, 1999: 14).

Hazard Analysis Critical Control Point, ifadesinin baş harflerinden oluşan ve Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları olarak açıklanabilen HACCP, gıda ürünlerinin güvenliğinde garanti sağlayan sistematik bir işlemdir. Hammaddeden son ürüne kadar olan süreçte bilimsel kontrollerin uygulanmasıyla gıdaların neden olduğu tehlikelerin önlenmesine odaklı bir sistemdir.

Başka bir tanımda da HACCP sistemi; yiyecek güvenliğini garanti etmek amacıyla belirli tehlikeleri ve hareketleri saptamak için oluşturulmuş bilime dayalı bir sistem olarak ifade edilmektedir (Vela ve Fernández, 2003: 333). HACCP, gıda güvenliğini yönetmenin bir yoludur. Tehlikeleri kontrol etmek için gerekli işlemlere sahip olmaya dayanır (Food Standards Agency, 2006: 4).

Beslenme sistemlerinde çok önemli olan HACCP gıda güvenliğini sağlamayı hedefleyen bir yaklaşımdır. HACCP sistemi tehlikelerin ve kritik kontrol noktalarının belirlenmesi ve bunların takip edilerek kontrol altına alınmasında diğer kontrol sistemlerine göre daha ucuz bir yoldur. Çünkü bu sistem, önleyici tedbirleri alarak yiyeceklerin satın alınmasından servisine kadar geçen süreç içinde üretimin her aşamasını kontrol altında tutarak problemlerin ortaya çıkmasını önler (<http://ttogm.meb.gov.tr/alanlar/yiyecek.pdf>). Proses kontrollerinin başarısında, periyodik doğrulama ve düzeltici aktivitelerden oluşan koruyucu önlemlerin, hataların son üründe bulunmasına göre daha etkili olduğu dikkate alınmıştır (Cormier, vd., 2007: 665).

Gerek uluslararası gerekse ulusal düzeyde güvenli, sağlıklı gıdalar ve kaliteli bir hizmet için HACCP yönetim sistemi etkinliğinin kavranması, yetkili kuruluşlar ve tüketicilerin bilinçlenmesi HACCP uygulamalarını yaygınlaştıracaktır (<http://ttogm.meb.gov.tr/alanlar/yiyecek.pdf>).

HACCP Sistemi, FAO (Food and Agriculture Organization – Gıda ve Tarım Örgütü) ve WHO (World Health Organization – Dünya Sağlık Örgütü) tarafından tüketicilere güvenli gıda sağlamak için yayılmıştır. Gelişmekte olan ülkelerde bile HACCP sistemi, bütün yiyecek endüstrisinde bilinen birçok yararları olan HACCP uygulamalarının farkına varmışlardır ve bir trend haline gelmiştir (Bai vd., 2007: 1108; Azanza ve Paz, 2007: 1524).

HACCP prosedürünün gıda üretimindeki uygulaması dünyada pek çok kuruluş tarafından kullanılmaktadır. Gıda emniyetini sağlayan bu sistem hammadde temininden, üretim, paketlenme ve sevkiyat aşamasına kadar görülebilen tehlikelerin



objektif, sistematik ve geniş kapsamlı bir şekilde tespiti ve bunların ortadan kaldırılması için hassas yöntemlerin kurulması ve uygulanmasını sağlamaktadır (Eke, 2002: 3).

HACCP sistemi, bugüne kadar gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir. Bu sistemin temel prensibi, son üründe oluşabilecek tehlikeleri ve ürünü bu tehlikelerden koruyucu önlemleri belirlemek, bu önlemlerin uygulamalarını gerçekleştirmek, böylece ürünün sağlık açısından kalitesini, dolayısıyla da tüketici güvenliğini garanti altına almaktır (Karaali, 2003: 3). Bu sistem ile otel işletmelerinde özellikle yiyecek-içecek bölümünde mikrobiyolojik tehlike yerleri tanımlanarak insan sağlığının korunması için gerekli önlemler alınabilir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 263).

HACCP ilk olarak 1959 yılında ABD’de Pillsbury kuruluşu tarafından ABD ordusuna ve NASA’ya gıda üretim projelerinde kullanılmaya başlanmış (Özaydın, 2000: 6) ve günümüzde pek çok ülke tarafından da gıda güvenliği sağlama prensibi içinde stratejik hedef olarak ele alınmıştır (Eseceli, Değirmencioğlu, Çenet ve Elmaz, 310; 4uzbk.sdu.edu.tr). Bu çerçevede, 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 Sisteminin Tanımlanması, Uygulanması” doğrultusunda “Gıda hijyeni/HACCP” tebliğini yayımlamıştır. Avrupa Birliği ilgili alt konsey direktifi doğrultusunda, gıda işletmelerinde konunun uzmanlarının bu sorumlulukla görevlendirilmesi esasları benimsenmiştir (Halaç, 2002: 41).

HACCP felsefesi 1993 yılında Avrupa Topluluğu Yasası’nda gıda maddelerinin hijyeninde Avrupa Birliği Komisyon Yönergesi (93/43/EEC) ile ortaya konmuştur (Panisello, Quantick, Knowles, 1999: 87). Avrupa Birliği’nde 1993 yılında uluslararası alanda kabul görmüş riske dayalı yiyecek güvenliği yönetim sistemi olan HACCP sisteminin tüm yiyecek işletmeleri için yiyecek hijyeni talimatı olarak tavsiye edilmiştir (Taylor, 2008: 1). Bu yönerge ile tüm işletme çalışmalarında, yiyecek güvenliğini garanti etmek için HACCP prensiplerinin dışında hiçbir güvenlik prosedürünün işletme

aktivitelerinde olmayacağı kesinlikle belirtilmiştir (Panisello, Quantick, Knowles, 1999: 87).

1995'de İngiliz Gıda Yönetmeliği ve 1997'de Türk Gıda Kodeksi yasalarında tavsiye edilmiştir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 263). Bir "Risk Yönetim Sistemi" olan bu uygulama, topluluk dışı ülkelerde de yaygındır. Amerika'da ise, FDA (Amerikan Gıda ve İlaç İdaresi) tarafından bu sistem geliştirilerek, uygulamaya konulmuştur. Türkiye'de de "Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik", 9 Haziran 1998 tarih ve 23367 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiş olup, 560 sayılı KHK (Kanun Hükmünde Kararname)'nin ilgili maddelerine göre hazırlanmıştır. Bu kapsamda HACCP sisteminin gıda endüstrisinde uygulanmasına ve yerleştirilmesine yönelik hükümlerini de içermekte olup, gıda maddelerinin hijyenik ve uygun kalitede üretim, tasnif, işlenmesi ve üretiminde kullanılan tüm girdilerle ve ambalajlama ile ilgili sicil, tescil, istihdam, kontrol ve denetim, reklam, ithalat, ihracat ve gümrük merkezlerine dair esas ve usulleri kapsamaktadır. Böylece Türkiye gıda sanayi içinde HACCP sisteminin kurulması ve işlerlik kazandırılması yasal çerçevede zorunluluk haline getirilmiştir. Bu işletmelerde HACCP sisteminin uygulanması için, en geç 9 Haziran 2001'e kadar uyum süresi tanınmıştır. Söz konusu sürenin sonunda HACCP sisteminin uygulanması zorunlu hale getirilmiştir (Halaç, 2002: 41).

HACCP sistemi, hijyen sağlamak için 2001 yılında, Avrupa Birliği komisyonu tarafından ortaklaşa kabul edilen 2001/471/EC kararı ile proses aşamalarında izleme ve kontrolün (kritik limitlerin) yiyecek güvenliği için zorunlu tutulan etkili bir yiyecek güvenliği yönetim sistemidir (Ryan, 2007: 690).

Ulusal bir HACCP Standardı hazırlama hedefi ile Türk Standartları Enstitüsü (TSE) çalışmalar yapmış ve neticesinde 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 ilişkin kurallar" standardı yayınlanmıştır. Akabinde, TSE Nisan 2003 tarihinde "TS13027 Gıda Üretim Yerlerinde Hijyen ve Sanitasyon Genel Kurallar" standardını yayınlamıştır (Sertakan, 2006: 39).

Son on yılda, HACCP tekniği, ilerlemekte olan, yiyecek güvenliğini sağlamak için uygun maliyetli bir prosedür olarak tanınmaya başlanmıştır. Bugün bu metodoloji uluslararası olarak yiyecek üretim prosesinde baş gösteren güvenlik tehlikeleri ile baş etmek için etkili bir araç olarak kabul edilmektedir. Gerçektende “HACCP sistemlerinin uygulanması için bir kılavuz olan” Gıda Kodeksi (Codex Alimentarius) benimsendiğinden bu yana, bu sistemin sonraki yenilemeleri ve yedi prensipleri son müşteriye yiyecek güvenliği tehlikelerinden korumak için dünya çapında yiyecek üretim zincirinde zorunlu ihtiyaç haline gelmiştir (Bertolini, Rizzi ve Bevilacqua, 2007: 1322).

## 2.5 HACCP Sistemi İle İlgili Tanımlar

HACCP sisteminde kullanılan terminoloji ile ilgili temel kavramlar aşağıda açıklanmıştır:

**İşletme / Kuruluş;** Gıda güvenliği sisteminin kurulacağı, uygulanacağı fabrika, şirket veya organizasyon (Sertakan, 2006: 40).

**Gıda Güvenliği:** Ürünün kullanıcı/tüketici sağlığına yönelik kimyasal, fiziksel ya da biyolojik bir tehlike oluşturmaması durumunun sağlanmasıdır (Topoyan, 2003: 5).

**HACCP Sistemi:** Gıdaların sağlık yönünden güvenilirliği bakımından önemli tehlikeleri belirleyen, izleyen ve kontrol altına alan bir gıda güvenilirliği yönetim sistemidir (Mutluer, 2005: 4).

**HACCP Planı:** National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods (NACMCF) tarafından geliştirilmiş olan HACCP ilkelerinin takip edilmesinde resmi prosedürlerin şeklini çizen yazılı bir dokümandır (Erdoğan, 1999: 10).

**HACCP Planı Onayı:** HACCP yönetim sisteminin bu standardın kurallarını karşılıyıp karşılanmadığını, HACCP yönetim sistemine uyulup uyulmadığını ve gıda güvenliği ile ilgili olarak üzerinde anlaşmaya varılan müşteri gereksinimlerinin karşılanıp karşılanmadığını belirlemek amacıyla, izleme için kullanılanlara ilave olarak

denetim yöntemlerini, ölçmeleri, başka değerlendirmeleri, vb. kapsayan sistematik incelemelerdir (Taylan, 2004: 113).

**HACCP Takımı:** HACCP'in oluşturulması ve uygulanması için bir araya gelen gruptur (Bulduk, 2006: 79).

**Ön koşul programlar (Prerequisite Program):** HACCP sisteminin uygulanması için gerekli olan, iyi üretim koşullarını kapsayan işlemlerdir (Yılmaz, 1999: 28).

**Akış Şeması:** Ürün işlemlerinin detaylı biçimde şemasal gösterimidir (Şen, 2003: 18).

**Tehlike (Hazard):** Sağlığa yönelik bir tehdit oluşturan durumlardır. Tehlike, biyolojik, fiziksel veya kimyasal nitelikli olabilir (Yalhoğlu, 2003: 41).

**Risk:** Tehlikenin oluşma olasılığıdır (Kunukçu, 2000: 6; Şen, 2003: 19).

Herhangi bir potansiyel tehlikenin ne derece önemli / ciddi ve hangi olasılıkla probleme yol açabileceğinin kestirilmesidir (Kaan, 2002: 174).

**Tehlike Analizi:** İlgili gıdaya yönelik tehlikeler hakkında bilgi toplama ve değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir (Topoyan, 2003: 6).

**Kontrol Noktası:** Kontrol kaybı sonucu herhangi bir sağlık riskine yol açamayan bir noktadır (Erdoğan, 1999: 10). Örneğin, tad analizi, gramaj kontrol, ambalaj görünüşünün kontrolü vs (Yeniayvaz, 2002: 19).

**Kritik Kontrol Noktası (Critical Control Point-CCP-KKN):** Kontrol edilmemesi durumunda kabul edilemez sağlık risklerinin ortaya çıktığı kontrol noktasıdır. Örneğin, proseste ürün içine metal bulaşması tehlikesini ortaya çıkaran metal dedektör bir kritik kontrol noktasıdır (Yeniayvaz, 2002: 19). Kontrol uygulamalarıyla gıda güvenliğine yönelik tehlikeyi önleyebilen, ortadan kaldıracı veya kabul

edilebilir düzeye indirebilen işlem, basamak veya odak niteliğindeki etkenlerdir (Yallıoğlu, 2003: 41; Yılmaz, 1999: 29; Kunukçu, 2000: 6). Bu kavram farklı yaklaşımlara göre üç grup altında toplanmaktadır:

**Önleyici Kritik Kontrol Noktası (CCP<sub>p</sub>):** Oluşabilecekleri yerlerde, riskleri ortadan kaldırmak amacıyla belirlenmiş kritik kontrol noktasıdır (Yallıoğlu, 2003: 41). Örneğin dondurma işlemi patojen bakterilerin üremesini durdurabilir. Fakat mikroorganizmalar dondurma işlemi ile ortadan kaldırılamayabilir (Yeniayvaz, 2002: 20). Çeşitli uygulamalarla, tehlikenin önlenildiği, ancak kesin olarak ortadan kaldırılamadığı noktalar (Kunukçu, 2000: 6).

**Azaltıcı Kritik Kontrol Noktası (CCP<sub>r</sub>):** Risklerin azaltıldığı veya belirlenen şartlara indirilebildiği yerlerde uygulanan kritik kontrol noktasıdır (Yallıoğlu, 2003: 42). Gıdaların el ile değil de sanitize edilmiş ekipmanlarla işlenmesi ve kolay bozulabilir gıdaların buzdolabında saklanması bu tür CCP'lere örnek olarak verilebilir (Yeniayvaz, 2002: 20). Çeşitli uygulamalarla, tehlikenin azaltılabildiği, minimuma indirilebildiği veya geciktirildiği noktalar (Kunukçu, 2000: 6).

**Ortadan Kaldırıcı Kritik Kontrol Noktası (CCP<sub>e</sub>):** Belirlenen tehlikelerin tamamen ortadan kaldırıldığı noktalarda uygulanan kritik kontrol noktasıdır (Yallıoğlu, 2003: 42). Pastörizasyon işlemi bu tür CCP'lere örnek olarak verilebilir (Yeniayvaz, 2002: 20). Çeşitli uygulamalarla, tehlikenin yok edilebildiği, sorunun tamamen çözülebildiği noktalar (Kunukçu, 2000: 6).

**KKN Karar Verme Şeması:** Bir kontrol noktasının KKN olup olmadığına karar vermek üzere takip edilecek soruların sırası (Bulduk, 2006: 79).

**Kritik Kusur:** Ortaya çıkması durumunda gıdayı tüketen kişilere zarar verebilecek veya hasta edebilecek kalite kusurlarına denir. Örnek olarak, gıda

içerisinden metal çapağı, sert plastik gibi yaralayıcı parçaların çıkması veya ürünün mikrobiyolojik olarak kirli olması verilebilir (Yeniayvaz, 2002: 20).

**Kritik Hata:** Ürün veya üretim kademelerinin güvenliğini olumsuz etkileyen, tehlikeleri veya güvenli olmayan koşulları oluşturabilen hatalardır (Yallıoğlu, 2003: 41).

**Kriter:** Fiziksel, kimyasal, duysal ve mikrobiyolojik karakteristiklerin, ürünlere göre hazırlanmış özgün sınır değerleridir (Yallıoğlu, 2003: 42; Baş, 1997: 4).

**Karar Ağacı:** Tanımlanmış bir ilgili tehlike için, o tehlikenin hangi proses basamağında kontrol edilmesi (kritik kontrol noktası) gerektiğini belirlemek amacıyla her bir proses basamağına ve her bir hammaddeye uygulanabilen sorular dizisidir (Taylan, 2004: 111).

**Kontrol:** HACCP planında belirlenen kriterlere uyumu sağlamak ve sürdürebilmek için gerekli tüm işlemlerdir (Mutluer, 2005: 4).

**Kontrol Ölçütleri:** Belirli bir tehlikeyi önlemek, ortadan kaldırmak ya da ortaya çıkma sıklığını kabul edilebilir bir düzeye indirmek için gereken faaliyetlerdir (Topoyan, 2003: 8).

**Kritik Limit:** Besin güvenliği tehlikesine neden olabilecek risklerin Kritik Kontrol Noktalarında minimuma indirmek için fiziksel, biyolojik veya kimyasal parametrelerin minimum ve maksimum değerleridir (Erdoğan, 1999: 10).

**Sapma:** Bir kritik limitin sağlanamamasıdır (Kaan, 2002: 174).

**İzleme:** Sıcaklık-zaman gibi değerlerin kayıt edilmesi, bilgi toplanması (Bulduk, 2006: 79).

**Düzeltici Faaliyet:** Kriterlerde sapma görüldüğünde CCP'lerde alınması gerekli önlemlerdir (Kunukçu, 2000: 6).

**Doğrulama:** HACCP planlarının HACCP sistemi ile uyum içinde olup olmadığını saptamak için kullanılan metot, prosedürler (Şen, 2003: 19).

**Hassas Bileşen:** Bir tehlikeyle ilgili olarak endişe kaynağı olabilen bir imput (Bulduk, 2006: 79).

**Geçerlilik:** Doğru bir şekilde uygulanan HACCP Planı'nın tehlikeleri etkin bir şekilde kontrol edebileceğine dair bilimsel ve teknik veri toplama ve değerlendirme faaliyetidir (Topoyan, 2003: 8).

**Şiddet:** Tehlikenin sürekliliği ve büyüklüğünün ifadesidir (Yalılıoğlu, 2003: 41; Yılmaz, 1999: 28).

**Duyarlı Madde:** Potansiyel tehlikeli bir besinin üretiminde, daha önce mikrobiyolojik bir tehlike yarattığı bilinen maddedir (Erdoğan, 1999: 10).

## **2.6 HACCP Sisteminin Uygulanması ve HACCP'in 7 Prensibi**

World Health Organization (WHO) ve Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) gibi uluslararası organizasyonlar ve özellikle AB üyesi ülkeler başta olmak üzere birçok ülke HACCP sisteminin uygulanmasını desteklemektedir (Celaya vd., 2007: 1314).

Bir HACCP sistemi uygulamadan önce, bir yiyecek işletmesinde ortaklaşa karar verilen önkoşul programları olabilecek çeşitli uygulamalarının halihazırda bulunması gereklidir (Conter vd., 2007: 651).

HACCP sistemi, işletmelere ve hatta ürüne özgü olarak geliştirilmesi ve bir plan doğrultusunda uygulanması gereken bir sistemdir. Genel olarak izlenmesi gereken belirli bir strateji ve plan doğrultusunda hareket edilmekle birlikte; her farklı işletme için ve hatta üretilen her farklı ürüne göre, ayrı planlar geliştirilmeli ve buna yönelik

önlemler alınmalıdır. Olası riskler ve uygulanacak işlem basamakları açısından da her farklı ürün için kendi özgün CCP'leri ve buna bağlı HACCP planı belirlenmeli ve basamak basamak uygulanmalıdır (Özdemir, 2005: 61; Yalılıoğlu, 2003: 45, Halaç, 2002: 44).

HACCP sisteminin başarısı, bir işletmede uygulanması ve sürdürülmesinde, sistemin dört temel direğine (sorumluluk, eğitim-kurs, mevcut imkânlar ve dış baskı) nasıl öncelik verildiğine ve organize edildiğine bağlıdır (Vela, Fernández, 2003: 333). Bu birbiriyle ilişkili faktörlerle uğraşırken önemli maddi imkânlarla, teknik uzmanlıkla ve yönetim becerileriyle donatılmış en büyük yiyecek işletmeleri bile zor sorunlarla karşı karşıya kalabilir ve küçük işletmeler HACCP'in zorluklarını imkânlar dahilinde üstesinden gelinemez olarak hissedebilirler (Taylor, 2001: 217).

HACCP sisteminin uygulanması ile ilgili olarak ön koşul programları hariç tüm maddeler, aslında HACCP planına dahildir (Topoyan, 2003: 34). Bir HACCP Planı için genel form örneği tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6. HACCP Planı Form Örneği**

HACCP Planı							
Ürün: .....							
Üretim Aşaması	Tehlike Tanımı	KKN Tanımı	Kritik Limit	İzleme Prosedürleri/ Sıklığı/ Sorumlu Kişi	Düzeltilici Faaliyet/ Sorumlu Kişi	HACCP Kayıtları	Doğrulama Prosedürleri/ Sorumlu Kişi

**Kaynak:** Burson, Dennis. 17, <http://foodsafety.unl.edu/haccp/plans/bacon.pdf>



HACCP sistemi yedi temel HACCP prensiplerini içeren sıralı onbir görev olarak tanımlanmış sistematik bir süreçtir (Şekil 4) (Vela, Fernández, 2003: 333).

1. HACCP takımının oluşturulması.
2. Ürünün tanımlanması ve kullanım şeklinin tanımlanması.
3. Akış diyagramının belirlenmesi.
4. Yerleşim planının doğrulanması
5. Potansiyel tehlikelerin tespiti (birinci prensip).
6. Kritik Kontrol Noktaları (CCP)'nin tespiti (ikinci prensip).
7. Her Kritik Kontrol Noktası için kritik limitlerin belirlenmesi (üçüncü prensip)
8. Her Kritik Kontrol Noktası için izleme faaliyetlerinin belirlenmesi (dördüncü prensip)
9. Düzeltici faaliyetlerin oluşturulması (beşinci prensip)
10. Doğrulama prosedürlerinin belirlenmesi (altıncı prensip)
11. Dokümantasyon ve kayıt sisteminin oluşturulması (yedinci prensip)

**Şekil 4. HACCP Sisteminin Uygulanması İçin Mantık Düzeni** (Vela, Fernández, 2003: 334).

Bu süreçleri tanımlamadan önce HACCP sisteminin işletmeye kurulmasını kolaylaştıracak olan ön koşul programlarının açıklanmasında fayda görülmektedir.

### 2.6.1 Ön Koşul Programları

Güvenli gıda üretiminde gerekli olan HACCP sisteminin uygulanması için işletmede öncelikle ön hazırlık programının kurulması gerekmektedir. Bir kuruluşteki HACCP sistemi kuruluş içerisindeki diğer uygulama ve sistemlerden farklı, izole bir sistem olarak düşünülmemelidir. Hijyenle ilgili uygulamalar, HACCP sisteminin başlangıç dayanağını (prerequisite program) oluşturur. HACCP sistemi; toplam kalite yönetimi, ISO 9000 (kalite yönetim standardı), ISO 14000 (çevre yönetim sistemi), GMP (iyi üretim koşulları), GHP (iyi hijyen uygulamaları), gıda hijyen uygulamaları ile uyum içerisinde yürütülmelidir. Gıda endüstrisinin her bir parçası gıda üretiminin kontrol altında tutulabileceği koşullarda olmalıdır. Bu geleneksel olarak iyi üretim koşullarının (GMP) uygulanmasıdır. Ön hazırlık programı gıdanın güvenli üretimi için uygun olan çevre ve uygulamaları kapsar (Yılmaz, 1999: 29).

### **2.6.1.1 İyi Tarım Uygulamaları (GAP- Good Agricultural Practices)**

İyi tarım uygulamaları, tarım ürünlerinin dünyadaki üretimini en iyi şekilde yapabilmek için geliştirilen ve mutfak gerekli temel esasları içermektedir. Tarım ürünlerinin yetiştirilmesi, hasadı ve taşınması sırasında olası bulaşmaların engellenmesi ya da en azından en düşük seviyeye indirilmesi için oluşturulmuş tekniklerdir. GHP içeren GAP Uygulamaları, hasadı yapılan ve üretilen gıdaların tüketiciler için tehlike taşımadığının bir kanıtıdır (Özdemir, 2005: 66).

### **2.6.1.2 İyi Üretim Uygulamaları (GMP- Good Manufacturing Practices)**

İyi üretim uygulamaları ve iyi hijyen uygulamaları, geleneksel operasyonlardan etkinliği garanti altına alınmış HACCP sisteminin yerine getirilmesi için bir önkoşul programı olarak göz önüne alınmıştır (Amoa-Awua vd., 2007: 1450).

Güvenli gıda üretim sisteminde GMP çok önemli bir teknik olup, risk analizlerini içermediği için HACCP ile birlikte uygulama zorunluluğu vardır. Ancak GMP tam olarak uygulandığında, HACCP uygulamasını da kolaylaştırır. GMP tekniği, HACCP sisteminin başarısında ve arzulananan standardın geliştirilmesinde temel unsurdur. GMP kavramı iyi ve doğru üretim tekniklerini ve bunların uygulama standartlarını tanımlar. Üretim, depolama ve dağıtım sırasındaki gerekliliklerin uygulama durumunu kontrol eder (Kılıç, 2002: 18). GMP uygulamalarının çoğu el yıkamak, üretim mekânlarında bone takmak vs. gibi basit dikkat noktalarıdır (Zagory, Garren, davisfreshtech.com).

### **2.6.1.3 İyi Hijyen Uygulamaları (GHP- Good Hygiene Practice)**

Türkçe'de "iyi hijyen uygulamaları" olarak ifade edilebilecek GHP uygulamaları ise, tesis, makine parkı, hammadde ve personel hijyeninin yanı sıra, temizlik ve dezenfeksiyon talimatlarını da içerir. 1960'lı yılların başında GHP ve GMP için

uluslararası kurallar Codex Alimentarius tarafından geliştirilmiştir (Kılıç, 2002: 19; Özdemir, 2005: 65).

### **2.6.2 HACCP Takımının Oluşturulması**

HACCP için uygun bir ekip oluşturulması A.B.D.'de teknik deneyim, ustalık ve uzmanlık hizmeti olarak değerlendirilmektedir. Temel hedef; başarılı yönetim desteği ile, bütün işletme çalışanlarının aynı sorumluluk ve anlayışı bürokratik engeller olmaksızın paylaşması yönünden planlanmaktadır. Basit ve uygulaması kolay bir sistemin yerleştirilmesi, analizlerde fazla yüklemekten kaçınılması (örneğin toplam bakteri sayısı yeterli gösterge olabilir) gerekmektedir. Uygulamada öncelikle çeşitli disiplinlerden bilgili ve becerili bir grubun, sistemi gerçekleştirmesine olanak sağlanmalıdır (Baş, 1997: 10). İnsanın anahtar faktör olduğu HACCP uygulaması için yapılacak planlama; bir teknik deneyim, ustalık ve uzmanlık (know-how) hizmeti olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulamayı verimli olarak yürütebilecek ekip, tercihen 6 (4-6) kişiden oluşturulmaktadır (Taylan, 2004: 122).

Otellerde oluşturulan HACCP ekibi ise genellikle HACCP sistem koordinatörü, mikrobiyoloji uzmanı veya gıda mühendisi ya da gıda hijyen sorumlusu, proje danışmanı, teknik servis, aşçıbaşı, kalite güvence sorumlusu ve yiyecek içecek müdürü (F&B)'nden oluşmaktadır (Taylan, 2004: 123).

HACCP ekibinde yer alacak kişilerin şu bilgi, deneyim ve yetkinliklere sahip olması gerekmektedir (Yallıoğlu, 2003: 47; Kaan, 2002: 181):

- Tehlike analizlerini yerine getirme,
- Potansiyel tehlikeleri tanımlama,
- Kontrol altına alınması gereken tehlikeleri belirleme,
- İzleme ve doğrulama faaliyetleri için kontrolleri, kritik limitleri ve prosedürleri önerme,
- Bir sapma olduğunda uygun düzeltici faaliyetleri önerme,
- HACCP planı ile ilgili enformasyon eksikliği varsa bunu araştırma,
- HACCP planını geçerli kılma.

HACCP takımı; uygulanacak sistemin üretimin hangi aşamalarını kapsayacağını, hangi tip tehlikelerin göz önüne alınacağını (oluşabilecek tüm tehlikeler göz önüne alınmayabilir) ve proje takvimini belirlemelidir (WHO, <http://www.who.int>).

### **2.6.3 Gıdanın ve Son Kullanım Şeklinin Tanımlanması**

HACCP yönteminde ilk basamak bir ürünün tanımlanmasıyla başlar. Bu tanımlama gıdanın formülasyonundaki bilgilerle, kullanılan katkıları, hitap ettiği tüketici kesimi, ürünün depolanması, dağıtımı, tüketiciler açısından kullanımı, ürünün bileşiminin ayrıntıları (aw ve pH dahil), paketleme materyali ve özellikleri, hazırlama şekilleri ve işaretleme yöntemleri hakkında bilgiyi içerir. Gıda ile ilişkisi olan biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeler ve kullanılan katkı maddelerinin oluşturacağı riskler belirlenmelidir (Yılmaz, 1999: 33).

Tehlikeler bileşim, fizikokimyasal ve mikrobiyolojik karakteristikler ve kullanım şekline bağlı olarak değişebilmektedir. Ürünün pişirildikten sonra mı yoksa doğrudan tüketime uygun olarak mı; bebekler, çocuklar veya yetişkinler için mi; soğuk veya donuk zincirde ya da normal hava sıcaklığında dağıtım için mi; birkaç günde tüketilmesi veya birkaç yıl dayanabilmesi için mi üretildiğine bağlı olarak, gıda güvenliğiyle ilgili şartlar önemli ölçüde değişmektedir. Bu nedenden dolayı ürünün tam bir tanımı yapılır. Bu kapsamda ürünün kompozisyonu, yapısı, ürüne uygulanan işlem, ambalajlama sistem ve yöntemi, ürünün depolama ve dağıtım koşulları, raf ömrü ve kullanım talimatı gibi özellikleri belirlenir (Yalılıoğlu, 2003: 48).

Son tüketicinin beklenen kullanım şekli hassas gruplar, yaşlı ve çocuklar vb. dikkate alınarak tanımlanmalıdır (Kılıç, 2002: 9).

### **2.6.4 Akış Şemasının Oluşturulması ve Yerleşim Planının Doğrulanması**

Ürün tanımlamasından sonraki basamak işlemin ayrıntılı bir akış diyagramının çıkartılmasıdır. Akış diyagramında çiğ materyalden son ürüne ve oradan tüketici kullanımına kadar ki tüm aşamalar belirtilmelidir. Bu diyagram çiğ materyalin üretimi,

hasat edilmesi, depolanması, üretim, ürünün depolanması, dağıtımı, perakende satışı ve tüketici kullanımına kadar ki tüm aşamaları kapsamalı ve bu alanda uzman kişiler tarafından hazırlanmalıdır (Yılmaz, 1999: 33).

Bir akım şeması içerisinde şu bilgiler bulunur (Topoyan, 2003: 40):

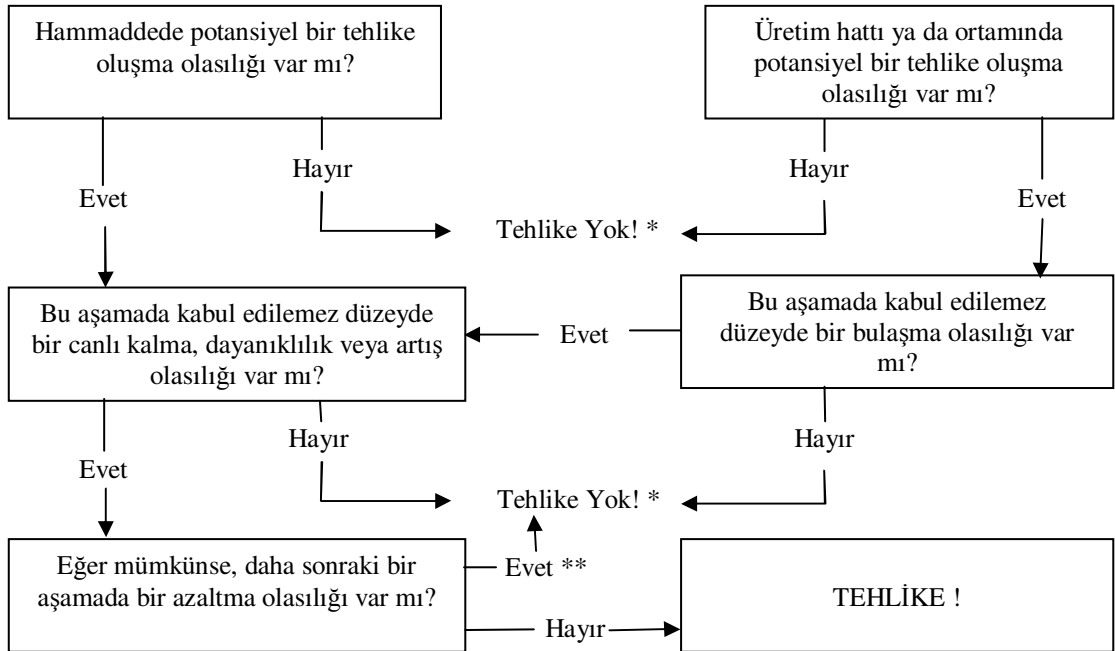
- Üretim yerleri ve bu yerlerdeki yerleşim düzeni, ekipman ve yerlerin yapım malzemesi.
- Üründe kullanılan tüm hammadde, yardımcı malzeme ve ambalaj malzemeleri.
- Süreç üzerinde tüm hammadde, yardımcı malzeme ve son ürün için zaman-sıcaklık bilgileri.
- Taşıma yöntemi, süresi ve sıcaklığı.
- Depolama sıcaklık ve süreleri.
- Süreçte kullanılan ekipmanların yapısı, modeli ve işlemin teknik ayrıntıları.
- İşlemlerle ilgili özellik ve parametreler.
- Süreçteki beklentiler ve engeller.
- Kontrol noktaları.
- Ürünün kullanımı ile ilgili talimatlar.

HACCP takımı, akış şemasının doğruluğunu ve bütünlüğünü çalışmayı yerinde yeniden gözden geçirerek doğrulama yapmalıdır. Bu, takım üyelerinin prosesi izleyerek yazılanla gerçekte yapılanın aynı olduğundan emin olmasıdır. Bu işlemin doğruluğu çok önemlidir çünkü, tehlike analizleri ve CCP'ler hakkındaki tüm kararlar bu bilgilere dayalı olacaktır. Değişiklikler gerekirse şemada gösterilmeli ve dokümanite edilmelidir (Akkuş, 2001: 18).

## 2.6.5 Tehlike Analizlerinin Gerçekleştirilmesi (1. Prensiptir)

Bir yiyecek-içecek işletmesinin menüsünde yer alan yemeklerin üretiminde kullanılan tehlikeli hammadde ve malzemeler belirlenmelidir. Bu belirlemeyi de HACCP takımı yapmalıdır. Takım bu kararı verirken; tehlikenin ne olduğu, tehlikenin önemi ve tehlikeden korunmak için ne gibi önlemlerin alınacağıının belirlenmesi ile ilgili özellikleri de göz önünde bulundurmalıdır (Denizer, 2005: 230).

Her akla gelen teorik tehlike HACCP alışması kapsamına alınmak durumunda değildir. Ancak, tüm tehlikeler belirlenir ve aralarından önemli olanlar seçilir. Buna karar verilirken iki kritik soru sorulur: “Tehlikeye ait risk nedir ve Tehlikenin önemi nedir?”. Tarımsal ürünlerin yetiştirilmesinden itibaren işleme, pazarlama, dağıtma ve tüketim aşamasına kadar gıda üretiminin tüm aşamalarındaki potansiyel tehlikeler tanımlanır. Bu tehlikelere ait önleyici tedbirler belirlenir (Sökmen, 2006: 72). Olası tehlikelerin önceden tahmin edilebilmesi, bunların kontrolleri veya önlenbilmesi bakımından önemli göstergeler yaratmaktadır (Yeniayvaz, 2002: 12; Halaç, 2002: 43; Yallıoğlu, 2003: 44).



\* Bu aşamada kontrol edilecek bir tehlike değil.

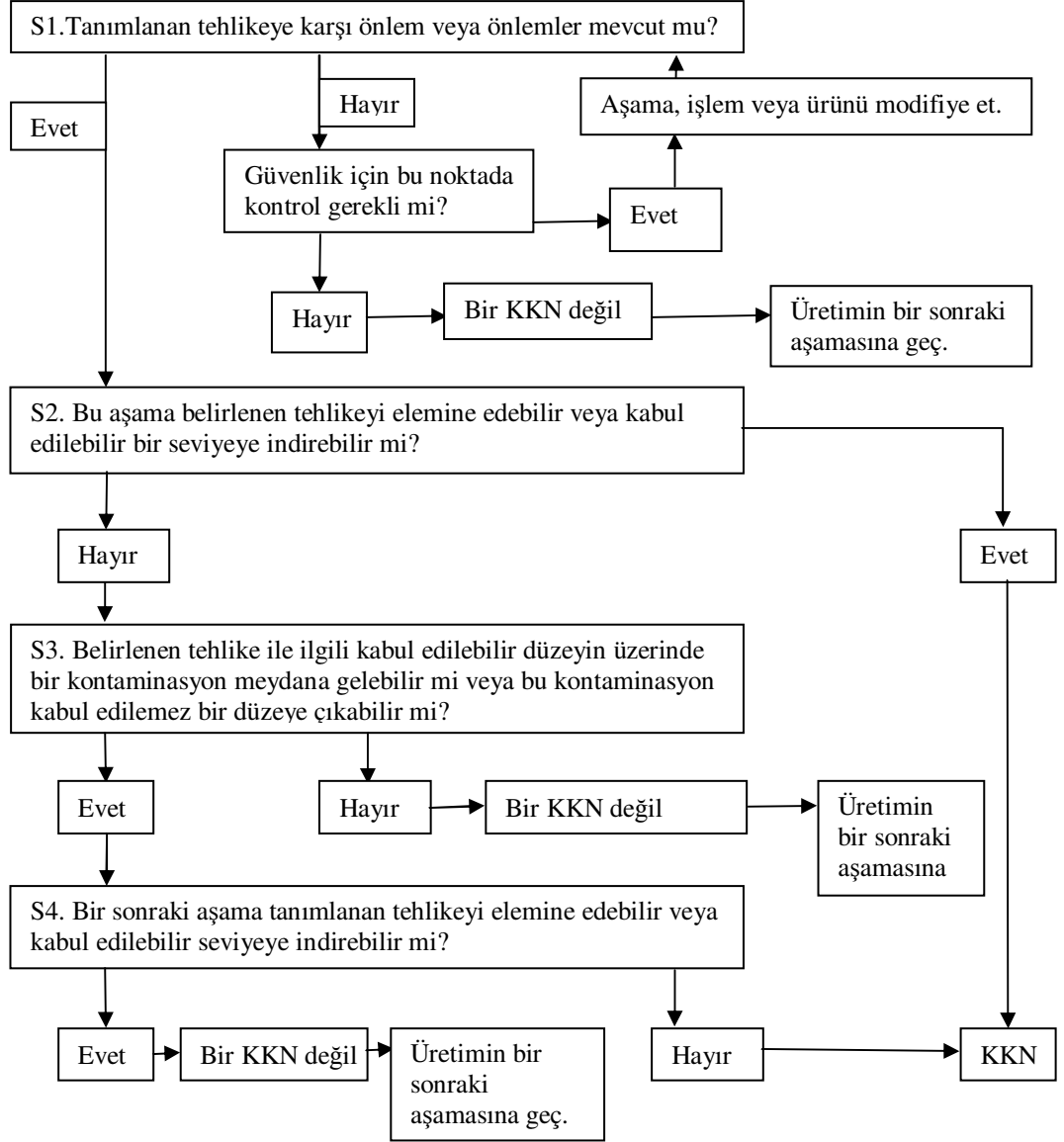
\*\* Azaltma yapılacak aşama KKN olur.

şekil 5. Tehlikelerin Belirlenmesi (Topoyan, 2003: 14)

### **2.6.6 Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi (2. Prensi)**

Bir tehlikenin meydana gelmeden önleneceği veya azaltılacağı işlem noktalarıdır. Kritik kontrol noktaları, belirlenen bir tehlikenin tanımlanan kontrol ölçütleri kullanılarak önlenildiği, azaltılabildiği ya da tamamen ortadan kaldırılabilir bir aşamayı belirtir. Bir kritik kontrol noktasının gıda güvenliğini etkilemesi gerekir (Tajkarimi, vetmed.ucdavis.edu). Ancak son zamanlarda bu tanımlama tehlikenin ölçülebilir seviyeye azaltıldığı veya kabul edilebilir sınırlarda tutulabilir üretim hattı, üretim alanı veya hammadde olarak ifade edilmektedir. Hammadde ile ilgili kritik kontrol noktalarının belirlenmesi için soru cevap diyagramı kullanılır. Bu soru cevap diyagramı şekil 6'da gösterilmektedir (Yılmaz, 1999: 35).

Karar ağacı yardımı ile tehlikelerin tanımlandığı proses aşamaları bütünüyle gözden geçirilip CCP'ler tespit edilir. CCP karar ağacının kullanımı metodik, tarif edici, kullanımı kolay ve anlaşılır bir yapı sergilenmektedir. CCP'lerin belirlenmesi tipik olarak CCP karar ağacındaki dört adet sorunun, tehlikelerin tanımlandığı her bir proses aşaması ve bu tehlikeler için cevaplanmasıdır (Yalioğlu, 2003: 53).



**Şekil 6. Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi İçin Karar Ağacı**

(Yalioğlu, 2003: 53; Tajkarimi, 2007: 4).



Kritik kontrol noktalarının belirlenmesinde tüm üretim aşamaları ayrıntılı olarak değerlendirilmelidir. Temel prensip olarak en az sayıda kritik kontrol noktası belirlenmesi istenir. Bunun nedeni çok sayıda kritik kontrol noktasının işlemleri daha karışık bir hale getirmesi ve gerekli olan kritik kontrol noktalarının kaçırılmasına neden olabilmesidir. Kritik kontrol noktalarının tanımlanması HACCP sisteminin en önemli aşaması olarak gösterilebilir (Topoyan, 2003: 15).

**Tablo 7. Tehlike Analizi Formu**

Tehlike Analizi				
Ürün: .....				
Üretim Aşaması	Bu aşamada olası, kontrol edilen ya da iyileştirilen tehlike B= Biyolojik K= Kimyasal F= Fiziksel	Olası tehlikenin HACCP planında gösterilmesi gerekli mi? (Evet ya da Hayır)	Bir önceki sütunda verilen kararın haklılığını gösterecek neden	HACCP planında gösterilen tehlikenin önlenmesi, ortadan kaldırılması ya da azaltılması için uygulanabilecek kontrol ölçütleri
	B -			
	K -			
	F -			

**Kaynak:** (Burson, foodsafety.unl.edu)

### 2.6.7 Her Kritik Kontrol Noktası İçin Kritik Limitlerin Belirlenmesi (3. Prensip)

Kritik limit, bir kritik kontrol noktasında kontrol altında tutulması gereken tehlike ile ilgili kontrol ölçütünün en büyük ya da en küçük değeridir (fsis.usda.gov). Diğer bir ifadeyle kritik limit, CCP'lerin kontrol altında olduğu ve aşılması durumunda kritik kusurların olmaya başladığı güvenlik aralığının son noktasıdır (Sökmen, 2006: 73). Ayrıca kritik limitler, CCP'lerdeki operasyon koşullarının güvenli veya güvensiz olduğunu ortaya koymak için kullanılır. Sıcaklık, zaman, fiziksel boyutlar, nem düzeyi, su aktivitesi, pH, asit oranı, tuz yoğunluğu, klor oranı, koruyucular gibi faktörlere ilişkin kritik limitler belirlenebilir (Sökmen, 2006: 73).

Güvenlik için her bir CCP'nin kritik limitleri belirlenmelidir. CCP'lerin kritik limitleri gerçekçi ve gıda güvenliği için gerekli yeterlilikte olmalıdır. Kritik limitleri oluşturmak için gözlemlenebilir kriterler; ısı, zaman, pH ve kullanılabilir klorun seviyesi gibi ölçümleri içerebilir. Bununla birlikte bu kriterlerin çoğunun ölçümleri bilgi kaynaklarına, destek hizmetlere ulaşma noksanlığı veya belirli ölçümlerin maliyeti nedeniyle küçük ölçekli işletmelerin olanaklarının ötesinde olabilir (Kaan, 2002: 192).

#### **2.6.8 Her KKN İçin İzleme Faaliyetlerinin Belirlenmesi – Gözetim (4. Prensip)**

İzleme bir KKN'nın kontrol altında olup olmadığının belirlenebilmesi için ilgili parametrelerin planlı olarak gözlemlenmesi, ölçülmesi ve sonuçlarının kayıt altına alınmasıdır. İzleme, işlemlerin takibini sağlayarak kontrolün kaybolduğu veya kaybolma eğiliminde olduğunun tespit edilmesini ve böylelikle düzeltmelerin zamanında yapılmasını sağlar. Kritik limitlerin dışına çıkılması sapma olarak değerlendirilir. İzleme sisteminden elde edilen veriler herhangi bir sapma olduğunda düzeltici faaliyet başlatma yetki ve bilgisi olan atanmış bir personel tarafından gözden geçirilmelidir. Örnek olarak depo sorumlusu et dolabının sıcaklık kaydını tutmaktadır. Üretim mühendisi bu kayıtlarla sıcaklığın kontrollü olduğunu görmektedir (Şen, 2003: 39).

Program, metotları tanımlamalı, gözlem ya da ölçüm sıklığını, kayıt tutma prosedürlerini belirlemeli ve her bir kritik noktada şunları ortaya koymalıdır: (Mutluer, 2005: 9)

- İzleme ve denetimi kim gerçekleştirecek,
- İzleme ve denetim ne zaman gerçekleştirilecek,
- İzleme ve denetim nasıl gerçekleştirilecek.

Sistemi oluştururken, kontrolde esas olabilecek her CCP için uygulanacak işlem esaslarına ait detaylar kararlaştırılmalıdır ve listelenmelidir (Halaç, 2002: 43).

Sistematiik ölçümler, belirlemeler ve kontrol için önemli faktörler düzenli olarak dikkate alınıp, buna göre hareket edilmelidir (Yeniayvaz, 2002: 13; Yallioğlu, 2003: 45).

### **2.6.9 Düzeltici Faaliyetlerin Oluşturulması (5. Prensiip)**

Düzeltici faaliyetler, denetleme sonuçları işlemin kontrol altında olmadığını gösterdiği zaman durumu düzeltmek için uygun ve hızlı işlemin uygulanmasıdır. Her noktadan sorumlular belirlenmeli, hangi sapmalarda ne gibi düzeltici faaliyetler yapılacağı, yapılan yönlendirmenin ne şekilde rapor edeceği tanımlanmalıdır (Gökdağ, 2005: 50).

Düzeltici faaliyetler bir plan doğrultusunda gerçekleştirilmelidir. Bu tür bir planın aşamaları şunlardır (Savell, 5, savell-j.tamu.edu):

- Bir sapma oluştuğu sürede üretilen ürünlerin belirlenmesi.
- Sapma nedeninin düzeltilmesi ve kritik kontrol noktasının yeniden kontrol altına alındığından emin olunması.
- Düzeltici faaliyetler hakkında kayıt tutulması.

### **2.6.10 Dokümantasyon ve Kayıt Sisteminin Oluşturulması (6. Prensiip)**

HACCP'in altıncı adımı kayıtların dökümanite edilmesidir. Bu adım HACCP ile ilgili kayıtların tutulmasını istemektedir. Çünkü HACCP sisteminin geriye doğru izlenebilmesi, gözetim, doğrulama ve geçerli kılması için kayıtlara başvurulmaktadır (Yallioğlu, 2003: 57). Geliştirilen bütün işlemler ve kayıtlar, uygulama ve prensipler doğrultusunda kanıtlandıktan sonra, yazılı dokümanlar haline getirilerek rutin uygulamaya alınmalıdır (Yallioğlu, 2003: 57).

HACCP sisteminin başarısı açısından, kayıt sistemi çok önemli bir noktayı oluşturmaktadır. Bunun nedeni, çeşitli amaçlarla HACCP prensiplerinin doğru olarak uygulandığının gösterilmesinin gerekli olmasıdır. Bu nedenler sistemin doğrulanmasıyla ya da yasal gerekliliklerle ilgili olabilir (Topoyan, 2003: 24).

**Tablo 8. Kritik Limitler, İzleme Faaliyetleri ve Düzeltici Faaliyetler İçin Form Örneği**

3, 4 ve 5. Prensipler Kritik Limitler, İzleme ve Düzeltici Faaliyetler			
Ürün: .....			
Üretim aşaması / KKN	Kritik limitler	İzleme Faaliyetleri (Kim/ Ne/ Ne zaman/ Nasıl)	Düzeltici Faaliyetler

**Kaynak:** Burson, foodsafety.unl.edu: 12; Topoyan, 2003: 25.

### 2.6.11 Doğrulama Prosedürlerinin Belirlenmesi (7. Prensip)

Doğrulama, HACCP adına verilen tüm uğraşların etkin olup olmadığının incelenmesidir. Doğrulama sonuçları, bazen HACCP planının revize edilmesine yol açabilir. Doğrulamada ilk olarak, HACCP sisteminin, HACCP planına uygun bir şekilde yürüyüp yürümediği değerlendirilir. İkinci olarak HACCP planı etkin bir şekilde uygulandığında, tehlikelerin kontrol edilip edilmediği belirlenir (Sökmen, 2006: 73). Süreçteki değişimler ve potansiyel güvenlik sorunları nedeniyle doğrulama gerekebilir. Doğrulama planla ilgili faaliyetleri bizzat yerine getirenler dışındaki personel tarafından yapılmalıdır. İşletme yöneticisi, spesifik bir faaliyeti izlemekten sorumlu kişinin yöneticisi, yasal otoriteler veya diğer kuruluşlar tarafından yapılabilir. Doğrulama işleminin sıklığı HACCP planının güvensiz ürünün tüketiciye ulaşmasını önleyecek, düzeltici faaliyet gerektiren ürünlerin sayısı gibi faktörlere bağlı olarak belirlenmelidir (Kaan, 2002: 195).

Doğrulama faaliyetleri (Kaan, 2002: 196);

- Belirlenmiş uygulamaların sürekliliği,
- Personelin kişisel hijyen ve sanitasyon uygulamaları için gerekli araçlara sahip olmasını,
- Donanımın gereklilikleri uyarınca kalibrasyonunu,
- Kontrol prosedürlerinin takibini sağlamalıdır.

HACCP kontrolünün planlandığı gibi etkili bir biçimde çalışıp çalışmadığının tespiti, ilave testler ve işlemlerle yapılmalı ve sonuçları kesinliğe kavuşturulmalıdır (Kunukçu, 2000: 8; Yılmaz, 1999: 31).

**Tablo 9. Doğrulama ve Kayıt Tutma İle İlgili Form Örneği**

6. ve 7. Prensipler Doğrulama ve Kayıt Tutma		
Ürün: .....		
Üretim Aşaması / KKN	Kayıtlar	Doğrulama Prosedürleri

**Kaynak:** Burson, foodsafety.unl.edu: 13; Topoyan, 2003: 29.

**Tablo 10. Bir Kuruluş İçin HACCP Doğrulama Çizelgesi Örneği**

Faaliyet	Sıklık	Sorumluluk	Gözden Geçirenler
Doğrulama Faaliyetleri Çizelgesi	Yıllık veya HACCP Sisteminde Değişiklik Olduğunda	HACCP Koordinatörü	İşletme Müdürü
HACCP Planının Başlangıç Doğrulaması	Planın Başlangıç Uygulaması Öncesinde ve Uygulama Süresince	Bağımsız Uzman (lar) *	HACCP Ekibi
HACCP Planının Sonuç Doğrulaması	Kritik Limitler Değiştiğinde. Süreçte Önemli Değişimler Olduğunda, Donanım Değiştiğinde, Sistem Hatalarından Sonra	Bağımsız Uzman (lar) *	HACCP Ekibi
Planda Tanımlandığı Şekilde KKN İzlemesinin Doğrulanması	HACCP Planına Göre	HACCP Planına Göre (Örn. Hat Sorumlusu)	HACCP Planına Göre (Örn. Kalite Kontrol)
İzlemenin Gözden Geçirilmesi, Planla Uygunluğu Gösterecek Düzeltici Faaliyet Kayıtları	Aylık	Kalite Güvence	HACCP Ekibi
HACCP Sistem Doğrulamasının Yaygınlaştırılması	Yıllık	Bağımsız uzman (lar)*	Fabrika Müdürü

-\* Planı yazan ve uygulayan ekip dışında birileri. Bu kişiler laboratuvar ve fabrika test çalışmaları yanında ek teknik uzmanlığa sahip olabilirler.

**Kaynak:** Yalılıoğlu, 2003: 59

Bu prensipler doğrultusunda, gıda koruma programlarını geliştirmek, geriye dönük kalite kontrol sistemlerini oluşturmak ve gıdanın güvenilirliğine olan itimadı arttırmak HACCP sisteminin amacını oluşturmaktadır (Toprak, 2000: 21).

## **2.7 HACCP Sisteminin Özellikleri ve Yararları**

Gıda güvenliğine ulaşmada güçlü bir kavram ve metodoloji olan HACCP'in gücü, süreç içinde tanımlanan gıda güvenlik risklerinin kontrolüne önderlik eden her bir gıda süreç bilgisinin disiplinli bir şekilde uygulanmasından kaynaklanmaktadır (Bölükbaşı, 2006: 45).

HACCP tehlikeleri saptar ve sadece son ürün analizlerine güvenmekten çok, önlem almaya odaklanmış bir kontrol sistemi kurulmasını sağlar. İlk üreticiden son tüketiciye kadarki gıda zincirinde uygulanabilir. Sistem, insan sağlığı üzerine oluşan risklerin bilimsel kanıtlarına dayanmalıdır. Böylece gıda güvenliği artırılabilir. Gıda güvenilirliğinin artışıyla da uluslararası ticaret desteklenir (Boztunç, 2000: 37).

Ayrıca HACCP, ürün güvenliğine etki eden mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikelerin tanımlanmasında ve ayrıca mikrobiyal bozulma ve ürünün kalitesiyle ilgili tehlikeler için kritik kontrol noktalarının tanımlanmasında kullanılmaktadır (Ergin, 2007).

Gıda güvenliğini sağlamak için etkin bir yöntem olan HACCP gerek işletmeye, tüketiciye ve de ülkeye önemli avantajlar sağlar;

- Gıda endüstrisine eleman yetiştirme, tüketiciyi bilinçlendirme yönünde yaptırımlarıyla iyi bir eğitim programı sunar,
- Tehlike önlemeye dayandığı için ürün kayıplarını azaltarak hatalı ürün riskini elimine eder ve maliyetleri düşürür,
- Tüketicilerin ve işverenlerin gıdalardan doğan hastalıklar karşısında ekonomik kayıplarını da azaltır (Dölekoğlu, 2003: 2).

- Bilgilendirici ve tüketiciye güven verici olması,
- Temel hijyen konusunda olan ilgiyi artırması,
- Gıda arzında güvenilirliği artırması,
- Yaşam kalitesini artırması (sağlık ve sosyo-ekonomik etkileri) (Kaan, 2002: 202; Özdemir, 2005: 62).
- Yönetime kritik bilgilerin sunulması suretiyle kolay karar verebilme olanağının sağlanması
- Tüketicilerin gıda güvenliği ile ilgili taleplerinin tamamının karşılanması
- Çalışanların iş veriminin ve memnuniyetinin artırılması
- Proses kontrolü ile hatalı ürün üretme riskinin azaltılması
- Gıda zehirlenmeleri ve ölüm risklerinin düşürülmesi
- Kanunlara uyumluluğun sağlanması
- Resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesi
- Çalışma ortamının iyileşmesi
- Müşteri güveninin ve memnuniyetinin sağlanması
- Kullanılması ve anlaşılmasının kolay olması,
- Ürün güvenlik problemlerini önlemesi,
- Hata yapılarak kazanılan tecrübeye güvenmekten ziyade potansiyel tehlikeleri önceden haber vermesi,
- Gıda işletmelerine güvenli gıda üretmek için kanuni zorlukları karşılamada güvenilirlik sağlaması,
- Etkin kontrol geliştirmeye sistematik olarak yaklaşması,
- Gıda zincirinin her aşamasında kullanılabilmesi,
- ISO 9000 gibi kalite yönetim sistemlerinin tanımlayıcısı olması,
- Geleneksel muayene ve kontrol sistemlerinden daha etkili olması,
- FAO/WHO tarafından onay görmüş güvenilir bir sistemdir (Cebeci, Çavuşoğlu, 2; ufukcebeci.com).
- Yiyecek işletmelerine dünya pazarında, daha etkili rekabet edebilmesi için yardımcı olur.
- Uluslararası ticaret için engelleri azaltır (<http://www.cfsan.fda.gov/~lrd/bghaccp.html>).

TSE'den (2004) HACCP belgesi alan gıda firmalarının sayısı toplam 71'dir. HACCP sisteminin yukarıda belirtilen faydalarına rağmen Türkiye'de yeteri kadar kabul görmediği anlaşılmaktadır. Son yıllarda yapılan kanuni düzenlemeler ve devletin teşvikleri karşısında bu rakam artmaya başlamıştır. Fakat yine de bu rakamın Türkiye için çok düşük olduğunu söylemek mümkündür (Barca, Döven ve Taşkın, 2006: 75).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN MUTFAK DEPARTMANINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HACCP UYGULAMALARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİ

#### 3.4. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, beş yıldızlı otel işletmelerinde, mutfak departmanlarında çalışan personelin, gıda hijyeninin sağlanmasında çok önemli bir gıda güvenlik sistemi olan HACCP Sistemi konusunda görüşlerinin belirlenmesine, HACCP Sisteminin işletmelere sağladığı avantajlar hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarının ve HACCP Sisteminin uygulanmasında dikkat edilecek hususlar hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını değerlendirerek farklılıkları ortaya koymaya çalışmaktır.

Bu amaca ulaşmak için araştırma çalışması 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 toplam 43 adet beş yıldızlı otel işletmesinde gerçekleştirilmiş ve araştırma çalışması toplam 832 mutfak personeline uygulanmıştır. Ancak araştırma çalışması içinde yer alan 832 mutfak personelinin görüşlerinden 592 mutfak personelinin verdikleri cevaplar değerlendirmeye alınmıştır.

#### 3.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın uygulama kısmında verilerin toplanması amacıyla anket çalışması yapılmış olup, beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP uygulamalarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesine yönelik anket

formu Ek 1’de sunulmuştur. Araştırma kapsamına alınan işletmelere ait veriler, anket soru formlarının doldurulmasıyla elde edilmiştir. Anket yöntemi, otel işletmelerinin tamamı ziyaret edilerek mutfak personelinin anket formunu doldurmasının sağlanması şeklinde uygulanmıştır.

### **3.6.Araştırma Verilerinin Analizi**

Araştırma çalışmasının analiz aşaması üç bölümde SPSS programı 11,5 versiyonu kullanılarak incelenmiştir. Analizin ilk bölümünde işgörenlerin demografik özelliklerinin mevcut durumu ortaya konulmuştur. Daha sonra araştırma çalışmasına katılan işgörenlerin genel olarak önermelere verdikleri cevaplar aritmetik ortalama ve standart sapma analizi yardımıyla incelenmiştir. Ayrıca mutfak personelinin önermelere verdikleri cevapların faktör ve varyans analizi yapılmıştır. Son olarak da önermeler ile ilgili korelasyon analizi yapılmıştır.

#### **3.6.1. Araştırma Çalışmasına Katılan İşgörenlerin Demografik Profillerinin Analizi**

Araştırma çalışmasının ilk bölümünün ilk sorusu, anket çalışması uygulanan mutfak personellerinin cinsiyetlerini belirlemek amacıyla, cinsiyetleri sorulmuştur.

**Tablo 11. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Erkek	510	86,1
Kadın	82	13,9
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Tablo 11’de görüldüğü gibi, anket çalışmasına katılan 592 mutfak personelinden 510’u (% 86,1) erkek, 82’si (% 13,9) ise kadındır.

**Tablo 12. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

Yaş Grubu	Sıklık	Yüzde (%)
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
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Araştırma çalışmasının diğer bir sorusu uygulamaya katılan işgörenlerin yaş aralığını bulmaya yöneliktir. Bu soru kapsamında personele 15 ile 51 – 60 yaş arası olmak üzere toplam 7 seçenekten birisini seçme imkânı verilmiştir. Tablo 12’de görüldüğü gibi, ankete katılan 592 mutfak personelinin 11’i (% 1,9) 15 ile 20 yaş aralığını, 87’si (% 14,7) 21 ile 25 yaş aralığını, 205’i gibi büyük çoğunluğu (% 34,6) 26 ile 30 yaş aralığını, 180’i (% 30,4) 31 ile 35 yaş aralığını, 79’u (% 13,3) 36 ile 40 yaş aralığını, 27’si (% 4,6) 41 ile 50 yaş aralığını ve 3 personel (% 0,5) de 51 ile 60 yaş aralığını seçmiştir.

**Tablo 13. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı**

Eğitim Düzeyi	Sıklık	Yüzde (%)
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
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Araştırma çalışmasında başka bir soru olarak, mutfak departmanlarında çalışan personelin eğitim düzeylerini saptamaya yönelik olarak yedi seçenekli bir seçmeli sorulmuştur. Anket çalışmasına katılan personelin 32'si (% 5,4) ilkokul mezunu, 119'u (% 20,1) ortaokul mezunu, 344'ü (% 58,1) lise mezunu, 51 'i (% 8,6) önlisans mezunu, 34'ü (% 1,9) lisans mezunu, 11'i yüksek lisans mezunu ve mutfak personelinden sadece 1'i (% 0,2) ise doktora mezunu olduğunu ifade etmiştir.

**Tablo 14. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Aşçılık Eğitimi Alıp Almadığı**

<b>Cevap</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Evet	482	81,4
Hayır	110	18,6
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Araştırma kapsamında ankete katılan mutfak personelinin herhangi bir aşçılık eğitimi alıp almadığı sorulmuştur. Ankete katılan 592 mutfak personelinden 482'sinin (% 81,4) aşçılık eğitimi aldığı, 110 personelin ise aşçılık eğitimi almadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 15. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Mesleki Turizm Eğitimi Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı**

<b>Mesleki Eğitimi Alınan Kurum</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Turizm İşl. Ve Otel. Y.O.	19	3,9
Turizm Meslek Lisesi	152	31,5
Turizm Bakanlığı Kursları	130	27,0
Turizm Meslek Yüksekokulu	29	6,0
Aşçılık Lisesi	126	26,1
Diğer	26	5,4
<b>Toplam</b>	<b>482</b>	<b>100,0</b>

Araştırmanın bu sorusunda, bir önceki anket sorusunda (Aşçılık Eğitimi Alıp Almadığı), aşçılık eğitimini beyan eden personelin, bu mesleki turizm eğitimini aldıkları kurumların belirlenmesi amaçlanmıştır. Tablo 15’de görüldüğü gibi, mesleki turizm eğitimi alan 482 mutfak personelinden 19’unun (% 3,9) bu eğitimi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’ndan, 152’sinin (% 31,5) Turizm Meslek Lisesi’nden, 130’unun (% 27,0) Turizm Bakanlığı Kursları’ndan, 29’unun (% 6,0) Turizm Meslek Yüksekokulu’ndan, 126’sının (% 26,1) Aşçılık Lisesi’nden ve 26’sının (% 5,4) diğer kurumlardan aldıkları açıkça görülmektedir.

**Tablo 16. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Çalıştıkları Departmanlardaki Görevlerine Göre Dağılımı**

Görevi	Sıklık	Yüzde (%)
Baş Aşçı	30	5,1
Baş Aşçı Yardımcısı	30	5,1
Şef Sosiyer	43	7,3
Balık Şefi	34	5,7
Izgara 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
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Araştırma çalışmasının altıncı sorusunda, ankete katılan mutfak personelinin çalıştıkları otel işletmelerindeki görevlerinin belirlenmesi amacıyla on seçenekli ve çoktan seçmeli bir soru sorulmuştur. Ankete katılan 592 mutfak personelinin yarısından fazlasının (% 65’inin), çalışmanın teorik kısmında da mutfak organizasyonu kısmında yer alan kısım şeflerinden oluştuğu görülmektedir. Ankete katılanlardan 30’unun (% 5,1) baş aşçı, 30’unun (% 5,1) baş aşçı yardımcısı, 43’ünün (% 7,3) şef sosiyer, 34’ünün (% 5,7) balık şefi, 42’sinin (% 7,1) ızgara şefi, 44’ünün (% 7,4) sebze şefi, 37’sinin (%

6,3) çorba şefi, 71'inin (% 12,0) soğuk şefi, 54'ünün (% 9,1) ve 207'sinin (% 35,0) çoğunlukla otel işletmelerinde bulunan farklı kısım şefi, aşçı yardımcısı (Cook 2), stajyer, mutfak komisi vb. görevli personelin yer aldığı diğer görevli mutfak personelinden oluştuğu görülmektedir.

**Tablo 17. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri**

<b>Çalışma Süreleri</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde (%)</b>
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
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Tablo 17 incelendiğinde, anketi dolduran kişilerin 16'sının (% 2,7) 0 ile 2 yıl arasında, 117'sinin (% 19,8) 3 ile 5 yıl arasında, 172'sinin (% 29,1) 6 ile 8 yıl arasında, 155'inin (% 26,2) 9 ile 11 yıl arasında ve 132'sinin (% 22,3) 12 yıl ve üzeri süredir turizm sektöründe çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 18. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin HACCP Üzerine Sertifika Eğitimi Alıp Almadıkları**

<b>Cevap</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Evet	392	66,2
Hayır	200	33,8
<b>Toplam</b>	<b>592</b>	<b>100,0</b>

Araştırmanın son sorusunda, anket çalışmasına katılan mutfak personelinin HACCP Sistemi üzerine sertifika eğitimini alıp almadıklarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ankete katılan 592 personelinin % 66,2'sinin HACCP üzerine sertifika

eğitimi aldığı ve % 33,8'inin HACCP üzerine herhangi bir sertifika eğitimi almadığı saptanmıştır.

### 3.6.2.Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Önermelere Verdikleri Cevapların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapması Analizi

Araştırmanın bu aşamasında personele verilen 5'li likert önermelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapma düzeyleri belirlenmiştir. Bu çerçevede araştırmaya katılan personelin önermelere katılma ve katılmama düzeyleri tespit edilerek bir takım sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo 19. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Verilen Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi**

Önermeler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir.	1,57	,71
HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır.	1,73	,68
HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır.	1,79	,82
HACCP Sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır.	1,77	,74
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.	1,65	,73
HACCP'i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadır.	1,73	,80
HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenirliliğini arttırmaktadır.	1,70	,70
İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladıkları teknolojilere göre HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	1,76	,74
Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır.	1,93	,96
Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	1,74	,73
HACCP Sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir.	1,78	,72
HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir.	1,66	,82

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 ile müşteri güveninin artması sağlanır.	1,71	,70
HACCP ile maliyetler azalır.	2,21	1,04
HACCP ile takım çalışması geliştirilir.	1,97	,91
HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar.	1,78	,69
HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır.	1,72	,70
Tüketiciler alacakları ürünleri seçerken ve değerlendirirken HACCP belgesine sahip işletmeleri tercih etmektedir.	1,91	,85
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 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, müşteri şikâyetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır.	1,83	,79
HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır.	1,77	,78
HACCP Sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir.	1,84	,76
HACCP Sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar.	1,76	,78
HACCP Sisteminin uygulanması iyi eğitilmiş, gerekli teknik bilgi ve beceriye sahip personel gerektirir.	1,99	,99
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

Mutfak personeli, “HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir” önermesine 1,57’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,71’dir.

Uygulamaya katılan mutfak çalışanları, “HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır” önermesine 1,73’lik aritmetik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,68’dir.



Mutfak personeli, “HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır” önermesine 1,79’luk aritmetik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,82’dir.

Ankete katılan mutfak personelinden, “HACCP Sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır” önermesine 1,77’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,74’tür.

İşgörenler, “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” önermesine 1,65’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın görüş belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,73’tür.

İşgörenler, “HACCP’i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadır” önermesine 1,73’lük ortalama ile yine katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,80’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladıkları teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesine 1,76’lık ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın görüşler belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,74’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır” önermesine 1,93’lük ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın görüşler belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,96’dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesine 1,74’lük ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,73’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “HACCP Sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir” önermesine 1,78’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,72’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir” önermesine 1,66’lık ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,82’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Tüm mutfak personeli HACCP Sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır” önermesine 1,68’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,74’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir” önermesine 1,68’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,74’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP ile müşteri güveninin artması sağlanır” önermesine 1,71’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,70’tir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP ile maliyetler azalır” önermesine 2,21’lik ortalama ile yine katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise 1,04’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “HACCP ile takım çalışması geliştirilir” önermesine 1,97’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,91’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar” önermesine 1,78’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,69’dur.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır” önermesine 1,72’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın görüş belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,70’tir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Tüketiciler alacakları ürünleri seçerken ve değerlendirirken HACCP belgesine sahip işletmeleri tercih etmektedir” önermesine 1,91’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,85’tir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır” önermesine ise 2,37’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise 1,12’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır” önermesine 2,36’lık bir ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise 1,12’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP Sistemi iyi bir şekilde düzenlendiğinde ve yerleştirildiğinde yiyeceklerde oluşabilecek biyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeleri hemen hemen tamamıyla kontrol altına alınabilmektedir” önermesine 1,87’lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,73’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “HACCP Sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır” önermesine 1,86’lık ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,80’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “HACCP, müşteri şikayetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır” önermesine 1,83’lük

ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,79'dur.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, "HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır" önermesine 1,77'lik ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,78'dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "HACCP Sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir" önermesine 1,84'lük ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,76'dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "HACCP Sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar" önermesine 1,76'lık ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise ,78'dir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, "HACCP Sisteminin uygulanması iyi eğitilmiş, gerekli teknik bilgi ve beceriye sahip personel gerektirir" önermesine 1,99'lük ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise ,99'dur.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "HACCP Sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir" önermesine 2,10'lük ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise 1,05'tir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından son olarak, "Mutfak personeli arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle HACCP uygulamasında zorluklarla karşılaşılabilir" önermesine 2,06'lık ortalama ile katılıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise 1,00'dir.

Tablo 19 incelendiğinde, HACCP Sistemine yönelik önermelere katılma düzeyi ortalamasının 1,57 ile 2,37 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin genel ortalaması 1,84 ve standart sapması 0,82'dir. Ölçeğe ilişkin genel ortalamaya bakıldığında, ankete 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 sağladığı konusunda güçlü bir eğilim içinde olduklarını ortaya koymaktadır.

### **3.6.3.Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Önermelere Verdikleri Cevapların Faktör Analizi**

Araştırmada 'beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP sistemine bakış açıları' ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Böylece değişkenler daha sağlıklı belirlenmeye çalışılmıştır.

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. Neticede, faktör analizi sonucunda 'beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP sistemine bakış açıları' ölçeği tek faktör altında toplanarak 31 maddeden 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 20'de görülmektedir.

**Tablo 20. Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin HACCP Sistemine Bakış Açuları Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları**

	Yük	Varyans %	Ortalama	Std. Sapma	Güvenirlilik	p-değeri
<b>(31 Madde)</b>		38,096	1,84	0,82	.94,02	.000
HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş 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 benimsenmesi 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-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP'in uygulanmasına dikkat edilmelidir.	,707					
Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır.	,602					
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

Tabloda da görüldüğü gibi; faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 31 maddenin de .4'ün üzerinde değerler aldığı görülmektedir. Bu durum, 'Beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan personelin HACCP sistemine bakış açılarının tespiti ölçeğine' ilişkin faktör analizi sonuçlarının kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonuçları incelendiğinde, 31 maddenin faktör yük değerlerinin ,447 ile ,745 arasında değiştiği gözlenmektedir. Bu bulgu,

ölçeğin birbiriyle yüksek düzeyde ilişkili maddelerden oluştuğunu ve ‘beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan mutfak personelinin HACCP sistemine bakış açılarını belirleme’ faktöründe tanımlanan yapıyı ölçtüğünü göstermektedir. Faktörün açıkladığı toplam varyans % 38,096’dır. Güvenirlilik kat sayısı olarak bulunan alfa değeri ise .94,02’dir. Söz konusu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, bu ölçeğin geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracı olduğu söylenebilir.

#### **3.6.4.Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Verdikleri Cevapların Varyans (ANOVA) Analizi**

Varyans analizi, ikiden fazla ana kütle ortalamasının karşılaştırılması amacıyla kullanılır. Bu analizde, farklı ana kütlelerden seçilen örnek aritmetik ortalamaları arasındaki farkların karelerinin ortalaması, her bir örneğin kendi içindeki farkların karelerinin ortalamasına bölünür ve buna göre bir sonuca varılır.

**Tablo 21. İşgörenlerin Eğitim Durumlarına Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	1497,673	6	249,612	1,039	,399
Gruplar İçi	140602,3	585	240,346		
TOPLAM	142100,0	591			

p<0,05

Tabloda da görüldüğü gibi, işgörenlerin eğitim durumları ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeğine katılım düzeyleri arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre, HACCP sistemine bakış açıları, çalışanların eğitim durumlarına göre farklılık göstermemektedir.



**Tablo 22. İşgörenlerin Turizm Eğitimi Aldıkları Kuruma Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	1771,276	5	354,255	1,863	,099
Gruplar İçi	90497,603	476	190,121		
TOPLAM	92268,880	481			

p<0,05

Tabloda da görüldüğü gibi, işgörenlerin turizm eğitimi aldıkları kurumlar ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeğine katılım düzeyleri arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre, HACCP sistemine bakış açıları, çalışanların eğitim durumlarına göre farklılık göstermemektedir.

**Tablo 23. İşgörenlerin Yaş Gruplarına Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	3782,230	6	630,372	2,666	,015*
Gruplar İçi	138317,8	585	236,441		
TOPLAM	142100,0	591			

\* p<0,05

Tabloda da görüldüğü gibi, işgörenlerin yaş grupları ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeğine katılım düzeyleri arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmuştur (F=2,666, p=0,015). Söz konusu ölçeğe ilişkin, ortaya çıkan bu farklılığın işgörenlerin hangi yaş grubu arasında olduğunu anlamak için Scheffe karşılaştırma testi uygulanmıştır. Bu farklılık, işgörenlerin yaş grupları bakımından “31-35 Yaş” ve “41-50 Yaş” seçenekleri arasında olup, yaşı 41-50 arasında olan işgörenler lehinedir. Buna göre, 31-35 yaş aralığında olan mutfak personelinin HACCP sistemi ile ilgili görüşlerinin 41-50 yaş aralığında olan mutfak personeline göre daha olumlu görüşleri olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 24. İşgörenlerin Mutfak Departmanındaki Görevlerine Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	7370,754	9	818,973	3,538	,000
Gruplar İçi	134729,2	582	231,494		
TOPLAM	142100,0	591			

\* p<0,05

Tabloda da görüldüğü gibi, işgörenlerin mutfak departmanındaki görevleri ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeğine katılım düzeyleri arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmuştur (F=3,538, p=0,000). Söz konusu ölçeğe ilişkin ortaya çıkan bu farklılığın işgörenlerin çalıştıkları departmanlardaki hangi görevde olduğunu anlamak için Scheffe karşılaştırma testi uygulanmıştır. Bu farklılık, işgörenlerin departmanlardaki görevleri bakımından “Baş Aşçı” ve “Diğer” seçenekleri arasında olup, departmandaki görevi Baş Aşçı olan işgörenler lehinedir. Buna göre, işgörenlerin çalıştıkları departmanlardaki sorumlulukları arttıkça, HACCP sistemine yönelik olumlu görüşleri de artmaktadır.

**Tablo 25. İşgörenlerin Turizmde Çalışma Sürelerine Göre, HACCP Sistemine Bakış Açıklarına Yönelik Varyans Analizi Tablosu**

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	4835,021	4	1208,755	5,169	,000
Gruplar İçi	137265,0	587	233,842		
TOPLAM	142100,0	591			

\* p<0,05

Tablo 25'e bakıldığında, işgörenlerin turizmde çalışma süreleri ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeğine katılım düzeyleri arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmuştur (F=5,169, p=0,000). Söz konusu ölçeğe ilişkin ortaya çıkan bu farklılığın işgörenlerin turizmde hangi çalışma sürelerinde olduğunu anlamak için karşılaştırma testi uygulanmıştır. Bu farklılık, işgörenlerin turizmde çalışma süreleri bakımından “3-5 yıl arası” ve “6-8 yıl arası” seçenekleri arasında olup, turizmde 6-8 yıl

arasında çalışan işgörenler lehinedir. Buna göre, işgörenlerin turizmde çalıştıkları süreler arttıkça, HACCP sistemine yönelik olumlu görüşleri de artmaktadır.

### **3.6.5.Önermeler İle İlgili Korelasyon Analizi**

Önermeler arası korelasyon analizinde 0,05'lik anlamlılık düzeyine göre değerlendirildiğinde verilen tüm önermelerin arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Önermeler arasında anlamlı ilişkinin varlığı önermelere verilen cevapların tamamen birbirlerinden bağımsız olmadığını göstermektedir. Bu çerçevede araştırmanın bu bölümünde tüm önermeler arasında ilişki olduğu tespit edildiği için, önermeler arasında tespit edilen en güçlü ilişkinin analizi yapılmakla birlikte bir takım sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo 26. Önermeler Arası Korelasyon Değerleri Analizi Tablosu**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31											
1	1														Not: 0,05 Anlamlılık düzeyi																											
2	<b>,552</b>	1																																								
3	,497	<b>,590</b>	1																																							
4	,492	<b>,581</b>	<b>,510</b>	1																																						
5	,416	,444	,436	<b>,527</b>	1																																					
6	,378	,409	,370	,517	,527	1																																				
7	,387	,482	,439	<b>,540</b>	<b>,598</b>	<b>,601</b>	1																																			
8	,418	,493	,430	,512	,556	<b>,511</b>	<b>,558</b>	1																																		
9	,358	,352	,463	,378	,414	,290	,380	<b>,524</b>	1																																	
10	,435	,453	,435	,519	<b>,579</b>	,497	<b>,574</b>	<b>,602</b>	<b>,608</b>	1																																
11	,341	,371	,269	,412	,394	,357	,390	,440	,402	<b>,507</b>	1																															
12	,357	,366	,425	,357	,405	,345	,420	,349	,318	,386	,456	1																														
13	,368	,388	,368	,384	,471	,390	,484	,419	,294	,460	,471	<b>,669</b>	1																													
14	,332	,361	,323	,344	,409	,353	,449	,351	,218	,382	,446	<b>,537</b>	<b>,601</b>	1																												
15	,323	,320	,302	,350	,334	,338	,457	,396	,288	,360	,419	,412	,462	<b>,558</b>	1																											
16	,249	,263	,203	,241	,149	,200	,200	,312	,446	,318	,338	,134	,226	,292	,359	1																										
17	,320	,303	,245	,337	,264	,340	,347	,370	,272	,369	,384	,307	,394	,424	,412	<b>,569</b>	1																									
18	,364	,394	,322	,381	,394	,388	,455	,469	,402	,493	,490	,351	,439	,445	,440	,403	,435	1																								
19	,330	,390	,264	,410	,460	,398	,451	,415	,340	,464	,448	,312	,426	,393	,336	,284	,352	<b>,571</b>	1																							
20	,267	,265	,372	,246	,245	,293	,331	,303	,309	,294	,272	,391	,299	,356	,328	,327	,345	,371	,356	1																						
21	,125	,103	,204	,150	,215	,175	,208	,200	,268	,270	,274	,195	,236	,203	,165	,286	,284	,285	,313	,434	1																					
22	,112	,176	,211	,203	,180	,141	,183	,223	,344	,283	,336	,172	,179	,162	,185	,359	,301	,270	,283	,371	<b>,688</b>	1																				
23	,330	,323	,308	,428	,420	,427	,384	,449	,375	,481	,452	,331	,421	,380	,372	,365	,370	,453	,464	,381	,322	,403	1																			
24	,270	,319	,274	,361	,417	,289	,374	,433	,369	,443	,396	,253	,387	,369	,327	,324	,315	,457	,361	,297	,313	,316	<b>,515</b>	1																		
25	,309	,321	,289	,311	,353	,444	,430	,398	,298	,409	,346	,304	,348	,344	,365	,330	,415	,433	,427	,365	,217	,183	,486	,424	1																	
26	,275	,330	,278	,306	,392	,301	,403	,430	,264	,405	,426	,302	,408	,437	,329	,250	,286	,467	,377	,335	,326	,259	,406	<b>,551</b>	,460	1																
27	,345	,367	,276	,377	,427	,352	,432	,477	,398	<b>,507</b>	,460	,398	,476	,446	,352	,290	,369	,482	,432	,257	,306	,297	,456	,474	,393	<b>,550</b>	1															
28	,372	,332	,307	,372	,374	,439	,416	,392	,249	,372	,379	,468	,475	,455	,391	,259	,413	,411	,293	,325	,192	,139	,399	,304	,462	,441	,424	1														
29	,138	,251	,191	,283	,292	,288	,284	,284	,264	,420	,379	,210	,289	,286	,247	,237	,257	,374	,311	,200	,432	,400	,384	,349	,273	,405	,443	,342	1													
30	,168	,200	,241	,212	,220	,246	,240	,190	,221	,301	,286	,211	,190	,185	,179	,175	,332	,275	,243	,311	<b>,513</b>	<b>,526</b>	,247	,208	,177	,280	,317	,195	,415	1												
31	,241	,269	,319	,280	,266	,331	,296	,300	,358	,348	,322	,388	,311	,322	,249	,273	,377	,318	,338	,360	,346	,354	,315	,243	,330	,267	,392	,334	,268	,488	1											

“HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir” önermesi ile “HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır” önermesi arasında, “HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır” önermesi ile “HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır” önermesi arasında, “HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır” önermesi ile “HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır” önermesi arasında, “HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır” önermesi ile “HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır” önermesi arasında, “HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır” önermesi ile “HACCP’in başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsenmesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir” önermesi arasında, “HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır” önermesi ile “HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır” önermesi arasında, “HACCP’in başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsenmesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir” önermesi ile “HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır” önermesi arasında, “HACCP’in başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsenmesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir” önermesi ile “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “HACCP’i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadırlar” önermesi ile “HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır” önermesi arasında pozitif korelasyon vardır.

“HACCP’i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadırlar” önermesi ile “İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır” önermesi ile “İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır” önermesi ile “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi ile “Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır” önermesi arasında, “İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi ile “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır” önermesi ile “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi arasında, “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi ile “HACCP sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir” önermesi arasında, “Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir” önermesi ile “HACCP sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir” önermesi arasında, “HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir” önermesi ile “Tüm mutfak personeli HACCP sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır” önermesi arasında, “HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir” önermesi ile “HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir” önermesi arasında pozitif korelasyon vardır.

“Tüm mutfak personeli HACCP sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır” önermesi ile “HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir” önermesi arasında, “HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir” önermesi ile “HACCP ile müşteri güveninin artması sağlanır” önermesi arasında, “HACCP ile maliyetler azalır” önermesi ile “HACCP ile takım çalışması geliştirilir” önermesi arasında, “HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar” önermesi ile “HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır” önermesi arasında, “Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır” önermesi ile “Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır” önermesi arasında, “Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır” önermesi ile “HACCP sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir” önermesi arasında, “Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır” önermesi ile “HACCP sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir” önermesi arasında, “HACCP sistemi iyi bir şekilde düzenlendiğinde ve yerleştirildiğinde yiyeceklerde oluşabilecek biyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeleri hemen hemen tamamıyla kontrol altına alınabilmektedir” önermesi ile “HACCP sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için, işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır” önermesi arasında, “HACCP sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için, işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır” önermesi ile “HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır” önermesi arasında, “HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır” önermesi ile “HACCP sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir” önermesi arasında pozitif korelasyon vardır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmeleri mutfak departmanında çalışan işgörenlerin, gıda hijyeni ve güvenliği açısından son derece önemli bir sistem olan HACCP sistemine bakış açılarının tespitine yönelik yapılan bu çalışma, HACCP sisteminin Türkiye’de yeni yeni uygulanmaya başlayan bir sistem olmasına rağmen, gıda hijyeni ve güvenliğini sağlamada güvenilir bir sistem olduğunu ortaya çıkarmıştır.

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 yelpaze ile orantılı olarak değişmektedir. Çalışmanın da konusu olan gıda hijyeni ve güvenliği, günümüzde otel işletmeleri açısından en önemli konuların başında gelmektedir. Yemeklerin görüntüsü, lezzeti ve sunumundaki hizmet kalitesi ne kadar iyi olursa olsun, eğer müşteriye hijyen ve gıda güvenliğinden yoksun yiyecekler sunuluyorsa, diğer sarf edilen giderlerin ve hizmetlerin hepsi boşa gitmiş olacaktır. Hijyen bakımından yoksun olan yiyeceklerin, otel misafirlerinin sağlıklarını tehlikeye sokması, müşteri memnuniyetini de olumsuz yönde etkileyecektir.

HACCP sistemi geleneksel yöntemlerin dışında, belirlenen kritik kontrol noktaları (KKN-CCP) sayesinde yiyeceklerin güvenliğini bozacak tehlikeler daha ortaya çıkmadan onları engelleyen çok önemli bir gıda güvenlik sistemidir. Dolayısıyla misafirleri, hatta otel çalışanlarını yiyeceklerden bulaşabilecek hastalıklara ve rahatsızlıklara karşı korumaktadır. Bu da misafirlerin otelden memnun olmalarını sağlayarak, otel işletmelerine büyük avantajlar sağlamaktadır.

Çalışmanın anket bölümünde, beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerin demografik özellikleri ve mutfak personelinin HACCP sistemine bakış açılarının tespit edilmesi amacını gerçekleştirmeye yönelik sorular sorulmuş ve önermeler verilmiştir.

Mutfak çalışanlarına cinsiyetleri sorulduğunda, % 86,1’inin erkek, % 13,9’unun kadın olduğu ortaya çıkmıştır. Bu veriler ışığında otel işletmelerinin mutfak



departmanında çalışan işgörenlerin büyük bir çoğunluğunun erkek işgörenlerden oluştuğu açık bir şekilde görülmektedir.

Araştırma çalışmasının uygulandığı beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerin yaş grupları göz önüne alındığında, çoğunluğunun genç çalışanlardan oluştuğu ortaya çıkmıştır. Anket çalışmasına katılan işgörenlerin % 34,6'sı 26 ile 30 yaş aralığında, % 30,4'ü 31 ile 35 yaş aralığında ve % 14,7'si 21 ile 25 yaş aralığında olduğu ortaya çıkmaktadır. Veriler dikkate alındığında işgörenlerin % 81,58'inin 15 ile 35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu sonuç, genç yaştaki işgörenlerin yeniliklere uyum sağlamaları daha kolay olabileceği göz önüne alındığında, HACCP sisteminin de gıda güvenliğini sağlamada yeni bir sistem olduğu için, genç işgörenlerin HACCP sistemine bakış açılarının olumlu olduğu varsayılabilir.

Mutfak çalışanlarının eğitim seviyelerinin tespitine yönelik soruya verdikleri cevaplara dikkat edildiğinde, % 58,1'inin ise lise mezunu, % 20,1'inin ortaokul mezunu ve % 8,6'sının da önlisans mezunu olduğu saptanmıştır. Mutfak personelinin eğitim seviyeleri ile yiyecek güvenliğinin müşteriler için ne kadar önemli olduğunu düşünmeleri orantılı olacağı için, çalışanların eğitim seviyelerinin artması, gıda güvenliğini sağlamada önemli bir sistem olan HACCP sistemine karşı olumlu görüşlerinin artmasında da önemli bir faktördür.

Araştırma çalışmasına katılan otel işletmeleri mutfak çalışanlarının aşçılık eğitimi alıp almadıklarını belirlemeye yönelik olarak sorulan soruya verilen yanıtlar dikkate alındığında, mutfak personelinin % 81,4'ünün (482 kişi) aşçılık eğitimi aldığı ve % 18,6'sının (110 kişi) herhangi bir aşçılık eğitimi almadığı görülmüştür. Anket soruları çerçevesinde, aşçılık eğitimi alan mutfak personelinin, gıda güvenliğinin sağlanmasında HACCP sistemine karşı olumlu bakış açılarının olduğu karşımıza çıkmaktadır.

Ankete katılan ve aşçılık eğitimi alan mutfak personelinin bu mesleki turizm eğitimlerini aldıkları kurumları belirlemeye yönelik sorulara verdikleri yanıtlar çerçevesinde, çalışanların % 31,5'inin turizm meslek liselerinden, % 27'sinin turizm bakanlığı kurslarından ve % 26,1'inin aşçılık liselerinden mesleki turizm eğitimlerini aldıkları ortaya çıkmıştır.

Araştırma çalışmasına 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. Dolayısıyla bu sonuçlar, mutfak personelinin turizm sektöründe çalıştıkları sürelerin artması, HACCP sistemine olumlu bakış açılarının artacağına etken olabilecek bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırma kapsamında, işgörenlerin HACCP sistemi üzerine sertifika eğitimi alıp almadıklarını belirlemeye yönelik soruya verilen cevaplarda, mutfak çalışanlarının % 66,2'sinin HACCP üzerine sertifika eğitimi aldığı ve %33,8'inin ise HACCP üzerine sertifika eğitimi almadığı ortaya çıkmıştır. İşgörenlerin HACCP sistemi üzerine sertifika eğitimi alması, gıda güvenliğini sağlamak için 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 işgörelere 5'li likert sorular şeklinde verilen önermelere verdikleri cevapların analizleri de yapılmıştır. 5'li likertli önermelere işgörenlerin verdikleri cevaplar genellikle "katılıyorum" seçeneği çıkmakla beraber, değerlendirmeler yapılırken, önermelerin hepsine verilen cevaplar değil de bazı cevaplar dikkate alınacaktır. "HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir" önermesine işgörenler, 1,57 aritmetik ortalama ile en yüksek oranlı katılımında bulunmuşlardır. Bu önermenin aritmetik ortalamasının "kesinlikle katılıyorum" ile "katılıyorum" seçeneklerinin arasında yer alması, işgörenlerin HACCP sistemini gıda güvenliğinin sağlamada en etkin risk yönetim sistemi olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla otel işletmelerinin mutfak departmanlarında HACCP sisteminin uygulanması gıda güvenliğini sağlamada faydalı olabilecektir.

"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” önermesinin aritmetik ortalaması 1,65'tir. Bu önermenin aritmetik ortalamasının “katılıyorum” seçeneğine yakın çıkması, işgörenlerin, 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 yapacaktır.

“HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir” önermesinin aritmetik ortalaması 1,66'dır. Bu önermenin “katılıyorum” seçeneğine yakın çıkması, işgörenlerin, HACCP eğitiminin tüm mutfak çalışanlarına mutlaka verilmesi gerektiği görüşünde olduğunu ortaya koymuştur. Eğer mutfak departmanında çalışan personele, HACCP sistemi ile ilgili eğitim verilmediği takdirde, HACCP sisteminin doğru bir şekilde işleyişi ve gıda güvenliğini başarılı bir şekilde sağlaması imkansız olacaktır.

“HACCP, müşteri şikayetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır” önermesinin aritmetik ortalaması ise 1,83'tür. Bu önermenin de “katılıyorum” seçeneğine yakın çıkması, araştırma çalışmasına katılan işgörenlerin, HACCP sistemini uygulayan işletmelerin, müşteri şikayetlerini azalttığı ve müşteri tatminini arttırdığı görüşünde olduklarını göstermektedir. HACCP sistemini uygulayan işletmelerin, sunduğu yiyeceklerin gıda güvenliği konusunda tehdit altında olmaması ve müşterilere güvenilir yiyeceklerin sunulması, müşteri şikayetlerini azaltacak ve dolayısıyla müşteri tatminini arttıracaktır.

“HACCP Sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar” önermesinin aritmetik ortalaması 1,76'dır. Bu önermenin “katılıyorum” seçeneğine yakın bir değerde olması, mutfak çalışanlarının, HACCP sistemini uygulayan işletmelerin, bu sistem ile ürettikleri yiyeceklerin sağlık açısından problem yaratmayacak özellikte olması ile resmi denetimlerde daha rahat oldukları görüşündedirler. Sadece araştırma çalışmasının uygulandığı otel işletmeleri için değil genel olarak HACCP sistemini işletmelerinin mutfak departmanlarında uygulayan otel

işletmeleri, resmi denetimlerde yiyeceklerin güvenliği açısından karşılaştıkları sorunları minimuma hatta sifıra indireceklerdir.

“HACCP ile takım çalışması geliştirilir” önermesinin aritmetik ortalaması 1,97’dir. Bu önermenin genel olarak “katılıyorum” seçeneğine yakın olarak işaretlenmesi, HACCP sisteminin sadece gıda güvenliğini sağlamakla yetinmediği aynı zamanda takım çalışmasını da geliştirdiğini ortaya koymaktadır. Birbiriyle sürekli iletişim halinde olmayı gerektiren HACCP sistemi otel işletmelerinin mutfak departmanlarındaki takım çalışmasını geliştirecektir.

“Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır” önermesinin aritmetik ortalaması 2,37’dir. Diğer önermelere göre “Kararsızım” seçeneğine biraz daha yakın olan bu önermede, bazı işgörenlerin, gıda güvenliğini sağlamak için yiyeceklerden alınan numunelerin analizinin zaman alıp almadığı ile ilgili kararsız bir görüşte oldukları söylenebilir.

“Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır” önermesinde de aritmetik ortalama 2,36 çıkmıştır. Bu önermede de görüldüğü gibi diğer önermelerden farklı olarak “Kararsızım” seçeneğine biraz daha yakın cevaplar alınmıştır. Yine bazı işgörenlerin, yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının yiyecek güvenliği konusunda yetersiz olup olmadığı ile ilgili kararsız kaldıklarını göstermektedir.

Araştırma çalışmasına katılan otel işletmeleri mutfak departmanı çalışanlarının verdikleri cevaplar arasında karşılaştırma yapmak amacıyla varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. Yapılan varyans analizi çerçevesinde işgörenlerin yaş grupları, işgörenlerin mutfak departmanındaki görevleri ve turizmde çalışma süreleri ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeği arasında farklılıklar tespit edilmiştir.

İşgörenlerin yaş gruplarına göre HACCP sistemine bakış açılarına yönelik yapılan varyans analizinde “31-35 yaş” ve “41-50 yaş” seçenekleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Analize göre 31 ile 35 yaş aralığında olan işgörenlerin HACCP sistemine yönelik daha olumlu görüşlere sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar itibarıyla 41 ile 50 yaş arasındaki işgörelere HACCP eğitimi ve bu sistemin otel

işletmelerine sağladığı yararların ayrıntılı bir şekilde anlatılarak daha fazla bilinçlenmeleri sağlanmalıdır.

İşgörenlerin mutfak departmanındaki görevlerine göre HACCP sistemine bakış açılarına yönelik yapılan varyans analizinde “Baş Aşçı” ile “Diğer” seçenekleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Analize göre “Baş Aşçı”ların HACCP sistemine yönelik daha olumlu görüşlere sahip oldukları görülmektedir. “Otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerin görev ve sorumlulukları arttıķa HACCP konusunda daha olumlu görüşlere sahiptirler” şeklinde yorumlanabilecek bu analiz sonuçlarına göre, işgörelere, çalıştıkları otel işletmelerinde müşterilere sunulan yiyeceklerin sağlıklı ve güvenilir olmasından tüm mutfak personelin sorumlu olduğu açıklanmalıdır.

İşgörenlerin turizmde çalışma sürelerine göre HACCP sistemine bakış açılarına yönelik yapılan varyans analizinde “3-5 yıl arası” ile “6-8 yıl arası” seçenekleri arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Analize göre turizm sektöründe 6-8 yıl arasındaki sürelerde alışanların HACCP sistemine yönelik daha olumlu görüşlere sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuç, otel işletmeleri mutfak departmanında çalışan işgörenlerin turizmde çalıştıkları süreler arttıķa, yiyeceklerin hijyen bakımından güvenilir olmasının ve bunun sağlanması HACCP sisteminin rolünün ne kadar önemli olduğunun bilincine varmaları da artmaktadır. Yani, işgörenlerin turizmde çalıştıkları süreler boyunca elde ettikleri deneyimlere paralel olarak, hijyen bakımından güvenilir yiyeceklerin üretilmesine verdikleri önem de artmaktadır.

Varyans analizi yapılırken işgörenlerin eğitim durumları ve turizm eğitimi aldıkları kurumlar ile HACCP sistemine bakış açılarını belirleme ölçeği arasında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmış ve herhangi bir fark olmadığı görülmüştür. Kısacası, mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerin eğitim durumları ne olursa olsun ve turizm eğitimini hangi kurumdan almış olurlarsa olsunlar, sundukları yiyeceklerin sağlık açısından güvenli olmasının sağlanması HACCP sisteminin önemli olduğuna hem fikir oldukları belirlenmiştir.

Türkiye’de HACCP sistemi, yeni gelişmekte olan bir gıda güvenlik sistemi olmasına karşın, araştırma çalışmasına 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 sunulması, lezzetli ve güzel görünen yiyeceklerin sunulmasından daha önemli olduğu açık bir şekilde görülmekte ve bilinmektedir. 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 değil de, işletmelerinde konaklayan müşterilerin memnun kalmasını sağlayan en önemli konuların başında geldiğinin farkında olmaları gerekmektedir. Bu kapsamda otel işletmeleri; mutfak departmanlarında çalışan işgörenlerine, HACCP sistemi hakkında gereken eğitimleri vermeli, bu sistemin işleyişinden tüm mutfak çalışanlarının sorumlu olduğu bilincinde olmaları, 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 önemi vermeli, 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 tehlike analizleri iyi bir şekilde yapılmalı, bu analizler yapılırken tehlikelerin gerçekleşme durumunda insan sağlığını nasıl etkileyecekleri tespit edilmeli ve risk seviyelerine göre tehlikeler değerlendirilmelidir. Kısacası HACCP sistemi, sadece uyulması zorunlu bir sistem değil, bir amaç olarak benimsenmesi gereken, otel işletmelerinin geleceklerini garanti altına alan, müşterilerin ve çalışanların sağlıklarını garanti altına alan ve tüm otel işletmeleri tarafından uygulanması gereken bir sistemdir.

## KAYNAKÇA

Akkuş, Sevilsen (2001). *Su Ürünleri Sektöründe HACCP (Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri) Uygulamaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Amoa-Awua, Wisdom Kofi, Ngunjiri, Phyllis, Anlobe, John, Kpodo, Kafui, Halm, Marry, Hayford, Alice Ewurafua, Jakobsen, Mogens (2007). "The Effect of GMP and HACCP to Traditional FOOD Processing at a Semi-Commercial Kenkey Production Plant in Ghana", *Food Control*, 18, 1449-1457.

Aslan, Sevda (2005). *HACCP ve İSO 9001 Kalite Belgeli Catering Firmaları İle Diğer Firmaların Gıda Güvenliği Konusunda Mevcut Durumlarının Karşılaştırılması ve Personel Eğitiminin Tespit Edilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Atasever, Mustafa (2000). "Besim İşyerlerinde: Hijyen, Besinlerin Hazırlanması ve Muhafazası", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 11 (2), 117-122.

Aydoğdu, Aydoğan (2005). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Azanza, Maria Patricia V., Paz, Charity Jaggielyn E. Dela (2007). "Learning HACCP in Philippine Lingua Franca", *Food Control*, 18, 1524-1531.

Bai, Li, Ma, Cheng-lin, Yang Yin-sheng, Zhao, Shu-kuan ve Gong, Shun-long (2007). "Implementation of HACCP System in China: A Survey of Food Enterprises Involved", *Food Control*, 18, 1108-1112.

Barca, Mehmet, Döven, M. Said, Taşkın, Kamil (2006). *Uluslararası Pazarlarda Türk Gıda Sektörünün Rekabet Gücü ve İhracatta Aranılan Kriterler / Karşılaşılan Engeller*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Baş, Murat (1997). *Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Sanitasyon Durumunun Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Batman, Orhan (2003). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, İstanbul: Değişim Yayınları.

Bertolini, Massimo, Rizzi, Antonio, Bevilacqua, Maurizio (2007). "An Alternative Approach to HACCP System Implementation", *Journal of Food Engineering*, 79, 1322-1328.

Bilici, Saniye, Uyar, M. Fatih, Beyhan, Yasemin ve Fatma Sağlam (2006). *Besin Güvenliği*, Ankara: Sinem Matbaacılık.

Boztunç, Tunç (2000). *Bir Beyaz Peynir İşletmesinde HACCP Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Bölükbaşı, Burç (2006). *Aroma Üretimi Yapan Firmalarda Uygulanacak HACCP Kriterlerinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Bulduk, Sıdıka (2006). *Gıda ve Personel Hijyeni*, Ankara: Detay Yayıncılık.



Burson, Dennis, “Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) Program Heat Treated, Not Fully Cooked, Not Shelf Stable Bacon”, <http://foodsafety.unl.edu/haccp/plans/bacon.pdf>, 14.02.2008

Cebeci, Ufuk ve Çavuşoğlu, Özcan. “Catering Kuruluşları İçin HACCP – ISO 22000 Standardına Bir Karar Destek Sistemi Yaklaşımı”, [http://www.ufukcebeci.com/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/22000\\_karar.pdf](http://www.ufukcebeci.com/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/22000_karar.pdf), 18.03.2008

Celaya, C., Zabala, S. M., Pèrez, P., Medina, G., Mañas, J., Fouz, J., Alonso, R., Antòn, Agundo, N. (2007). “The HACCP System Implementation in Small Businesses of Madrid’s Community”, *Food Control*, 18, 1314-1321.

Conter, Mauro, Zanardi, Emanuela, Ghidini, Sergio, Penisi, Luca, Vergara, Alberto, Campanini, Giorgio, Ianieri, Adriana (2007). “Survey on Typology, PRPs and HACCP Plan in Dry Fermented Sausage Sector of Northern Italy”, *Food Control*, 18, 650-655.

Cormier, R. J., Mallet, M., Chiasson, S., Magnùsson, Valdimarsson, G. (2007). “Effectiveness and Performance of HACCP-based Programs”, *Food Control*, 18, 665-671.

Çakıcı, A. Celil, Kozak, Meryem Akoğlan, Azaltun, Murat, Sökmen, Alptekin ve Saruşık, Mehmet (ed. Kozak, Nazmi) (2002). *Otel İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Denizer, Dünder (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Dölekoğlu, Celile Özçiçek (2003). *Gıdalarda Kalite Güvenlik Sistemleri*, Tarımsal Ekonomi Araştırma Enstitüsü, Sayı: 3, Haziran.

Dölkeleş,

Ali

Rıza.

[http://www.chefaliriza.com/mutfakbilgi/show\\_news.php?subaction=showfull&id=1161204525&archive=&template=](http://www.chefaliriza.com/mutfakbilgi/show_news.php?subaction=showfull&id=1161204525&archive=&template=), 14.04.2008

Eke, Seher. (2002). *Deniz Balıkları Kuluçkahanelerinde HACCP Prensipleri İle Kalite Güvence Sisteminin Oluşturulması Üzerin Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Erdem, Barış (2002). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Personel Bulma ve Seçme Süreci (Örnek Bir Uygulama)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Erdoğan, Özgür Müge (1999). *Hastane Toplu Beslenme Hizmetinde Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi (HACCP) Sistemi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Ergin, Yasemin (2007). *ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 13001, Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri – HACCP Karşılaştırması*, Yayınlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Erkan, Ü. Can (2006). *Bir Hazır Yemek Üretim Tesisinde HACCP Gıda Güvenliği Sisteminin Kurulması Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Eseceli, Hüseyin, Değirmencioğlu, Nurcan, Çenet, Osman ve Özkan Elmaz. “HACCP Prensiplerini Kanatlı Hayvan Çiftliklerine Taşımak”, [http://4uzbk.sdu.edu.tr/4UZBK/HYB/4UZBK\\_047.pdf](http://4uzbk.sdu.edu.tr/4UZBK/HYB/4UZBK_047.pdf), 05.12.2007

Food Safety and Inspection Service of United States Department of Agriculture , “Key Facts: The Seven HACCP Principles”, <http://www.fsis.usda.gov/oa/background/keyhaccp.htm>, 03.02.2008

Food Standards Agency (2006). “Gıda Hijyeni – İşletmeler İçin Kılavuz”, <http://www.food.gov.uk/multimedia/pdfs/hygbusguideturkish.pdf>.

Gökdağ, B. Günel (2005). *İstanbul İlinde Faaliyet Gösteren Gıda İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Buna Bağlı Olarak ISO ve HACCP Sistemlerinin Etkinliği Üzerine Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Gökdemir, Ayhan. (2005). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Gömeç, İbrahim (1995). *Otel İşletmelerinin Beklentilerine Göre Otelcilik Okulları Mutfak Bölümü Öğrencilerinin Mesleki Eğitimi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Güler, Sibel (1998). *Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ve Bir Anket Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Hacıoğlu, Necdet (2000). *Turizm Pazarlaması* (4. Baskı), Balıkesir: Vipaş.

Halaç, Eyüp (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.

İnat, Gökhan (1999). *Pastırma Üretiminde Kritik Kontrol Noktalarında Kontaminasyon Düzeyinin Belirlenmesi ve İyileştirme Koşullarının Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kaan, Muharrem (2002). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi İle HACCP Sisteminin Gıda Sektöründe Entegrasyonu ve Uygulamadan Bir Örnek*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karaali, Artemis (2003). *Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi*, Sağlık Bakanlığı, Ankara.

Kayayurt, Yasemin (2002). *Dört – Beş Yıldızlı Otel Mutfaklarında Çalışan Personelin Yiyecek Hazırlama, Pişirme ve Saklama Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Tespiti ve Buna Uygun Hizmet İçi Eğitim Programı Önerisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Keskin,

Osman.

[http://www.resortacademy.com/ra/index.php?option=com\\_content&task=view&id=51&Itemid=106](http://www.resortacademy.com/ra/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=106), 12.03.2008

Kılıç, Oral (2002). *Hazır Yemek Sektöründe Gıda Güvenlik Sistemleri Uygulamaları Mevcut Durum Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Koçak, Nilüfer (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Kunukçu, Firdevs Özlem (2000). *Su Üretiminde HACCP Sistemini Proje Yönetimi Teknikleri Kullanılarak Yerleştirme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kurgun, Osman Avşar (1994). *Otel İşletmelerinde Değişken Maliyetleme Sisteminin İşletme Kararlarına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Küçükaslan, Nazife (2006). *Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Maviş, Fermani (1985). *Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Maviş, Fermani (2003). *Endüstriyel Yiyecek Üretimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Medlik, S. (1997). *Otel İşletmeciliği* (Çev. Ömer L. Met). Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- “Mutfaktaki Sihirli Sözcük: HACCP”, *Gastronomi Dergisi*, 61, Aralık-Ocak 2007, 220-222.
- Mutluer, Bülent (2005). *Kanatlı Eti Üretim Tesislerinde HACCP*, Ankara: Ankara Bölgesi Veteriner Hekimler Odası Yayını.
- Okçu, Yusuf (2007). *Yoğurt Üretiminde HACCP Sisteminin Kurulması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Olalı, Hasan ve Korzay, Meral (1993). *Otel İşletmeciliği*, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Oral, Saime ve Kurgun, Osman Avşar (1997). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Oral, Saime (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri* (5. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.

Ortadağ, Yavuz (2005). *Türkiye’de Gıda Güvenliği Kapsamında Yürütülen Tarım Politikalarının AB İle Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Özaydın, Serhat (2000). *Gıda Sanayinde Kullanılan HACCP’in Prensipleri ve Örnek Ürün Olarak UHT Sütte Uygulanması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Özdemir, Bahattin (2001). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi ve Her şey Dahil (All-Inclusive) Uygulamasının Mutfak Yönetimine Etkileri Üzerine Sektörel Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Özdemir, Elçin Dinçer (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.

Özel, Levent (2003). *Ortadoğu Ülkelerinin Gıda Güvenliği Ve Gıda Politikaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Öztaş, Kadir (2002). *Turizm Sektöründe Mutfak Hizmetleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Panisello, Pedro Javier, Quantick, Peter Charles, Knowles, Michael John (1999). “Towards the Implementation of HACCP: Results of a UK Regional Survey”, *Food Control*, 10, 87-98.

Ryan, J. H (2007). “On-line Real Time Aid to the Verification of CCP Compliance in Beef Slaughter HACCP Systems”, *Food Control*, 18, 689-696.

Savell, Jeff W., "Introduction to HACCP Principles in Meat Plants", <http://savell-j.tamu.edu/HACCPintro.pdf>, 22.02.2008

Sertakan, Ali (2006). *Bisküvi Üretim Proseslerinde HACCP Gıda Güvenliği Sisteminin Kurulması ve Uygulamaları Üzerine Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.

Sökmen, Alptekin (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Subaşı, Zeynep Uygun (1998). *Antalya'daki Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak ve Restoranlarının Sanitasyon Durumu*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Şen, Mehmet Akif (2003). *Yemek Sanayinde HACCP Sisteminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Bursa.

Şener, Burhan (1997). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Gazi Kitabevi.

Tajkarimi, Mehrdad (2007). "HACCP Implementation". [www.vetmed.ucdavis.edu/PHR/PHR450/2007/HACCP%20software.doc](http://www.vetmed.ucdavis.edu/PHR/PHR450/2007/HACCP%20software.doc), 09.12.2007

Tarhan, F. Asuman (1999). *Ankara'da Otellerdeki Gıda Kayıpları ve Mutfak Personelinin Gıda Kayıplarına İlişkin Uygulamaları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Taylan, Selver Vatan (2004). *Turizm İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve HACCP: Kavramlar ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Taylor, Eunice (2001). "HACCP in Small Companies: Benefit or Burden?", *Food Control*, 12, 217-222.
- Taylor, Eunice (2008). "A New Method of HACCP for the Catering and FOOD Service Industry", *Food Control*, 19, 126-134.
- Timur, Necdet (1996). *Konaklama İşletmelerinde Pazarlama*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Topoyan, Mert (2003). *Gıda Sektöründe Kritik Kontrol Noktaları ve Tehlike Analizleri (HACCP) ve ISO 9001-2000 Kalite Yönetim Sistemi İlişkisinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Toprak, Yavuz (2000). *Kara Harp Okulu Mutfağında HACCP Sisteminin Uygulanması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Türkmen, Fikret (2004). *Kayseri'de Et ve Et Mamülleri Üreten İşletmelerde Üretimde Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Konusunda Bilgi Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Türksoy, Adnan (1992). *Otel İşletmelerinde Yiyecek Maliyetlerinin Kontrolü ve Otomasyon Uygulaması Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Usta, Öcal. (2001). *Genel Turizm*, İzmir: Anadolu Matbaacılık.



Vela, A. Ram3rez, Fern3ndez, J. Mart3n. (2003). "Barriers fort he Developing and Implementation of HACCP Plans: Results from a Spanish Regional Survey", *Food Control*, 14, 333-337.

World Health Organization,  
[http://www.who.int/foodsafety/fs\\_management/en/intro\\_haccp\\_annex.pdf](http://www.who.int/foodsafety/fs_management/en/intro_haccp_annex.pdf),  
26.11.2007

Yalhoğlu, Erkan (2003). *Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Yasan, Zeliha (2007). *Gıda Sektöründe HACCP Uygulaması ve Çevreyle Etkileşimi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yeniayvaz, Bilge (2002). *Yoğurt Üretiminde HACCP Kapsamında Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi*, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yılmaz, Filiz (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.

Zagory, Devon ve Donna Garren. "HACCP: What It Is and What It Isn't", [http://www.davisfreshtech.com/articles\\_haccp.pdf](http://www.davisfreshtech.com/articles_haccp.pdf), 01.04.2008

## **İNTERNET KAYNAKLARI**

<http://ekutup.dpt.gov.tr/gida/strateji.pdf>, 01.04.2008

<http://ttogm.meb.gov.tr/alanlar/yiyecek.pdf>, 12.02.2008

<http://www.cfsan.fda.gov/~lrd/bghaccp.html>, 25.10.2007

[http://www.dnv.com.tr/sertifikasyon/food\\_beverage/feed\\_food\\_safety/index.asp](http://www.dnv.com.tr/sertifikasyon/food_beverage/feed_food_safety/index.asp),  
23.12.2007

<http://www.kalitekontrol.org/haccp.html>, 09.03.2008

[http://www.kultur.gov.tr/YATIRIMLAR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077  
CA1048A1834C64021E4744284FD](http://www.kultur.gov.tr/YATIRIMLAR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD).

[http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60  
AFAA85B8E20CBC69487](http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAA85B8E20CBC69487), 11.03.2008

[http://www.resortacademy.com/ra/index.php?Itemid=2&id=304&option=com\\_content  
&task=view](http://www.resortacademy.com/ra/index.php?Itemid=2&id=304&option=com_content&task=view), 17.03.2008

## Ek 1. Anket Formu

### 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ BÜNYESİNDE FAALİYET GÖSTEREN MUTFAK DEPARTMANLARINDA HACCP UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Sayın Katılımcı,

Bu anket, otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin HACCP uygulamalarına ait bilgi seviyelerinin ölçülmesine yönelik hazırlanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, tamamen yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. Anketi doldururken isminizi ve çalıştığınız işletmenin adını belirtmenize gerek yoktur.

Çalışmamıza yapmış olduğunuz katkılarınızdan dolayı şimdiden çok teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar dileriz.

Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU

BAÜ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğretim Üyesi (Tez Danışmanı)

Arş. Gör. Göksel Kemal GİRGİN

BAÜ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Araştırma Görevlisi (Yüksek lisans öğrencisi)

1. Cinsiyetiniz: Erkek Kadın
2. Yaşınız:  15-20  21-25  26-30  31-35  
 36-40  41-50  51-60
3. Eğitim Durumunuz: İlkokul Ortaokul Lise Önlisans  
Lisans Yüksek Lisans Doktora
4. Mesleki Aşçılık Eğitimi Aldınız mı? Evet Hayır
5. Mesleki Turizm Eğitimi Aldıysanız, Bu Eğitimi Aldığınız Kurum:  
Turizm İşl. ve Otel. Y.O. Turizm Meslek Yüksekokulu  
Turizm Meslek Lisesi Aşçılık Lisesi  
Turizm Bakanlığı Kursları Diğer (Lütfen belirtiniz).....
6. Çalıştığınız Departmandaki Göreviniz:  
Baş Aşçı (Executive Chef) Baş Aşçı Yardımcısı (Sous Chef)  
Şef Sosiyer (Chef Saucier)  
Balık Şefi (Chef Poissonier) Izgara Şefi (Chef Rotisseur)  
Sebze Şefi (Chef Entremettier) Çorba Şefi (Chef Potager)  
Soğuk Şefi (Chef Gadre-manger) Pasta Şefi (Chef Patissier)  
Diğer (lütfen belirtiniz): .....
7. Turizm Sektöründe Ne Kadar Süredir Çalışmaktasınız?  
0-2 yıl 3-5 yıl 6-8 yıl  
9-11 yıl 12 yıl ve üzeri
8. HACCP Üzerine Sertifika Eğitimi Aldınız mı?  
Evet Hayır

9. Aşağıdaki Sorulara Katılım Düzeyinizi İlgili Kutucuklara “X” işareti Koyarak Belirtiniz.

	Kesinlikle Katılıyor	Katılıyor	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
HACCP, gıda güvenliği konusunda geliştirilmiş en etkin risk yönetim sistemidir.					
HACCP ile ürünün sağlık açısından kalitesi sağlanmaktadır					
HACCP sayesinde tüketici güvenliği garanti altına alınmaktadır.					
HACCP sistemi, üründe üretim-dağıtım-tüketim aşamalarında oluşması muhtemel biyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri ortadan kaldırmaktadır.					
HACCP’in başarılı olabilmesi için üst yönetimden başlayarak her aşamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsenmesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesi gerekir.					
HACCP’i uygulayan işletmeler uygulamayan işletmeler karşısında avantajlı konumdadırlar.					
HACCP, işletmelerin sunduğu yiyeceklerin güvenilirliğini arttırmaktadır.					
İşletmelerin özelliklerine, yerleşim planlarına, makine-ekipmanlara, uyguladığı teknolojilere göre HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir.					
Her bir ürün grubu için özel olarak bir HACCP planı hazırlanmalıdır.					
Satın almadan başlayarak, hammadde kabul, ürün işleme, depolama, satış-dağıtım gibi tüm süreçlerde HACCP’in uygulanmasına dikkat edilmelidir.					
HACCP sisteminin geçerliliği ve etkinlik durumu ek faaliyetlerle sürekli olarak incelenmelidir.					
HACCP eğitimi mutfakta görevli olan tüm personele mutlaka verilmelidir.					
Tüm mutfak personeli HACCP sistemine ilişkin her gelişmeden haberdar olmalıdır.					
HACCP eğitimi sayesinde mutfak personeli daha fazla bilinçlenmektedir.					
HACCP ile müşteri güveninin artması sağlanır.					
HACCP ile maliyetler azalır.					
HACCP ile takım çalışması geliştirilir.					
HACCP, gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesini sağlar.					

HACCP sisteminin düzgün olarak çalıştığını doğrulamak için gerekli kontroller yapılmalıdır.					
Tüketiciler alacakları ürünleri seçerken ve değerlendirirken HACCP belgesine sahip işletmeleri tercih etmektedir.					
Yiyeceklerden alınan numunelerin analizi zaman almaktadır.					
Yiyeceklerden alınan numunelerin çok az bir miktarının analize tabi tutulması yiyecek güvenliği sağlamakta yetersiz kalmaktadır.					
HACCP sistemi iyi bir şekilde düzenlendiğinde ve yerleştirildiğinde yiyeceklerde oluşabilecek biyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeleri hemen hemen tamamıyla kontrol altına alınabilmektedir.					
HACCP sisteminin düzgün bir şekilde işlemesi için, işletmede mutlaka bir HACCP takımı kurulmalıdır.					
HACCP, müşteri şikâyetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır.					
HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır.					
HACCP sisteminin başarısı için yiyecek üretiminde Kritik Kontrol Noktaları (KKN) mutlaka belirlenmelidir.					
HACCP sistemi, resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesini sağlar.					
HACCP sisteminin uygulanması iyi eğitilmiş, gerekli teknik bilgi ve beceriye sahip personel gerektirir.					
HACCP sistemi gereği olan sorunlara anında çözüm üretmek her zaman mümkün değildir.					
Mutfak personeli arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle HACCP uygulamasında zorluklarla karşılaşılabilir.					

## **Ek 2. Otellerin Sınıflandırılması**

### **Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik**

**Resmi Gazete Tarihi: 18.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25849**

Bu Yönetmelik, 12/3/1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37 nci maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmü uyarınca hazırlanmıştır.

**Madde 19** - Oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar.

a) Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) En az on oda,
- 2) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgârlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,
- 3) Resepsiyon ve kapasiteye yeterli, rahat oturma imkânının sağlandığı lobiden oluşan kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkânın lobide sağlanması şartı aranmaz.),
- 4) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir,
- 5) Yönetim odası,
- 6) Müşterinin ineyeği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- 7) 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
- 8) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- 9) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti,
- 10) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
- 11) Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.

b) İki yıldızlı oteller; bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- 2) Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap,
- 3) Odalarda saç kurutma makinesi,
- 4) Odalara içecek hizmeti.

c) Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi,
- 2) **(Değişik:24/05/2008-26885)** Yatak sayısının yüzde yirmi beşi oranında oturma imkanının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması,
- 3) İlave bir yönetim odası,
- 4) Odalarda televizyon,
- 5) Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması,
- 6)Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon,
- 7) Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti,
- 8) Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması,
- 9) Yirmidört saat büfe hizmeti.

d) Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) Kabul holünde telefon kabinleri,
- 2) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
- 3) Odalarda ve genel mahallerde klima,
- 4) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 5) 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi,
- 6) Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- 7) Her katta kat ofisi düzenlemesi(Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
- 8) Satış mağazası,
- 9) Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
- 10) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren lokanta,
- 11) Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
- 12) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,
- 13) Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.)
- 14) Personel sayısının en az yüzde onbeşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 15) İdari personelin konusunda eğitimli veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
- 16) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
- 17) Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
- 18) Ayrıca;
  - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
  - Kapalı yüzme havuzu,
  - Açık yüzme havuzu,

- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trambolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
- Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
- Kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedi.

e) Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüzyirmi odalı otellerdir.

- 1) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- 2) Odalarda; çalışma masası, yatak baş ucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,
- 3) Odalarda; bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemlerle malzeme,
- 4) Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefon,
- 5) Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
- 6) Bu maddenin (d) bendinin 18 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
- 7) Yirmidört saat oda servisi,
- 8) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmidört saat görevli personel,
- 9) Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkânı sağlanması,
- 10) Bay ve bayan kuaförü,
- 11) Satış mağazaları,
- 12) Personel sayısının en az yüzde yirmibeşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 13) Alakart lokanta,
- 14) Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
- 15) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon,

Beş yıldızlı otel bünyesinde birden çok konferans salonu bulunması halinde; bu salonlardan en fazla üç adedi, bu maddenin (d) bendinin (18) numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden sayılır.