

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

DÖNER VE KEBAPÇILARIN YİYECEK-İÇECEK HİJYENİNE
YÖNELİK BİLGİ DÜZEYİ: ANKARA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ONUR ÇELEN

BALIKESİR, 2015

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİMDALI

DÖNER VE KEBAPÇILARIN YİYECEK-İÇECEK HİJYENİNE
YÖNELİK BİLGİ DÜZEYİ: ANKARA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ONUR ÇELEN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

BALIKESİR, 2015

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201212501007 numaralı **Onur ÇELEN**'in hazırladığı "Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Yönelik Bilgi Düzeyi: Ankara İl'inde Bir Araştırma" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 26..05/2015 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan

İmza

Üye: Prof. Dr. Cevdet AYCI KURT



Üye: Doç. Dr. Düriye BOZOK



Üye: Yrd. Doç. Dr. İbrahim GİRİTÇİ OĞLU



Yukarıdaki imzaların adı geçen üyelere ait olduklarını onaylarım.

...../...../2015

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Türkiye’deki, yiyecek içecek işletmeleri arasında, önemli bir yere sahip olan döner ve kebab işletmelerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması için hijyen/sanitasyon kurallarının yerine getirilmesi gerekmektedir. Gelecek nesillere Türk döner ve kebab kültürünün aktarılabilmesi için döner ve kebabçılardaki iş görenlerin yemek ön hazırlık, pişirme ve sunumun hijyen ve sanitasyon açısından nasıl bir yol izlediklerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma, işgörenler, işletmeler, müşteriler ve Türk kültürü açısından oldukça önemlidir.

Yiyecek içecek işletmelerinin emek-yoğun nitelikte bir yapıya sahip olması, birebir insanın, insana hizmet etmesi şeklinde gerçekleşmesi, bu işletmelerin faaliyetlerini gerçekleştirmesini zorlaştırmaktadır. Sunulan mal ve hizmetlerin, insan sağlığına uygun olarak üretilmesi ve sunumunun gerçekleştirilmesi ise bu istekler açısından önemli bir konudur. Genel olarak ticari amaç güden bu işletmelerde, esas amaç kârlılık ve kârlılığın artırılması, en başta müşterilerin ve iş görenlerin sağlıklarına dikkat edilmesine bağlıdır. Sağlıklı koşulda ürünlerin üretilmesi ve sunulması, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasıyla ilgilidir. Bu çalışmada, Ankara ilinde faaliyet gösteren, döner ve kebab işletmelerinin hijyen ve sanitasyon ile ilgili bilgi düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan bu çalışmanın, yiyecek ve içecek sektörü içerisinde faaliyet gösteren, döner ve kebab işletmelerine ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmada, bana danışmanlıktan öte rehber olan değerli bilgi birikimi ile yol gösteren konunun ortaya çıkmasını sağlayan ve bana her daim güvenen sevgili hocam Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT’a sonsuz teşekkürlerimi sunmak isterim. Ayrıca çalışmada, her aşamada bana destek olan abim Arş. Gör. Bilal DEVECİ’ye ve Okt. Mehmet BİNGÜL’e teşekkür ediyorum. Hayatımın her döneminde bana destek olan beni, hiçbir zaman yalnız bırakmayan canım aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Onur ÇELEN

Mayıs 2015, Balıkesir

ÖZET

DÖNER VE KEBAPÇILARIN YIYECEK-İÇECEK HİJYENİNE YÖNELİK BİLGİ DÜZEYİ: ANKARA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

ÇELEN, Onur

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Yiyecek içecek işletmeleri, hizmet endüstrisinin en önemli paydaşlarından birini oluşturmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinin sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu bağlamda işletmeler arasında yoğun bir rekabet söz konusudur. Türk mutfak kültürünün en önemli ürünlerinden, döner ve kebablar üzerine faaliyet gösteren yiyecek işletmeleri günümüz koşullarında yaşanan ağır rekabete maruz kalmaktadır. Rekabette en önemli unsur, rakiplerden farklı olmak veya farkındalık yaratmaktır. İşletmelerin olumlu imaja sahip olması tüketiciler açısından farkındalığın başlangıcı olarak değerlendirilebilmektedir. İşletmeler farkındalık yaratırken çalışma ve işletme kurallarını belirlenmesi gerekmektedir. Evrensel olan hijyen ve sanitasyon kurallarına bağlı kalınması ve bu kuralların aktif bir şekilde uygulanması öncelikle tüketici ve iş görenlerin sağlığı açısından önemlidir.

Bu çalışmanın temel amacı; döner ve kebab işletmesinde çalışan iş görenlerin yiyecek-içecek hijyenine yönelik bilgi düzeylerini belirlemektir. Araştırma, beş ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımlarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde, konuya ilişkin ilgili yazın taraması yapılmış ve yabancı literatürde yer alan makale, kitap, tez ve bildirimlerden yararlanılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Öncelikle, yiyecek içecek işletmelerine ilişkin genel bilgiler verilmiş, bu işletmelerin öneminden, özelliklerinden ve sınıflandırılmasına ilişkin gerekliliklerden bahsedilmiştir. Daha sonra, mutfak kavramına ilişkin bilgiler verilerek Türk Mutfağı'nın tarihsel geçmişi, dünya mutfağı içerisindeki önemi ifade edilmeye çalışılarak Türk Mutfağı'nda Döner kebab ve

kebablar, hakkında bilgi verilmiştir. Bu bölümde aynı zamanda hijyen ve sanitasyona yönelik çeşitli bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, araştırmaya ilişkin hipotezler ortaya konulmuş ve Ankara ilindeki, döner ve kebabçılarda çalışmakta olan işgören ve işletme sahiplerinin yiyecek-içecek hijyen ve sanitasyonuna yönelik bilgi düzeylerini ölçmek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Bu bölümde anket yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde, anket yöntemiyle elde edilen bilgiler, istatistiksel veri programıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizler; frekans analizi, bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizidir. Yapılan analizler yardımıyla üçüncü bölümde ortaya konulan hipotezler test edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, döner ve kebabçıların hijyen ve sanitasyon uygulamalarına yönelik tutumlarının genel olarak olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Beşinci ve son bölümde ise, araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirilerek konuya ilişkin öneriler sunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Döner ve kebab, hijyen, sanitasyon, hijyen uygulamaları, Ankara.

ABSTRACT**KNOWLEDGE OF FOOD AND BEVERAGE HYGENE OF DONER AND
KEBAP PRODUCERS: A RESREACH IN CITY OF ANKARA****ÇELEN, Onur****Master Degree Thesis, Departments of Tourism and Hotel Management****Adviser: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

Food and beverages companies constitute one of the most important shares of service industry. The number of food and beverages companies has been increasing every other day. In this respect there is an intense competition among the companies. Food companies working on doner and kebaps which are the most important products of Turkisk kitchen culture are incurred to the tough competition in nowadays. The most important factor in competition is being different or creating awareness. The companies having positive image can be evaluated as the starting point of awareness in terms of the consumers. Working and management rules have to be determined while companies are creating awareness. The commitment to the global hygene and saitation rules and applying them actively are primarily important in terms of the health of consumers and workers.

The basic purpose of this research is to determine the point of view of the staff who work at Turkish doner and kebab companies to hygene. This research is composed of five main parts. In the first part the problem, purpose, importance of the research and hypothesis are mentioned. In the second part, literature related to the subject is searched and theoretical frame is created by making use of articles, books, thesis and projects in national and international documents. Primarily general information on food and beverage companies is presented and the importance, characteristics and classification of these companies are mentioned. Secondly the history of Turkish cuisine and its importance in the world kitchen is expressed by giving information on kitchen concept. The relevant information related to hygene and sanitation which constitutes the base of our research is also addressed. In the third part, hypothesis related to research are put forward and a questionnaire is applied to workers in doner

and kebab companies in Ankara to evaluate their behaviours to hygiene and sanitation. In the fourth part, the information obtained through the questionnaire is analyzed using a statistical data program. The analysis performed are frequency, independent sample t-test and one way anova analysis. The hypothesis put forward on the third part are tested. It is concluded that the attitude, of Turkish doner and kebab workers on hygiene and sanitation are positive. In the last part the proposal, related to the subject are presented for your information by evaluating the acquired results.

Key Words: doner and kebab, hygiene, sanitation, hygiene applications, Ankara.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLO VE ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problem Cümlesi	3
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları	4
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.6. Tanımlar ve Kısaltmalar	4
2. İLGİLİ YAZIN	5
2.1. Kuramsal Çerçeve	5
2.1.1. Yiyecek İçecek Endüstrisi	5
2.1.2. Yiyecek İçecek İşletmeleri	6
2.1.2.1. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Tanımı ve Önemi	6
2.1.2.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Tarihsel Gelişim Süreci	8
2.1.2.3. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Genel Özellikleri	13
2.1.2.4. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması	14
2.1.2.4.1. Amaçlarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri	15
2.1.2.4.1.1. Kar Amacı Güden İşletmeler	16
2.1.2.4.1.2. Kar Amacı Gütmeyen İşletmeler	21
2.1.2.4.2. Hitap Ettiği Pazara Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri	24
2.1.2.4.3. Sermaye Yapılarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri	25
2.1.2.4.4. Hukuki Yapılarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri	26
2.1.2.4.4.1. Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri	26
2.1.2.4.4.2. Belediye Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri	26

2.1.3. Türk Mutfağı	27
2.1.3.1. Mutfak Kavramı	27
2.1.3.2. Türk Mutfağının Tarihsel Gelişimi	28
2.1.3.3. Türk Mutfağının Yeri ve Önemi	32
2.1.3.4. Türk Mutfağında Döner Kebap ve Kebaplar	34
2.1.4. Hijyen ve Sanitasyon	39
2.1.4.1. Hijyen Kavramı	40
2.1.4.2. Besin Hijyeni	41
2.1.4.2.1. Satın Alma Sürecinde Hijyen	43
2.1.4.2.2. Depolama Sürecinde Hijyen	44
2.1.4.2.3. Hazırlama ve Pişirme Sürecinde Hijyen	49
2.1.4.2.4. Servis Sürecinde Hijyen	51
2.1.4.2.5. Hijyeni Sağlamada Çöp Toplama ve Atıkların Kaldırılması	52
2.1.4.1.3. Personel Hijyeni	52
2.1.4.1.3.1. Kişisel Hijyen	53
2.1.4.1.3.2. Kıyafet Hijyeni	60
2.1.4.1.4. Çevresel Koşullar ve Araç-Gereç Hijyeni	60
2.1.4.1.5. Besin Kirliliğine Yol açan ve güvenliğini Bozan Etmenler	61
2.1.4.1.5.1. Fiziksel Etmenler	62
2.1.4.1.5.2. Kimyasal Etmenler	64
3. YÖNTEM	65
3.1. Araştırmanın Hipotezleri	65
3.2. Evren ve Örneklem	66
3.3. Veri Toplama ve Araç Teknikleri	67
3.4. Veri Toplama Süreci	68
3.5. Verilerin Analizi	68
4. BULGULAR	69
4.1. Araştırma Verilerinin Analizi	69
4.1.1. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	69
4.1.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular	69

4.1.3. Döner ve Kebapçuların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açıklarına Yönelik Bulgular	74
4.1.4. Döner ve Kebapçuların Yiyecek İçecek Hijyeni Bilgisine Yönelik Bulgular	76
4.1.5. Demografik Faktörlerin Döner ve Kebapçuların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açıklarına Yönelik Bulgular	77
4.1.5.1. Bağımsız Gruplar T-Tesi	77
4.1.5.2. Değişkenlere Göre Tek Yönlü Varyans Analizi	79
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	83
5.1. Sonuçlar	83
5.2. Öneriler	86
KAYNAKÇA	89
EKLER	96
Anket Formu	96

TABLolar ve ŞEKİLLER LİSTESİ

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1. Yiyecek İçecek Endüstrisinin Tarihi	11
Tablo 2.2. Besin Türlerine Göre Depolama Durumları	45
Tablo 2.3. Besinlerin Soğukta Saklanma Derece ve Süreleri	48
Tablo 2.4. Besin Maddelerinin Maruz Kalabileceği Fiziksel Kirlenmeler	63
Tablo 4.1. Ölçeğin Güvenirlik Analizi	69
Tablo 4.2. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	70
Tablo 4.3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımı	70
Tablo 4.4. Katılımcıların Yaş Dağılımı	71
Tablo 4.5. Katılımcıların Eğitim Düzeyi	71
Tablo 4.6. Katılımcıların İşletmedeki Görev Grupları	72
Tablo 4.7. İşörenlerin ve İşverenlerin Sektörde alışma Süresi	73
Tablo 4.8. Katılımcıların Gelir Düzeyleri	73
Tablo 4.9. İşletmenin Sahiplik Durumu	74
Tablo 4.10. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açılarına Yönelik Bulgular	75
Tablo 4.11. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Yönelik Bilgi Düzeyi	77
Tablo 4.12. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi	78
Tablo 4.13. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi	79
Tablo 4.14. İşletmelerin Sahiplik Türüne Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi	79
Tablo 4.15. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi	80
Tablo 4.16. Katılımcıların İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi	81

Tablo 4. 17. Katılımcıların Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi	81
---	----

Tablo 4.18. Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi	82
--	----

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması	15
Şekil 2.2. Dünya Mutfaklarının Soy Ağacı	28
Şekil 2.3. Besinlerde Hijyen Süreci	42

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Turizm, birçok gelişmiş ülkede ekonomik büyüme ve sanayi atılımları ile birlikte önemli bir yer tutmaktadır (Can, 2008: 1). Özellikle, yirminci yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkan ekonomik, sosyal, kültürel, çevresel ve psikolojik değişimler, turizm alışkanlıkları ve ihtiyaçları üzerinde büyük bir etki yaratmıştır (Usta, 2009: 2). Turizmin içerisinde yer alan yiyecek içecek endüstrisi de sürekli gelişim halinde olan bir alandır (Rızaoğlu ve Hançer, 2005).

İnsanların, daha fazla serbest zamana sahip olması, harcanabilir gelir miktarının artması, tüketicilerin demografik özelliklerinin tercihler üzerinde etkili olması, ulusal ve uluslararası düzeyde turistik faaliyetlere katılanların sayısının artması, dışarda yeme içme olayının sosyallik olarak kabul edilebilirliğinin benimsenmesi ve kadınların çalışma hayatına katılması gibi nedenler yiyecek içecek endüstrisinin gelişmesine önemli katkı sağlamıştır (Rızaoğlu ve Hançer, 2005).

Turizmin yıllar içerisinde gelişimi ve yeni turizm türlerinin ortaya çıkışı dikkate alındığında, yeme-içme kültürlerinin turizm sektörü içerisinde, turistik bir ürün olarak pazarlanması gerekliliğini de ortaya çıkarmıştır. Bu platformda faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmeleri açısından önemli bir girişim fırsatı olarak değerlendirilebilir.

Türkiye sahip olduğu turistik çekicilikler ve tarih boyunca gelişmeye devam eden eski ve zengin mutfak kültürüyle tercih edilen turistik destinasyonlar içerisinde önemini koruyarak artırmaktadır. Tercih edilen bir ülke olması sebebiyle turizmden elde edilen gelirin maksimum seviyede seyrettiği söylenebilmektedir. Bu durum ise Türkiye'nin turistik çekiciliğinin yanında, Türk Mutfağının da iyi bir şekilde tanıtılıp milli kültürün etkin bir parçası olarak sunulması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Doğdubay ve Giritlioğlu, 2008: 433). Bu bağlamda, Türk Mutfağının önemli ürünlerinden olan döner ve kebabların pazarlanması konusuna gerekli hassasiyetin gösterilmesi gerekmektedir.

Teknoloji ve tıp alanında meydana gelen olumlu gelişmeler, insanların sağlıklarına önem vermelerine ve sağlıklarını koruma güdüsünü harekete geçirmesine neden olmaktadır. Kişiler, sağlıklı ve hijyenik koşullarda üretilen yiyecekleri tüketme

eğilimindedirler. Kullanılan ürünlerin son kullanma tarihleri, markaları, bilinirlikleri ve kullanım alanları tüketiciler için araştırılan ve cevaplanması gereken önemli noktalar haline gelmektedir. Kişilere hizmet veren yiyecek ve içecek işletmelerinin ürünleri de aynı titizlikte değerlendirilmektedir.

Yiyecek içecek işletmelerinin ürünlerini pazarlama konusunda hassasiyet göstermesi gereken önemli konulardan biri de sunulan yiyecek ve içeceklerin hijyenik ve müşterilerin sağlığına zarar vermeyecek nitelikte olmasıdır. İşletme yöneticileri, işletmede çalışan işgörenler, yiyecek ve içecek temin eden üreticiler ve aracılar ve halk sağlığı uzmanları arasında kurulacak iş birliği, hijyenik ortam ve hijyenik ürünlerin sunulmasına yardımcı olacaktır. Bu sayede sektörde, güvenilir, sağlıklı ve kaliteli ürünler sunulurken yiyecek ve içeceklerin pazarlanmasında kolaylık sağlanabilir. Yiyecek ve içeceklerin hijyenik olmasının gerekliliği; insanların fizyolojik ihtiyaçları arasında yer alan, yiyecek ve içecekler, bazı durumlarda sağlığa zarar verici hale gelebilmesinden kaynaklanır. Yiyecekler, birçok yolla; küf, bakteri, parazit, virüs ve kimyasal zehirlerin karışması neticesinde, sağlığı bozucu, bir etki oluşturur ve bu durum ölümcül rahatsızlıklara dahi neden olabilir. Yiyecek içecek işletmelerinde, hijyen ve sanitasyon öneminin iyi kavranması, oluşacak potansiyel tehlikelerin önüne geçilmesine yardımcı olacaktır (Sökmen, 2003: 58).

Yiyecek içecek işletmelerini tercih eden müşterilerin, sağlığının korunması, işletmenin faaliyet gösterdiği pazar içerisindeki payının artırılması, mutfak ve servis bölümlerinde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasıyla sağlanabilir. Yiyecek içecek işletmelerinde, hijyenik ortamların oluşturulması konusuna gerekli hassasiyetin gösterilmesi önemlidir.

Özellikle, ticari amaç güden işletmelerin temel hedeflerinin kâr elde etmek ve bunun devamlılığının sağlanması olduğu düşünüldüğünde; güvenilir bir imaja sahip olma çabasında olan, müşteri memnuniyetine önem vererek, doğal ve sağlıklı ürünler sunabilen işletmeler bunu başarabilecektir. Hijyen konusunda, yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışanların kişisel hijyen ve kıyafet hijyeni konularına gereken hassasiyeti göstermesi gerekmektedir. En alt kademedeki personelden en üst kademedeki kişiye kadar bu konuların öğretilmesi ve takip edilmesi gereklidir. Bu konulara ek olarak, yiyecek ve içeceğe yönelik hijyen konusunda yiyecek ve içeceklerin temin edilmesi, saklanması, hazırlık sürecinde uyulması gereken hususlar,

pişirilme ve servis sürecinde yapılacaklar önceden belirlenerek genel kurallar oluşturulmalı ve belirlenen bu kurallara uyulup uyulmadığı belirli periyodlarla kontrol edilmelidir. Sanitasyon konusu, yiyecek ve içecek üretiminde, servisinde kullanılan araç-gereçlerin temizliği ve sterilize edilmesi olarak ifade edilebilir. Yiyecek ve içecek işletmelerinde kullanılan her türlü materyalin temiz olması, konukların sağlığına zarar vermeyecek nitelikte olması gerekmektedir.

1.1. Araştırmanın Problemi

Yiyecek içecek işletmeleri içinde önemli bir konuma sahip olan döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenlerin, yiyecek içecek hijyenine yönelik bilgi düzeyi son derece önemlidir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, döner ve kebabçıların, ürettikleri mal ve hizmetlerin, üretim ve sunum aşamalarında, hijyen ve sanitasyon kurallarını ne oranda dikkate aldıklarını ve söz konusu alandaki bilgi ve uygulama düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu temel amaç doğrultusunda, aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılacaktır:

1. Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin, hijyen ve sanitasyon konularında bilgi düzeyleri ne durumdadır ?
2. Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin, hijyen ve sanitasyon ile ilgili bilgi düzeyleri nedir ?
3. Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin, kişisel hijyen uygulamaları nasıl gerçekleştirilmektedir ?
4. Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin, hijyen kurallarını uygulamasında, demografik faktörler etkili midir ?

1.3. Araştırmanın Önemi

Turizmin, sürekli gelişen bir yapıya sahip olduğu söylenebilir. Bu yapısı bakımından, turizm içerisinde yeni turizm türleri ortaya çıkmaktadır. İnsanların en temel ihtiyaçlarından birisinin yeme-içme olduğu düşünüldüğünde; ülkelerin sahip olduğu yeme-içme kültürünü tanımak, değişik lezzetleri tatmak adına yapılan gastronomi turizmi içerisinde turistler seyahat ettikleri yerlerde, farklı deneyimler yaşarken, yeme-içme ihtiyaçlarını da karşılamaktadırlar.

Türk mutfağının sahip olduğu zenginlik ve bu zenginliğin yarattığı çekicilikle gastronomi turizmi alanında önemli bir yere sahip olan ülkemizde birçok yiyecek içecek işletmesi faaliyet göstermektedir. Bu işletmeler içerisinde yer alan döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenlerin, insan sağlığını doğrudan veya dolaylı yoldan etkileyen hijyen konusuna bilgi düzeyini, kişisel hijyene karşı tutumlarını, hijyen ve sanitasyonun sunulan yiyecek ve içecekler üzerindeki etkileri saptamak ve ülke turizminde yaratacağı etki ve katkılar, belirlenmeye çalışılmıştır. Bu unsurlar, araştırmanın önemini ortaya çıkarmaktadır. Öte yandan yapılan bu çalışmanın, bu konuda daha sonra yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırma kapsamında belirtilebilecek varsayımlar şu şekilde belirtilebilir:

1. Döner ve kebabçıda çalışan işgörenler ve işletme sahipleri, gelişen teknoloji ve müşteri memnuniyeti açısından hijyen ve sanitasyona dikkat etmektedirler.
2. Döner ve kebabçıda çalışan işgörenler ve işletme sahipleri, hijyen ve sanitasyon konusunda bilgi sahibidirler.
3. Döner ve kebab işletmecileri, mal ve hizmetlerin üretim ve sunum sürecinde hijyen ve sanitasyonun uygulanmasına önem vermektedirler.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma, kuramsal çerçeve açısından, konuya ilişkin, ilgili yazın taraması ve Ankara ilinde yer alan döner ve kebab işletmeleri üzerine yapılan alan çalışması ile sınırlıdır. Bu nedenle araştırmadan elde edilecek sonuçlar, tüm ülkedeki döner ve kebabçılara genellememelidir.

1.6. Tanımlar ve Kısaltmalar

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

GSMH: Gayri Safi Milli Hasıla

HACCP: Hazard Analyse of Critic Control Points (Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi)

KKN: Kritik Kontrol Noktaları

THY: Türk Hava Yolları

BÖLÜM II

2. İLGİLİ YAZIN

İlgili yazın bölümünde; yiyecek içecek endüstrisi ve yiyecek içecek işletmeleri, Türk mutfağı, döner ve kebab işletmeleri ve hijyen ve sanitasyon ile ilgili alan yazın taraması yapılmış ve konuyla ilgili yapılan araştırmalar irdelenecektir. Bununla birlikte, Döner ve kebabçıların yiyecek içecek hijyenine bakış açısını belirlemek için kuramsal bir çerçeve oluşturulacaktır.

2.1. Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; yiyecek içecek endüstrisi, yiyecek içecek işletmeleri, yiyecek içecek işletmelerinin tanımı, önemi ve tarihçesi, sınıflandırılması, yiyecek içecek işletmeleri ile ilgili yasal zorunluklar ile ilgili bilgilere yer verilmektedir. İkinci bölümde; mutfak, Türk mutfağı, döner ve kebab işletmeleri ile ilgi teorik kapsam oluşturulmuştur. Üçüncü bölümde; hijyen ve sanitasyon kavramların genel olarak incelenmesi, bu kavramların tanımı ve yiyecek içecek işletmelerinde dikkat edilen hijyen ve sanitasyon türleri açıklanmıştır.

2.1.1. Yiyecek İçecek Endüstrisi

Ağırlama endüstrisi bünyesinde faaliyet göstermekte olan işletmeler, konaklama işletmeleri, ulaşım işletmeleri, eğlence işletmeleri ve yiyecek içecek işletmeleri şeklinde sınıflandırıldığı ifade edilmektedir. (Sökmen, 2003: 9). Yiyecek içecek işletmelerinin, ağırlama endüstrisi bünyesinde eylemlerini gerçekleştirdiği ifade edilirken bu endüstrinin en belirgin özelliğinin insanların temel ihtiyaçlarını gidermeye yönelik işletmeler olduğu belirtilmekte ve bu endüstrinin diğer endüstri türlerine göre belirgin niteliğinin insanın insana doğrudan doğruya hizmet ettiği bir endüstri olduğu bilinmektedir (Rızaoğlu ve Hançer, 2005: 2).

Yiyecek içecek endüstrisi, insanların sürekli yaşam alanı olan yerlerin dışındaki alanlara farklı sebeplerden ötürü yapmış oldukları seyahatlerin sonucunda ve geçici konaklamalarda yeme-içme ihtiyaçlarını gidermek amacıyla, mal ve hizmet üreten ticari ve kurumsal işletmelerin tümünü kapsamaktadır (Koçak, 2009: 1) Farklı tipteki işletmeleri (Catering, hızlı-servis, ulaşım merkezlerindeki yiyecek içecek işletmeleri, vb.) bünyesinde barındıran yiyecek endüstrisi bu özelliğinden dolayı, kendi özelinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Yiyecek ve içecek endüstrisi, o kadar

hızlı bir gelişim içerisinde ki, farklı örgüt yapılarıyla ve farklı özellikleriyle yeni yiyecek içecek işletme türleri ortaya çıkmaktadır ve bu işletme türlerinin kendine has müşteri türlerine göre de ayrılmaya başlandığı söylenebilir (Kinton, Ceserani ve Foskett, 1995: 14).

2.1.2. Yiyecek İçecek İşletmeleri

Araştırmanın bu bölümünde yiyecek içecek işletmeleriyle ilgili çeşitli bilgiler verilecektir. Bu kapsamda, yiyecek içecek işletmelerinin tanım ve önemi ile yiyecek içecek işletmelerinin sınıflandırılması açıklanacaktır.

2.1.2.1. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Tanım ve Önemi

En genel tanımıyla, yiyecek ve içecek işletmeleri, insanların ihtiyaç duyduğu yeme-içme isteklerini gidermek üzere faaliyet gösteren işletmelerdir (Türksoy, 2007: 11). Sürekli gelişen teknoloji ve sosyal hayattaki olumlu değişimler dikkate alındığında yiyecek ve içecek işletmeleri ile ilgili tek bir tanımlama yeterli olmayacaktır. Yiyecek ve içecek işletmeleri, temel amacı, müşterilerinin yeme içme ihtiyacını karşılmasını ve bunun yanında konuklarının hoşça vakit geçirirken kaliteli hizmet edinmelerini hedefleyen işletmelerdir (Can, 2014: 5). Yiyecek içecek işletmeleri, yapısı, teknik gereçleri, konforu ve genel bakım durumları gibi maddesel kaynakları, sosyal önemi ve işgörenin hizmet kalitesi gibi niteliksel unsurları ile konuklarının beslenme ihtiyaçlarını gidermeyi kendine temel hedef olarak belirleyen maddi, sosyal ve düzen altına alınmış işletmelerdir (Sökmen, 2003: 20).

Yiyecek içecek işletmeleri; konaklama işletmelerinin bünyesine bağlı birimler adı altında veya hiçbir birime bağlı olmayan yani özel olarak faaliyet gösteren; kâr amacı güderek ya da kâr amacı gütmeyerek yiyecek içecek malzemelerini üretip satışını gerçekleştirmek suretiyle kişilerin yeme içme ihtiyacını gideren, bu hizmetin yanında eğlence hizmetleri de sunabilen farklı kimliklere sahip işletmelerdir (Sarıışık, 1998: 10).

Hizmet sektörünün sürekli bir gelişim içinde olduğu düşünüldüğünde, gelişen ülkeler dâhil olmak üzere, ülkelerin birçoğunda GSMH'nin %40 ile %70 arasındaki kısmı hizmet sektöründen sağlanmaktadır. Hizmet sektörü bünyesinde yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri, her geçen gün artan sayılarıyla ve değişik türdeki

müşterilerine sundukları, hizmetlerle büyük gelişim göstermektedirler (Biçici ve Hançer, 2008: 51).

Günümüzün sosyo-ekonomik koşulları ve sağlık yapısı dikkate alındığında, kişilerin yiyecek ve içecek gereksinimlerini, rastgele bir biçimde değil, bilinçli ve bilimsel gerçeklere dayalı olarak yapılmasını zorunlu kılmakta, gelişen teknoloji ile beraber, daha iyi, daha ucuz ve kaliteli şekilde sunulmasını istemektedirler (Koçbek, 2005: 6). Yiyecek ve içecek işletmelerinin önemi konusunda; yaşanan sanayi devrimi ile mesai saatlerinin haftalık 60-70 saatten 40 saate düşmesi, bazı ülkelerde bu saatlerin daha da düşürülmesi: bunlara ek olarak çalışanlara ücretli izin hakkının verilmesi, ulusal günler ve bayramlar insanların boş zamanlarının artmasını sağlamıştır. Boş zamanlardaki bu artışın bir sonucu olarak; insanların sürekli buldukları yerin dışındaki yerlere seyahat etmesine, konaklama yapmasına ve yeme-içme ihtiyacını dışarıda karşılamasına yol açmaktadır (Avcıkurt, vd. 2007: 4).

Özellikle son yıllarda, çalışan kişilerin yemeklerinin tamamını evde yemedikleri görülmektedir. İşyeri ya da evden uzakta olmalarından dolayı bu ihtiyaçlarını dışardaki yiyecek ve içecek işletmelerinden karşılamaktadırlar (Sarışık ve Hatipoğlu, 2009: 68). Yiyecek ve içecek işletmelerinin sayısının ve toplum içindeki öneminin artmasında bazı kriterler etkili olmuştur. Yiyecek içecek işletmelerinin sayısının ve toplum içindeki öneminin artmasında önemli olan kriterler ise şunlardır (Türksoy, 2007: 11):

- Kişilerin eğitim düzeyinin yükselmesi ve dışarda yemek yeme alışkanlıklarının artması,
- Çalışan kadınların sayısında meydana gelen artışlar,
- Nüfusun artması,
- Harcanabilir gelirin artması,
- Kişilerin boş zamanlardaki artış,
- Tüketicilerin demografik belirleyicileri,
- Coğrafik değişimlerin etkisi,
- Ulusal ve uluslararası düzeyde seyahat/gezilere katılanların artması,
- Kentleşme ve şehirleşmedir.

Yiyecek içecek işletmelerinde, yiyecek ve içeceklerin hizmet kalitesi, tüketiciler açısından çok büyük önem arz etmektedir. Çünkü kişilerin, yaşam

standartlarının artması ile yaşam biçimleri de önemli ölçüde değişmektedir. Bu yüzden kişiler, her ne sebeple olursa olsun tükettikleri yiyecek ve içeceklerin kaliteli olmasını istemektedirler (Koçbek, 2005: 6). Ayrıca bu konuya ek olarak tüketicilere, daha temiz ve daha hijyenik hizmet sunmanın rekabet avantajı sağladığını düşünmektedirler (Güler, 2005: 3).

Sosyal ve siyasi önemli birçok olayın yemek masalarında konuşulup karara varıldığı düşünülürse, yiyecek ve içecek işletmelerinin hizmet kalitesi, masadaki konukları rahatlatmakta ve konukların konuya daha iyimser bir bakış açısıyla yaklaşmasına katkı da bulunabilmektedir (Koçbek, 2005: 7). Bu durumda yiyecek içecek işletmelerinin önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

2.1.2.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Tarihsel Gelişim Süreci

Tarihsel süreç incelendiğinde, insanların yeme içme ihtiyaçlarını avcılık ve toplayıcılık yaparak gidermeye çalıştıkları hatta tarih öncesi dönemde yabani hayvan etleriyle az da olsa bildikleri yabani otları yiyerek yeme içme ihtiyaçlarını karşıladıkları bilinmektedir (Yavuz, 2007: 19). Mevsimlere göre, buldukları ile yetinen insanlar, yaşadıkları yerde tarım ve yetiştiriciliği yapamadıklarından dolayı yerleşik hayata geçememişlerdir. Sonraki dönemlerde toprağa düşen tohumların, bahar aylarında filizlendiğini fark eden insanoğlu böylelikle tarım hayatına ilk adımını atmıştır. Ateşin bulunması sayesinde geceleri ısınma, aydınlanma ve ellerindeki yiyeceklerin pişirilmesi sağlanmıştır (Akgökçe, 2003: 17). Bu sayede çiğ olarak tüketilemeyen yiyeceklerin ateş yardımıyla pişirilmesi ve pişirilen yiyeceklerin saklanma sürelerinde artış sağlanmıştır. Böylelikle diğer insanların da bu tür yiyecek ve içeceklerle tanışması sağlanabilmiştir (Sarıışık, vd. 2010: 1).

İnsanlık tarihindeki bu gelişmelerle, yiyecek endüstrisinin gelişimi arasında bir paralellik olduğunu söylemek mümkündür. Bu tarihi gelişim süreci içerisinde, dünya mutfağı üzerinde de söz sahibi olan, Mısırlılar, Hititler, Helenler ve Romalıların yeme içme alışkanlıkları etkili olmuştur. Mısırlılar sayesinde, susam ve zeytinyağının mutfaklara girmesiyle birlikte maya keşfedilmiştir. Böylece Mısırlılar, bira ve ekmek üretiminin başlanmasına öncülük etmişlerdir. Hititliler ve Sümerliler bu keşfini devamını getirerek ekmek yapımında farklı teknikler geliştirmişlerdir. Anadolu'da tandır olarak bilinmekte olan fırınlama tekniğinin bulunmasında Sümerliler etkili olmuştur. Tabi ki o zamanın şartları göz önünde bulundurulduğunda anlatılan bu

bilgilerin mutfak kültürleri ile ziyafet kültürleriyle ilgili olduğunu, işin işletmecilik boyutu ile pek alakası olmadığını söylemek mümkündür. Helen ve Roma dönemine ait kayıtlar incelendiğinde, ziyafetlerde yiyecek ve içecek satışlarına rastlanılmaktadır. Roma kaynaklarına göre taç giydirme törenlerinde gelen kişilere isteğe bağlı olarak çörek, kek ve çeşitli yiyeceklerin satışının yapıldığı anlaşılmaktadır (Sarışık, vd. 2010: 1-2).

İnsanların, seyahat hareketleri ile gittikleri yerlerde yeme içme ve barınma ihtiyacını karşılamak üzere, önceleri yol kenarlarında hanlar ve kervansaraylar tarzında tesisler inşa edilmeye başlanmıştır. Bu tesislerin çok ilkel ve zamanın şartlarına göre konfordan yoksun olarak sadece geceyi güvende geçirme amacıyla işletildiği bilinmektedir. İnsanlar, ortak alanlarda kalmakta aynı masada yemek yemek yediği bilinmektedir. Bu faaliyetlerin yapıldığı han ve kervansaraylarda, yiyecek ve içecek oda ile birlikte satıldığı bilinmektedir. XIII. Yüzyılda bu işletmeler, batıda han, doğuda ise kervansaray adıyla hizmet vermekteydi. Bu İşletmeler, günümüz otel ve yiyecek içecek işletmelerinin temelini oluşturmaktadır (Denizer, 2005: 2).

Avrupa’da ve dünyada ilk yiyecek içecek işletmesinin tam olarak nerede ve ne zaman açıldığı hakkında kesin bilgi olmamasına karşın 11. Yüzyılda Çin’de, 1600’lü yılların ortasında “Coffehouse” adıyla İngiltere’de 1700’lü yıllarda Paris’te çorba üzerine hizmet veren bir işletme olduğu kabul edilmektedir (Denizer, 2005: 6; Sarışık ve Hatipoğlu, 2009: 187). Amerika’da yiyecek içecek işletmelerinin ortaya çıkışı kaynaklara göre, Avrupa’dan gelenlerin Amerika’da yerleşik hataya geçmesiyle görülmeye başlanmıştır. Batı’da faaliyet gösteren konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri Amerika’daki işletmelerin temelini oluşturmaktadır. Ancak Amerika’da profesyonel anlamda yiyecek içecek işletmelerine, büyük kriz döneminde (1929-1930) rastlanmakta ve özellikle İkinci Dünya savaşıdan sonra yiyecek içecek işletmelerinin Amerika’da çok değişik tarz ve büyüklükte geliştiği görülmektedir (Sarışık, vd. 2010: 4).

1950’li yıllarda, ABD’de tüketicinin korunmasına yönelik çabalar neticesinde nitelikli hizmet talep eden bir kitle oluşmuş ve bu kitle hizmet endüstrisinin gelişimine önemli katkılar sağlamıştır. Bu etkiler; yiyecek içecek işletmeleri üzerinde, hızlı yiyecek içecek servisi sunan fast-food (hızlı servis) işletmelerinin endüstri içerisindeki paylarının artması, menü konusunda uzmanlaşmaya gidilerek menülerin ucuzlaması,

geri dönüşümlü kâğıt ambalajların kullanımı olarak örneklendirilebilir (Kurnaz, 2011: 6).

Türkiye’de bu konuyla ilgili ilk örnekler, hayır işini üstlenmiş olan imarethane ve aşevleridir. Aşevleri özellikle, Bektaşî ve Mevlevî dergâhlarında önemli bir yer tutarken, Osmanlı Saray Teşkilatında ve Yeniçeri ocaklarında yeme-içme hizmetlerinin düzenlenmesine büyük önem verilmekteydi (Bölükoğlu, 1988: 34). Osmanlılar döneminde ise, IV. Murat zamanında kebabçılar, köftçiler, zerdeciler gibi onlarca yiyecek ve içecek işletmesinin var olduğu bilinmektedir. Evliya Çelebi’nin “*Seyahatname*”sine göre, İstanbul’daki bu esnafların toplam dükkân sayısı 2500’ü geçmektedir. Bu verilere bakıldığında, lokantacılık faaliyetlerinin Osmanlı döneminde gelişmiş olduğu anlaşılmaktadır. Bu esnaflar, genel olarak yaptığı ürünü padişah ve halkın beğenisine sunmaktaydılar. Birçok ürünün bir arada satıldığı ilk yiyecek içecek işletmesi 1879’da Konya’da açıldığı bilinmektedir. Birinci Dünya savaşı döneminde ise gayrimüslimlerin girişimleriyle İstanbul ve İzmir’de birçok bar ve restoranların açıldığı tespit edilmektedir (Sarışık, vd. 2010: 4).

Cumhuriyetin ilanından sonraki dönemlerde, özellikle sosyo-ekonomik hayattaki gelişmelerin yiyecek ve içecek sektörünü olumlu yönde etkilediğini söylemek mümkündür. Batılılaşmanın önem kazanmasıyla eğlence alanlarının artmasını sağlamak amacıyla gerçekleştirilen kamusal girişimlerin etkisi, lokantalar, kahvehane ve barlar şeklinde görülmeye başlamıştır. Ankara’nın başkent olmasıyla, İstanbul’daki işletmelerin benzerlerinin Ankara’da inşa edilmesini sağlamıştır (Sarışık, ve Hatipoğlu 2009: 189).

Türkiye Cumhuriyet’i devleti tarafından, 1980’li yıllarda serbest piyasa ve rekabet konusunda gerçekleştirilen iyileştirmeler, yine bu dönemde turizm alanındaki devlet destekleri, yiyecek ve içecek işletmelerini olumlu yönde etkilemiştir. Sadece yerel halka değil, yabancı halklara da hizmet sunumunun önü açılmıştır. Bu yıllarda uluslararası sermayenin de desteğiyle yiyecek ve içecek sektöründe zincir işletmeler kurulmaya başlanmıştır (Sarışık, vd. 2010: 5). Tablo 2.1’de dünya çapında yiyecek içecek endüstrisinin gelişim süreci ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2.1. Yiyecek İçecek Endüstrisinin Tarihi

Yıllar	Yiyecek-İçecek İle İlgili Olaylar
M.Ö. 2500-1000	İlk restoranların açılıp taş fırınların kullanılmaya başlandığı bilinmektedir.
M.Ö. 2200-1000	Seyahat edenler için hanlar görülmektedir.
M.Ö 300 – M.S. 320	İlk tavernalar görülmektedir. Romalıların savurgan ziyafetleri de bu dönemde görülmektedir.
M.S. 200	Apicus ilk yemek kitabını yayımlamıştır.
M.S. 1400'ler	Marco Polo gibi seyyahlar Avrupa kıtasına yeni baharat türleri getirmeye başlamışlardır.
M.S. 1500'ler	Catherine de Medici ile Fransız kralı II. Henry evlenmiştir. Prenses İtalyan mutfak kültürünü Fransa'ya taşımıştır.
M.S. 1600'lar	XIV. Louis Versailles ihtişamlı bir saray yaptırarak Fransa'nın en büyük mutfağını kurmuştur.
M.S. 1700'ler	XV. Louis Polonya prensesi ile evlenerek prensesin sahip olduğu mutfak bilgisi ile ülkenin mutfak kültüründe artış sağlanmıştır.
1765	İlk lokanta Monsier Boulanger tarafından Paris'te açılmıştır. Boulanger "Restorante" adını verdiği işletmesinde sağlığa iyi geldiği ve aynı zamanda besleyici olduğu düşünülen çorbaları servis ettirmiştir.
1792	Yemeklerle ilgili ayrıntılı kitaplar yayımlanmaya başlamıştır.
1700-1800	Endüstri devrimi, insanların yaşamını, çalışmasını ve yemek yeme alışkanlıklarını olumlu yönde etkilemiştir.
1800	Delmonico restoranı New York'ta hizmet vermeye başlamıştır.
1801-1809	Amerika Birleşik Devleti Başkanı Thomas Jefferson, Beyaz Saray'da Fransız aşçıların istihdamı sağlanılmıştır.
1803	"Almanach de Gourmands" isimli ilk restoran rehberi, Fransa'da yayın hayatına başlamıştır.
1818	Bu yılda New York'ta faaliyet gösteren otel işletmesi sayısı 8 iken 1840'lu yıllarda bu sayı 100'e ulaşacaktır.

(Tablo 2.1 Devamı)	
1800-1850	İngiltere'deki ünlü aşçılar Creme tarafından eğitildiler ve İngiltere bu sayede Fransız yemek kültürü ile tanışmış oldu. Fransız yemek tarifleri İngilizce yayımlanmaya başlamıştır.
1850-1938	Cesar Ritz ve Auguste Escoffier zengin Avrupa vatandaşlarına ve Grand otellerde ve restoranlarda hizmet vermişlerdir.
1890-1915	New York'ta Delmonico ve Rector gibi ünlü restoran işletmeleri faaliyet hayatına başlamıştır.
1900	İlk Michelin restoran rehberi, Fransa'da yayınlanmıştır.
1903	Escoffier, "Le Guide Culinarie"yi yayınlamıştır.
1902-1933	Amerika'da içki yasağı dönemi yaşanmıştır.
1926	Michelin restoranlara yıldızlama sistemiyle puanlar vermeye başlamıştır.
1936	Seyyar satıcı Duncan Hiens "Adventures in Good Eating" adlı ilk rehberini yayımlamıştır. Bu çalışma 100.000'den fazla satış gerçekleştirmiştir.
1941	"Gourmet" dergisi yayın hayatına başlamıştır.
1950'ler	Mc Donald's ve Kentucky Fried Chicken gibi fast-food zincirleri açılmaya başlamıştır.
1959	The Four Seasons restoranı, 4.5 Milyon \$'lık bir maliyetle New York'ta açılmıştır.
1970	Amerikalı aşçılar, bölgesel lezzetler üretmişlerdir.
1973	Fransız yemek ve seyahat dergisi "Gault-Millau ilk kez "Nouvelle Cuisine" kavramını kullanmıştır.
1978	Michael ve Arianne Batterberry "Food and Wine" dergisini yayınlamışlardır.

Kaynak: Maviş, Fermani, (2005), "Mönü Planlama Tekniği", Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, s. 27-29.

2.1.2.3. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Genel Özellikleri

Hizmet sektörü içerisinde yer alan yiyecek içecek işletmelerinin diğer işletmelerden ayıran belli başlı özellikleri bulunmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerini diğer işletmelerden ayıran temel özellikler ise aşağıda yer almaktadır (Altunışık, vd. 2004: 137-138; Sökmen, 2006: 42):

- Yiyecek içecek işletmeleri, somut işletme faaliyetlerinin, insan zihin ve bedenlerine uyguladığı hizmetlerdir. Yiyecek ve içecek hizmetleri insan süreçli (people-processing) hizmetlerdir,
- Müşteri, hizmeti satın alabilmek için, hizmet işletmesine gitmek durumundadır,
- Hizmet, müşteriye tek noktada ulaştırılabilme imkânına sahip olduğu gibi çoklu üretim ve tüketim merkezleriyle ulaştırılabilme imkânına sahiptir,
- Talep dalgalanabilir özelliktedir yani talep arttıkça işletmeler, üretim kapasitesinin üzerlerine çıkmaktadırlar,
- İşletmenin sahip olduğu, tesis ve araç-gereç ile işgörenler, hizmet tecrübesinin önemli bileşenlerini oluşturmaktadır,
- Müşteriyle yiyecek içecek işletmesi arasında çoğunlukla üye ilişkisi mevcuttur,
- Müşteri, hizmeti sürekli olarak kullanamamaktadır,
- Yiyecek ve içecek işletmesinin sunduğu hizmetlerin, belirli ölçüler dâhilinde tüketicinin istek ve gereksinimlerine göre şekillenebilme özelliği de vardır,
- Müşteri ile sürekli iletişim halinde olan servis görevlilerinin, tüketicinin ihtiyaç ve isteklerini değerlendirme imkânları düşük olmaktadır.
- Yiyecek içecek işletmelerinin ürün yelpazesi geniştir. Bu sebeple, yiyecek içecek işletmeleri geniş bir alana sahiptir. Rekabetçi politikalar, ekonomik durum, sosyal alandaki gelişmeler ve tüketicilerin taleplerindeki spesifik durumlar, tüketicilere sunulan yiyecek ve içeceklerin de çeşitlenmesini sağlamaktadır,
- Yiyecek içecek işletmelerinde üretimi gerçekleştirilen ürün ve hizmetlerin sunumunda emek yoğun bir değişim söz konusu olur. Bundan ötürü, yiyecek içecek işletmeleri diğer işletmelere göre emek ve sermaye yoğunluğu fazla olan işletmelerdir,

- Yiyecek ve içecek işletmelerindeki örgütsel yapı diğer sektörlerdeki işletmelerinkine göre daha farklı yapıda olabilmektedir. Yiyecek içecek işletmelerindeki farklılıklar yiyecek içecek işletmelerinin organizasyon yapısını da değiştirmektedir. Örneğin; aileye ait bir restoran işletmesinde, servis yapan kişi aynı zamanda işletme sahibi de olabilmektedir. Otel işletmesindeki, yiyecek içecek müdürü, işletme sahibi olmayabilir. Yiyecek içecek endüstrisi içerisinde birbirinden farklı örgütsel yapıya sahip işletmeler mevcut olsa da hedefleri aynı olabilmektedir. Bu durum, yiyecek içecek işletmelerini diğer işletmelerden ayıran temel özellik olarak kabul edilebilir,
- Yiyecek içecek işletmelerinde, menü planlaması çok önemli bir yer tutmaktadır. İster kâr amacı güden, isterse de kâr amacı gütmeyen kamu yararına faaliyet gösteren işletmeler olsun, menünün plânlaması, üretilecek olan ürünler için gerekli olan malzeme alımından ürünün satışına kadar geçen kontrol sistemidir,
- Yiyecek içecek endüstrisinde eylemlerini gerçekleştiren işletmelerin, hedef kitlelerinin farklılık göstermektedir. Yiyecek içecek işletmelerinin ürün çeşitliliğinin fazla olması, hedef kitlelerinin de farklılaşmasında etkili olmuştur. Bu farklılaşma ile yiyecek içecek işletmelerinin tercih edilmesi üzerinde belli başlı kriterler söz konusudur. Bunlar da, hedef kitlelerin beklentileri, yaşları, gelir düzeyleri, cinsiyeti, etnik kökenleri, tahsil durumları olarak açıklanabilir. Bu ifadelerin bir ya da birkaçı misafir adaylarının hangi tip yiyecek ve içecek işletmesini veya hangi türde bir hizmet talep edeceği üzerinde etkili olmaktadır.

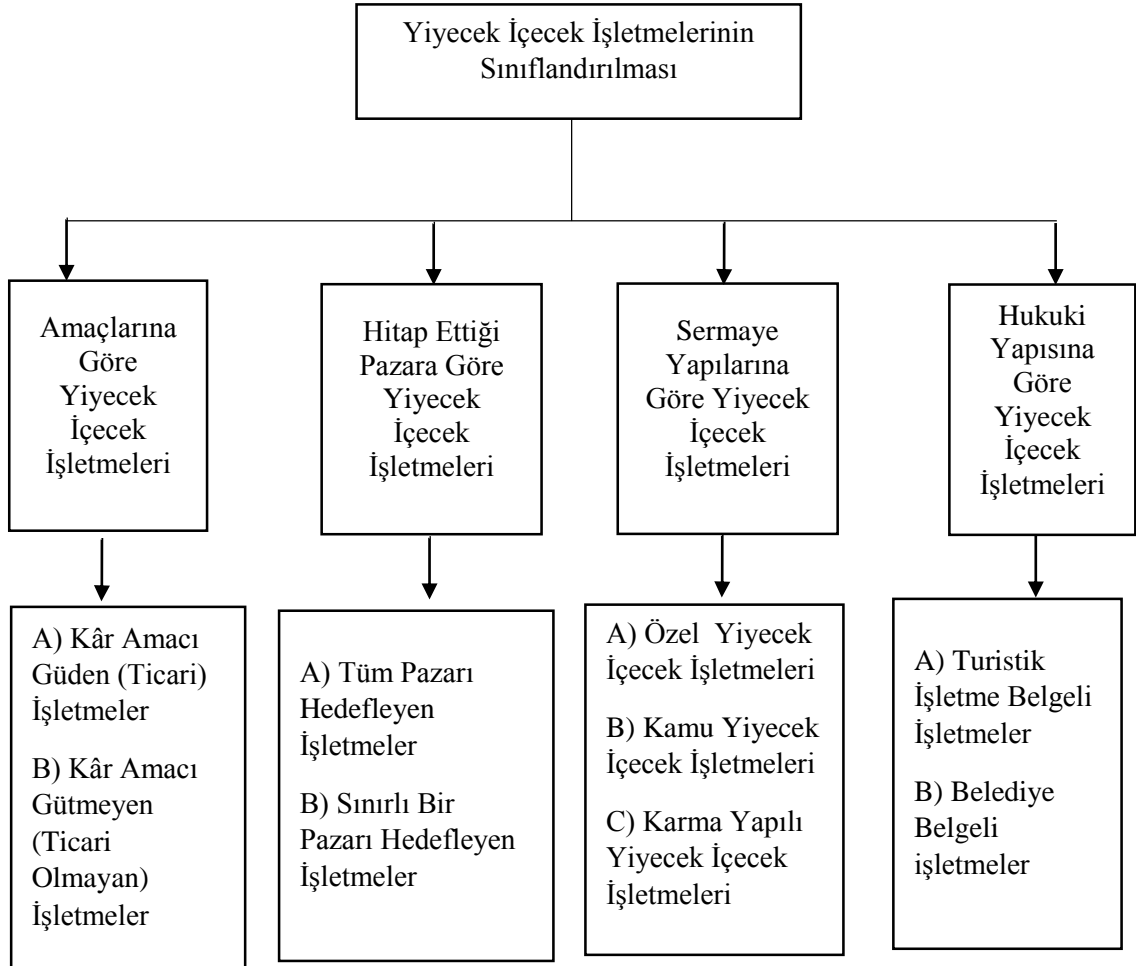
2.1.2.4. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması

Bilgi ve teknolojinin sürekli ilerleme kat etmesiyle birlikte, yiyecek içecek endüstrisi de bu ilerlemelere paralel olarak gelişim göstermiştir. Yiyecek içecek işletmelerinin gelişimiyle beraber artan taleple yiyecek içecek işletmelerinin de sınıflandırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Kurnaz, 2011: 10).

Yiyecek içecek işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili çeşitli sınıflandırma türlerinin olduğu bilinmektedir. Bu sınıflandırma türleri içerisinde, yiyecek içecek işletmesinin amacına, hitap ettiği pazara, sermaye yapısına, hukuki yapısına göre

çeşitlilik göstermektedir. Şekil 2.1’de yiyecek içecek işletmelerinin, sınıflandırılmalarıyla ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Şekil 2.1. Yiyecek İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması



Kaynak: Arslan, Özlem, (2010), “Yabancı Turistlerin Yiyecek İçecek İşletmeleri, Personeli ve Türk Mutfağına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Alanya Örneği”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, s.26.

2.1.2.4.1. Amaçlarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri

Yiyecek içecek işletmeleri, temel olarak amaçlarına göre; kâr amacı güden ve kâr amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmeleri olmak üzere iki ana grup içerisinde incelenmektedir. Bu işletmeler yer aldıkları mevzuatlara göre, isimleri, sınıfları ve türleri, değişiklik göstermektedir. Ticari işletmeler (kâr amacı güden işletmeler), kendi içerisinde hitap ettikleri pazar türlerine göre; tüm pazara ve sınırlı pazara yönelik olarak da ikiye ayrılmaktadır. Bu işletmeler, restoranlar, kafeler, fast-food, klüpler,

publar, barlar, denizyolu, demiryolu, karayolu, catering gibi çeşitlilik göstermektedir. Ticari amaç gütmeyen işletmeler; endüstriyel ve kurumsal işletmeler olarak sınıflandırılmaktadır. Okul, hastane, sanayi çalışanlarına, üniversitelere ve askeri birliklere, yiyecek içecek hizmeti sunan işletmeleri bünyesinde barındırmaktadır (Davis ve Stone, 1986: 6-24).

2.1.2.4.1.1. Kâr Amacı Güden (Ticari) İşletmeler

Nihai amaçları, sundukları mal ve hizmetlerin satışlarından kar elde etmek olan yiyecek ve içecek işletmeleridir (Rey ve Wieland, 1984: 7). Bu amaca ek olarak, müşteri tatmini ve sürekliliğini sağlamayı da hedeflemektedirler. Bu işletmelerin mülkiyeti hem özel hem de kamu işletmeler olabilir. Yiyecek içecek işletmesinin öncelikli faaliyeti yiyecek içecek ürünleri olabilirken bunlara ek olarak ikincil hizmet olarak aktivite de sunabilirler (Koçak, 2009: 7). Yiyecek içecek işletmelerinde kâr amacı güden yiyecek içecek işletmesi grubuna aşağıdaki işletmeler girmektedir (Aktaş, 2001: 4; Sökmen, 2008:5):

- Geleneksel (Full Service) Restoranlar
- Özellikli Restoranlar
- Fast-food (Hızlı servis) Restoranlar
- Alışveriş Merkezlerindeki Restoranlar
- Ulaşım Merkezlerindeki Restoranlar
- Kafeler & Snack Barlar
- Catering İşletmeleri

A) Geleneksel Restoranlar

Restoranlar, konuklarına, arzuladıkları yiyecek ve içecekleri, rahat ve huzurlu bir şekilde yeme içme imkanı sağlayan, gerek tek başına ve gerekse bir konaklama işletmesi bünyesinde faaliyetlerini gerçekleştiren kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır (Gülal, 1982: 17).

Kâr amacı güden yiyecek içecek işletmeleri içerisinde yer alan geleneksel restoranlar, kendi içinde; lüks restoranlar, mom-pop restoranlar ve vüyük ölçekli restoranlar olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Aktaş, 2001: 6-7; Sökmen, 2008: 6-7):

i) Lüks Restoranlar

Çoğunlukla beş yıldızlı otel işletmelerin içerisinde veya bağımsız olarak faaliyet göstermekte olan bu işletmeler, satın alım gücü yüksek olan müşteri grubunu hedeflemektedir. Fransız servisi gibi zahmetli servis türleri uygulanır. Üretim ve sunum aşamasındaki iş görenler, oldukça deneyimli, eğitilmiş kişilerden oluşmaktadır. Menüsünde dünya mutfağının seçkin örneklerinden ürünler bulunmaktadır. Yatırım maliyetleri, kullanılan ürünlerin kalitesi oldukça yüksektir ve etkileyici ambiyansa sahip işletmelerdir (Sökmen, 2008: 6).

ii) Mom ve Pop Restoranlar

Daha çok Amerika'da işletilen bu restoran türünde, servisinde ağırlıklı olarak bayan servis elemanlarının görev aldığı, ucuz ve temiz işletmelerdir. Genelde bu işletmeler, kafe, sandviç evleri, hamburger işletmeleri ile rekabet etmek durumunda kalmaktadır (Aktaş, 2001: 6).

iii) Büyük Ölçekli Restoranlar (Large Scale Full Service Restoran)

Önceki anlatılan restoran türlerine nazaran daha büyük ölçekli, kapasiteli işletme türleridir. Çalıştırılan elemanların genel olarak kalifiye olması ve yemek yapımında kullanılan standart reçetelere bağlı kalınması sayesinde işletmelerin genel maliyetlerinin düşük olmasını sağlamaktadır. Bu işletmelerde genel olarak a la cart (karttan seçmeli) veya table d'hôte (fix) menülerle hizmet sunmaktadırlar (Aktaş, 2001: 6-7).

B) Özellikli Restoranlar

Özellikle ikinci dünya savaşından sonra Amerikalı turistlerin gittikleri yerlerde yaygınlaşmaya başlamış işletme türüdür. İnsanların zaman tasarrufu sağlaması amacıyla hızlı servis, üretim sürecindeki işlemlerin basitleşmesi, self servis sayesinde iş gücünden kar edilmektedir. Özellikli restoranların zincir işletme olma yolunda yatay büyüme göstermeleri, çeşitli ekonomik avantajlar elde etmeleri, bu işletmelerin sunduğu ürünlerin fiyatlarına olumlu şekilde yansıdığı görülmektedir (Aktaş, 2001: 7). Dekor, atmosferi, müziği, menüsü, işgörenleri ile belirli bir temayı seçen ve bunu uygulayan işletme türüdür. Aile işletmeleri ve kebabçılar bu işletme türüne örnek olarak gösterilebilir (Sökmen, 2008: 7).

i) Aile İşletmeleri

Bu tür işletmeler, adından da anlaşılacağı gibi ailelere yönelik hizmet veren işletmelerdir. Bu işletmelerde, bay ve bayan servis elemanlarıyla, sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeği verilmektedir. Bu tarz işletmelerde yemekler, siparişin türüne göre taze veya dondurulmuş ürünler kullanılarak yapılmaktadır. Menü içerisinde de, çeşitli sandviçler, yöresel kahvaltı ve yemekler bulunabilmektedir. Yine bu tür, işletmeler, sıcak, samimi havası sayesinde biçimsellikten uzak olması, sadelik ve hesaplı ürünleriyle tüketicilerin ilgisini çekmektedir (Aktaş, 2001: 8).

ii) Kebap İşletmeleri

Özellikli restoranların ikinci sınıfını oluşturan bu işletmeler, Türk mutfağının en güzel lezzetlerinden biri olan kebab türlerini, konuklara, servis elemanları aracılığıyla veya self servis olarak sunmaktadırlar. Bu tür işletmeler, bir ya da birkaç kebab türünde uzmanlaşıp maliyet kontrolünü daha kolay sağlayarak, fiyatlarında standardı belirleyip belli bir müşteri kitlesine hitap etmektedirler (Aktaş, 2001: 8).

C) Fast Food (Hızlı Servis) İşletmeleri

Müşterilerin önceden ücretlerini ödeyerek arzu ettiği menü ya da menü kalemlerini seçer self servis olarak seçtiği ürünlerini ister paket olarak isterse de masada tüketebilmesine olanak sağlayan işletmelerdir. Dünya çapında çok fazla fast food işletmesi mevcuttur. Bu tarz işletmelerin en büyük avantajı servisinin son derece hızlı olmasıdır. Özellikle çalışan kişilerin ve gençlerin tercih ettiği işletmelerdir (Sökmen, 2008: 6). Fast Food işletmelerinin özellikleri genel olarak aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Davis ve Stone, 1986: 21) :

- Bu işletmelerin uzmanlık alanı, bir yiyecek veya içecek (Pizza, kahve), bir ürün paketi (Hamburger, patates ve kola) ya da bir ülke mutfağının ürünleridir (İtalyan mutfağı),
- İşletmeler genel olarak zincir işletmeler olarak ayrıcalık ve isim hakkına sahip işletmelerdir,
- Sunulan yiyecek içecek hizmet ürünlerinin satış kapasitesi yüksektir, işletmenin dekoru, havası ve kullandığı ambalajlar işletmeye özeldir,
- Fiyat yapıları belirli bir kıstas içerisinde ve kendi ürünlerine özgü indirim hakkına sahiptirler,

- Kullanılan ürünler, yarı-mamül veya hazır nitelikte, hızlı servise imkân veren ürün kalemlerinden oluşmaktadır (Dondurulmuş kızarmış patates, toz meşrubatlar),
- Yiyeceklerin pişirilme, aşamasında uygulanan adımlar pratik ve aynı zamanda sabittir,
- Yiyecek ve içeceklerin sunumu tam anlamıyla sadedir,
- Hizmet türü olarak self servis olduğundan çoğu giderleri düşüktür,
- Konuklara, sunulan hizmetlerin standart olması hem işletme için hem de konuklar için önemli zaman tasarrufu sağlamaktadır.

Günümüzde bazı ülkelerin yiyecekleri fast food işletmelerine önemli derecede temel unsur olma özelliğindedir (Türksoy, 2002: 17):

- Türkiye: Lahmacun, döner ve kebab mantı, pide, börek, çiğ köfte, kokoreç,
- Amerika Birleşik Devletleri: Hamburger, cheeseburger,
- Kuzey Avrupa: Hot dog, balık ve patates kızartması,
- İtalya: Pizza ve makarna,
- Meksika: Tako ve madrano,
- Çin: Kızarmış ördek,
- Japonya: Sushi

D) Alışveriş Merkezlerindeki Yiyecek İçecek İşletmeleri

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sayıları sürekli artmakta olan alışveriş merkezlerinde faaliyetlerini gerçekleştiren yiyecek içecek işletmeleridir. Self servis ya da masada yapılan servis türleriyle hizmet vermektedirler. Tüketiciler arzu ettikleri işletme ya da işletmelerden diledikleri yiyecek ve içecekleri alabilmektedirler (Sökmen, 2008: 6).

E) Ulaşım Merkezlerindeki Yiyecek İçecek İşletmeleri

Ulaşım merkezlerindeki yiyecek içecek hizmetlerini; havalimanları, terminaller, garlarda ve gemilerde sunulan yiyecek içecek hizmetleri olarak sınıflandırmak mümkündür. Ulaştırma endüstrisindeki yiyecek ve içecek işletmelerinin belirli bir sosyo-ekonomik pazarı yoktur (Sökmen, 2008: 8). Ulaştırma endüstrisindeki yiyecek içecek firmalarının çeşitli dezavantajları mevcuttur. Gerekli

yiyecek içecek stoğu yapılmadığında, konuklara verilemeyen yiyecek ve ieeğin alternatifini sağlamak mümkün olmayabilir (Türksoy, 2007: 18).

a) Karayolu: Önceleri binek hayvanlar veya yaya olarak yapılan seyahatlerde yol kenarlarındaki han veya kervansaraylardan, otoyol dinlenme tesisine dönüşümü gerçekleşen karayolu yiyecek içecek işletmelerinin, günün 24 saati açık olması, iřęörenlerin ulaşım sorunları yaşamasından dolayı fazla iřęren çalıştırılmadığı için genelde self-servis hizmet vermektedir. Az sayıda olsa da belirli iřęren sayısına sahip olan bu işletmelerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu işletmelerde ağırlıklı olarak mümkün olduğu ölçüde otomatik makinelerle ve paket servisle hizmet vermektedir (Türksoy, 2007: 18).

b) Havayolu: Geçtiğimiz son 50 yılda, uçak ve diğer hava aralarındaki yiyecek içecek hizmetleri, ciddi ilerlemeler kaydetmiştir. Önceleri, ikramlar; sandviç, çay, kahve ve belli alkollü içeceklerden oluşmaktayken günümüzde bu yiyecek ve içecekler zenginleştirilmiştir. Bu rn çeşitliliği gelebileceği en yüksek seviyeye getirilmiştir. Havayolu işletmelerinde sunulan yiyecek içecek servisi; terminalde ve uçakta olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Genel olarak da yiyecek ve içeceklerin creti uçak bilet fiyatına dâhil edilmektedir (Türksoy, 2007: 19). Türkiye’de havayolunda hizmet veren yiyecek içecek işletmesine örnek verecek olursak; THY ile anlaşması bulunan Turkish Do&Co firması örnek olarak verilebilir.

c) Demiryolu: Demiryolu işletmelerindeki yiyecek içecek servisi, havayolu yiyecek içecek işletmelerinde söz edildiği gibi ikiye ayrılmaktadır. Birincisi; istasyonlardaki kafe ya da otomat makinelerden self servis olarak yapılan servistir. İkincisi ise, tren içerisindeki servis elemanları aracılığı ile gerçekleştirilen servistir (Türksoy, 2007: 18).

d) Denizyolu: Büyük lekli yolcu gemilerinde yiyecek içecek hizmetleri, sunulan hizmetlerin en önemli parçalarından birisini oluşturmaktadır. Genel olarak bu hizmetlerin creti biletin fiyatına yansıtılmıştır. Deniz yolculuklarında srenin uzunluğu dikkate alındığında, sunulan yiyecek içeceklerin kalitesi ve kalitesine bağlı olarak fiyatları pahalı olabilmektedir. Kısa mesafeli deniz yolculuklarında ise fiyat daha çok yükseldiğinden, kısa mesafeli gzergh üzerinde çalışan araçların yiyecek içecek menülerine fast food türünde ucuz sayılabilecek yiyecekler konmaktadır (ınar, 2004: 10).

F) Kafe ve Snack Barlar

Bu tür işletmeler, genel olarak menülerinde çay, kahve gibi sıcak içeceklerle, işletmenin ruhsatına göre de alkollü alkolsüz soğuk içeceklerle yer vermektedirler. Yiyecek menülerinde, pişirilmesi kolay, konuklara hızlı şekilde servis imkânı sağlayan hamburger, sandviç, kek, pizza ve ızgara türünde yiyeceklere ağırlık vermektedirler. Ürün kalemleri belli olduğundan bu alanda uzmanlaşma sağlamaktadırlar. Hızlı restoran olarak da geçen bu işletmelerin; genelde çalışma saatleri, sabahın erken saatlerinden gece geç saatlere kadar sürmektedir (Binham, Compolo ve Murray, 1998: 73; Sökmen, 2008:6).

G) Katering (İşletme dışı) İşletmeler

Yiyecek içecek sektöründe yaşanan gelişmelerin sonucunda sektör içinde faaliyet göstermeye başlayan katering işletmeleri, genel olarak ikiye ayrılmaktadır (Aktaş, 2001: 10):

Katering işletmelerinin birincisi; konaklama işletmelerinin yiyecek içecek departmanlarının veya bağımsız yiyecek içecek işletmelerinin, işletme haricinde başka bir firmaya yiyecek içecek hizmetlerini sunmasıdır. Yiyecek içecek hizmetlerinin oluşturulması ve sunumu aşamasında gerekli olan araçların gerektiği durumlarda, hizmet verilecek işletmeye götürülmekte işin bitiminde geri getirilmektedir. Bu tarz faaliyetler, çok fazla talep görmese de uygulayan işletme sayısı oldukça fazladır. Ağırlıklı olarak banket türü organizasyonlarda yararlanılan bir hizmet türüdür. İkinci ise; gerekli mutfak ve servis donanımlarına, tecrübe sahibi mutfak ve servis elemanlarına, ulaşım araçlarına ve bu yapıyı idare edecek yönetim kadrosuna sahip olan organize işletmelerdir. Ziyafet, balo, sergi, açılış gibi organizasyonlarda faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler.

2.1.2.4.1.2. Kâr Amacı Gütmeyen (Ticari Olmayan) İşletmeler

Yiyecek içecek işletmelerinin diğer bir sınıflandırma türü ise kâr amacı gütmeyen işletmelerdir. Kâr amacı gütmeyen işletmeler ise, kurumsal işletmeler ve endüstriyel işletmeler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

A) Kurumsal İşletmeler

Kurumsal işletmeler, yiyecek ve içecek faaliyetlerini destekleyici hizmet olarak sunan işletmeler olarak tanımlanmaktadır. Temeldeki faaliyetlerinin yanında yeme içme hizmetlerini yan hizmetler olarak vermektedir. Geçmişte kurumsal işletmeler, beslenme ve diğer ekonomik etkisi olmayan değerler üzerine yoğunlaşmaktaydılar. Bu kuruluşlardaki yiyecek ve içecek faaliyetlerinin geliştirilmesi, yönetim ve organizasyon alanında başarılı kuramları olan Robert Owen tarafından çalışanların performanslarının artırılması, çalıştıkları örgütlere duydukları bağlılığın artırılması amacıyla çalışanlara ve ailelerine özel bir yemek salonu tasarlamasıyla gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamanın olumlu sonuçlar vermesiyle tüm dünyaya yayılmıştır. 1890 yılı itibariyle bankalar, okullar, hastaneler, devlet kurumları, büyük ölçekli şirketler ve endüstriyel fabrikalar, çalışanları için yiyecek ve içecek servisi vermeye başlamışlardır. Günümüzde kurumsal işletmelerin gelirlerindeki azalma, yönetsel maliyet kısıtlamalarından dolayı, yiyecek içecek hizmetlerini, bazı kurumlar kendileri yaparlarken bazı kurumlar da ticari profesyonel yiyecek içecek işletmeleri ile anlaşma yapmaktadırlar (Aktaş, 2001: 12; Sökmen, 2008:4). Kurumsal Yiyecek İçecek İşletmeleri üç ana başlık altında toplamak mümkündür (Sevin, 1999: 183-184; Aktaş, 2001: 13-14; Sökmen, 2006: 24-25):

i) Hastanelerde Yiyecek ve İçecek Hizmetleri

Bunlardan ilkinin hastanelerde yiyecek içecek hizmeti sunan işletmeler oluşturmaktadır. Hastanelerde sunulan yiyecek içecek hizmetlerinin gerek hastalara, gerekse hastanede görev yapmakta olan çalışanlara hizmet veren önemli hizmetlerden biri olduğu düşünülmektedir. Sunulan yiyecek ve içeceklerin hastaların iyileşmesi dengeli ve sağlıklı beslenmesi tedavi sürecinde hastanın sağlığına göre diyet yemekler de sunulması sağlanmaktadır. Hastanelerin otel işletmeleri gibi günün 24 saati ve haftanın 7 günü hizmet veren kurumlar olduğu dikkate alındığında, çalışan sağlık görevlileri ve hastalar için yiyecek ve içecek hizmetlerinin belirlenmesi ve bu bağlamda gerekli ürünlerin satın alınması, stoklanması ve sunumu konuları da büyük önem taşımaktadır (Sevin, 1999: 183-184; Aktaş, 2001: 13; Koçak, 2009: 12).

ii) Okul ve Üniversitelerde Hizmet Sunan Yiyecek İçecek İşletmeleri

Okulların, çok eski dönemlerden beri var olduğu bilinmektedir. Ancak bu kurumlarda, ne zamandan itibaren yiyecek ve içecek hizmeti verildiğine dair bilgi verecek belge sayısı azdır. Bu doğrultuda, 12. Yüzyılda Avrupa’da eğitim veren üniversitelerde yiyecek ve içecek hizmeti verildiği bilinmektedir. 13. Yüzyılda eğitim hayatına başlayan Cambridge Üniversitesinde öğrenciler için yurtlar ve yiyecek ve içecek hizmetleri vermek için görevliler istihdam ettirilmiştir. Günümüzde üniversitelerin tamamında öğrencilere, akademik personellere, üniversite bünyesinde çalışmakta olan memur ve hizmetlilere yiyecek ve içecek hizmeti verilmektedir. Birçok ilk ve orta öğretim kurumunda da zengin yiyecek ve içecek hizmetleri verilmektedir. Genel olarak öğle aralarında verilen yiyecek içecek hizmetlerinde hızlı bir şekilde sunulması için bu fikre uygun mutfak ve servis alanlarının kullanılması aynı zamanda her yaş aralığına uygun mobilya, servis araç ve gereçlerinin kullanımı oldukça önemlidir. Yiyecek ve içeceklerin belirlenme sürecinde öğrencilerin yaş aralığına ve almaları gerekli olan besin değerlerine göre hazırlanmalıdır. Bu kapsamda eğitim kurumlarında yiyecek içecek sunan işletmeler ise son derece önemlidir (Denizer, 2005: 11; Sökmen, 2006: 24).

iii) Askeri Birliklerde Yeme İçme Hizmetleri

Ordu içerisinde verilen yiyecek ve içecek hizmetlerini, iki başlık altında toplamak mümkündür. Birincisi; askeri öğrencilere verilen yiyecek ve içecek hizmetleri, ikincisi ise; yetiştirilmiş subay, astsubay, erbaş ve erlere sunulan yiyecek ve içecek hizmetleridir. Her iki grubun yaşına, bölüğüne, gün içerisinde gerçekleştirdikleri eylemlere uygun menüler hazırlanması gerekmektedir (Aktaş, 2001: 15):

B) Endüstriyel İşletmeler

Bu işletmelerde, işçiler ve yönetim sınıfının büyük bir bölümüne öğle yemeğinde yiyecek ve içecek hizmetlerini sunmaktadırlar. Endüstriyel işletmelerde yemek arasında fazla vakit kaybetmemeleri gerekmektedir. Bu nedenle bu hizmetler ağırlıklı olarak self servis hizmetlerle hızlandırılmaya çalışılır. Böylelikle zamandan, iş gücünden ve maliyetlerden tasarruf edilmiş olur. Öğle arasından sonra çalışanların mesailerine devam edeceğini dikkate alırsak çalışanlara sunulan yiyecek ve içeceklerin

hafif ürünlerden oluşması gerektiği unutulmamalıdır (Aktaş, 2001: 13-14; Sökmen, 2008: 28).

2.1.2.4.2. Hitap Ettiği Pazara Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri

Ticari yiyecek içecek işletmeleri, hitap ettikleri pazara göre; tüm pazarı hedefleyen yiyecek içecek işletmeleri ve sınırlı bir pazarı hedefleyen yiyecek içecek işletmeleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Sökmen, 2009: 25):

A) Tüm Pazarı Hedefleyen Yiyecek ve İçecek İşletmeleri

Yiyecek ve içecek hizmetini dışardan edinmek isteyen kişilerin tamamı, hazırladığı, menüsünde barındırdığı yiyecek ve içecek kalemleriyle tüm pazarı hedefleyen işletmeler için potansiyel müşteri adaylarıdır. Tüm pazarı hedefleyen işletmeler ise, kendi içinde oteller ve bağımsız işletmeler (bağımsız işletmeler ağırlıklı olarak, geleneksel, özellikli, zincir işletmeler, kafeterya ve fast food işletmeleri) olarak ikiye ayrılmaktadırlar (Sökmen, 2009: 25).

i) Otel İşletmeleri

Önceki kısımlarda ifade edildiği üzere; insanların seyahat hareketlerini gerçekleştirirken ihtiyaç duyduğu barınma, yeme içme gereksinimlerini gidermek üzere faaliyet gösteren han ve kervansaraylardan günümüze uygun modern işletmeler halini alan otel işletmelerinde insanların yeme içme ihtiyacını gidermek üzere faaliyet gösteren yiyecek içecek birimleri şu şekilde örneklendirilebilir (Baysal ve Küçükbaşlan, 2003: 9-12; Denizler, 2005: 2):

- Restoranlar,
- Barlar,
- Kafeler,
- Ziyafet Salonları,
- Oda Servisi,

Bu bölümlerde hem işletme içerisinde kalan konuklara hem de işletmeye dışardan gelen konuklara hizmet sağlama imkânı olduğuna dikkat edilirse, otel işletmeleri tüm pazarı hedefleyen yiyecek içecek işletmeleri olarak faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler.

ii) Bağımsız İşletmeler

Herhangi bir işletmeye bağlı olamayan ticari işletmeler olarak tanımlanabilen bu tür yiyecek içecek işletmelerini otel işletmelerinden ayıran en temel farklılık konaklama hizmeti olmamasıdır. Bu farklılıktan dolayı doğrudan eylemleri yiyecek ve içecek satışı olan işletmeler olarak ifade edilmektedir (Arslan, 2010: 24). Bu işletmeler, aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Davis ve Stone, 1986: 16-24; Iverson, 1989: 40):

- Geleneksel Restoranlar,
- Kafeler,
- Fast Food İşletmeleri,
- Paket Servis Sunan İşletmeler,
- Barlar,
- Publar,
- Catering İşletmeleri.

B) Sınırlı Bir Pazarı Hedefleyen Yiyecek ve İçecek İşletmeleri

Sınırlı bir pazarı hedefleyen yiyecek içecek işletmeleri; hedef kitlesi, belirli bir müşteri grubu ile sınırlı olan işletmeler olarak ifade edilebilir. Bu işletmelerin potansiyel müşterileri, o alanda bulunan kişileri kapsamaktadır. Bu kategoride hizmet sunan işletmeler, şu şekilde sıralanabilir (Arslan, 2010: 23):

- Havayolunda Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri,
- Demiryolunda Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri,
- Karayolunda Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri,
- Denizyolunda Hizmet Sunan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri,

Endüstriyel platformda, kar amacı gütmeyen işletmelerdeki yiyecek ve içecek faaliyetleri de kurumsal (hastane, okul, askeri birlikler vb.) endüstriyel işletmelerdeki (sanayi kuruluşları vb.) insanlara yapıldığı için bu sınıfın içinde değerlendirmek mümkündür.

2.1.2.4.3. Sermaye Yapılarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri

Sermaye yapısına göre yiyecek içecek işletmeleri; özel kişilerin sermayesinin büyük bir kısmına veya tamamına sahip olduğu işletmeler, özel işletmeler, sermayenin

tamamının devlete ait olan işletmeler, kamu işletmeleri, sermayesinin bir kısmının özel kişilere bir kısmının da devlete ait olan işletmeler, karma yapılı işletmeler olarak adlandırılmaktadır (Arslan, 2010: 10).

2.1.2.4.4. Hukuki Yapılarına Göre Yiyecek İçecek İşletmeleri

Ülkemizde; hukuki yapılarına göre yiyecek işletmeleri; turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmeleri ve belediye belgeli yiyecek içecek işletmeleri olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir (Akın, 2012: 12):

- Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri
- Belediye Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri

2.1.4.4.1. Turizm İşletme Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri

2634 sayılı turizmi teşvik kanununun 3 md/g bendine göre, Turizm işletme belgesi: turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerine, işletme dönemi için Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen belgedir. Belgenin verilmesinden sonra denetim ve yaptırımda bulunma hakkı Kültür ve Turizm Bakanlığı'na aittir (Akın, 2012: 14).

Kültür ve Turizm bakanlığı tarafından turizm belgeli yiyecek içecek işletmeleri şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Çetiner, 2010: 17-18):

A) Lokantalar

- Lüks Lokantalar
- Birinci Sınıf Lokantalar
- İkinci Sınıf Lokantalar
- Üçüncü Sınıf Lokantalar

B) Kafeteryalar

C) Barlar

2.1.4.4.2. Belediye Belgeli Yiyecek İçecek İşletmeleri

Yiyecek içecek işletmelerinin faaliyet hayatına başlaması için kuruluş aşamasında, alınması zorunlu ve gerekli olan izinlerin bağlı buldukları belediyelerden aldıkları ve denetimlerinin belediye mercilerince yapıldığı işletme türüdür. Belediye işletme belgesi, açılmak istenilen yiyecek içecek işletmesinin

faaliyet alanına göre önceden belirlenen kıstaslar, yine belediye tarafından belirlenen tüzük ve yönetmeliğe göre verilen işletme belgesidir. İşletme belgesini belediyeden alan ve müşterilerine yiyecek içecek hizmeti sunan işletmeler bu gruba girmektedir (Altunışık, vd. 2004:128).

2.1.3. TÜRK MUTFAĞI

2.1.3.1. Mutfak Kavramı

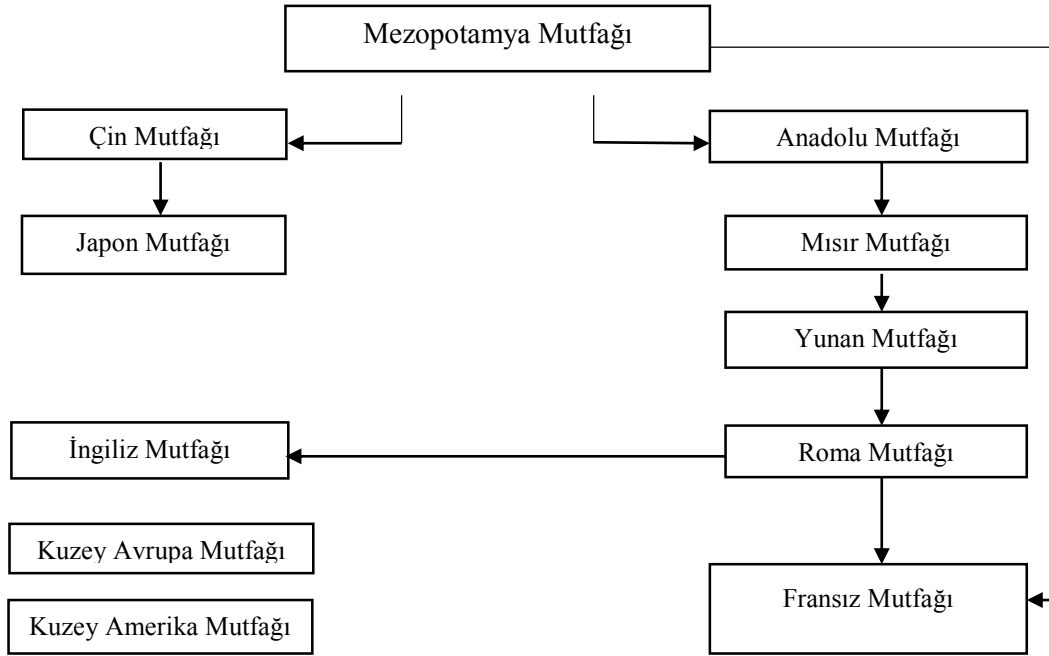
Mutfak sözcüğü, Arapça'da yer, mekân olarak yemek pişirilen alan anlamına gelen "Matbah" kelimesinden türetilmiş Türk milleti tarafından mutfak olarak söylenmeye başlanmış ve eski zamanlardan bu yana Türkçe'de kullanılan bir kelime olmuştur. Bununla beraber, "mutfak" kavramı fiziki bir bölüm gibi düşünülerek, kültürle de ilişkilendirilebilir (Maviş, 2003: 61; Aktaş ve Özdemir, 2005: 3).

Fiziki açıdan değerlendirildiğinde, mutfak hedeflenen ölçüde, kalite ve standartlarda yiyecek içecek üretiminin gerçekleştirildiği alanlar olarak ifade edilebilir. Başka bir tanımlamaya göre her çeşit gıda materyallerinin işlenerek yemek haline dönüştürüldüğü ve konuklar için hazır hale getirildiği alan şeklinde ifade edilmektedir (Gökdemir, 2003: 30; Özkoç, 2004: 64).

Bir ulusun sahip olduğu yiyecek içecekleri oluşturan mutfaklar ise sadece bir ulusa özgü yiyecek ve içecekler değil bu yiyecek ve içeceklerin hazırlanması ve sunumunda kullanılacak ekipmanlarla beraber; yiyeceklerin üretiminin meydana geldiği mutfakların konumu, yapısı, yemek şölenleri ve benzeri eylemlerin tamamı olarak söylenebilir. Bu perspektife göre; Türk Mutfağı, Fransız Mutfağı, Hindistan Mutfağı, İtalyan Mutfağı, Meksika Mutfağı gibi dünyaca ünlü mutfaklar, örnek olarak gösterilebilir (Ciğerim, 1999: 204). Yemek ve kültür kavramları arasında ilişki söz konusudur ve bu iki kavram nesiller boyu birbirlerinden etkilenmiştir. Yaşanılan savaşlar, göç hareketleri, çatışmalar farklı milletlerin mutfak kültürlerini tanımlarına vesile olmuştur. Gidilen yerlerde, farklı kültürlerin mutfakları ile tanışılmıştır. Yemek konusuna tarihsel ve kültürel açıdan bakıldığında, milletlerin birbirlerinin mutfaklarından etkilenmiş olabilecekleri açık olarak düşünülebilir. Bu açıdan bizim mutfağımız olan Anadolu mutfağının, Mısır ve Yunan mutfakları ile yakın ilişki içerisinde olduğu ve birbirlerinden etkilendiklerini, birbirlerine benzer özellikler taşıdığını söylemek mümkündür. Şekil 2.2 incelendiğinde, dünya mutfaklarının nasıl meydana geldiği ve birbiriyle etkileşim içinde olduğu anlaşılmaktadır. Dünya tarihine

bakıldığında, insanlığın ilk yaşam yerinin Mezopotamya olduğu bilinmektedir. Burada yaşayan insanların oluşturduğu ilk mutfak, dünya mutfaklarının ortaya çıkmasına öncülük etmiştir denilebilir.

Şekil 2.2 : Dünya Mutfaklarının Soy Ağacı



Kaynak: Doğdubay, Murat ve İbrahim Giritlioğlu, (2008), “Mutfak Turizmi”, “Turistik Ürün Çeşitlendirmesi”, Editörler: Hacıoğlu, Necdet, ve Cevdet Avcıkurt, Ankara: Nobel Yayıncılık, s. 436.

2.1.3.2. Türk Mutfağının Tarihsel Gelişimi

Türk milleti, tarih sahnesine çıktıkları andan itibaren yeme içme yani beslenmeye önem vermişlerdir. Yeme içme sosyal hayatlarında önemli bir rol üstlenmiş husus olarak öne çıkmıştır. Buldukları Orta Asya’dan kuraklık, yeni yerler keşfetme yeni alanları yurt edinme nedenleriyle çeşitli bölgelere göç hareketlerini gerçekleştiren Türkler, bu süreç içerisinde, Anadolu’ya göç etmişlerdir. Kendi kültürlerinden gelen et ve mayalanmış süt ve süt ürünlerini (yoğurt, peynir, ayran vb.) kullanmaları, Mezopotamya’nın tahılları, Akdeniz çevresinde yetişen sebze, meyve, çeşitliliği, Türk Mutfağı’nın büyümesi ve gelişmesi üzerinde etkili olmuştur. Türk mutfağının şekillenmesi ise Orta Asya Türkleri, Selçuklu ve Osmanlı imparatorlukları sayesinde olmuştur. Orta Asya’dan bu yana yüzyıllar süren gelişim süreci içerisinde Türk Mutfağı, mutfak mimarisi, kullanılan araç ve gereçler, yemek çeşitleri, pişirme yöntemleri, sofraya düzenleri, servis usulleri ve kışa özel hazırlanan

yiyeceklerle gerçekten kendilerine özgü bir tarz yaratmışlardır (Öcal, 1985: 161; Halıcı, 2001: 1; Doğdubay ve Giritlioğlu, 2008: 442-443).

Türk milleti, Cilalı taş devrinde Orta Asya'ya gelip yerleştikten sonra, Ural Dağları ile Altay Dağları arasındaki step (bozkır) bölgesini yurt olarak benimsemişlerdir. Atlı göçebe kültürü burayı seçtikten sonra ortaya çıkmış ve bu kültür gelişmiştir. At ve koyun sürülerine sahip olan Türkler, ilkbahar zamanlarında hayvanlarını otlatmak için geniş yaylalara gitmişlerdir, sonbahar zamanında ise, kurak bilhassa şehir kıyılarına inmeyi tercih etmişlerdir. O zamanlar ki yiyecek kültürleri, buğday unuyla yoğurulmuş hamurdan, koyun etinden ve içecek olarak kımızdan ibarettir. At sırtında göçebe hayat yaşadıkları için yiyecek olarak genellikle at, koyun, keçi, deve eti, kaymak, süt, peynir ve yoğurt ve tatlı olarak da bal tüketmişlerdir. Göçebe hayat döneminde dana eti pek sevilmemiş fakat dana etlerini çeşnilenerek ve kavurma olarak tüketilmiştir. En kolay pişen yemek, çıplak ateşte, en eski ve en yaygın aynı zamanda pratik olarak pişen ızgara etlerini tercih ettikleri tahmin edilmektedir. Etlar, bazen de çevirme ve yahni olarak pişirilmiştir. Buldukları bölgede sebze kısıtlı olduğundan sebze yemeği olarak kalya adını verdikleri yemeği yapmışlardır (Koşay, 1982: 47; Gürsoy, 2004: 98).

Selçuklular döneminde et, başlıca yemek malzemesi olmuştur. Kuzu, erkek keçi, at ve tavuk eti en çok etleri yenen hayvanlar olmuştur. Kesilen hayvanların sakatat kısımları da Selçuklular döneminde çok fazla tercih edilmiştir. Hayvan etlerinden sonra en çok tüketilen kısımları ciğer ve beyinleri olmuştur. Bunlara ek olarak eşek, katır gibi hayvanların etleri gerek Selçuklu gerekse günümüz Türk mutfağı'nda tercih edilmemiştir (Güler, 2007: 20).

Selçuklular, döneme ait bilgiler vermek amacıyla yayınlanan "*Selçukname*" isimli eserde "biryan" sözcüğü, kebab anlamına gelmektedir. Selçuklu hükümdarlarından I. Alaaddin Keykubad döneminde verilen ziyafetlerde, çini ve tabaklar içerisinde biryan, kaz, tavuk, keklik, bıldırcın türü kebaplar servis edilmiştir. Selçuklular dönemiyle yükselişe geçen ve büyümesi Osmanlı İmparatorluğu ile devam eden Türk Mutfağı, Osmanlı İmparatorluğu'nun geniş coğrafyalarda hüküm sürmesi ve sürekli büyüyen bir imparatorluk olmasıyla gücüne güç katmıştır (Erbay, 2006: 76).

İmparatorluğun ilk zamanlarında, mutfak kültürünün en dikkat çeken özelliği; sadeliktir. Saray soflarında bile sadelik ön planda olmuştur. Bu zamanlarda en çok

tüketilen ürün koyun eti olmuştur. Bu durum geleneksel Osmanlı-Türk mutfağı özelliğidir. Yaklaşık elli yıl öncesine kadar Türk Mutfağı'nın en kabul gören eti, koyun ve mevsiminde taze olan kuzu etidir. (Şavkay, 2000: 22).

Özellikle Fatih Sultan Mehmet döneminde “saray mutfağı” kültürünün ortaya çıkmasıyla, Topkapı Sarayı'nda büyük mutfaklar inşa edilmiştir. O zamanlara ait en güvenilir yazılı kaynak, “*Matbah-ı Amire Defteri*”dir. Sıvı ve hayvani yağlar, bu dönemde Türk Mutfağı'na girmiştir. Fatih Sultan Mehmet döneminde, Kanunname ile yemek adabına önem verdiği ve reçetelerin saray mutfaklarında kullanılması yemeğin Türk milleti için önemini göstermektedir. Kanuni Sultan Süleyman döneminde, gösterişli ziyafet ve şöenlerde et tüketimi, oldukça fazla olmuştur. Orta Asya Türkleri'n de olduğu gibi başta koyun eti, sığır eti tüketimi Osmanlı mutfağı için de önemli olmuştur. XVI. Yüzyılda Türk tarihçisi ve gezgini Evliya Çelebi, Türk Mutfağı'nın besinsel, zirai ve duygusal kısmına ilgi duyarak dönemin mutfak yapısı ile kitap yazmıştır (Akman ve Mete, 1998: 19). Sarayın beslediğı, içeride ve dışarda yaşayan kişilerin sayısı tam olarak bilinmemektir. Ancak 1600'lü yıllarda haremın Topkapı Sarayı'na taşınmasıyla sarayın nüfusunun 8000 kişi olduğu tahmin edilmektedir. Bu yıllarda saraya yılda 19900 adet tavuk alındığı ve hesaplandığında günde 560 tavuk kesildiğı de anlaşılmaktadır. Et tüketiminin beyaz et grubunda dahi yüksek olduğu anlaşılmaktadır (Yerasimos, 2004: 19).

Tanzimat Dönemi'ne gelindiğinde ise, sadece içerikte değil, yemek kültüründe de hızlı bir değışim içerisinde bulunduğu görülmektedir. Yer sofralarından masalarda yemek yenilmeye başlanmıştır. Yiyecek içeceklerin çeşitliliğı artarken, yiyecek ve içeceklerin porsiyon vb. miktarları azalmasına karşın maliyetler artmıştır. Fakat yemek yemenin kendi başına bir zevk haline gelmesi, yeni pişirme yöntemlerinin incelenmesi ve yemek çeşitliliğinin artması gibi yeniliklerin, 18. Yüzyılın ilk dönemlerinde başladığı bilinmektedir. 18. yüzyılın başlarında Osmanlılar, oldukça değışik bir atmosfer içerisine girmişlerdir. Yıllar sonra tarihçilerin “Lale Devri” adını vereceğı bu dönemde, ilk kez Batılılaşma çalışmaları başlamıştır. Bu Batılılaşma süreci içerisinde, zengin Osmanlı Mutfağı'nın büyük bir yükselişe geçtiğı sanılmaktadır. “Tandır”, “püryan”, “kuyu kebab” vb. daha önceki zamanlar da yapılmaktayken bu zaman diliminde, hanedan mensupları tarafınca kebab tüketiminin, eskiye nazaran arttığı söylenmektedir (Doğdubay ve Giritlioğılu, 2008: 445).

Dünyayı en eski mutfaklarından birisi olan ve içeriğinde çok sayıda zengin yemek türünü barındıran Türk Mutfağı'nın kendine has bazı özellikleri bulunmaktadır. Türk Mutfağı'nın özellikleri şu şekilde belirlenebilir (Doğdubay ve Giritlioğlu, 2008: 445-447):

- Türk Mutfağı, çeşit zenginliği ve damak zevkine uygunluk yönünden olduğu kadar birçok yemek yiyecek ve türü ile sağlıklı, dengeli beslenme ve vejeteryan mutfağı için etkin bir kaynak olabilecek kadar zengin bir mutfaktır,
- Türk Mutfağı'nda, ikram çok sayıda olmamasına rağmen çoğunlukla tek çeşit olarak sunulur fakat konuklar, ikramlardan istedikleri kadar alabilmektedirler.
- Türk Mutfağı'nda, yemek çeşitlerinde geleneksel alışkanlıklar da ön planda tutulmaktadır. Çeşitlerin sunuluş sırası, pişirilme ve servis türlerine göre değişiklik göstermektedir,
- Türk Mutfağı'nda, masanın ana tüketim maddesi ekmektir. Ekmek, Türk milleti için her dönemde önemli olmuştur. Zengin ekmek türlerine (pide, yufka ekmek vb.) sahiptir,
- Türk Mutfağı'nda, çorba her zaman ana yiyecek maddesi olmuştur,
- Türk Mutfağı'nda, yoğurdun yeri ve önemi ayrıdır. Yoğurt, Türk Mutfağı'nda, içecek olarak kullanılabildiği gibi yemek malzemesi olarak da kullanılabilmektedir,
- Türk Mutfağı'nda, pilavlar ve hamur işleri vazgeçilmez yiyecekler olmuştur, Pilavlar genel olarak et yemekleri takviye amaçlı olarak yapılmaktadır. Hamur işlerinin Türk Mutfağı'na özgü özelliği ise böreklerin el veya oklava ile açılmasıdır,
- Türk Mutfağı'nda, kebabların yanında Yahni gibi sulu et yemekleri de bulunmaktadır,
- Türk Mutfağı'nda, gerek süttten elde edilen yağlar, gerekse iç ya da kuyruk yağı ve özellikle Batı Anadolu'da sıkça kullanılan zeytinyağı önemli yer tutmaktadır,
- Soğuk yiyeceklerin temel malzemesi zeytinyağıdır ve salatadan kızartmaya kadar her türde kullanılabilmektedir,
- Kendi kendine yetişen otlar, mantarlar ve köklerden özellikle kırsal yörelerde oldukça fazla kullanılmaktadır,

- Türk Mutfağı'nda, yemeklerin hazırlanması sürecinde, soğan, kıyma veyahut et, salça ve sebzeler garnitür veya ana madde olarak kullanılan malzemeler, su konmadan önce yağda kavrulmaktadır,
- Soğan önemli bir sebzedir. Gerek yağda kavrulup yemeğe katılarak gerekse çiğ olarak salata içerisinde kullanılmaktadır. Bazı yemek türlerinde soğanın yerine sarımsak veya ikisi bir arada da kullanılabilir,dir,
- Sebze, çeşitlerinin çok olmasına ve miktarlarına bakılmaksızın sebzelere eklenen etlerin sık sık salçayla, domates veya soğanla pişirilmesine rastlanılmaktadır. Aynı zamanda aynı sebzededen çok sayıda yemek yapılmakta yapılan bu yemekler de genel olarak tencere yemeği olarak geçmektedir,
- Türk Mutfağı'nda baharatın yeri ve önemi diğer malzemelere göre ayrıdır. En çok pul biber tercih edilse de yeşilbiber de tıpkı kırmızı biber gibi gerek taze gerek kuru olarak acılık kazandırmak amacıyla kullanılmaktadır. Karabiber, tarçın, kimyon, yenibahar, kekik, fesleğen, çörekotu, susam da çok fazla olmasa da yemeklerde kullanılan baharat türleridir,
- Türk Mutfağı'nda meze tabağına zeytinyağlılar, börekler, peynirler ve çiğ yenebilen sebzeler hâkimdir,
- Tatlı çeşitleri çok fazladır. Hamur ve sütlü tatlıları mevcuttur. Aynı zamanda helva çeşitleri de yaygın bir şekilde Türk Mutfağı'nın tatlılar bölümünde yer almaktadır,
- Türk Mutfağı'nda, yemeğin süslenilmesine pek önem verilmez. Çünkü yemeğin süslenmesinden çok lezzetine önem verilmektedir.

2.1.3.3. Türk Mutfağının Yeri ve Önemi

Mutfak konusu, Türk milleti açısından ele alındığında, Türk ananeleri, örf ve adetlerini yiyecek ve içecek kültürü üzerinde önemli etkileri olduğu görülür. Bu unsurlar aynı zamanda toplumun kaynaşması açısından da önemli bir yere sahiptir (Avcıkurt, vd. 2007: 5).

Türk mutfağı denildiği zaman akla gelen ifade; Türkiye'de yaşayan insanların yeme içme gereksinimini karşılamak üzere beslenmesini sağlayan yiyecek içecekler olarak tanımlanmasının yanında ülke sınırları dışarısında yaşamakta olan Türkler ve Türk yeme içme alışkanlıklarını benimsenmiş insanların, yiyecek ve içeceklerin hazırlanması, pişirilmesi, korunması ve bu işlemlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç

duyulan araç-gereç ve yöntemler ile birlikte yemek adabı ve bu adap sınırları içerisinde gelişen tüm uygulama ve inanışlar şeklinde açıklanabilir (Doğdubay, 2000: 8). Türk Mutfağı, en renkli ve en zengin mutfaklar arasındadır (Dereli, 1989: 2). Türk Mutfağı'nı ifade ederken, Anadolu Mutfağı, Türkler Anadolu'ya göç etmeden önce de var olan bir mutfaktır (Doğdubay ve Giritlioğlu, 2008: 437). Anadolu Mutfağı, Türk milletinin Anadolu'ya gelmesinden sonra daha da gelişerek o zamana kadar ki Türk milletinin yiyecek içecek alışkanlıkları ile Anadolu'da yaşamış olan milletlerin yiyecek içecek kültürleriyle harmanlanmasıyla Türk mutfağı ismini almıştır demek yanlış olmayacaktır.

Türk mutfağı, toplum içerisinde özel bir konuma sahiptir. Türk milleti tarih içerisinde farklı coğrafyalar üzerinde birçok devletler kurmuş, yine bu süreç içerisinde, farklı inanç sistemlerini benimsemişlerdir. Yeni yerleştikleri yerlerdeki coğrafyaya özgü bitki örtüsünün nimetlerinden yararlanarak daha önce görülmemiş ve çok sayıda yemek çeşidini yapmayı öğrenmişlerdir (Artun, 1998: 20). Bu nedenle, Türk yemek kültürünün genel özellikleri aşağıdaki gibi açıklanabilir (Tezcan, 2000: 21):

- Göçebelik ve tarımsal yapı, Türk yemeklerini etkilemiştir,
- Ailelerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre yemeklerde farklılaşma görülebilmektedir,
- Yemek çeşitleri bakımından başka kültürlerden etkilenme ve onları etkilemesi söz konusu olmuştur.

Türkler, Asyalı olarak zengin bir malzeme bilgisine sahiptiler. Mezopotamya'da yaşayanların baharatları, çiğ et, yemek ve tatlılarını Asya'da öğrendikleri malzemelerle birleştirmişler ve daha sonrasında elde ettikleri yiyeceklerle Anadolu topraklarında yetişen çok çeşitli otlarla, Doğu Karadeniz kıyılarının hayvansal ürün elde etme yöntemleriyle birleştirerek çok çeşitli bir yemek kültürünün oluşumunun temellerini atmışlardır (Tezcan, 2000: 12-13). Türk mutfağının en önemli dört özelliğinden ikisini kullanılan malzemeler oluşturmaktadır. Bu malzemeler, koyun eti ve soğandır. Diğer iki özelliği ise, yiyeceklerin pişirilme şekilleriyle alakalıdır. Bu yöntemler; odun veya kömür ateşi ve tencere ile pişirilmesidir. Anadolu toprakları içerisinde yer alan Türk mutfağının köklü ve gelişmiş bir mutfak olması; Türk ulusunun tarihsel geçmişi, o zamana kadar geniş coğrafyalarda yaşamış olması olarak ifade edilebilir (Bozyiğit, 1995: 29-31). Türk mutfağının zenginliği ve önemini

örneklendirecek olursak; ülkemiz sınırları içerisinde farklı yöresel mutfaklar olması (Sinop'tan Hatay'a, Edirne'den Kars'a yöresel ürünler farklılıklar göstermektedir), Karadeniz'de mısır karışımı yiyeceklerin sayısının yirmiden fazla olması, Balık yemeklerinin çok fazla olması özellikle hamsi ile yapılan çok fazla yemek olması, (hamsi tava, hamsili ekmek, hamsili pilav, hamsi buğulması ve haşlaması vb.), İç Anadolu ve Ege'de özellikle hamur işlerinin yaygın olması, Konya'da yapılan etli ekmek ve Kayseri Mantısı, Doğu ve Güneydoğu bölgemizde özellikle et ağırlıklı yemeklerin varlığı (Döner, kebab yiyecekleri) tatlılar, Akdeniz'in bulunduğu coğrafyadan dolayı mutfağının ayrı bir zenginliğinin olması şeklinde ifade edebilir (Halıcı, 2001: 1). Türk mutfağının ünü çok çeşitli malzeme ve tat vericilerin değişik biçimlerle kullanılmasıyla eşi benzeri görülmemiş şekil ve lezzette yemeklerin üretilmesi sağlanmıştır (Artun, 1998: 20-24). Türk mutfağının bu ölçüde büyük ve önemli olması üzerinde ise çeşitli etkenler söz konusudur. Bu etkenler; mutfağın tarımsal ve hayvansal ürünlere dayalı olması, Orta Asya kültürünün unutulmaması ve yaşatılması, coğrafi zenginlik (coğrafi zenginlik, kişilerin buldukları yerdeki yeme içme alışkanlıkları ve ihtiyaç duydukları ürünleri temin etmesinde önemli bir unsurdur. Türk milletinin anane ve gelenekleri, dini yapısı olumlu katkı ve etkileri bulunmaktadır (Baysal, 1997: 49). Bunlara ek olarak da Batı ile sürekli bir etkileşim halinde olması, ekonomik gelişmeler, eğitim düzeyinin artması, kadınların çalışma hayatında bulunmaya başlamasının kişilerin yeme içme ve lezzet alışkanlıklarında değişmelere neden olduğu da düşünülmektedir (Artun, 1998: 22). Örneğin Türk mutfak kültüründe olmayan hamburger, pizza gibi ürünlerin, Burger king, Mc Donald's, Pizza Hut ve Dominos Pizza gibi zincir firmalar aracılığıyla Türk kültürüne girmiş olması, hazır gıda tüketiminin artması gibi örnekler çoğaltılabilir.

2.1.3.4. Türk Mutfağı'nda Döner Kebab ve Kebaplar

Türk milleti için et ve ete dayalı olan yiyecekler her zaman çok beğenilmiş, tüketimi çok fazla olmuş ve tarihin her döneminde önemli olduğu önceki bölümlerdeki bilgiler ışığında açıkça görülmektedir. Türk kültüründen çıkan kebab ve dönerler, bugün dünyanın birçok yerinde, hızlı hazır yiyecek işletmeleri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Özellikle genç kesim tarafından en çok tercih edilen hamburger-kola ikilisinden sonra tercih edilen hazır yiyecekler, pizza ve döner kebablardır. Kebab sözcüğü, Farsça kökenli olduğu iddia edildiği gibi Arapça "kebbeb"ten geldiği düşünülmekte ve anlamının; ateşte kızartılan et, ateşte kavurularak pişirilen yiyecekler

olduğu söylenmektedir. Döner kebab, Divan-ü Lügat-it Türk'te söklüncü, Osmanlı'nın ilk yıllarında söğülme adını almıştır. Yunanistan'da "gyros", Avustralya'da "yeeros", İran'da "törkj kebab", Hollanda'da "shaverma", Suudi Arabistan'da ise, "shawarma" adlarıyla bilinmektedir (Erbay, 2006: 91; Erdem, 2008: 116).

Dönerin hazırlanması, eti bıçaklarla istenilen şekilde (yaprak) kesilmesinden veya kıyma haline getirilmesinden sonra tuz, baharat, soğan, domates, yoğurt gibi diğer yardımcı maddelerle karıştırılarak marine edilmesini takiben bir süre dinlenmeye bırakıldıktan sonra dikey bir şişe dizilerek pişirmeye hazır hale getirilmesidir. Daha sonra çığ döner elektrik, gaz veya odun kömürü ile çalıştırılan ısıtıcı bir alet yardımıyla yavaşça çevrilerek pişirilen ve piştikten sonra ince dilimler şeklinde kesilerek servis edilen yiyecektir (Özta, 2005: 55).

Kebabın nereden ve ne zaman çıktığı ile ilgili olarak uzun süredir tartışmalar yapılmaktadır. Anadolu topraklarının daha önceden çok fazla millete yurtluk yaptığı bilinmektedir ve buna örnek olarak; Hititliler'den kalma yazıtlarda, 180'e yakın ekmek, börek ve pasta adlarının yanında, çeşitli türde kebab tariflerinin yer aldığı, bu bilgilere göre kebabın anayurdunun Adana olduğu söylenmektedir. Urfalılar da kebaba sahip çıkmaktadır. Çiya lokantalarının sahibi, Gaziantep'li Musa Dağdeviren bu konuyla ilgili olarak; közle, susuz ve ateş üzerinde pişen her şeyin kebab olduğunu belirtmektedir. Ateşin icadından beri kebabın var olduğu söylenmektedir. Kebabın ana merkezinin Yukarı Mezopotamya, (Takriben Halep dolayları) 1920'li yıllara Osmanlı İmparatorluğu'nun toprakları içerisinde olan bölgedir (Erbay, 2006: 91).

Döner kebabın geçmişi oldukça eskiye dayanmakla beraber, zaman içerisinde geliştirilerek günümüzdeki halini alması için çeşitli yöntemler denenmiştir. İlk döner kebabın "kuzu çevirme" olduğu söylenmektedir. Kuzu kesilip temizlenir, iç organları çıkarıldıktan sonra kalın bir ağaç dalına takılıp, uçları çatala benzeyen kalın ağaç dalının arasına kuzunun geçirildikten sonra altında ateş yakılarak üzerine yağ sürülerek orantılı bir şekilde pişirilir. Bu tarife benzer tarif, Osmanlı Mutfağı ile ilgili 1864 yılında Türcü Efendi'nin yabancı dille yazdığı kitapta (Kitap Londra'da basılmıştır) "Biryani Kebab" adıyla rastlanılmaktadır. Kuzudan damlayan suyunun ateşe gelmesini engellemek için altına bir kap konduğuyla ilgili bilgiler yer almaktadır. (Eksen, 2003: 36; Türcü Efendi, 2005: 29).

Yörelere göre döner kebabı farklılık göstermektedir. Örneğin; Yatık döner olarak bilinen Tortum (Erzurum)'un çağ kebabı, kuzunun kızaran kısımlarına boydan boya ince bir şişin saplanarak şişin altından etin yaprak şeklinde kesilmesiyle oluşmaktadır. Ancak kebabın yatay olarak ve eşit bir şekilde pişirilmesi, ateş karşısında çevrilirken etin pişen kısımların seri şekilde kesilmesi de dikey duran döner kebaba göre daha zahmetli olmaktadır. Amacın bu yemek türünün pişirilmesi ve sunum kısmının kolaylaşması için zaman içerisinde, şişe geçirilen etler dikey bir ocak karşısında çevrilirken kızartılması yöntemini almıştır (Eksen, 2003: 38).

Bugün bildiğimiz haliyle döner kebabın çok uzun yıllardır Türk Mutfağı'nda olduğu iddia edilmektedir. Ancak bu buluşun kim ya da kimler tarafından yapıldığına dair kesin bir bilgi bulunmamaktadır. Genel olarak Osmanlı ve Türk Mutfağıyla ilgili yapılan araştırmaların neticesinde; Musahipzade Celal (1868-1959), Eski İstanbul Yaşayışı adlı eserinde, 1745'te Kağıthane'de döner, tandır kebablarının yapıldığını söylemektedir. Bu bilgiye göre, XVIII. yüzyılda döner bilinmekte ve yapılmaktaydı. Diğer bir bilgiye göre, döneri ortaya çıkaran Mehmetoğlu İskender Efendi (1867) olduğu söylenmektedir. Musahipzade Celal'in iddiasına göre yapılan döner, günümüzde yatay şekilde yapılan döner olabileceği düşünülmektedir. Döner adının Bursalı İskender'in döner kebabından türetildiği isminin bu şekilde yaygınlaştığı ile ilgili görüşler mevcuttur. Mehmetoğlu İskender Efendi'nin döner kebabı, koyunun kemiklerini, sinirlerini de alarak, lop etleri özel bir tarzda kesilip ve bunları madeni bir şiş üzerinde, dikine üst üste olacak şekilde, mangalın da kalkık bir ocakla pişirilen et kebabıdır. Kebabla ilgili yapılan çalışmalarda Osmanlı Devleti'nde ilk kebab örneklerine modern şehirler ve nüfus yoğunluğu yüksek olan; İstanbul, Bursa, Kastamonu ve Ankara illerinde rastlanılmaktadır (Erbay, 2006: 93-95).

Kebabın hazırlanması sunum süreci; özel pideler ateş üzerinde tavlandıktan sonra kare veya baklava dilim haline gelecek şekilde kesilir ve kayık tabaklara yerleştirilir. Kızaran döner gövdesinin yukarıdan aşağı doğru ince ince kesilen ve özel farasıyla toparlanan etler pidelerin üzerine nizami bir şekilde yerleştirilir. İsteğe göre yanına yoğurt konabilir. Üzerine domates sosu dökülür ve akabinde üzerine tavada eritilip kızdırılmış tereyağı gezdirilir. Yanında közlenmiş domates ve biberle servis edilir. Bu güzide ürün, İskender markası adı altında servis edildiği gibi literatürde "Pideli Kebab" olarak da geçmektedir. Ürünün cins ismi İskender değildir. İskenderoğlu ailesine ait bir ticari markadır (Yaman, 1993: 96).

Kentlerdeki iş yoğunluğunun ve sağlık olanaklarının fazla olmasıyla, bilhassa Doğu ve Güneydoğu bölgelerinden büyük şehirlere doğru insan hareketleri başlamıştır. Bu sayede Doğu Akdeniz ve Güneydoğu'na has kebablar, 1940'lı yıllarda büyük şehirlerde görülmeye başlamıştır. Yerleştikleri büyük şehirlerde, güneyli kebabçılar hazırladıkları kebablara, geldikleri şehrin ismini söyleyerek kebablarını adlandırdılar. Örneğin, Adanalı ustanın kebaba, “Adana Kebabı”, Urfalı ustanın yaptığı kebaba, “Urfa Kebabı” denir ve bu süreç isim tesciline kadar gitmektedir (Dağdeviren, 2005: 42).

Urfalılar, 1950'li yıllarda İstanbul'a gelerek ucuz karın doyurmaya imkân veren, fırınlı kebabçı dükkânları açmışlardır. Açılan bu dükkânların satışlarının iyi olması, elde ettikleri cirolarla yüksek kazanç sağmalarıyla bunu gören veya duyan diğer kebab ustaları büyük şehirlere gelmeye başlamış ve kebab dükkânları işletmeye koyulmuşlardır. Kebabçılar, belli başlı bir müşteri kitlesine sahip olmak veya satışlarını yükseltmek için ürettikleri kebabları, şehirdeki insanların damak zevkine göre şekillendirmeye çalışırken servis, işletmenin tasarımı ve en önemlisi hijyen konusuna gerekli hassasiyeti göstermemişlerdir. Bu değerlere önem veren işletmeler ayakta kalabilmiş, dikkat etmeyen işletmeler ise zaman içerisinde kapanmıştır. 1960'lı yıllarda İstanbul'da tandır, şiş ve döner en çok bilinen kebablar olmuşlardır. Döner kebab işletme sayısı, diğer işletmelere nazaran daha azdı. Döner, başlangıçta sadece esnaf lokantalarının öğle servislerinde bulunmaktayken zaman içerisinde et lokantalarının menülerinde yer almaya başlamıştır. Yine 1960'lı yıllarda, Bursa kebabçıları, ayrı bir lokanta türü olarak faaliyet göstermeye başlamış ve halk arasında yaygınlık kazanmıştır. Göçlerle beraber sayıları her geçen gün artmaya başlayan güney ve güney doğulu kebabçılar da menülerine döneri eklemişlerdir (Eksen, 2003: 41-55).

Başlangıçta ucuz karın doyurma seçeneği olarak faaliyet göstermeye başlayan kebab işletmeleri, geçen zamanla ve ticari kaygılarla yöresel özelliklerinin dışına çıkarak menülerine bölgesel kebablarının yanında her çeşit kebabları koymaya çalışmıştır. Bazı işletmeler, konseptini, ocak başı, alkollü içecekler ve erkek müşterilere yönelik belirlemeye çalışmışlardır. Yemekler adeta ikinci hatta üçüncü plana itilerek maç yayını yaparak müşteri çekmeyi denemişlerdir. Yediğine dikkat etmeyen müşteriler yüzünden kebablarını daha özensiz ve kalitesiz ve maliyetleri düşürmek adına sağlıksız etlerden yapmaya başlamışlardır. Bir kebabı kötü yapan unsur, öncelikle et seçiminden kaynaklanmaktadır. Etin bekletilmesi kebabın tadının

kötü olmasında önemli bir etkidir. Birçok kebabçı, ilk gün “Urfa kebabı” olarak ana maddesi sade kıymayla hazırladığı kebabı satamazsa ikinci gün bu Urfa kebabı, içine acı biber ekleyerek “Adana kebabı” haline getirmektedir. Bu şekilde de satamadığı zaman sarımsak, karabiber ve maydanoz ekler ve ortaya “beyti kebab” çıkar. Beyti kebab olarak da satılamazsa, dördüncü günde etin, domates ve salça ile sunumu yapılır ve hazırlanan yemek “sarma beyti” adıyla pazarlanmaya çalışılır. Son olarak, sarma beyti de elde kalmışsa etten lahmacun veya içli köfte hazırlayan kebabçı, bunları eninde sonunda müşteriye satmak için uğraşır. İyi bir kebab ise, yenirken ağızda lezzet bırakacak, doygunluk verecek, ama mideyi şişirmeyecek bir kebab olması gerekmektedir. İyi bir kebabın ortaya çıkarılması için de etin seçimi çok büyük önem taşımaktadır. Kebaplarda kullanılacak en ideal et, çiftleşmemiş bir veya bir buçuk yaşlarında dişi veya erkek kuzu etinden seçilmelidir. Çünkü hayvanların kasları yani etleri yorulmamış lezzetini de bu tazelikten almaktadır. Hatta ünlü gurme Vedat Milor da “kuzu ne kadar ufak ve genç olursa etinin lezzeti o kadar yüksek ve kaliteli olur.” demiştir. Et ve ete dayalı hayvanların en iyi bakımını şüphesiz ki kasaplar yapmaktadır, yani et alımları, kasaptan yapılmalıdır. Kuzu mezbahadan geldiğinde kasap, etin kanlarını akıtıp temizleyip dolapta bir gün dinlendirmeli; sonra kebabçı istediği eti ayıklayıp, kullanımına göre ayırmalıdır. Bazı zincir veya köklü işletmeler de kendi hayvan çiftliklerini kurmaktadır. Hayvan yetiştiriciliği ve kesimini de yapmaktadırlar. Kebaplar, meşe kömüründe veya kor ateş üzerinde pişirilmeli ve asla kurutulmamalıdır. Tadı en güzel kebab, yapıldığı gün tüketilen kebaptır; çünkü zaten et yenene kadar üzerinden en az iki ila üç gün geçmektedir, daha fazla beklerse yenilemeyecek duruma gelmektedir (Dağdeviren, 2005: 57-59).

Bu bilgilere ek olarak; Türk Gıda Kodeksi’nin tebliğine göre; döner, büyükbaş ve küçükbaş hayvan etlerinden biri veya birkaçının karışımına, istenildiğinde kuyruk yağı, lezzet vericiler, soğan, soğan suyu veya soğan tozu, yeşil biber, yemeklik bitkisel sıvı yağ, zeytinyağı, limon suyu veya sirke, süt, yoğurt ve yumurta, üzüm suyu, beyaz şekerden biri veya birkaçı ilave edilerek pişirilmeye hazır hale getirilmekte, hazırlanmış kırmızı et karışımı olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca döner, piyasada sunuş şekline göre üçe ayrılmaktadır (Türk Gıda Kodeksi, 2006) :

A) Yaprak Döner: Üretiminde, kırmızı et olarak sadece yaprak haline getirilmiş kırmızı etin kullanıldığı döner,

B) Kıyma Döner: Üretiminde kırmızı et olarak en fazla, %90 oranında kıymanın ve en az %10 oranında yaprak haline getirilmiş kırmızı etin kullanıldığı döner,

C) Karışık Döner: Üretiminde kırmızı et olarak en az %60 oranında yaprak haline getirilmiş kırmızı et, en fazla %40 oranında kıymanın kullanıldığı döneri ifade etmektedir.

Özellikle son yıllarda kırmızı et fiyatlarının artmasıyla tavuk etinden yapılan dönere talep artmıştır. Tavuk dönerin protein değeri, kırmızı etinkinden daha fazladır. Tavuk ve hindi etinden yapılan dönerlerin maliyeti, kırmızı etten yapılan dönere göre daha düşük, besleyici değerleri daha yüksektir demek doğru olacaktır (Öksüztepe ve Beyazgül, 2014: 66).

2.1.4. Hijyen ve Sanitasyon

Yıllardır süre gelen insanlık tarihi içerisinde, insanların kültür ve bilgi seviyesinin her dönemde katlanarak artması, yaptıkları her eylem içerisinde kendini göstermektedir. İnsanların en temel ihtiyaçlarından birisi yeme-içmedir. Bu ihtiyacın, kaliteli, sağlıklı aynı zamanda hesaplı bir şekilde karşılaması önemlidir. Tıp biliminin dünya çapında çok fazla ilerleme kaydetmesiyle, insanların sağlıklarına dikkat etme arzusu ve çeşitli yollarla bulaşan hastalıklardan korunma konusunda bilgi sahibi olmaları ve sağlıklarına önem vermek istemeleri, yiyecek ve içecek işletmelerinin bu konuya dikkat etmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Dünya mutfakları arasında köklü bir geçmişe ve bu köklü geçmişin birikimiyle zengin bir mutfığa sahip olan Türk Mutfağının, bünyesinde barındırdığı yiyecek ve içeceklerin hem yerli hem de yabancı turistlere, pazarlanması konusu büyük bir önem teşkil etmektedir. Zengin ürünlerinin pazarlanmasında, her hususa ayrı ayrı çok dikkat edilmesi gerekmekte ve bu bağlamda faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerine önemli görevler düşmektedir. Faaliyet alanı ne olursa olsun işletmeler sağlık için, hijyen ve sanitasyon konusunu ilk adım olarak görmelidir. İster ticari amaç güden işletmeler, isterse ticari amaç gütmeyen işletmeler olsun ilk amaçları maddi bir getiri sağlamaktan çok, etik olarak konuklarının sağlıklarını, işletme içerisinde çalışan iş görenlerin sağlıklarını korumak ve mevcut sağlıklarının bozulmasını önleyecek her türlü tedbiri almak mecburiyetindedirler. İşletmenin kuruluş aşamasından başlayarak gerekli dizaynın ayarlanması, araç gereçlerin temini ve bunların bakımı, yiyecek ve içecek hizmeti üretimi için gerek

duydukları ürünlerin satın alınmasından, mamulün türüne göre saklanması, pişirilmesi, pişirmeden sonra saklanması gereken ürünlerin depolanması ve konuklara sunum aşamasına kadar geçen süreçte genel olarak hijyen kurallarının dikkate alınması ve uygulanması gerekmektedir. Bu genel kurallar, işletmede çalışan en üst kademede iş görenden en alt kademede görev alan işgörene kadar açıkça ifade edilmeli, hijyen ve sanitasyon konuları hakkında gerekli eğitimlerin alınmasını ve uygulamasına önem verilmelidir (Bulduk, 2003: 1-3).

2.1.4.1. Hijyen Kavramı

En temel tanımıyla hijyen, sağlığı korumak ve desteklemek anlamına gelmektedir. Sağlık için gerekli koşulların sağlanması ve sürdürülmesi için öngörülen uygulamalarının tamamı hijyeni oluşturur (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009: 10). Hijyen; sağlıklı ortamın korunması ve her türlü hastalık etmenlerinden arındırılması bilgisidir. Başka bir tanımla hijyen; şahıs ve toplum olarak, insan sağlığının korunması ve geliştirilmesi, uzun süre devamı için sağlıkla ilgili bütün bilgileri, kurallar bütünü olarak uygulayan ilim kompleksidir (Sökmen, 2006: 56; Bulduk ve Bulduk, 2014: 1).

Hijyen sözcüğü, eski Yunan mitolojisinde Zeus'un kızının adından, sağlık ilahesi anlamına gelen "Hygiela" ve sağlığa iyi anlamına gelen "Hygieinas" sözcüğünden türetilmiştir. Hijyen vücudu sağlam tutmak ve hastalıklardan korunmak için uygulanması gereken önlemler topluluğudur (Türkmen, 2004: 3). Temiz ve hijyen aynı anlama gelmemektedir. Temiz, bir ortamın gözle görülen toz veya kir gibi maddelerden arındırılmış olduğu tanımlanırken; hijyen, aynı ortamın sağlığa zarar verici mikroorganizmalardan arınmış olması demektir (Sökmen, 2006: 57).

Yiyecek içecek sektörü için hijyen; besinlerin sağlığa zarar vermeyecek şekilde tüketime sunulabilmesi için alınması elzem her türlü yönetsel, ilmi ve teknolojik önlemler ile kişilerin eğitimi olarak ifade edilebilir. Her kişinin sağlıklı bir şekilde hayatını idame ettirebilmesi adına besleyici, sağlığa ve saptanan normlara göre üretilen etiketlenmiş ürünlere ulaşması en doğal haklarından biridir. Bu da ancak hijyenle mümkün olabilir. Çünkü besinler, toplama, depolama, işleme ve dağıtım gibi üretimle başlayan tüketime kadar devam eden bu süreçte mikroorganizmalar bulaşarak sağlıksız ve kalitesiz hale gelebilmektedir. Bu durumları önlemek hijyen uygulamaları ile mümkündür (Bulduk ve Bulduk, 2014: 1). Günümüzde besinlerin "sıfır risk" grubuna girmesi, sağlığa zararsız olarak kabul edilebilir veya risk barındırabilen

ürünlerin mutlaka güvenilir olarak tüketicilere sunulması hedeflenmektedir (Bulduk 2003: 1).

Hijyenle birlikte göz önünde bulundurulması gereken diğer bir unsur ise, sanitasyon kavramıdır. Sanitasyon; sözlük anlamı, “temizlik ve dezenfektasyonun birlikte yapılması” olarak açıklanmaktadır. Sanitasyon, yiyeceklerin; hazırlanma, pişirme ve sunum aşamasında kullanılan araç gereç üzerinde bulunan ve sağlığı tehdit edici zararlı mikroorganizmaların zararsız seviyeye yani güvenli bir aralığa düşürülmesi amacıyla ısı ya da kimyasal maddelerin kullanımını kapsayan bir süreçtir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009: 10).

Bir başka tanımlama ise sanitasyon; insan sağlığını etkileyen, etkileme ihtimali bulunan, her türlü mikrop ve mikroorganizmaların, buldukları ortamdan uzaklaştırılma çabasıdır. Sanitasyon, kelimesinin tam olarak açık karşılığının “temizlik” olduğu söylenmektedir. Gıda sektöründeki faaliyetler kapsamında sanitasyon; hijyenik ve sağlıklı koşulların gerçekleşebilmesi için gerekli zeminin hazırlanması ve oluşturulan bu koşulların korunması perspektifinde alınan tüm önlemlerin oluşturduğu uygulamalardır (Yasan, 2007: 31).

Halk sağlığının korunması amacıyla, ortamda bulunan yabancı maddeler, besin artıkları, mikroplar ve temizlik ürünlerinden kalan artıklardan oluşmuş kirlerin giderilmesi için alınan önlemlerin tümü sanitasyonun alanına girmektedir. Gıda alanında ise, üretim yapılan bölümlerde (mutfak vb. alanlar) sanitasyonu gerçekleştirebilmek adına; mevcut bütün zeminlerde, kullanılan ekipmanlarda mevcut olan mikrop ve türlü organizmaların minimize edilmesi gerekmektedir. Sanitasyon bir işletmede gerek hijyenin uygulanabilmesi gerek temiz olunduğunu intibasını yaratmada yardımcı olurken her kesim açısından (çalışanlar, konuklar) sağlık koşullarının uygunlaşmasında etkili olmaktadır (McSwane, Rue ve Linton, 1991: 3-5).

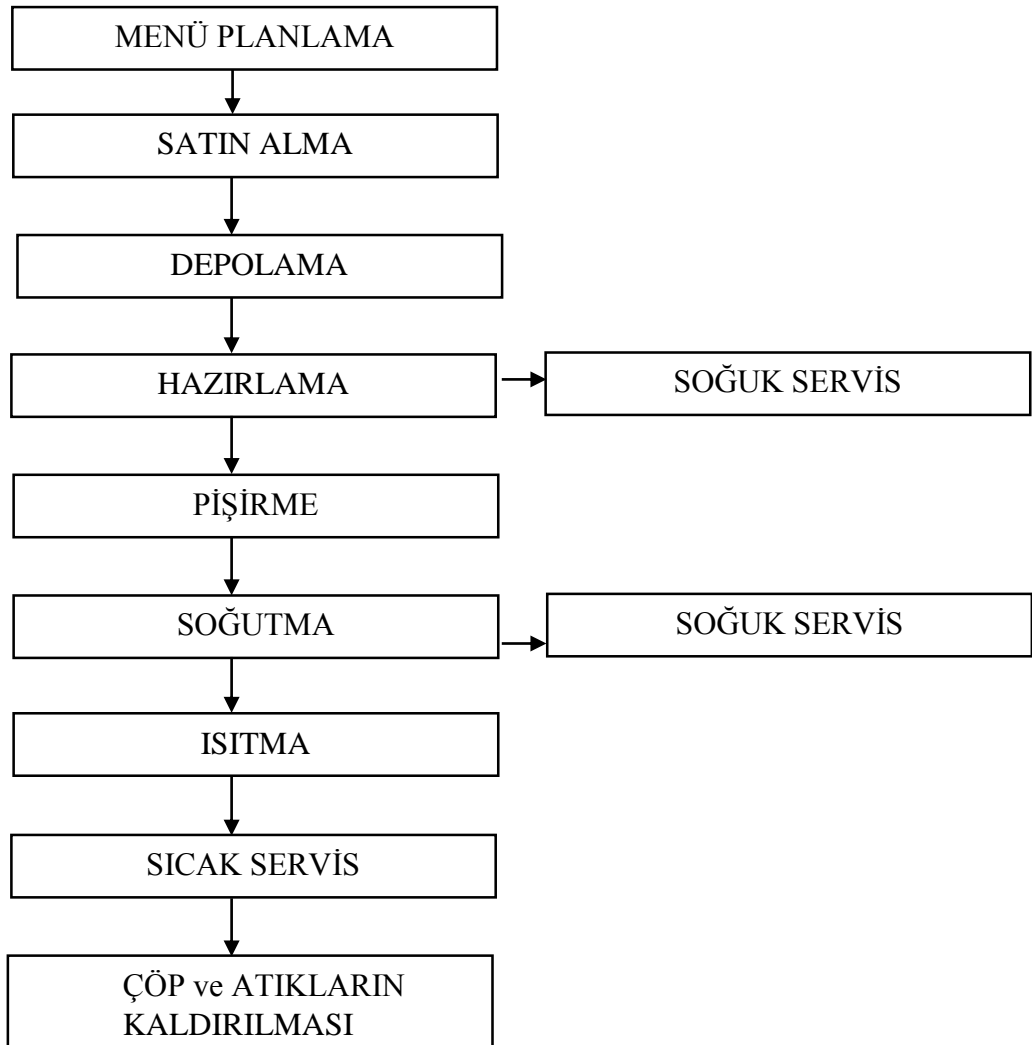
2.1.4.2. Besin Hijyeni

Gıda hijyeni; gıda maddelerinin güvenilir bir şekilde tüketime sunulabilmesi için gıda zinciri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bu doğrultuda herhangi bir gıdanın tüketilmesi için temiz ve tam anlamıyla hastalığa sebebiyet veren ögelerden arındırılmış durumda bulunması gerekmektedir. Yapılması gerekli uygulamalar yerine getirilmediği takdirde, gıdalarda bozulma, kirlenme ve bu kirliliğin sonucunda da kişilerin hasta olması söz konusu olabilir. Bu yüzden bu durumun önüne geçilmesi

adına gerekli hijyen kurallarının gıdalar üzerinde uygulanması anlamına gelmektedir (Girgin, 2008: 31).

Özellikle son yıllarda, gıda güvenliği konusu içerisinde yer alan gıda (besin) hijyeni, “Tarladan Sofraya” ya da “Çiftlikten Sofraya” diye de ifade edilmeye çalışılmaktadır. Bu tanımlamalarda eksik kalan kısım; insan sağlığını gıda tüketimi ile oluşan risklerden korunarak zararlı ögelerin gıdaya ulaşması durumlarının da dikkate alınması gerekmektedir. Çünkü besin hijyeni; her ortamda fazlasıyla dikkat çeken bir unsurdur. Yiyecek ve içeceklerin üretiminde kullanılan kaynakların yetiştirilme aşamasından başlayarak tüketimin sonuna kadar devam eden bir kapsamdadır (Özel, 2003: 3). Şekil 2.3’e bakıldığında, besinlerde dikkat edilmesi gereken önemli aşamalar söz konusudur. Bu süreç içerisinde besin hijyenin korunabilmesi için gerekli işlemlerin yapılması gereklidir. Besinlerin işletmeye göre seçilmesi, öncelikle menü planlaması ile başlar. Sonraki aşamalar, belirlenen yiyeceklerin satın alınması, depolanması, hazırlanması, pişirilmesi ve servis edilmesi olarak sıralanabilir.

Şekil 2.3. Besinlerde Hijyen Süreci



Kaynak: Kırılmaz, Özgür, Aslı, (2008), “Ankara Üniversitesi Toplu Beslenme Servislerinde Çalışan Personele Verilecek Hijyen/Sanitasyon Paket Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi”, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, s.5.

2.1.4.2.1. Satın Alma Sürecinde Hijyen

Menülerde yer alan yiyeceklerin, üretiminde, sunumunda gerekli olan mamullerin işletmeye temin edilmesi sürecidir. Bu bağlamda da yiyecek içecek işletmeleri, kendilerine uygun bir satın alma kuralları belirlemelidir. Hijyen açısından bahsedilen bu uygun ortamdan kasıt; satın alınan yiyeceklerin mutfağa girerken zararlı, sağlık üzerine olumsuz etkilere sahip ürünlerin ve besin zehirlenmelerinin önlenmesi olarak tanımlanabilir. Bu unsurlara dikkat edilmesi, atık ve kayıp oranını düşürerek, mevcut bütçe olanaklarıyla en uygun ve en kaliteli besinlerin satın alınması, ekonomik açıdan olumlu katkılar sağlamaktadır (Kırılmaz, 2008: 26). Yiyecek içecek işletmelerinde, besinlerin satın alınmasında dikkat edilecek hususlar şu şekilde açıklanabilir (Bilici, vd, 2008: 8; Bulduk ve Bulduk, 2014: 46-47):

- Yiyecekler güvenilir, bilinen, gerekli sertifikalara sahip yerlerden satın alınmalıdır,
- Potansiyel risk grubunda bulunan ürünler (et, balık, tavuk, süt, vb.) 5 C veya daha altındaki sıcaklardayken teslim alınmalı ve anında soğutucuya nakledilmesi gerekmektedir,
- Yiyeceklerin işletmeye getiriliş şekli makul olmalı, ambalaj ve paketlerin temiz ve sağlam olmasına, açılmamış olmasına, üzerindeki üretim tarihi ve son kullanma tarihine, teslim alınırken dikkat edilmeli ve gerekli kontrolleri yapılmalıdır,
- Tedarikçilerden satın alınan ürünler, sağlam olmalı, üzerlerinde veya herhangi bir kısımlarında, ezik, çürük veya bozulma olmamalıdır,
- Depolama sürecine olumsuz etkilerde bulunmaması için satın alma aşamasında et, balık, tavuk gibi potansiyel risk grubunda yer alan yiyeceklerden herhangi bir sızıntıya neden olmayacak ürünler tercih edilmelidir,
- Temizlik ve gerekli kalite seviyesinde bulunmayan mamullerin işletmeye kabulü gerçekleştirilmeden geri gönderilmelidir,

- Donuk halde gelen ve o halde saklanması gereken mamullerin, -18 C altında olup olmadığı kontrol edilmeden teslim alınmamalıdır. Uygun seviyede ise hemen teslim işlemi gerçekleştirilerek, akabinde saklanmalı gerekli uygun sıcaklıkta saklayacak, dondurucuya konulmalıdır,
- Taze peynirin tercihi yerine pastörize edilmiş sütün yapılmış olgunlaşma süreci gerçekleşmiş uygun salamura yapısına sahip peynirler seçilmelidir,
- Etlerin temini sağlanırken; elastik bir yapıya sahip olması, koku, renk ve görüntüsünün iyi olmalıdır. Etlerin damgalı kaynağının alındığı yerin ve kesim yerini belirten damgasının bulunması gerekir,
- Mevsimin özelliklerine uygun, zamanında yetiştirilen ve güvenilir kaynaklardan sebze ve meyve türleri alınmalıdır,
- Tahıl ve bakliyat türlerinde özellikle pirinçte, alınan ürünlerin; küflü, kırık taneli olmamasına dikkat edilmelidir,
- Meyve ve sebzelerde; eziği, çürüğü olmayan sağlığa uygun olarak ilaçlanmış olan türler tercih edilmelidir,
- Satın alınacak mamullerin kalitesi, istenilen şartnamelere göre olmalı, bunun için her besinde beklenen kalite kriterleri şartnamede açıkça belirlenmeli ona göre, satın alınma ve teslim alma işlemleri gerçekleştirilmelidir.

İşletmeler; satın aldıkları her ürün türünün uygun yapıda olması konusunda gerekli hassasiyeti göstermelidir. Yukarıda açıklanan bilgiler doğrultusunda, menülerin oluşumu sonrasında planlanan menüye göre alınan yiyecek ve içeceklerin uygun olması, satın alınma konusunda dikkat edilmesi, bu bağlamda hijyen kurallarına tam anlamıyla uyulması, hijyen kurallarına doğru olarak başlanması ve olması gibi devam etmesine yardımcı olacaktır (Bilici, vd. 2008: 8).

2.1.4.2.2. Depolama Sürecinde Hijyen

Satın alma aşamasından sonra, yiyecek ve içecek üretiminde kullanılacak ürünlerin depolanması konusu, yiyecek ve içeceklerin insan sağlığına etkisi açısından büyük önem taşımaktadır (Subaşı, 1998:14). Besinlerin, işletmeye satın alındıktan sonra, üretimi ve dolayısıyla sunumu, hemen gerçekleşmediğinden, tazeliğinin ve sağlık açısından güvenliğinin sağlanması, gerekmektedir. Besinlerin, depolarda, uygun koşullar altında, düzenli olarak saklanması, depolama ilkeleri ile sağlanabilir. Bu gerekçeyle yiyeceklerin uygun sıcaklıklarda saklanmasıyla, her türlü bakteri ve

mikrop ve mikroorganizmaların bu aşamada oluşması engellenebilir (Subaşı, 1998: 14; Aslan, 2005: 37).

Uygun depolama, besinlerin tür ve özelliklerine göre saklanmasıdır. Besinler depolama özelliklerine göre; çabuk bozulan ve uzun süre saklanabilen ürünler olarak ikiye ayrılmaktadır (Bulduk ve Bulduk, 2014: 48). Çabuk bozulan besinler, türlerine göre uygun sıcaklıktaki depolarda, uzun süre dayanabilen besinler kuru depolarda saklanmalıdır. İş kapasitesi en az olan, küçük kurumlardaki, bir buzdolabı depolamada yeterli olabilirken, iş kapasitesi yüksek olan kurumlarda mutlak olarak ayrı bir soğuk depolama alanı bulunması gerekmektedir (Bulduk ve Bulduk, 2014: 48). Tablo 2.2’de besinlerin türlerine göre, saklanma sürelerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2.2. Besin Türlerine Göre Depolama Durumları

Çabuk Bozulan Besin Türleri	Uzun Süre Saklamaya Elverişli Besin Türleri
<ul style="list-style-type: none"> • Et, tavuk, balık, • Et ürünleri (Salam, sosis, parça etler, kuşbaşı, bonfile, gerdanlık et türleri vb.), • Süt, yoğurt, peynir, kaymak vb. Süt ve süt ürünleri, • Pişmiş durumda olan yiyecekler, • Artan (Kalan) Yiyecekler, • Yumurta ve yumurtadan yapılan yiyecekler, • Taze durumda olan meyve ve sebzeler, • Gerekli olan sos ve kremalar, • Kapağı açılmış konserveleler, • Tereyağı ve margarinler, • Vakumlu, paketlenmiş durumdaki ürünler, 	<ul style="list-style-type: none"> • Tahıllar, • Kuru baklagiller, • Kuru meyveler, • Kuru yemişler, • Baharatlar, • Şeker, • Yağ, • Turşu-Sirke, • Salça, • Kapağı açılmamış konserveleler, • Reçel-Marmelat, • Patates, • Kuru soğan ve sarımsak,

Kaynak: Bulduk, Sıdika ve Emre Özgür Bulduk, (2014), Gıda ve Personel Hijyeni, 5. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık, s.48.

Kuru Depolama:

Kuru yiyeceklerin depolanması hususunda uygulanması gereken kurallar vardır. Sözü geçen kurallar aşağıda verilmiştir (Durham University, 2006: 26-28; Bulduk ve Bulduk, 2014: 48-49):

- Kuru depoların sıcaklığı genel olarak oda sıcaklığının altında olarak 15 ila 20 C arasında olmalıdır. Bu yüzden kuru depolama alanları mutfığa doğru açılmamalı, işletmenin kuruluş aşamasından başlanarak bu depo alanlarının kuzeye doğru konumlandırılmasına önem verilmelidir,
- Depolama alanlarının kapıları ısı değişimlerini engellemek adına sık sık açılmamalı, gerekli olduğunda ihtiyaç duyulan malzemelerin çıkışı toplu olarak yapılmalıdır,
- Kuru depolama alanları içerisindeki nem oranı oldukça önemlidir. Genel olarak bu ortamda bulunan yiyecek içecekler için nem oranının %60-65'i aşmaması gerekmektedir,
- Kuru depolama alanlarında bulunan yiyecek ve içeceklere zarar gelmemesi için deponun kullanılmadığı zamanlarda, karanlık olması gereklidir,
- Besinlere zarar gelmesini en başta önlemek adına kullanılan deponun, zemin, duvar ve tavanları düzgün olmalı, çukurluk, rutubet olmaması gerekmektedir. Hijyenin sağlanması için zeminin kolay temizlenir ve kir tutmayan yapıda olmasına dikkat edilmelidir,
- Havalandırma sistemi de ayrıca önem teşkil etmektedir. Çünkü boş ortamda oksijen seviyesinin düşmesi besinler üzerinde olumsuz yönde etkili olabilir. Havalandırma sistemi olarak; havalandırma cihazları, vantilatör veya fanlar aracılığı ile yapay olarak gerçekleştirilirken pencere ve kapı ile uygun sıcaklıklara ulaşmasına veya düşmesine yardımcı olacaktır,
- Havalandırma konusuna ek olarak; ortamdaki havanın sağlıklı olabilmesi için depolar haddinden fazla ürünlerle doldurularak, hava akım düzenin zorlanmasına sebebiyet verilebilir. Bu yüzden kapasitenin altında stoklama yapılarak bu konuda sorun yaşanmasının önüne geçilebilir,
- Hijyeni sağlama konusunda; haşere, kemirgen ve sinek kontrolünün düzenli olarak yapılması bu konuda gıdalara zarar vermeyecek ilaçların kullanılması gereklidir. Çünkü özellikle dikkat edilmediği takdirde, yiyecek ve içeceklerin

sunum aşamasında istenilmeyen görüntülerle karşılaşılması işletmeyi zor duruma düşürebilir,

- Her zaman dikkat edilecek bir diğer husus; depoların temizliği periyodik olarak düzenli bir şekilde yapılmalıdır. Kuru depolara temizlik malzemelerinin konulması söz konusu olduğunda, bu materyallerin yiyecek ve içeceklerle zarar vermeyecek şekilde yerlere istiflenmesi önemlidir.

Soğuk Depolama:

Soğuk olarak saklanması gereken yiyeceklerin depolamasında uygulanması gereken kurallar aşağıda verilmiştir (Kırılmaz, 2008: 28):

- Kurumun özelliğine göre, çeşitli soğuk hava depoları bulunabilir. Et soğuk hava deposu, yumurta ve süt ürünleri soğuk hava deposu vb.
- Soğuk hava depolarının türüne göre, sıcaklık ayarlaması yapılmalıdır,
- Aynı kuru depolarda olduğu gibi, deponun kapıları gerekli olmadıkça çok sık açılmamalı, gereğinden fazla depolama yapılmamalıdır,
- Soğuk hava depolarındaki ürünlerin tehlikeye girmesini önlemek için elektrik kesintilerine karşı gerekli önlemlerin alınması ve jeneratör sistemin devreye girmesi için gerekli uygulamaların ayarlanması önemlidir,
- Her zaman depoların temizliğine önem verilmeli, düzenli aralıklarla temizlik faaliyetleri yapılmalı, bu konuda belirli takvim kurulmalı ve bu uygulamanın yapılıp yapılmadığı kontrol edilmelidir,
- Soğuk depolarda, besinlerin riske girme sınırı, 5 C olduğundan besinler 5 C'nin altında saklanmalıdır. Saklama sürecinde besinler; aynı türler bir arada olacak ve diğer türlere temas etmeyecek şekilde olmalıdır,
- Nem oranı soğuk hava depolarında, %75-95 olması gerekmektedir,
- Çiğ et, tavuk gibi besinler diğer besin türlerinden ayrı tutulmalı ve tavuk en altta olacak şekilde saklanmalıdır,
- Çiğ yiyecekler, asla pişmiş yiyeceklerle beraber veya onların üstünde depolanmamalıdır,
- Yemek kıyma, doğranmış et türü yiyeceklerin üzerlerinin kapalı olması gerekmektedir. Kapak ile anlatılmak istenen; alüminyum folyo ve plastik streçler, saklanan kabın kapağıdır.

Tablo 2.3.'te soğuk olarak depolanması gereken yiyeceklerin, saklanması için uygun sıcaklık ve saklanma süreleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu işlemlere dikkat edilmesi, besinlerin bozulmasına engel olacaktır. Taze ve besleyici değerlerini kaybetmemiş ürünler, kişilerin sağlığı açısından çok önemlidir.

Tablo 2.3. Besinlerin Soğukta Saklanma Derece ve Süreleri

BESİN	SICAKLIK (C)	SÜRE
Etler (Kırmızı ve Beyaz)	0-2	3-5 Gün
Kıyma	0-2	1-2 Gün
Balık	0-2	1-2 Gün
Yumurta	4-7	1 Hafta
Pastörize Süt	3-4	1 Gün
Pişmiş Yemekler	0-2	1 Gün
Meyveler	4-7	2 Gün – 1 Hafta
Yumuşak Meyveler (Kiraz, çilek vb.)	4-5	2 Gün
Sert Meyveler (Elma, armut vb.)	5-7	1-2 Hafta
Sebzeler	4-7	1-2 Hafta
Yeşil Yapraklı Sebzeler	5-7	4-5 Gün
Kabak, havuç vb. diğer sebzeler	4-7	1-2 Hafta

Kaynak: Bulduk, Sıdika ve Emre Özgür Bulduk, (2014), Gıda ve Personel Hijyeni, 5. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık, s.50

Depolamayla verilen bu bilgilere ek olarak ister soğuk ister kuru depolamada genel olarak uyulması gereken kurallar vardır (Subaşı, 1998: 14):

- Depolamada uygulanması gereken işletmelerin türüne göre değişse de FIFO (First in First Out) yani ilk giren ilk çıkar ilkesi uygulanmalıdır,
- Çabuk bozulan ve potansiyel risk grubunda yer alan yiyecekler, depolamada bu risk grubuna uygun olarak saklanmalıdır,
- Besinler kesinlikle kendileri için ayrılan depolama alanlarında saklanmalıdır. Tuvalet, merdiven altı gibi mikrop ve çeşitli zararlı mikroorganizmaların oluşmasında elverişli yerlerde kati suretle saklanmamalıdır,

- Besinler duvar ve zemin arasında en az 15 cm'lik farkla istif edilerek korunmalıdır,
- Depolama alanları kanalizasyon, gider borularından uzak yerlere konumlandırılmalıdır,
- Depolama alanları içerisinde bulunan raflar, paslanmaz metallere kurulmalıdır,
- İdeal olarak her besin grubu (et, sebze, balık, meyve, süt ürünleri vb.) için ayrı soğutucu depolama alanları olmalıdır,
- Sıcak besinler, küçük sığ kaplar içerisinde konup ara sıra karıştırılarak soğutulduktan sonra soğutuculara kaldırılmalıdır.

2.1.4.2.3. Hazırlama ve Pişirme Sürecinde Hijyen

Menü planlamasıyla sunulacak yiyecek ve içeceklerin üretiminde kullanılacak besinlerin satın alınması, depolanmasından sonra yiyeceklerin hazırlama ve pişirme aşamasına gelinir. Besinlerin hazırlanma aşamasında hijyene dikkat edilmesi gereklidir. Çünkü besinlerin pişirilme aşamasında uygun sağlık koşullarına göre hastalığa neden olan etmenlerin yiyecek ve içeceklere bulaştığı bilinmektedir (Kayayurt, 2002: 34).

Besinler hazırlanırken; kesme, doğrama, dilimleme, karıştırma, süsleme, porsiyonlama gibi farklı işlemlerden geçerek şekil kazanmaktadır. Bu bağlamda, besinler hazırlama sürecinde; zeminler, kullanılan araçlar, kaplar, makineler ve el ile sürekli bir ilişki içerisinde olmaktadır. Besinlerin ortam sıcaklığına maruz kalması, kullanılan besinlerin farklı olmasından ötürü gıdalar arasında da mikrop geçişine sebebiyet vermektedir. Bu farklılıklardan dolayı; KKN (Kritik Kontrol Noktaları) ve Renkli Kodlama Sistemi kullanılarak, besinlerin türlerine göre; çiğ, et, balık, meyve ve pişmiş olarak sınıflandırılarak, farklı tezgâhlarda hazırlanmalı, kullanılan ekipmanlar, ürünlerin türüne göre ayrı olmalıdır. Tüm bu araç gereçlerin temizlik/dezenfektasyon, personelin kişisel hijyeni ve yiyecek-içeceklerin hazırlanma aşamalarındaki, kontrol sürecini kapsamaktadır. Besinlerin pişirilme sıcaklıkları, besin güvenliğinin en temel unsurlarından biridir. Bu doğrultuda çiğ besinler (et, balık, yumurta vb.) için pişirilme iç sıcaklıkları minimum 75 C olmalıdır. Özellikle, etlerde bulunan parazitlerden dolayı bu ürünlerin pişirilme sıcaklığı daha da arttırılabilir. Büyük parçalı etler, kanatlı, av hayvanlarının etleri için ideal pişirilmesinde iç sıcaklık

74 C olmalıdır (Atasever, 2000: 121). Pişirilmiş ürünler, hazırlandıktan sonra akabinde servis edilebileceği gibi, üretildikten belli bir süre sonra da servis edilebilir, bu yüzden yiyeceklerin türüne göre sıcak tutulması ve uygun koşullarda saklanması da gerekmektedir. Yiyecek ve içeceğin türüne göre tekrardan ısıtılması veya soğutulması gerekebilir. Öngörülen sıcaklığa kadar soğutulan ürünler (takriben 5 C) üzerleri kapatılarak etiketlenmelidir (Güneç ve Emirli, 2003: 26-27).

Dondurulmuş olarak alınan ve saklanan ürünlerin üretimde kullanılması söz konusu ise, bu tür besin kaynaklarının sağlıklı koşullar altında çözündürülmesi ve üretimde kullanılması önemlidir. Dondurulmuş ürünlerde, bakterilerin yok olması sağlanamasa da üremesi yani çoğalması engellenmiş olur. Çözölmeye başladıktan sonra, bakterilerin üremesi de başladığı için, potansiyel tehlike grubu içerisine giren bu ürünler, oda sıcaklığı içerisinde çözödürölmemelidir, bu işlem 10 C derecenin altında veya sıcaklığı 21.1 C olan su altında veya işletmede mevcut ise, mikrodalga fırınlarda yapılmalıdır ve çözödürölmeme işlemi, maksimum 2 saat içerisinde gerçekleştirilmelidir (Girgin, 2008: 38).

Pişirilen yiyeceklerin tatma yöntemi de hijyenik olarak yapılması önemlidir. Tatma işlemi için kullanılacak kaşık, çatal ayrı olarak kullanılmalıdır diğer yiyecek veya başka materyallere değdirilmemelidir (Aslan, 2005: 40). Besinlerin hazırlama ve pişirilme sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Bulduk ve Bulduk, 2014: 53):

- Çiğ ve pişmiş besinler, kesinlikle ayrı tezgâhlarda hazırlanmalıdır,
- Et, balık, tavuk ile sebzeler için ayrı mekân, tezgâhlar veyahut doğrama tahtaları kullanılmalıdır. Sebzenin doğranmasında kullanılmış olan tahta, diğer tavuk, balık, et doğranmasında kullanılmamalıdır,
- Tüm hazırlama aşamasında, personelin gerekli hijyen kurallarını sağlamış olması gereklidir,
- Tüm salata malzemeleri ve hazırlığı uzun süren potansiyel risk grubu içerisinde yer alan ürünler, 5 C yada altında bekletilmelidir,
- Potansiyel riskli ürünler asla oda sıcaklığında bekletilmemelidir. Mümkün olan en kısa sürede, hazırlığı ve pişirilme işlemleri gerçekleştirilerek uygun soğutucu da saklanmalıdır,
- Dondurulmuş ürünler, çözödüröldükten sonra tekrar dondurulmamalıdır,

- Hazırlık süresince yararlanılan tüm araç-gereçlerin, evye ve zeminlerin temizlik ve hijyeni sağlanmalıdır,
- Pişmiş yemekler, maksimum iki saat içerisinde servis edilmelidir. Servis aşamasına geçilene kadar, tüm ürünlerin üzerleri kapalı olarak tutulmalıdır,
- Eğer, yiyecek ve içeceklerin hazırlanması, pişirilmesi merkezi bir mutfakta gerçekleştiriliyorsa, bu ürünlerin başka bir yere taşınması aşamasında, sıcak yemekler (60 C üstünde), soğuk yemeklerin (5 C'nin altında saklanması ve sunulması konularına dikkat edilmelidir.

2.1.4.2.4. Servis Sürecinde Hijyen

Servis; pişirilmiş veya hazır olan yiyecek ve içeceklerin, mutfak bölümünden bu yiyecek ve içecekleri talep eden kişilere, uygun araç-gereç ve yiyecek ve içeceklerin türüne uygun olan yöntemlerle sunumunun gerçekleştirilmesini kapsayan bir süreçtir (Bulduk ve Bulduk, 2014: 54). Hijyenik bir besin servisinin sağlanabilmesi için belirli kurallara uyulması gerekir (Erdoğan, 1998: 18; Bulduk ve Bulduk, 2014: 54) :

- Sıcak grubunda yer alan yiyecekler, 60 C'in üstü, soğuk yemeklerde ise, 5 C'in altında servis edilmesi gerekmektedir,
- Besin veya yemeklere değen tüm kap vb. araçlar, zemin ve mutfak temiz ve hijyenik olması gerekmektedir,
- Servis sırasında çıplak elle hiçbir şeye dokunulmamalı, kullan-at tarzı eldivenler kullanılmalıdır,
- Servis esnasında kullanılan araç ve gereçlerden hangisi olursa olsun yere düştüğünde veya herhangi bir sebeple kirlendiğinde serviste kati suretle tekrar kullanılmamalıdır. Mutlaka sıcak su ve sabun yardımıyla iyice dezenfekte edildikten sonra durularak o şekilde tekrar kullanılmalıdır,
- Konukların servis esnasında kullandığı, tabak, bardak ve çeşitli kaplardan konukların ağzının temas ettiği kısımlara dokunulmamalıdır,
- Servis elamanları uymaları gereken temizlik ve hijyen kurallarına kesinlikle uymalıdır,
- Servis personeli, çalışma alanlarına oturma ve dayanma gibi hareketlerde bulunmamalıdır,
- Çatal, bıçak, kaşık ve bardak silinmesinde bez ve peçete kullanılmalıdır,

- Servisin her aşamasında temiz ve sanite edilmiş araç ve gereçler kullanılmalıdır,
- Yiyecek içeceklerin çeşitli bulaşıcı parazit ve mikroorganizmalara maruz kalmalarını engellemek adına gerekli istasyonların kurulması gereklidir.

2.1.4.2.5. Hijyeni Sağlamada Çöp Toplama ve Artıkların Kaldırılması

Çöpler; çöp bidonu, çöp öğütücüsü, kompaktör, çöp bacası ve çöp toplama odaları yardımıyla mutfak ve servis alanından uzaklaştırılabilir. Bu araçlar içerisinde, en uygun ve yaygın olarak kullanılan çöp bidonlarıdır. Çöplerin, gelişigüzel bir şekilde atılmasını önlemek adına, özel olarak imal edilmiş olan, bu çöp bidonlarında toplanır. Akabinde, belirli bir doluluk seviyesine ulaştıktan sonra veya içerideki çöplerin türüne göre bulunduğu yerden uzaklaştırılmalı ve boşaltılmalıdır. Artık gıdalar üzerinde, mikrop ve sağlığı tehdit edici mikroorganizmaların oluşumu, hızlı bir sürede gerçekleştiğinden ve ortama yayılma potansiyeli göz önüne alındığında, besinlerin bulunduğu yerden uzakta tutulması gerekmektedir. Çöplerin biriktirdiği alanlar, yeterli kapasitede olmalıdır (Kırılmaz, 2008: 30). Çöp bidonunda bulunması gereken özellikler şu şekilde sıralanabilir (Gündoğan, 2008: 23):

- Paslanmaz metal veya plastikten yapılmış olmalıdır,
- Şekil ve yapısı silindirik biçiminde olmalıdır,
- İki tarafından kulpu veya saplı olmalıdır,
- Kapakları iyi kapanır ve kapak açma yeri pedallı olmalıdır,
- Ağız bölümü dibine nazaran daha geniş olmalıdır,
- Sızıntı yapacak bir yapıda olmamalıdır,
- Konumlandırıldığı alanların, haşere ve kemirgenlerin ulaşamayacağı ve ilaçlamalarının tam yapıldığı kısımlar olmasına dikkat edilmelidir.

2.1.4.1.3. Personel Hijyeni

Mutfak ve servis alanında istihdam ettirilen personelin, insan sağlığı yönünden önemli sorumlulukları mevcuttur. Bu bağlamda, personelin herhangi bir hastalık taşımayan bireyler arasından seçilmesi ve belirli aralıklarla sağlık kontrolleri (portör muayenesi vb.) yapılmalıdır. Birçok besin zehirlenmesinin bu sayede önüne geçilebilir. Ticari mutfak ve servis alanında görev alan personelin, yılda bir kez çok

boyutlu sağlık kontrollerinin yaptırılmasının yanında, 3 ayda bir de portör muayenesinden geçmesi gerekmektedir (Bulduk, 2003: 67).

Personel hijyeni konusunda, yiyecek ve içecek işletmelerinde, görev alan personelin yaptığı kötü alışkanlıklar şu şekilde sıralanabilir (Kırılmaz, 2008: 31):

- Pişmiş yiyeceklere çıplak parmakla dokunmak, karıştırmak,
- Burunları ile oynamaları,
- Saçları ile oynadıktan sonra yiyecek ve içeceklere dokunmak,
- Sivilcelere dokunmak, onları patlatmak ve bunu yaptıktan sonra ellerini yıkamamak ve gerekli önlemleri almamak,
- Yıkanmamış, kirli çatal veya kaşıklarla, yiyecekleri tatmaya kalkışmak,
- El ve ayak yıkanmasında, yiyecek hazırlamada kullanılan evyeleri kullanmak,
- Mutfak araç-gereçlerini, belirlenen yıkama alanları yerine, yiyecek hazırlama aşamasında kullanılan, evyelerde yıkamak,
- Tabak ve bardakların iç kısımlarına, çıplak elle dokunmak,
- Yiyecek içecek servis alanlarında, sakız çiğnemek ve bir şeyler yemek.

2.1.4.1.3.1 Kişisel Hijyen

Kişisel hijyen; kişinin doğuştan gelen farklılıklar ve sonradan edindiği, fiziki, fizyolojik, moral ve zeka gelişimiyle ilişkili, spesifik durumları incelemektedir. Bu ayırıcılara ek olarak, şahsın sağlığının korunması ve hayatını sağlıklı bir şekilde idame ettirebilmesi için, gerekli olan, barınma, giyinme, bakım vb. kişisel yapısı ile ilgili çalışmaları araştıran ve gelişmesi için çabalayan bir bilim dalıdır ve kişisel hijyen şu şekilde ifade edilebilir (Can, 2008: 29-30):

- Sağlıkla yakından ilgilidir,
- Hastalığa sebebiyet verici çoğu zararlı mikroplar, özel hijyenine ehemmiyet göstermeyen kişilere kolayca yerleşebilmektedir,
- Sağlık düzeninin bozulmaması adına, saç, vücut, ağız ve dişlerin temizlenmesi ve giyeceklerinin sık sık yıkanması temiz tutulmasıdır. Kişisel hijyen erken yaşta aileden öğrenilir. Temeli aile içinde atılan hijyenin gelişimine, okullarda genişletilerek sürdürülür. Kişisel hijyen içerisinde değerlendirilen vücut bakımı, hijyene özgü bilgi ve yöntemlerin, çocukluk döneminde

kazandırılması, gelecek yıllarda toplumda sağlıklı üretken bir bilincin oluşmasına ön ayak olacaktır.

Kişisel hijyen, aynı zamanda yiyecek içecek işletmelerinde, üretim ve servis aşamasında görev alan elemanların uyması gereken önemli bir konudur. Çünkü kişisel hijyen kurallarına uyulmadığı takdirde, işletmede çalışan işgörenlerden, yiyecek ve içeceklere sağlığa zararlı, çeşitli mikroorganizmaların geçişi olabilir. Besinlere yönelik hijyen araştırmasından sonra, çalışan işgörenlerin de hijyene karşı tutumları da önem teşkil etmektedir (Can, 2008: 29-30). Yiyecek ve içecek işletmelerinde görev alan yiyecek ve içecek personelin, kişisel hijyen konusunda dikkat etmesi gereken noktalar, şu şekilde sayılabilir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009: 10-11):

- Vücut temizliğine dikkat etmelidir,
- El ve ayak bakımına dikkat etmelidir,
- Saç bakımı ve temizliğine dikkat etmelidir,
- Ağız ve burun bakımına dikkat etmelidir,
- Fiziki sağlığına ve cilt bakımına dikkat etmelidir,
- Yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan bayan görevliler, aşırı makyaj yapmaktan kaçınmalı, çalışma saatleri içerisinde takılarını kullanmamalıdır. Çünkü takılarda kir birikimi olabilmektedir,
- Üniforma ve kullandığı eşyalar temiz olmalıdır.

A) Vücut Hijyeni

Genel olarak kişisel hijyeninin en önemli ögesi; vücut hijyenidir. Hijyeni sağlama konusunda, vücudun çeşitli uzuvlarına göre uygulamalar mevcuttur. Bu uygulamalara göre vücutta hijyenin sağlanması gereken noktalar, aşağıda açıklanmıştır (Bulduk ve Bulduk, 2014: 67-68):

- Eller,
- Ağız,
- Saçlar,
- Diğer vücut yüzeyleri

i) El Hijyeni

Besin kaynaklı, enfeksiyonlarının başlıca nedenleri arasında yeteri kadar el yıkamama ve kötü el hijyeni gelmektedir. El yıkamaya önem verilmesi gerekliliği, herkes tarafından bilinmesine karşın, ne yazık ki her zaman gerekli hassasiyetin gösterilmediği bir konu olmaktadır (Çetiner, 2010: 46).

El temizliğine önem verilmediği takdirde; çeşitli salgın hastalıkların yayılmasına neden olabilir. Bu hastalıklar; amipli dizanteri, askariasis, kolera, konjiktivit, entorobiasis, infeksiyöz hepatit, tifo ve solunum sistemleri hastalıklarıdır (Can, 2008: 32). Bu tarz hastalıklara neden olduğundan, besinle ilgili işlerde çalışan personel yiyeceğin türüne ve hazırlık aşamasına göre, çıplak elle temas etme durumunda olduklarından, el hijyeni konusunda duyarlılık göstermelidir. Enfeksiyon hastalıkları, günümüzde en sık karşılanan ve öldürücü etkisi yüksek olan hastalık türleridir. Bu etkilere sebebiyet vermeyi engellemek adına, el yıkama pratiğinin kazanılması, bu hastalıkların görülme seviyesini, en aza indirecektir (Çetiner, 2010: 47). Ellerin yıkanmasını gerektiren genel durumlar şu şekildedir (Tayar, 2004: 3):

- İşe başlamadan önce,
- Temizlik yaptıktan sonra,
- Tuvaleti kullandıktan sonra,
- Yemek yedikten sonra,
- Sigara içtikten sonra,
- Bozulmuş besin maddeleri ve çöp bidonlarına dokunduktan sonra,
- Kimyasal madde kullanımından sonra,
- Para alışverişinden sonra,
- Hasta insanlara dokunmadan önce ve dokunduktan sonra,
- Kedi, köpek ve diğer tüm hayvanlara dokunduktan sonra,
- Çiğ ve pişmiş yiyeceklere temas etmeden önce ve sonra,
- Et grubu ürünlere dokunmadan önce ve sonra,
- Saç, kulak, burun, cilt, vb. bölgelere temas ettikten sonra,
- Hapşırma ve öksürmeden hemen sonra,
- Mola ve dinlenme aralarından sonra,
- İşletme dışına çeşitli nedenlerle çıkıp geri geldikten sonra,
- Kirli olduğunu düşünüldüğü her an yıkanması gerekmektedir.

El Yıkama: Gıda sektöründe görevini yerine getiren çalışanların, çeşitli bakterilerin yiyeceklere çapraz kontaminasyon (bulaşıcı) kaynakları üzerinden ulaşmasını önlemek ve uzak tutmak adına, el yıkamaya önem vermesi gerekliliği, yukarıdaki maddeler ışığında açıkça görülmektedir. El yıkama alışkanlığının, çalışan işgörenlere kazandırılması gereken bir alışkanlıktır. Gıda işletmeleri için gerekli olan el yıkama alışkanlığı, bu endüstri içerisinde yer alan işletmelere göre de farklı önem yapısına sahip olmaktadır. Özellikle, yapı itibariyle, kirli olarak çalışmakta olan et ve et ürünleri işletmelerinde, bu durum ayrı bir öneme sahiptir. Çünkü bu tür işletmelerde, meydana gelen et, kan, yağ, deri, mide ve bağırsak içeriği üre ve feçes bakterileri için uygun bir zemin olmaktadır. Hayvanlara özgü çeşitli bakterilerle insanların ellerinde bulunan çeşitli bakterilerin karışması sonucu el yıkamama çeşitli tehlikelere sebebiyet verebilir (Tayar, 2004: 4).

Ellerin yıkanması aşamasında; sadece su yardımıyla yapılan yıkama tam anlamıyla temizliği sağlayamamaktadır. Suyun yanında, sabun kullanılması gereklidir. Katı sabunlar ve sıvı sabunlar arasında bir farklılık bulunmaktadır. Çalışanlar için el yıkamanın hijyenik olarak olması gerekmektedir. El yıkamasının yanında el dezenfektasyonu da önemlidir. Hijyenik el yıkama; ellerdeki kontamine florayı tamamen tahrip ve yok etmek amacıyla yapılan el yıkamasıdır. Genel olarak antiseptik içeren sabunlar kullanılması gerekir. Bu yıkama invaziv bir işlem şeklinde olmamalıdır. El dezenfektasyonu; ellerdeki kontaminant bakterilerin en hızlı ve etkili biçimde arındırılmasıdır. Antiseptik dezenfektasyonların önerilen oranda (3-5 cl) her iki ele alınarak, kuruyana kadar ovuşturulmasıdır (Tayar, 2004: 4). Hijyenik el yıkama prosedürü aşağıda belirtmiştir (Kırılmaz, 2008: 33):

- Ellerin dayanabileceği sıcaklıkta su açılmalıdır,
- Bilekten, parmaklara kadar el sabunlanmalıdır,
- Tırnakların arası fırçalanmalıdır,
- El ve parmak araları en az 20 saniye ovuşturulmalıdır,
- Akan su altında eller iyice durulanmalıdır,
- Kurulama işleminde genel olarak kâğıt havlu tercih edilmelidir.

El bakımı ile ilgili bilinmesi gereken bir diğer konu ise; krem kullanımıdır. Krem kullanımı, sayesinde ellerdeki çatlakların kapanması sağlanır ve bu sayede

eldeki çatlakların arasına bakterilerin yerleşmesi önlenmiş olur (Yurdagülen, 1994: 39).

Tırnaklar: Ellerin bakımıyla ilgili değinilmesi gereken bir diğer konu tırnakların bakımındır. Ellerdeki çatlaklara yerleşen bakteriler, yine bu şekilde tırnak aralarına yerleşebilmektedir. Bu yüzden yiyeceklere geçme ihtimalini engellemek için, tırnakların kısa olarak kesilmesi gerekmektedir. Çalışan personelin tırnak yeme gibi huyu varsa, bu huyunu bırakmalı, tırnaklarını ısırması gerekir. Tırnaklarını kısa olarak yarım ay şeklinde kestikten sonra, yapılması gereken işlem, tırnakların törpülenmesidir. Bu işlemin yapılmasındaki amaç, tırnağın etrafında kalan deri ve küçük tırnak parçalarının yiyeceklere geçmesini önlemektir (Yurdagülen, 1994: 40).

Tırnak cilası ve oje bayanların kullandığı kozmetik ürünlerdir. Fakat yiyecek içecek işletmelerinde görev alan personel için bu ürünleri, kullanmaması gerekmektedir. Çünkü çalışma anında sürülen bu ürünlerin, parçalanarak yiyeceklere geçmesi söz konusu olabilir. Çalışma ortamında kimyasal maddeden oluşan bu ürünler, sıcaklık yüzünden eriyebilir, çözülebilir. Bu sebepten ötürü, bayan personellerin bu tür ürünleri kullanmaması, çeşitli gıda zehirlenmelerine neden olmasına mani olacaktır (Yurdagülen, 1994: 40). Eldiven kullanımı genel olarak alınacak en genel yöntemdir. Eldiven kullanımıyla mikroorganizmaların gıdalara bulaşması önenebilir (Bulduk ve Bulduk, 2014: 69).

ii) Ağız, Burun ve Kulak Hijyeni

Ağız hijyeni ile ilgili olarak; ağız ve diş sağlığı kişisel bakım için önemlidir. Günümüzde, sağlık problemlerinin büyük bir kısmını oluşturmasına karşın, hayati bir tehlike içermediğinden ihmal edilmektedir. Ancak diş çürüklerinden kaynaklanan rahatsızlıklar; kalp, böbrek, romatizmal hastalıklar örnek olarak gösterilebilir (Can, 2008: 37). Bu durumlarla karşılaşmamak için, dişler altı ayda bir kontrol ettirilmeli, çürük varsa tedavisi yaptırılmalıdır. Diş bakımı, alışkanlık haline getirilmelidir. Günde en az iki defa dişler fırçalanmalıdır. Bu süre en iki dakika olmalı ve diş ipleriyle detaylı temizliği yapıldıktan sonra gargara yapılması gerekmektedir. Bu sayede ağız kokusu engellenir, ağızda mikrop üremesi önlenmiş olur. Aksi takdirde, çürük dişler ağız içinde apseye sebebiyet verebilir. Tükürükle birlikte, mikroplar etrafa yayılabilir ve bu olayda hem diğer çalışanlar hem de hazırlanan yiyecekler için tehlike yaratabilir (Yurdagülen, 1994: 35).

Burun hijyeni; Burun ağıza nazaran, daha az mikrobiyel bir yapıya sahiptir. Burunun filtreye benzer bir yapısı olması, bakterilerin nefes yoluyla yukarı çekildikten sonra burun içinde kalmaktadır. Burun içeriğinde bulunan sıvı yardımıyla bu mikroplar kontrol altına alınır ve daha sonra vücudun savunma mekanizması sayesinde bu bakteri ve mikroplar yok edilir. Bakteriler özellikle soğuk algınlığı geçiren çalışanların burunlarından ellere, oradan da yiyeceklere geçebilirler. Hatta burunun hafifçe kaşınmasıyla bile ellere bulaşabilirler. Bu yüzden, nefes alıp verirken ve diğer yollarla mikropların yayılmasını engellemek için, maskeler takmalı, kağıt mendil yardımıyla gerekli temizliğini sık sık yapmalıdırlar. Özellikle hapşırma, aksırma, öksürme gibi durumlarda kağıt mendil kullanımına dikkat edilmesi gerekmektedir. Üretim ve sunum süresince çalışan personel, kesinlikle ağız, burun ve kulaklarına dokunmamalıdır (Tayar, 2004: 5).

iii) Saç Hijyeni

Görevlilerin saçları, ister erkek ister kadın olsun, her daim, özellikle çalışma ortamında, temiz ve bakımlı olması gereklidir. Saçlar, her gün yıkanmalı ve taranmalıdır. Bahsedilen bu işlemler, işe başlamadan önce veya molalarda, mutfak ve servis alanlarının dışında yapılmalıdır. Saçlar genel olarak çabuk yağlanan bir yapıda olduğundan çalışma esnasında, saçlara dokunulmalıdır. Çünkü dokunduklarında kepek, deri veya saç telleri hazırlanmakta olan veya servis edilecek yiyeceğin içine karışabilir. İltahap yapan “staphylacoccus” saç diplerinde bulunmaktadır. Saçlara dokunulduğu zaman bu bakteri, ellere oradan da yiyeceklere bulaşabilir. Çalışan görevliler, saçlarının yemeğe dökülmesini önlemek için bayanlar saçlarını toplayabilir, bone takabilir. Erkek görevliler ise hazırlık aşamasında kep veya külah takabilirler (Yurdagülen, 1994: 40).

Saçların yıkanması için kullanılan sabun ve şampuanların esansı çabuk çözülebilir, özellikle yağ eritici maddelerden oluşması önemlidir. Şampuanların yapısında bulunan, renk ve koku içeren maddeler, saç dersine zarar verebilir. Bu yüzden, saç ve deriye uygun şampuan seçimi önemlidir. Alerjik reaksiyona sebep olabilecek sabun ve şampuanlar kullanılmamalıdır. Saçlardaki kepeği önlemek içinse, sık sık çok sıcak olmayan ılık su ve sabun ile yıkanmalıdır. Bu yöntem işe yaramadığı takdirde, sağlık kuruluşları ve hekimlerden yardım alınmalı, kaynağı, etkisi belli olmayan ilaçlar kullanılmamalıdır (Can, 2008: 36). Erkek işgörenlerle ilgili bir diğer

husus ise, günlük sakal tıraşdır. Sakal bırakma adeti yiyecek içecek sektörü için pek uygun olmasa da, sakal bırakan işgörenler, sakallarının bakımına ve temizliğine önem göstermelidir. Sakalları için maske veya örtü kullanmalıdırlar (Yurdağülen, 1994: 41).

iv) Deri Hijyeni

Biyolojik olarak, canlı ve ölü tabaklardan oluşan deri, vücut savunmasının en önemli gücüdür. Derinin pembe renkte olması ve pürüzsüz bir yapıya sahip olması, iyi bir kan dolaşımının olduğunun göstergesidir. Sağlığı ve bütünlüğü bozulmamış bir cilt, zararlı etmenlere karşı vücudu korur. Deri sağlığı ve temizlik arasında doğrudan bir ilişki mevcuttur. Deri hijyenine gerekli önem verilmediğinde; mantar, uyuz, bitlenme, ishal ve soğuk algınlık gibi hastalıklara uygun zemin hazırlar (Can, 2008: 34). Derinin fiziksel bir bariyer görevi görmesi ve bazı mikroorganizmaları uzaklaştıracak kimyasal maddeler salgılaması sayesinde, bazı bakteriler vücutta barınmazlar. Derinin kendi kendini dezenfekte eden bir özelliğinin olması, mikroplar üzerinde etkisini göstermektedir. Derinin bu doğal koruyucu yapısı olmasına rağmen, kişilerinde destekleyici hijyen uygulamalarını gerçekleştirmesi elzemdir. Deriye gerekli özenin gösterilmemesi, bakteriyel enfeksiyonlara sebebiyet verebilir. Dolayısıyla, yiyecek içecek işletmelerinde görev alan personelin bu bağlamda, deri ve deri sağlığına gereken özeni göstermelerini gerektirmektedir (Tayar, 2004: 6).

Bu temizliğin sağlanması, vücudun düzenli olarak yıkanması, gerekli temizlik ürünlerinin kullanılmasına bağlıdır. Vücuttan gelen kötü kokuların kaynakları; koltuk altı, kıl dipleri, kasık bölgeleridir. Yiyecek içecek işletmelerinden çalışan görevlilerin gün aşırı banyo yapmaları bu açıdan önemlidir. Deodorant ve benzeri ürünleri kullanımı, gerekli hijyeni sağlamaz sadece maskeler. Banyodan sonra mutlaka iç çamaşırlar değiştirilmelidir (Can, 2008: 34-36). Banyo yapmanın vücuda olumlu etkileri aşağıdaki gibi sayılabilir (Can, 2008: 35):

- Deriden ter, ölü hücreleri ve bazı mikroorganizmaları uzaklaştırarak temizliği sağlar,
- Kan dolaşımını uyarır, enerji sağlar,
- Bireye canlılık duygusu verir,
- Vücut kokularını azaltır,
- Kas tonüsünü artırır ve eklem hareketlerini sağlar.

2.1.4.1.3.2 Kıyafet Hijyeni

Yiyecek içecek işletmelerinde görev olan elemanlar, üniformalı veya üniformasız olabilir. Üniforma, hizmet elemanlarını simgelediği gibi, biçim ve renkleri işgörenin, hangi birimde çalıştığını gösterir. İş görenlerin üniforma giymesi zorunluysa, açık renkli, dayanıklı kumaştan yapılmış ve dış cepleri olmayan üniformaları tercih etmelidirler. Bu kıyafetler, sadece işte giyilmeli, düzenli aralıklarla temizliği sağlanmalıdır. Kıyafete gerekli hijyenin sağlanmaması, vücut ve ortam hijyenini olumsuz yönde etkiler (Yurdagülveren, 1994: 41; Öztürk, 2007: 19; Kırılmaz, 2008: 33).

2.1.4.1.4. Çevresel Koşullar Araç-Gereç Hijyeni

İşgören ve yiyeceklerle ilgili hijyene ek olarak, kullanılan araç gereçlerin ve fiziki ortamda hijyen, genel hijyeni sağlama konusunda dikkate alınması gereken bir diğer alandır. Mutfak ve yemek yenen yerlerin fiziki yapısı ve yiyecek hazırlama, pişirme ve servisinde kullanılan araç ve gereçler, dolaylı yoldan yiyecek ve içeceklerin hijyenini etkilemektedir. Kirli araç gereçler, mutfağın havasındaki kir ve bakteriler, yiyeceklerin hijyenini olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır (Çetiner, 2010: 52).

Üretimde kullanılan tüm alet ve ekipman, sağlığa uygun malzemeden kolay ve iyi temizlenebilir, pürüzsüz ve bulaşmaya yol açmayacak şekilde olmalı, daima temiz vaziyette bulundurulmalı, uygun olmayanlar gerekli dezenfekte işlemlerinden geçirilmelidir. Malzemeler, alet ve ekipmanlar ısı, buhar, asit, alkali tuz gibi maddelere karşı dayanıklı olmalıdır. Gıda ile temas eden bütün araç ve gereçler, gıdaya zarar vermeyen, kolayca temizlenip dezenfekte edilebilecek bir malzemeden (tercihen paslanmaz çelikten) imal edilmiş olmalıdır. Çelikten yapılan araçların kenet yerleri, yuvarlaklaştırılmış ve kaynak yerleri perdahlanmış olmalıdır. Ahşap malzemelerin kullanımından, mümkün olunabildiğince kaçınılmalıdır. Çünkü ahşap malzemelerden yapılan ürünlerin, mikrop tutma durumu söz konusudur. Araç-gereç ve çevre temizlik ve bakımının kolay olabilmesi için, tüm ekipmanlar, bu duruma uygun şekilde yerleştirilmelidir. Temizlik ve dezenfektasyonun, tam anlamıyla yerine getirilmemesi, besinlere üretim aşamasında belirli mikrop ve bakterilerin bulaşmasına neden olabilmektedir. Ulaşılamayan nokta ve yerler, ortamın havası, çeşitli çatlak, kırık ve döküntülü alanlar, mikropların saklanabilmesine, uygun ortam sağlamaktadır. Bu bağlamda, tüm araç-gereçlerin temizliği, eğitilmiş konuya hakim işgörenlerce

yapılmalıdır. Kullanılacak deterjan ve dezenfektanlar, daha önceden ekipmanlar üzerinde belirlenen kir maddelerinin yapısına uygun olarak seçilmeli, temizlik-dezenfektasyon sonrası yapılacak mikrobiyolojik kontroller yardımıyla ekipmanların hijyen kalitesi ve yapılan işlemin etkinliği belirlenmelidir (Öztürk, 2007: 21).

Ortam havasının temizlenmesinde havalandırma sağlanmalı, çatıya konan filtrelerle, filtrasyon sağlanmalıdır. Bu sayede, havada bulunan bakteri ve mikroorganizmaların, önüne geçilerek, ortam içerisindeki durumları, minimize edilebilir. Giyilen kıyafetlerle, emisyonlar yok edilemez ancak azaltılabilir. Hijyeni sağlamada, önemli bir nokta da aydınlatmadır. Aydınlatma sayesinde, kirli noktaların görünmesi kolaylaşır ve hijyeni sağlamaya yardımcı olur. Mutfak ve servis alanlarının zemin, duvar, tavan ve pencerelerin temizliği, sıcak su ve öngörülen temizlik maddeleriyle periyodik olarak yapılmalıdır. Ayrıca, yiyeceklerin hazırlanma ve yıkanması aşamasında kullanılacak suyun temiz, yeterli miktarda ve mikrobiyolojik özellikleri, tüketim amacına uygun olmalıdır. Her türlü araç gerecin temizliği, besinlerde kullanılan su, içme suyu ile aynı kalitede olması, hijyeni sağlamada temel şartlar arasında yer almaktadır (Gündoğan, 2008: 22).

2.1.4.1.5. Besin Kirliliğine Yol Açan ve Güvenliğini Bozan Etmenler

Yiyecek içecek işletmelerinde, besin kirliliği denildiğinde; yiyecek ve içecek içerisinde bulunması istenmeyen her hangi bir maddenin bulunmasıdır (Gökdemir, 2005: 57). Bir başka deyişle, insanların beslenme ihtiyacını karşılamak amacıyla tükettikleri besinlerin, çeşitli olumsuz etkenlerden dolayı zararlı bir hale gelmesidir (Bilici, vd. 2006: 3). Gıdalarla ilgili yaşanan enfeksiyonlar, tüm dünyada ehemmiyetli bir sağlık sorunu olmaktadır. Bu hastalık ve sorunların çıkmasının genel sebebi zoonotiktir (Cevizci ve Önal, 2009: 75).

Yiyecek ve içeceklerin, ilk ve önemli özelliği; insan sağlığına zarar vermeyecek yapıda olmasıdır. İkinci önemli özelliği; tat, koku, renk ve dokusal yapısıyla ilgili istenmeyen değişikliklerin olmamasıdır. Fakat besin maddelerinin ürün olarak elde edilmesinden, saklanmasına, depolanmasına, hazırlama ve pişirilmesine, işgörenlerin kişisel hijyenine, kullanılan araç gereçlerin temizliği ve tüketim aşamasına bağlı olarak tüm bu anlatılan süreç ve etkenlerle bozulma ve kirlenme olasılığı oldukça yüksektir (Bulduk ve Bulduk, 2014: 83). Besinlerin kirlenme ve bozulma nedenleri şu şekilde ifade edilebilir (Girgin, 2008: 42):

- İş görenlerin kişisel hijyenine gerekli özeni göstermemesi,
- Hasta ve hasta olmayan yalnız vücudunda mikrop bulunan kişilerin, yiyecek içecek üretiminde görev alması, yiyecek ve içeceklere çıplak elle dokunması,
- Üretim, hazırlama, pişirme, saklama veya diğer aşamalarda suyun kirliliği,
- Ortamdaki havanın kirliliği,
- Yiyecek ve içeceklerin, saklandığı, pişirildiği, kap ve kacaklar, kazanlar, makineler,
- Besin maddelerinin, bakır, çinko, alüminyum, kurşun gibi elementlerin ısı sonucu yoğunlaşması,
- Böcek ve haşerelerin, yiyecek ve içeceklere zarar vermesinin engellemek için kullanılan ilaçların içerisindeki kimyasal maddelerin, üretim aşamasında yiyeceklere bulaşması,
- Yiyecek içecek üretimi gerçekleştirilen yiyeceklere renk, tat ve değişik lezzet vermesi amacıyla kullanılan katkı maddeleri ve soslar,
- Radyoaktif kalıntıların yiyecek ve içeceklere etki etmesi,
- Besinlerin biyolojik ve kimyasal etmenlerden bozulması olarak ifade edilebilir.

Besin maddelerinde, meydana gelen bu bozulmalar, çeşitli kayıplara neden olmaktadır. Örneğin, çürümüş ve kokmuş bir besin maddesinin çöpe atılması, işletme açısından ekonomik bir kayıp olurken, yiyecek içerisinde besin maddesi olarak kullanılması üretimi yapılan yiyeceğin kaybına, sağlık açısından zararlı hale gelmesine sebebiyet verir. Kaybın iki boyutlu olması, işin hem maddi hem de etik olduğunu göstermektedir. Yiyeceklerdeki bu tarz mikroorganizmaların çoğalması, yiyeceğin rengini tadını değiştirirken, aynı zamanda sindirim sistemi enfeksiyona sebebiyet vermekle birlikte; mikroorganizmaların salgıladıkları toksinler zehirlenme sonucunu doğurmaktadır (Bulduk ve Bulduk, 2014: 83).

2.1.4.1.5.1. Fiziksel Etmenler (Fiziksel Kirlenme)

Fiziksel etmenlere bağlı olarak kirlenme, besin maddelerine bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde, besin maddesi olmayan maddelerin, karışması/bulaşması sonucu meydana gelen kirlenme türüdür. Bu duruma sebebiyet verebilecek tüm etmenler önceden belirlenmeli, istenmeyen bir durumlar karşılaşmayı önlemek adına önlem alınması gereklidir. Servis edilen yiyecek ve içeceklerde oluşacak fiziksel kirlenme, doğrudan görüntü kirliliği yaratacağından çalışan görevlilerin bu konuya gerekli

hassasiyeti göstermesi önemlidir (West, vd. 1998: 45). Tablo 2.4'te besin maddelerinin maruz kalabileceği potansiyel fiziksel kirlenmelerle ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2.4. Besin Maddelerinin Maruz Kalabileceği Fiziksel Kirlenmeler

Cisim	Yaratabileceği Potansiyel Zarar veya Etkiler	Nerden Kaynaklanabileceği
Cam Eşyalar	Kesik ve kanamalara sebep olabilir; yapılacak işlem nerede olduğunu bulmak gerekirse, cerrahi müdahalede bulunulması,	Cam şişe, kavanozlar, lambalar, cam bardaklar, her türdeki cam araç-gereçler,
Tahta	Kesik, boğulma, enfeksiyona neden olabilir; yapılacak işlem nerede olduğunu bulmak gerekirse, cerrahi müdahalede bulunulması,	Üretim merkezleri, paletler, kutular, plastik olmayan doğrama tahtaları,
Taşlar, metal parçalar,	Boğulma, diş kırılması, kesikler, enfeksiyona neden olabilir; yapılacak işlem cerrahi müdahale veya diş doktorunda gitmek,	Üretim merkezleri, işletme bünyesinde yapılan tadilat veya inşaat alanları, çalışanlar,
Yalıtım malzemeleri,	Boğulmaya neden olabilir,	İşletme bünyesinde yapılan tadilat veya inşaat alanları
Kemik parçaları,	Boğulma, travmaya sebebiyet verebilir,	Üretim merkezleri, üretim aşamasında hazırlama süresince yeterli özenin gösterilmemesi,
Plastik,	Boğulma, kesik, enfeksiyona neden olabilir; yapılacak işlem nerede olduğunu bulmak	Üretim merkezleri, kaplama ve ambalaj malzemeleri,

	gerekirse, cerrahi müdahalede bulunulması,	
Kişisel eşyalar,	Boğulma, kesik, enfeksiyona neden olabilir; yapılacak işlem nerede olduğunu bulmak gerekirse, cerrahi müdahalede bulunulması,	Çalışanlar,
Sigara külü, haşereler,	Boğulma, görüntü kirliliği, zehirlenme	Çalışanlar, üretim merkezleri,

Kaynak: Okçu, Yusuf, (2007), “Yoğurt Üretiminde HACCP Sisteminin Kurulması”, Trakya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ s.18

2.1.4.1.5.2. Kimyasal Etmenler (Kimyasal Kirlenme)

Besin içinde saklandığı ya da bekletildiği kaptan çözülmesi sonucu geçen metaller, meyve sebzelerin tarladayken üzerlerine dökülen tarım ilaçları kalıntıları, iyi durulanmayan kaplar, tabak, çatal, kaşık ve bıçaklardan geçen deterjanlar, besin ambalajında kullanılan, renkli plastikler gibi uygun olmayan maddeler verdiği zararlar istem dışı, olmakla birlikte gıdalara renk, tat, lezzet vermek, son kullanma tarihini uzatma amacıyla kullanılan katkı maddeleri de bilerek besinlere zarar vermektedir (Kahn, 1991: 19; West, vd. 1998: 45).

Besinlere, farklı kimyasal maddeler, işleme döneminde de kendi kendine ortaya çıkabilmektedir. Tehlikeli kimyasallar akut veyahut kronik olarak adlandırılan hastalıklara yakalanmaya sebep olabilmektedir. Sözü geçen bu kimyasal dışardan bir etki olarak değil yani endüstriyel ya da çevresel etkenlerden değil, kendi yapısı itibariyle de ortaya çıkabilmektedir. Besinlere, hammadde halindeyken, toplama, paketleme, taşıma veya depolama sürecinde çeşitli kimyasal maddeler etki edebilmektedir. Bu çeşitli kimyasallar; pestisit artıkları, renklendirici boyalar, temizlik madde ve ilaçlar olarak örneklendirebilir (Yalılıoğlu, 2003: 49).

BÖLÜM III

3. YÖNTEM

Bu araştırmanın konusu doğrultusunda, döner ve kebabçıların yiyecek-içecek hijyenine yönelik bilgi düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda konuyu oluşturan yiyecek içecek işletmeleri, mutfak, döner - kebab işletmeleri ve hijyen sanitasyon konularına ilişkin yerli ve yabancı dilde yayınlanmış kitaplar, dergiler, makaleler ve tezlerden yararlanılarak literatür bölümü oluşturulmuştur. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak, anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler, istatistiksel paket veri programı yardımıyla test edilmiştir. Bu bölümde, araştırma yöntemine ilişkin bilgiler verilmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçek üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, anketin uygulandığı işgören ve işletme sahiplerine yönelik 8 adet demografik soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde, katılımcılara yönelik nominal ölçekli sorular yer almaktadır. Bu sorular genel olarak, yiyeceklerin pişirilmesi, yiyecek ve içeceklerin saklanma ve muhafazası, araç-gereç temizliği, hijyen açısından kullanılması gereken ekipmanların kullanım durumunu ölçmek amacıyla 21 ifade yer almaktadır. Ölçeğin üçüncü ve son bölümünde ise, katılımcıların hijyen ve sanitasyon kurallarına yönelik genel tutumları ölçmek, konu hakkındaki görüşlerini öğrenmek adına 5'li likert yöntemiyle oluşturulmuş 27 adet soru yer almaktadır. Bu sorular ile, döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenler ve işletme sahiplerinin müşteri ve kendi sağlıklarına dikkat edip etmediği, genel olarak nasıl bir tutum içerisinde oldukları ölçülmeye çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma modeli; araştırma probleminin en güvenilir ve bilimsel yolları temel olarak nasıl çözümlenmesi gerektiğini ifade eden mantıksal bir bütündür. Araştırma modeli, araştırmanın en başından sonuna kadar ki süreci ifade etmektedir. Araştırmanın amacı doğrultusunda, bu konuyla ilgili değişkenler ve değişkenler arası etkileşimin nasıl meydana geldiğini araştırma modeli ifade etmektedir. Bu araştırmanın modeli ise, tamamlayıcı modeldir. Bu model içerisindeki temel amaç, inceleme konusu içerisindeki sözü geçen olay, bu olaya bağlı değişkenler ve

değişkenler arasındaki mantıklı bilimsel ilişkileri ortaya koyma çabasıdır. Elde edilen bilgiler ışığında ise, tanımlamalarda bulunmaktadır (Babaç, 2014: 46).

Ölçülmek istenen amaçlar doğrultusunda, bugüne kadar yapılmış ve ulaşılabilen çalışmalar incelenmiş Türk döner ve kebabçılarının hijyen ve sanitasyon konularıyla ilgili fikirlerini ölçebilmek gayesiyle çeşitli hipotezler geliştirilmiştir ve bu hipotezler aşağıda belirtilmiştir:

H₁: İşgörenler ve işletme sahiplerinin cinsiyetleri ile hijyen ve sanitasyon kurallarına uymaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: İşgörenler ve işletme sahiplerinin medeni durumları ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: İşgörenler ve işletme sahiplerinin eğitim düzeyleriyle hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: İşletmede çalışanların görev alanları ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: İşgörenler ve işletme sahiplerinin sektörde çalışma süreleri ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: İşletmedeki işgörenler ve işletme sahiplerinin gelir düzeyleri ile hijyen ve sanitasyon kurallarına uymaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: İşletmenin sahiplik durumu ile işletmede hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışma, alan çalışması olarak Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenler ve işletme sahiplerinden oluşmaktadır. Bu amaçla Ankara ilindeki döner ve kebab işletmelerindeki işgörenler ve işletme sahiplerinin, yiyecek-içecek hijyen/sanitasyonu ile ilgili bilgi düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Ankara ilinde faaliyetlerini gerçekleştirmekte olan 4500 döner ve kebab işletmesinde çalışan kişiler olarak belirlenmiştir. Bu işletmelerde toplam 14000 kişi çalışmaktadır. Bu doğrultuda bu işletmelerde çalışan 417 kişiye anket uygulaması yapılmıştır.

3.3. Veri Toplama ve Araç Teknikleri

Çalışmada, yapılandırılmış anket tekniği kullanılmıştır. Kullanılan anket formu ek1’de bilgilerinize sunulmuştur. Anket formu, üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili 8 adet soru yer almaktadır. İkinci bölümde, katılımcıların yiyecek ve içeceklerin hazırlanması, pişirilmesi, saklanması, kişisel hijyen kurallarına genel olarak ne derecede dikkat ettiklerini ölçebilmek adına, “Nominal Tipi Üçlü Ölçek” formatında 21 sorudan oluşmaktadır. Nominal ölçekli sorularında yer alan ifadeler:

1. Evet
2. Hayır
3. Fikrim Yok

şeklindedir.

Üçüncü bölümde ise, işletmelerde çalışmakta olan işgörenler ve işletme sahiplerinin, konuyla ilişki önermelere katılım düzeylerini belirlemek için belirlenen 27 sorunun değerlendirilmesinde “Beşli Likert Tipi Ölçek” kullanılmıştır. Bu sorulara ilişkin ifadeler:

1. Kesinlikle Katılmıyorum
2. Katılmıyorum
3. Kararsızım
4. Katılıyorum
5. Kesinlikle Katılıyorum

şeklindedir.

Araştırmada yer alan sorular, ankete katılan kişilerin fazla vaktini almamak, soruların yanıtsız bırakılmasının önüne geçmek ve sağlıklı cevaplar alınabilmesi için, kapalı uçlu, kolay anlaşılabilir sorulardan oluşmasına dikkat edilmiştir. Anketi dolduran kişilerin sıkılmasını önlemek içinse, soruların sınırlı sayıda olmasına önem verilmiştir.

Ölçek içerisinde yer alan önermelerin oluşturulması sürecinde, soruların farklı düzeydeki tüm katılımcılar için anlaşılabilir olmasına özellikle önem verilmiştir.

Araştırmaya katılanların, işletmede farklı bölümlerde görev alan işgörenler ve işletme sahiplerinden oluşması, sayılan kişilerin müşterilere doğrudan veya dolaylı yollarla hizmetler sunuyor olmasından dolayı, anket uygulamasına katılmalarıyla ilişkilendirilebilir.

3.4. Veri Toplama Süreci

Anket, 2015 yılının Şubat ve Mart ayları içerisinde, Ankara ili içerisinde yer alan döner ve kebab işletmelerinde çalışanlar ve işletme sahiplerine uygulanmıştır. İşletmenin sahiplik durumlarına göre anketin uygulanmasına dikkat edilmiştir. Anketin uygulanması iki farklı şekilde gerçekleştirilmiştir. Alan araştırması bağlamında anketler, uygulamayı kabul eden işletmelere dağıtılmış geri dönüşleri için beklenmiştir. Bazı işletmelerden gerekli izin alınarak anketi doldurmayı kabul eden 395 işletme çalışanlarına ve sahiplerine bire bir anket uygulaması yapılmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmanın sonucunda elde edilen verilerin çözümlenmesi ve analizinde istatistiksel paket veri programından yararlanılmıştır. İlk olarak anket formlarından elde edilen bilgiler, bilgisayara girilerek veri tabanı oluşturulmuştur. Araştırmaya katılan işletmeler ve çalışanlara ilişkin veriler, yüzde ve frekans değerleriyle analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan katılımcılara ait bilgiler ise, yüzde ve frekans yöntemleriyle analiz edilmiştir. Araştırma konusuyla ilişkili bilgiler, yüzde ve frekans yöntemleriyle analiz edilerek çizelgeler yardımıyla değerlendirilmiştir. Katılımcıların hijyen ve sanitasyon konularıyla ilgili tutumları değerlendirilmeye çalışılmıştır. Verilerin güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiştir. Hipotezler, bağımsız gruplarda t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanarak analiz edilmiştir.

BÖLÜM IV

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma sonucunda elde edilen verilere, uygulanan çeşitli analiz bulgularına yer verilecektir.

4.1. Araştırma Verilerinin Analizi

4.1.1. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Bu bölümde anket formunda yer alan likert ölçekli sorulara ilişkin güvenilirlik analizi yer almaktadır. Bir ölçeğin güvenilirliği ile ilgili bakılması gereken oranlar aşağıda verilmiştir (Altunışık, vd., 2012: 123):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0,80 \leq \alpha < 1$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 4.1 incelendiğinde, 27 adet likert ölçekli soruya verilen cevapların tutarlılık gösterip göstermediğini anlamak için yapılan güvenilirlik, bu oranın 0,929 olduğu görülmektedir. Bu oran, 0 ile 1 arasında değer alır. 1'e yaklaştıkça da güvenilirliği artmaktadır. Alfa katsayısı $0,80 \leq \alpha < 1$ aralığında yer aldığından yüksek oranda güvenilirliğe sahiptir demek mümkündür.

Tablo 4.1. Ölçeğin Güvenirlik Analizi

Güvenilirlik İstatistiği		
Alfa Katsayısı	Alfa Katsayısının Standart Sapması	İfade Sayısı
,929	,948	27

4.1.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan katılımcıların demografik yapısı belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan Frekans Analizi yardımıyla, katılımcıların cinsiyetleri, medeni

durumları, yaşları, eğitim düzeyleri, çalıştıkları bölüm, sektörde çalışma süreleri, aldıkları ücret ve işletmenin sahiplik durumuna ilişkin bilgilere, yer verilmektedir.

Tablo 4.2'ye bakıldığında, anket uygulamasına katılan 417 kişiden, 85'nin kadın yüzdesel dağılımdaki payının %20,4 olduğu, 332'sinin erkek ve yüzdesel dağılımdaki payının %79,6 olduğu görülmektedir. Çalışan kişilerin sayısı ve grup içerisindeki yüzdesel dağılımları değerlendirildiğinde, döner ve kebab işletmelerinde, ağırlıklı olarak erkek işgörenlerin çalıştığı anlaşılmaktadır. Geleneksel olarak Türk örf ve adetlerine göre, bu tür işletmelerde erkekler çalışabilir düşüncesiyle ilişkilendirilebilir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Cinsiyet	Kadın	85	20,4
	Erkek	332	79,6
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.3'te görüldüğü üzere, anket uygulamasına katılan 417 kişiden, 263'ü evli yüzdesel dağılımdaki payının %63,1 olduğu, 154'ünün bekâr ve yüzdesel dağılımdaki payının %36,9 olduğu anlaşılmaktadır. Ankete katılan kişilerin çoğunluğunun medeni durumu evlidir. Bu durum, genel olarak toplumumuzda evlilik ve aileye yönelik verilen önemle ilişkilendirilebilir.

Tablo 4.3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımı

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Medeni Durum	Evli	263	63,1
	Bekar	154	36,9
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.4'e bakıldığında, anket uygulamasına katılan 417 kişinin yaş aralıklarına göre dağılımları görülmektedir. 16-25 yaş aralığında olan 90 kişi ve yüzdesel oranın %21,6 olduğu, 26-35 yaş aralığında 178 kişi, yüzdesel oranının %42,7 olduğu, 36-45 yaş aralığında 112 kişi, yüzdesel oranının %26,9 olduğu, 46 ve üzeri

yaş aralığında ise, 37 kişi olduğu yüzdesel oranının da %8,9 olduğu görülmektedir. Ankete katılan kişilerin çoğunluğu, genç nüfus içerisinde yer almaktadır. Emek-yoğun bir yapıya sahip olan yiyecek içecek işletmelerinde, kişilerin orta yaş düzeyinde, yoğun tempoda çalışmakta zorlanabilme durumları göz önüne alındığında, genç nüfus içerisinde değerlendirilebilecek 16-35 yaş arasındaki kişilerin, yoğun ve hızlı çalışma temposunda çalışacak güç ve enerjiye sahip oldukları, yorumu yapılabilir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Yaş Dağılımı

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Yaş	16-25	90	21,6
	26-35	178	42,7
	36-45	112	26,9
	46 ve üzeri	37	8,9
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.5'e bakıldığında, araştırmaya katılan katılımcılardan, 130'u ilkökul-ortaokul düzeyinde eğitim seviyesine sahip olup %31,2'lik bir yüzdesel orana sahipken, katılımcıların 250'si lise mezunu ve %60'lık yüzdesel bir orana sahiptir. Bu bilgiyle araştırmaya katılanların çoğunluğu lise mezunudur demek mümkündür. Araştırmaya katılan 37 kişi ise, lisans-lisansüstü düzeyinde eğitim seviyesine sahiptir ve %8,9'luk yüzdesel orana sahip oldukları görülmektedir. Ankete katılanların büyük çoğunluğu, ilk ve orta derecede eğitim düzeyine sahiptir. Bu durum genel olarak, hizmet sektöründe çalışan kişilerin, erken yaşta sektör içerisinde çalışma hayatına atılmaları ve eğitim hayatlarına devam edememeleriyle ilişkilendirilebilir.

Tablo 4.5. Katılımcıların Eğitim Düzeyi

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Eğitim Düzeyi	İlkokul - Ortaokul	130	31,2
	Lise	250	60
	Lisans - Lisansüstü	37	8,9
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.6 incelendiğinde, ankete katılan katılımcıların, 117'si aşçı olarak görev almakta ve yüzdesel olarak %28,1'lik paya sahiptir. Katılımcıların 58'i işletmelerde aşçı yardımcısı olarak görev almakta ve yüzdesel %13,9'luk paya sahiptir. Katılımcılardan 120'si servis elemanı olarak görev yapmaktadır ve tüm kesim içinde %28,8 oranla en fazla katılım sağlayan gruptur. Katılımcılardan 44'ü işletme yöneticisi olarak görev almakta ve tüm grup içerisinde %10,6'lık bir orana sahiptir. Katılımcıların 72 kişisi işletmenin sahibidir ve %17,3'lük oranı oluşturmaktadır. Katılımcıların 6'sı anket formundaki diğer kısmını işaretleyerek açıklama kısmına görev alanlarını yazmışlardır. Bu katılımcıların 3'ü bulaşıkçı olarak görev almakta, 2'si kasiyer olarak görev almakta ve 1 kişi de paket servis elemanı olarak çalışmaktadır. Bu grubun tüm grup içerisindeki yüzdesel oranının ise %1,4 olduğu görülmektedir. Genel olarak anket uygulamasına katılanların büyük çoğunluğu, servis bölümünde görev almaktadır. İşletme yöneticisi olarak görev almakta olan kişilerin sayısının düşük olması, işletmelerde yöneticilerin aynı zamanda farklı bölümlerden de sorumlu olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Tablo 4.6. Katılımcıların İşletmedeki Görev Grupları

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
İşletmedeki Pozisyon	Aşçı	117	28,1
	Aşçı Yardımcısı	58	13,9
	Servis Elemanı (Garson-Komi)	120	28,8
	İşletme Yöneticisi	44	10,6
	İşletme Sahibi	72	17,3
	Diğer	6	1,4
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.7'ye bakıldığında, ankete katılan toplam 417 katılımcıdan, 2'si 1 yıl veya daha az süredir sektörde çalışmaktadır ve yüzdesel olarak %0,5'lik bir dilime sahiptir. Katılımcıların 67'si 2 ile 3 yıl arasında sektörde çalışmakta ve %16,1'lik yüzdesel oranı kapsamaktadır. Katılımcıların 98'i 4 ile 5 yıl arasında sektörde çalışmaktadır ve %23,5'luk bir dilimi temsil etmektedir. Katılımcıların 80'i 6 ile 7 yıl arasında sektörde çalışmakta %19,2'lik bir payı kaplamaktadırlar. Katılımcıların 170'i

ve en büyük kısmı 8 yıl ve daha üzeri süredir sektörde çalışmaktadır. En yüksek kişi sayısına sahip bu grubun tüm grup içerisinde yüzdesel payı %40,8'dir. Sektör içerisinde, erken yaşta çalışılmaya başlanıldığı için ağırlıklı olarak çalışanların 8 yıl ve üzeri tecrübeye sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4.7. İşgörenlerin ve İş Verenlerin Sektörde Çalışma Süresi

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Çalışma Süresi	0-1 Yıl	2	0,5
	2-3 Yıl	67	16,1
	4-5 Yıl	98	23,5
	6-7 Yıl	80	19,2
	8 Yıl ve Üzeri	170	40,8
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.8 incelendiğinde, toplam 417 katılımcıdan, 33'ü 500-1000 TL arasında ücret almaktadır. Tüm grup içerisindeki yüzdelik payı %7,9'dur. Katılımcıların 128'i 1001-1500 TL arasında ücret almaktadır ve %30,7'lik bölümü göstermektedir. Katılımcılardan 103 kişi, 1501-2000 TL arasında ücret almakta ve tüm grup içerisinde %24,7'lik bir kısma sahiptir. Katılımcıların 153 kişisi, 2001 TL ve üzeri gelir elde etmektedir. Bu grup tüm grup içerisindeki en fazla yüzdesel kısmı oluşturmaktadır ve tüm grup içerisindeki payı %36,7'dir. Ücret dağılımına bakıldığında, ağırlıklı olarak, düşük gelir düzeyine sahiptir. 2001 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip olan kişiler, genel olarak işletme sahibi ve işletme yöneticileridir.

Tablo 4.8. Katılımcıların Gelir Düzeyleri

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
Gelir Düzeyi	500-1000 TL	33	7,9
	1001-1500 TL	128	30,7
	1501-2000 TL	103	24,7
	2001 TL ve Üzeri	153	36,7
	Toplam	417	100,0

Tablo 4.9 incelediğinde, tüm katılımcıların, 280’i aile ve şahıs işletmesinde çalışmaktadır ve %67,1’lik payı oluşturmaktadır. Katılımcıların 137’si zincir işletmede çalışmaktadır. Tüm grup içerisinde %32,9’luk kısmı oluşturmaktadır. Döner ve kebab işletmelerinin genel olarak, aile işletmesi olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçtan, işletmelerin küçük ve orta ölçekli olduğu anlaşılabilir.

Tablo 4.9. İşletmenin Sahiplik Durumu

<u>Değişken</u>	<u>Gruplar</u>	<u>Frekans (f)</u>	<u>Yüzde (%)</u>
İşletmenin Sahiplik Durumu	Aile	280	67,1
	Zincir	137	32,9
	Toplam	417	100,0

4.1.3. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açıklarına Yönelik Bulgular

Ankara ilinde faaliyet gösteren döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenlerin yiyecek içecek hijyenine bakış açılarına yönelik bulgular 4.10’da verilmiştir. Ankete katılan işgörenlerin, çoğunluğu 4,63’lük ortalama ile “*Yiyecek kaynaklı hastalıklar, insan sağlığını tehdit eder*” ve “*Sağlıklı ve güvenli olmayan yiyecekler, kişileri hasta eder*” ifadelerine katılım göstermişlerdir. Bu iki ifadeden sonra, 4,62’lik ortalamaya sahip “*Yiyecek kaynaklı hastalıklarda, kişi doktora gitmelidir*” ifadesi gelmektedir. “*Yiyecek kaynaklı hastalıklar, müşteriler için tehlikelidir*” ifadesi ise, 4,61’lik ortalama ile en çok desteklenen üçüncü ifade olarak yer almaktadır. Bu ifadeler, dikkate alındığında, döner ve kebab işletmelerinde görev alan kişilerin, sağlıklı olmayan yiyeceklerin insan sağlığını tehdit edebileceğinin bilincinde olduklarını, böyle bir durum olduğunda doktora gitmesinin gerekli olduğunu belirterek konuya ilişkin duyarlılık sahibi oldukları görüşü savunulabilir. En düşük ortalamaya sahip iki ifade; 2,77 ortalama ile “*Yiyeceğin piştiğinden emin olmak için tadına elimle bakarım*” ve 2,41 ortalama ile “*Çalışırken yoğunluk varsa, elimi yıkamayı ertelerim*” ifadesidir. Bu iki ifadeden katılımcıların kişisel hijyen uygulamalarına karşı duyarlı oldukları sonucuna ulaşılabilir. Çünkü çıplak el ile yiyeceklere, temas etmekten kaçındıkları, el yıkamayı ertelemedikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 4.10. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açılarında Yönelik Bulgular

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		X	SS
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, insan sağlığını tehdit eder	11	2,6	3	0,7	6	1,4	87	20,9	310	74,3	4,63	,788
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, müşteriler için tehlikelidir.	9	2,2	5	1,2	8	1,9	92	22,1	303	72,7	4,61	,778
Yiyecek kaynaklı hastalıklarda, kişi doktora gitmelidir.	9	2,2	3	0,7	5	1,2	100	24,0	300	71,9	4,62	,749
Sağlıklı ve güvenli olmayan yiyecekler, kişileri hasta eder.	9	2,2	1	0,2	8	1,9	96	23,0	303	72,7	4,63	,737
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, ciddi sorunlara yol açar.	9	2,2	1	0,2	19	4,6	104	24,9	284	68,1	4,56	,782
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, işletmenin kapatılmasına neden olabilir.	13	3,1	6	1,4	26	6,2	111	26,6	261	62,6	4,44	,913
Yiyecek kaynaklı hastalıkların bulaşma olasılığı düşüktür.	69	16,5	34	8,2	50	12,	111	100	24,0	164	3,61	1,478
Müşterilerimizin bizim işletmemizde satılan yiyeceklerden hastalanacaklarını düşünmem.	34	8,2	17	4,1	50	12,0	118	28,3	198	47,5	4,02	1,22
Yiyecek kaynaklı hastalık veya rahatsızlıklar, Ankara'da daha fazla görülür.	79	18,9	79	18,9	77	18,5	58	13,9	124	29,7	3,16	1,501
Yiyeceklerimizin her zaman temiz ve güvenli olduğunu düşünürüm.	34	8,2	13	3,1	25	6,0	132	31,7	213	51,1	4,14	1,188
Müşterilerimizin işletmemizdeki yiyeceklerden hastalanma olasılığı çok düşüktür	14	3,6	14	3,4	22	5,3	136	32,6	231	55,4	4,33	,966
Hazırladığım yiyecekleri, doğru sıcaklıkta pişiririm.	14	3,4	10	2,4	17	4,1	151	36,2	225	54,0	4,35	,926
Hazırladığım yiyecekleri, uygun sıcaklıkta muhafaza ederim.	9	2,2	4	1,0	27	6,5	147	35,3	230	55,2	4,40	,829
Yiyecek hazırlığında kullandığım araç ve gereçleri, temizlerim.	11	2,6	10	2,4	20	4,8	132	31,7	244	58,5	4,41	,894
Müşterilere yiyecekleri nasıl hazırladığımı anlatırım.	13	3,1	21	5,0	31	7,4	129	30,9	223	53,5	4,26	1,011
Yiyeceklere dokunmadan önce elimi sıcak su ve sabun ile yıkarım.	10	2,4	7	1,7	20	4,8	129	30,9	251	60,2	4,44	,856
Çiğ ete dokunduktan sonra elimi sıcak su ve sabunla yıkarım.	8	1,9	5	1,2	20	4,8	130	31,2	254	60,9	4,47	,805
Son kullanma tarihi geçmiş yiyecekleri kullanmam.	10	2,4	8	1,9	18	4,3	124	29,7	257	61,6	4,46	,860
Et ve sebze için kullanılan doğrama tahtası ve bıçağı yıkarım.	11	2,6	6	1,4	10	2,4	132	31,7	258	61,9	4,48	,838
Yiyecekleri hazırlamadan önce et, sebze ve meyveleri yıkarım.	10	2,4	6	1,4	16	3,8	130	31,2	255	61,2	4,47	,837
Elimde kesik, yara, yanık varsa eldiven kullanırım.	16	3,8	10	2,4	16	3,8	121	29,0	254	60,9	4,40	,961
Yiyeceğin piştiğinden emin olmak için tadına elimle bakarım.	144	34,5	57	13,7	59	14,1	61	14,6	96	23,0	2,77	1,594

(Tablo 4.10 Devamı)												
Yiyecekleri hazırlarken tadına bakmak için her seferinde çatal kullanırım.	12	2,9	18	4,3	16	3,8	133	31,9	238	57,1	4,35	9,55
Yiyecekleri dolaplara yerleştirmeden önce son kullanma tarihlerine bakarım.	7	1,7	15	3,6	23	5,5	117	28,1	255	61,2	4,43	,880
Hazırlık ve servis için kullanılan araçları, yıkadıktan sonra kurular ve silerim.	6	1,4	10	2,4	19	4,6	133	31,9	249	59,7	4,46	,810
Etlere kullanmadan önce buzdolabında muhafaza ederim.	9	2,2	10	2,4	16	3,8	132	31,7	250	60,0	4,44	,856
Çalışırken yoğunluk varsa elimi yıkamayı ertelerim.	184	44,1	62	14,9	52	12,5	51	12,2	68	16,3	2,41	1,534

4.1.4. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyeni Bilgisine Yönelik Bulgular

Ankara ilinde faaliyet gösteren döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgörenlerin yiyecek içecek hijyenine ilişkin bilgisine yönelik bulgular tablo 4.11’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, çalışmaya katılan 417 kişiden; 359’u “*Yiyeceklere dokunmadan önce, eller sıcak su ve sabun ile en az 20 saniye yıkanmalıdır.*”, ifadesine olumlu cevap vermişlerdir. Bu sayede, katılımcıların büyük çoğunluğu, el hijyeni ve besin hijyenine dikkat ettiği sonucuna ulaşılabilir. Katılımcılardan 346 kişi, “*Yiyecekleri hazırlamaya başlamadan önce, eldiven takılması gereklidir*” ifadesini uygun bulmuşlardır. Bu sonuca göre, katılımcıların, eldiven kullanımı ile hijyene karşı olumlu tutum sergiledikleri düşünülebilir. Katılımcılardan 343 kişi, “*Yiyecekleri, hazırlama ve pişirme zamanlarında bone, maske, kep vb. şeyler kullanılmadadır.*” İfadesine olumlu yönde katılmışlardır. Elde edilen bu sonuç sayesinde, katılımcıların kişisel ve besin hijyenine dikkat ettikleri ifade edilebilir. Katılımcılardan 338 kişi, “*Araç ve gereçlerin yıkanması, durulanması ve sterilize edilmesi önemlidir.*” ifadesine olumlu cevap vermiştir. Buradan katılımcıların, sanitasyon uygulamalarına yönelik tutumlarında olumlu bir tutum sergiledikleri sonucuna ulaşılabilir. Katılımcıların 121’i “*Dana , sığır, kuzu etlerini 68 C’de pişiririm*”, 110 ise, “*Tavuk etlerini 73 C’de pişiririm.*” İfadesine fikrim yok olarak cevap vermiştir. Bu sonuç ile katılımcıların yiyeceklerin pişirilmesi sürecinde, uygun sıcaklık değerleri hakkında fikir sahibi olmadıkları sonucuna varılmıştır.

Tablo 4.11. Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Yönelik Bilgi Düzeyi

İfadeler	Evet		Hayır		Fikrim Yok	
	N	%	N	%	N	%
Tavuk-Et döner ve kebablar 65 C'de servis edilmelidir.	264	63,3	58	13,9	95	22,8
Dondurulmuş hazır yiyecekler, 57 C'de pişirilmelidir.	249	59,7	70	16,8	98	23,5
Artan yiyecekler, dolaba kaldırılmalıdır.	290	69,5	104	24,9	23	5,5
Farklı zamanda pişirilmiş yiyecekler, birbirleriyle karıştırılmamalıdır.	312	74,8	76	18,2	29	7,0
Kalan yiyecekler, 62 C'de ısıtılarak kullanılmalıdır.	188	45,1	144	34,5	85	20,4
Yiyeceklerin döner ve kebab ocaklarında tekrar ısıtılması güvenlidir.	104	24,9	257	61,6	56	13,4
Pişmiş döner ve kebabı oda sıcaklığında bırakmak güvenlidir.	109	26,1	254	60,9	54	12,9
Döner ve kebablar servise kadar 57 C'de bekletilmelidir.	182	43,6	134	32,1	101	24,2
Dolaplarda saklanması gereken yiyecekler, + 4 C'de muhafaza edilmelidir.	151	36,2	191	45,8	75	18,0
Dana, sığır, kuzu etlerini 68 C'de pişiririm.	175	42,0	121	29,0	121	29,0
Tavuk etlerini 73 C'de pişiririm.	215	51,6	92	22,1	110	26,4
Dolaptaki yiyecekler, bozulduğunda kullanılmamalıdır.	304	72,9	82	19,7	31	7,4
Tavuk, et döner, kebab ve sebzeler için farklı doğrama tahtası ve bıçaklar kullanılmalıdır.	305	73,1	68	16,3	44	10,6
Pişmiş ve çiğ et için aynı tabak kullanılmalıdır	137	32,9	253	60,7	27	6,5
Araç gereçlerin yıkanması, durulanması ve sterilize edilmesi önemlidir.	338	81,1	58	13,9	21	5,0
Bulaşık yıkamada kullanılan suyun sıcaklığı 82 C olmalıdır.	268	64,3	78	18,7	71	17,0
Yiyeceklere dokunmadan önce eller sıcak su ve sabun ile en az 20 saniye yıkamalıdır.	359	86,1	46	11,0	12	2,9
Yiyecekleri hazırlanmaya başlamadan önce eldiven takılması gereklidir.	346	83,0	58	13,9	13	3,1
Yiyecekleri hazırlanma ve pişirme zamanlarında bone, maske, kep vb. şeyler kullanılmalıdır.	343	82,3	59	14,1	15	3,6
Hasta bir kişinin çalışmasında sakınca bulunmamaktadır.	65	15,6	322	77,2	30	7,2
Dondurulmuş yiyecekleri çözdürmek için mikrodalga fırın veya soğuk su kullanırım.	225	54,0	130	31,2	62	14,9

4.1.5. Demografik Faktörlerin Döner ve Kebapçıların Yiyecek İçecek Hijyenine Bakış Açıklarına Yönelik Bulgular

Demografik faktörlerin, döner ve kebabçıların yiyecek içecek hijyenine bakış açıklarına olan etkisine yönelik bulgular bu bölümde incelenmiştir. Bu kapsamda, bu bölümde bağımsız gruplarda t testi ve tek yönlü varyans analizleri kullanılmıştır.

4.1.5.1. Bağımsız Gruplar T-Testi

Bağımsız gruplarda t-testinin yorumlaması yapılırken, gruplar arasında bir farklılık olup olmadığını anlamak için anlamlılık (p) değerine bakılır. Söz konusu bu değer, 0,05'ten daha küçük ise, ilişki anlamlılık 2 değeri dikkate alınır. Bu değer 0,05'ten küçük olduğunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğuna, 0,05'ten

büyük olduğunda ise, anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılır (Altunışık, vd. 2012: 194).

Katılımcıların cinsiyetlerinin yiyecek-içecek hijyenine herhangi bir etkisinin olup olmadığına yönelik bulgular Tablo 4.12’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, kadın katılımcıların ortalaması 4,19 ve erkek katılımcıların ortalaması 4,22’dir. Anlamlılık (p) değerinin ,654 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ olmadığı için değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş ve “ H_1 : İş gören ve işletme sahiplerinin cinsiyetleri ile hijyen ve sanitasyon kurallarına uymaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.12. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi

<u>Cinsiyet</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>Standart Sapma SS</u>	<u>t</u>	<u>Anlamlılık (P)</u>
Kadın	85	4,19	,468	-,448	,654
Erkek	332	4,22	,633		

Katılımcıların medeni durumunun yiyecek-içecek hijyenine herhangi bir etkisinin olup olmadığına yönelik bulgular Tablo 4.13’te verilmiştir. İlgili tabloya göre, evli olan katılımcıların ortalaması 4,29 ve bekar olan katılımcıların ortalaması 4,09’dur ve T değerinin 3,262 çıktığı anlaşılmaktadır. Anlamlılık (p) değerinin ,001 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ olduğundan evli katılımcıların, bekâr katılımcılara göre, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasında daha çok dikkat ettiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda da “ H_2 : İş görenler ve işletme sahiplerinin medeni durumları ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.13. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi

<u>Medeni Durum</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>Standart Sapma SS</u>	<u>t</u>	<u>Anlamlılık (P)</u>
Evli	263	4,29	0,540	3,262	,001
Bekar	154	4,09	0,681		

İşletmelerin sahiplik durumunun, yiyecek-içecek hijyenine herhangi bir etkisinin olup olmadığına yönelik bulgular Tablo 4.14’te verilmiştir. İlgili tabloya göre, $P < 0,05$ olmadığından, işletmenin sahiplik türü ile hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda da, “ H_7 : İşletmenin sahiplik durumu ile işletmede hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4.14. İşletmelerin Sahiplik Türüne Göre Bağımsız Gruplarda T-Testi

<u>Sahiplik Durumu</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>Standart Sapma SS</u>	<u>t</u>	<u>Anlamlılık (P)</u>
Aile İşletmesi	280	4,21	0,564	-,173	,005
Zincir İşletme	137	4,22	0,676		

4.1.5.2. Değişkenlere Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

Tek yönlü varyans analizi, değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilir. T-testi’nde olduğu gibi, anlamlılık (p) değerine bakılır. Bu değer, 0,05’ten küçük ise anlamlı bir farklılık olduğuna, 0,05’ten büyük ise, anlamlı bir farklılık olmadığı yorumu yapılmaktadır (Altunışık, 2012: 199-204).

Döner ve kebabçıların eğitim durumlarının yiyecek içecek hijyenine bakış açıları üzerindeki etkisi Tablo 4.15’te verilmiştir. İlgili tabloya göre, eğitim grupları arasında en yüksek ortalamaya 4,31 ile lise mezunlarının sahip olduğu görülmektedir. Lise mezunlarının ilkokul-ortaokul mezunlarına göre hijyen ve sanitasyon uygulamalarına daha çok dikkat ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip kişilerin de ilkokul-ortaokul eğitim düzeyine sahip kişilere göre hijyen ve sanitasyon kurallarına daha fazla dikkat ettiği anlaşılmaktadır. Anlamlılık (p) değerinin ,026 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ olduğu için “ H_3 : İş görenler ve işletme sahiplerinin eğitim düzeyleriyle hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.15. Eğitim Düzeylerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

<u>Eğitim Düzeyi</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama</u> <u>(X)</u>	<u>Standart</u> <u>Sapma</u> <u>SS</u>	<u>F</u>	<u>Anlamlılık</u> <u>(P)</u>
İlkokul-Ortaokul	130	4,09	0,640	8,67	,026
Lise	250	4,31	0,597		
Lisans-Lisansüstü	37	4,21	0,603		

Döner ve kebabçıların işletmedeki pozisyonlarının yiyecek içecek hijyenine bakış açıları üzerindeki etkisi Tablo 4.16’da verilmiştir. İlgili tabloya göre, gruplar arasında, en yüksek ortalamaya aşçı yardımcılarının ve aşçıların sahip olduğu açıkça görülmektedir. Mutfak bölümünde görev alan bu çalışanların, servis elemanları, işletme yöneticisi ve işletme sahiplerine göre hijyen ve sanitasyon kurallarına yönelik tutumlarının daha fazla olduğu anlaşılmaktadır. Tabloda anlamlılık (p) değerinin ,018 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ denklemi ile analiz sonucunda elde edilen anlamlılık değeri karşılaştırıldığında, “ H_4 : İşletmede çalışanların görev alanları ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.16. Katılımcıların İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

<u>İşletmedeki Pozisyon</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>Standart Sapma SS</u>	<u>F</u>	<u>Anlamlılık (P).</u>
Aşçı	117	4,265	0,553	2,75	,018
Aşçı Yardımcısı	58	4,444	0,472		
Servis Elemanı	120	4,080	0,647		
İşletme Yöneticisi	44	4,175	0,677		
İşletme Sahibi	72	4,117	0,612		
Diğer	6	4,218	0,605		

Döner ve kebabçıların sektör içerisinde çalışma sürelerinin yiyecek içecek hijyenine bakış açıları üzerindeki etkisi Tablo 4.17’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, gruplar içerisinde en yüksek ortalamaya 4,35 ile 4-5 yıl çalışanlar sahiptir. Anlamlılık (p) değerinin ,052 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ olmadığı anlaşılmaktadır. Hipotezin kabul edilebilmesi için bu değer $p < 0,05$ olması gerektiğinden, “ H_5 : İş görenler ve işletme sahiplerinin sektörde çalışma süreleri ile hijyen ve sanitasyona yönelik tutumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi reddedilmiştir. Bu konuyla ilgili iş görenlerin işe başladıktan sonra hijyen ve sanitasyon uygulamalarına yönelik tutumlarında değişme olmadığı diğer bir deyişle, yıllar içerisinde tutumlarında bir farklılık görülmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. 17. Katılımcıların Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

<u>Çalışma Süresi</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>Standart Sapma SS</u>	<u>F</u>	<u>Anlamlılık (P).</u>
0-1 Yıl	2	4,07	,314	2,369	,052
2-3 Yıl	67	4,16	,700		

4-5 Yıl	98	4,35	,513		
6-7 Yıl	80	4,08	,556		
8 Yıl ve Üzeri	170	4,22	,621		

Döner ve kebabçıların gelir düzeylerinin yiyecek içecek hijyenine bakış açıları üzerindeki etkisi Tablo 4.18’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, gelir düzeyi, 1001-1500 TL olan iş görenlerin gelir düzeyi, 500-1000 TL olan iş görenlere göre, hijyen ve sanitasyon uygulamalarına daha fazla önem verdiği anlaşılmaktadır. Aynı şekilde, gelir düzeyi, 2001 TL ve üzeri olan iş görenler ve işletme sahiplerinin, gelir düzeyi 15001-2000 TL olan iş görenlere göre, hijyen ve sanitasyon uygulamalarına daha fazla dikkat ettiği görülmektedir. Tabloda anlamlılık (p) değerinin ,031 olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ denklemiyle, analiz sonucunda elde edilen anlamlılık değeri karşılaştırıldığında, “ H_6 : İşletmedeki iş görenler ve işletme sahiplerinin gelir düzeyleri ile hijyen ve sanitasyon kurallarına uymaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.18. Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

<u>Gelir Düzeyi</u>	<u>N</u>	<u>Ortalama (X)</u>	<u>SS</u>	<u>F</u>	<u>Sig.</u>
500-1000 TL	33	4,116	0,610	2,98	,031
1001-1500 TL	128	4,289	0,623		
1501-2000 TL	103	4,085	0,536		
2001 TL ve Üzeri	153	4,270	0,614		

BÖLÜM V

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, elde edilen bulgulara ilişkin sonuçlar ve bu sonuçlara ilişkin geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuç

Yiyecek içecek işletmelerinin temel amacı, müşterilerinin yiyecek içecek ihtiyaçlarını gidermektir. Bu ihtiyacının giderilmesinde çeşitli etkenler söz konusudur. Bu etkenlerden biri de yiyecek içeceklerin müşterilerin sağlığını bozmayacak nitelikte olmasıdır. Döner ve kebab işletmelerinin sunduğu ürünlerin de sağlıklı, besleyici ve aynı zamanda hijyenik olması gerekmektedir. Bu konuda döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin yiyecek içecek hijyenine yönelik bilgi düzeyi ve yiyecek içecek hijyenine bakış açıları oldukça önemlidir. Üretim alanlarında bakterilerin çoğalma ve yayılma durumu dikkate alındığında yiyeceklerin bu oluşumlardan korunması gerekmektedir. Bu gereklilik hem müşterilerin hem de işgörenlerin sağlığının korunmasını sağlayacaktır. Bu nedenle yiyecekleri, bakteri ve çeşitli mikroorganizmaların sebep olduğu kirlenme ve bozulmalardan koruyabilmek için, işletmedeki tüm çalışanların sağlığına özen göstermesi gerekmektedir. Sağlıklı insanlar bile, vücutlarında gıda zehirlenmesine neden olabilecek bakterileri taşıyabilmektedir. Özellikle işletme sahipleri ve yöneticilerin rol model olarak kişisel hijyen ve besin hijyenine önem vermeleri gerekmektedir. Gerekli uygulamaların yapılmasında öncülük edilmesi ve periyodik olarak kontrol edilmesi gerekmektedir.

Hijyen konusuyla ilgili olarak çalışılan mekânın hijyenik olması da önemlidir. Gözlemler neticesinde üretim alanlarının eski ve havalandırma sistemlerinin yetersiz olduğu anlaşılmıştır. Çalışma alanlarının temiz ve hijyenik olması, üretilen ürünlerin sağlıklı ve hijyenik olmasında etkili olmaktadır. İşletme planlaması yapılırken bu hususa dikkat edilmeli ve gerekli değişimler yapılmalıdır. İşgörenler çevre hijyenine uymalıdır. Ortamın her türlü haşereden arındırılması için gerekli ilaçlama yapılmadığı gözlemine ulaşılmıştır.

Anket uygulamasına katılan kişilerin %204,4'ü kadın %79,6'sı erkektir. Katılımcıların %63,1'nin evli, %36,9'nun da bekâr olduğu bilinmektedir. Katılımcıların ağırlıklı olarak 26-35 yaş aralığında olduğu bilinmektedir. Katılımcıların %60'lık kısmı lise mezunudur. Anket uygulamasına katılan kişilerin %28,8'i bağlı buldukları işletmede servis elamanı olarak görev almaktadır. Döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgören ve işletme sahiplerinin ağırlıklı olarak 8 yıl ve üzeri süredir sektörde çalıştığı anlaşılmaktadır. Sektörde ağırlıklı olarak aile işletmelerinin faaliyet gösterdiği anlaşılmaktadır. Katılımcıların demografik faktörleri ile yiyecek içecek hijyenine bakış açıları arasında olumlu ilişki söz konusudur. Müşterilerin sağlıklı bir şekilde yiyecek içecek gereksinimlerini giderme istekleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bağlamda da döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgören ve işletme sahiplerinin yiyecek-içecek hijyenine duyarlı olmaları ve konuya ilişkin gerekli uygulamalardan haberdar olmaları gereklidir.

Döner ve kebab işletmelerinde çalışan işgören ve işletme sahiplerinin, yiyecek içecek üretiminde kullanılan ürün ve araç-gereçlerin temini, saklanması, üretime hazırlık ve üretimi gerçekleştirme sürecinde hijyene ne oranda dikkat ettikleri önemlidir. Bu bağlamda konuya ilişkin olarak katılımcıların yiyecek-içecek hijyenine yönelik bilgi düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Özellikle et ve ete dayalı üretim yapan döner ve kebab işletmelerinde et ürünlerinin uygun koşullarda saklanması gereklidir. Et yemeklerinin yanında servis edilecek garnitürler de türlerine göre uygun koşullarda saklanmalıdır. Bu tür yiyeceklerin uygun koşullarda saklanmaması çeşitli sorunlara neden olacağı düşünülmektedir. Katılımcıların yiyecek içeceklerin doğru sıcaklıkta saklanması konusuna hassasiyet göstermeye çalıştıkları düşünülmektedir.

Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgören ve işletme sahiplerinin yiyecek içeceklerin hazırlanması ve pişirilmesi sürecinde nelere dikkat ettikleri ortaya konulmuştur. Yiyeceklerin uygun koşullarda hazırlanması kullanılan araç-gereçlerin temiz olması konusunda gerekli önlemlerin alındığı düşünülmektedir. Kullanılan bıçak, doğrama tahtasının temiz olmasına dikkat edilmektedir. Farklı ürünler için farklı doğrama tahtası ve bıçak kullanılması yiyeceklerin farklı yapıya sahip olmalarıyla alakalıdır. Özellikle aşçı ve aşçı yardımcılarını ilgilendiren bu uygulamalar yiyeceklerin insan sağlığını tehdit edici etkisinin önüne geçilmesini sağlamaktadır. Ancak genel olarak bakır kapların kullanıldığı gözlemlenmiştir. Bu tür kapların düzgün olarak kullanılmaması durumunda hijyeni bozucu ve tehdit edici hale

geldiği bilinmektedir. Yiyeceklerin üretimde kullanılmadan önce türüne göre yıkanması ile yiyeceklerin çeşitli mikroplardan arındırılmasına yardımcı olmaktadır.

Yiyecek ve içeceklerin üretim sürecinde, yiyeceklere çıplak elle dokunulmamasının bilincinde olduğu bu anlamda eldiven takılmasına dikkat edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu el hijyeni ile ilgili olarak işgörenlerin yiyecek içecek üretimine başlamadan önce ellerini yıkamaya özen gösterdikleri tespit edilmiştir. Üretim sürecinde maske, kep ve bone kullanımı yine yiyecek ve içeceklerin çeşitli bakteri, mikroptan arındırılmasına yardımcı olmaktadır. Et ve et ürünlerinin pişirilme sürecinde doğru ve uygun sıcaklığa dikkat edilmesine çeşitli farklılıklar olduğu görülmüştür. Et ve et ürünlerinin çok yüksek sıcaklıkta pişirilmesinin tehlikeli olduğu ve insan sağlığına zarar verici hale geldiği bilinmektedir. Yiyeceklerin düşük sıcaklıkta pişirilmesinin de çeşitli bakteri ve parazitlerinin yok olmamasına neden olmaktadır. Bu durumdaki yiyeceklerde insan sağlığını tehdit edici durumda olmaktadır. Yiyeceklerin servis hale gelmesinden sonra da uygun sıcaklıkta bekletilmesi hijyenik olarak tüketime hazır olmasına yardımcı olmaktadır.

Kişilerin yedikleri yiyeceklerin nasıl hazırlandığını merak etmesi, üretim alanlarını görme eğilimleri dikkate alındığında, döner ve kebab işletmesinde çalışan işgörenlerin müşterilerine yiyecek içecekleri nasıl hazırlandığını anlatması gerekmektedir. Kullanılan ürünlerin nerden temin edildiğinin anlatılması, pişirilme süreci ile ilgili bilgiler verilmelidir. Araştırma sonucunda elde edilen bilgilere göre, işgörenlerin müşterilerle bilgi paylaşımına olumlu yaklaştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kişisel hijyen konusunda da kişilerin, genel olarak kişisel hijyenine özen gösterdikleri gözlemlenmiştir. Özellikle ağız, saç ve el hijyeni konusuna gerekli hassasiyeti göstermektedirler. Hızlı tempoda çalışan döner ve kebab işletmelerindeki iş görenler, işyerinde giydikleri kıyafetin temiz olmasına dikkat edilmektedir.

Döner ve kebab işletmesinde çalışan işgören ve işletme sahiplerinin yiyecek içecek hijyeni konusunda duyarlı oldukları söylenebilir. Kişilerin sağlıklı olmayan yiyeceklerden zehirlenebileceğini, söz konusu durumlarda kişilerin doktora gitmesi görüşüne olumlu yanıt verdikleri saptanmıştır. Ancak çalışanların konu hakkında duyarlılık göstermelerine karşın uygulamada dikkatli olmadıkları da gözlemlenmiştir. Özellikle döner ve kebab işletmelerinde faaliyetlerin yoğun olduğu gözlenmiş ve bu yoğunluğa bağlı olarak hijyen kurallarına uyulmasında güçlük yaşandığı anlaşılmıştır.

İşletme sahip ve yöneticilerinin işin yoğunluğundan ötürü hasta işgörenleri çalıştırdıkları anlaşılmıştır. Hasta işgörenlerin çalıştırılmaya devam edilmesi, hem müşteri hem de diğer işgörenlerin sağlıklarını tehlikeye atmaktadır.

5.2. Öneriler

Yiyecek içecek işletmelerinin nihai amacı kârlılık ve bu kârlılığın devamını sağlamaktır. Yiyecek içecek işletmeleri arasında önemli bir yere sahip olan döner ve kebab işletmeleri için de kâr sağlamak temel amaçlar arasında yer almaktadır. Bu perspektifte de kaliteli, uygun fiyatlı aynı zamanda hijyenik ürünleri müşterilerine sunmaları gereklidir. Bu kaideleri dikkate almak işletmelerin kendilerine özgü müşteri kitlelerine sahip olmalarını sağlayacaktır. Hijyenin temel amaçlar arasında yer almasına dikkat edildiğinde yiyecek içecek hijyeni ile ilgili aşağıdaki öneriler bulunabilir:

- Genel olarak mutfak ve servis alanları, iyi planlanmış olmalı, havalandırma ve aydınlatmaya gerekli özen gösterilmelidir. Duvar ve zemin aralarında çatlak bulunmayacak şekilde seramikten yapılmalıdır. Tahta yüzey yerine sentetik, mermer veya krom-çelik tercih edilmelidir.
- Her türlü haşarat ve böcek türlerinin ürememesi için gerekli önemlerin alınması ve gerekli ilaçlamaların periyodik olarak yapılması gereklidir.
- Mutfak ve servis alanlarının düzenli ve planlı olarak temizlenmeli ve dezenfekte edilmeli, mutfak ve servis alanlarına uygun malzeme ve ekipmanlar kullanılmalıdır. Zemin, paspasla değil, deterjanlı ve dezenfektanlı sularla yıkanmalıdır.
- Neyin, ne zaman ve nasıl temizleneceğini gösteren basit ve anlaşılır listeler oluşturulmalıdır.
- Üretim alanlarına o bölümlle ilgili işi olmayan kişilerin girmemesi gerekmektedir.
- Üretim ve servis departmanında çalışan işgörenlerin her işlemten sonra ellerini mutlaka sabun ve sıcak su ile yıkaması gerekmektedir. Bu uygulama alışkanlık haline getirilmelidir.
- Mutfaktaki işgörenler, kesinlik üretim ve sunum aşamasında kep, bone ve maske kullanılmalıdır.

- Mutfak ve servis departmanlarındaki işgörenlerin yılda bir kez akciğer, dört kez portör muayenesi olması gerekmektedir. Rahatsızlığı olan işgörenler, sağlıklarına tekrar kavuşana dek çalıştırılmamalı ve kendilerine izin verilmesi gerekmektedir.
- İşyerinde kullanılan kıyafetlerle işletme dışına kesinlikle çıkılmamalıdır.
- Mutfak ve servis departmanlarında çalışan kişilerin yüzük, küpe ve bilezik gibi takıları çalışma anında takmaması gerekmektedir.
- Üretimin gerçekleştiği alanlarda sigara içilmemelidir. Sigara içen işgörenlerin sigara içtikten sonra mutlaka ellerini yıkamaları gerekmektedir.
- Gereğinden fazla ürünün stoklanması, depolama maliyetini arttıracaktır. Fazla ürün depolanması ürünlerin bozulmasına da sebebiyet verebilir. Ürünlerin bozulmasını önlemek için uygun bir tedarik sisteminin kurulması gerekmektedir.
- Yiyecek içecek ve genel hijyene yönelik gerekli kuralların araştırılması ve bu kuralların döner ve kebab işletmelerine göre uyarlanarak genel kurallar belirlenmelidir. Bu kurallar, işletme içerisinde herkese anlatılmalı ve uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilmelidir. Kişinin en iyi deneticisi, kişinin kendisidir bilinci kazandırılması gerekir.
- Yiyeceklerin türlerine göre uygun sıcaklıkta pişirebilmesi için gerekli olan değerler önceden belirlenmeli ve uygun sıcaklıkta pişirildiği kontrol edilmelidir. Yiyecekler uygun sıcaklıkta pişirilmediği takdirde çeşitli bakteri ve mikroorganizmalara maruz kalarak hijyenik özelliğini kaybedebilir.
- Sağlık ve sağlık bakanlığınca yapılacak denetimler arttırılmalı dünya çapındaki çeşitli sağlık kuruluşlarının uygulamaları incelenerek yiyecek içecek işletmelerine özgü bir prosedür oluşturulmalıdır.
- Üniforma ve kıyafet hijyenine uyulup uyulmadığı kontrol edilmelidir. Her çalışanın yedek kıyafeti bulundurup bulundurmadığı işletme yöneticilerince kontrol edilmelidir.
- Hijyenle ilgili yapılacak her uygulamanın sadece müşteriler için değil çalışanlar için de önemli olduğuna dikkat çekilmelidir.
- Hijyenle ilgili hizmet içi eğitim programları geliştirilmelidir.

- Temizlik ile ilgili materyallerin temini sürekli ve aksamayacak şekilde olmalı materyalin türüne en uygun temizlik ve dezenfekte ürünlerin seçilmesi gereklidir.
- Depolama ve üretim alanların hijyenik olması gereklidir. Kullanılan her türlü ürüne uygun depolama ve üretiminde gerekli olan materyalin önceden temin edilmiş olması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgökçe, N. (2003). “*Beslenme Tarihi Albümü*”, İstanbul: Kuantum Yayın Grubu.
- Akın, A. (2012). “*Turizm Belgeli Yiyecek İçecek İşletmelerinde Uygulanabilir Fiyatlama Yöntemlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Gaziantep Örneği*”, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Akman, M. ve Mete, M. (1998). “*Türk ve Dünya Mutfakları*”, Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.
- Artun, E. (1998). “*Türk Mutfak Kültürü Üzerine Araştırmalar*”, Ankara: Türk Halk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı Yayın No: 22.
- Aktaş, A. (2001). “*Yiyecek ve İçecek Yönetimi*”, İkinci Baskı, Antalya: Livane Matbaası.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2005). “*Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altınışik, R., Avcıkurt, C. Batman, O. Demirkol, Ş. Sarıışık, M. Uçkun, G.C. Uçkun, S. ve B. Zengin (2004). “*Turizm İşletmeleri*”, İstanbul: Değişim Yayınları.
- Altınışik, R., Coşkun R. Bayraktaroğlu S. ve E. Yıldırım, (2012), “*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*”, Yedinci Baskı, Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Arslan, Ö. (2010). “*Yabancı Turistlerin Yiyecek İçecek İşletmeleri, Personeli ve Türk Mutfağına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Alanya Örneği*”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Aslan, S. (2005). “*HACCP ve ISO 9001 Kalite Belgeli Catering Firmaları ile Diğer Firmaların Gıda Güvenliği Konusunda Mevcut Durumların Karşılaştırılması ve Personel Eğitiminin Tespit Edilmesi*”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Atasever, M. (2000). “*Besin İşyerlerinde: Hijyen, Besinlerin Hazırlanması ve Muhafazası*”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 11, Van.
- Avcıkurt, C. Sarıoğlu, M. ve Girgin, G. K. (2007). “*Yiyecek İçecek Olgusuna Sosyolojik Bir Bakış*”. 1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, Antalya.
- Babaç, E. (2014). “*Termal Turizm İşletmelerinde İşgörenlerin Müşteri İlişkileri Yönetimi Algulamaları: Afyonkarahisar İli Örneği*”, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

- Baysal, A. ve Küçükaslan, N. (2003). “*Beslenme İlkeleri ve Menü Planlama*”, Bursa: Ekin Kitabevi.
- Baysal, A. (1997). “*Türk Mutfağı’nda Mercimek ve Nohut Yemekleri Türk Yemek Kültürü Üzerine Araştırmalar*”, Takav Matbaası, Ankara.
- Biçici, F. ve Hançer, M. (2008). “*Kuşadası ve Didim’deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü.*” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 10, İzmir.
- Bilici, S. Uyar, M. F. Beyhan, Y. ve F. Sağlam (2006). “*Besin Zehirlenmeleri, Nedenleri ve Korunma Yolları*”, T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Binham, P., R. Compolo, Murray, J. (1998). “*Restaurant English*”, Practice Hall, Hertfortshire.
- Bozyiğit, A. E. (1995). “*Bizde Adet Böyledir*”, Halk Kültürü Yazıları, Ankara.
- Bölükoğlu, İ. (1988). “*Kitleye Yönelik Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Optimizasyon.*” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Bulduk, S. (2003). “*Gıda ve Personel Hijyeni*”, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bulduk, S. ve Bulduk, E. Ö. (2014). “*Gıda ve Personel Hijyeni*”, Beşinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Can, A., (2014). “*Yiyecek İçecek İşletmelerini Tercih Eden Tüketicilerin Deneyimlerinin Bireyselleştirilmesi Kapsamında Bir Üretim Şekli Olarak Butik Üretim Uygulaması*”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Can, S. (2008). “*Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları: Erdek Yöresinde Bir Uygulama*”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Cevizci S. ve Önal A. E. (2009). “*Halk Sağlığı Açısından Hijyen ve İyi Üretim*”, Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, Cilt: 66, Sayı: 2.
- Ciğirim, N. (1999). “*Kapadokya Yöresel Mutfağı, 2000’li Yıllara Girerken Kapadokya’nın Turizm Değerlerine Yeniden Bir Bakış*”, VI. Hafta sonu Semineri, Nevşehir.
- Çetiner, H. (2010). “*Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Faktörü*” Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Çınar, S. (2004). *“Turizm İşletme Belgeli Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Menü Planlama ve Fiyatlama: İstanbul Örneği”*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Dağdeviren, M. (2005). *“Kebapçı”*, Yemek ve Kültü Dergisi, Sayı: 2, İstanbul: Çiya Yayınları.
- Davis B. and Stone, S. (1986). *“Food And Beverage Management”*, London: William Heineman Ltd.
- Denizer, D. (2005). *“Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Yönetimi”*, Birinci Ankara: Baskı, Detay Yayıncılık.
- Dereli, A. M. (1989). *“Ticari Mutfak”*, Turban Turizm A.Ş Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Doğdubay, M. (2000). *“Türkiye’de Özellikli Restoranların Pazarlama Sorunları ve Çözüm Önerileri (Örnek Bir Uygulama)”*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Doğdubay, M. ve Giritlioğlu İ. (2008). *“Mutfak Turizmi”*, N. Hacıoğlu ve C. Avcıkurt (Editörler). *“Turistik Ürün Çeşitlendirmesi”*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Durham University, (2006). *“Food Safety Handbook”* Durham University Press, UK.
- Erbay, A. (2006). *“Popüler Kültür ve Beslenme Biçimleri: Örnek Olay Döner Kebap”*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Erdem, H. A. (2008). *“Almanya’da Ciroosu Hamburgeri Geçen Dönerin Markalı Fast Food Zincirine Dönüştürülmesi”* www.dtm.gov.tr/20.11.2008.pdf Erişim Tarihi: 13/09/2013.
- Erdoğan, Ö. M. (1999). *“Hastane Toplu Beslenme Hizmetinde Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi (HACCP) Sistemi Üzerine Bir Araştırma”*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Eksen, İ. (2003). *“Kebabistanbul”*, Sel Yayıncılık, İstanbul.
- Girgin, G. K. (2008). *“HACCP Sisteminin Otel İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Gülal, M. (1982). *“Restoran İşletmelerinde İç Düzen”*, Turizm İşletmeciliği Dergisi, Sayı: 4, Turizm ve Otel İşletmeciliği Derneği, Aydın.
- Güler, S. (2005). *“İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel Restoranlarının Rekabet*

Stratejilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama”, T.C. Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Yayınları, No:8, Eskişehir.

Güler, S. (2007). “*Türk Mutfağı'nın Değişim Nedenleri Üzerine Genel Bir Değerlendirme*”, 1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, Antalya.

Güneç, P. ve Emirli, M. (2003). “*HACCP*” İstanbul: Ecolab Yayınları..

Gökdemir, A. (2003). “*Mutfak Hizmetleri Yönetimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.

Gökdemir, A. (2005). “*Mutfak Hizmetleri Yönetimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.

Gündoğan, N. (2008). “*Okul Kantinlerinde Çalışan Personelin Beslenme, Hijyen ve Sanitasyon Konularındaki Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi*”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Gürsoy, D. (2004). “*Tarihin Süzgecinde Mutfak Kültürümüz*”, İstanbul: Oğlak Yayınları.

Halıcı, N. (2001). “*Karadeniz Bölgesi Yemekleri*”, Konya: Gür-Ay Ofset.

Iverson, K. M. (1989). “*Introduction to Hospitality Management*”, New York: Van Nostrand Reinbold.

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

Khan, M. A. (1991). “*Concept of Food Service Operations and Management*”, Second Edition, New York: Van Nostrand Reindold.

Kinton, R., Ceserani, V. ve Foskett, D. (1995). “*The Theory of Catering*”, Sekizinci Baskı.

Kırılmaz, A. Ö. (2008). “*Ankara Üniversitesi Toplu Beslenme Servislerinde Çalışan Personele Verilecek Hijyen/Sanitasyon Paket Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi*”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Koçak, N. (2009). “*Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*”, Dördüncü Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Koçbek, A. (2005). “*Yiyecek İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri*

Memnuniyeti Etnik Restoranlara Yönelik Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Koşay, H. Z. (1982). “*Eski Türklerin Ana Yurdu ve Yemek Adları*”, TMSB, Kültür ve Turizm Bakanlığı Akara: MİFAD Yayınları.

Kurnaz, A. (2011). “*Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği*”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2009). “*Yiyecek ve İçecek Servisi El Kitabı*”, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara: Hazar Reklam.

Maviş, F. (2003). “*Endüstriyel Yiyecek Üretimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.

Maviş, F. (2005). “*Mönü Planlama Tekniği*”, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

McSware, D. Rue, N. ve Linton, R. (1991). “*Essantial Food Safety & Sanitation*”, New York: Van Nostrand Reinhold.

Okçu, Y. (2007). “*Yoğurt Üretiminde HACCP Sisteminin Kurulması*”, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ.

Öcal, S. (1985). “*Eski Türklerde Yiyecekler*”, Türk Dünyası Araştırmaları, Sayı: 35, İstanbul.

Öksüztepe G. ve Beyazgül, P. (2014). “*Elazığ’da Satılan Pişmiş Et ve Tavuk Dönerlerin Mikrobiyolojik Kalitesi*”, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri ve Veterinerlik Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 28, Elazığ.

Özel, L. (2003). “*Ortadoğu Ülkelerinin Gıda Güvenliği ve Gıda Politikaları, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Özkoç, A. G. (2006). “*Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Üretim Fonksiyonlarının İncelenmesi: Bulgarların Etik Açısından Değerlendirilmesi*”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Öztan, A. (2005). “*Et Bilimi ve Teknolojisi*”, Ankara: Gıda Mühendisleri Odası Yayınları.

Öztürk, M. (2007). “*İstanbul Bölgesinde Bulunan Gıda Marketlerinde Hijyen Uygulamaları ve Bulunan Gıda Maddeleri Üzerine Etkisi*”, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul.

- Rey, A. M. ve Wienland F. (1984). “*Managing Service in Food and Beverage Operations*”, The Education of Institute of American Hotel-Motel Association, Michigan.
- Rızaoğlu, B.ve Hançer, M. (2005). “*Menü ve Yönetim*”, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sarıışık, M. ve Hatipoğlu, A. (2009). “*Türkiye’de Yiyecek İçecek Sektörünün Gelişimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sarıışık, M. (1998). “*Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Maliyet Kontrol Sistemleri ve Beş Yıldızlı Otellerde Standart Yiyecek Maliyet Kontrol Sisteminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*”, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Sarıışık, M., Ş. Çavuş ve K. Karamustafa (2010). “*Profesyonel Restoran Yönetimi İlkeler, Uygulamalar ve Örnek Olaylar*”, Birinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sevin, H. D. (1999). “*Hastanelerde Bir Otelcilik Görevi Olarak Yiyecek İçecek Hizmetlerinin Verimli Sürdürülmesi*”, Verimlilik Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 2, Verimlilik Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Sökmen, A. (2003). “*Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Servisi*”, Birinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2006). “*Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*”, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2008). “*Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*”, Dördüncü Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2009). “*Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Servis Tekniği ve Uygulaması*”, İkinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Subaşı, Z. (1998). “*Antalya’daki Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak ve Restoranlarının Sanitasyon Durumu*”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Şavkay, T. (2000). “*Osmanlı Mutfağı*”, İstanbul: Şekerbank Yayınları.
- Tezcan, M. (2000). “*Türk Yemek Antropolojisi Yazıları*”, Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Türabi Efendi, (2005). “*Osmanlı Mutfağı*”, Çeviren: Altay İltan Aktürk, İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Türk Gıda Kodeksi, (2006). “*Kırmızı Et ve Hazırlanmış Kırmızı Et Karışımları Tebliği*”, Tebliğ No: 2006/31, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, Ankara.
- Türkmen, F. (2004). “*Kayseri’de Et ve Et Mamulleri Üreten İşletmelerde Üretimde*

Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Konusunda Bilgi Düzeyleri", Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Türksoy, A. (2002). "*Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*", İkinci Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.

Türksoy, A. (2007). "*Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*", Üçüncü Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.

Usta, Ö. (2009). "*Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*", İkinci Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

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

Yaman, R. (1993). "*Döner Kebabın Hikâyesi Türk Mutfağı Üzerine Araştırmalar*", Ankara: Türk Halk Kültürünü Araştırma ve Tanıtma Vakfı Yayınları.

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

Yavuz, H. (2007). "*Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Nitelikli İşgören İstihdamını Etkileyen Faktörler: Sakarya Örneği*", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Yerasimos, S. (2004). "*Sultan Sofraları 15. ve 16. Yüzyılda Osmanlı Mutfağı*", İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

Yurdagülen, N. (1994). "*Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması*", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

West, B. Wood L. and Harger V.F. (1998). "*Food Service Institutions*", New York: Millan Publishing.

İNTERNET KAYNAKLARI

Tayar, M. (2004). "*Gıda Endüstrisinde Hijyen Sanitasyon*" <http://mtayar.home.uludag.edu.tr/GIDA%20END%20HJY.htm> Erişim Tarihi: 10/01/2015

Ekler

Ek Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma “**Türk Döner ve Kebapçılarının Hijyene Bakış Açısı: Ankara İlinde Bir Uygulama**” konulu olup, Ankara'da hizmet veren Türk döner ve kebabçılarında çalışan bireylere yönelik olarak hazırlanmıştır. Tarafınızdan doldurulacak bu anket çalışması tamamıyla gizli kalacak ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Katılımınızdan dolayı teşekkür ederim.

Onur ÇELEN

Cinsiyetiniz?

 Kadın Erkek

Yaşınız?

 16- 25 26-35 36-45 46 ve üzeri

Medeni durumunuz ?

 Evli Bekar

Eğitim düzeyiniz ?

 İlkokul - Orta okul Lise Lisans – Lisansüstü

Çalışma alanınızda pozisyonunuz nedir ?

 Aşçı Aşçı yardımcısı Servis elemanı (Garson-komi) İşletme Yöneticisi İşletme sahibi Diğer

Çalışma süreniz ?

 0-1 Yıl 2-3 Yıl 3-4 Yıl 4-5 Yıl 6-7 Yıl 8 Yıl ve Üzeri

Aldığınız ücret ?

 500-1000 TL 1001- 1500 TL 1500-2000 TL 2001 TL ve Üzeri

İşletmenin sahiplik durumu ?

 Aileye ait işletmesi Zincir işletme**Aşağıdaki seçeneklerden sizin için uygun olanını X işareti koyarak belirtiniz.**

İFADELER	EVET	HAYIR	FİKRİM YOK
Tavuk-Et döner ve kebablar 65 C'de servis edilmelidir.			
Dondurulmuş hazır yiyecekler, 57 C'de pişirilmelidir.			
Artan yiyecekler, dolaba kaldırılmalıdır.			
Farklı zamanda pişirilmiş yiyecekler, birbirleriyle karıştırılmamalıdır.			
Kalan yiyecekler, 62 C'de ısıtılarak kullanılmalıdır.			
Yiyeceklerin döner ve kebab ocaklarında tekrar ısıtılması güvenlidir.			
Pişmiş döner ve kebabı oda sıcaklığında bırakmak güvenlidir.			
Döner ve kebablar servise kadar 57 C'de bekletilmelidir.			
Dolaplarda saklanması gereken yiyecekler, + 4 C'de muhafaza edilmelidir.			
Dana, sığır, kuzu etlerini 68 C'de pişiririm.			
Tavuk etlerini 73 C'de pişiririm.			

Dolaptaki yiyecekler, bozulduğunda kullanılmamalıdır.			
Tavuk, et döner, kebab ve sebzeler için farklı doğrama tahtası ve bıçaklar kullanılmalıdır.			
Pişmiş ve çiğ et için aynı tabak kullanılmalıdır			
Araç gereçlerin yıkanması, durulanması ve sterilize edilmesi önemlidir.			
Bulaşık yıkamada kullanılan suyun sıcaklığı 82 C olmalıdır.			
Yiyeceklere dokunmadan önce eller sıcak su ve sabun ile en az 20 saniye yıkamalıdır.			
Yiyecekleri hazırlanmaya başlamadan önce eldiven takılması gereklidir.			
Yiyecekleri hazırlanma ve pişirme zamanlarında bone, maske, kep vb. şeyler kullanılmalıdır.			
Hasta bir kişinin çalışmasında sakınca bulunmamaktadır.			
Dondurulmuş yiyecekleri çözdürmek için mikrodalga fırın veya soğuk su kullanırım.			

Aşağıdaki seçeneklerden sizin için uygun olanını X işareti koyarak belirtiniz.

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katıyorum	Kesinlikle Katıyorum
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, insan sağlığını tehdit eder.					
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, müşteriler için tehlikelidir.					
Yiyecek kaynaklı hastalıklarda, kişi doktora gitmelidir.					
Sağlık ve güvenli olmayan yiyecekler, kişileri hasta eder.					
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, ciddi sorunlara yol açar.					
Yiyecek kaynaklı hastalıklar, işletmenin kapatılmasına neden olabilir.					
Yiyecek kaynaklı hastalıkların bulaşma olasılığı düşüktür.					
Müşterilerimizin bizim işletmemizde satılan yiyeceklerden hastalanacaklarını düşünmem.					
Yiyecek kaynaklı hastalık veya rahatsızlıklar, Ankara'da daha fazla görülür.					
Yiyeceklerimizin her zaman temiz ve güvenli olduğunu düşünürüm.					
Müşterilerimizin işletmemizdeki yiyeceklerden hastalanma olasılığı çok düşüktür.					
Hazırladığım yiyecekleri, doğru sıcaklıkta pişiririm.					
Hazırladığım yiyecekleri, uygun sıcaklıkta muhafaza ederim.					
Yiyecek hazırlığında kullandığım araç ve gereçleri, temizlerim.					
Müşterilere yiyecekleri nasıl hazırladığımı anlatırım.					
Yiyeceklere dokunmadan önce elimi sıcak su ve sabun ile yıkarım.					

Çiğ ete dokunduktan sonra elimi sıcak su ve sabunla yıkarım.					
Son kullanma tarihi geçmiş yiyecekleri kullanmam.					
Et ve sebze için kullanılan doğrama tahtası ve bıçağı yıkarım.					
Yiyecekleri hazırlamadan önce et, sebze ve meyveleri yıkarım.					
Elimde kesik, yara, yanık varsa eldiven kullanırım.					
Yiyeceğin piştiğinden emin olmak için tadına elimle bakarım.					
Yiyecekleri hazırlarken tadına bakmak için her seferinde çatal kullanırım.					
Yiyecekleri dolaplara yerleştirmeden önce son kullanma tarihlerine bakarım.					
Hazırlık ve servis için kullanılan araçları, yıkadıktan sonra kurular ve silerim.					
Eteri kullanmadan önce buzdolabında muhafaza ederim.					
Çalışırken yoğunluk varsa elimi yıkamayı ertelerim.					