

## **Otellerde Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Çalışan Personelin Gıda Güvenliği Bilgi Düzeyi**

Fügen Durlu-Özkaya, Nevin Şanlıer, Menekşe Cömert

Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Ankara

### **Özet**

Ankara’da dört ve beş yıldızlı otellerde aşçı, garson, komi, temizlik elemanı, bulaşıkçı gibi yiyecek içecek hizmetlerinde çalışan personelin gıda güvenliği hakkındaki bilgi düzeyleri araştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda personel hijyeni ve mutfak araç-gereç hijyeni bilgi puanları ile cinsiyetler arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Aynı zamanda gıda hijyeni bilgi durumu ile meslekler ve eğitim durumları arasında da istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte personelin gıda güvenliği bilgi düzeyi ile yaş aralıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

**Anahtar kelimeler:** Yiyecek içecek hizmetleri, Otel personeli, Gıda güvenliği

### **Giriş**

Turizm, tüm ülkeler için vazgeçilmez bir gelir kaynağıdır. Aslında sosyo-ekonomik bir olgu olan turizmin en büyük özelliği bu sektörün insan unsuruna dayalı olmasıdır; hizmeti alan da sunan da insandır. Personeline gerekli ihtimamı gösteren işletmeler amaçlarına çok daha kolay ulaşabilmektedir. Daha kaliteli hizmet sunan işletmeler, daha çok aranan ve daha çok müşteri ağırlayan işletmeler konumuna gelirken, bunu başaramayanlar zamanla yok olma tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar (1-3). Otellerde gıda güvenliği sisteminin oluşturulması, personelin bu sistemde doğru bir şekilde yerini almış olması turizm sektörü açısından büyük önem taşımaktadır. Müşterinin sağlıklı ve nitelikli gıdalarla beslenebilmesi; mutfak personelinin hijyenik şartlarda üretim yapabilmesi, muhafaza edebilmesi, servis personelinin ise hazırlanan ürünleri aynı koşullarda tüketim noktalarına ulaştırması konusundaki mevcut bilgi düzeyiyle orantılı olduğu bilinmektedir (4-7). Bu nedenle, planlanan araştırmada Ankara’daki otellerde yiyecek içecek hizmetlerinde çalışan personelin gıda güvenliği hakkındaki bilgi düzeyleri irdelenmiştir.

### **Yöntem**

Otellerde aşçı, garson, komi, temizlik elemanı, bulaşıkçı gibi yiyecek içecek hizmetlerinde çalışan personelin gıda güvenliği hakkındaki bilgi düzeylerini saptamak amacıyla planlanan araştırmada 131 ilgili personele yüz yüze anket uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde SPSS 11.0 programı kullanılarak, T-testi ve ANOVA testlerinden yararlanılmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

### **Bulgular ve Tartışma**

Turizm sektöründe otel işletmelerinin başarısı, diğer işletme türlerinden farklı olarak daha çok müşterilere sunulan hizmetin kalitesine bağlıdır. İşletmenin gerek finansal gerekse fiziki yapısına anlam kazandıran ve onları değerli kılan, işletmede çalışan personelin gücü, kalitesi, bilgisi ve niteliği olmaktadır. Otellerde gıda güvenliği sisteminin oluşturulması ve sürdürülebilmesi için de personelin bu konudaki bilgi düzeyi büyük önem taşımaktadır (1,2,4). Yapılan araştırmada yiyecek içecek hizmetlerinde çalışan çeşitli meslek gruplarındaki personelin gıda hijyeni, personel hijyeni ile mutfak ve araç-gereç hijyeniyle ilgili bilgi düzeyleri incelenmiş, çalışanların cinsiyete göre gıda güvenliği bilgi düzeyinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 1’de verilmiştir. Araştırmaya katılan erkek çalışanların gıda hijyeni bilgi puanı  $3.56\pm 2.66$ , kadınların ise  $3.60\pm 2.86$  iken erkeklerin personel hijyeni bilgi puanı  $4.15\pm 0.33$ , mutfak ve araç-gereç hijyeni puanı  $3.29\pm 0.29$  olup bu değerler kadınlarda sırasıyla  $4.22\pm 0.44$  ve  $3.26\pm 0.28$  olarak saptanmıştır. Yapılan analiz sonucunda personel hijyeni ve mutfak araç-gereç hijyeni bilgi puanları ile cinsiyetler arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p<0.05$ ) (Çizelge 1). Çalışanların yaşlarına göre gıda güvenliği bilgi düzeyinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ise Çizelge 2’de verilmiştir.

Çizelge 1. Ankara’da çeşitli otellerde yiyecek içecek hizmetinde çalışan personelin cinsiyete göre gıda güvenliği bilgi düzeyi

	<b>Erkek (n:101)</b> <b><math>\bar{x}\pm SS</math></b>	<b>Kadın (n:30)</b> <b><math>\bar{x}\pm SS</math></b>	<b>Önemlilik</b>
Gıda hijyeni	$3.56\pm 2.66$	$3.60\pm 2.86$	0.085
Personel hijyeni	$4.15\pm 0.33$	$4.22\pm 0.44$	0.001*
Mutfak ve araç-gereç hijyeni	$3.29\pm 0.29$	$3.26\pm 0.28$	0.000*

\* $p<0.05$

Çizelge 2. Ankara’da çeşitli otellerde yiyecek içecek hizmetinde çalışan personelin yaşa göre gıda güvenliği bilgi düzeyi

	<b>Yaş (yıl)</b>			<b>Toplam</b>
	<b>18-25</b> <b><math>\bar{x}\pm SS</math></b>	<b>26-35</b> <b><math>\bar{x}\pm SS</math></b>	<b>36-üstü</b> <b><math>\bar{x}\pm SS</math></b>	
Gıda hijyeni	$3.55\pm 0.25$	$3.58\pm 0.29$	$3.58\pm 0.24$	$3.57\pm 0.25$
Personel hijyeni	$4.14\pm 0.37$	$4.18\pm 0.27$	$4.21\pm 0.05$	$4.17\pm 0.36$
Mutfak ve araç-gereç hijyeni	$3.31\pm 0.25$	$3.23\pm 0.30$	$3.34\pm 0.32$	$3.28\pm 0.29$

Personelin gıda güvenliği bilgi düzeyi ile yaş aralıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0.05$ ) (Çizelge 2). Çizelge 3’de personelin meslek gruplarına göre gıda güvenliği bilgi düzeyinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Anket uygulanan personelin hijyen puanlarıyla meslek grupları incelendiğinde; yönetici, barmen gibi mesleklerden oluşan diğer grup (n:17) gıda hijyeni, personel hijyeni ile mutfak ve araç-gereç hijyeni bilgilerinde en yüksek puana sahipken (sırasıyla  $3.68\pm0.18$ ,  $4.36\pm0.20$  ve  $3.34\pm0.20$ ), bulaşıkçı (n:9) gıda hijyeni ve personel hijyeni bilgi puanları açısından en düşük (sırasıyla  $3.26\pm0.37$ ,  $3.99\pm0.29$ ), temizlik elemanı (n:11) ise mutfak ve araç-gereç hijyeni ( $3.31\pm0.22$ ) bilgi düzeyi yönünden en düşük puanı almıştır. Analiz sonucunda gıda hijyeni bilgi puanları ile meslekler arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ) (Çizelge 3). Çizelge 4’de ise çalışanların eğitim durumları ile gıda güvenliği bilgi düzeyinin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Çizelge 3. Ankara’da çeşitli otellerde yiyecek içecek hizmetinde çalışan personelin meslek gruplarına göre gıda güvenliği bilgi düzeyi

	<b>Gıda hijyeni*</b> <b>x±SS</b>	<b>Personel hijyeni</b> <b>x±SS</b>	<b>Mutfak ve araç- gereç hijyeni</b> <b>x±SS</b>
Aşçı (n:42)	3.58 ±0.27	4.17±0.34	3.23±0.29
Garson (n:45)	3.56±0.27	4.18±0.30	3.28±0.33
Komi (n:7)	3.42±0.20	4.08±0.30	3.32±0.30
Temizlik elemanı (n:11)	3.68±0.31	4.03±0.73	3.31±0.22
Bulaşıkçı (n:9)	3.26±0.37	3.99±0.29	3.32±0.26
Diğer (yönetici, barmen vb.) (n:17)	3.68±0.18	4.36±0.20	3.34±0.20
Toplam	3.57±0.27	4.17±0.36	3.28±0.29

\* $p<0.05$

Üniversite/yüksekokul (n:12) mezunlarının gıda hijyeni ile mutfak ve araç-gereç hijyeni bilgi düzeylerinin en yüksek seviyede ( $3.73\pm0.15$ ,  $3.34\pm0.20$ ), ortaokul (n:29) mezunlarının ise en düşük seviyede ( $3.47\pm0.29$ ,  $3.23\pm0.32$ ), bununla birlikte ilkokul mezunlarının (n:12) personel hijyeni bilgi düzeylerinin en yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun işbaşı hizmet içi eğitimden kaynaklanabileceği öngörülmektedir. İstatistik analiz sonucunda gıda hijyeni bilgi puanları ile eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ( $p<0.05$ ,  $p\leq0.05$ ) (Çizelge 4).

Çizelge 4. Ankara'da çeşitli otellerde yiyecek içecek hizmetinde çalışan personelin eğitim durumlarına göre gıda güvenliği bilgi düzeyi

<b>Eğitim durumu</b>	<b>Gıda hijyeni* x±SS</b>	<b>Personel hijyeni** x±SS</b>	<b>Mutfak ve araç-gereç hijyeni x±SS</b>
Okur-yazar değil (n:4)	3.62±0.27	3.70±1.03	3.33±0.37
İlkokul mezunu (n:12)	3.47±0.46	4.26±0.29	3.26±0.27
Ortaokul mezunu (n:29)	3.47±0.29	4.12±0.30	3.23±0.32
Lise ve dengi okul mezunu (n:74)	3.59±0.21	4.21±0.28	3.30±0.28
Üniversite/yüksek okul mezunu (n:12)	3.73±0.15	4.09±0.54	3.34±0.21
<b>Toplam</b>	<b>3.57±0.27</b>	<b>4.17±0.36</b>	<b>3.28±0.29</b>

\*p<0.05, \*\*p≤0.05

### **Sonuç**

Turizm sektöründe yiyecek içecek hizmet kalitesi müşterinin öncelikleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda gıda güvenliği konusunun önemi yadsınamaz. Yapılan araştırma, otellerde yiyecek içecek hizmetleriyle ilgili personelin genel olarak yeterli bilgi düzeyine sahip olmadığını ve dönem dönem hizmet içi eğitim alınması gerekliliğini ortaya koymuştur.

### **Kaynaklar**

- 1.Buyruk L, Şahin N. 2002. Otel yiyecek içecek departmanında çalışan işgörenlerin hijyen algılamaları konusunda bir araştırma. Turizmde sağlık ve beslenme; sorunlar ve çözümler sempozyumu bildiriler kitabı, 77-90, Alanya.
- 2.Deniz Y. 2007. Otel işletmelerinde yiyecek içecek hizmetlerinde kalite kontrolü ve maliyet kontrolü. Turizm Pusulası. <http://www.turizmpusulasi.com/readarticle.php?art>
- 3.Anonim. 2007. 4. Otel işletmelerinde personel görev tanımları. [http://www.turizmpusulasi.com/forum/viewthread.php?forum\\_id=30&thread\\_id=234](http://www.turizmpusulasi.com/forum/viewthread.php?forum_id=30&thread_id=234).
- 4.Anonim 2007-1. Kişisel temizlik düzeyi. [http://www.cyprogurme.com/arsiv/yazi\\_arsiv/mustafa\\_degirmencioglu/mus\\_yaz6.htm](http://www.cyprogurme.com/arsiv/yazi_arsiv/mustafa_degirmencioglu/mus_yaz6.htm)
- 5.Anonim. 2007-2. Toplu beslenme yapılan yerlerde gıda güvenliği için dikkat edilmesi gereken kurallar. [http://www.kastamonu.saglik.gov.tr/dokuman/toplum\\_sagligitoplu\\_beslenme\\_yapilanyerlericin.doc](http://www.kastamonu.saglik.gov.tr/dokuman/toplum_sagligitoplu_beslenme_yapilanyerlericin.doc)
- 6.Anonim. 2007-3. Gıda güvenlik standartları-Gıda hazırlama becerileri ve bilgisi. Bölüm 3,Avustralya Yeni Zelanda Gıda Standartları Yönetmeliği. ANZFA. [http://www.foodstandards.gov.au/\\_srcfiles/TUR%20Food%20Handling%20Skills.pdf](http://www.foodstandards.gov.au/_srcfiles/TUR%20Food%20Handling%20Skills.pdf).
- 7.Anonim. 2007-5. Otel, yiyecek hizmeti ve ev ekonomisi sektöründe öğretmenlerin mesleki becerilerinin geliştirilmesi, <https://www.developmentofteachersprofessionalskillinhotelcateringameconomicssector.htm>.