

Otellerde Gıda Güvenliği

Menekşe Cömert, Fügen Durlu-Özkaya, Nevin Şanlıer

Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Ankara

Özet

Günümüz rekabet şartlarında, farklı otel işletmelerinde aşağı yukarı aynı münüler, benzer konseptler ve benzer aktivite programları yapılabileceği dikkate alındığında, farklılık yaratacak tek unsurun hizmette ve kalitede sürekli iyileşme ve gelişme olduğunu kabul etmek gerekmektedir. Bu sektörün temel sorunlarından en önemlisi personel eğitim kalitesinin düşüklüğü ve eğitimin sürekliliğinin sağlanamamasıdır. Bununla birlikte kaliteli ve aynı standartta hammadde temin edilememesi, pazarlama ile ilgili olarak haksız rekabet koşulları, kalite/fiyat dengesi ve denetimlerin yetersizliği kalite ve hizmette sürekli iyileşmenin devam ettirilebilmesi konusunda önemli sorunlar arasındadır. Kurulacak “Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim sistemi/sistemleri” sayesinde bu sorunların üstesinden gelinilebileceği düşünülmektedir. Gıda Güvenliği sisteminde otellerde verilen hizmetin kalitesi satın almadan başlamaktadır, otelde yaşanabilecek bir gıda zehirlenmesinde zehirlenmeye yol açan ürün markası değil, otelin adı ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde kurulacak Gıda Güvenliği Yönetim sistemi, gıdadan kaynaklanabilecek herhangi sorunun daha oluşmadan önlem alınmasında mutfak çalışanlarına yardımcı olacaktır. Otellerde gıda güvenliği sisteminin oluşturulması hem iç hem de dış turizm sektörü açısından büyük önem taşımakta, sektöre farklılık yaratma fırsatı sunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Gıda güvenliği, Turizm sektörü, Otel

Giriş

Turizm sektörü yoğun bir emek gerektiren hizmet endüstrisidir. Hizmet endüstrisinin önemli alanlarından birisi ağırlama endüstrisidir. Ağırlama endüstrisi; konaklama ve yiyecek içecek hizmetleri olarak iki bölümde incelenmektedir. Otel işletmelerinde konaklama hizmetinden sağlanan gelirlerden sonra yiyecek içecek bölümünden sağlanan gelirler ikinci sırada yer almaktadır Böylesine önemli bir sektör olan ağırlama endüstrisindeki işletmelerin pazardaki rekabet koşulları da dikkate alındığı zaman fark yaratmak ve tüketici sağlığına gereken önemin verilmesi nedeniyle her geçen gün önemi daha fazla artmaktadır.

Günümüzde yiyecek içecek işletmeleri gıda güvenliği açısından hijyen ve sanitasyon sağlama bilincine varmış ve belirli standartlar içerisinde üretim yapmaya başlamışlardır. Hijyen güvenlik standartlarına göre hizmet sunan bir

işletme müşterilerinin sağlığını korumakta, rekabet ortamında ön sırada olmakta ve işletme imajı açısından öne geçerek pazardaki konumu sağlamlaştırmaktadır.

Gıda güvenliği açısından, güvenli gıda sağlayabilmek için gıdaların hijyen ve sanitasyon kurallarına dikkat etmek gerekmektedir. Otellerde gıda güvenliği ile ilgili olarak HACCP sisteminin kurulması birçok zorlukların önlenmesinde önemlidir. HACCP sistemi ile gıdaların satın alınmasından başlayarak servisine kadar geçen süre içerisinde ortaya çıkabilecek olası tehlikeleri önceden belirleyip bunlara karşı önlemler alınmaktadır. Gıdaların satın alınması, depolama, üretim ve servis aşamalarında yapılan bazı hatalar sonucunda mikrobiyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikeler ortaya çıkmaktadır. Bu tehlikeler sonucunda mikrobiyal bozulma oluşmakta ve ürünün kalitesi düşmektedir. HACCP sistemi, Gıdaların güvenliğinde önlem almaya dayalı bir sistemdir ve tehlikeler ortaya çıkmadan önce önlem alınmasını sağlamaktadır.

Otellerde Gıda Güvenliğinin Önemi

Bir otel işletmesi için mutfak; yemek kalitesi, yiyecek maliyeti ve hijyen olmak üzere üç faktör açısından büyük bir önem arz etmektedir. Kaliteli, hijyenik ve düşük maliyetli yemek üretimini gerçekleştiren bir otel işletmesi, sağlıklı ve memnun müşterilere sahip olacak ve gelirlerini de artıracaktır. Kaliteli ve hijyenik yemek üretimi doğrudan müşteri memnuniyetini etkilerken otel müşterilerine dolaylı yoldan katkı sağlamaktadır. Düşük maliyetli yemek üretimi ise doğrudan otel gelirleri üzerinde etkilidir (1).

Konukların beslenme gereksinimlerini kapsayan mutfak, aynı zamanda onların sağlıklarıyla da yakından ilgilidir. Otel mutfaklarında üretilen yemeklerin hijyenik olmamasından kaynaklanan herhangi bir hastalık ya da zehirlenme, otel adına, geri dönüşü çok güç olabilecek durumların doğmasına neden olacaktır. Bu nedenle gerek otel üst yönetiminin, gerekse yiyecek içecek müdürünün mutfaka bu açıdan büyük bir önem vermesi gerekmektedir. Bu önemi nedeniyle, mutfak için “otel işletmelerinin kalbi” ifadesi kullanılmaktadır (1).

Yiyecek üretiminin yapıldığı alanlar kritik alanlar olarak değerlendirilmekte ve önemli bulunmaktadır. Yapılan en ufak bir hata ve dikkatsizlik çok pahalıya mal olarak, yiyeceği tüketen insanın zehirlenmesine neden olmakta hatta ölüm bile ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle, yiyecek içecek üretimi yapan firmaların, gerekli özeni göstererek güvenli gıda üretimi için personelini bilinçlendirip, hijyen ve sanitasyon ile ilgili kuralları işletmesinde kurması gereklidir (2).

Kaliteli ve güvenilir gıda tüketmek toplumda her bireyin en doğal hakkıdır. Buna bağlı olarak bireyler kalite, temizlik, güvenilirlik ve iyi bir servis hizmeti beklentisi içindedirler. Bunu karşılayabilmenin en başarılı yolu ise hijyen kurallarına dikkat etmenin gerekliliğidir (4).

Gıdaların güvenilirliğini olumsuz yönde etkileyen mikroorganizmalar yiyeceklere, çeşitli şekillerde ve kolaylıkla bulaşarak sorunlar oluşturmaktadır. Mikroorganizmalar buldukları yer ve miktarına göre çeşitlilik gösterir. Gerek iş ortamı hijyeni gerekse kişisel hijyen ilkelerine uyulmadığında yiyecek kayıpları olması kaçınılmazdır. Bu durum hem müşterinin hem de çevredekilerin sağlığını tehlikeye sokar. Aynı zamanda müşteri kaybı, gelir kaybı, satışlarda azalma, prestij ve güven kaybı, yönetim ve çalışanlar arası çatışmalar gibi istenmeyen birçok olumsuz durumlara da yol açar (4).

Çalışan personelin kişisel hijyen ilkelerine riayet etmesinin yanısıra, ortamın da sanitasyon kurallarına uygun olması, kullanılan araç ve gerecin temiz, güvenilir ve sağlıklı olması beklenir. Kullanılan araçlar kolay temizlenebilir özellikte olmalı, kırık ve bozuk olan araçlar kullanılmamalı, araçların bakım, kontrol ve temizlikleri düzenli aralıklarla gerçekleştirilmelidir. Kullanılan gereçlerin ise kaliteli olması, kullanım tarihinin geçmemiş olması, depolama koşullarının uygun olması dikkat edilmesi gerekli unsurlar arasındadır (4).

Gıda güvenliğinin insan sağlığı açısından bu denli önemli olduğu dikkate alındığı zaman; sorunlar ortaya çıkmadan önce önlem alınması gereklidir. Gıda güvenliği olarak tanımlanan ve riskler ortaya çıkmadan önce olası tehlikeleri belirleyip önlem almaya dayalı olan sistem HACCP (Tehlike Analizi Kritik Kontrol Noktaları) olarak bilinmektedir. Otel işletmeleri açısından bu sistemin kullanılması onlara birçok açıdan fayda sağlayacaktır. Satın almadan başlayan ve üretim sürecinin içerisinde ortaya çıkacak olan sorunları gerek fiziki koşullar gerekse personelden kaynaklanan sorunların hepsini daha sorun ortaya çıkmadan önce önlem almaya dayalıdır.

Ankara'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin gıda güvenliği ile ilgili uygulamaları incelendiği zaman; sadece bir otelde tam anlamıyla bu sistemin kullanıldığı görülmüştür. Bazı oteller öncelikli olarak fiziki koşullarının yetersizliği nedeniyle bu sistemi kullanamamaktadırlar. Ancak yenilenme çalışmalarına başlamışlardır ve yakında bu sisteme geçileceği bilgisine ulaşılmıştır. Bunların dışında henüz bu konuda çok fazla bilgisi olmayan oteller de bulunmaktadır. Elde edilen sonuç; otellerin bir kısmının gıda güvenliği sisteminin gerekliliğinin farkında oldukları ancak yetersiz fiziki koşullar sebebiyle henüz uygulayamadıklarını göstermektedir. Buna karşılık henüz gıda güvenliğinin otellerde nasıl uygulanacağı konusunda bilgisi olmayan büyük bir çoğunluk da bulunmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması sebebiyle hizmet kalitesinin ve müşteri tatmininin belirlenmesinde insan unsurunun ön planda olduğu görülmektedir. Gıda ve servis endüstrisinde çalışanlar gıda ile tüketiciye ulaşan

fiziksel, kimyasal ve biyolojik risklerin en aza indirilmesi ve bunların önlenmesi ile ilgili yeterli bilgi sahibi olur ve gerekli eğitimleri alırlarsa yiyecek içecek endüstrisinde sunulan ürünler hijyenik standartlara uygun olur. Bir işletmede sürekli olarak hijyenik şartlar altında üretim yapılması ve sevk edilen ürünün sağlıklı ve güvenli olması isteniyorsa bir Gıda Güvenliği Kontrol Sistemi'nin kurulması şarttır.

Yiyecek içecek endüstrisinde sunulan ürünün kalitesi ne kadar yüksek olursa o oranda müşteri tatminini sağlayacak ve karlılığı da artıracaktır. Yiyecek içecek bölümlerinden elde edilen gelirlerin artması bu endüstrinin çok önem kazandığını göstermektedir. Rekabet ortamından dolayı hizmet kalite düzeyini artıran işletmelerin rekabet avantajlarından yararlanmaları ayrıca önemini vurgulamaktadır.

Yiyecek içecek işletmelerinde gıda güvenliği kriterlerine uyarak güvenli gıda üretimi gerçekleştirilmelidir. Yiyecek içecek işletmelerinde satın almadan yiyeceklerin servisine kadar geçen süre içerisinde güvenli gıda üretimi için hangi kriterlerin önemli olduğu konusunda bilgiler elde edilecek, bu bilgiler bu hizmeti sunan işletmeler için de önemli bir veri kaynağı olacaktır.

İşletmelerde gıda güvenliğiyle ilgili olarak uygulanan çalışmalar ile her türlü olası tehlike önceden değerlendirilerek önlemlerin alınması ile riskler en aza indirilecektir. Müşterinin sağlığı korunarak güven ortamı yaratılacaktır. Bu sebepten dolayı otel işletmeleri Gıda güvenliğiyle ilgili olarak HACCP sistemi hakkında gerekli bilgileri alarak bu sistemi uygulamaya başlamalıdır. Öncelikli olarak bu konuda bilgilendirme ve personele eğitim programları sağlanmalıdır. HACCP (Tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları sistemi) uygulayan otel işletmeleri rekabet ortamında da mutlaka üstünlük sağlarlar. Sunulan ürünlerin sağlığa zarar vermeyeceği taahhüdünün önceden verilmesi ile güven ortamı artacaktır. Güven ortamının kurulması ile birlikte müşteri memnuniyeti sağlanacak ve işletmenin karlılığı artacaktır.

Kaynaklar

- 1.Aktaş A, Özdemir B. 2005. Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi, (Birinci Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- 2.Baker GA, Grunewald O, Gorman WD. 2002. Introduction to Food and Agribusiness Management, New Jersey: Prentice Hall.
- 3.Baş M, Yüksel M, Çavuşoğlu T. 2005. Difficulties and Barriers for the Implementing of HACCP and Food Safety Systems in Food Businesses in Turkey, Food Control, 15: 1- 6.
- 4.Bulduk S. 2003.Gıda ve Personel Hijyeni, Ankara: Detay Yayıncılık.