

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE
HİJYEN, SANİTASYON VE PERSONELİN HİJYEN KURALLARINA
İLİŞKİN DAVRANIŞLARINDA EĞİTİM FAKTÖRÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
HAKAN ÇETİNER

ANKARA
Nisan, 2010

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE
HİJYEN, SANİTASYON VE PERSONELİN HİJYEN KURALLARINA
İLİŞKİN DAVRANIŞLARINDA EĞİTİM FAKTÖRÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAKAN ÇETİNER

Danışman: Doç. Dr. Ahmet TAYFUN

ANKARA

Nisan, 2010

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAY SAYFASI

Hakan ÇETİNER'in "Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Faktörü" başlıklı tezi jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Başkan	:
Üye(Tez Danışmanı)	:
Üye	:
Üye	:

ÖNSÖZ

Bu araştırma yiyecek-içecek işletmelerinde hijyen, sanitasyon durumlarını ve personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının eğitim seviyelerine göre farklılıkların belirlenmesi amacı ile Ankara’da faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde uygulanmıştır.

Araştırmanın her aşamasında bana yardımcı olan başta tez danışmanım Doç. Dr. Ahmet TAYFUN’a, istatistiksel analizlerde bana yardımlarını esirgemeyen Dr.Soner ALADAĞ ve Ar.Gör. Abdulkadir ÖZKAYA’ya, tezin yazımında ve tarama kısımlarında sabırla bana yardımcı olan arkadaşlarım Ali ORMANCI, Adem BATAK ve Ferhat TEKEŞ’e, birlikte çalışmaktan büyük zevk aldığım ve destekleriyle moral bulduğum arkadaşlarım, dostlarım Ramazan KILIÇ, Erhan SUR ve Mecit YİĞİT’e ve bana her an yanımda olduklarını hissettiren, maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen Annem’e ve Babam’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. İyi ki varsınız...

Hakan ÇETİNER

Nisan-2010

Ankara

ÖZET

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİJYEN, SANİTASYON VE PERSONELİN HİJYEN KURALLARINA İLİŞKİN DAVRANIŞLARINDA EĞİTİM FAKTÖRÜ

Çetiner, Hakan

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ahmet TAYFUN

Nisan-2010

Bu araştırma yiyecek-içecek işletmelerinin hijyen ve sanitasyon durumları ile bu işletmelerde çalışan personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın kapsamına Ankara ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 116 personel dahil edilmiştir. Araştırmada tarama modeli uygulanmış olup, verilerin analizi 2009 yılında yapılmıştır.

Bu amaç doğrultusunda veriler hazırlanan anket formuyla toplanmış, her çalışanın eğitim durumları belirlenip, hijyen kurallarına ilişkin davranışları tespit edilmiştir. Araştırmada verilerin analizinde istatistiksel yöntem olarak, yüzde frekans, ortalama, standart sapma, varyans analizi yöntemleri kullanılmıştır.

Elde edilen bilgiler doğrultusunda, ankete katılan personelin büyük çoğunluğunun eğitim durumu %45,7 ile lisedir. %23,3 ile lisans, %16,3 ile ön lisans ve % 9,5 ile ilköğretim düzeyindekiler takip etmektedir. % 5,2 ile lisansüstü eğitim düzeyindeki personel ankete katılanlar içinde en az oran olarak göze çarpmaktadır.

Araştırma sonunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kuralları ve besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer alt denencelerden el ve vücut hijyeni ile giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili

hijyen kurallarına ilişkin davranışlarda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Yiyecek-içecek işletmeleri, hijyen, sanitasyon, hijyen kuralları, eğitim.

ABSTRACT

Hygiene, Sanitation in Food and Beverage Business and Training Factor in Personal Behaviour Related to Hygiene Rules

Çetiner, Hakan

Master Thesis, Tourism Management Program

Advisor: Assistant Professor Dr. Ahmet TAYFUN

April – 2010

This research has been aimed to determine the hygiene and sanitation conditions of food and beverage business and personnel hygiene behavior related to differences in educational status. The research has been done in the food and beverages business which have tourism establishment certificate in Ankara with 116 employees who have been working in this business and have accepted to participate in the research. In this research, screening model was applied and analysis of data were conducted in 2009.

To achieve these objectives a questionnaire was used to collect the data. Each employee's educational status and hygiene rules related behavior was determined. In this study, frequencies, mean, standard deviation and analysis of variance were used to evaluate the data.

As a result of evaluations, it has been found that majority (45%) of the respondents' educational level were high school, 23,3 %were graduate student, 16,3% were college, 9,5% elementary school and 5,2% master degree/ doctor's degree.

The results showed that there were significant differences between behavior related to hygiene rules like health and food hygiene and educational status. However, there weren't significant differences between related to hygiene rules hand and body hygiene and equipment hygiene.

Key words: Food and Beverage Businesses, Hygiene, Sanitation, Hygiene Education.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
JÜRİ ÜYELERİNİN ONAY SAYFASI	
ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
I.BÖLÜM	
1.1 GİRİŞ	1
1.1.1 Problem.....	3
1.1.2 Araştırmanın Amacı.....	3
1.1.3 Araştırmanın Önemi.....	3
1.1.4 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	4
1.1.5 Varsayımlar.....	5
II. BÖLÜM	
2.1 KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
2.1.1 Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	6
2.1.1.1 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tarihi Gelişimi.....	6
2.1.1.2 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tanımı ve Önemi.....	8
2.1.1.3 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özellikleri.....	9
2.1.1.4 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	17
2.1.1.4.1. Kar Amaçlı (Ticari Amaçlı) İşletmeler.....	20
2.1.1.4.1.1 Tüm Pazara Yönelik Kar Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	21
2.1.1.4.1.2 Sınırlı Bir Pazara Yönelik Kar Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	22
2.1.1.4.2. Kar Amacı Olmayan (Ticari Olmayan) İşletmeler..	26
2.1.1.4.2.1 Kurumsal İşletmeler.....	26
2.1.1.4.2.2 Endüstriyel İşletmeler.....	29
2.1.2 Hijyenin Tarihçesi.....	30

2.1.3 Hijyenin Tanımı ve Önemi.....	30
2.1.4 Sanitasyonun Tanımı ve Önemi	31
2.1.5 Besin Sanitasyonu ve Hijyeni Konusunda Bilinmesi Gerekenler...	32
2.1.5.1 Besin Kirliliğine Yol Açan ve Besin Güvenilirliğini Bozan Etkenler.....	33
2.1.5.1.1 Fiziksel Kirlenme.....	33
2.1.5.1.2 Kimyasal Kirlenme.....	33
2.1.5.1.3 Biyolojik Kirlenme.....	34
2.1.5.1.3.1 Besinlerde Doğal Olarak Bulunan Toksinler.....	34
2.1.5.1.3.2 Mikroorganizmalar.....	34
2.1.6 Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyon.....	41
2.1.6.1 Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyonun Önemi.....	41
2.1.6.2 Hijyen Yönetimi ve Karlılığa Etkisi.....	42
2.1.7 Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen Sağlama İlkeleri.....	43
2.1.7.1 Besin Hijyeni.....	44
2.1.7.2 Personel Hijyeni.....	46
2.1.7.3 Fiziki Koşullar ve Araç-Gereç Hijyeni.....	52
2.1.8 Personel Hijyeni Eğitimi.....	59
2.2 İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	60
2.2.1 Yiyecek-İçecek Sektöründe Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Bilgisi ile ilgili Araştırmalar.....	60
2.2.2 Yiyecek-İçecek Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin ve Personelin Hijyen Durumunun Değerlendirilmesi ile ilgili Araştırmalar....	62
III.BÖLÜM	
3.1 YÖNTEM.....	63
3.1.1 Araştırmanın Modeli.....	63
3.1.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	63
3.1.3 Veri Toplama Aracı.....	63
3.1.4 Verilerin Analizi.....	64
3.2 BULGULAR ve YORUM.....	65

IV.BÖLÜM

4.1 SONUÇ ve ÖNERİLER.....	77
4.1.1 Sonuç.....	77
4.1.2 Öneriler.....	78
KAYNAKÇA.....	80
EKLER	
1.Anket Formu.....	87
2. Ankara’da Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	88
3. Araştırmanın Yapıldığı Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Listesi.....	97

TABLOLARIN LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1. Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	65
Tablo 2. Personelin Yaş Grubuna Göre Dağılımları.....	66
Tablo 3. Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	67
Tablo 4. Personelin Sağlık Kontrolleriyle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri.....	68
Tablo 5. Personelin Sağlık Kontrolleriyle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Eğitim Durumlarına Göre Anova Sonuçları.....	69
Tablo 6. Personelin El Ve Vücut Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri.....	71
Tablo 7. Personelin El Ve Vücut Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Anova Sonuçları.....	72
Tablo 8. Personelin Giysi Ve Araç Gereç Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri.....	73
Tablo 9. Personelin Giysi Ve Araç Gereç Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Anova Sonuçları.....	73
Tablo 10. Personelin Besin Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama Ve Standart Sapma Değerleri.....	75
Tablo 11. Personelin Besin Hijyeni İle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Anova Sonuçları.....	75

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

	Sayfa
	No
Şekil 1. Beş Yıldızlı Otellerde Yiyecek-İçecek Servisinden Sorumlu Örgüt Yapısı.....	14
Şekil 2. Yiyecek-İçecek Hizmetlerinin Sınıflandırılması.....	20
Şekil 3. Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	65
Şekil 4. Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımları.....	66
Şekil 5. Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	67

I.BÖLÜM

1.1 GİRİŞ:

Yiyecek-içecek işletmelerinde hijyen yaşamsal bir öneme sahiptir. İşletme yöneticileri, işletme personeli, yiyecek ve içecek temin eden üreticiler ve araçlar, temizlik malzemesi sağlayanlar ve halk sağlığı uzmanları kuracakları işbirliği sonucu hijyenik ortamlar yaratılmasını sağlayabilirler. Bu sektörde başarı, tüketiciye güvenilir, temiz, kaliteli ve sağlıklı yiyecek-içecek sunulmasıyla sağlanabilir (Sökmen, 2003: 58).

Yaşamımızın temel maddesi olan yiyecekler, bazı durumlarda sağlığımıza zararlı hale gelebilmektedir. Yiyecekler bir çok yolla; bakteri, küf, virüs, parazitler ve kimyasal zehirler karışarak sağlığı bozucu, hatta ölümcül duruma gelebilmektedir. Günümüzde önemi gittikçe artan toplu beslenme sistemlerinde en önemli sorun; tüketicinin sağlığına zarar vermeyecek yiyecekler sunma ve besin zehirlenmesi ile besinden kaynaklanan hastalıkların önlenmesidir. Toplu beslenme sistemlerinin karmaşık yapısı ve geniş kapsamı nedeniyle hijyenik kurallara tam uyulmadığı takdirde toplum sağlığı açısından kötü sonuçlar doğurabilme potansiyeline sahiptir. Hijyen ve sanitasyonun öneminin kavranması ile kötü sonuçlar meydana getirebilecek nedenlerin önüne geçilebilecektir (Sökmen, 2003: 58).

İşletmelerin temel hedefi ekonomik kazanç elde etmektir. Sunacakları mal ve hizmet karşılığında para kazanmak, pazar payını ve karlılığı arttırmak isterler. Bunun için işletmeler,

- Hedefledikleri müşteri grubunun istek ve ihtiyaçlarını karşılayarak onları memnun etmeyi,
- Tüketicilerin doğal hakkı olan güvenilir, hijyenik ürünler sunmayı,
- Güvenilir bir imaja sahip olmayı ve
- Rekabetin yoğun olduğu bir pazarda sağlam bir yer edinmeyi amaçlarlar (Sökmen, 2003: 58).

İşletmenin hijyenik koşulları yerine getirmemesi bütün bu amaçları yerine getirememesine ve doğrudan müşteri kaybı ile işletme sürekliliğinin kısa olmasına sebep olacaktır.

Yiyecek-içecek işletmelerinin hizmetlerinden yararlanmak için gelen konukların sağlığının korunması ve işletmenin pazar payını genişleterek daha fazla kar elde edebilmesi servis ve mutfak bölümünde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması ile mümkündür. Bu nedenle yiyecek-içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına büyük önem verilmelidir.

Eğitim, bireyin gelişmesi ve toplumun kalkınmasında en önemli araç olarak algılanmaktadır. Günümüzde eğitim-endüstri-kalkınma üçlüsü, bir zincirin halkaları gibidir ve aralarında çok yakın ilişkiler vardır. Bu döngünün en önemli unsuru da insandır; diğer bir ifade ile iyi eğitilmiş nitelikli iş gücü, ekonomik büyümenin ve çok yönlü kalkınmanın temel aracıdır.

Eğitimin bir türü olarak mesleki eğitim; çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan, bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş eğitimidir.

Bu araştırma, bu konulardaki eksikliğin giderilmesine katkı sağlayabilecektir. Geri bildirim sağlayabilecek bu tür bir tanımlayıcı araştırma ile hem uygulama sonuçları izlenecek hem de yiyecek-içecek işletmelerine yönelik alınan kararların isabet oranı artırılabilir. Bu sayede, konukların güvenilir ve sağlıklı ürünler tüketmesi ile tatmin düzeyleri artacak ve buna bağlı olarak da yiyecek-içecek işletmelerinde verilen hizmet ve ürün kalitesi yükselecektir. Sonuçta iyi eğitilmiş yiyecek-içecek personelinin sektörde vereceği hizmetin kalitesi de yükseltilmiş olarak konuk sağlığı güvence altına alınacaktır.

1.1.1 Problem:

Bu araştırmanın genel amacı; yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıkların olup olmadığını ortaya koymaktır.

1.1.2 Araştırmanın Amacı:

Araştırmanın genel amacına uygun olarak aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleri ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık var mıdır?
- Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.3 Araştırmanın Önemi:

Ülkemizde hijyen konusuna gerekli önem verilmemektedir. Yeterince temiz olmayan ve hijyen kurallarına uymayan işletmelerde, bakterilerin gıdaları değiştirmeleri nedeniyle tatları bozulmakta, tüketilemeyecek duruma gelerek ekonomik kayıplar olabilmekte ve daha da önemlisi, tüketici açısından kötü sonuçlanabilecek gıda zehirlenmeleri yaşanabilmektedir.

Hijyen koşulları açısından daha çok gelişmiş durumda bulunan Avrupa ülkeleri ve ABD'deki gıda zehirlenmeleri sayısı dikkate alındığında, konunun Türkiye için ne kadar önemli olduğu daha iyi anlaşılacaktır.

Herhangi bir toplu beslenme sisteminde hijyenik kurallara uyulmadığında oluşabilecek besin zehirlenmesi veya besinden kaynaklanan hastalıklar görülmesi durumunda karşılaşılabilecek olumsuzluklar ve sonuçları oldukça ağır olabilmektedir. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Sökmen, 2003: 58);

- Müşteri kaybı,
- Satışlarda azalma,
- Prestij kaybı,
- Yasal uygulamalar ve cezalar,
- Personelde moral bozukluğu, motivasyon eksikliği,
- Personele yeniden eğitim verilme zorunluluğu,
- Basın-yayın organları aracılığıyla kötü şöhret.

Bu bağlamda kişisel hijyen büyük önem arz etmektedir ve el temizliği kişisel hijyenin en önemli basamaklarından biridir. Özellikle yiyecek üretimi ve satışı yapılan yerlerde personelin hijyen kurallarına uymadığı takdirde hastalıkların bulaşmasında bir hastalık kaynağı vazifesi göreceği göz ardı edilmemelidir. Bu yüzden sanitasyon kuralları ve iyi bir hijyen bilgisi ve uygulamalarına sahip personel hastalıkların bulaşmasında önleyici unsur rolü görebilirler.

1.1.4 Araştırmanın Sınırlılıkları:

Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli yiyecek-içecek işletmeleri ile sınırlıdır.

1.1.5 Varsayımlar:

Ülkemizde yiyecek ve içecek işletmelerindeki hijyen ve sanitasyon koşulları ile personelin hijyen kurallarına ilişkin eğitimleri ve dolayısı ile davranışları, sektör ve konuk beklentilerini karşılayamamaktadır. Bu durum, konukların her an gıda zehirlenmeleri ile karşı karşıya kalmaları ile konuk sağlığını tehlikeye atmakta ve zedelenen imaj ile işletmenin müşteri ve para kaybına yol açmaktadır.

Bu doğrultuda;

- Personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarını belirleyecek olan anket formu araştırmanın amacına hizmet edecek niteliktedir.
- Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelden alınan bilgiler güvenilirdir.

II.BÖLÜM

2.1 KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.1 YIYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİ

2.1.1.1 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tarihi Gelişimi

Yiyecek-içecek işletmeleri, yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım durumu gibi maddesel sosyal değeri ve personelin hizmet kalitesi gibi niteliksel elemanları ile kişilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmelerdir (Sökmen, 2003: 20).

Yiyecek-içecek endüstrisi ise, insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde ve geçici konaklamalarda yeme-içme ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla mal ve hizmet üreten ticari nitelikte işletmelerden oluşmaktadır (Olalı ve Korzay, 1989: 7).

İnsanlar binlerce yıldır seyahat olayını gerçekleştirmekte ve evlerinden uzakta buldukları süre içerisinde de en temel ihtiyaçlarını (konaklama ve yeme-içme) karşılamak zorundadırlar. Bundan dolayı konaklama işletmelerinin geçmişi gibi yiyecek-içecek işletmelerinin geçmişi de çok eskilere dayanmaktadır. XIII. yy.da batıda Hanların, doğuda ise Kervansarayların ortaya çıkmasıyla ilk otellerin nüvesi oluştuğu gibi, ilk yiyecek-içecek işletmelerinin de nüvesi oluşmuştur. Hanlar ve Kervansaraylar işletilme amaçları bakımından önemli farklılık taşımaktaydılar. Hanlar, ticari işletmelerdi, yani kar amacı taşıyorlardı, buna karşılık Kervansaraylar ise birer “hayır” işletmesi olarak çalışıyorlardı, ticari nitelik taşımıyorlardı.

Orta çağda Romen Katolik Kilisesi, gezginler için dinlenme yeri olan manastırlar vs. yaptırmıştı. İngiltere’de 1400’lerden başlayarak ve Amerika’da 1600’lü

yıllarda seyahat yolları üzerinde hanlar kurulmuştu. Ülkemizde ise bu konudaki ilk örnekler yine birer hayır işlevini üstlenen imarethane ve aşevleridir.

Aşevleri, özellikle Bektaşî ve Mevlevî dergâhlarında önemli bir yer tutarken, Osmanlı Saray Teşkilatlarında ve Yeniçeri Ocaklarında da yeme-içme hizmetlerinin düzenlenmesine büyük ölçüde önem verilirdi. Görülen hizmetlerde günümüzdekine benzer işbölümü ve uzmanlaşmaya gidilerek, verimli çalışmaya ve mevcut işgücü ve malzeme ile zamana en rasyonel kullanmaya özen gösterilirdi (Bölükoğlu, 1988: 34-35). Mutfak Mevlevilikte kutsal bir yere, bir eğitim aracı olarak da nevnîyazların yetişmelerinde öneme sahipti. Hz Mevlana'nın dev eseri Mesnevi, inanç ve gönül ilmini olduğu kadar, müsbet ilimler de kapsayan yemek ve mutfak konularından, dengeli beslenmenin faydalarından, sağlığın mutfak ve yiyecek-içecek maddeleriyle ne derece ilgili olduğundan söz etmektedir (Halıcı, 1992: 9-10).

Günümüzde, ev dışında yenilen yemeklerin sayısındaki hızlı artışa paralel olarak yiyecek-içecek işletmelerinin sayısında da artış gözlemlenmektedir. Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde güvenilir istatistiklerin toplanması, mesleğin son derece değişiklik gösteren karakterinden, bölgesel farklılığından ve mevsimlik oluşundan dolayı karmaşıklaşmıştır. Buna rağmen, turistlerin yaptığı toplam harcama miktarı içinde, yiyeceğe %20–25 oranında para harcandığı tahmin edilmektedir (İstanbulu, 1994: 62).

Yiyecek-içecek sektörünün 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren hızlı bir gelişme göstermesi, bu sektördeki işletmelerin zaman içerisinde değişimlerini de beraberinde getirmiştir. Örneğin, günümüzde uçaklarda verilen yiyeceklerin çeşidi ve kalitesinde büyük bir rekabet söz konusudur. Artık havayolu şirketleri gastronomi uzmanları çalıştırmaya başlarken, sürekli olarak aşçı transferleri yapmaktadırlar. Yine Avrupa Birliği çerçevesinde, Avrupa ülkeleri yiyecek-içecek konusunda standartlar belirlemek üzere karşılıklı görüşmeler yapmaktadırlar. Yemek kültürünün geliştiği ülkelerde bu kültürün yansımaları yasal düzenlemelerde de görülmektedir. Bugün kabul gören standartların başında yemek üretimi için en üst düzey hijyenik ortamın sağlanması, kalite yönetimi, personel eğitimi ve modern yemek teknolojisi gelmektedir.

2.1.1.2 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tanımı ve Önemi

Yiyecek-içecek işletmeleri, konaklama işletmelerine bağlı birimler olarak ya da özel kimlik çatısı altında, dışarıda yemek yemeyi düşünen veya evlerinden uzakta bulunan insanlara kar amacı taşıyan taşıyan yiyecek ve içecek malzemelerini satın alarak işleyen, üreten ve satış yaparak doyurma hizmeti veren, bu hizmetin yanında eğlence faaliyetleri de sunabilen farklı ölçek ve özelliklere sahip işletmelerdir. “Bir endüstri gibi yiyecek ve içecek işletmeleri, otel restoranlarından banket odalarına, barlardan kantinlere kadar, evden uzak yiyecek ve içecek sağlayan birçok farklı bölümlerden oluşan heterojen bir gruptur” (Lawson, 1973: 11). Özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren, çalışma şartlarının ağırlaşması ve dışarıda yemek yeme alışkanlığının hızlı gelişimi, yiyecek-içecek sağlayan işletmelerin önemini arttırmıştır.

Özellikle son otuz yıl içinde, insanların üç öğün yemeğin tamamını evde yemedikleri görülmektedir. İşyeri ya da evden uzakta olma gibi durumlardan dolayı bu gereksinimlerini dışarıdan karşılamaya çalışmaktadırlar (Sarışık, 1994: 68). Yiyecek-içecek işletmeleri bir yandan bu insanların arzularını yerine getirmeye çalışırken diğer taraftan kar hedeflerine ulaşabilme çabası içerisindeyler. Her geçen gün hızla artan yeni işletmeler amansız bir rekabeti de beraberinde getirmektedirler. Yiyecek-içecek işletmeleri ayakta kalabilmek için rakipleriyle mücadele verirken, bünyelerinde de etkili bir kontrol mekanizması oluşturmaya çalışırlar.

Yiyecek-içecek endüstrisi ekonomik, sosyal ve eğlence hayatında önemli bir etmen olarak göze çarpmaktadır. Birçok insana iş imkânı sağlamasının yanında milli gelire %5-6'lara varan bir katkı da sağlamaktadır (Knight ve Kotschevar, 1979: 2).

Yiyecek-içecek işletmeleri insanların yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet veren işletmelerdir. Günümüzde yiyecek-içecek işletmelerinin gerek çeşidi gerekse sayısı hızla değişim göstermektedir. Bu değişimlere neden olan birçok etken söz konusudur. Bunların başlıcaları şu şekilde sıralanabilir (Türksoy, 1994: 11):

- a) Eğitim düzeyinin yükselmesi ve dışarıda yeme alışkanlığının artması,
- b) Çalışan kadınların sayısının artması.

- c) Nüfusun artması
- d) Harcanabilir gelirlerin artması,
- e) Boş zamanlardaki artış.
- f) Tüketicilerin demografik özelliklerindeki değişimler,
- g) Coğrafik değişimlerin etkisi.
- h) Ulusal ve uluslararası düzeyde geziye katılanların artması.
- i) Kentleşme, şehirleşme.

İkinci bir nokta yiyecek-içecek hizmetlerinden elde edilen gelirlerinin hızla artmasıdır. Öyle ki konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek satışları oda gelirlerine eşit, hatta bazı işletmelerde daha da fazla olup, toplam işletme gelirlerinin yarısından fazlasını teşkil etmektedir (Aras, 1993: 17).

1960 yılında toplam yiyecek gelirlerinin %20'si dışarıda yemek yemeğe harcanmışken, bu oran 1980 yılının başlaması ile % 26'ya çıkmıştır. Yine bundan yirmi yıl önce ABD'de yiyecek-içecek işletmelerinin satışları toplamı yaklaşık 42.8 milyar dolar iken, 1992 yılına gelindiğinde bu rakam 262 milyar dolara ulaşmıştır (Türksoy, 1994: 26).

2.1.1.3 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özellikleri

Yiyecek-içecek işletmelerini diğer işletmelerden ayıran önemli özellikler vardır. Bunlar(Ninemeier, 1990: 103; Demirkol ve Kutay, 2004: 131-137);

- a)Yiyecek-içecek işletmeleri çeşitlilik arz eder,
- b)Yiyecek-içecek işletmeleri malzeme ve emek yoğun işletmelerdir,
- c)Yiyecek-içecek işletmelerinin örgüt yapısı diğer işletmelerden farklıdır,
- d)Yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan ürünler yiyecek ve içecekleri kapsar,
- e)Yiyecek-içecek işletmelerinde mönü planlaması önem arz eder,
- f)Yiyecek-içecek işletmelerinde müşteri tipleri farklıdır.

Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Ürün Çeşidi Fazladır: Yiyecek-içecek işletmeleri oldukça geniş bir alana yayılmış durumdadır. Rekabetçi politikalar, ekonomik yapı, sosyal olaylardaki gelişmeler ve kişilerin taleplerinde farklılıklar, üretilip sunulan yiyecek ve içecekleri de çeşitlendirmekte ve bu çeşitlilik yiyecek-içecek malzeme maliyetlerini de arttırmaktadır.

Açık-büfe servisi bulunan otel işletmelerinin büfelerinde soğuk mezelerden tatlılara kadar uzanan onlarca çeşit yiyeceğin bulunması, a la carte restoranlardaki mönü zenginliği, barlarda bulunan uluslararası içecekler, yiyecek-içecek işletmelerindeki ürün çeşitliliğine en güzel örneklerdir. Kişilerin yaş, cinsiyet, kültür ve sağlık gibi farklı özellikleri bu çeşitliliği zorunlu kılan önemli unsurlardır.

Balık restoranları gibi özel alanlarda yiyecek sunan işletmelerde deniz ürünleri ön planda tutulurken, a la carte restoranlarda yemeklerin çeşitliliği daha fazladır. Çeşitlerin artması malzeme maliyetlerini arttıracığı gibi çalışan personelin sayısının da artmasını gerektirebilir. Bu yüzden a la carte restoran işletmelerinde yemek fiyatları diğer restoranlara göre daha yüksek tutulur.

Yiyecek-İçecek İşletmeleri Malzeme ve İşgücü Yoğun İşletmelerdir: “Yiyecek maliyeti, restoran veya yiyecek sunan işletmelere ham ya da hazırlanmış olarak teslim edilen tüm yiyecek malzemelerinin maliyetidir. Bu maliyet taşıma ve teslimat masraflarını içerir fakat işçilik ya da teslimden sonraki diğer maliyetleri kapsamaz (Stoken, 1982: 249).” Yiyeceklerin tamamıyla ham olmayacağı düşünülürse, (bazı yiyecek malzemeleri -porsiyonlanmış pizola gibi- işletmeye yarı hazır olarak teslim edilir) yiyecek malzemesi olarak satın alınan tüm maddelerin yiyecek maliyeti olarak değerlendirilmesi gereği ortaya çıkar.

% 42’lik yiyecek maliyetine sahip restoran işletmeleri için etkili bir maliyet kontrol sisteminin oluşturulması can alıcı bir noktadır. Maliyetleri aynı düzeyde tutmak amacıyla her restoran tüketimi denetleyecek bir yiyecek-içecek kontrolörü bulundurur (Farkas, 1993: 76-78).

Restoranların ya da yiyecek sunan diğer işletmelerin en önemli maliyet kalemi yiyecek malzeme maliyetidir. İşletme yöneticisi ya da sahibi, kar marjının yükseltilmesinin yiyecek maliyet kontrolüyle yakın ilişki içerisinde olduğunun farkındadır. Bu yüzden personel ve ekipman tedarikinde maliyet kontrolüne elverişli bir seçimin yapılması ön plana çıkmıştır. Sunulan yiyeceğin maliyeti sadece yiyecek malzemesiyle sınırlı değildir. Bu maliyetler (Reay, 1988: 87);

- Yiyecek malzeme maliyetleri,
- İşgücü maliyetleri (ücretler vb.),
- Genel giderler (aydınlatma, ısıtma vb.)' dir.

Yiyecek ve içecek maliyetlerini tekrar satılmak üzere alınan maddeler oluşturmaktadır. Bu nokta çok iyi anlaşılmalıdır. Örneğin, satın alınan et pişirilip restoranda servisi yapılabilir ya da bir şişe viskinin kadehler halinde barda satışı sağlanabilir. Ama satın alınan bir kızartma tenceresi ya da tuvalet kâğıdı yiyecek ve içecek maliyeti olarak sınıflandırılmaz (Ryon, 1989: 73). Bu tip sınıflandırmalarda, maliyetler değişik kriterlerle gelir getiren ünitelere yüklenebilir ama yiyecek-içecek maliyetleri olarak değerlendirilemezler.

Kuruluştan sonra yiyecek-içecek sağlayan işletmelerin en önemli maliyet kalemlerini işçilik ve malzeme maliyetleri oluşturmaktadır. İşletmeye yiyecek-içecek üretim ve sunumu için dışarıdan tedarik edilen malzeme, yiyecek ve içecek maddelerinin temel maliyet kalemlerini oluşturur (Medlik, 1972: 124). Hem konaklama hem de yiyecek sağlayan işletmelerdeki maliyetlerin büyük bir kısmını sabit maliyetler ile iş hacmine orantılı olarak değişmeyen yarı-değişken maliyetler oluşturur. Kısa dönem için sigorta, kira, amortisman gibi kalemler sabit maliyetleri oluştururken, aydınlatma, ısıtma ile bir kısım yönetim ve işçilik giderleri yarı değişken gider sınırları içerisinde değerlendirilir. Uzun dönemlerde sabit maliyet kalemi olarak görünen maliyetler de değişken özelliği kazanabilirler. Yiyecek-içecek maliyet kontrolünde sadece üretim ve satışı olan malzemelerin maliyetleri dikkate alınmaktadır (Sezgin, 1988-89: 72-89).

Genel olarak konaklama işletmelerinin toplam gelirlerinin % 47.2'si oda satışlarından, % 30.8'i yiyecek satışlarından, % 12.1'i içki satışlarından, % 3.4'ü telefon

hizmetlerinden, % 1.7'si kiralık dükkanlardan, % 4.8'i diğer departman satışlarından meydana gelmektedir. Söz konusu gelirlerin, % 37.8'i maaş ve ücretlere, % 11'i yiyecek alışlarına, % 11.9'u departmanlara ait masraflara, % 7.6'sı idari masraflara, % 3.2'si ısıtma ve aydınlatmaya, % 3.7'si tamir ve bakıma, % 5.7'si amortismanlara, % 14.9'u ise vergi ve masraflara gitmektedir (Sezgin, 1988-89: 73). Sadece yiyecek ve içecek sunan işletmeler için ise durum bundan farklıdır. Bu tür işletmelerde, oda satışlarından sağlanan gelirler olmadığı gibi gider kalemlerinde de farklılıklar olacaktır.

Bir işletmenin başarısı genellikle kar ve karlılıkla ölçülmekte, diğer işletme amaçları ikinci planda kalabilmektedir. Kar işletmenin yaşaması için bir araç olmakla beraber, işletme ile ilgili kişi ve kuruluşlar açısından bir amaç olabilmektedir. İşletme başarısının ölçüsü olan kar, satış geliri ile maliyetler arasındaki olumlu fark olarak tanımlandığına göre; işletmenin ürettiği ve sattığı ürün miktarı ile ürünün satış fiyatının ve ürün maliyetinin incelenmesi gerekir (Usta, 1997: 89).

“Yiyecek-içecek işletmelerinin önemli maliyet kalemlerinden birisi de işgücü maliyetleridir. Bunlar çalışanlarla ilgili tüm harcamaları kapsar; personel yemekler ve konaklaması(pansiyonlar), gece vardiyasında çalışanların ulaşımı, açık kadro ilanları, üniforma temizliği, eğilim ve tatil masraflarını içerir (Ryon, 1989: 74).” İşletmede çalışan işçilerin tamamının gelir getiren birimlerde olacağı düşünülemez. Örneğin, temizlikçiler yiyecek-içecek işletmelerinin bir parçasıdır. Ama bunlar yiyecek-içeceklerin maliyetlerine direkt olarak yüklenemezler.

Otellerin toplam gelirlerinin % 36'sını yiyecek ve içecek gelirleri oluşturmaktadır. Bunun yanında restoran işletmelerinin tek gelir kaynağı ise yiyecek ve içecek satışlarıdır. Bölgesel farklılıklar göz önüne alındığında yiyecek-içecek maliyetleri % 25 ile % 45 arasında değişmektedir (Aktaş, 1995: 126). Bu oranlar işletmelerin ticari ya da sosyal amaçlı olup olmadıklarına göre de farklılık gösterir. Nitekim sosyal amaçlı yiyecek-içecek sağlayan işletmelerde bu oran % 70'lere kadar tırmanabilir.

Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Örgüt Yapısı Diğer İşletmelerden Farklıdır: Yiyecek-içecek işletmelerindeki farklılıklar, işletmenin organizasyon yapısını da farklılaştırmaktadır. Bir aile restoran işletmesinde yiyecek-içecekten sorumlu kişi işletme sahibiyken bir otel işletmesinde yiyecek-içecek müdürü, ziyafetlerde ise ziyafet

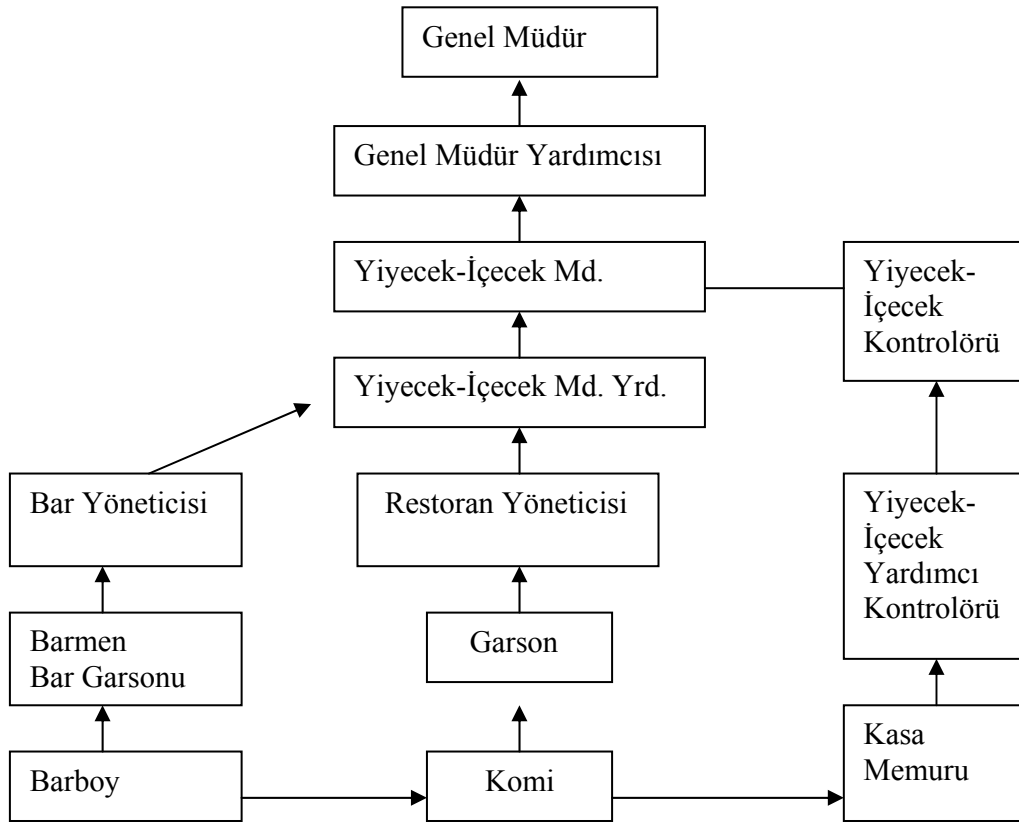
müdürüdür. İşletmeler farklı olsa da amaç ve bu amaç etrafında birleşen örgütün hedefi aynıdır: yiyecek-içecek satışları ve maksimum karlılık.

Şekil 1’de beş yıldızlı bir otelin yiyecek-içecek servisinden sorumlu örgüt yapısı verilmiştir. Buna ek olarak, aynı yöneticiye bağlı yiyecek üretiminden sorumlu aşçıbaşı, kısım şefleri ve altında yer alan aşçılar, aşçı yardımcıları ve bulaşıkhaneye sorumluları düşünülebilir. Büyük ölçekli otel işletmelerinde ziyafetten (banquette) sorumlu yönetici ve dışarıya yiyecek sağlama (catering) örgütünden de söz edilebilir.

Restoran işletmelerinde ya işletme sahibi ya da işletme müdürü altında ver alan bir organizasyon şemasından söz edilebilir. Küçük işletme olmalarından dolayı çok sayıda yönetici bulunmaz. Kararlar bu iki sorumlu tarafından alınır.

Ticari olmayan yiyecek-içecek işletmelerinde ise, ya o kuruluşun yöneticisi ya da onun atayacağı bir yöneticinin üstte bulunduğu bir örgüt yapısı vardır. Dışarıdan yemek sağlayan kuruluşlarda yönetici sadece servisten sorumludur. Bazı kuruluşlarda ise yiyecek-içecek hizmetlerini kiralayan şahıs kendi ekibi ile çalışır.

Yiyecek-içecek işletmelerindeki maliyet kontrol örgüt yapıları da farklılık gösterir. Geleneksel olarak büyük ölçekli işletmelerde maliyet kontrol birimi, muhasebe departmanına bağlı olarak çalışır. Zincir işletmelerin yiyecek-içecek departmanı içerisinde de görülebilir. Yiyecek-içecek maliyet kontrol işleminin muhasebe ve yiyecek-içecek departmanlarını yakından ilgilendiren bir konu olması, bu birimin iki departmanla da sıkı ilişki içerisinde bulunması gereğini doğurmuştur.



Şekil 1. Beş yıldızlı otellerde yiyecek-içecek servisinden sorumlu örgüt yapısı. (Ninemeier, 1990: 34)

Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Ürünler Yiyecek ve İçecekleri Kapsar:

Yiyecek-içecek işletmelerinde ürün; yiyecek ve içeceklerdir. İşletmeye ham, yarı-hazır ya da hazır durumda giren yiyecek ve içecek malzemeleri, işletmenin politikalarına uygun olarak değerlendirilerek müşterilerinin hizmetine sunulur. Profesyonel turizm anlayışında bunlardan farklı olarak sunulan bir ürün de konukseverlik hizmetidir.

1980'li yıllarda mönü fiyatlarıyla birlikte eğlence hizmetlerinin maliyetlerinin yükselmesi "hedef restoranlar-taverna" olgusunu ortaya çıkardı. Yöneticiler ekonomik sebeplerden dolayı her iki hizmetten yararlanma yerine ya dışarıda yemek yemeyi ya da eğlence hizmetlerinden yararlanmayı tercih etmek zorunda kalan müşterilerin farkına vardı. Bunun bir sonucu olarak da eğlence ve yemeği bir arada sunma görüşü yaygınlaştı (Scanlon, 1993: 13). Birçok yiyecek-içecek işletmesi yiyecek ya da içecek ürününün yanında canlı müzik, animasyon, defile gibi birtakım faaliyetleri de müşterilerine sunma çabası içerisindeyler.

İşletmelerin tipleri, ölçekleri, servis biçimleri ya da diğer özellikleri farklılıklar taşısa da sunulan temel ürünler yiyecek ve içeceklerdir.

Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mönü Planlaması Önemlidir: İster ticari amaçlı ister kamu faydasına yönelik işletme olsun, restoranlardan otellere, dışarıya yiyecek sağlayan işletmelerden kantinlere kadar her işletmenin ortak özelliklerinden birisi de, mönü planlamasından satış noktasına kadar uzanan kontrol sürecidir. Küçük, büyük her işletmenin önceden belirlemiş olduğu bir mönü ve buna göre yön verdiği bir satın alma politikası vardır. İşletmeler satın aldıkları yiyecek ve içecek malzemelerini uygun depolarda saklarlar ve buralardan üretim alanlarına ulaştırırlar. Hazırlanan yiyecek ve içeceklerin servis alanlarında satışları gerçekleştirilir.

Yiyecek ve içecek yöneticisinin temel sorumluluklarından birisi de satışı düşünülen yiyecekler için uygun mönüler hazırlanmaktır. İşletmenin yeri, sınıfı, kapasitesi, servis yöntemleri gibi faktörler mönü planlaması üzerinde etkili olur. Mönü planlaması yapıldıktan sonra, burada yer alan yiyecek maddelerine uygun olarak dışarıdan malzeme satın alınacaktır. Böylelikle mönü, yönetimi neyi ne miktarda alacağı konusunda bilgilendirecektir.

İşletmenin satın alma departmanı yiyecek-içecek ve muhasebe departmanlarıyla kuracağı iletişim çerçevesinde yiyecek-içecek malzemelerinin siparişlerini verir. “Satın alma, ürünlerin doğru miktarda, doğru kalitede ve doğru kaynaktan elde etmek için yapılan faaliyetlerin sıralamasıdır (Coltman, 1989: 56).” Satıcılarla iletişim kurularak gerekli sözleşmeler imzalanır. “Satın alma formu, satın alınacak tüm ürünlerin ayrıntılı yazıldığı, alış tarihi ve talep edilen mal için öngörülen maliyetin belirtildiği evraklardır. Bu yanlış alımları ve sipariş hatalarını azaltır (Collins, 1992: 218).” Satın alma departmanının sorumluluğu bununla bitmez. Teslim alınan malzemelerin talep edilenle uygunluğunun araştırılması, gerekli iade işlemleri ve yeni siparişler için ön çalışmalar da bu alanın sorumluluğu altındadır.

Yiyecek malzemeleri uygun depolarda ve depolama kuralları içerisinde koruma altına alınmalıdır. Depo sorumlusu, depoların fiziksel özellikleri ve yiyeceklerin saklanma koşullarını iyi bilen bir kişi olmalıdır. İşletmenin yatırım aşamasında depolar ve depoların konumları belirlenmelidir. Sonradan yapılacak değişikliklerin, maddi

açından işletmeyi zorda bırakacağı unutulmamalıdır. Yiyecek maddeleri fiyatlandırılarak depolanmalıdır. Bu işlem için depodaki her yiyecek malzemesi ayrı bir kart ile izlenir.

Malzeme talep formlarıyla depolardan üretim alanlarına ulaşan malzemeler, bu alanların sorumlularınca hazırlanarak yiyecek ve içecekler satışa hazır hale getirilirler. Küçük restoran işletmelerinde mutfak şefinin sorumluluğundaki üretim işlemi, otel işletmelerinde daha geniş tabana yayılır. Satış alanlarında çalışan personelin alacağı siparişler doğrultusunda üretim yapılır. “Siparişlerin mutfağa ulaştırılmasında üç ana yöntem vardır; sözlü, yazılı ve elektronik (Axler ve Litrides, 1990: 100).’ Sözlü yöntemde siparişi alan kişi mutfağa giderek sözlü olarak siparişini verir, yazılı bir kayıta gerek duyulmaz. Yazılı sipariş yöntemlerinde üç kopyalı sipariş fişleri kullanılır ve bu fişlerin bir kopyası mutfağa iletilir. Elektronik yöntemlerde her hangi bir yazılı ya da sözlü siparişe gerek duyulmaksızın bilgisayar kullanımıyla siparişler mutfağa iletilir. Siparişler alındıkları restoranlarda bilgisayar kayıtlarına geçer ve bu bilgiler işletme içi bilgisayar ağı ile mutfak dahil ilgili departmanlarca izlenebilir.

Yiyecek servisi ve satışı, yiyecek üretim sürecinde yapılan bütün çabalar sonucu ortaya çıkan ürünün müşterilerin hizmetine sunulduğu son aşamadır. Servis ve satış politikalarına uygun olarak hazırlanan yiyecekler, halihazırdaki ekipman ve personel ile en iyi biçimde sunulmaya çalışılır.

Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Müşteri Tipleri Farklıdır: Yiyecek-içecek işletmelerinin geniş yelpazeden oluşması, müşteri tiplerini de farklılaştırmaktadır. Açlık dürtüsünü bastırmak isteyen bir kimse ile eğlenmek için yiyecek-içecek işletmesine giden kişinin görüş ve düşünceleri arasında önemli farklılıklar olacaktır. Neyin istendiği ya da nelerin beklendiği soruları müşteri özelliklerini ortaya çıkarır.

Müşteri gereksinimlerini belirleyen en önemli kriterler, yaş, gelir, aile durumu, cinsiyet, milliyeti, medeni durumu ve öğrenim düzeyidir (Scanlon, 1993: 27). Bu kriterlerden biri ya da birkaçı kişinin ne türde bir yiyecek-içecek işletmesini seçeceğini ya da ne tip bir hizmet isteyebileceğini belirler.

Çok sayıda yiyecek-içecek işletmesinin pazardan pay kapma mücadelesi, verilen hizmetin çeşit ve kalite açısından artmasına ön ayak olmaktadır. Bazı işletmelerde

çocuklar için ayrı. Diyet hastaları için ayrı mönüler oluşturulurken, bazıları promosyonlu satış politikaları izlemektedir. Mc.Donalds restoran zinciri buna en güzel örnektir. Hazırlanan çocuk mönüsü ve oyuncakla birlikte sabit fiyat ile çocuk müşterilerine de ulaşabilme çabası içerisindedir.

Özetle tüm yiyecek-içecek işletmeleri için pazar yedisinden yetmişine, yaşlısından gencine, zengininden dar gelirlisine kadar herkesi içine alacak kadar geniştir.

2.1.1.4 Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması

Yiyecek-içecek işletmelerini değişik ölçütlere göre sınıflandırmak mümkündür:

A - Büyüklüklerine göre yiyecek-içecek işletmeleri:

- a) Büyük ölçekli yiyecek-içecek işletmeleri
- b) Orta ve küçük ölçekli işletmeler

B - Mülkiyete göre yiyecek-içecek işletmeleri

- a) Özel İşletmeler (Sermayesinin tamamı veya büyük çoğunluğu özel kişilere ait işletmelerdir.)
- b) Kamu İşletmeleri (Sermayesinin tamamı veya büyük çoğunluğu kamuya ait işletmelerdir.)
- c) Karma işletmeler (Sermayesinin bir kısmı özel kişilere bir kısmı devlete ait olan işletmelerdir.)

C - Ülkemizde hukuki yapılarına göre yiyecek-içecek işletmeleri

a) Turizm işletme belgeli yiyecek-içecek işletmeleri (Turizm Bakanlığından işletme belgesi alarak faaliyet gösteren ve denetimleri Bakanlıkça yapılan işletmelerdir.)

1- Lokantalar

- Lüks lokantalar
- Birinci sınıf lokantalar
- İkinci sınıf lokantalar

- Üçüncü sınıf lokantalar

2- Kafeteryalar

3- Barlar

b) Belediye belgeli yiyecek-içecek işletmeleri (Kuruluşu sırasında gerekli izinlerin bağlı oldukları belediyeden alındığı ve denetimlerinin belediyeler tarafından yapıldığı işletmelerdir. Bu işletmelerin sınıflandırılması da belediyeler tarafından yapılmaktadır.

D - Yiyecek-içecek işletmeleri, amaçlarına göre de sınıflandırılabilir:

a- Bu amaçlardan biri işletmenin kar amaçlı olup olmamasıdır. Buna göre işletmeler:

- Kar amaçlı, ticari temelle çalışan işletmeler.

- Kar amacı gütmeyen, dolayısıyla sübvansede edilen işletmeler olarak ikiye ayrılır.

b- Diğer bir amaç hizmet verilen pazara göre:

- Belirli gruplarla sınırlı pazarlara (hastane, okul gibi) yönelik işletmeler.

- Genel pazara yönelik işletmeler (oteller, restoranlar, Fast foodlar gibi)

c) Üçüncü ayırım yiyecek-içecek faaliyetinin birincil veya ikincil faaliyet alanı ile ilgili olmasına göre:

- Kar amaçlı restoranlar, kafeteryalar

- Ulaşım esnasında yiyecek-içecek hizmetleri veya okul yemekleri gibi.

Bu ölçütlerden birine giren bir işletme diğer ölçütlere göre de sınıflandırılabilir. Örneğin bir yanda kar amacı gütmeyen yani sübvansede edilen işletmeler, daha çok sınırlı pazarlara hizmet verirler. Kamu mülkiyetindedirler ve girişimin ek işidirler.

Diğer yanda ise ticari yani kar amaçlı işletmeler daha çok özel sektördedir. Geniş bir pazara hizmet verirler ve girişimin esas faaliyetidir. Kısaca söylemek gerekirse ticari amaç taşımayan yani sübvansede edilen işletmeler, normal olarak tüm pazara açık değildirler ve yine kamu işletmeleri, yalnızca yiyecek-içecek hizmetinin esas işe göre ikincil faaliyet olduğu durumlarda ve yalnızca sınırlı (belli) gruplara hizmet verdiği durumlarda bulunur. Bununla birlikte yukarıdaki ölçütlere dayanarak

yiyecek-içecek işletmelerini aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür (Davis ve Stone, 1986: 19-30):

A- Kar amaçlı (Ticari Amaçlı) İşletmeler

a- Tüm pazara yönelik kar amaçlı yiyecek-içecek işletmeleri

- Oteller
- Restoranlar ve Snack Barlar
- Fast food ve Paket Servis
- Publar

b- Sınırlı bir pazara yönelik kar amaçlı yiyecek-içecek işletmeleri

- Ulaşımında Yiyecek İçecek İşletmeleri
- Karayollarında Yiyecek İçecek İşletmeleri
- Demiryollarında Yiyecek İçecek İşletmeleri
- Havayollarında Yiyecek İçecek İşletmeleri
- Deniz yollarında Yiyecek İçecek İşletmeleri

c)Kulüpler

d) Kurumsal ve Endüstriyel İşletmeler

B- Kar Amacı Olmayan (Ticari olmayan) İşletmeler

a- Kurumsal işletmeler

- Okullar
- Hastaneler
- Ordu
- Üniversiteler

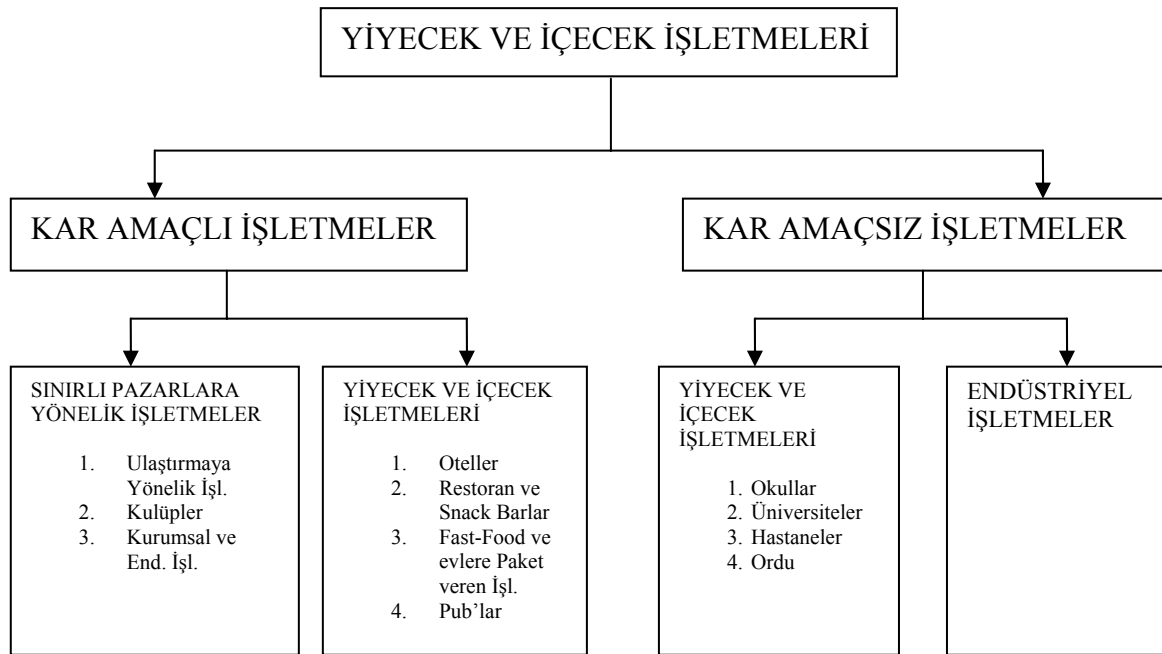
b- Endüstriyel işletmeler

Bu sınıflandırmada işletmeler kar amacı yani ticari amaç taşıyıp taşımadıklarına göre iki sınıfa ayrılmıştır. Ticari amaç taşıyanlar yani kar amacı güdenler ve ticari amaç taşımayan yani kar amaçsız işletmeler. Bu işletmeler devlet tarafından sübvans edilirlir.

Ticari işletmeler tümüyle, kamu veya özel mülkiyetli olabilir ve yiyecek içeceğin esas faaliyet olduğu yerlerle birlikte, tiyatro, mağaza, alışveriş merkezi gibi yiyecek-içeceğin ikincil faaliyet olduğu yerleri de kapsar.

Kar amaçsız işletmelerde benzer şekilde özel veya kamuya ait olabilir. Bu işletmeler daha çok sınırlı pazarlara hizmet verirler.

Ticari işletmelerin amacı karlarını maksimize etmektir. Örneğin, restoranlar, otel restoranları, fast food işletmeleri gibi. Ticari amaç taşımayan işletmelerin birincil görevi yiyecek-içecek hizmeti değildir. Genellikle besleyici yemekler sunarken masraflarını minimize etmeye çalışırlar. Örneğin; okullar, hastaneler, iş yerleri, ceza evleri, askeri birlikler gibi.



Şekil. 2 Yiyecek-İçecek Hizmetlerinin Sınıflandırılması (Türksoy, 2002: 14)

2.1.1.4.1. Kar Amaçlı (Ticari Amaçlı) İşletmeler

Ticari yiyecek-içecek işletmeleri, karlılığın esas ilgi alanı olduğu işletmeler olarak tanımlanabilir. Amaç: karı maksimize etmektir. Bu tür işletmeler yalnızca özel mülkiyette değil, kamu mülkiyetlerinde de görülebilir. Aynı zamanda işletmenin birincil faaliyeti yiyecek-içecek hizmeti de olabilir, müşterilere ek bir hizmet olarak ikincil aktivitesi de olabilir.

Sınırlı bir pazar için faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmesiyle tüm pazara açık olan işletmeler arasında da genel bir ayırım yapılabilir. Bazı durumlarda bu ayrımlar birbirinin yerine geçebilmektedir. Örneğin; şehirlerarası otobüs terminalindeki yiyecek - içecek işletmesi normal olarak hem yolculara hem de tüm halka açık bir işletmedir.

2.1.1.4.1.1 Tüm Pazara Yönelik Kar Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri:

Oteller: Otellerdeki yiyecek-içecek hizmetleri çok çeşitlidir. Self-servisten açık büfe hizmetlere, lüks otellerin garsonlu, gümüşlü servislerine kadar çeşitlilik gösterir. Lüks otellerde, yiyecek-içecek olanakları otelin önemli özelliklerinden biri olarak sunulur. Çünkü konuklar otelde yalnızca geceleme amacıyla kalmıyor olabilirler. Otellerde bulunan yiyecek-içecek departmanı gümüş takımlı restoranları, barları, kafeleri ve Snack barları, pastaneler, oda servisini ve ziyafet salonlarını kapsar. Bunların bazıları yalnızca otel müşterilerine hizmet verirken (örneğin oda servisi) bazıları için otel dışında da reklâm yapılarak dışarıdan müşteri çekilmeye çalışılır.

Restoranlar ve Snack Barlar: Yukarıda bahsedilen otellerden farklı olarak, ticari restoranlarda konaklama olmadığından bunların temel işlevleri yiyecek-içecek hizmetlerinin sunulmasıdır. Bu restoranlar, gelip geçen müşterilere ve ağızdan ağza yayılan reklâma çok bağımlıdırlar.

Snack barlar, cafeler, coffee shoplar, spesialite restoranlar, vb. çeşitli restoran tipleridir. Bu kadar çok çeşitli restoran tipinin, aynı derecede çeşitli servis biçimi vardır. Self-servis kafeteryalardan, Fransız, Rus mutfağı gibi incelikli masa servislerine, Çin, Hindistan restoranı gibi lüks restoranlarda özellik gerektiren servis tekniklerine kadar çok çeşitli servis biçimleri vardır.

Bugün pek çok restoranda yemek öncesi ve yemek sonrası içki için ayrı bir bar alanı mevcuttur. Bu barların iki yönlü avantajı vardır. Hem müşteriye yemek salonunun dışında oturma ve rahatlama yeri sağlar, hem de restoranda daha hızlı sandalye boşalmasını mümkün kılar.

Fast Food ve Paket Servis: Endüstrinin bu dalı yiyecek ve içeceklerin tüketiciye hemen satılmak üzere çabuk hazırlanması ve servisiyle ilgilidir, Müşteriler işletme içinde veya dışında tüketebilirler. Örneğin; hamburgerciler. Dünyada hızlı bir gelişim içerisinde olan fast food işletmelerinin, gelecekte de gelişmeye devam edeceği ön görülmektedir. Fast food işletmelerin başarısının ardındaki formül; sınırlı menü, ucuz fiyat ve hızlı servistir (Iverson, 1989: 40).

Bu sektörün belirleyici ortak özellikleri şunlardır (Davis ve Stone, 1986: 21):

- Bu işletmelerin konusu genellikle bir ürün (örneğin; hamburger), bir ürün dizisi (örneğin; pizza), ya da bir ülkenin ürünleridir (örneğin; Çin mutfağı gibi).
- İşletmeler genellikle büyük bir zincire aittirler, imtiyaz sahibidirler, (franchised).
- “Ürün” çok iyi pazarlanmıştır: örneğin, dekor, atmosfer, ürünün yüksek ve aynı düzeyde kalitesi, paket servis için özel kutular.
- Fiyatlandırma, belirli bir fiyat aralığındadır.
- Kullanılan malzemeler, genellikle kullanılması pratik ürünlerdir.(örneğin; dondurulmuş patates, konserve şuruplar)
- Yiyeceğin üretim yöntemi kısmen veya tamamen otomatiktir.
- Yiyecek servisi yöntemi sade ve basittir.

Publar: Publar, esas olarak halka, işletmede veya dışarıda tüketilmek üzere alkollü veya alkolsüz içki satışı sunar. Bu işletmelerde bir zamanlar içki ve yardımcı olarak görülen yiyecek, son yıllarda çok önemli bir unsur haline gelmiştir. Daha rekabetçi olabilmek için müşteri taleplerini karşılayabilmek için, son yıllarda çoğu publar yiyecek-içecek hizmetlerini oldukça geliştirmişlerdir. Sandviçten alakart menüye kadar çok değişik yiyecek-içecek sunulmaktadır.

2.1.1.4.1.2 Sınırlı Bir Pazara Yönelik Kar Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Ulaşım Sektöründe Yiyecek İçecek İşletmeleri: Ulaşım sektöründe yer alan işletmeler, diğer yiyecek-içecek işletmelerinden farklı bazı özelliklere sahiptir. Genellikle bir işletmeye aynı anda hep birlikte varan ve belirli bir sürede hizmet verilmesi gereken çok sayıda müşteriye yiyecek-içecek hizmetini kapsar. Örneğin;

Uçakta belirli sayıda öğün için yeterli yiyecek ve içecek temin edildiğinden herhangi bir nedenle müşterilere bu yemek verilmezse, alternatif sunmak hemen mümkün olmayabilir. Hizmet alanındaki fiziksel koşullar yüzünden yiyecek-içecek servisi özellikle güç olabilir. Örneğin; uçakta sallantı olması gibi.

Ulaşım sektöründeki yiyecek-içecek hizmetlerinde belirli bir sosyo-ekonomik pazar yoktur, genellikle karışık pazarlara hizmet verilir. Bunların dışında; personel, yiyecek-içeceğin nakliyesiyle ilgili ekstra masraflar, yer sınırlamaları ve hareket halinde çalışırken güvenlik sorunları vardır. Ulaşımaya yönelik yiyecek-içecek işletmelerinin özellikleri hangi ulaştırma türünde olduğuna göre değişiklik gösterir. Ulaşım sektöründe 4 ana çeşit yeme-içme hizmeti vardır (Davis ve Stone, 1986: 22-24):

1-Karayolu: Karayollarındaki yeme-içme hizmetlerinde eski hanların verimi günümüzde otoyol kenarlarında kurulan mola noktaları almıştır. Bu hizmet alanları 24 saat açıktırlar ve personel sorunları vardır. Çünkü çalışanların belli bir mesafeden getirilmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda konumlarından, açık oldukları saatten ve belli saatlerde çok kalabalık olmalarından dolayı bu yerler şiddete ve karışıklığa özellikle meyillidirler. Yine de bu alanlar seyahat edenlere çok değerli hizmet sağlarlar ve bu tesisler, self- servis servisli restoranları satış makinelerini ve paket yiyecek-içecekleri kapsar.

2-Demiryolu: Demiryollarında yeme-içme hizmetleri iki büyük alana ayrılabilir. İstasyonlarda verilen yeme-içme hizmetleri ve trenlerdeki yeme-içme hizmetleri. Demiryolu istasyonlardaki işletmeler genellikle lisanslı barlar. Self-servis ve garson servisli restoranlar, fast-food ve paket servis birimlerinden oluşur. Bunlar; Sıcak ve soğuk yiyecek-içecek veren makinelerle desteklenir.

Trenlerde iki ana servis tipi vardır. Birincisi, restoran vagonu servisidir. Burada kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri oturarak yenecek şekilde düzenlenmiştir. Yolcular bu vagona giderler, yemeklerini oturarak yiyip, yemekten sonra kendi yerlerine dönerler. İkinci servis tipi, büfe vagonudur. Bu self-servistir. Yolcular bu vagona giderek masadaki hafif yiyeceklerden alırlar. Bu hizmetler genellikle özel ticari amaçlı ikram hizmetleri pazarlayan şirketlere anlaşmalarla verilmektedir (Aktaş, 1995: 11).

Ancak bu geleneksel yöntemler son zamanlardaki hızlı trenler için uygun olmamaktadır. Bu trenlerde çok hızlı bir ikram hizmeti gerekmektedir. Havayollarındaki servis biçimleri hızlı trenler için de önerilmektedir.

3-Havayolu: Son 25 yıldır havayolu ikramları çok büyük gelişme göstermiştir. Eskiden sandviçler ve çay, kahve ya da içki sürahileri vardı. Fakat hava taşıtlarındaki gelişime paralel olarak bu gün servis de çok gelişmiştir.

Demiryollarındaki gibi, havayollarındaki yeme-içme hizmetleri de ikiye ayrılır: terminal hizmetleri ve uçuş esnasındaki hizmetler. Terminallerde genellikle self-servis veya garson servisli restoranlar, makineler ve ruhsatlı barlarla desteklenmiştir.

Uçuş sırasındaki ikram hizmeti seyahat edilen sınıfa, uçuşun tipi ve süresine göre farklılıklar göstermektedir. Örneğin bazı havayollarında özellikle kısa mesafeli uçuşlarda, yiyecek-içecek porsiyonları standartlaşmıştır ve yolculara plastik tepsilere içinde verilmektedir. Yıkama sorununu, hasar ve ziyana azaltmak için atılabilir çatal bıçak, kağıt peçete kullanılmaktadır. Bazı hava yollarının uzun mesafeli uçuşlarında ise, servis arabadan yapılmakta, porsiyonlar yolcunun önünde tabaklara konulmakta ve istedikleri sos vs. ilave edilmektedir. Porselen tabaklar kullanılmakta ve yanında zarif bardaklar ve çatal bıçaklı, kaliteli bir yemek atmosferi sağlanmaktadır.

Havayolu ikram hizmetlerinin bir özelliği şudur: Servis, genellikle uzman bir yiyecek-içecek işletmesine ihale edilir ve bu işletme de genellikle birçok havayoluna benzer servis sağlar. Hava yolculuğunda sunulan ikram normal olarak bilet ücretinin içindedir. Hava yolculuğunun artık çok sık kullanılır olması rekabeti şiddetlendirmiştir ve yiyecek servisi de bu rekabetin önemli bir yönünü oluşturmaktadır. Havayolu şirketleri, konusunda uzman kişileri çalıştırarak, uçaklardaki ikram hizmetlerini, menülerden servis kaplarına kadar bütün yönleriyle gözden geçirmektedirler (Glanzberg, 1990: 52).

Son yıllarda uçaklarda verilen yiyeceklerin çeşidi ve kalitesinde büyük bir rekabet başlamıştır. Günümüzde artık, hava yolu şirketleri yemek ikramını ciddiye alarak gastronomi uzmanları çalıştırmaya başlamışlardır. Havayollarının verdikleri

ikram hizmetinin ne kadar önem kazandığına Fransa'nın devlete ait havayolu şirketi Air France örnek olarak verilebilir. Bu şirket yemek ikramını en ciddiye alan şirketlerden biri olarak tanınmaktadır. Son olarak mutfağını yenilemek için "Gastronomi Kanatları" adıyla bir yarışma düzenlemiş ve yarışmaya "Fransız mutfağının Madonna'ları ve Michael Jackson'ları" diye nitelendirilen 20 şef aşçı katılmıştır. İki gün süren hazırlıklar sonunda 5 çeşit öğle yemeği ve uzun bir şarap listesinden oluşan menü belirlenmiştir.

Air France'nin 1992'deki 3,3 milyar Franklık zararı menünün yenilenmesine engel olmamıştır. Air France'ın dev zararına karşılık, şirkete Catering hizmeti veren Servair'in 1992 karı ise 70 milyon Fransız Frangı olmuştur. Sadece Air France değil, birçok havayolu şirketi sürekli olarak yeni aşçılar transfer etmekte, örneğin Suudi Arabistan Havayolları dünyanın en iyi aşçılarıyla çalıştığını söylerken, British Airways ünlü otellerin aşçılarını transfer etmektedir.

4-Denizyolu: Denizyollarında kısa mesafeli hatlarda ya da büyük, uzun mesafeli yolcu gemilerinde yiyecek-içecek hizmetleri söz konusudur. Birincilerde ikram çok öne çıkan bir özellik değildir. Ancak ikincilerde, yiyecek-içecek hizmeti sunulan hizmetin önemli bir kısmını oluşturur ve genellikle ücrete dahildir. Gezi gemilerinde hizmet kalitesinin standardı yüksektir, çünkü rekabette bu önemli bir satış faktörüdür. Kısa hatlarda ise fiyat daha önemli bir faktördür ve çok sayıda insan olduğundan ikram hizmeti genellikle popüler ve fast-food tipindedir.

Kulüpler: Kulüpler üyelerine yiyecek-içecek, bazen de konaklama hizmeti sunan kuruluşlardır. İş adamları kulüpleri, siyasi parti kulüpleri, sosyal kulüpler, spor kulüpleri, özel kulüpler olabilir.

Kurumsal ve Endüstriyel İşletmeler: İhaleye katılarak yiyecek-içecek hizmeti verenler grubuna giren işletmeler sübvans edilenler grubunda daha ayrıntılı görülecektir. Aslında bu tip işletmelerin Çoğu sübvans edilerek çalıştırılır. Ancak özel sektörün bazı kesimlerinde bu tür yiyecek-içecek faaliyetleri ticari temelle işletilebilir. Birçok özel hastane ve özel okulda olduğu gibi.

2.1.1.4.2. Kar Amacı Olmayan (Ticari Olmayan) İşletmeler

2.1.1.4.2.1 Kurumsal İşletmeler

Geçmişte, kurumsal yiyecek-içecek hizmeti işletmeleri beslenme ve diğer ekonomik olmayan faktörler üzerinde odaklaşıyordu. Ancak bu gün, gelirin azalması, maliyet sınırlaması gibi ekonomik nedenlerden dolayı bu işletmelerin profesyonelce yönetilmelerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bunu bazen kurumlar kendileri yaparlar, bazen de ticari yiyecek-içecek işletmelerinden yararlanırlar.

Bu gibi yerlerin bazılarında insanlar günlük gıdalarının tamamını alırlar. Bu nedenle beslenme ve gıda değerleri konusu çok önemlidir. Endüstriyel işletmelerin kurumların beslenme örgütleri, bu hizmetlerden yararlanacak olanların sağlıklı beslenmeleri ve sağlığından sorumludurlar. Bu nedenle yiyeceklerin seçimi, hazırlanması, üretimi ve servisi konularına gereken titizliği göstermek zorundadırlar. Bu noktada tüketicilerin özellikleri ve istekleri dikkate alınarak menüler hazırlanmak durumundadır (Aktaş, 1989: 44).

Kurumsal işletmeler aşağıdaki şekillerde çeşitlendirebilir ve özellikleri incelenebilir (Aktaş, 1989: 45-47):

Okullarda Yeme içme Hizmetleri: Çok eski çağlardan beri okulların bulunduğu bilinmekle birlikte, buralarda yiyecek ve içecek hizmetinin sunulduğuna dair çok az kayıt vardır. 12. yüzyılda Avrupa’da başlayan üniversitelerde yiyecek-içecek hizmeti bulunmamaktaydı. Günümüzde ise, üniversitelerin tamamında ve birçok ilköğretim kurumunda çok çeşitli ve zengin yiyecek-içecek hizmeti verilmektedir. Bu tür işletmelerde, öğrencilerin yanı sıra idari ve akademik personel için de hizmet verilmektedir (Sökmen, 2003: 24).

Öğrencilere sınırlı öğle saatlerinde yiyecek hizmetlerinin süratle görülebilecek şekilde düzenlenmiş mutfak ve yemekhaneler yapılmalıdır. Yemekhanede kullanılan mobilyalar kolayca yığılabilen özellikte ve farklı yaş gruplarındaki öğrencilere uygun büyüklükte olmalıdır.

Yemek listeleri düzenlenirken öğrenci yaş grupları ve beslenme özellikleri değerlendirilmelidir. Örneğin: 7 yaş grubu altındaki öğrencilerin günde minimum 500 kalori, 7–11 yaş arası 650 kalori ve 11 yaş üstündekilerin ise 800 kaloriye gereksinimleri bulunduğu göz önünde tutulmalıdır.

Öte yandan, kafeterya servisinin dışında öğrencilerin yiyecek-içecek gereksinimlerini karşılayacak ve kolayca bulunabilecek hafif yiyeceklerle birlikte alkolsüz içeceklerin de satılabileceği snack bar hizmetlerinin de verilmesi düşünülebilir (Sökmen, 2003: 24).

Hastanelerde Yeme İçme Hizmetleri: Hastanelerde yeterli ve dengeli beslenmenin hastanın iyileşmesinde ve mutluluğunda çok etkili rol oynaması; yiyeceklerden geçebilecek bazı hastalıkların hastanın tedavi süresini uzatması; yiyecek-içecek hizmetlerinden yararlanan hasta, personel ve diğer grupların yemeklerden ve sunulan hizmetten hoşnutsuzluklarının yiyecek, enerji ve işgücü israfına yol açması yiyecek-içecek hizmetleri yönetimine gereken önem ve titizliğin gösterilmesi zorunluluğunu doğurmaktadır.

Hastanelerde yiyeceğin siparişi, satın alınması, depolanması, hazırlanması, üretimi ve servisi gibi pek çok işlemlerin sağlıklı ve etkili bir şekilde yürütülmesi gerekir. Çünkü hastanelerde yeme içme hizmetleri otel işletmelerinde olduğu gibi günün 24 saati haftanın 7 günü sürekli olmak zorundadır (Aktaş,1989: 7).

Hastanelerde yiyecek-içecek hizmetleri bölümünün başarısı her şeyden önce en az zaman. Gayret ve para ile yemek üretimi ve servisi sağlayabilecek fiziksel olanaklara sahip mutfak alanına yiyeceklerin hazırlanması ve sunulmasında bulaşıcı hastalık tehlikesini minimuma indirecek sağlıklı temizlik kurallarına uymaya ve personelin kişisel sağlık standartlarının korunmasına bağlı olmaktadır.

Hastaneler planlanan menüdeki yiyeceklere bağlı kalarak hastalarına ve her sınıftaki personeline farklı yiyecek hizmet sistemleri veya karışımları uygulamaktadırlar. Bunlar; geleneksel pişir-soğut (cook & chill) ve pişir-dondur (cook& freeze) yiyecek hizmet sistemlerinden oluşmaktadır.

Hastaneler; hastalara, doktorlara, personele ve refakatçilere yemek hizmeti sunduklarından her bir grup için kısmen veya tamamen değişik menü ve servis çeşidi uygulamak durumunda kalırlar.

Bunlar, hastalar için tepsi servisi, yatağa bağlı olmayan hastalar için özel yemek salonları veya yazlık verandalar, tekerlekli sandalyede oturan hastalar için kafeterya servisi uygulamalı yemek salonları, doktorlar ve üst kademe yöneticileri için garson servisli yemek salonları, hemşireler için snack bar, kantin veya kafe servisi, diğer servis tiplerini tamamlamak veya desteklemek amacıyla ve çalışma saatleri dışında da yiyecek-içecek hizmeti sunan otomatik satış makineleri servis çeşitleri olarak sıralanabilir.

Hastanelerde hasta tepsilerinin hazırlanması ve dağıtımı merkezi veya merkezi olmayan şekillerde yapılabilmekte ve ona göre sistem geliştirilmektedir.

Üniversitelerde Yeme İçme Hizmetleri: Üniversitelerde yeme içme hizmetleri öğrenci sayılarının çokluğu nedeniyle hizmetin karakteristik özelliği bakımından endüstriyel işletmelerdeki uygulamaya benzemektedir. Ancak menü planlamasında da üniversite öğrencisinin yaş, enerji tüketimi ve bunun gibi özellikleri değerlendirilmelidir. Diğer yandan belirli öğünler dışında öğrencilerin yeme içme ihtiyaçlarını karşılayacak ve kolayca hazırlanabilecek hafif yiyecekler yanında alkolsüz içeceklerin satılabileceği kantin hizmetlerinin de verilmesi ayrıca düşünülmelidir.

Askeri Birliklerde Yeme İçme Hizmetleri: Sağlıklı yaşamının ilk koşullarından biri olan dengeli beslenmenin önemi askeri birliklerde de anlaşılmış bulunmaktadır.

Orduda yeme içme hizmetleri temelde 2 grup altında toplanıp incelenmektedir. Birinci grup askeri öğrenciler, ikinci grup ise yetişmiş subay astsubay, erbaş ve erlerden oluşmaktadır. Askeri öğrencilerin, yaşına ve içinde bulunduğu yaşam ve faaliyet şartlarına göre günlük birim değerleri saptanmakta ve ona göre menüler düzenlenmektedir. Sayısal olarak çok fazla kişiye yeme içme hizmeti sunan ordunun bu hizmetleri diğer kurumlardan biraz daha farklı olabilmektedir. Bu farklılık sayısal farklılık yanında değişik yaş ve statüdeki kimselerin varlığından kaynaklanmaktadır.

Orduda yeme içme organizasyonunu ordu saymanlıkları yürütmektedir (Aktaş, 1995: 15).

Saymanlıklar yerine getirdikleri yiyecek, içecek, yakacak ve özel malzeme hizmetleri nedeniyle 4 sınıfa ayrılmaktadır. Mevcut yasalar ve yönetmelikler çerçevesinde görev yapan Şube Müdürlükleri yukarıda belirlenen konulardaki ihtiyaçları belirleyip tedarik ederek saymanlar aracılığıyla birliklere aktarmaktadırlar.

Diğer kurumlarda olduğu gibi askeri birliklerin yeme içme hizmetlerinin çağdaş hizmet anlayışı çerçevesinde yürütülebilmesi için, menü planlaması, mutfağın konumu ve fiziksel özellikleri, yiyeceklerin üretimi ve dağıtımını konularında çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Hastanelerde ve diğer kurumlarda olduğu gibi bazı gelişmiş ülkelerin askeri birliklerinde pişir-soğut ve pişir-dondur yiyecek hizmet sistemleri uygulanmaktadır. Askeri birlikler yeme içme hizmetlerinde kalifiye personel ve araç gereç yetersizliğinin yarattığı bazı sorunlar bulunmaktadır. Bu sorunların çözümü yeterli finansal kaynaklarla mümkün olabilecektir.

2.1.1.4.2.2 Endüstriyel İşletmeler

Bu işletmelerde işçiler ve yönetim kademesindekilerin büyük çoğunluğu öğlen yemeği alırlar. Yukarıda da belirtildiği gibi sınırlı öğle tatili içinde, çalışanlar kuyrukta fazla zaman harcamamalıdır. Bu nedenle self servis uygulaması ile servise sürat kazandırılmakta, boşların toplanması da self servis şeklinde yapılarak zamandan ve işgücünden tasarruf sağlanmaktadır.

Endüstri işletmelerinde yeme-içme hizmetlerinin özelliğine göre mutfak ve servis alanları dizayn edilip teçhizat ve araç-gereçler seçilmelidir. Bu işletmelerde meşrubat servisi veya bazı hafif yiyecek servisinin sağlanabilmesi bakımından destekleyici görev yapan otomatik satış makineleri bulundurulur. Bu makinelerin yemek salonunda veya çalışanların rahatça ve kolayca ulaşabilecekleri alanlarda bulundurulmasına özen gösterilmelidir.

Sanayi işletmelerinde çalışanların yeme içme hizmetleri, yapılan anlaşmalarla ticari yiyecek-içecek işletmelerine verilir ya da işletme bünyesinde mutfak ve yemekhane oluşturulur. Belirtilen bu iki yoldan birisinin seçimini işletmenin büyüklüğü, konumu, çalışan personel sayısı ve işletmenin politikası belirler. Yapılan araştırmalara göre, Türkiye’de şirketlerin %70’i öğle ve akşam yemeklerini kendi mutfaklarında pişirirken. % 30’u yemek işini özel yiyecek firmalarına ihale etmektedir.

2.1.2 Hijyenin Tarihçesi

Hijyen sözcük olarak sağlam ve sağlıklı anlamına gelmektedir. Bu kelime tıp diline Yunan mitolojisinden girmiştir. Yunan mitolojisinde tıbbın babası olarak tanınan Asklepios’un kızı Hygieia sağlığı koruyan bir ilahedir. Bu nedenle, bütün dünya literatüründe sağlığı korumak üzere çalışan bilim koluna bu ilahenin adı verilmiştir.

Hijyen bilimini ise Hippocrates’in (MÖ. 460–377) yarattığı söylenir ve bu konudaki ilk yazılı eser Hippocrates’e aittir. Hippocrates’in “hava, su ve yer” adlı el yazısı ile yazdığı kitap ortaçağın sonlarına kadar tıp alanında önemle üzerinde durulan bir eserdir. O çağdaki tapınakların su ihtiyacının karşılanmasına çalışılması ve tapınakların havalandırma ve aydınlatılması bugünün modern bilgilerine benzerdir (Yumuturuğ ve Sungur, 1980: 1).

Hijyenin ilk çağlarda bir din sanatı olarak uygulandığı görülmektedir. O devirde din adamları, halkın sağlığını koruma ilkelerini belirli kurallara bağlamışlardır. Daha sonraları halkı idare edenler, halkın sağlığı ile ilgilenmeyi bir politika aracı olarak kullanmışlar ve bu suretle hijyen bir politika sanatı haline gelmiştir. Dünyanın sosyal, kültürel, ekonomik, endüstriyel ve teknik gelişmeleriyle hekimliğin bir dalı olmaktan da öte giderek birçok bilim ve teknik şubelerden gelen bir bilim kompleksi olmuştur (Yumuturuğ ve Sungur, 1980: 1-2).

2.1.3 Hijyenin Tanımı ve Önemi

Hijyen, birey ve toplum olarak insan sağlığının korunması ve geliştirilmesi, hayatın yüksek, sağlıklı düzeyde uzun süre devamı için sağlıkla ilgili bilgileri bir sentez halinde uygulayan bilim kompleksidir (Yumuturuğ ve Sungur, 1980: 11) Besinlerin

toplama, depolama, işleme ve dağıtım gibi üretimden tüketime kadar olan birçok aşamadan geçme sırasında besinlere mikroorganizmalar bulaşarak sağlıksız ve kalitesiz hale gelir. Bunu önlemek, ancak belli tekniklerin ve kuralların uygulanması ve kişilerin eğitilmesi ile mümkündür (Bulduk, 2003: 1).

Besinlerin sağlığa zarar vermeyecek şekilde tüketime sunulması için alınması gereken her türlü idari, bilimsel ve teknolojik önlemler ile kişilerin eğitimi hijyenin konuları içinde yer almaktadır. Her bireyin her zaman sağlıklı bir şekilde hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan besleyici, sağlığa ve belirlenmiş normlara göre üretilmiş ve etiketlenmiş besinlere ulaşması en temel haklarından biridir. Bu da ancak hijyen ile sağlanabilir (Bulduk, 2003: 1).

Günümüzde besinlerin "sıfır risk" değerine ulaşması, sağlığa zararsız kabul edilebilir risk içerebilen besinlerin yine mutlaka güvenilir olarak tüketicilere sunulması amaçlanmaktadır (Bulduk, 2003: 1).

2.1.4 Sanitasyonun Tanımı ve Önemi

İnsan sağlığını tehdit eden mikroorganizmaların buldukları ortamdan olabildiğince uzaklaştırılmasıdır. Çoğu kez hijyenle eş anlamlı olarak kullanılan sanitasyonun diğer bir tanımı ise; sağlıklı temizlik, hijyenik koşulların oluşturulması ve bunların sürekliliğinin sağlanmasıdır (Bulduk, 2003: 2). Sanitasyon temizlikle eşdeğer tutulmamalıdır. Sanitasyon daha geniş kapsamlıdır.

Sanitasyonun sağlanmasında personel açısından karşılaşılan en önemli olanı taşıyıcılık sorunudur. Taşıyıcı insanlar (portör), patojen (hastalık yapıcı) mikroorganizmayı vücutlarında kendileri etkilenmeden taşırlar ve bunları temas ettikleri her yere yayarlar. Bu durum taşıyıcı tarafından bilinmediği için bu kişilerin besin üretimi yapan yerlerde çalışması sonucunda bulaşıcı hastalık daha da yayılmaktadır (Bulduk, 2003: 2).

2.1.5 Besin Sanitasyonu ve Hijyen Konusunda Bilinmesi Gerekenler

Besin sektöründe çalışanlar açısından hijyen ve sanitasyon büyük önem taşıyan bir konudur. Bu sektörde çalışanlar besinleri sadece görsel olarak temiz tutmanın yeterli olmadığını bilmelidir. Görüntüsü, kokusu ya da tadında bozukluk olmayan bir mamul yine de zehirlenmeye yol açabilir ve tüketici zehirlenmesi, sadece işletmenin itibarını zedelemekle kalmaz, kanuni yollarla hapis cezası ile sonuçlanabilir.

Besin sektöründe çalışanların, topluma hizmet vermenin ayrı bir sorumluluk ve özen gerektirdiğini kabul etmeleri gerekir ve bu nedenle evde uygulanan kurallar ile yiyecek içecek işletmelerinde uygulanan kurallar benzerlik göstermez. Daha büyük miktarlar ile çalışıldığında malzemelerin çözülme, hazırlanma, pişirme, soğutma, depolama ve tekrar ısıtma süreleri birbirinden farklıdır. Bu nedenle, besin sektörünün genel kalite bütününe önemli bir parçası olan işletme hijyeninden amaç; sağlığa zararsız, dayanıklı olarak mikroorganizmalar tarafından etkilenmemiş yemekler hazırlamaktır. Sanitasyon ve hijyen en az lezzet kadar önemlidir (Ural, 1998:213).

Yaşama, büyüme ve gelişme faaliyetlerinin yerine getirebilmesi için yeterli ve dengeli beslenmeye dikkat edilmelidir. Amaç, sağlıklı besin tüketiminin sağlanması ve bu konuda toplumun teşvik edilmesidir. Sağlıklı besin denildiğinde ise; basit bir anlatım ile besin değerini kaybetmemiş, fiziksel, kimyasal, mikrobiyolojik açıdan temiz ve bozulmamış besin maddesi anlaşılmaktadır. Tüketime sunulan besinin ne denli sağlıklı olduğu, pek çok aşamada yapılan hijyenik kontrollerle belirlenebilmektedir. En iyi kontrol denetleyicisi ise; üreticinin bizzat kendisi, yasal kontrol kuruluşları ve tüketicidir (Ural, 1998: 214).

Burada önemli olan, tüketicinin sağlıklı ve nitelikli besinlerle beslenerek gerek hastalık etmenlerinden gerekse, yeterli ve dengeli beslenme yönünden sağlığının korunması ve besin maddelerinin satın alınımında aldatılmasının önlenmesidir. Bilindiği gibi, sağlığın temelini oluşturan beslenmenin yetersiz ve dengesiz olması halinde birçok hastalığın hazırlayıcısı olmakta ve dünya nüfusunun hızla artmasıyla gelişen teknolojiye bağlı olarak çevre kirliliği, ekonomik güçsüzlük ve eğitim yetersizliği gibi nedenler beslenme sorunlarını derinleştirmekte ve güvenli besin üretimini de zorlaştırmaktadır. Son yıllarda besin maddelerinin üretimindeki teknolojik

gelişmeler, insan beslenmesine sağladıkları büyük faydalarının yanı sıra beklenmedik sorunları da beraberinde getirmektedir (Ural, 1998: 214).

2.1.5.1 Besin Kirliliğine Yol Açan ve Besin Güvenilirliğini Bozan Etkenler

Besinler üretildikleri andan tüketicinin eline ulaştığı ana kadar “Besin Zincirinin” çeşitli dönemlerinde çeşitli faktörlerin etkisi altında bulunur. Bu dönemlerde Besin sanitasyonu kurallarına yeterince dikkat edilmezse pek çok etken besinlere bulaşabilir, böylece besinin kendisi bir kirlilik (kontaminant) ve zehirlenme etkeni haline dönüşebilir. Bu etkenler başta bakteriler olmak üzere diğer mikroorganizmalarla veya parazitlerin bulaşmasıyla biyolojik karakterli olabildiği gibi, temizlik maddesi, böcek, sıçan veya fare gibi zararlı hayvanlara karşı kullanılan mücadele ilaçları, kalıntıları ve aşındırıcı metaller gibi kimyasallar da olabilir (Bryan, 1992).

Yediğimiz besin maddelerinin nerede üretilirse üretilsin her şeyden önce sağlığa zarar vermeyecek nitelikte ve güvenilir olması gerekir. Bundan dolayı besinlerde kirlenmeye etki eden faktörleri ortadan kaldırmak için kirliliğin hangi şekillerde olduğunu bilmek gerekir ki bunlar da fiziksel, kimyasal ve biyolojik kirlenmelerdir (Bryan, 1992).

2.1.5.1.1 Fiziksel Kirlenme

Fiziksel kirlenme, besin maddelerine bilerek ya da bilmeyerek besin olmayan yabancı maddelerin karışması ile oluşan kirlenme türüdür. Fiziksel kirlenmeye yol açan yabancı maddeler, cam kırıkları, metal, saç, tırnak, sigara külü, sinek, böcek vb. olabilir (West vd, 1998: 45).

2.1.5.1.2 Kimyasal Kirlenme

Besin maddelerine çeşitli kaynaklardan istenmeden karışan veya başka bir amaçla dışardan özellikle eklenen bazı kimyasal maddelerle olan kirlenmedir. İstenmeden karışan kimyasal maddeler: Metaller, tarım ilaçları, deterjan gibi temizlik maddeleri, plastiklerdir. İstenerek katılan katkı maddeleri ise besinlere renk, koku, lezzet vermek, kıvam geliştirmek ve de dayanıklılığını artırmak amacıyla eklenen kimyasal

maddelerdir. Bu kimyasalların önerilen miktarların üzerinde tüketilmesi sağlığa zararlıdır (West vd, 1998: 45).

2.1.5.1.3 Biyolojik Kirlenme

Besinlerde biyolojik kirlenmeye yol açan iki faktör vardır:

- 1- Besinlerde ekolojik koşullara bağlı olarak doğal yolla oluşan toksinler
- 2- Mikroorganizmalar (West vd, 1998: 46).

2.1.5.1.3.1 Besinlerde Doğal Olarak Bulunan Toksinler

Ekolojik koşullar, besinin yetiştiği toprağın yapısı, depolama koşullarının yetersizliği, besinlerde doğal olarak bulunabilecek toksinler insan sağlığına istenmeyen etkiler yapabilir (West vd, 1998:46).

Bunlar arasında bazı mantarlar örneğin: *Amanita phalloides* ve *Amanita muscaria* toksik maddesi *Atropin* içermektedir. *Soianum Dulcarnara* (yaban yasemini) ise kırmızı formda zehirli böğürtlen olup. Toksini ‘ solanine’ dir. Çiğ barbunya (*Phaseolus Vulgaris*) taneleri de önemli oranda besin zehirlenmelerine neden olan toksin oluşturur. Bazı deniz mamullerinden olan: *Ciguatera*. *Scromboit* zehirlenmesine parolitik kabuklu deniz hayvanların meydana getirdiği zehirlenmeler örnek olarak verilebilir (Oğan, 1996: 236).

2.1.5.3.2 Mikroorganizmalar

Mikroorganizmalar besinlerin bileşiminde bulunan çoğu gözle görülmeyen küçük canlılar olup ayrıca doğada da yaygın olarak bulunurlar. Sterilize edilmedikçe her besin maddesi belli düzeyde mikroorganizma içerir ve içerdikleri besin elementleri (karbonhidrat, protein yağ vb.) mikrobiyal gelişmeye etki ederek kolaylıkla besin kaynaklı hastalıklara ve besin zehirlenmelerine neden olur (Anon, 1985: 84). Besinlerin bozulmasında etkili olan mikroorganizmalar; bakteriler, mayalar, küfler, virüslerdir.

Bakteriler: Bakterilerin bazıları besinlerde üreyerek onların lezzet ve görünümünü değiştirir. Bu değişiklikler olumlu veya olumsuz olabilir. Bazen besin maddesi tamamen

bozulup atılırken, (besin maddesinin rengi değişmiş ya da yüzeyde kaygan bir sıvı oluşması) bazen de sıvılarda kıvam ve berraklık değişerek bulanık bir görünüm alır. Bu şekilde bakteriler kendilerine enerji sağlar ve ürerler. (Hobbs ve Robets, 1993).

Bakteriler çok küçük mikroorganizmalardır ve şekillerine göre yuvarlak (kök) çomak (basit) ve spiral olarak ayrılırlar. Bakteriler tüm çevremizde bulunurlar, çok farklı tipte bakteriler vardır. Bunların bir kısmı zararlı (patojen bir kısmı ise faydalıdır. Bakteriler ancak belirli koşullarda çoğalır ve yayılmaları doğrudan olabildiği gibi dolaylı yollardan da olabilir. Bu yollardan en iyi yayılma yolu besinler aracılığı ile dir. Bakteriler canlı kalabilme ve üreyebilmek için uygun sıcaklık, besin, nem, PH ve oksijene (*Clostridium botulinium* hariç) gereksinim duyarlar. İnsanda hastalık yapan bakteriler 5-60°C gibi geniş bir sıcaklık aralığında ürerler. Bu sıcaklık aralığına tehlikeli sıcaklık aralığı denir ve bu sıcaklık bakteriyel üremeyi hızlandırarak besin zehirlenmesine neden olur (Hobbs ve Robets, 1993).

Uygun koşullarda besinleri bozan bakteriler çok hızlı ürerler; bu durumlarda sayıları 30 dakikada 2 katı ve üstüne çıkabilir. Ancak üredikleri sıcaklık derecesine göre bakteriler 3 grupta toplanır (Bulduk, 2003: 53).

Psikrofil (Soğuk Seven) Bakteriler: Üreme sıcaklıkları 20°C nin altındadır. Buzdolabında saklanan besinlerin bozulmasında önemli olan bakterilerdir. Örneğin; *Akromobakter* , *Alkaligenez*, *Streptokoklar* (Bulduk, 2003: 53).

Mezofil (Ilık Seven) Bakteriler: Özellikle insan ve sıcak kanlı hayvanlarda hastalık yapan bakteriler bu gruba dahildir. En iyi üredikleri sıcaklık 20- 45°C dir. *Stafilokokus orus*, *Clostridium botulinium* ve bazı *Samonella* ile *Stretokoklar* bu gruba girer (Bulduk, 2003: 53).

Termofil (Sıcak Seven) Bakteriler: Sıcak su kaynakları ve kaplıcalarda bulunurlar. 45–70°C arasında iyi ürerler. Konserve pastörize besinlerin bozulmasında etkin rol oynarlar. *Laktobasillus termofilus* bunlardan biridir. Bakterilerde çoğalma ikiye bölünme şeklinde gerçekleşmektedir. *E. colinin* 20 dakikada 2 ye bölündüğü belirlenmiştir (Bulduk, 2003: 53).

Besin aracılığıyla oluşan hastalıklara en çok bakteriler yol açar. Bazı bakteriler ve sağlığa olumsuz etkileri şu şekilde özetlenebilir:

Bacillus cereus : Et mamulleri, çorbalar, pirinç, özellikle pişirilip bekletilmiş sebzeler, pudingler ve soslar, süt ve süt mamullerinin uygun şekilde pişirilmemesi veya ısıtılmaması sonucu besin zehirlenmelerine neden olmaktadır. Karın ağrısı, ishal, kusma ve bulantı gibi belirtileri vardır (Bulduk, 2003: 54).

Campylobacter jejuni: Çiğ süt, tavuk eti, çiğ sığır eti, balıkların uygun şekilde pişirilmemesi sanitasyon işlemlerine uyulmaması ve evcil hayvanlara dokunulduktan sonra ellerin yıkanmaması sonucu oluşmaktadır. Bulantı, karın krampları, ishal ve ateş belirtileriyle ortaya çıkar (Bulduk, 2003: 54).

Shigella: Basili dizanteri etken: *Shigella* cinsi bakteriler memeli hücresine penetre olma, hücre içinde çoğalma shiga toksin(sitotoksiktir) kanlı mukuslu ishal, karın ağrısı, tenesmus (dışkılama öncesi ağrı) gibi etkilere sebeptir. Kişiden kişiye kolay bulaşır. Sadece insanda hastalık yapar. Gelişmekte olan ülkelerde daha sık 6 ay- 10 yaş arasında ve yaz aylarında sık görülür (Bulduk, 2003: 54).

Cholera: Virgül şeklinde, çok hareketli basil. Aside son derece duyarlı özel besi yerlerinde ürer. Epidemiy ve pandemiler yapar. Anavatanı Hindistan'dır. Kolera geçirenlerin % 3 ü taşıyıcı olur. Kontamine besin ve sular çiğ tüketilen deniz mamulleri, hasta dışkısı ve kusmuğu bulaşmış besinler ile bulaşır (Bulduk, 2003: 54-55).

Clostridium botulinum: Zayıf asit karakterdeki besinlerin (örn ; yeşil fasulye, mantar, balık) konserve yapılırken yetersiz ısıtılması, vakumlu paketlenmiş et ve balık mamullerinin buzdolabında depolanmaması sonucu ortaya çıkmaktadır. Bulantı, kusma, ishal, iştahsızlık, baş ağrısı, ağız kurumaması, çift görme ve yutkunma güçlüğü ve solunumda zorlanmaya neden olmaktadır. Eğer tedavi edilmezse 3- 10 günde ölüme sebebiyet vermektedir (Bulduk, 2003: 56).

Escherichia coli: Bir besin de *E.coli* bulunması o besinin doğrudan yada dolaylı yoldan dışkı ile bulaştığının göstergesidir. Örneğin; suda *E.coli* varsa suya lağım karışmış olabilir, besin de *E.coli* çıktıysa gıdayı hazırlayan kişi elini yeterli ve etkin şekilde yıkamamış olabilir, yine besin de *E.coli* varsa tuvaletten çıkan kişinin üretim yerinde kullandığı terlik, ayakkabı vs değiştirmemiş veya dezenfekte etmemiş olabileceği sonucuna varılabilir (Bulduk, 2003: 56).

E. coli bulaşmasını önlemek için alınabilecek bazı önlemler şunlardır:

- Tuvaletten sonra eller mutlaka sıvı sabun ve dezenfektan kullanılarak yıkanmalı.
- Özellikle pişmeden sunulan gıdaları hazırlayan personel eldiven kullanmalı.
- Üretim alanına girerken galoş giyilmeli, hijyen paspası kullanılmalı.
- İçme ve kullanma suları düzenli olarak klorlanmalı
(<http://bilim.150.com/bakteriler>).

Staf (Staphylococcus aureus) : Bir besin da *Staf* bulunması el ve alet / ekipman hijyenindeki yetersizliği göstermektedir. *Staf* bulaşmasını ve üremesini önlemek için alınacak bazı önlemler şunlardır:

- Eller sürekli dezenfekte edilmeli.
- Üretim sırasında bone, maske ve eldiven takılmalı.
- Besinlere doğru öksürülüp, hapşurulmamalı.
- Kullanılan alet / ekipmanlar dezenfekte edilmeli.
- Ağız, saç, burun ellendikten sonra besine dokunulmamalı.

Staf zehirlenme belirtileri: Ani başlayan kusma, mide bulantısı, bazı durumlarda ishal şeklinde görülür. Bulaşmış besinin yenmesinden 30 dakika – 8 saat sonra belirtiler başlayabilir (<http://bilim.150.com/bakteriler>).

Staf bakterisi asıl olarak burun ve boğaz mukozasında, saç ve tırnak diplerinde, deride, bulunmaktadır. Isıya dayanıksız bir bakteri olmasından dolayı pişmeden tüketilen besinlerde tehlike yaratır.

Bu bakteri yiyeceğin içerisinde pişmeyle yok edilemeyen zehirler üretir. Bu yüzden besinler uygun koşullarda ve ortamlarda muhafaza edilmelidir (<http://bilim.150.com/bakteriler>).

Küfler (Funguslar): Küfler ekmek, bira, şarap, sucuk, yoğurt vb. gibi fermente mamullerin üretiminde rol oynayan mikroorganizmalardır. Bunun yanında küfler besinlerde acı tat ve kötü koku oluşumu, gaz oluşturma özellikleri sayesinde, bazı

besinlerde istenmeyen gözenekli yapı oluşumu gibi birtakım bozukluklara neden olabilmektedir (Bulduk, 2003: 56).

Yiyecekler üzerinde pamuk görünümünde bazen renkli koloniler yaparak ürerler. Bu tür yiyecekleri yenmeyecek hale getirirler. Küflerin bir kısmı ise bakterilerde olduğu gibi bazı yiyeceklerin hazırlanmasında kullanılır. Küfler çok hücreli ve ipliksi görünümündedir. Bu ipliksi liflerin her birine hif, hiflerin oluşturduğu demete miçelyum adı verilir. Hiflerin ucunda spor keseleri bulunmaktadır; küfler bu sporları ile besinlere bulaşmaktadır. Bazı küfler – 5 ile -10 °C bile üreme özelliğine sahiptir. Üretim aşamasındaki bitkisel mamullerin böcekler tarafından koruyucu kısımlarının zarara uğratılması, fizyolojik kabuk çatlama, aşırı olgunluk ve mekanik zedelenmeler küflerin gelişimine ortam hazırlar. Sıcak ve nemli iklime sahip yerlerde, dondurulmadan hazırlanan besinlerin yetersiz koşullarda depolanması oluşumu artırır. 60°C’de 10 dakika ısıtıldığında çoğu küflerin sporları ölür ancak toksinleri ısıya dayanıklıdır ve normal pişirme yöntemleriyle yok edilemez. Dondurma işlemi küflerin üremesini durdurur ama şartlar uygun olduğunda küf üremesi yeniden başlayabilir (Bulduk, 2003: 56-57).

Tarımsal mamuller, hasattan başlayarak işleme ve depolama aşamalarındaki ortam koşullarına, tarım mamulün bileşimine ve su içeriğine bağlı olarak değişik küflerle kontamine olurlar. Yakın zamana kadar tarımsal mamullerdeki küflerin varlığı yalnızca bozulmalar, mamulün besin değerindeki kayıplar tanelerin çimlenme yeteneğindeki düşüşler nedeniyle ekonomik açıdan önemli görülmüştür. Yıllık üretimler baz alındığında; yağlı tohumlarda %12, pirinçte % 5, yer fıstığında %4, mısırdaki %3 oranında mamul kayıpları meydana gelmektedir. Ancak besin ve yemlerde meydana gelen funguslar gelişme sürecini tamamladıktan sonra miselleri içerisinde oluşturdukları ve birçok durumda üzerinde buldukları mamule salgıladıkları toksit metabolitler, insan ve hayvan sağlığını tehdit ettiğinden, küflenme ekonomik boyutun ötesinde önem taşımaktadır. Küflerin ürettiği bu sekonder metabolitlere mikotoksinler denir. (Bulduk, 2003: 57).

Aspergillus: Birçok türleri yiyeceklerde bozulmalara yol açar. Kek, meyve, et ve özellikle tahıllarda çekirdekler ve yağlı tohumlarda ürerler. Küflenmiş veya küf kokan bu tür besinlerin yenilmemesi gerekmektedir. Bu cinsin bazı türleri kanserojen özellikte

olup aflatoksin üretirlerken, bazıları endüstride sitrik asit üretiminde ve besin endüstrisinde kullanılmaktadır. *Aspergillus* özellikle toprakta bulunur ve aflatoksin belli nem ve sıcaklık olmadıkça gizli kalır. Kısa sürede yüksek miktarda aflatoksin alınması şiddetli besin zehirlenmelerine neden olurken uzun dönemde kronik etkisi kanserdir. Aflatoksinin karakteristik özelliklerinin başında renksiz, kokusuz, tatsız olması gelir (Bulduk, 2003: 57).

Penicillium: Besinlerde mavi yeşil renklerde görülür. Bazı peynirlerin olgunlaşmasında kullanılır. *Penisilyum Notatum* penisilin denilen antibiyotiğin yapımında kullanılır. Toprak, hava, tuz, unlu besinler, meyveler üzerinde yaygın olarak bulunur. Meyvelerde yumuşak çürümeye neden olurlar. Bazı penicillium türleri patulin, okratoksin üretir (Bulduk, 2003: 57).

Fusarium: Pembe ve sarı renkli miseller oluşturur. Sebze ve meyvelerde bozulmaya yol açar. Ayrıca tereyağında koyu pembe lekeler oluşturur (Bulduk, 2003: 58).

Alternaria: Sporları koyu renklidir. Bitkisel mamullerin çoğunda bozulmaya neden olur. Havuç, kereviz, marullarda siyah beneklere sebep olurlar. En çok turunçgiller, domates gibi sebze meyvelerde ve ette ürerler.

Ayrıca; *botritis* turunçgiller, çilek armut, üzüm, soğanda gri renkli küfe; *Kladosporyum* sığır eti, tereyağı, margarinde siyah beneklere ve kimi meyvelerde siyah kök çürümelerine neden olur. Buğday arpa gibi tahıl ürünlerinde sıklıkla görülür; *Geotrikum* süt mamullerinde ve domateste beyaz renkli pamuk görünümlü küfler oluşturur; *Nörospora* meyvelerin kahverengi çürümesine neden olur (Bulduk, 2003: 58).

Mayalar: Mayalar ve benzeri mantarlar besinler için yararlı ve zararlı olabilirler. Kendine özgü bir hücre morfolojisi olan mayaların saf kültürlerinde bile farklı şekil ve boyutlara sahip hücrelere rastlanmaktadır. Mayalar bakterilerden hücrelerinin daha büyük olmasıyla, küflerden ise tek hücreli oluşlarıyla ayrılırlar. Krem renginden pembe kırmızıya kadar değişik renkte pigment oluşturabilirler. Bölünme esnasında tomurcuklanmayla ayrılırlar. Mayalar kendi başlarına yaşayamazlar, bu nedenle diğer bitki ve hayvanlarda asalak olarak yaşarlar. Mayalarda küfler gibi az neme ihtiyaç

duyarlar. En iyi üredikleri ısı 25-30 °C dir. Genel olarak asit ortamda ürerler (Bulduk, 2003: 59).

Bazı maya türleri ekmek, bira, şarap gibi besinlerin üretiminde büyük ekonomik öneme sahiptir. Bazıları da B-grubu vitaminleri sentezler. Bazı maya türlerinin ise fermantasyon ve besin sanayinde istenmeyen kontaminantlar olduğu bilinmektedir. Turşu, meyve suyu, şarap, şurup, jöle, et gibi besinin bozulmasına sebep olur. Bazı mayalar sıvıların yüzeyinde üreyerek bir tabaka oluştururken bazıları ise sıvıların içinde ürerler. Bozulmaya yol açan mayalar besinlerde acı tat, kötü koku oluşumu, gaz oluşturma özellikleri sayesinde istenmeyen gözenekli yapı oluşumu gibi bir takım bozukluklara neden olmaktadır. Ekonomik olarak önemli bitkilerde parazit olduklarından verimi çok azaltır. Tohumların ve fidelerin işe yaramaz hale gelmesine neden olurlar. Patates, asma ve buğdaylarda önemli kayıplar oluşturmaktadırlar (Bulduk, 2003: 60).

Besin mikrobiyolojisinde bazı önemli mayalar şunlardır (Bulduk, 2003: 60):

Brettanomyces: Bazıları bira mayasında kullanılırken, bazıları da turşuların bozulmasına neden olmaktadır.

Candida : Şurup, bira , turşu ve peynir gibi besinlerin üretiminde kullanılır.

Hansenula: Şekerleri fermente edebilirler. Özellikle incir, üzüm domates ve turunçgiller gibi pek çok besinde ve kakao fermantasyonunda yaygın olarak kullanılır. Limon, üzüm ve üzüm mamullerinde bulunabilirler.

Rodotorula : Et ve et mamullerinde pigment yaparak bozulmalarına neden olur. Tereyağının üzerinde kolaylıkla gelişir.

Micoderma : Meyve şuruplarının, sirke ve buna benzer besinlerin yüzeyinde zar yaparak ürerler .

Sakkaromyces : Ekmek mayalanmasında, başka türleri de bira, şarap ve alkol üretiminde kullanılır. Ayrıca laktozu fermente ettiği için süt ve süt mamulleri sanayinde çok önemlidir.

Virüsler: Özellikleri bakımından mikroorganizmaların en basit ve en küçük olanıdır. Üremek için konakçıya ihtiyaç duyduklarından parazit olarak düşünülürler. Virüsler

besinlere bulaştıklarında çoğalamazlar, besin yoluyla taşınırlar. Kirli sulardan avlanan balık ve deniz mamulleri ile de virüslerin taşınması olasıdır. Virüslerin bazıları sadece hayvan, bitki veya bakteri hücrelerini enfekte eder. Buna karşın kuduz virüsü, hem insan hem de değişik hayvanların sinir hücrelerini enfekte eder. Virüsler besinlerde gelişemezler. Ancak su ve besinlerin virüslerin taşınmasında vektör olarak görev yaparlar. Sindirim sistemi yoluyla alındığında insanlarda enfeksiyon hastalıklarına neden olan virüslere enterik virüsler denir. Enterik virüsler bağırsaklarda çoğalarak dışkı ile çevreye yayılırlar (Bulduk, 2003: 60-61).

Virüslerin taşınmasında aracı olan besinler arasında; midye ve diğer deniz mamulleri, içme suları, süt ve mamulleri, salatalar, ekme ve diğer fırın mamulleri ile çiğ olarak tüketilen veya pişirildikten sonra elle işlem gören besinler bulunmaktadır. ABD'nin New York eyaletinde 1982 yılından bu yana meydana gelen 100 ayrı salgın olayında 1071 kişide tüketmiş oldukları midye ve diğer deniz mamullerinin sebep olduğu tespit edilmiştir. Üzerinde buldukları besinlerin tüketilmesi sonucu vücuda girerek hastalıklara neden olan virüslerden bazıları şunlardır; Hepatit A virüsü, *Poliovirüsler* (çocuk felci etmeni), *Echovirüsler*, *Astrvirüslerdir* (Bulduk, 2003: 61).

Hepatit A virüsü ateş, halsizlik, bulantı iştahsızlık bağırsak sisteminde ağrılara deride ve gözde yanmalara ve psikolojik depresyon şeklinde rahatsızlıklara neden olmaktadır. Özellikle çocuk ve yaşlılarda belirtilerin uzun süre devam etmesi bazen ölümlere neden olmaktadır (Bulduk, 2003: 61).

2.1.6 Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyon:

2.1.6.1 Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyonun Önemi:

Yiyecek-içecek hizmetlerinden faydalanmak için gelen konukların sağlığının korunması servis ve mutfak bölümünde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması ile mümkündür. İnsanların nezih bir ortamda yemek yiyebilmek için geldikleri yerlerde, salgın hastalıklara yakalanmak, besin zehirlenmeleriyle karşı karşıya kalmak ve yiyecek ve içeceklerin içinden çıkabilecek garip sürprizlerle karşılaşmak istemezler. Ancak şu da bir gerçektir ki, yapılan uluslar arası istatistiklerde gıda sonucu meydana gelen

zehirlenme sayısı oldukça fazladır. Bu durumun sebebi ise başta işletme yöneticileri başta olmak üzere yönetici ve personelin yiyecek içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına dikkat etmemeleridir. Bu nedenle yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına büyük önem verilmelidir. Yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların uygulanmasının temel amacı konuğun sağlığının korunması olmalıdır (Sökmen, 2003: 57).

Yaşamımızın temel maddesi olan yiyecekler, bazı durumlarda sağlığımıza zararlı hale gelebilmektedir. Yiyecekler bir çok yolla; bakteri, küf, virüs, parazitler ve kimyasal zehirler karışarak sağlığı bozucu, hatta ölümcül duruma gelebilmektedir. Günümüzde önemi gittikçe artan toplu beslenme sistemlerinde en önemli sorun; tüketicinin sağlığına zarar vermeyecek yiyecekler sunma ve besin zehirlenmesi ile besinden kaynaklanan hastalıkların önlenmesidir. Toplu beslenme sistemlerinin karmaşık yapısı ve geniş kapsamı nedeniyle hijyenik kurallara tam uyulmadığı takdirde toplum sağlığı açısından kötü sonuçlar doğurabilme potansiyeline sahiptir (Sökmen, 2003: 58).

2.1.6.2 Hijyen Yönetimi ve Karlılığa Etkisi:

Yiyecek ve içecek sektöründe hijyen yaşamsal bir öneme sahiptir. İşletme yöneticileri, işletme personeli, yiyecek ve içecek temin eden üreticiler ve araçlar, temizlik malzemesi sağlayanlar ve halk sağlığı uzmanları, kuracakları işbirliği sonucu hijyenik ortamlar yaratılmasını sağlayabilirler. Bu sektörde başarı; tüketiciye güvenilir, temiz, kaliteli ve sağlıklı yiyecek ve içeceklerin sunulmasıyla sağlanabilir (Sökmen, 2003: 58).

İşletmelerin temel hedefi ekonomik olarak kar elde etmektir. Sunacakları mal ve/veya hizmet karşılığında para kazanmak, Pazar payını ve karlılığı artırmak isterler. Bunun için (Sökmen, 2003: 58);

- Hedefledikleri müşteri grubunun istek ve ihtiyaçlarını karşılayarak onları memnun etmeyi;
- Tüketicilerin doğal hakkı olan güvenilir, hijyenik ürünler sunmayı,
- Güvenilir bir imaja sahip olmayı ve
- Rekabetin yoğun olduğu bir pazarda sağlam bir yer edinmeyi amaçlarlar.

Hijyen konusuna gereken önem verilmemektedir. Yeterince temiz olmayan ve hijyen kurallarına uymayan işletmelerde, bakterilerin gıdaları değiştirmeleri nedeniyle tatları bozulmakta, tüketilemeyecek duruma gelerek ekonomik kayıplar olabilmekte ve daha önemlisi; tüketici açısından kötü sonuçlanabilecek gıda zehirlenmeleri yaşanabilmektedir (Sökmen, 2003: 58).

Hijyen koşulları açısından daha çok gelişmiş durumda bulunan Avrupa ülkeleri ve ABD'deki gıda zehirlenmeleri sayısı dikkate alındığında, konunun Türkiye için ne kadar önemli olduğu daha iyi anlaşılacaktır.

Herhangi bir toplu beslenme sisteminde hijyenik kurallara uyulmadığında oluşabilecek besin zehirlenmesi veya besinden kaynaklanan hastalıklar görülmesi durumunda karşılaşılabilecek olumsuzluklar ve sonuçları oldukça ağır olabilir. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Sökmen, 2003: 59):

- Müşteri kaybı
- Satışlarda azalma
- Prestij kaybı
- Yasal uygulamalar ve cezalar
- Personelde moral bozukluğu, motivasyon eksikliği
- Personel yeniden eğitim verilme zorunluluğu
- Basın-yayın organları aracılığıyla kötü şöhret.

2.1.7. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen Sağlama İlkeleri

Besinlerimizin birçok yolla sağlığa zararlı etki yaptığı bilinmektedir. Bu nedenle, yiyecek-içecek işletmelerinde uyulması gereken hijyenik kuralları üç ana grupta toplayabiliriz (Erbil, 2000).

- A) Besin hijyeni
- B) Personel hijyeni (Kişisel Hijyen)
- C) Fiziki koşullar ve araç - gereç hijyeni.

2.1.7.1. Besin Hijyeni

Yiyecek-içecek işletmelerinde besin hijyenini bozan birçok etken vardır ve bunlar sıralanacak olursa (Erbil, 2000):

- a) Kalitesiz bozuk yiyecek satın almak,
- b) Yiyecekleri uygun koşullarda depolamamak,
- c) Fazla yemek hazırlamak ve yemeği uygun olmayan sıcaklık derecelerinde bekletmek,
- d) Çiğ ve pişmiş yiyecekleri bir arada bulundurmak,
- e) Pişmiş ve soğukta saklanacak yemeği, hızlı ve uygun koşullarda soğutmamak,
- f) Soğukta saklanmış yemeğin yeniden ısıtma ve servis yönteminin uygun olmayışı.
- g) Yetersiz pişirme,
- h) Piştikten sonra yiyeceğin kontaminasyonu (eller, araç gereçler, çiğ yiyecek ve diğer yüzeyler).

Besin Hijyenini Sağlama Koşulları

- Sağlam, temiz, güvenilir yiyecek satın almak,
- Hemen tüketilmeyecek yiyecekleri cinslerine uygun yöntemlerle depolamak,
- Tüketilecek miktarlarda yemek hazırlama ve mümkünse yiyecekleri piştikten hemen sonra servis etmek,
- Yiyecekleri kısa sürede ve yüksek sıcaklıkta pişirme yöntemlerini tercih etmek.
- Dondurulmuş, pişirilmiş ve servise hazır hale gelmiş yiyecekleri en fazla 10 dakika içinde servis
- Yiyecekleri depolama, hazırlama, pişirme ve servis aşamasında mikroorganizma ısı etkileşimini unutmamak
- Yiyecekleri tekrar ısıtma işleminin, yiyeceğin iç sıcaklığı 70°C'ye gelecek şekilde olmasını sağlamak,
- Piştikten sonra servisi yapılacak yiyecekler en fazla 30 dakika gibi kısa bir sürede 10°C'ye kadar soğutup soğutuculara yerleştirmek,
- Pişmiş sıcak yemeği oda ısısında kesinlikle dört saatin üzerinde bekletmemek.

Bunun için;

- Çok miktarlardaki yiyecek daha küçük ve sığ kaplara bölünebilir,
- İçinde iyi bir havalandırma sistemi ve aralıklı raflar bulunan ve sıcaklığı devamlı 0°C’ de tutulabilen özel odalar kullanılmalı,
- Dondurulmuş besinlerin çözündürme işlemi buzdolabı sıcaklığında (4°C) yapılmalı: bir kez çözündürülmüş yiyecekler tekrar dondurulmamalı,
- Hazırlayıp pişirilen fast food türü yiyecekler hemen soğutulup 0-3°C arasında en fazla 5 gün bekletilmeli.
- Hazır veya yarı hazır yiyecekler taşınma aşamasında soğuk zinciri sürdürecektir şekilde ulaştırılmalı (0–3°C ler arasında),
- Donmuş olarak işletmeye gelen yiyecekleri yine tüketime dek dondurulmuş şekilde saklanmalı (-17.7 ile -23.3 °C ler arasında),
- Dondurarak saklama işlemi, işletmede yapılacaksa; yiyeceklerin alüminyum folyolara porsiyonlaşarak sarmak, 6–10 porsiyonluk alüminyum tepsilerde üzerlerine tarih ve mamulün adını belirten etiket yapıştırarak derin dondurucuya yerleştirmek.
- Çiğ sebze ve meyvelerin kalıntılarını ortadan kaldırmak için temiz içme suyu ile bol bol yıkanmalı.
- Yiyecek ve içecekler ile ilgili tüm işlemler temiz içme suyu ile yapılmalı.
- Sıcak tutulması gereken besinlerin bekletme işlemi en az 62.8 °C sağlayabilecek bir sistemde olmalı.

Sıcakta bekletme işlemi olanaklar dahilinde:

- a) Sıcak dolaplar, fırınlar
 - b) Sıcak bankolar
 - c) Sıcak arabalarla sağlanmalıdır.
- Oda sıcaklığında uzun süre tutulan besinlerin besin zehirlenmesine neden olabileceği unutulmamalıdır (Erbil, 2000).

2.1.7.2. Personel Hijyeni

Besin hazırlamasında görev alan personelin insan sağlığı yönünden önemli sorumlulukları vardır. Bu nedenle personelin herhangi bir bulaşıcı hastalık taşımayan (portör olmayan) bireylerden seçilmesi ve belirli aralıklarla sağlık kontrolünün yapılması gereklidir. Birçok besin zehirlenmesinin ana nedeni personelin dikkatsizliği ve bu konudaki bilgi yetersizliğidir (Bulduk, 2003: 33).

Ticari mutfakta çalışan personelin yılda bir kez çok yönlü genel sağlık kontrolünden ve üç ayda birde portör muayenesinden geçirilmesi gerekir. Bulaşıcı hastalığı olan portör durumda olan kişiler mutfakta ve serviste çalıştırılmamalıdır. Gripe yakalanmış çalışabilir durumda olanlar yiyeceklerle doğrudan teması olmayacak bölümlerde çalıştırılmalı ve ağızları maskeyle kapatılmalıdır. Personelin kıyafeti de önemlidir. Her şeyden önce sağlıklı, temiz ve iyi bir görünüme sahip olmak önemlidir. İş için ayrı üniforma giymelidirler. Bu üniformayı kurum sağlamalıdır. Üniformaların yıkanması, ütülenmesi ve yenilenmesi yine kurum tarafından sağlanmalıdır (Bulduk, 2003: 33).

Personele uygun duş imkânları kurum tarafından sağlanmalıdır. Tüm bunlar yerine getirilmezse personel hijyen konusunda ne kadar eğitilirse eğitilsin amaçlanan besin güvenliği istenilen düzeye ulaşamaz. Beslenme servisi personeli tarafından yiyeceklere birçok yoldan mikroorganizma bulaşmaktadır. Bu nedenle personelin kendi kişisel hijyenine çok önem vermesi gerekir.

Personel kaynaklı bulaşma yolları: Eller, ağız, dışkı, diğer vücut yüzeyleri, giysilerdir (Bulduk, 2003: 34).

Eller: Besin kaynaklı enfeksiyonların en önemli nedenlerinden biri yetersiz el yıkama ve kötü el hijyenidir. El yıkama önemi hemen herkes tarafından bilinmesine karşın, her zaman yeterli duyarlılığın gösterilmediği bir konudur (Göktaş vd, 1992: 273).

Besinlerle ilgili işlerde çalışan personel, sıkça yiyeceklerle çıplak elle temas ettikleri için el hijyeni konusunda daha fazla duyarlılık göstermesi gereken gruptadırlar. Enfeksiyon hastalıkları halen dünyada en sık görülen ve en çok öldüren hastalık grubunu oluşturduğuna ve uygun el yıkama pratiğinin insanlara kazandırılması halinde bu hastalıkların sıklığında önemli derecede azalma sağlanabileceğine göre konu son derece önemlidir ve halk sağlığının öncelikli konuları arasındadır (Açıkel, 2000).

El Yıkama Sırasında Dikkat Edilmesi Gerekenler

Kişisel hijyen uygulamalarının ilk maddesi el yıkamadır. El hijyeninde amaç, kimyasal- fiziksel zararların ve enfeksiyonlara yol açan mikroorganizmaların ellerde uzaklaştırılmasını sağlamaktır. Sadece su ile yapılan temizlik mekanik etki ile kısmen başarı sağlamaktadır. Ancak yalnızca mekanik etkiyle olan temizlik dezenfeksiyon için yeterli olmamaktadır. Bu yüzden kişisel temizlikte su ile birlikte sabun kullanılması zorunluluktur (<http://homepage.uludag.edu.tr/~mtayar/GIDA%20END%20HJY.htm>).

Sabunların en temel işlevi ellerdeki mikroorganizmaların uzaklaştırılmasıdır. Bunun yanı sıra suda çözülmeyen birçok organik ve inorganik madde sabunda çözünerek yıkama sırasında ellerden uzaklaştırılmış olur. Aynı zamanda alerjik etkiye sahip zararlı bulaşanlarında (nikel, demir vb) uzaklaştırılmasında en etkili yöntemlerdendir (<http://homepage.uludag.edu.tr/~mtayar/GIDA%20END%20HJY.htm>)

İşlem bakımından katı sabunlar ile sıvı sabunlar arasında bir farklılık yoktur. Fakat katı sabunlar kullanılan kişinin elinden kontamine olabilirler bulunduruldukları ortamlar ve kullanan kişilerin kullanımdan sonra sabunları temizlemeden yerine koymaları bu kontaminasyonu artırır, böylece katı sabunlar kendileri kirlilik nedeni olabilirler. Bu yüzden özellikle toplu yaşanan yerlerde kişisel temizlikte sıvı sabunların kullanımı tercih edilmelidir (<http://homepage.uludag.edu.tr/~mtayar/GIDA %20END%20HJY.htm>).

Normal sabunlarla veya katkı maddesi içeren sabunlarla eller yıkandığında birçok mikroorganizma uzaklaştırılmaktadır. Ancak katkı maddesi olarak klorheksidin

ve povidonyot içeren sıvı sabunların, diğerklerinden daha etkin olduğu gösterilmiştir. Triclosan içeren sıvı sabunların ise daha az etkili olduğu, hatta bazı çalışmalarda katkı maddesi içermeyen sıvı sabunlarla aynı etkinliğe sahip olduğu saptanmıştır (Açıkkel, 2000).

Uygun El Yıkama Tekniği

- Öncelikle ılık veya dayanabilecek kadar sıcak su kullanılmalıdır.
- Sabun kullanılmalıdır (tercihen antimikrobiyal).
- Ellerin her yeri tam olarak yıkanmalıdır; bilekler avuç içleri, parmaklar ve parmak araları, el sırtı ve tırnaklar yıkanmalıdır. (Mümkünse tırnak fırçası ile tırnak altlarını da yıkanmalıdır). Eller en az 20 saniye ovalanmalıdır.
- Elleri kurutmaya ön koldan başlanmalıdır ve parmak uçlarına doğru ilerlemelidir.
- Eller kâğıt havlu ile kurulmalıdır.
- Eller kurulurken havlu ele vurularak (tampon) kurulmalıdır (Bulduk, 2003: 35).

Ellerin Kurulması

En iyi el kurulama yöntemi kâğıt havlu ve kâğıt peçeteyle kurulamadır. Bu yöntem havluyla kurutmaya oranla daha sağlıklı, kullanımı rahat ve kolaydır. Ancak kâğıt bir kez kullanılmalıdır ve atılmalıdır. Kullanılmış kâğıtlar için ayrı bir çöp kutusu olmalıdır. Bunlar açıkta mutfak içinde kalırsa bakterilerin ve diğerk mikroorganizmaların taşıyıcılığını yapmaktadır. Bir dezavantajı da pahalı olmasıdır.

Diğerk yöntem elektrikli bir otomatik el kurutma aracı (kuru hava aracı) ile elleri kurutmaktır. Böylece el yıkadıktan sonra kalan bakteriler hiçbir yere transfer olmamaktadır. Bunun bir dezavantajı personelin elini kuruturken zaman harcamasıdır. Bunun yanında kalabalık, işlerin çok yoğun olduğu mutfakta personel ellerini giysiler üzerinde kurutma eğilimine gidebilmektedir (Yuluğ, 1985).

Ellerin kurulmasında kullanılan üçüncü bir yöntem de havluyla kurutmaktır. Ancak mutfaklarda kullanılan havlular ve diğerk el kurulama bezleri, bakterilerin hızla ve kolayca geçişini sağlayan taşıyıcılardır (Yuluğ, 1985). Bu nedenle havlu kullanımı bir el kurutma yöntemi olmamalıdır.

Elleri kurulama işleminin bitince dezenfektan bir krem kullanılmalıdır. Bu kremin asıl fonksiyonu yıkamadan sonra deride kalan bakteri sayısını azaltmak ve patojenik organizmaların transferini engelleyecek olan görünmez kokusuz bir film tabakanın eller üzerinde birikmesini sağlamaktır (Yurdagülen, 1994: 39).

Kremler ellerin çeşitli sebeplerle kaybettiği doğal yağları da içerdiğinden ellerin bozulmasını engeller. Aksi takdirde ellerde bulunan çatlaklar iltihap yapıcı *Staphylococcus* bakterilerinin yerleşip üreyebilecekleri ideal ortamlardır (Yurdagülen, 1994: 39).

Böylece eller aracılığıyla besinlerde mikrobiyolojik kirlenme kaçınılmaz olmaktadır. Fakat bu mikrobiyolojik taşıyıcılık sadece ellerde değil özellikle mutfaklardaki kapı kollarında da rahatlıkla olabilir bu sebeple mutfaklardaki kapılar ve servis kapıları ya çarpan kapılardan ya da lazerli kapılardan olmalıdır (Yurdagülen, 1994: 39).

Tırnaklar: Ellerin bakımını tamamlayan en önemli unsur tırnak bakımudur. Çünkü ellerde çatlaklar nasıl bakterilerin sığındıkları yuvalandıkları yerler ise, aynı şekilde tırnak altına çok rahatlıkla yerleşebilirler ve buradan kolaylıkla yiyeceklere geçebilirler. Bu yüzden tırnaklar kısa bir şekilde kesilmeli, ısırılmamalıdır. Eğer tırnak yeme alışkanlığı varsa derhal vazgeçilmelidir. Tırnak kırıntılılarıyla beraber ağızdaki bakteriler önce ele elden de yiyeceğe geçebilir. Tırnak kesiminden sonra dikkat edilmesi gereken bir diğer husus da, kesildikten sonra tırnağın hemen törpülenmesidir. Aksi takdirde deri kırıntıları veya küçük tırnak parçacıkları hazırlanan yiyeceğe geçebilir (Yurdagülen, 1994: 40).

Tırnak cilası veya oje bayanların tırnaklarının veya ellerinin güzel görünmesine yardımcı olan kozmetik mamullerdir. Ancak yiyeceklerle haşır neşir olan bir mutfak personelinin mutfakta çalışırken kullanmaması gereken maddelerdir. Çünkü ister renkli ister renksiz olsun bu tırnak cilaları yemeğin hazırlanması sırasında küçük parçalara ayrılarak yiyeceğe geçebilir. Aynı zamanda bazı yiyeceklerin içinde bulunan maddeler ve sıcaklığı bu kozmetik mamullerinin hammaddesi olan aseton gibi malzemeleri

eritebilir. Bunun sonucunda da ender olarak rastlansa da bakteri zehirlenmelerinden daha tehlikeli olan kimyasal zehirlenmeler görülebilir. Onun için mutfakta çalışan bayan personel tırnak cilası ve oje kullanmamalıdır (Yurdagülen, 1994: 40).

Eldivenler:Organik materyal ve mikroorganizma ile meydana gelen bulaşmanın önlenmesi için giyilmeli, bir kere kullanılıp atılmalıdır (Bulduk, 2003: 35).

Saçlar:Personelin saçları, gerek kadın olsun gerek erkek olsun, her zaman özellikle çalışma ortamında temiz ve bakımlı olmalıdır. Her gün yıkanmalı, sık sık taranmalı veya fırçalanmalı. Tabii bu işlem işe başlamadan önce veya iş aralarında yapılırken mutfak dışında olmalıdır. Çalışma esnasında eller saça değdirilmemeli, saçla oynanmalıdır. Aksi taktirde baştaki saç kıvrıntıları deri veya kepek döküntüleri hazırlanan yiyeceklere düşebilir. Vücutta iltihap yapan *Staphylacoccus* bakterilerinin vücutta yerleşip çoğaldığı bir başka yerde saç dipleridir. Ellerle saç oynandığında bu bakteri ellere, oradan da rahatlıkla yiyeceğe geçebilir (Yurdagülen, 1994: 40).

Aynı şekilde personel yemek hazırlarken dökülen saçlarla birlikte yiyeceğe geçmektedir. Öte yandan içinden saç teli çıkmış bir besin müşteri için hiçte hoş olmayan bir durumdur. Saçın dökülmesi önlenemez ama yemeğin ya da besinin içine düşmesi önlenemez. Bunun içinde bayanlar saçını temiz tutup yiyeceğe düşmesini engelleyen bir örtü (bone) kullanmalıdır. Erkekler ise çalışma ortamının uygun külah veya kepek kullanmalıdırlar (Yurdagülen, 1994:41).

Her gün sakal tıraşı olunması erkeklerde saç bakımı kadar önemlidir. Sakal bırakmak çalışma ortamı için uygun olmamaktadır. Ama yinede personelin sakalı mevcutsa bakımı mutlaka yapılmalı, temiz olmalıdır. Çalışma esnasında sakala da bir çeşit bone geçirmek gereklidir. Bu sakal kabı cildi tahriş etmeyen esnek şeritlerden oluşmuş pamuklu kumaştan yapılmıştır. Tıraş olmaya alternatif olarak sunulabilir (Yurdagülen, 1994: 41).

Personel Giysileri:Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personel üniformalı veya üniformasız olabilir. Üniforma hizmet elemanlarını simgelediği gibi, biçim ve renkleri personelin hangi birimde çalıştığını göstermektedir (Yurdağülen, 1994: 41).

Personel giysileri şu özellikleri taşımalıdır (Bulduk, 2003: 34):

- Yalnızca işte giyilen giysiler olmalıdır.
- Temiz ve açık renkli olmalıdır.
- Kolay temizlenebilen, terletmeyen, dayanıklı kumaştan yapılmış olmalı ve sık sık yıkanmalıdır.
- Kaymayan ve su geçirmeyen ayakkabılar olmalıdır.
- Çalışırken üniformalara eller sürülmemelidir.
- İş giysileri ile tezgâhlara dayanılmamalıdır.

Ağız ve Burun:Dişler altı ayda bir kontrolden geçirilmelidir. Çürük varsa tedavi ettirilmelidir. Diş bakımı alışkanlık haline getirilmeli, dişler günde en az iki kez fırçalanmalıdır. Böylece ağız kokuları, ağızda mikrop üremesi önlenmiş olur. Aksi takdirde çürük dişler ağızda apselere sebebiyet verirler. Tükürükle beraber mikroplar etrafa yayılabilir. Bu durumda hem diğer personel hem de hazırlanan yiyecekler açısından tehlike oluşturur (Yurdağülen, 1994: 35).

Hapşurduktan sonra, burun temizliği yapıldıktan sonra veya burun silindikten sonra eller yıkanmalıdır. Hapşırma burun içerisindeki rahatsız edici maddeleri yok etmek için yapılan istemsiz bir refleks hareketidir. Çoğu insanın hapşırduğunda veya burnunu sildiğinde burnundaki *Staphylococcus aureus* bakterileri önce mendile sonra eline geçmektedir. Hatta mendili yoksa eline ve yiyeceğe geçmektedir. Bu durumda kullanılan mendil atılmalı ve ikinci bir kez daha kullanılmamalı, eller hemen yıkanmalıdır. Ağız ve burun hijyeninde dikkat edilmesi gerekli noktalar şunlardır (Erbil, 2000) :

- Yiyeceklerle uğraşırken asla ağız, burun ve saçlara dokunulmamalıdır.
- Yiyecekler ile ilgili alanlarda sigara içilmemeli, bir şey yememeli, sakız çiğnenmemelidir.
- Hiç bir zaman yiyeceğe ve yiyeceklerle ilgili alanlara tükürülmemelidir.
- Açık yiyeceklere doğru hapşırılmamalı, öksürülmemeli. Bu gibi durumlarda kâğıt mendil kullanılmalıdır.
- Tüm tat kontrollerinde ayrı kaşık kullanılmalıdır. Eller asla kullanılmamalıdır.
- Dişler sık sık fırçalanmalıdır.

Dışkı:İshalli iken yiyecek ve içecek ile ilgili alanlarda çalışılmamalıdır. Her tuvalet sonrası hijyenik el yıkama kuralları uygulanmalıdır (Erbil, 2000).

2.1.7.3. Fiziki Koşullar ve Araç-Gereç Hijyeni

Mutfak ve yemek yenen yerin fiziki yapısı ile yiyecek hazırlama, pişirme ve servisinde kullanılan araç ve gereçler dolaylı yoldan hijyeni etkilemektedir. Hasta veya taşıyıcı personel, havadaki toz, zerrecikler, böcek ve haşerelerin olumsuz etkileri, durumu hijyenik yönden daha da ağırlaştırmaktadır. Bu nedenle mutfağın fiziki koşulları ve araç gereçler yönünden de uyulması gereken hijyen kuralları vardır (Erbil, 2000).

Ortam Havası:Herkesin kabul ettiği gibi çok kirli bir dünyada yaşıyoruz. Normal olarak doğal havada bulunan bakteriler, polenler, çeşitli ölü ve canlı mikroorganizmaların yanı sıra rüzgârların taşıdığı erozyon veya volkanik patlamalar sonucu açığa çıkan tozlar ve denizlerden buharlaşma sonucu çıkan taneciklerin yanında insanların kurduğu endüstriyel tesislerde yanma, kimyasal reaksiyon ayrıca imalat sırasında oluşan tanecikler atmosferi doldurmaktadır (Özkaymak, 1999).

Bu nedenlerden dolayı kapalı ortamlarda durum bundan farklı değildir ve sayılan taneciklerin bir kısmı enfiltrasyon veya havalandırma (klima) sistemi ile içeriye girebildiği gibi, içeride bulunan eşyalar ile insanlar başlı başına birer tanecik kaynağıdır. İnsanların derilerinden kalkan tanecikler, nefes alıp verme sonucu ağızlarından çıkan emisyonlar, giysi ve parfümlerinden çıkan tanecikler büyük boyutlardadır. Örneğin normal hareket eden bir insan dakikada 1.000.000 un üzerinde tanecik yayabilir ve bunların en az 1/1000'i bakteri veya mikroorganizmalardır. Temizlik şartlarına önem verilerek ve özel elbise giyilerek bu emisyonlar azaltılabilir ama hiçbir zaman yok edilemez. Ortam havasının bir filtreden geçirilmesi toz, küf sporlarının ve diğer maddelerin besin ile temasının önlenmesi bakımından faydalıdır. Ortam havası besin üretimi sırasında bazı etkenler ile besinle temas eden havadır. Besin endüstrisinde ortam havasının temiz ve sağlıklı olabilmesi için havadaki mikroorganizma sayısı üzerine etki

eden faktörlerin bilinmesi gerekir. Bunlar: hava hızı, güneş ışınları, nem, konum, sıcaklık, havada bulunan toz ve miktarıdır (Özkaymak, 1999).

Güneş, nem gibi faktörler havadaki parçacık sayısını azaltıcı etki yapmaktadır. Çünkü güneş ışığındaki ultraviyole dalga boyları mikroorganizma miktarını azaltmaktadır. Ayrıca ortamdaki nemin mikroorganizmaların yaşamasına doğrudan olumlu etkisi olmasına karşın, besinlerin cinsi, havadaki mikroorganizma sayısı, hava ile temas süresi, temas eden yüzey, yüzeyin su aktivitesi ve zamanla gösterdiği değişimin besindeki mikroorganizma sayısına olumsuz etkisi vardır (Kutschka, 1983: 207).

Havadaki mikroorganizma sayısının saptanması için geliştirilmiş çeşitli aletler ve yöntemler vardır. Genellikle hava, boyutları belli bir aparattan daha önce belirlenmiş zaman dilimi boyunca geçirilir ve test edilen hava standart mikrobiyolojik prosedürlere göre sayım yapılır (Troller, 1993).

Havadaki mikroorganizmaların sayısı daha çok çalışan personelin konuşması, öksürmesi vb. kanallarla toz ve toprak yolu ile veya duvar, döşeme gibi alanlarda yerleşmiş küfler ile üretimde kullanılan besin ve katkılardan kaynaklanmaktadır. Bu nedenle küf sporları, mayalar ve koklar havada daha yüksek sıklıklarda saptanan organizmalardır. Bu mikroorganizmalar daha çok peynir, et, tatlandırılmış, konsantre süt, dilimlenerek tüketime sunulan ekmek, kek, salam ve jambon gibi besinlerde sorun olmaktadır (Aran ve Topal, 1995).

Özellikle, mamulün uzun zaman dilimi içinde hava ile teması gerekli ise bu süre içinde bakteri ve küf sayısını azaltmak için ciddi önlemler alınması gerekir. Filtrasyon hava kaynaklı kontaminasyonun engellenmesi için en sık kullanılan bir tekniktir ve birkaç yol ile sağlanır. Genellikle iki veya daha çok filtrasyon elemanlar seri bağlanarak gerçekleştirilir. Filtreler basınç farkını değiştirecek derecede kir veya basınç oluşturunca değiştirilmeli veya otomatik olarak değiştirme yapan sistemler kullanılmalıdır (Basınç farkını tespit ederek) Bu filtreler genelde işletmenin çatısına konur ve filtrasyon odasının sıkı bir şekilde yalıtımı yapılır. Burada eğer sıkı sızdırmazlık sağlanmaz ise hava şartlarından ve hayvanlardan (fare, kuş vb) çok çabuk etkilenecek işlevini yapamaz hale gelir (Troller, 1993).

Ortam Havaasının Kalitesi İçin Alınması Gerekli Önlemler

- Mutfak ve yemek yenilen yerlerde uygun bir havalandırma sağlanmalı.
- Havalandırma mümkünse doğal olmalı.
- Doğal havalandırma pencerelerine tel kafes takılmalıdır.
- Uygun bir havalandırma sistemi personelin terlememesi yönünden de hijyene yardımcı olur (Erbil, 2000).

Aydınlatma

- Mutfak hijyeninde uygun ve yeterli bir aydınlatmanın önemi büyüktür.
- Mutfak içinde köşe ve diplerin, böceklerin üreyebileceği ölü noktaların iyice görülebilmesini ve temizlenebilmesini sağlayacak bir aydınlatma sistemi kullanılmalıdır (Erbil, 2000).

Zemin

- Mutfak zemininde kolay temizlenebilen, dayanıklı, kaymayan, yüzeyi düzgün, emici olmayan, birleşme yerlerinde kesinti, çatlak ve boşluklar bulunmayan özellikte malzeme kullanılmalıdır.
- Mutfak zemini kirlendikçe veya günde en az bir kez sıcak dezenfektan madde içeren deterjanlı su ile yıkanmalı ve kurulanmalıdır.
- Mutfak zemini eğiminin su birikintilerine yol açmayacak şekilde olması ve yeterli sayı ve genişlikte su gideri sistemlerinin bulunması gereklidir (Erbil, 2000).

Duvarlar

- Mikroorganizma ve böcekler üzeri girintili - çıkıntılı yerlerde yaşayıp, ürediklerinden mutfak duvarlarının dayanıklı, yüzeyi düzgün ve kaygan, kolay temizlenebilen malzemeden yapılmalıdır.
- Duvarlar kirlendikçe veya ayda en az bir kez sıcak deterjanlı sıcak su ile yıkanmalıdır (Erbil, 2000).

Tavanlar, kapılar ve pencereler

- Tavanlar kirli, kabarmış ve çatlak olmamalı ve yiyeceğe herhangi bir parça (boya, kireç, kırıntı) düşmeyecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Kapılar temiz ve mümkünse kendiliğinden kapanan cinsten ve yeterli sayıda olmalıdır.
- Pencereler, toz ve sinek girmesini önleyecek tel vb. maddelerle dışardan izole olacak şekilde kapatılmalıdır (Erbil, 2000).

Tuvaletler

- Tuvaletler yeterli sayı ve uygun niteliklere sahip olmalıdır.
- Kadın ve erkek için ayrı ayrı ve her 10–12 kişiye bir tuvalet düşecek şekilde tuvalet olanakları olması gerekir.
- Tuvaletlerde hijyenik el yıkama sağlayacak her türlü araç - gereci bulundurmak (sıcak su, lavabo, sıvı sabunluk, sabun, çöp kutusu, kağıt havlu vb) gerekir.
- Mümkünse tuvalet kapılarının kendiliğinden kapanabilen cinsten olanları tercih edilmelidir.
- Tuvaletler yiyecek alanlarından uzak olmalıdır

Personel Odaları, Duşlar

- Personele rahatça soyunup, giyinebileceği odalar sağlanmalıdır.
- Odalarda her personel için yeterli sayı ve nitelikte dolaplar bulundurulmalıdır.
- Personele işe başlarken ve iş bitiminde duş yapma olanakları sağlanmalıdır (Erbil, 2000).

Çöp Tesisatı

- Mutfak içinde uygun istasyonlarda üstü kapalı, silindirik, uygun büyüklükte mümkünse kapağı pedallı açılabilen türde paslanmaz çelik çöp kutuları kullanılmalı. İçine plastik torba yerleştirilmelidir.
- Her boşaltmadan sonra çöp kutularını sıcak, dezenfektan deterjanlı su ile yıkayıp, kurulamak gereklidir. Çöpler atılana dek uzun süre mutfakta bekletilmemeli, çöp

bekletme odalarının yiyecek alanlarından uzak, soğuk olması gerekir (Erbil, 2000).

Su

Bir besin işletmesi, öncelikle yeterli miktarda suya sahip ve fiziksel, kimyasal özellikleri yönünden tüketim amacına uygun nitelikte olmalıdır. Suların sağlık açısından taşıdığı en önemli risk; bazı patojen mikroorganizmalarla kirlenmesi sonucu önemli salgın hastalıkların oluşmasına zemin hazırlamasıdır. Suların bakteriyolojik kalitesi yalnızca içme suları olarak değil aynı zamanda besin sanayinde kullanıma uygunluğunun belirlenmesi açısından da önem taşımaktadır. Suların kullanım amaçlarına göre sahip olmaları gereken nitelikler farklıdır. Genel kural olarak besin maddesinin hazırlanmasında kullanılan su ile besin maddesi ile doğrudan temasta olan alet ve ekipmanın temizliğinde kullanılan suların en az içme suyu niteliğinde olması şarttır (Aran ve Topal, 1995).

Suların Dezenfeksiyonu

Su, elde edildiği kaynağa bağlı olarak çeşitli mikroorganizmaları içerir ve kaynaktan itibaren kullanma aşamasına kadar çoğalma ve yeniden bulaşma ile mikroorganizma içeriği gittikçe artar. Bu nedenle gerektiğinde mutlaka dezenfekte edilmesi gerekir. Besin endüstrisinde suların dezenfeksiyonun amacı, yalnızca patojen mikroorganizmaları öldürmek olmayıp, aynı zamanda suyun besinler için bir bulaşma kaynağı olmasını önlemek ya da sudaki mikroorganizma yükünü azaltmaktır. Suların dezenfeksiyonunca klorlama, iyotlama, ozonlama, hidrojen peroksit, potasyum permanganat, ultraviyole ışınları gibi dezenfeksiyon yöntemleri kullanılır. Bu yöntemler içinde en yaygın olarak uygulanan klor dezenfeksiyonudur (Yiğit ve Duran, 1995).

Depolar

Mutfak hijyenini sağlamada depoların önemi büyüktür. Yeterli sayı ve büyüklükte olmalı. Sıcaklık, nem, haşere, kemirici vb. zararların kontrolü ihmal edilmemelidir.

Her depoya kolay görülebilecek yerine termometre, nemölçer alet (higrometre) yerleştirilmelidir. Depolarda yiyecekleri, yerden yüksek duvardan uzak, aralıkları uygun bir mesafede olan, mümkünse hareketli paslanmaz çelik raflar bulunmalıdır.

- Depolarda çapraz bulaşmayı önleyici önlemler alınmalıdır.
- Kuru depolarda sıcaklık 15-20°C yi geçmemelidir. Nem oranı % 60–65 olmalıdır.
- Depolarda mümkünse tehlikeli sıcaklık değişimlerini belirten alarmlı bir sistem olmalıdır.
- Depolarda nem ve sıcaklık kontrolü için iyi bir havalandırma sağlanmalıdır.
- Depolar güneş ışığı görmemeli ve bu nedenle iyi bir yapay aydınlatma sağlanmalıdır.
- Depoya ilk giren malzemenin, ilk çıkan malzeme olmasına özen gösterilmelidir.
- Soğuk oda veya buzdolabı sıcaklığının 4°C' yi geçmemesine özen gösterilmelidir
- Et - tavuk depolama sıcaklığının 0 - +2.2 °C
- Balık depolama sıcaklığının 1°C
- Yumurta depolama sıcaklığının 3.3 - + 4.4 °C
- Meyve ve sebze depolama sıcaklığının 4.4 – 7.2°C'ler arasında, dondurulmuş besinlerin -18°C' ye veya altında olması sağlanmalıdır (Erbil, 2000).

Haşere ve Kemirgen Kontrolü

Besinlerin bulunduğu alanları çok seven haşerelerin başında, hamam böcekleri ve sinekler gelir. Haşere ve kemirgenler için kanalizasyon, tuvalet, çöp vb. alanlar tehlikeli bölgelerdir ve hastalık yapacak kirliliklerin besin üretim alanlarına taşınmasında da en önemli bulaşma kaynağıdır. Sıcak ve nemli yerleri, kuzine, fırın, radyatör gibi araçların arkalarını, sıcak su boruları ve tankların altlarını karanlık dip ve köşeleri seven hamam böcekleri çok hızlı hareket ederler(<http://www.bahcesel.com/forumsel/dengeli-beslenme-ve-saglikli-yasam/20657-yiyecek-hazirlamada-kisisel-hijyen-ve-hazirlama/>).

Haşere ve kemirgen kontrolü için dikkat edilmesi gereken noktalar (Özkaymak, 1999):

- Tüm çalışma alanları temiz, kuru ve düzenli olmalıdır.
- Duvar ve boru etrafındaki yarık ve çatlaklar kapatılmalıdır.
- Araçların arkaları ve altları kolay temizlenebilir şekilde monte edilmeli.
- Ortamda haşere vb. gibi zararlılar varsa bunların kontrolünde profesyonel şirketlerden yardım alınarak ortamın temizlenmesi sağlanmalıdır.
- Çöp odaları mutfaktan uzak bir yere inşa edilmeli, düzenli olarak ilaçlanmalıdır.
- Cam ve kapılarda sinek teli olmalıdır.

- Kapılar otomatik kapanır sistemli çalışmalıdır.
- Çöplerin üstü daima kapalı olmalıdır.
- Sinek varsa spreyley, elektrikli ızgara ya da mor ötesi ışın veren araçlar kullanılmalıdır.
- Kemirgenler için fare kapanları kullanılmalıdır.
- Kedi, köpek gibi hayvanlar barındırılmamalıdır.
- Mutfak araç ve gereci kolay temizlenebilen cinsten çok girinti, çıkıntı ve köşeli kısımlarının olmaması, besin ile temas halindeki tüm yüzeyler, makine parçalarının temizlik için kolay ayrılabilir olması gereklidir.
- Araç ve gereçlerin malzemesi düzgün, dayanıklı, paslanmayan, yiyeceklerle temas eden yüzeylerin toksik madde içermeyen cinsten olmalıdır.

Araç –Gereçler

- Tüm yüzeyler aşınmamalı veya mamulü absorbe etmemelidir.
- Araçlar hem kendi, hem de çevresinin temizliğini zorlaştırmayacak şekilde yerleştirilmelidir.
- Kırık, çatlak araç-gereç kullanmamak, kirli araç-gerecin temizliği hijyenik yöntemlerle yapılmalıdır.
- Her aracın temizlik ve bakımını belirten listeleri aracın kolay görülebilen bir yerine asılmalıdır.
- Tüm araç-gerecin özellikte et kıyım makinaleri, salam, jambon dilimleme makinaleri ve etle ilgili her türlü aracın temizliğine özen gösterilmeli, her kullanımdan sonra sıcak, dezenfektan içeren deterjanlı su ile fırçalayıp, iyice durulayıp, kuruladıktan sonra monte edilmelidir(<http://www.bahcesel.com/forumsel/dengeli-beslenme-ve-saglikli-yasam/20657-yiyecek-hazirlamada-kisisel-hijyen-ve-hazirlama/>).

Bu tür araç-gereçler *Campylobacter jejuni*, *Clostridium perfringes* ve *Salmonella* riski taşımaktadır. Her türlü mutfak araç gerecin temizliğinde temiz, sıcak, içme suyu kullanılmalı ve durulama işlemi bol sıcak su ile yapılmalıdır (<http://www.bahcesel.com/forumsel/dengeli-beslenme-ve-saglikli-yasam/20657-yiyecek-hazirlamada-kisisel-hijyen-ve-hazirlama/>).

2.1.8. Personel Hijyeni Eğitimi

Ülkelerin hızla endüstriyellemeye yöneldiği 21. yüzyılın başında kalkınmayı, sanayileşmeyi gerçekleştirecek unsurlar arasında ülkelerin kendi insan gücü yer almaktadır. Bir ülkenin en önemli kaynağı sağlıklı, üretken ve yetenekli insan gücüdür. Bu sıralanan özelliklerin kazanılması insanın tüm yaşamı boyunca yeterli ve dengeli beslenmesiyle sağlanırken, yeterli ve dengeli beslenmenin en önemli koşulu beslenme ve hijyen eğitimidir. Beslenme sorunlarının önlenmesi için gereken önlemlerin en başında beslenme ve hijyen eğitimi gelmektedir (Bulduk, 2003: 37).

Beslenme ve hijyen sorunları, bir toplumun en başta gelen sorunlarından birisini oluşturmaktadır. Fizyolojik ve biyolojik işlevlerin gerçekleşebilmesi için gereken besin maddelerinin sağlanması, miktarı, bileşimi ve bireylere göre dağılımı toplumu bütünüyle etkileyen bir sorundur. Yeterli ve dengeli beslenme doğum öncesinden başlayarak ölüme kadar insan yaşamı boyunca, yalnız fizyolojik gereksinimin giderilmesi için değil aynı zamanda psikolojik ve sosyolojik gereksinimlerin giderilmesinde de önemli yer tutmaktadır. Teknolojik gelişmeler tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, insanların birçoğunun ev dışında ve başkaları tarafından hazırlanmış besinlerle beslenmesine yol açmıştır. Toplumun en küçük birimi olan ailedeki bireylerin fiziksel, zihinsel ve sosyal yönden gelişmeleri ve üretken bir yapıya sahip olabilmeleri yeterli ve dengeli beslenme ile sağlanır. Sağlıklı bireylerin sağlıklı bir toplum oluşturması nedeniyle aile bireylerinin fiziksel ve zihinsel yönden gelişmelerinin sağlanması ve bunun yaşam boyunca sürdürülmesi toplumun tamamını etkilemektedir (Bulduk, 2003: 37).

Beslenme ve hijyen eğitiminde bilginin öğretilmesi kadar, kullanımının da sağlanması gerekmektedir. Çünkü yetersiz ve dengesiz beslenme insanın çalışma, planlama ve yaratma yeteneğini azaltmaktadır. Bunun sonucunda zihnen ve bedenen iyi gelişmemiş, yorgun, isteksiz, hasta kişiler toplum için bir yük haline gelmektedir (Bulduk, 2003: 37).

Yiyecek-içecek işletmelerinde hijyen yetersizliği sorunlarının oluşmasındaki en önemli nedenlerden biri eğitim eksikliği, beslenme ve hijyen bilgisinin yetersizliğidir. Bu nedenle yetersiz ve dengesiz beslenmenin önlenmesinde beslenme eğitimi büyük önem taşımaktadır. Toplumlarda ekonomik, kültürel ve sosyal kalkınmanın gerektirdiği yüksek düzeydeki insan gücünün geliştirilmesi, ancak eğitimle mümkün olmaktadır. Eğitimin temel amacı; topluma üretken, araştırıcı, kendine ve diğer bireylere karşı saygılı ve hoşgörülü olan sorumluluklarını bilen ve ülke kalkınmasına katkıda bulunan bireyleri kazandırmaktır. Bir ülkenin kalkınmasında temel öğe insan ve ona verilen eğitimdir. Bir insanı ne derece iyi eğitirseniz, o insan kendisi, ailesi, çevresi ve ulusu için o derece yararlı olur. Verilen eğitim sonucunda, kişilerin topluma ve değişen yaşam koşullarına en iyi şekilde uyum sağlaması beklenir (Bulduk, 2003: 37-38).

2.2 İLGİLİ ARAşTIRMALAR

2.2.1. Yiyecek-İçecek Sektöründe alışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Bilgisi İle İlgili Araştırmalar

Merkezi mutfaklar üzerine yapılan bir çalışmada, personelin görevini yerine getirmede mesleki bilgi, beceri, tutum ve alışkanlıklar dışında hijyen ve depolama konularında da yeterliliklere sahip olmaları gerektiği rapor edilmiştir (Gülegül vd, 2003).

Gıda güvenliği ile doğrudan ilişik olan kişisel hijyen üzerinde yapılan bir araştırmada bekarlar evlilere, kentsel alanda yaşayanlar da kırsal alanda yaşayanlara göre daha duyarlı oldukları ve öğrenim, meslek, gelir düzeyleri ve ebeveyn öğrenim düzeyinin hijyen tutumlarıyla istatistiksel olarak ilişkili olmadığı saptanmıştır (Güleç vd, 2001).

Erbil (2000)'in yaptığı araştırmada İstanbul'da toplu beslenme üretimi yapan yemek fabrikalarında sanitasyon ve hijyen koşulları değerlendirilmiştir. Araştırma sonucuna göre çalışan personelin % 74,1'inin ilkokul mezunu olduğu ve gerekli sanitasyon ve hijyen eğitimini işyerinde aldıkları belirlenmiştir.

Muğla'da gıda işyerlerinde çalışan personelin hijyen bilgi düzeyinin eğitim durumuna göre değiştiği, meslek grupları arasında en yüksek bilgi düzeyine fırıncıların sahip olduğu, çalışanların % 58,3'ünün işe girerken sağlık kontrolünden geçmediği, % 75,8'nin periyodik sağlık kontrolünden geçmediği, % 75,6'sının hijyen eğitimi almadığı ve denetim yapılmadığı saptanmıştır (Eksen vd, 2004).

Şanlıer ve Yaman (1999) Ankara'daki anaokullarının hijyen durumlarını araştırmıştır. Araştırma sonucunda; kurumlarda çalışan personelin % 42,2'sinin yılda bir kez sağlık kontrolünden geçtiği, kurumların % 24,4'ünün sıcak su tertibatı olmadığı, % 73,3'ün de personel için temiz ve yeterli duşun olmadığı, personelin % 52,2'sinin eldiven kullanmadığı ve % 16,7'sinin de 6 - 10 günde bir üniforma değiştirdiği saptanmıştır.

Dağ (1996)'ın yaptığı çalışmada personele verilen hijyen eğitiminin personelde olumlu yönde değişikliğe yol açtığı ve ayrıca bu değişikliğin kalıcı olduğu bulunmuştur.

2.2.2 Yiyecek-İçecek Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerin ve Personelin Hijyen Durumunun Değerlendirilmesi İle İlgili Araştırmalar

Aksoydan ve Sökmen (2002), Ankara'daki beş yıldızlı oteller üzerinde yaptıkları çalışmada, araştırma kapsamındaki tüm işletmelerde en fazla görülen olumsuzluğun çalışanların dışarıda giydiği elbise ve ayakkabılarla mutfağa girmeleri olduğunu belirtmişlerdir.

Yapılan başka bir çalışmada personel hijyenindeki olumsuzluklar, personelin el hijyenine dikkat etmemesi, ellerinde yara,bere,yanık vb bulunan personelin geri hizmete çekilmeden çalıştırılması, iş giysilerinin temizliğinin istenen düzeyde olmaması, dışarıda giyilen ayakkabıların mutfakta da kullanılması gibi aksaklıklar tespit edilmiştir (Esmer, 2001).

Alemdar ve Ağaoğlu (2000), Van ilindeki et satış yerlerinin çevre ve personel hijyeni önünden iyi durumda olmadığını ve halk sağlığı açısından potansiyel bir risk olabileceğini saptamışlardır.

Buna benzer bir çalışmada Samsun il merkezindeki lokanta mutfaklarında genel olarak hijyen kurallarına uyulduğu, ancak personel hijyeni ile tuvalet ve diğer alanlarda yetersizliklerin olduğu saptanmıştır (Elmacioğlu vd, 1999).

Samsun'daki hastane mutfakları üzerinde yapılan bir araştırmada, hastane mutfaklarının tuvalet ve duş alanları ile personel hijyeninde olumsuzluklar saptanmış ve besin hijyenine ise gereken önemin verildiği bildirilmiştir (Dündar vd, 2000).

Yine hastane mutfaklarının araştırıldığı Ankara'daki çalışmada ise, % 40,0 oranla personel, üretim, çöp atımı ve bulaşık yıkama hijyeni yönünden sorun olduğu ve bunları % 20,0 ile besin hijyeninin izlediği tespit edilmiştir (Beyhan vd, 1996).

Fidan ve Ağaoğlu (2004), tarafından Ağrı'da yapılan çalışmada, mikrobiyolojik analizler sonucunda, kontrol edilen lokantalarda aşçı ellerinden alınan örneklerin birinci derecede kontaminasyon kaynağını oluşturduğunu, kontrol edilen lokantaların genel hijyenik durumunun iyi olmadığını tespit edilmiştir. Ayrıca personelin elleri ile alet-ekipman ve çevreden alınan örneklerde besin zehirlenmeleri yönünden önem taşıyan mikroorganizmaların saptanmıştır.

Küçükkömürler ve Şanlıer (2001), fast-food satışı yapan yerlerdeki personelin sağlık kontrolünün belirli aralıklarla yapılırken portör muayenelerine gereken önemin verilmediğini ve nezle-grip durumunda geri hizmete çekilme oranının düşük olduğunu bildirmişlerdir.

Yapılan bir çalışmada mutfak ve yemekhane çalışanlarının % 61,3'ünün işyerinde yıkanmadığı ayrıca araştırma sırasında yemekhane ve mutfaklarda bulunan çöp kutularının kapaklarının bulunmadığı, el yıkamak için yeterli miktarda sabun ve havlu olmadığı tespit edilmiştir (Çıkmaz, 1997).

Bursa'daki gıda işletmelerinin bazılarında hijyenik kurallara uyulmadığı ve personelin gıda sanitasyonunu gerçekleştirecek bilinç düzeyinin oldukça altında olduğunu ortaya koymuştur (Yücel ve Turan, 1993).

III.BÖLÜM

3.1 YÖNTEM

Bu bölümde; araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, veri toplama aracının geliştirilmesi, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile ilgili konular ele alınacaktır.

3.1.1 Araştırmanın Modeli

Araştırma, tarama modelindedir. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen varolan bir durumu varolduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2003).

3.1.2 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Bu araştırmanın konusu yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının belirlenmesi ve eğitim durumu farklılıklarına göre incelenmesidir. Bu amaçla bu araştırmanın çalışma evrenini Ankara ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır.

Örneklemin tesbitinde oranlı küme örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Evrendeki bütün kümelerin tek tek (bütün elemanlarıyla birlikte) eşit seçilme şansına sahip oldukları durumda yapılan örnekleme küme örnekleme denir (Karasar, 2003).

3.1.3 Veri Toplama Aracı

Bu araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından geliştirilen anket yoluyla toplanmıştır. Anketin geliştirilmesi için önce ilgili literatür ve bu konudaki tezler taranmıştır. Daha sora anket taslağı hazırlanmıştır. Anket iki bölümden hazırlanmıştır. Ön uygulama 3 farklı yiyecek-içecek işletmesinde çalışan 28 personele uygulanmıştır.

Ön uygulama sonucunda karşılaşılan problemler ve ihtiyaç duyulan bölümler konunun uzmanları ve araştırmacı tarafından düzeltilip, örneklem sayısı kadar çoğaltılmıştır. Anketlerin uygulanmasında mümkün olduğunca yüz yüze görüşülerek anketlerin uygulanmasını çalışılmıştır.

Anket formu iki bölüm halinde hazırlanmıştır. Anketin birinci bölümünde personeli tanımaya yönelik sorular sorulmuştur. Bu bilgiler çalışanların cinsiyet, yaş grubu ve eğitim durumlarının ne olduğu anlamak üzere geliştirilmiş soru tipleridir. Anketin ikinci kısmında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarını saptamak amacıyla 28 farklı soru yöneltilmiştir.

Anketlerin uygulanmasından sonra geri dönen anket formları üzerinde gerekli değerlendirmeler yapılmış, geçerlilik ve doğruluk yönünden sorun yaratabilecek anket formları ile cevaplandırılmamış formlar değerlendirme kapsamı dışında tutulmuştur.

Araştırmaya katılan tüm personele çalıştıkları yiyecek-içecek işletmelerinde ulaşıp hazırlanmış olan anket formu uygulanmıştır. Personel tesadüfi örneklem yoluyla gönüllüler arasından seçilmiş olup, toplam 116 personelin anket formu incelenmeye uygun görülmüştür.

3.1.4 Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizinde SPSS 15.0 programı kullanılmıştır. Araştırmada, istatistiksel olarak yüzde, frekans, ortalama, standart sapma, ilişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalaması arasındaki farkın anlamlılığının test edilmesinde, ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) kullanılmıştır. Yapılan istatistiksel analizlerde farkın anlamlılığı (p) 0,01 ve 0,05 düzeylerinde test edilmiştir.

3.2 BULGULAR VE YORUM

Verileri toplama araçlarının uygulanması ile toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen bulgular, bu bölümde araştırmanın amacında yer alan alt amaçlara dayalı olarak tablolaştırılmış ve yorumlanmıştır.

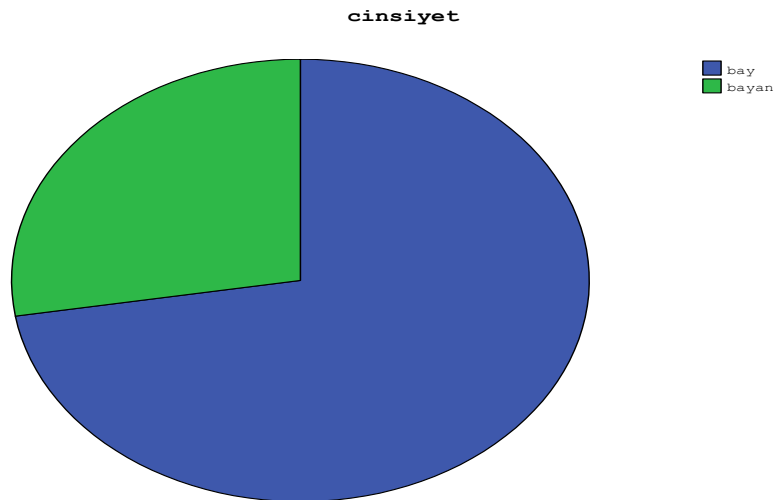
Araştırmaya Katılan Personellere İlişkin Kişisel Bilgilerin Analizleri

Örnekleme giren personellerin cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo1’de verilmiştir.

Tablo-1: Personellerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	n	%
Bay	84	72,4
Bayan	32	27,6
Toplam	116	100,0

Tablo 1’de de görüldüğü gibi örnekleme giren personelin %72,4’ü bay, % 27’6 sı bayandır. Bu sonuç bize yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin çoğunluğunun erkek olduğunu göstermektedir. Bu durum aşağıda grafikte de gösterilmiştir.



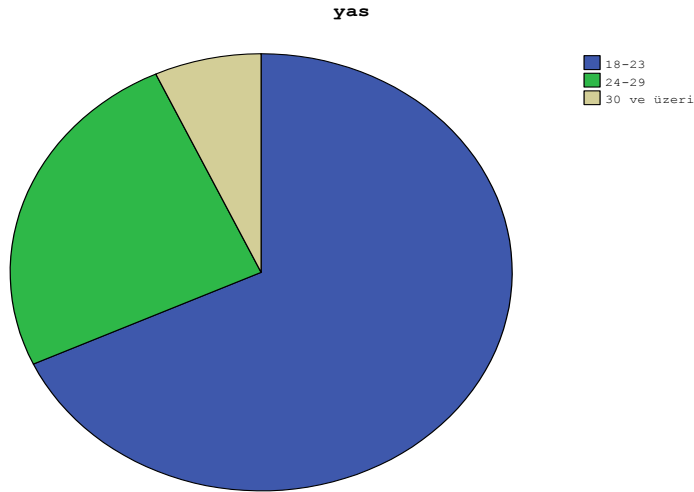
Şekil-3 Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Örnekleme giren personellerin yaş grubuna göre dağılımı Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo-2: Personellerin Yaş Grubuna Göre Dağılımları

Yaş Grubu	n	%
18-23 Arası	79	68,1
24-29 Arası	29	25,0
30 ve üzeri	8	6,9
Toplam	116	100,0

Tablo 2’de de görüldüğü gibi örnekleme giren personelin %68,1’i 18-23 yaş grubunda, % 25’i 24-29 yaş grubunda ve %6,9’u ise 30 yaş ve üzeridir. Tablodan da anlaşılacağı üzere yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin çoğunluğunu 18-23 yaş aralığında ki çalışanlar oluşturmaktadır. Bu durum aşağıda grafikte de gösterilmiştir.



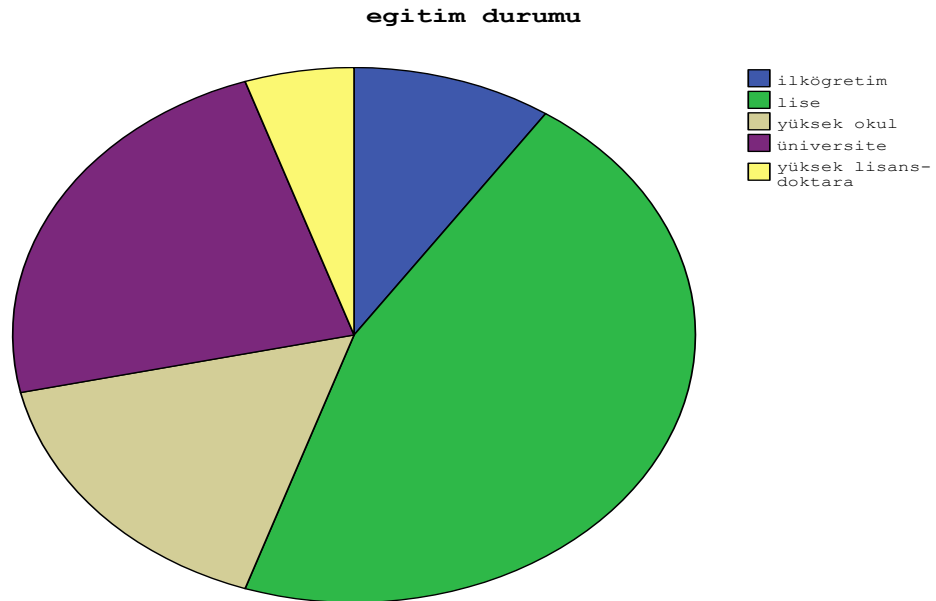
Şekil-4 Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

Örnekleme giren personellerin eğitim durumuna göre dağılımı Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo-3: Personellerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	N	%
İlköğretim	11	9,5
Lise	53	45,7
Ön Lisans	19	16,3
Lisans	27	23,3
Lisansüstü	6	5,2
Toplam	116	100,0

Tablo 3'te de görüldüğü gibi örnekleme giren personelin %9,5'i ilköğretim, %45,7'si lise, %16,3'ü ön lisans, %23,3'ü lisans ve %5,2'si ise lisansüstü eğitim durumuna sahiptir. Bu durum aşağıda grafikte de gösterilmiştir.

**Şekil-5 Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları**

Birinci Denence (Hipotez) ile İlgili Bulgular ve Yorum

Denence 1: Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) ile test edilmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo-4. Personelin Sağlık Kontrolleriyle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyut	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	S
Sağlık Kontrolleri ile İlgili Hijyen Kuralları	İlköğretim	11	9,18	1,83
	Lise	53	8,66	1,94
	Ön Lisans	19	7,79	1,72
	Lisans	27	7,89	1,65
	Lisansüstü	6	5,83	0,41
	Toplam	116	8,24	1,90

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin anova testi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo.5 Personelin Sağlık Kontrolleriyle İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	61,060	4	15,265	4,784	,001	İlköğretim-Lisansüstü
Gruplar içi	354,181	111	3,191			Lise-Lisansüstü
Toplam	415,241	115				

*p<0,05

Tablo 5'ten anlaşılacağı üzere, analiz sonuçları, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir [$F_{(4-111)}= 4,784$; $p<0,05$]. Başka bir deyişle, personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışları eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, eğitim durumu ilköğretim düzeyinde ($\bar{X}=9,18$) ve lise düzeyinde ($\bar{X}=8,66$) olan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının eğitim durumu lisansüstü düzeyde ($\bar{X}=5,83$) olan personelden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Elbette ki bu farkın kaynağı örneklemin küçüklüğünden kaynaklanabilir. Ancak Gündoğan (2008)'in yapmış olduğu çalışmada okul kantinlerinde çalışan personelin %99.5'inin işe başlamadan önce mutlaka sağlık kontrolünden geçtiği belirlenmiştir. Gene benzer bir araştırmaya göre Çıkmaz (1997) çalışanların %95.2'si işe girmeden önce sağlık kontrolünden geçtiklerini ifade etmişlerdir. Yapılan bu çalışmalar okul kantinlerinde çalışanların sağlık kontrolleri ile ilgili hijyen kurallarına Milli Eğitim düzeyinde verilen önemi ortaya koymaktadır. Her ne kadar çalışma ortamının okul, hedef kitlenin de öğrenci olması daha hassas olmayı gerektirse de diğer yiyecek-içecek işletmelerinin de insana yönelik olduğunu unutmamalı ve gerekli idari zorunlulukların tüm yiyecek-içecek işletmeleri için de alınmasının insan sağlığı açısından hayati öneme sahip olduğu göz ardı edilmemelidir.

Muğla'da gıda iş yerlerinde çalışan personel üzerinde yapılan benzer bir araştırmada, personelin hijyen bilgi düzeyinin eğitim durumuna göre değiştiği belirlenmiştir. Aynı çalışmada çalışanların %58.3'ünün işe girerken sağlık kontrolünden geçmediği, %75.8inin ise periyodik sağlık kontrolünden geçmediği tespit edilmiştir. Çalışanların %75.6'sının hijyen eğitimi almadığı ve denetim yapılmadığı gene aynı çalışmada saptanmıştır (Eksen vd, 2004).

Fast-food satışı yapılan yerlerde Küçükkömürler ve Şanlıer (2001)'in yaptığı bir araştırmada, çalışanların sağlık kontrollerinin belirli aralıklarla yapıldığı halde portör muayenelerine gereken önemin verilmediği, çalışanların nezle-grip olma durumlarında geri hizmete çekilme oranlarının düşük olduğu tespit edilmiştir.

İkinci Denence(Hipotez) ile İlgili Bulgular ve Yorum

Denence 2: Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) ile test edilmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Personelin El ve Vücut Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyut	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	S
El ve Vücut Hijyeni ile İlgili Hijyen Kuralları	İlköğretim	11	12,73	3,00
	Lise	53	12,26	2,84
	Ön Lisans	19	12,74	2,21
	Lisans	27	13,30	2,67
	Lisansüstü	6	11,67	1,03
	Toplam	116	12,59	2,66

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin anova testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo-7 Personelin El ve Vücut Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	24,826	4	6,207	,873	,483	
Gruplar içi	789,131	111	7,109			
Toplam	813,957	115				

*p>0,05

Tablo-7'den anlaşılacağı üzere, analiz sonuçları, Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir [$F_{(4-111)}= 0,873$; $p>0,05$]. Başka bir deyişle, el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışları eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Yapılan bir araştırmada el ve vücut hijyeni ile ilgili olarak, personelin el hijyenine gereken önemi vermediği, ellerinde yara, bere, yanık ve kesikler varken geri hizmete çekilmeden çalıştırıldığı tespit edilmiştir (Esmer, 2001).

Üçüncü Denence(Hipotez) ile İlgili Bulgular ve Yorum

Denence 3: Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) ile test edilmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Personelin Giysi ve Araç-Gereç Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyut	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	S
Giysi ve Araç-Gereç Hijyeni ile İlgili Hijyen Kuralları	İlköğretim	11	9,27	2,61
	Lise	53	9,26	2,64
	Ön Lisans	19	9,95	2,65
	Lisans	27	10,30	3,05
	Lisansüstü	6	8,17	1,33
	Toplam	116	9,56	2,71

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin anova testi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Personelin Giysi ve Araç-Gereç Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	34,684	4	8,671	1,191	,319	
Gruplar içi	807,894	111	7,278			
Toplam	842,578	115				

*p>0,05

Tablo 9’den anlaşılacağı üzere, analiz sonuçları, Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir [F₍₄₋₁₁₁₎= 1,191; p>0,05]. Başka bir deyişle, giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışları eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Şanlıer ve Yaman (1999)'ın Ankara'da faaliyet gösteren anaokulu çalışanlarının hijyen bilgilerinin tespiti üzerine yaptıkları araştırmalarında giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin personelin %52.2'sinin eldiven kullanmadığı ve %16.7'sinin 6-10 günde bir üniforma değiştirdiği saptanmıştır.

Aksoydan ve Sökmen (2002)'in Ankara'da ki beş yıldızlı oteller üzerinde yaptıkları çalışmada, hijyen kuralları ile ilgili görülen en önemli aksaklığın çalışanların dışarıda da giydikleri elbise ve ayakkabı ile mutfağa girmek olduğunu belirtmişlerdir. Benzer olarak Esmer (2001)'inde yaptığı bir çalışmada personelin dışarıda giydiği ayakkabılarla mutfağa girmeleri ve iş giysilerinin temizliğinin istenen düzeyde olmadığı gibi aksaklıklar tespit edilmiştir.

Dördüncü Denence(Hipotez) ile İlgili Bulgular ve Yorum

Denence 4: Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way Anova) ile test edilmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Personelin Besin Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyut	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	S
Besin Hijyeni ile İlgili Hijyen Kuralları	İlköğretim	11	11,64	2,46
	Lise	53	12,40	3,18
	Ön Lisans	19	13,89	2,58
	Lisans	27	13,04	2,58
	Lisansüstü	6	8,83	1,17
	Toplam	116	12,53	2,98

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin anova testi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Personelin Besin Hijyeni ile İlgili Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p	Anlamlı Fark
Gruplar arası	134,052	4	33,513	4,204	,003	Ön Lisans- Lisansüstü
Gruplar içi	884,810	111	7,971			Lisans- Lisansüstü
Toplam	1018,862	115				

*p<0,05

Tablo 11’den anlaşılacağı üzere, analiz sonuçları, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir [$F_{(4-111)} = 4,204$; $p < 0,05$]. Başka bir deyişle, personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışları eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir.

Farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, eğitim durumu ön lisans düzeyinde ($\bar{X}=13,89$) ve lisans düzeyinde ($\bar{X}=13,04$) olan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının eğitim durumu lisansüstü düzeyde ($\bar{X}=8,83$) olan personelden daha olumlu olduğu belirlenmiştir.

Ön lisans ve lisans düzeyindeki personelin lisansüstü eğitim durumunda ki personele oranla besin hijyeni konusunda hijyen kurallarına uygun davranışlarda bulunduğu sonucu çıkarılmakla birlikte, bu örneklem sayısının düşük olmasından da kaynaklanabilir. Diğer taraftan Bursa ilinde faaliyet gösteren gıda işletmelerinde yapılan bir çalışmada, işletmelerin bazılarında hijyenik kurallara uyulmadığı ve personelin gıda sanitasyonunu gerçekleştirecek bilinç düzeyinin çok altında olduğu tespit edilmiştir (Yücel ve Turan, 1993).

V. BÖLÜM

5.1 SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmanın bulgularına ilişkin sonuçlara ve bu sonuçlara bağlı olarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1.1 Sonuç

Araştırmanın denencelerine (hipotezlerine) ilişkin elde edilen verilerin analizi sonunda ortaya konulan bulgular göz önüne alındığında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Araştırmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin sağlık kontrolleriyle ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır [$F_{(4-111)}= 4,784$; $p<0,05$].

Araştırmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin el ve vücut hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır [$F_{(4-111)}= 0,873$; $p>0,05$].

Araştırmada, Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin giysi ve araç-gereç hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır [$F_{(4-111)}= 1,191$; $p>0,05$].

Araştırmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin besin hijyeni ile ilgili hijyen kurallarına ilişkin davranışlarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır [$F_{(4-111)}= 4,204$; $p<0,05$].

5.1.2. Öneriler

Araştırma sonuçları değerlendirildiğinde aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür:

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışacak kişilerin işe başlamadan önce sağlık kontrollerinden geçirilmesi, işe başladıktan sonra belirli periyotlarla kontrollerin devam etmesi ve bu kontrollerin denetimlerinin çok sık yapılarak kontrollerini yaptırmayan personele ve işletme yöneticilerine ağır yaptırımlar uygulanması gerekmektedir.

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin nezle, grip ve ishal gibi hastalıklara yakalanma durumlarında iyileşinceye kadar geri hizmette tutulmaları gerekiyorsa iyileşinceye kadar çalıştırılmamaları sağlanmalı ve hiçbir suretle gıdalara temas edebilecekleri pozisyonlarda görevlendirilmemelidir.

Personelin hijyenik el yıkama kurallarına uygun gerekli önlemler alınmalı, temizlik araç ve gereçlerinin eksiksiz bulundurulması sağlanmalıdır. Personelin mesai saatleri içinde kullanabileceği duşların temizliğine gereken önem verilmelidir.

Personelin mutlaka üniforma kullanması sağlanmalı ve üniformalarının temizliğine gereken önemin verilmesi gerekmektedir. Gerekiyorsa ikiden fazla üniforma sağlanmalıdır.

Bütün bu sayılanların dışında, personelin hijyen, sanitasyon ve temel sağlık konularında mesleki eğitime tabi tutularak bilinçlendirilmelidir. Eğitim verilirken konunun daha anlaşılır olması için görsel öğelerden yararlanılmalıdır. Verilen eğitimler belirli aralıklarla devam ettirilmelidir. Uygulanan eğitimler sonrasında rutin olarak sürekli denetimleri yapılarak öğrenilen bilgilerin işbaşında hayata geçirilmesi sağlanmalıdır.

Personel hijyeninin hijyenik besinde en önemli etken olduğu benimsenmelidir. Bu konuda yiyecek-içecek personeline gerekli mesleki eğitim kursları düzenli aralıklarla verilmelidir. Hizmet içi eğitimler verilirken öğrenmenin daha fazla olması için kullanılan materyallerin sayısı artırılmalıdır.

Yiyecek-içecek işletmelerinin denetimini sağlayan birliklerin (Sağlık bakanlığı, il sağlık müdürlükleri, turizm bakanlığı, belediyeler vb) yiyecek-içecek işletmelerinin denetimlerini bir formalite olarak görmeyip, görevlendirecekleri elemanlarla binlerce kişinin sağlığını ilgilendiren işletmelerin denetimlerini usulüne uygun ve eksiksiz yapmaları gereklidir.

KAYNAKÇA

- Açıklık, C. (2000) *Gülhane Askeri Tıp Akademisinde Görev Yapan Gıda ile İlgili Personelin Hijyen Konusunda Eğitimleri*, Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Askeri Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı Başkanlığı. Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Aksoydan, E.M. ve Sökmen, A. (2002). *HACCP Kavramı, Planlaması ve Uygulaması: Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Servis Departmanlarına Yönelik Ampirik Bir Araştırma*. Turizm Akademik. 1: 1-11.
- Aktaş, A. (1989). *Hastanelerde Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Akdeniz Üniversitesi Basımevi, Antalya.
- Aktaş, A. (1995). *Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Antalya: Eren Ofset.
- Alemdar, S. ve Ağaoğlu, S. (2000). *Van İli Et Satış Yerlerinde Çevre ve Personel Hijyeni Üzerine Araştırmalar*. Y.Y.Ü. Sağlık Bilimleri Dergisi. 61(1-2): 53-60.
- Anon. (1985) *Standart Methods for Examination of Dairy Products*. New York: American Public Health Association, 15(5), 84-88.
- Aran, N. ve Topal, Ş. (1995). *Gıda Sanayinde Mikrobiyoloji ve Uygulamaları*, Marmara Araştırma Merkezi, Gıda ve Soğutma Teknolojileri Bölümü Yayınları, Kocaeli.
- Aras, H. (1993). *Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü*. Ankara: Devran Matbaası.
- Axler, B.H. and Litrides C.A. (1990). *Food And Beverage Service*. Canada: John Willy & Sons Inc.
- Beyhan, Y., Ciğerim, N. ve Arca, H. (1996). *Ankara'daki Hastane Mutfağlarının Hijyen Durumu*. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 3(1): 61-68.

- Bölükoğlu, İ. (1988). *Kitleye Yönelik Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Optimizasyon*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bilim Dalı.
- Bryan, F.I. (1992) *Applied Foodservice Sanitation*, USA: 4. Ed. Jhon Wiley and Sons, İnce USA
- Bulduk, S. (2003) *Gıda ve Personel Hijyeni*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Collins, R.G. (1992). *Hospitality Information Technology*. U.S.A: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Coltman, M.M.(1989). *Cost Control For The Hospitality Industry*. Newyork: Von Nostrand Reinhold.
- Çıkmaz, N.K. (1997). *A.Ü. Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Dekanlık Mutfak, Yemekhane Çalışanlarının Besin Hijyeni İle İlgili Bilgi ve Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi.
- Dağ, A. (1996). *Toplu Beslenme Servislerinde Çalışan Personel İçin Geliştirilen Hijyen Eğitim Programının Bilgi Tutum ve Davranışlara Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Davis B. and Stone, S. (1986). *Food And Beverage Management*. London: William Heineman Ltd.
- Demirkol, Ş. ve Kutay, O. (2004). *Turizm Politikalarına Alternatif Yaklaşımlar*. Sakarya Kitapevi, Sakarya.
- Dündar, C., Topbaş, M., Pekşen, Y. ve Elmacıoğlu F. (2000). *Samsun İl Merkezindeki Hastane Mutfaklarının Hijyen Durumunun Değerlendirilmesi*. Türk Hijyen Ve Deneysel Biyoloji Dergisi. 57(1): 1-6.

- Eksen, M., Karakuş, A. ve Karadağ, N.(2004). *Muğla Merkez İlçe Gıda İşyerlerinde Çalışanların El ve Vücut Hijyeni Konusundaki Bilgi Düzeylerinin İncelenmesi*. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi. 1303-5134.
- Elmacioğlu, F. Dabak, Ş., Dünder, C, Topbaş, M. ve Pekşen, Y.(1999). *Samsun İl Merkezindeki Lokanta Mutfaklarının Hijyen Durumunun Değerlendirilmesi*. Beslenme ve Diyet Dergisi. 28(2): 54-58.
- Erbil,S. (2000). *İstanbul'da Toplu Beslenme Üretimi Yapan Yemek Fabrikalarının Sanitasyon ve Hijyen Koşullarının Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Esmer, G. (2001). *Konya İl Merkezinde Hastane Mutfaklarının Hijyen Durumunun Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Farkas, D (1993). *Mortons Prime Bottom Line, Restaurant Hospitality*, Sayı:8.
- Fidan, F. ve Ağaoğlu, S. (2004). *Ağrı Bölgesinde Bulunan Lokantaların Hijyenik Durumu Üzerine Araştırmalar*. Y.Y.Ü. Vet. Fak. Derg. 15 (1-2):107-114.
- Glanzberg, A. (1990). *An Engineer's Approach to Cuisine or How American Airlines Built a Top-Rated In-Flight Food Service*, The Cornell H.R.A. Quarterly, November 1990.
- Göktaş, P., Oktay, G. ve Özel, A.(1992) *Eldivenli Eller Üzerine Çeşitli Dezenfeksiyon Yöntemlerinin Etkinliği*, Mikrobiyoloji Yöntemi. 26(3),271-280.
- Güleç, M., Topbaş, M., Kır, T., Hasde, M. ve Çınar, M. (2001). *Bir Askeri Birlikteki Erbaş ve Erlerin Kişisel Hijyen Tutumları Üzerine Bir Araştırma*. O.M.Ü. Tıp Dergisi. 18(1): 13-18.
- Gülegül, H.İ., Sunar, F. ve Uygur, F. (2003). *Toplu Beslenme Sektörü Araştırması (Merkezi Mutfaklar)*. Eraslan, M.(Koordinatör). Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

- Gündoğan, N. (2008). *Okul Kantinlerinde alışan Personelin Beslenme, Hijyen ve Sanitasyon Konularında Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Halıcı, F. (1992). *Ali Eşref Dedenin Yemek Risalesi*. Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu, Atatük Kültür Merkezi Yayını, Sayı:62. Ankara.
- Hobbs, B.C. and Robets, D. (1993) *Food Poisoning and Food Hyigine*. London.
- İstanbulu, F. (1994). *Avrupa Birliğinde Turizm ve Türkiye 'ye Etkileri*. İstanbul.
- Iverson, K.M. (1989). *Introduction To Hospitality Management*. Newyork: Von Nostrand Reinbold.
- Karasar, N. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Knight, J.B. and Kotschevar, L.H. (1979). *Quantity Food Production, Planning And Management*, Newyork: Von Nostrand Reinhold Company.
- Kutschka, H. (1983). *Zur Betriebskontrolle in Einen Schnittkaesebetrieb*. Milchwirtschaftliche Berichte. 76, 207-298.
- Küçükkömürler, S. ve şanlıer, N. (2001). *Ayak-Üstü (Fast-Food) Yiyecek Satışı Yapan Yerlerde Görevli Personelin Hijyen Konusundaki Bilgilerinin Değerlendirilmesi*. Mesleki Eğitim Dergisi. 3(5): 65-76.
- Lawson, F. (1973). *Principles Of Catering Design*. Boston. Architectural Press.
- Ninemeier, J.D (1990). *Management of Food and Beverage Operations*. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, Michigan.

- Medlik, S. (1972). *Profilo Of The Hotel And Catering Industry*. London: Heinemann Professional Publishing Ltd.
- Oğan, H. (1996) *Besin Zehirlenmeleri Gıda İnsan Sağlığı ile İlgili Yasalar*, Gıda Sektörü Araştırma Müdürlüğü, İstanbul
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: İ.Ü. İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları. Yayın No:214.
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1997). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Özkaymak, F.T. (1999) *Temiz Oda Tasarımı ve Klima Sistemleri*. İstanbul Teknik Üniversitesi Makine Mühendisliği Fakültesi Yayınları. İstanbul.
- Reay, J. (1988). *All About Catering*. London: Pitman Publishing.
- Ryon, D.A. (1989). *Business Aspects Of Catering*. Newyork: Longman İnc.
- Sarıışık, M. (1994). *Konaklama İşletmelerinde Mutfak Planlamasında Dikkat Edilmesi Gereken Konular*, Anatolia, Yıl: 5. Sayı: 4. Aralık.
- Scanlon, N. (1993). *Restaurant Management*. Newyork: Von Nostrand Reinhold.
- Sezgin, O.M. (1989). *Konaklama İşletmelerinde Maliyet Ve Kontrol Sistemleri*, 1988-1989 Turizm Yıllığı. Ankara. Kalkınma Bankası A.Ş.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. (1.baskı). Ankara: Detay yayıncılık.
- Stoken, J. W. (1982). *How To Manage A Restaurant*. Dubuque: W.M.C Brown Publishers.

- Şanlıer, N. ve Yaman, M. (1999). *Ankara'da Bulunan Anaokulları ve Kreşlerde Çalışan Personel, Mutfak ve Araç-Gerecin Hijyen Durumunun Saptanması*. Mesleki Eğitim Dergisi. 1(1): 30-41.
- Troller, A.J. (1993) *Sanitation in Food Processing*, Acedemik Pres, New York
- Türksoy, A. (1994). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi*. İzmir.
- Ural, F. Z. (1998) *Koruyucu Hekimlik Hijyen ve Sanitasyon*, Ankara Üniversitesi, Tıp Fakültesi Yayınları, Ankara
- Usta, Ö. (1997). *İşletme Finansı Ve Finansal Yönetim*. İzmir: Anadolu Matbaası.
- West, B., Wood, L. and Harger, V. F. (1998). *Food Service in Institutions*. New York : Millan Publishing 73(6), 45-51.
- Yiğit, V. ve Duran, T. (1997) *Toplu Beslenme Teknolojisi*. Ekin Yayıncılık ve Pazarlama, İstanbul
- Yuluğ, N. (1985) *Toplu Beslenme Yapan Kuruluşlarda Besin Hijyeni ve Zehirlenmeler*. MPM Yayınları, Ankara
- Yumuturuğ, S. ve Sungur, T. (1980) *Hijyen Koruyucu Hekimlik*. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Yayınları, Ankara:
- Yurdagülen, N. (1994). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Yücel, A. ve Turan, G. (1993). *Bursa Yöresinde Buluna Değişik Gıda İşletmelerinin Hijyenik Durumları Üzerinde Araştırmalar*. Uludağ Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi. 10: 29-39.

Yararlanılan İnternet Kaynakları

<http://bilim.150.com/bakteriler>. Adresinden 22.Haziran.2009 tarihinde alınmıştır.

<http://homepage.uludag.edu.tr/~mtayar/GIDA%20END%20HJY.htm>. Adresinden 12.Aralık.2009 tarihinde alınmıştır.

<http://www.bahcesel.com/forumsel/dengeli-beslenme-ve-saglikli-yasam/20657-yiyecek-hazirlamada-kisisel-hijyen-ve-hazirlama/>. Adresinden 04.Mart.2009 tarihinde alınmıştır.

Bu çalışma “Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon Ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Faktörü” adlı yüksek lisans tez çalışmasına veri temin etmek amacıyla yapılmaktadır. Vereceğiniz cevaplar sadece bu araştırmada kullanılacak olup size herhangi bir mesuliyet getirmeyecektir. Katkılarımızdan ve anlayışınızdan dolayı şimdiden teşekkürler.

Hakan ÇETİNER

Cinsiyet : Bay () Bayan ()
Yaş :
Eğitim Durumu: İlköğretim () Lise () Yüksek Okul ()
Üniversite () Yüksek Lisans-Doktora ()

ANKET SORULARI	HER ZAMAN	BAZEN	HİÇBİR ZAMAN
En az yılda bir kez kendim ya da işletmem tarafından sağlık kontrolünden geçerim.			
Bu sağlık kontrolünde; - Boğaz kültürleri alınır, - Dışkıda parazit taraması yapılır, - Dışkıda patojen mikroorganizma aranır Bu tür bir kontrol çok detaylı olur diyorsanız hiçbir zaman seçeneğini işaretleyiniz.			
Grip, nezle, ishal ve benzeri durumlarda şeflerimin beni ya geri hizmete çekmelerini ya da çalıştırmamalarını isterim.			
Ellerimde iltihaplı yara, bere, yanık vb. bulunduğu şeflerimden beni ya geri hizmete çekmelerini ya da çalıştırmamalarını isterim.			
Ellerimdeki küçük kesik ve yaraları su geçirmez bantlarla kapatırım.			
Her tuvalet çıkışında ellerimi hijyenik şekilde (sıcak sabunlu su ile eller bilek hizasından itibaren parmak aralıkları iyice ovularak yıkanıp, tırnaklar fırçalanarak) yıkarım.			
Çiğ yiyeceklere elledikten sonra ellerimi hijyenik şekilde yıkarım.			
Her işin başlangıcında, öksürüp hapşırıktan veya sigara içtikten sonra ellerimi hijyenik şekilde yıkarım.			
Ellerimi yiyecek hazırlama bölümlerinin dışında yıkarım.			
Ellerimi kurulamak için iş arkadaşlarımla birlikte temizliğine dikkat ettiğimiz ortak havluyu kullanırım			
Ellerimi kurulamak için kağıt havlu veya kurutma fanlarını kullanırım.			
Çalışma süremden önce ve sonra mutlaka duş alırım.			
Tırnaklarımı sürekli kısa ve temiz tutarım.			
Temiz, ütülü ve disposable kep veya bone kullanmaya özen gösteririm.			
Dışarıda giydiğim giysi ve ayakkabıları iş yerinde giymem.			
İşyerinde giydiğim elbise ile dışarıya çıkmam.			
Mutfakta ve salonda sigara içmem.			
Mutfakta kullandığım el bezleri ve tutaç gibi gereçlerin gözle görülür şekilde temiz olmasına dikkat ederim.			
Yemek tadımını sağlık kurallarına uygun şekilde yaparım.			
Yemek servisini kepçe, kevgir, maşa ve dispasable eldiven kullanarak yaparım.			
İş esnasında sakız çiğnemem.			
Yere düşen servis, mutfak malzemelerini (takım, örtü, kepçe vb.) tekrar servise sunmam.			
Pişmiş veya servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunmam.			
Yemeklerin ön soğutma işlemini 2-3 saat içinde tamamlarım.			
Servis edilene kadar sıcak yemeklerin 60° C ve üzerinde tutulmasını sağlarım.			
İçinde yemek bulunan tencereleri kapalı tutarım.			
Yemek saatleri dışında yemek yemem.			
Taze sebze ve meyveleri akarsuyun altında bolca yıkarım.			

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks
1	1.Sınıf	Lokanta	A&A Adana Ocakbaşı	150 Kişilik	Çankaya	Sancak Mah.249 Sk. No: 9/7-8 Çankaya	312 491 11 12	490 85 09
2	1.Sınıf	Lokanta	Adana Onbaşılar	300 Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu mah.Park Cad.Alımcı Park Sit.No:1/C	312 241 85 85	
3	1.Sınıf	Lokanta	Adana Sofrası	650 Kişilik	Çankaya	Yıldızevler Mah. 91.Sk.No:6 Çankaya	312 442 29 00	442 56 31
4	1.Sınıf	Lokanta	Amarillo Grill	150 Kişilik	Çankaya	Kazım Özalp Mah.Kızıkses Sok.No:20/5-6	312 445 04 46	445 04 47
5	1.Sınıf	Lokanta	Ankara Sade	160 Kişilik	Çankaya	Kırlangıç Sk.No: 3 G.O.P	312 428 00 35	428 00 48
6	1.Sınıf	Lokanta	Ankara Turunç	210 Kişilik	Çankaya	Tunalıhilmi Cad.Buğday Sk. No: 2/A K.Dere	312 466 67 10	466 67 14
7	1.Sınıf	Lokanta	Aylin	140 Kişilik	Çankaya	Güneşevler Güneş sokak 4/8 Çankaya	312 426 26 58	
8	1.Sınıf	Lokanta	Atakule	350 Kişilik	Çankaya	Zübeyde Hanım Meydanı Çankaya	312 440 74 12	438 54 34
9	1.Sınıf	Lokanta	Balıkhan	265 Kişilik	Çankaya	Hilal Mah.4.Cad.No: 79 Yıldız Çankaya	312 440 66 26	440 68 38
10	1.Sınıf	Lokanta	Balıkçı Hüseyin	247 Kişilik	Çankaya	Hilal Mahallesi Hollanda Cad.No:7/A Yıldız/Çankaya	312 441 62 62	442 84 11
11	1. Sınıf	Lokanta	Balcone	200 Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad. No:21/1 G.O.P	312 426 65 80	426 65 81
12	1. Sınıf	Lokanta	Barbecue	137 Kişilik	Yenimahalle	Alacaatlı Mah. Alacaatlı Cad. No:136/3	312 238 28 80	
13	1. Sınıf	Lokanta	Baymartı Balık Evi	160 Kişilik	Çankaya	Kızılırmak Mah. 465. Sk. No:3/A Çukurambar	312 287 65 05	284 93 04
14	1.Sınıf	Lokanta	Beğendik Kayseri Mutfağı	150 Kişilik	Çankaya	Libya Cad. No: 34 Yenişehir	312 433 90 80	430 26 57
15	1.Sınıf	Lokanta	Beyzade Ocakbaşı	460 Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.Park Cad. 17/1-A	312 240 76 06	240 41 61
16	1.Sınıf	Lokanta	Bigchefs	150 Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.2716.Cad.Minasera Avm.6/6A	312 242 01 77	-----
17	1.Sınıf	Lokanta	Big Chefs Cafe &Brasserie	530 Kişilik	Çankaya	Kızılırmak Mah.1425 Cad.No:29/C Çankaya	312 241 80 99	241 80 66
18	1.Sınıf	Lokanta	Beykoz Izgara	220 Kişilik	Çankaya	Ayrancı Mahallesi Hoşdere Cad.No:193/A	312 442 93 30	442 99 07
19	1.Sınıf	Lokanta	Budakaltı	250 Kişilik	Çankaya	Budak Sk.No:6 Çankaya	312 427 72 71	427 32 52
20	1.Sınıf	Lokanta	Butcha	150 Kişilik	Yenimahalle	Ahmet Taner Kışlalı Mah.Park Cad. 15/2	312 241 45 43	
21	1.Sınıf	Lokanta	Çadır Kebap	260 Kişilik	Çankaya	Mustafa Kemal Mah.Dumlupınar Bulvarı No:298	312 286 13 62	220 15 51
22	1.Sınıf	Lokanta	Çanka	570 Kişilik	Çankaya	Nenehatun Caddesi No:122 G.O.P Çankaya	312 436 16 46	436 00 75
23	1. Sınıf	Lokanta	Cafemiz	135 Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad.No:19 G.O.P./Çankaya	312 467 79 21	
24	1.Sınıf	Lokanta	Çağlar	150 Kişilik	Gölbaşı	Karşıyaka Mah.Haymana Cad. No:127Gölbaşı	312 484 31 91	484 31 91
25	1.Sınıf	Lokanta	Cengiz Kaan	110 Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Cad. No: 37/A G.O.P	312 446 02 50	437 51 01
26	1.Sınıf	Lokanta	Chez-Le Belge	110 Kişilik	Gölbaşı	Konya Asfaltı Üzeri No:86 Gölbaşı	312 484 14 78	484 14 78
27	1. Sınıf	Lokanta	Chocolate Restaurant	165 Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.2716 Cad. No:6/104-105	312 242 08 10	242 00 16
28	1.Sınıf	Lokanta	Clup Leylaa	430 Kişilik	Çankaya	Dikmen Cad. No:376/5-6 Dikmen	312 476 67 17	475 46 49
29	1.Sınıf	Lokanta	Coconot	220 Kişilik	Çankaya	Attar Sok. No:6 G.O.P	312 426 79 85	426 59 17
30	1.Sınıf	Lokanta	Coffeshop Budakaltı Lounge	200 Kişilik	Çankaya	Mustafa Kemal Mah.17.Sok.No:2 Cepa Çankaya	312 427 32 52	427 32 52
31	1.Sınıf	Lokanta	Çayyolu Lagos	624 Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Kışlalı Mah.Park cad. No:32 Yenimahalle	312 242 22 33	-----

27	27	1. Sınıf	Lokanta	Chocolate Restaurant	165	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.2716 Cad. No:6/104-105	312	242 08 10	242 00 16
28	28	1.Sınıf	Lokanta	Clup Leylaa	430	Kişilik	Çankaya	Dikmen Cad. No:376/5-6 Dikmen	312	476 67 17	475 46 49
29	29	1.Sınıf	Lokanta	Coconot	220	Kişilik	Çankaya	Attar Sok. No:6 G.O.P	312	426 79 85	426 59 17
30	30	1.Sınıf	Lokanta	Coffeshop Budakaltı Lounge	200	Kişilik	Çankaya	Mustafa Kemal Mah.17.Sok.No:2 Ceba Çankaya	312	427 32 52	427 32 52
31	31	1.Sınıf	Lokanta	Çayyolu Lagos	624	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Kışlalı Mah.Park cad. No:32 Yenimahalle	312	242 22 33	-----
32	32	1.Sınıf	Lokanta	Çırağanlı Et Lokantası	520	Kişilik	Çankaya	Konya Yolu Üzeri Fen lisesi kavşağı no:196 Çan.	312	284 11 11	284 49 66
33	33	1.Sınıf	Lokanta	Dalya Tava Balık Yengeç	160	Kişilik	Çankaya	Yüzüncü Yıl Mah.Reşit Galip Sokak No:18 Çankaya	312	446 40 50	437 39 99
34	34	1.Sınıf	Lokanta	Dafne	270	Kişilik	Çankaya	Karyağdı Sok.No:20 A.Ayrancı	312	440 50 08	441 07 55
35	35	1.Sınıf	Lokanta	Dam 6	140	Kişilik	Çankaya	Mustafa kemal mah.68. Sk. No:3-4 Çankaya	312	284 94 93	287 07 27
36	36	1.Sınıf	Lokanta	Devran	190	Kişilik	Çankaya	Çankaya Belediyesi Spor Tesisleri Ahlatlıbel	312	490 79 52-53	491 05 61

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	ilçe	Adres	Telefon	Faks			
37	37	1.Sınıf	Lokanta	Drunk	190	Kişilik	Çankaya	Karakusunlar Mah. 326. Sok. NO:40/A Çankaya	312	286 60 61	
38	38	1.Sınıf	Lokanta	Emay	135	Kişilik	Çankaya	Karanfil Sk. No: 49/17 Kızılay	312	418 51 51	425 59 82
39	39	1.Sınıf	Lokanta	Eski Balıkçı Ankara	170	Kişilik	Çankaya	Söğütözü Mah. Anadolu B.15.Sok.No:6 Çankaya	312	284 85 55	285 17 97
40	40	1.Sınıf	Lokanta	Etrak Restaurant	344	Kişilik	Çankaya	Turan Güneş Bulvarı 89 Sokak No:14/12 Çankaya	312	440 97 98	440 70 76
41	41	1.Sınıf	Lokanta	Filika	218	Kişilik	Yenimahalle	Alacaatlı Köyü No:150 Çayyolu 2 Yenimahalle	312	239 13 48	-----
42	42	1.Sınıf	Lokanta	Gastro Melbo Samatya	450	Kişilik	Çankaya	Cumhuriyet Mah.Ziya Gökalp Cad.No:3/123	312	430 31 11	430 26 67
43	43	1.Sınıf	Lokanta	Gaziantep Altınış	450	Kişilik	Çankaya	Turan Güneş Bulvarı 43.Sokak 19.Cad.No:1/B Oran	312	490 89 19	-----
44	44	1.Sınıf	Lokanta	Glennhill	140	Kişilik	Yenimahalle	Minesera Avm 101. Cad. No:6/303 ÇAYYOLU	312	241 44 54	
45	45	1.Sınıf	Lokanta	Gogo Jungle	200	Kişilik	Yenimahalle	Minesera Avm 2716. Cad. No:6/3212-213 ÇAYYOLU	312	241 94 95	
46	46	1.Sınıf	Lokanta	Göksu	300	Kişilik	Çankaya	Bayındır Sk. No: 22/A Kızılay	312	437 56 56	437 52 52
47	47	1.Sınıf	Lokanta	Girit Balıkçısı	150	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mahallesi 37. caddde No:24	312	240 45 85	240 45 02
48	48	1.Sınıf	Lokanta	Göksu(Nenehatun)	1430	Kişilik	Çankaya	Nenehatun Caddesi No:5 G.O.P Çankaya	312	437 52 52	477 80 88
49	49	1.Sınıf	Lokanta	Gölan	570	Kişilik	Gölbashi	Haymana Yolu No:150 Gölbashi	312	484 63 73	484 63 75
50	50	1.Sınıf	Lokanta	Gündoğusu Restorant	165	Kişilik	Çankaya	Yüksel Cad.No:46 Kızılay-ANKARA	312	458 92 71-72	458 92 60
51	51	1.Sınıf	Lokanta	Hakan	645	Kişilik	Çankaya	Turan Güneş Bulvarı 89.Sk. No:13 Çankaya	312	442 16 01	-----
52	52	1.Sınıf	Lokanta	Haliç Balık Restoran	260	Kişilik	Çankaya	Çayyolu Mah. 94. Sk. No:9 Çankaya	312	235 79 77	
53	53	1.Sınıf	Lokanta	Hoks	150	Kişilik	Çankaya	İran Cad. No: 27 Kat:2-3 G.O.P	312	428 82 82	428 34 44
54	54	1.Sınıf	Lokanta	Huser	150	Kişilik	Çankaya	Karanfil Sok. No:44/A Kızılay /Çankaya	312	419 59 33	419 59 34
55	55	1.Sınıf	Lokanta	Hünkar Zade	150	Kişilik	Çankaya	3. Cad.No:30/4-5-6-8-9-10-11-12- Bahçelievler	312	212 01 52	212 06 60
56	56	1.Sınıf	Lokanta	Ivy The California	290	Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad.No:44 Gaziosmanpaşa/Çankaya	312	466 45 70	466 45 44
57	57	1.Sınıf	Lokanta	Ivy D'Blyu	300	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.2716 Cad. No:6/6A/302 Minezera	312	241 40 44	241 73 33

53	53	1.Sınıf	Lokanta	Hoks	150	Kişilik	Çankaya	İran Cad. No: 27 Kat:2-3 G.O.P	312	428 82 82	428 34 44
54	54	1.Sınıf	Lokanta	Huser	150	Kişilik	Çankaya	Karanfil Sok. No:44/A Kızılay /Çankaya	312	419 59 33	419 59 34
55	55	1.Sınıf	Lokanta	Hünkar Zade	150	Kişilik	Çankaya	3. Cad.No:30/4-5-6-8-9-10-11-12- Bahçelievler	312	212 01 52	212 06 60
56	56	1.Sınıf	Lokanta	Ivy The California	290	Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad.No:44 Gaziosmanpaşa/Çankaya	312	466 45 70	466 45 44
57	57	1.Sınıf	Lokanta	Ivy D'Blyu	300	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah.2716 Cad. No:6/6A/302 Minezera	312	241 40 44	241 73 33
58	58	1.Sınıf	Lokanta	Kayadibi Cennet Bahçesi	840	Kişilik	Elmadağ	Ankara-Samsun Yolu 55.Km.Kayadibi Mevkii	312	869 51 50	
59	59	1.Sınıf	Lokanta	Kavi	330	Kişilik	Çankaya	Umur Bey Sk. No:6 G.O.P	312	446 00 81	446 06 71
60	60	1.Sınıf	Lokanta	Kıtır	280	Kişilik	Yenimahalle	Alımcı Park Villaları Park Cad. Adalararası 1/B	312	240 92 66	240 33 04
61	61	1.Sınıf	Lokanta	Kuki House	135	Kişilik	Çankaya	Filistin sok.No:4/A G.O.P.	312	426 43 00	426 44 00
62	62	1.Sınıf	Lokanta	Köşk Et ve Balık	270	Kişilik	Çankaya	İnkılap Sk. No:2/A Kızılay	312	432 11 00	434 22 87
63	63	1.Sınıf	Lokanta	Lan xx	240	Kişilik	Yenimahalle	Ahmet taner kıslalı mah.Park cad.No:2 Çayyolu	312	240 99 73	240 92 14
64	64	1.Sınıf	Lokanta	Large 3X	160	Kişilik	Çankaya	Kazım Özalp Mah. Kızkulesi Sk. 22/A Çankaya	312	447 04 77	447 04 07
65	65	1.Sınıf	Lokanta	Las Chicas	175	Kişilik	Yenimahalle	Ahmet Taner Kışlalı Mah.2864 Sokak No:3 Çayyolu	312	242 16 46	242 16 43
66	66	1.Sınıf	Lokanta	Last Stop	185	Kişilik	Çankaya	Bahçelievler Mahallesi 6.Cadde No:28/A	312	212 38 36	-----
67	67	1.Sınıf	Lokanta	Leman Kültür	150	Kişilik	Çankaya	Azerbaycan Caddesi No:8 Bahçelievler/Çankaya	312	221 39 80	221 39 81
68	68	1. Sınıf	Lokanta	Lezize Restaurant	150	Kişilik	Çankaya	Yıldızevler Mah. 4.Cad. 82. Sok. No:8/A Çankaya	312	440 84 40	440 84 41
69	69	1.Sınıf	Lokanta	Magellan	150	Kişilik	Çankaya	Ortadoğu Mahallesi Ankuva iş Merkezi Plaza N0:28	312	266 78 79	
70	70	1.Sınıf	Lokanta	Margherita	470	Kişilik	Çankaya	Ortadoğu Mah.Bilkent 2 Nblokları Pak Sitesi No:71	312	266 22 24	266 22 25
71	71	1.Sınıf	Lokanta	Melbo	400	Kişilik	Çankaya	İzmir Caddesi No:34 K-1 Kızılay	312	418 03 63	418 06 29
72	72	1.Sınıf	Lokanta	Mezzaluna	270	Kişilik	Çankaya	Turan Emeksiz Sk. No:1 G.O.P	312	467 52 60	439 15 83
73	73	1.Sınıf	Lokanta	Mezzaluna çayyolu	270	Kişilik	Yenimahalle	Adalararası sokak No:176 Çayyolu	312	241 81 61	
74	74	1.Sınıf	Lokanta	Mogan	400	Kişilik	Gölbashi	Karşıyaka Mah.Haymana Yolu No:207 Gölbashi	312	485 33 33	484 15 59
75	75	1.Sınıf	Lokanta	My Way	330	Kişilik	Çankaya	Selanik Cad. No:15/16-17 Kızılay	312	430 74 84	433 16 53

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks			
76	76	1.Sınıf	Lokanta	Narquilla	265	Kişilik	Yenimahalle	Alımcı Park Villaları Park Cad. No:6 Çayyolu	312	240 74 00	244 74 06
77	77	1.Sınıf	Lokanta	Newcastle Restaurant	150	Kişilik	Çankaya	Yukarı Dikmen Mah. 630. Sok. No:7	312	491 99 66	-----
78	78	1. Sınıf	Lokanta	Noche	330	Kişilik	Çankaya	Tunalıhımi Cad. 90/ 1 Kavaklıdere	312	468 73 83	
79	79	1.Sınıf	Lokanta	Nidabey	200	Kişilik	Sincan	Ayaş yolu 30.Km. Yenikent	312	277 22 49	277 23 16
80	80	1. Sınıf	Lokanta	NTS Restaurant	650	Kişilik	Yenimahalle	Emniyet Mah. Çiftlik Cad. No:22 Beştepe	312	215 11 99	
81	81	1. Sınıf	Lokanta	Okka	135	Kişilik	Yenimahalle	Ç.yolu Mah.101.Cad. 2716 Minessera Avm.No:6/108	312	241 88 82	241 22 28
82	82	1.Sınıf	Lokanta	Oliver Garden	305	Kişilik	Çankaya	8.Cad.No:15 Aşağıöveçler	312	472 54 54	472 94 99
83	83	1. Sınıf	Lokanta	Opus	150	Kişilik	Yenimahalle	Ümit Mah.8.Cad.Osmanağa Konakları No:5 Ümitköy	312	235 04 05	235 87 95

79	79	1.Sınıf	Lokanta	Nidabey	200	Kişilik	Sincan	Ayaş yolu 30.Km. Yenikent	312	277 22 49	277 23 16
80	80	1. Sınıf	Lokanta	NTS Restaurant	650	Kişilik	Yenimahalle	Emniyet Mah. Çiftlik Cad. No:22 Beştepe	312	215 11 99	
81	81	1. Sınıf	Lokanta	Okka	135	Kişilik	Yenimahalle	Ç.yolu Mah.101.Cad. 2716 Minessera Avm.No:6/108	312	241 88 82	241 22 28
82	82	1.Sınıf	Lokanta	Oliver Garden	305	Kişilik	Çankaya	8.Cad.No:15 Aşağıöveçler	312	472 54 54	472 94 99
83	83	1. Sınıf	Lokanta	Opus	150	Kişilik	Yenimahalle	Ümit Mah.8.Cad.Osmanağa Konakları No:5 Ümitköy	312	235 04 05	235 87 95
84	84	1.Sınıf	Lokanta	Peppermill Restaurant	225	Kişilik	Çankaya	Kazakıztan Cad.(4.Cad) 159/14 Emek	312	222 99 33	
85	85	1. Sınıf	Lokanta	Polem Kulüp Ocakbaşı	181	Kişilik	Çankaya	Korkut Reis Mah. Yeşilirmak Cad. No:12/60 Sıhhiye	312	232 01 06	232 43 81
86	86	1.Sınıf	Lokanta	Planet Ankara	215	Kişilik	Çankaya	Devlet Mah. 2.Sk. No:52/E Oyak Sitesi	312	496 03 61	496 03 81
87	87	1.Sınıf	Lokanta	R V	190	Kişilik	Çankaya	Atatürk Bulvarı No:243/D K.Dere	312	427 03 76	426 89 32
88	88	1.Sınıf	Lokanta	Shoppe	840	Kişilik	Çankaya	Akdeniz Caddesi No:57 Bahçelievler Çankaya	312	212 71 00	212 72 00
89	89	1.Sınıf	Lokanta	Shot & Bite	310	Kişilik	Yenimahalle	Ahmet Taner Kışlalı Mah.2864 Sokak No:3/2 Çayyolu	312	241 41 85	241 41 64
90	90	1.Sınıf	Lokanta	Saklıköy Çalgan	950	Kişilik	Yenimahalle	Alacaatlı Köyü No:1 Çayyolu Yenimahalle	312	239 12 70	239 14 11
91	91	1.Sınıf	Lokanta	Society	150	Kişilik	Çankaya	Kazım Özalp Mah.Reşit Galip Cad. No:111/B	312	446 14 21	
92	92	1.Sınıf	Lokanta	Sortie	380	Kişilik	Yenimahalle	Ümitköy Park cad. 17/5 Yenimahalle	312	gelmedi	
93	93	1.Sınıf	Lokanta	Sönmez	270	Kişilik	Çankaya	Çiğdem Mahallesi 368. Sokak 10/A-B Balgat	312	286 20 13	
94	94	1.Sınıf	Lokanta	Tadım Pizza	175	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mahallesi 10.Cadde No:76/5 Ümitköy	312	gelmedi	
95	95	1. Sınıf	Lokanta	Taps Brewery& Restaurant	230	Kişilik	Yenimahalle	Ahmt Tanr Kışlalı Mah.Park Cad.Alımcı Park Sit 4/1	312	240 23 90	240 23 92
96	96	1.Sınıf	Lokanta	Taxi	230	Kişilik	Çankaya	İçel Sok. No:2 Kızılay	312	433 43 43	433 90 03
97	97	1.Sınıf	Lokanta	Tike	185	Kişilik	Çankaya	Barbaros Mah.Billur Sk. No:17/2 Kavaklıdere	312	426 01 41	426 01 38
98	98	1.Sınıf	Lokanta	Tike Yenimahalle	150	Kişilik	Yenimahalle	Çayyolu Mah. 2864 Sokak Alımcıpark Villaları 15/B	312	241 00 92	
99	99	1.Sınıf	Lokanta	Türkühane Sofra	160	Kişilik	Çankaya	Türkocağı Cad. 64.Sk. No: 20/A Balgat	312	220 03 33	220 03 35
100	100	1.Sınıf	Lokanta	Uludağ	280	Kişilik	Altındağ	Denizciler Cad. No:54 Ulus	312	309 04 00	312 18 19
101	101	1.Sınıf	Lokanta	Uludağ	420	Kişilik	Yenimahalle	B.Şeyh.Muciburrahman Blv. No:99 Çayyolu	312	240 44 88	240 97 00
102	102	1.Sınıf	Lokanta	Uludağ Kebapçısı	332	Kişilik	Yenimahalle	Eskişehir Yolu Armada İş Merkezi	312	219 12 40	219 12 44
103	103	1. Sınıf	Lokanta	Uludağ Et Lokantası(oran)	210	Kişilik	Çankaya	Turan Güneş Bulvarı Panora Alışveriş Merkezi Oran	312	490 00 10	490 00 54
104	104	1.Sınıf	Lokanta	Verre-Angelo Restaurant	165	Kişilik	Çankaya	Kazım Özalp Mah.Kızılkulesi Sok.No:28/2 G.O.P	312	446 46 20	
105	105	1. Sınıf	Lokanta	Wall	395	Kişilik	Yenimahalle	Park Cad. Alımcı Park Villaları No: 15/1 Çayyolu	312	446 19 92	467 25 12
106	106	1.Sınıf	Lokanta	Wine House	195	Kişilik	Çankaya	Arif Nihat Asya Sk. No:37 Oran	312	490 86 74	490 40 34
107	107	1. Sınıf	Lokanta	Quick China	170	Kişilik	Yenimahalle	Konutkent 2 Mah. Park Cad. No:1 Çayyolu	312	242 25 15	242 03 53
108	108	1.Sınıf	Lokanta	Yamaç	180	Kişilik	Çankaya	Sancak Mah. 249.Sk. No:57/9 Yıldız	312	490 61 20	491 81 81
109	109	1. Sınıf	Lokanta	Yaşamkent Ustam Ocakbaşı	225	Kişilik	Yenimahalle	Yaşamkent Mah.49. Cad. No:30 Çayyolu	312	217 40 00	241 16 19

106	106	1.Sınıf	Lokanta	Wine House	195	Kişilik	Çankaya	Arif Nihat Asya Sk. No:37 Oran	312	490 86 74	490 40 34
107	107	1. Sınıf	Lokanta	Quick China	170	Kişilik	Yenimahalle	Konutkent 2 Mah. Park Cad. No:1 Çayyolu	312	242 25 15	242 03 53
108	108	1.Sınıf	Lokanta	Yamaç	180	Kişilik	Çankaya	Sancak Mah. 249.Sk. No:57/9 Yıldız	312	490 61 20	491 81 81
109	109	1. Sınıf	Lokanta	Yaşamkent Ustam Ocakbaşı	225	Kişilik	Yenimahalle	Yaşamkent Mah.49. Cad. No:30 Çayyolu	312	217 40 00	241 16 19
110	110	1.Sınıf	Lokanta	Yıldız Marina Balık	260	Kişilik	Çankaya	Hilal Mah.Hollanda Cad.No:7/3 Yıldız Çankaya	312	442 82 55	442 84 11
111	111	1.Sınıf	Lokanta	Zeytuni	135	Kişilik	Çankaya	Yıldızevler Mahallesi 89. Sok. No:19/A-B Çankaya	312	441 44 00	441 44 00

1.SINIF LOKANTA TOPLAMI**31.338 kişi**

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks	
112	1 2.Sınıf	Lokanta	Adanalı Mesut	160	Kişilik	Çankaya	Filistin Hemşehri Sk. No:28 G.O.P	312 446 83 45	446 83 45
113	2 2.Sınıf	Lokanta	Adanalı İsmail Ustanın Yeri	90	Kişilik	Çankaya	İlkbahar Mahallesi 596.Sokak N0:52/A Çankaya	312 491 97 76	440 34 37
114	3 2.Sınıf	Lokanta	Ankara Hüsrev	230	Kişilik	Çankaya	Osmanlı Cad. 27/A Balgat	312 284 73 73	285 79 57
115	4 2.Sınıf	Lokanta	Aysa	150	Kişilik	Gölbaşı	Haymana Asfaltı 2 Km. Gölbaşı	312 484 17 06	484 17 09
116	5 2.Sınıf	Lokanta	Babaevi	200	Kişilik	Çankaya	3. Sok. No:3 Emek	312 223 82 52	223 82 55
117	6 2.Sınıf	Lokanta	Beykoz	180	Kişilik	Gölbaşı	Karşıyaka Mah. Haymana Cad. No:105 Gölbaşı	312 441 70 80	441 71 53
118	7 2.Sınıf	Lokanta	Birbaran	115	Kişilik	Yenimahalle	Alinteri Bulvarı 211. Sk. No:3 Batıkent	312 385 37 07	354 62 63
119	8 2.Sınıf	Lokanta	Bistro Fortuna	95	Kişilik	Yenimahalle	Varlık Mahallesi Ankamall Avm Kat:2 No:221-222	312 541 15 77	541 15 80
120	9 2.Sınıf	Lokanta	El Paso	50	Kişilik	Çankaya	2. Cad. No:31/B Bahçelievler	312 222 55 71	-----
121	10 2.Sınıf	Lokanta	Gaziosmanpaşa Gar	65	Kişilik	Çankaya	Horasan Sk. No:2/B G.O.P	312 447 29 96	447 52 68
122	11 2.Sınıf	Lokanta	Kebab 49	410	Kişilik	Çankaya	Bülten Sk. No:5 Kavaklıdere	312 466 37 37	428 43 79
123	12 2.Sınıf	Lokanta	Knight and Flight	85	Kişilik	Çankaya	Çevre Sk. No: 7/A Çankaya	312 466 39 30	467 65 22
124	13 2.Sınıf	Lokanta	Meandros	100	Kişilik	Çankaya	Kuleli Ski. No:28/A G.O.P	312 437 33 22	437 33 26
125	14 2.Sınıf	Lokanta	Merkez	250	Kişilik	Çankaya	Çiftlik Cad. No: 72 A.O.Ç	312 211 02 20	211 02 22
126	15 2.Sınıf	Lokanta	Meyhane	95	Kişilik	Çankaya	Koza Sokak No:159/A Büyükesat Çankaya	312 446 54 54	446 16 60
127	16 2.Sınıf	Lokanta	Mezzaluna	110	Kişilik	Yenimahalle	Ankuva Alışveriş Merkezi No: 2 Bilkent	312 266 13 60	266 13 58
128	17 2.Sınıf	Lokanta	İncek TYK	220	Kişilik	Gölbaşı	Ankara Çevre Yolu İncek Sapağı Gölbaşı	312 499 13 24	499 13 25

Sınıfı**Tür'ü****Tesis Adı****Kapasite****İlçe****Adres****Telefon****Faks**

129	18 2.Sınıf	Lokanta	Öz Koroğlu	55	Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Cd.Koza Sk.No:116 G.O.P	312 446 54 64	446 99 55
130	19 2.Sınıf	Lokanta	Rönesans	50	Kişilik	Çankaya	Karanfil Sk. No:38/A Bakanlıklar	312 419 35 70	-----
131	20 2.Sınıf	Lokanta	Ruhi Bey	50	Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad. Budak Sk.No: 5/1 G.O.P	312 427 46 41	427 46 41
132	21 2.Sınıf	Lokanta	Sabahattin Babanın Yeri	55	Kişilik	Çankaya	Koroğlu Cad.Küpe Sk. No:8/8 G.O.P	312 447 63 90	-----
133	22 2.Sınıf	Lokanta	Safari Ocakbaşı	98	Kişilik	Yenimahalle	100.Yıl Bulvarı 30/A No:1 Ostim	312 354 22 44	385 42 32

129	18	2.Sınıf	Lokanta	Öz Köroğlu	55	Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Cd.Koza Sk.No:116 G.O.P	312	446 54 64	446 99 55
130	19	2.Sınıf	Lokanta	Rönesans	50	Kişilik	Çankaya	Karanfil Sk. No:38/A Bakanlıklar	312	419 35 70	-----
131	20	2.Sınıf	Lokanta	Ruhi Bey	50	Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad. Budak Sk.No: 5/1 G.O.P	312	427 46 41	427 46 41
132	21	2.Sınıf	Lokanta	Sabahattin Babanın Yeri	55	Kişilik	Çankaya	Köroğlu Cad.Küpe Sk. No:8/8 G.O.P	312	447 63 90	-----
133	22	2.Sınıf	Lokanta	Safari Ocakbaşı	98	Kişilik	Yenimahalle	100.Yıl Bulvarı 30/A No:1 Ostim	312	354 22 44	385 42 32
134	23	2.Sınıf	Lokanta	Small İkizler	f	Kişilik	Çankaya	Konur Sk. No:21/16 Kızılay	312	417 82 82	-----
135	24	2.Sınıf	Lokanta	Sushico-Chinese In Town	115	Kişilik	Çankaya	Attan Sok. No: 10 G.O.P	312	468 07 43	468 60 29
136	25	2.Sınıf	Lokanta	The North Shield Pub	95	Kişilik	Yenimahalle	Mesa Koru Plaza No:42 Eskişehir Yolu	312	240 82 92	240 65 72
137	26	2.Sınıf	Lokanta	Trilye Balık	65	Kişilik	Çankaya	Hafta Sk. No:11 G.O.P	312	446 59 76	446 55 53
138	27	2.Sınıf	Lokanta	Yakamoz Diplomat	245	Kişilik	Çankaya	Sancak Mah. 249 Sk. No:77 Çankaya	312	439 50 50	440 24 05
139	28	2.Sınıf	Lokanta	Yeşil Vadi	354	Kişilik	Çankaya	Kırlangıç Sk. No:12/B G.O.P	312	467 66 29	466 33 35

2.SINIF LOKANTA TOPLAMI**3.787 Kişi**

140	1	Bar	Bar	Türkühane	35	Kişilik	Çankaya	Hoşdere Cad.Şehit Mahir Turan Sok. No:3/C Y.Ayrancı	312	441 30 93	-----
-----	---	-----	-----	-----------	----	---------	---------	---	-----	-----------	-------

BAR TOPLAMI**35 Kişi**

141	1	Günübirlilik	Günübirlilik	Renewa Next Globe	300	Kişilik	Çankaya	ReşatNuri sokak No:52/E Çankaya	312	439 80 70	439 49 51
142	2	Günübirlilik	Günübirlilik	Kav Club	280	Kişilik	Akyurt	Çankırı Yolu 6.Km. Akyurt	312	847 52 62	847 50 77
143	3	Günübirlilik	Günübirlilik	Mars Bowling	170	Kişilik	Yenimahalle	Hayvanat Bahçesi Karşısı Gazimahallesi	312	387 29 29	387 29 30
144	4	Günübirlilik	Günübirlilik	Roll House	170	Kişilik	Bilkent	Bilkent Ankuva İş Merkezi No:1 Bilkent	312	266 12 40	
145	5	Günübirlilik	Günübirlilik	Capital Country Club	150	Kişilik	Gölbaşı	Balıkpınar Köyü Gölbaşı	312	499 40 72	499 40 72

1.070 Kişi**Sınıfı****Tür'ü****Tesis Adı****Kapasite****İlçe****Adres****Telefon****Faks**

146	1	Kafeterya	Kafeterya	Happy Day's	175	Kişilik	Çankaya	Ziya Gökalp Cad. No: 18 Kızılay	312	434 21 06-07	433 71 60
-----	---	-----------	-----------	-------------	-----	---------	---------	---------------------------------	-----	--------------	-----------

KAFETERYA TOPLAM**175 Kişi**

147	1	Müstakil	Eğlence Yeri	Altınkapı	100	Kişilik	Çankaya	Esat Cad. No:40 Küçükesat	312	418 88 77	417 17 71
148	2	Müstakil	Eğlence Yeri	Ankara Havana	160	Kişilik	Çankaya	Kazım Özalp Mh. Uğur Mumcu Cd. 22/A Çankaya	312	448 14 27	
149	3	Müstakil	Eğlence Yeri	Barby Show	100	Kişilik	Çankaya	Büklüm Sok.23/C Küçükesat Kavaklıdere	312	1418 73 70	418 83 85
150	4	Müstakil	Eğlence Yeri	Başkent	150	Kişilik	Çankaya	Küçükesat Cad. No:33/E Kavaklıdere	312	488 03 63	425 80 84
151	5	Müstakil	Eğlence Yeri	Çankaya Gece Kulübü	145	Kişilik	Çankaya	4.Cad.89.Sk.17/C Yıldızevler	312	442 68 95	-----
152	6	Müstakil	Eğlence Yeri	Clup Fısıltı	65	Kişilik	Çankaya	Reşit Galip Cad. No:15/A G.O.P	312	445 05 00	445 05 01
153	7	Müstakil	Eğlence Yeri	Diva Night Club	150	Kişilik	Çankaya	Oran Mahallesi Ferit recai Ertuğrul cad.C Blok 2/B	312	491 22 26	-----

151	5	Müstakil	Eğlence Yeri	Çankaya Gece Kulübü	145	Kişilik	Çankaya	4.Cad.89.Sk.17/C Yıldızevler	312	442 68 95	-----
152	6	Müstakil	Eğlence Yeri	Clup Fısıltı	65	Kişilik	Çankaya	Reşit Galip Cad. No:15/A G.O,P	312	445 05 00	445 05 01
153	7	Müstakil	Eğlence Yeri	Diva Night Club	150	Kişilik	Çankaya	Oran Mahallesi Ferit recai Ertuğrul cad.C Blok 2/B	312	491 22 26	-----
154	8	Müstakil	Eğlence Yeri	Faces	70	Kişilik	Çankaya	7.Cadde 78 Sokak 22/A A.Öveçler	312	473 03 73	473 03 73
155	9	Müstakil	Eğlence Yeri	Final	170	Kişilik	Çankaya	Büklüm Sk. No:6/19 Kavaklıdere	312	419 47 90-91	418 21 85

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks			
156	10	Müstakil	Eğlence Yeri	Gece Yarısı	160	Kişilik	Çankaya	Güfte Sk. No:11 Kavaklıdere	312	425 68 93	417 13 36
157	11	Müstakil	Eğlence Yeri	Küllük	70	Kişilik	Çankaya	GMK Bulvarı No:98/A Maltepe	312	229 43 76	230 60 02
158	12	Müstakil	Eğlence Yeri	Maksim	200	Kişilik	Çankaya	Esat Cad. No:61/1 K.Esat	312	418 00 00	418 83 83
159	13	Müstakil	Eğlence Yeri	Miami	200	Kişilik	Çankaya	G.M.K Bulvarı No:73 Maltepe	312	229 11 21	229 18 58
160	14	Müstakil	Eğlence Yeri	Monamour	120	Kişilik	Çankaya	GMK Bulvarı No:30/A Maltepe	312	229 76 19	230 78 14
161	15	Müstakil	Eğlence Yeri	Manilya	150	Kişilik	Çankaya	GMK Bulvarı No:63/C Maltepe	312	231 02 01	231 02 02
162	16	Müstakil	Eğlence Yeri	Şehrazat	160	Kişilik	Çankaya	Sümer Sk. No:20/C Kızılay	312	230 16 43	229 92 33
163	17	Müstakil	Eğlence Yeri	Valentino	80	Kişilik	Çankaya	Konur Sk. No:75 Kavaklıdere	312	418 75 74	425 56 39
164	18	Müstakil	Eğlence Yeri	Yeni Yakut	180	Kişilik	Çankaya	G.M.K Bulvarı No:55/A Maltepe	312		

MÜSTAKİL EĞLENCE YERİ TOPLAMI**2.430 KİŞİ**

165	1	Özel	Özel	Anatolia Showland	330	Kişilik	Çankaya	Hacı İsmail mah.Türkocağı cad.No:14 Balgat	312	441 59 00	441 59 03
166	2	Özel	Özel	Antakya Sofrası	60	Kişilik	Çankaya	4. Cad. 71.Sk.No:24 Çankaya	312	438 59 34	438 59 33
167	3	Özel	Özel	Arpien Las Chicas	130	Kişilik	Çankaya	Arjantin Cad. No:17/A G.O.P	312	466 43 26-27	466 43 27
168	4	Özel	Özel	Balıkçı Köy	124	Kişilik	Yenimahalle	8.Cad.No:73 Galeria Sırası Ümitköy	312	236 12 66	236 12 65
169	5	Özel	Özel	Bağ Evi Anadolu Mutfağı	256	Kişilik	Beypazarı	Hacıkara Mah.Çaykenarı Sok.No:7 Beypazarı	312	763 40 20	763 40 70
170	6	Özel	Özel	Boyacızade Konağı	300	Kişilik	Altındağ	Berrak Sk. No:7-9 Dışhisar Ulus	312	310 15 15	310 25 25
171	7	Özel	Özel	Boxer By Wok	240	Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Cad. No:8/2 G.O.P	312	446 19 92	447 19 92
172	8	Özel	Özel	Cafe De Paris	70	Kişilik	Çankaya	Abdullah Cevdet Sok. No:30/A Çankaya	312	4405123	4405143
173	9	Özel	Özel	Club Mirador	230	Kişilik	Gölbaşı	Taşpınar Mah.Yumrutepe Mevkii Ahlatlıbel	312	491 66 70	491 66 72
174	10	Özel	Özel	Çengelhan	162	Kişilik	Altındağ	Su Tene Mah.Depo Sk. Hisar Meydanı No:1 Altındağ	312	309 68 00	-----

171	7	Özel	Özel	Boxer By Wok	240	Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Cad. No:8/2 G.O.P	312	446 19 92	447 19 92
172	8	Özel	Özel	Cafe De Paris	70	Kişilik	Çankaya	Abdullah Cevdet Sok. No:30/A Çankaya	312	4405123	4405143
173	9	Özel	Özel	Club Mirador	230	Kişilik	Gölbaşı	Taşpınar Mah.Yumrutepe Mevkii Ahlatlıbel	312	491 66 70	491 66 72
174	10	Özel	Özel	Çengelhan	162	Kişilik	Altındağ	SuTepe Mah.Depo Sk. Hisar Meydanı No:1 Altındağ	312	309 68 00	-----
175	11	Özel	Özel	Evim	75	Kişilik	Çankaya	Köroğlu Cad. No:73/5 Çankaya	312	447 16 39	447 04 66
176	12	Özel	Özel	Fige	205	Kişilik	Çankaya	Abdullah Cevdet Sok. No:15 Çankaya	312	438 07 21	438 07 50
177	13	Özel	Özel	Hatipoğlu	75	Kişilik	Altındağ	Sevinç Sk. No:3 Demirfırka Atpazarı	312	311 36 96	309 74 19

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks			
178	14	Özel	Özel	Kırmızı	475	Kişilik	Yenimahalle	Arcadium İş Merkezi Ümit Mah.No:201 Y.Mahalle	312	240 30 42	
179	15	Özel	Özel	İnce Mehmet Efendi	120	Kişilik	Beypazarı	Zafer Mahallesi Kalekapısı sok.No:3 Beypazarı	312	763 07 28	
180	16	Özel	Özel	Liman L&K	220	Kişilik	Çankaya	Cinnah Cad. Ahenk Sk.No:2 Çankaya	312	440 15 74	440 17 22
181	17	Özel	Özel	Mydonese	220	Kişilik	Çankaya	Çetinemeç Bulvarı No:75 Dikmen	312	478 16 66	478 00 92
182	18	Özel	Özel	Quick China-Maki Sushi	150	Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Sk. No:64/5 Çankaya	312	437 04 03	437 03 03
183	19	Özel	Özel	Paper Moon	320	Kişilik	Çankaya	Tahran Cad.No:2 Kavaklıdere/Çankaya	312	428 74 74	
184	20	Özel	Özel	Piano Plus	110	Kişilik	Çankaya	Oğuzlar Mah. 64. Sok. 17/A Balgat Çankaya	312	284 46 46	384 33 00
185	21	Özel	Özel	Salata	360	Kişilik	Yenimahalle	Mesa Plaza No:51 Yenimahalle	312	241 12 01	241 52 33
186	22	Özel	Özel	Sado By Balık	300	Kişilik	Çankaya	M.Kemal Mh. No:3 Eskişehir Yolu Köy Hizmetleri Gn.	312	gelmedi	
187	23	Özel	Özel	Sonsie Sushi Restaurant	130	Kişilik	Ümitköy	4.Cadde No:9 Çayyolu ÜMİTKÖY	312	235 93 93	2362835
188	24	Özel	Özel	Sır Mekan-2 Late	180	Kişilik	Çankaya	Horosan Sk. No:32 G.O.P	312	446 83 83	-----
189	25	Özel	Özel	Sushi Gamma Dünya Mutf.	150	Kişilik	Çankaya	Turgutlu Sok. No:2/A Büyükesat	312	436 28 00	436 28 01
190	26	Özel	Özel	Şahhane	465	Kişilik	Yenimahalle	Söğütözü Cad. No:10 Söğütözü	312	287 99 99	285 68 88
191	27	Özel	Özel	İsmail Ustanın Yeri	180	Kişilik	Çankaya	Sancak Mah.Tiflis Cad.No:39 Çankaya	312	442 23 75	440 34 37
192	28	Özel	Özel	Vesta	50	Kişilik	Altındağ	Kireçli Sk. No:4 Kaleiçi Ulus	312	311 68 86	311 68 99
193	29	Özel	Özel	Yıldız Kanatçı	120	Kişilik	Çankaya	Rabindranath Tagore Cd. No:77/B Çankaya	312	442 42 72	440 30 02
194	30	Özel	Özel	Zenger Paşa Konağı	190	Kişilik	Altındağ	Demirfırka Mah. Doyuran Sok. No:14	312	442 42 72	440 30 02

ÖZEL TOPLAMI 5.997 KİŞİ

ADET	SINIFI VE TÜRÜ	KAPASİTESİ
111	1.SINIF LOKANTA TOPLAMI	31.338 KİŞİ
28	2.SINIF LOKANTA TOPLAMI	3.787 KİŞİ
1	BAR TOPLAMI	35 KİŞİ
5	GÜNÜBİRLİK	1.070 KİŞİ
1	KAFETERYA TOPLAMI	175 KİŞİ

	Sınıfı	Tür'ü	Tesis Adı	Kapasite	İlçe	Adres	Telefon	Faks	
178	14	Özel	Özel	Kırmızı	475 Kişilik	Yenimahalle	Arcadium İş Merkezi Ümit Mah.No:201 Y.Mahalle	312 240 30 42	
179	15	Özel	Özel	İnce Mehmet Efendi	120 Kişilik	Beyazarı	Zafer Mahallesi Kalekapısı sok.No:3 Beyazarı	312 763 07 28	
180	16	Özel	Özel	Liman L&K	220 Kişilik	Çankaya	Cinnah Cad. Ahenk Sk.No:2 Çankaya	312 440 15 74	440 17 22
181	17	Özel	Özel	Mydonese	220 Kişilik	Çankaya	Çetinemeç Bulvarı No:75 Dikmen	312 478 16 66	478 00 92
182	18	Özel	Özel	Quick China-Maki Sushi	150 Kişilik	Çankaya	Uğur Mumcu Sk. No:64/5 Çankaya	312 437 04 03	437 03 03
183	19	Özel	Özel	Paper Moon	320 Kişilik	Çankaya	Tahran Cad.No:2 Kavaklıdere/Çankaya	312 428 74 74	
184	20	Özel	Özel	Piano Plus	110 Kişilik	Çankaya	Oğuzlar Mah. 64. Sok. 17/A Balgat Çankaya	312 284 46 46	384 33 00
185	21	Özel	Özel	Salata	360 Kişilik	Yenimahalle	Mesa Plaza No:51 Yenimahalle	312 241 12 01	241 52 33
186	22	Özel	Özel	Sado By Balık	300 Kişilik	Çankaya	M.Kemal Mh. No:3 Eskişehir Yolu Köy Hizmetleri Gn. I	312 gelmedi	
187	23	Özel	Özel	Sonsie Sushi Restaurant	130 Kişilik	Ümitköy	4.Cadde No:9 Çayyolu ÜMİTKÖY	312 235 93 93	2362835
188	24	Özel	Özel	Sır Mekan-2 Late	180 Kişilik	Çankaya	Horosan Sk. No:32 G.O.P	312 446 83 83	-----
189	25	Özel	Özel	Sushi Gamma Dünya Mutf.	150 Kişilik	Çankaya	Turgutlu Sok. No:2/A Büyükesat	312 436 28 00	436 28 01
190	26	Özel	Özel	Şahhane	465 Kişilik	Yenimahalle	Söğütözü Cad. No:10 Söğütözü	312 287 99 99	285 68 88
191	27	Özel	Özel	İsmail Ustanın Yeri	180 Kişilik	Çankaya	Sancak Mah.Tiflis Cad.No:39 Çankaya	312 442 23 75	440 34 37
192	28	Özel	Özel	Vesta	50 Kişilik	Altındağ	Kireçli Sk. No:4 Kaleiçi Ulus	312 311 68 86	311 68 99
193	29	Özel	Özel	Yıldız Kanatçı	120 Kişilik	Çankaya	Rabindranath Tagore Cd. No:77/B Çankaya	312 442 42 72	440 30 02
194	30	Özel	Özel	Zenger Paşa Konağı	190 Kişilik	Altındağ	Demirfırka Mah. Doyuran Sok. No:14	312 442 42 72	440 30 02

ÖZEL TOPLAMI 5.997 Kişi

ADET	SINIFI VE TÜRÜ	KAPASİTESİ
111	1.SINIF LOKANTA TOPLAMI	31.338 Kişi
28	2.SINIF LOKANTA TOPLAMI	3.787 Kişi
1	BAR TOPLAMI	35 Kişi
5	GÜNÜBİRLİK	1.070 Kişi
1	KAFETERYA TOPLAM	175 Kişi
18	MÜSTAKİL EĞLENCE YERİ TOPLAMI	2.430 Kişi
30	ÖZEL TOPLAMI	5.997 Kişi

194	TOPLAM TESİS SAYISI	
-----	---------------------	--

YEME-İÇME-EĞLENCE KAPASİTE GENEL TOPLAM	44.832 Kişi
--	--------------------

EK-3

**ARAŞTIRMANIN YAPILDIĞI YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNİN
LİSTESİ**

1. A&A ADANA OCAKBAŞI
2. ADANA ONBAŞILAR
3. ADANA SOFRASI
4. AMORILLA GRILL
5. ANKARA HÜSREV
6. ANKARA SADE
7. ANKARA TURUNÇ
8. AYLİN
9. BALIKHAN
10. BALIKÇI HÜSEYİN
11. BALCONE
12. MAY MARTI BALIK EVİ
13. BEĞENDİK KAYSERİ MUTFAĞI
14. BIG CHEFS & BRASSENE
15. BEYKOZ IZGARA
16. BUDAKALTI
17. ÇADIR KEBAP
18. CENGİZ KAAN
19. CLUB MIRADOR
20. CLUP LEYLAA
21. DEFNE
22. DAM 6
23. GAZİANTEP ALTINŐIŐ
24. HÜNKAR ZADE
25. MEANDROS
26. MEAL & ROUGE
27. ULUDAĞ ET LOKANTASI (ORAN)
28. VERRE-ANGELO RESTAURANT
29. YILDIZ KANATÇI