

**T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KALİTE STANDARTLARI VE ŞANLIURFA İLİNDEKİ TÜKETİCİLERİN
KALİTE STANDARTLARINI ÖNEMSEME DÜZEYLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

DANIŞMAN

YRD. DOÇ. DR. NEDİM BAYUK

HAZIRLAYAN

VEYSEL ASOĞLU

**ŞANLIURFA
2009**

Yrd.Doç.Dr. Nedim BAYUK danışmanlığında, Veysel ASOĞLU'nun hazırladığı “Kalite Standartları ve Şanlıurfa İlindeki Tüketicilerin Kalite Standartlarını Önemseme Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma” konulu bu çalışma 27/10/2009 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İşletme Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Nedim BAYUK

Üye : Yrd. Doç. Dr. Nihat GÜLTEKİN

Üye : Yrd. Doç. Dr. Hasan MEMİŞ

Bu Tezin İşletme Anabilim Dalında Yapıldığını ve Enstitümüz Kurallarına Göre Düzenlendiğini Onaylarım.

Prof. Dr. Zuhâl KARAHAHAN KARA
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ

Günümüzde tüketiciler birçok sorunla karşılaşmakta özellikle bunların başında aldıkları ürünlerin kaliteli ve güvenilir olmayışı gelmektedir. Kalite bir işletme veya ürün için vazgeçilmez bir unsurdur. Yönetim sisteminden üretimin her aşamasına kadar kalitenin olmazsa olmaz olduğu günümüzde araştırmamıza konu olan gıda sektöründe bu konu daha da önem kazanmaktadır. Tüketiciler kaliteyi ne kadar önemserler ise buna bağlı olarak tedarikçiler de Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimsemek ve uygulamak zorunda kalacaklardır. Ağırlıklı olarak gıda sektöründe kalite standartlarına yönelik bu çalışmamızla hem tüketicilerin bilinç düzeylerinin artırılmasına katkı sağlanması amaçlanmakta hem de üreticilere nasıl kalite güvence sistemi sahibi olacaklarına dair fikir verilmektedir.

Çalışmanın meydana gelmesinde bilgi, tecrübe ve yönlendirmelerinden yararlandığım danışmanım Yrd. Doç. Dr. Nedim BAYUK'a, Yrd. Doç. Dr. Ferit KÜÇÜK'e ve diğer değerli bölüm hocalarıma, görüşlerini esirgemeyip anketlerin uygulanma aşamasında bana yardımcı olan Nazmi TUTAR'a (Devlet Hava Meydanları İşletmesi, Havacılık Bilgi Yönetimi Şefi), Uğur İNCİ'ye (Harranova Besi ve Tarım A.Ş., Ticaret Müdürü) ve Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası yetkililerine, ayrıca eşime ve aileme teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	vii
TABLolar	viii
EKLER	ix
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM	
KALİTE KAVRAMI ve KALİTE STANDARTLARI	
1.1. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi.....	3
1.2. Standart Kavramı ve Kapsamı.....	6
1.3. Kalite Standartlarının Amaçları ve Önemi	7
1.4. Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı.....	9
1.5. Dünyada Kalite Standartları Kavramı.....	12
1.5.1. ISO ve EN Kavramları	12
1.5.2. Uluslararası Standart ve Kalite Kuruluşları.....	13
1.5.2.1. Uluslararası Standart Kuruluşları.....	13
1.5.2.2. Uluslararası Kalite Kuruluşları.....	14
1.5.3. Uluslararası Kabul Görmüş Önemli Kalite Güvence Sistemleri ve Belgeleri.....	15
1.5.3.1. CE İşareti.....	15
1.5.3.2. ISO 9000 Standartları.....	16
1.5.3.3. EFQM Mükemmellik Modeli.....	19
1.5.3.4. TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri.....	19
1.5.3.5. Ekolojik Tekstil.....	20
1.5.3.6. OHSAS-TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi.....	21
1.5.3.7. Yeşil Nokta ve ÇEVKO.....	22
1.5.3.8. AQAP Belgesi.....	22
1.5.3.9. Motorlu Taşıtlarda “E Onayı”.....	23
1.6. Türk Standartları Enstitüsü ve Görevleri	23
1.7. Türkiye’de Kullanılan Önemli Kalite Standartları.....	25
1.8. Kalite Standartlarının (Kalite Güvence Sistemlerinin) Tüketiciler Açısından Önemi ve Yararları.....	26
1.9. Kalite Standartlarının Müşteri Memnuniyeti ve Tatmini Açısından Önemi.....	28
1.10 Kalite Standartları ve Pazarlama.....	30

2. BÖLÜM

GIDA SEKTÖRÜNDEKİ KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİ ve GIDA İŞLETMELERİNİN KALİTE BELGELENDİRME SÜRECİ

2.1. Gıdada Kalite.....	32
2.2. Gıda Sektöründeki Kabul Gören Uluslararası Standart Belgeleri ve Uluslararası Kalite Kuruluşları.....	33
2.2.1. Kodeks Alimentarius.....	33
2.2.2. GMP Belgesi.....	35
2.2.3. BRC Standardı.....	35
2.2.4. IFS Standardı	36
2.2.5. GOST Sertifikası	37
2.2.6. EUREPGAP Sertifikası.....	37
2.2.7. EFSA	38
2.3. Ülkemizde Belli Ürünler İçin Kullanılan Gıda Standartları.....	39
2.4. HACCP Sistemi	40
2.4.1.HACCP'in Temel İlkeleri.....	42
2.4.2. HACCP Tarihi.....	43
2.4.3. HACCP Sisteminin Terimleri.....	45
2.4.4. HACCP Uygulama Adımları.....	48
2.4.4.1. HACCP Ön Gereksinim Programları.....	48
2.4.4.2. HACCP Hazırlık Aşamaları.....	49
2.5. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi.....	49
2.5.1. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standart Maddeleri.....	50
2.5.2. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini Kimler Uygulayabilir.....	52
2.5.3. ISO 22000 Belgelendirme Süreci Yol Haritası.....	53
2.5.4. ISO 22000 ile HACCP Sistemi Arasındaki Farklar.....	55
2.6. Gıda Üretiminde İzin Belgeleri.....	57
2.6.1.Çalışma İzni ve Gıda Sicili İçin Gerekli Olan Belgeler.....	58
2.6.2. Ürün Kodeksleri (Tebliğleri) Yayımlanmamış Gıdalar İçin Üretim İzni.....	58
2.6.3.GSM (Gayri Sıhhi Müesseler) Ruhsatı.....	59
2.7. Avrupa Birliği'nde Gıda Güvenliği ve Yeşil Kitap.....	60
2.8. Gıda Güvenliği Derneği Araştırma Raporu	62

3. BÖLÜM

ŞANLIURFA İLİNDEKİ TÜKETİCİLERİN GIDA SEKTÖRÜNDEKİ KALİTE STANDARTLARINI ÖNEMSEME DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Tanımlanması.....	64
3.1.1.Araştırmanın Amacı	64
3.1.2. Araştırmanın Önemi.....	64
3.1.3. Araştırma Modeli.....	65
3.1.4. Araştırmanın Veri Toplama ve Analiz Yöntemi.....	65
3.1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	67

3.1.6 Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları	68
3.1.7. Araştırmanın Hipotezleri.....	68
3.1.8. Verilerin Değerlendirilmesi ve Uygulanacak İstatistiki Analizler.....	68
3.1.9. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi	68
3.2. Araştırma Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi.....	69
3.2.1. Araştırmanın Demografik Bulguları	69
3.2.2. Araştırmanın Frekans Analizi Bulguları.....	71
3.2.3. Araştırma Hipotezlerinin Analiz Bulguları.....	77
3.2.4. Araştırmada Uygulanan Korelasyon Analizlerinin Bulguları.....	79
3.3. Araştırma Bulgularının Genel Olarak Değerlendirilmesi.....	81
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	83
EK 1.....	86
EK 2.....	87
EK 3.....	90
KAYNAKLAR.....	92
ÖZET.....	98
SUMMARY.....	99

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ASQC	: Amerikan Kalite Kontrol Derneği
AQAP	: Endüstriyel Kalite Teminatı Seviye Belgesi
BRC	: İngiliz Perakendeciler Birliği Standartı
CE	: Avrupa Uygunluğu
CEN	: Avrupa Birliği Standart Kuruluğu
CENELEC	: Avrupa Elektroteknik Standardizasyon Komitesi
ÇEVKO	: Çevre Koruma Vakfı
EEA	: Avrupa Ekonomik Alanı
EFSA	: Avrupa Gıda Güvenlik Kurumu
EFQM	: Avrupa Kalite Yönetim Vakfı Mükemmellik Modeli
EN	: Avrupa Standartları
EOTC	: Avrupa Test ve Belgelendirme Organizasyonu
EOQC	: Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
EOQ	: Avrupa Kalite Örgütü
EUREPGAP	: Avrupa Perakendecileri Tarım Ürünleri Çalışma Grubu- İyi Tarım Uygulamaları Sertifikası
FAO	: Gıda ve Tarım Örgütü
GAP	: Güneydoğu Anadolu Projesi
GFSI	: Global Gıda Güvenliği Girişimi
GSM	: Gayri Sıhhi Müesseseler
GMP	: Güncel İyi Üretim Uygulamaları
GOST-R	: Rusya Uygunluk Sertifikası
HACCP	: Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Önleme Analizi
IEC	: Uluslararası Elektroteknik Komisyonu
IFS	: Uluslararası Gıda Standardı
ISO	: Uluslararası Standart Organizasyonu
JUSE	: Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği
KOBİ	: Küçük ve Orta Boy İşletme
OHSAS	: İş Sağliğı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
NASA	: Amerikan Ulusal Havacılık Ve Uzay Kurumu
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
TS	: Türk Standardı
WHO	: Dünya Sağliğık Örgütü
WOQ	: Dünya Kalite Konseyi

TABLolar

Sayfa No

Tablo 3.1:	% 95 Güven Aralığında Farklı Ana KütLe Büyüklükleri İçin Örnek Büyüklükleri.....	68
Tablo 3.2:	Katılımcıların Demografik Bulguları.....	70
Tablo 3.3:	Gıda Ürünleri Alırken Tercih Edilen Alışveriş Noktaları.....	72
Tablo 3.4:	Alınan Gıda Ürünlerin Dış Özelliklerinin İncelenmesinin Frekans Analizleri Tablosu.....	73
Tablo 3.5:	Gıdada Kalite Bilinç Düzeyi Ölçüm Sonuçları.....	74
Tablo 3.6:	Gıda Mevzuatı ve Yasalarının Bilinç Düzeyi Ölçüm Sonuçları.....	75
Tablo 3.7:	Gıda Ürünleri ve Pazarlama Çalışmaları Arasındaki İlişkinin Ölçüm Sonuçları.....	77
Tablo 3.8:	H1 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları.....	79
Tablo 3.9:	H2 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları.....	79
Tablo 3.10:	H3 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları.....	80
Tablo 3.11:	1. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	80
Tablo 3.12:	2. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	81
Tablo 3.13:	3. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	82

EKLER**Sayfa No**

Ek 1: Harranova Besi ve Tarım Ürünleri A.Ş. İş Yeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı	87
Ek 2: Anket Formu.....	88
Ek: 3 Şanlıurfa'da Kurulu Gıda Üretim Tesisleri.....	91

GİRİŞ

Günümüz dünyasında kalite ve kalite standartları kavramları çağımızın en önemli konu başlıklarından biri haline gelmiştir. Kalite ve kalite standartları birçok sektörde önemli olmasıyla birlikte sağlığı direkt etkilediği için gıda sektöründe daha da büyük önem arz etmektedir. Bu anlamda çalışmada kalite ve kalite standartları kavramı genel olarak irdelenirken aynı zamanda gıda sektöründe de kalite standartları konusu üretici ve tüketici açısından detaylı olarak incelenmeye çalışılmıştır.

Kalite, Kalite Standartları ve Toplam Kalite Yönetimi üzerine çalışılmış yüzler birbirinden değerli eser mevcuttur. Ancak çalışmanın iskeletini oluşturan gıdada kalite konusuna spesifik olarak pek fazla değinilmemiştir. Özellikle Şanlıurfa'da böyle bir çalışmada daha önce gerçekleştirilmemiştir. Çalışmamıza konu olarak en çok benzeyen çalışma 2002 Yılında Eyüp Halaç tarafından yapılan "*Türkiye'de Gıda Sanayiinde Kullanılan Kalite Standartları: Kavramlar, Mevzuat Ve Uygulama*" (Akdeniz Üniversitesi, İktisat Anabilim Dalı) isimli yüksek lisans tezi çalışmasıdır. Ayrıca Gıda Güvenliği Derneği tarafından 2008 yılın haziran ayında yayınladığı AB ülkeleri ve Türkiye kıyaslamalı anket sonuçları ile gıda güvenliği ve kalite ana temalı çalışma raporunda da çalışmamıza benzer konuları içermektedir.

Çalışmada için belirlenen en önemli iki hedefin ilki teorik kısmında belirtilen bilgiler ile tüketicilere gıdada kalite konusunda temel bilgiler aktarılarak gıda alımlarında kalitenin önemsenmesi, bilinç düzeylerinin belirlenmesi ve artırılması ve ikincisi de gıda üreticilerine yol haritası çizilerek kalite belgelerine nasıl sahip olacakları konusunda gerekli bilgilerin verilmesidir.

Toplumların en önemli sorunlarından birisi de sağlıklı gıda teminidir. Hızla ilerleyen teknoloji ve buna bağlı olarak sürekli değişim ve büyüme gösteren sanayileşme karşısında özellikle gıda ürünlerinde geçmişteki gibi sağlıklı ürünler bulmak gittikçe zorlaşmaktadır. Sürekli ilerleme ve değişme kaydeden gıda teknolojisi karşısında tüketiciler için aynı ivmede bilinçlendirilme çalışmaları yapılmalıdır. Sadece tüketiciler değil üreticilerde üstün kaliteyi yakalama ve yasal mevzuat ve zorunluluklara dikkat etmeli ve üretimlerini bu kıstaslara göre

şekillendirmelidirler. Ülkemizde bakanlıklarca gıdada kalite konusunda çalışmalar olmakla beraber bu çalışmalar yeterli değildir. Yerelde sivil toplum kuruluşlarına, basın ve diğer kurum ve kuruluşlara da bu konuda görevler düşmektedir. Bahse konu yerel mekanizmalar tüketicileri bilinçlendirme ve üreticileri de kaliteli ürün üretme konusunda bilinçlendirme faaliyetleri yürütmelidirler.

İnsan sağlığını direkt etkileyen konuların başında gıda ürünlerinin gelmesinden dolayı gelişmiş olan ülkeler bu konuda bir araya gelerek global çapta örgütler oluşturmuş (WHO, FAO, IFS...vs) ve gıdanın her aşamasında geçerliliği olan standartlar meydana getirmişlerdir. Uluslararası geçerliliği olan bu standartlara sahip ürünler dünyanın her yerinde kaliteli kabul edilmektedir. Çalışmanın ana temasını oluşturan bu standartlar son dönemde Avrupa Birliği ülkelerinin de hassasiyetle üzerinde durduğu konuların başında gelmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde kalite ile ilgili temel kavramlar ile kalite-pazarlama ilişkisine değinilmiş ikinci bölümde ise gıda sektöründe kullanılan kalite güvence sistemlerine ve bunların nasıl temin edileceğine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümü olan üçüncü bölümde ise Şanlıurfa'daki tüketicilerle gıda ürünlerindeki kalite standartları ve bunların önemsenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen araştırma bulgularına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI ve KALİTE STANDARTLARI

1.1.Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Kalite, 1990'lı yıllardan bu yana, üretim ve hizmet sektörlerindeki iş çevrelerinden eğitime, askeri kuruluşlardan diğer resmi kurumlara kadar tüm alanlarda görev yapan üst yöneticilerin karşısına çıkan, önemli stratejik konuların başında gelmektedir. Kalite, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin, büyüüp gelişmelerinin olmazsa olmazı olarak görülmektedir. Kalite yaşamın hemen her alanında aranan, arzulan, beklenen ideal bir hedeftir. Bu anlayış “bugünün kalitesi, yarının güvencesidir” ya da “Kaliteyi teşvik etmek, geleceği güvenceye almaktır.” gibi özdeyişlerle etkileyici bir şekilde ifade edilmektedir (Aydemir, 2006:9).

Kalite kavramının kökenlerine inildiğinde Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” kelimesinden geldiği görülmektedir. Dilimizdeki kullanımı araştırıldığında ise sözlük anlamı vasıf, nitelik kelimelerine vurgu yapıldığı görülmektedir (Özdaşlı, 2007:6).

Kalite ile ilgili ilk bilgilere, M.Ö.2150 tarihli Hammurabi kanunlarında rastlanılmaktadır. Bu kanunlarda yer alan hükümlerden biri şudur; “bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustasının yetersizliği ve işini gerektiği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak, ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülür”. M.Ö. 1450 yılında ise eski Mısır'daki muayene elemanları, taş blokların yüzeylelerinin dikliğini, telden oluşturdukları bir araçla kontrol etmekteydiler(Altunbağ,2005:27). Fenikelilerde de oldukça etkili yaptırım yolları olduğu anlaşılıyor; Fenikeli bir denetçi, kalite standartlarına bir aykırılık görüldüğünde bunun tekrarlanmamasını önlemek için kusurlu malı imal edenin elini kesme yetkisine sahipti (www.gencbilim.com, Erişim tarihi: 28/11/2008) .

Günümüzden yaklaşık 2000 yıl önce yaşamış Plato'nun da kaliteye bakış açısı ve verdiği örnek kayda değerdir. O kaliteyi müzisyen ve flüt ustası örneğini kullanarak açıklamıştır. O günlerde müzisyen flüt ustasına gider ve istediği

özelliklerde bir flüt yapmasını flüt ustasından isterdi. Usta, flütü müzisyenin istediği kalitede üretene kadar tasarımlarını değiştirir en sonunda arzulanan ürüne ulaşırdı (www.kaliteofisi.com, Erişim Tarihi: 15/12/2008) .

Ülkemizde ilk kalite örneklerine 1502 yılında rastlanılmaktadır. Zamanın padişahı 2.Beyazıt tarafından çıkarılan “Kanunname-i İhtisabı Bursa” (Bursa Kontrol Kanunu) isimli fermada Bursa ipekli kumaş ve kadifelerinin kalite özellikleri ve denetim esasları ile ekmek, et, yağ, meyve ve sebze ile diğer tüketim maddelerinin satış koşulları bildirilmektedir (Tönük, 1978:9).

Günümüz şartları göz önüne alındığında kalite kavramı üzerine net bir tanımın yapılabilmesinin güç olduğu görülmektedir. Dünyadaki bilimsel ve teknolojik ilerlemeler, ekonomilerin küreselleşmesi, toplumsal kültür ve değer yargılarının farklılığı, satın alma gücü gibi nedenlerden dolayı “kalite” üzerine net bir tanım yapmak mümkün değildir (Yatkın, 2004:1). Kalite sözlükler incelendiğinde “bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği ile ilgili kılınıp, herhangi bir bakımdan üstünlük veya eksiksizlik” olarak tanımlanmaktadır (Karyağdı, 2001:4, www.maliye.gov.tr, Erişim Tarihi:25/10/2008). Ancak bu tanımda günümüz koşullarında çok yetersiz kalmaktadır.

Harold E. Fearon (1979) kaliteyi çok genel olarak “kullanım amacına uygunluk derecesi” olarak tanımlamış ancak kalite bu biçimde tanımlandığı takdirde anlamı oldukça daraltacağını belirterek kaliteyi değişik boyutlarda ifade etme ihtiyacı hissetmiştir. Bu boyutlar; işlevsellik, güvenilirlik, dayanıklılık, güvenlik ve estetik özelliklerdir. Diğer yandan mamul ve hizmet kalitesine Feigenbaum (1986) şöyle bir tanım getirmiştir; “ Bir mamulün veya hizmetin kalitesi, tüketici gereksinmelerini mümkün olan en ekonomik düzeyde karşılamayı amaçlayan pazarlama, mühendislik, imalat ve kalitenin idamesi özelliklerinin bileşimidir ”.

Yukarıdaki tanıma göre kalite, mühendislik ve imalatta olduğu gibi pazarlama ve kalitenin idamesi faaliyetlerinin de kapsamına girmektedir (Gözlü, 1990:2).

Ülkemizde kalitenin öncülerinden olan İsmail Efil’inde kaliteye farklı bir bakış açısı mevcuttur. Ona göre;

- Kalite önlemdir: Sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturur, ürün ve hizmetlerin yapısına tasarım yoluyla üstünlük ve kusursuzluk katar.
- Kalite, müşteri tatminidir: Ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnuniyettir.
- Kalite verimliliklidir: İşlerini yapabilmek için gerekli eğitimden geçen, ihtiyaç duyduğu araç-gereç ve talimatlarla desteklenen personelden elde edilir.
- Kalite esnekliktir: Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda sürekli esnek olmaktır.
- Kalite etkili olmaktır: İşleri çabuk ve doğru olarak yapmaktır.
- Kalite bir programa uymaktır: İşleri planlanan zamanda yapmaktır.
- Kalite bir süreçtir: Süregelen bir gelişmeyi kapsar.
- Kalite bir yatırımdır: Uzun dönemde bir işi ilk defada doğru olarak yapmak, hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur (Efil, 1995:5).

Dünya çapında bazı önemli kurum ve kuruluşların ve kalitede öncü olmuş kişilerin yapmış oldukları kalite tanımlamaları da birbirinden farklıdır. (Çakmak, 1999:27);

- Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. (ISO 8402)
- Kalite bir mal veya hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir. Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)
- Kalite malın yada hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür. Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC)
- Kalite bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan, özelliklerin toplamıdır (ISO)
- Kalite kullanıma uygunluktur (J.M. Juran).
- Kalite, bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir (P. Crosby).
- Kalite ürünün sevkıyattan sonra toplumda sebep olduğu en az zarardır (G. Taguchi).

Bir başka tanıma göre kalite; bir mal, iş, hizmet veya başka bir şeyi diğerinden ayıran özellik, derece, cins, mükemmellik veya uygunluk standardıdır (Seyidoğlu, 2002: 321).

İşletmelerin tüketicilerine sunduğu ürün veya hizmetlerin kalitesini garanti edebilme kapasitesi de, kalite kavramının tanımlamasına eklenmesi gerekli önemli bir unsurdur (Düren, 1990:11).

Kalite, farklı ortamlarda farklı kişiler ve kurumlar tarafından farklı bir kavram olarak tanımlandığından dolayı tek bir standart tanımdan bahsetmek doğru olmaz. Görüldüğü gibi kalite kavramı yaşamın her alanında her şey için kullanılabilir. Ürün kalitesi, hizmet kalitesi, insan kalitesi, müşteri kalitesi... vb kalite çeşitlerine rastlamak mümkündür. Kalitenin çeşitleri arttıkça boyutları da artmakta ve ortak bir kalite tanımından söz etmek mümkün olmamaktadır.

1.2. Standart Kavramı ve Kapsamı

Basit anlamda standart, bir şeyler yapmak için üzerinde anlaşılması ve tekrarlanabilir yol demektir. Standart teknik spesifikasyonlar içeren ya da kesin kriterler ile tasarlanmış tutarlı kurallar, kılavuzluk bilgileri veya tanımlamalar içeren basılı bir dokümandır. Standartlar, kullandığımız birçok eşyanın ya da hizmetin etkinliğini, güvenilirliğini arttırmak ve hayatı kolaylaştırmak için hazırlanırlar (www.bsi-turkey.com, Erişim Tarihi: 28.11.2008) .

Japon bilim adamı İmai'ye (2003) göre standart kavramı; işçilerin işlerini başarıyla gerçekleştirmelerine yol göstermek üzere, tüm ana işlemleri için, yönetim tarafından belirlenmiş bir dizi politika, kural, direktif ve prosedürdür. Başka bir tanıma göre ise standart, tanınmış bir kuruluş tarafından yaygın olarak ve tekrar kullanılmak üzere kabul edilen, ürün veya ilgili işlem ve üretim yöntemleri için kurallar, rehberler ya da özellikler temin eden ve uyulması zorunlu olmayan belgedir (Reyhanoğlu, 2005; 12, www.ekonomikrapor.com.tr, Erişim Tarihi:15.12.2008) .

ISO'ya (International Organization For Standardization- Uluslararası Standart Organizasyonu) göre standart; İmalatta, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örnekliktir

ve aynı kuruluşun farklı bir tanımına göre de “Mutabakat sağlanmış ve kabul edilmiş bir kurumca onaylanmış, mevcut şartlar altında en uygun seviyede bir düzen kurulmasını amaçlayan, ortak ve tekrar eden kullanımlar için, faaliyetler ve sonuçlarıyla ilgili kurallar, kılavuzlar veya karakteristikler ihtiva eden dokümandır” (www.bilgipasaji.com, Erişim Tarihi: 15.12.2008) .

Standardizasyon kavramının tanımı ise; belirlenen faaliyet alanıyla ilgili bir konuda ekonomik bir fayda sağlamak amacıyla tarafların etkin katılımıyla bir takım kurallar belirleme bu kuralları inceleme, uygulama ve izleme faaliyetlerinin tümüdür (Çağlar ve Kılıç, 2008:137).

Standartlar, standardizasyon çalışmaları sonucunda yetkili kurum ve/veya kuruluşlar tarafından hazırlanarak onaylanan, yerine getirilmesi gereken koşulları kapsayarak, uygulanması genellikle tarafların isteğine bırakılan teknik özellik veya belgelerdir. Özetle standart kavramının; imalatta, anlayışta, ölçümde ve test işlemlerinde birlik ve beraberlik anlamına geldiği söylenebilir.

Standartlar ve standardizasyonun aynı zamanda işletmelere sağladığı önemli yararları da vardır. Bunlara kısaca değinilecek olursa örneğin; üretilen ürünlerin birim maliyetlerin düşmesini, üretimde zaman tasarrufu sağlanması, hızlı ve güvenilir teslimat olanaklarının olması, miktar bakımından daha az zamanda daha yüksek üretim olanağı, çalışanlar açısından uzmanlık... vs yararlar örnek verilebilir.

1.3. Kalite Standartlarının Amaçları ve Önemi

Gelişen küresel ekonomiler ve beraberinde gelişen ülkelerarası ticari ilişkilerin artması dolayısıyla ülkelerin uyguladıkları kendilerine özgü kalite standartlarının bütünleştirilmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Her ülke veya bölgenin farklı kültür yapısı, farklı yönetim süreç ve teknikleri, değişik satın alma güçleri, farklı tüketici istek ve ihtiyaçları ortak bir kalite standartlarını zorunlu kılmaktadır (Reyhanoğlu, 2005:15, www.ekonomikrapor.com.tr, Erişim Tarihi:15.12.2008). Bu kapsamda yapılan değerlendirmeler ve çalışmalar sonucunda ise uluslararası düzeyde ortak kabul gören kalite güvence standartları oluşturulmuştur.

İmai'ye (2003) göre kalite standartları ürün kalitesinin memnuniyet verici, güvenilir ve daha da ötesi müşteriler için ekonomik olmasının bir güvencesidir. Günümüz şartları göz önüne alındığında, ağır rekabet koşulları altında üretim yapılması, her türlü pazarlama faaliyetlerinin internet ortamında yapılabilmesi, insanların istedikleri an istedikleri ürüne teknoloji sayesinde rahatça ulaşabilmesi kalite güvence sistemlerinin önemini çok fazla arttırdığı söylenebilir. Bu da İmai'nin görüşünü destekler niteliktedir. Bilinçli tüketiciler bu kapsamda yaptıkları alışverişlerde kalite standardına sahip ürünleri alışverişlerinde her zaman ve her koşulda tercih sebebi yapabilmektedirler.

Konuya işletmeler açısından bakıldığı zamanda pek farklı bir sonuçla karşılaşılmamaktadır. Üretim işletmelerinin hayatını devam ettirmesi, arz ettiği malın talep bulması ile mümkündür. Yüksek düzeyde kar etmenin ve hayatta kalmanın yolu kaliteden geçmektedir. Özellikle ihracatçı işletmeler çok iyi bilmektedirler ki üretilen ürünler ne kadar kaliteli olursa olsun bu kalite güvence sistemleri ile desteklenemiyorsa ihracat olanakları çok daralmaktadır. Kalite belgelerine sahip rakipleri pazardan çok daha fazla pay almaktadırlar. Her şeyin olduğu gibi kalitenin de bir maliyeti vardır ancak kalitesizliğin maliyeti çok daha fazla olabilmektedir (www.forumakademi.info, Erişim Tarihi: 15.12.2008).

Son zamanlarda küresel ısınma ve getirdiği zararlara karşı ise çevre ile ilgili duyarlılık artmakta, çevre ve insan sağlığını koruyucu uluslararası standartlarda geliştirilmektedir (Reyhanoğlu,2005:17, www.ekonomikrapor.com.tr, Erişim Tarihi: 15.12.2008).

Kalite standartlarına sahip olmanın önemini maddeler halinde belirtmek gerekirse;

a.Üretici İçin Önemi

- 1- Üretimin belirli plan ve programlara göre yapılmasına yardımcı olur.
- 2- Uygun kalite ve seri imalata olanak sağlar.
- 3- Kayıp ve artıkları en az seviyeye indirir.
- 4- Depolama ve taşımayı kolaylaştırır, stokların takibini sağlar.
- 5- Maliyeti düşürür.

b-Ekonomi İçin Önemi

- 1- Kaliteyi teşvik eder, kalite seviyesi düşük üretimle meydana gelecek emek, zaman ve hammadde kaybını ortadan kaldırır.
- 2- Endüstriyi belirli hedeflere yöneltir. Üretimde kalitenin gelişmesine yardımcı olur.
- 3- Ekonomide arz ve talebin dengelenmesine yardımcı olur.
- 4- Yanlış anlamaları ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırır.
- 5- İhracatta ve ithalatta rakiplerine karşı üstünlük sağlar.
- 6- Yan endüstri dallarının kurulması ve gelişmesine yardımcı olur.
- 7- Rekabeti geliştirir.
- 8- Kötü malı piyasadan siler.

c-Tüketici İçin Önemi

- 1- Can ve mal güvenliği sağlar.
- 2- Karşılaştırma ve seçim kolaylığı sağlar.
- 3- Fiyat ve kalite yönünden aldanmaları önler.
- 4- Ucuzluğa yol açar.
- 5- Ruh sağlığını korur, stresi önler.
- 6- Tüketicinin bilinçlenmesinde etkili rol oynar (www.bilgipasaji.com, Erişim Tarihi: 15.12.2008).

Günümüzde birçok sektör ve değişik konu başlıkları ile ilgili standartlar karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada konunun kapsamını sınırlandırmak ve kavram karmaşasına neden olmamak amacı ile yalnızca çağdaş işletmecilikte önem taşıyan ve güncel olan standartlara değinilecektir.

1.4. Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı Amerika'da doğan, olgunlaşma dönemini Japonya'da yaşayan ve sonra tekrar Amerika'da gündeme gelen bir yaklaşımdır (Şişman, 1997:Efil,1995:122). Dr. Deming Japonya'ya kalite kavramını getiren kişidir. Deming 1950 yılından itibaren Japonya'da çalışarak Japonlara kalite kavramını benimsetmiştir. Bugün Japonya'da en önemli kalite ödülü Deming ödülüdür (Ertürk, 2000:260).

Toplam kalite bir kuruluştaki tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımıyla çalışanlar, müşteriler ve toplum memnun edilerek karlılığa ulaşılması olarak ifade edilir (Karyağdı, 2001:2, www.maliye.gov.tr, Erişim Tarihi:25/10/2008).

Bu anlayış günümüzde çok yaygınlaşmış olup büyük holdinglerden en küçük işletmelere, devlet kurumlarından küçük mahalli idarelere kadar benimsenen bir yönetim anlayışı haline gelmiştir. Toplam Kalite Yönetimi'nin klasik yönetim anlayışından en büyük farkı insana verdiği değerdir. Bu anlayışta bütün işlemler insan endekslidir. Örneğin; bir hizmet işletmesi bu anlayışı benimsiyor ise en temel amacı müşteri ve çalışan memnuniyetidir. İşletmede önemli kararlar sadece üst düzey yöneticiler tarafından alınmaz, çalışanların fikirlerine de müracaat edilir. Toplam Kalite Yönetimi sistemi ve anlayışı bir yerde oluşturulmak isteniyorsa orada en üst kademe yönetici veya idarecilerinden en alt çalışanına kadar bu sisteme sahip çıkmalı ve sistemin gereksinimlerini yapmaya gayret göstermelidirler, yoksa bütün işlemler kağıt üstünde kalabilmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı günümüzde somut uygulanabilir tekniklere dönüşmüş olsa da, uygulama aşamasında karşılaşılan en büyük sorun insan tutum ve davranışlarıdır. Toplam Kalite Yönetimi'ne inanmak istemeyen bireylerle bu sistem kurulmak isteniyor ise başarıya ulaşılma şansı çok düşüktür. Toplam Kalite Yönetimi öncülerinden W.Edward Deming üst düzey yöneticilerden teklif gelmediği sürece konferans davetlerini reddettiği bilinmektedir (Özden, 2002:23).

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı işletmeler için sürekli iyileştirme ve geliştirmeleri kapsar. Dar anlamda "mal ve hizmet kalitesini" geniş anlamda ise "kurum veya örgüt ya da organizasyon kalitesini" sürekli iyileştirmek ve yapılması gereken tüm çabalar olarak ifade edilir (Yatkın, 2004: 20). İşletmelerin tüm proseslerinde kalitenin devamlı geliştirilmesine özen göstermeyi gerekli kılmaktadır. Japonya'nın "Kaliteyi proseste oluştur" sözü çalışmanın konusunu özetler niteliktedir (İmai, 2003:12).

Japonya, Amerika ve diğer ülkelerdeki başarılı Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları temel alındığında Toplam Kalite Yönetimi'nin bazı ana unsurları ortaya çıkmıştır (Efil,1995:123). Bu unsurlar kısaca şöyle açıklanabilir:

- Üst Yönetimin Bağlılığı ve Liderliği; Organizasyonun en üst yöneticisi ve onun ekibindeki üst düzey yöneticilerin tamamının bağlı olmadığı sürece TKY ile ilgili hiçbir uygulama gerçekleştirilemeyecek ve sürekli olarak yapılamayacaktır. Üst yönetim şahsen uygulamanın içerisinde bulunmalı, sürece liderlik etmeli, istikamet sağlamalı, gelişmeleri engelleme uğraşında olan çalışanlarla yakından ilgilenmelidir (Özdaşlı, 2007: 30),
- Müşteri Odaklılık; TKY Yaklaşımının temelini müşteri oluşturur, müşteri temel yönlendirici olmakla beraber müşteri memnuniyeti ve tatmini TKY'nin önemli hedeflerinden birisidir,
- Çalışanların Eğitimi: Eğitim insanları sürekli geliştirmenin ve doğal olarak da TKY döngüsünün sürekli ilerlemesinin yegane metotlarından birisidir,
- Takım Çalışmaları, İşbirliği: Organizasyonlarda, işletmelerde TKY tek kişi ile asla yürümez. TKY'de başarı için tam katılım ve sahiplenme çok önemlidir. Aksi takdirde yapılmak istenen tüm işlemler uygulamaya dökülemez ve teoride kalır,
- Sürekli Gelişme (Kaizen): Rekabet koşulları ve ortamın sürekli değiştiği durumlarda bu değişikliğe ayak uydurmanın en iyi yolu müşteriye sunulan ürün ve hizmetin kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesini hedef alan işlemler yapmaktır (Yenersoy, 1997:79),
- Önce İnsan Anlayışı: Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi için bünyesinde kendi isteğiyle çalışacak kişiler olmalıdır. Yönetimin, kişilerin bağlılığını kazanması için çalışanları, organizasyonun bir parçası yapması ve onları buna inandırması gerekmektedir (Aydemir, 2006:40),
- Önlemeye Dönük Yaklaşım: TKY'nin temelinde hataları ayıklamak yerine önceden önlemine alarak hata yapmamak vardır,
- Ölçme ve İstatistik: TKY'de rakamların, verilerin ve istatistiklerin yadsınamaz derecede önemi vardır. Performans ölçümleri, üretim süresi, hata oranı...vs araştırmalar TKY'nin temel taşları arasındadır,

- Sıfır Hata Yaklaşımı: TKY yaklaşımı; hataları sıfıra indirmek ve ürün-hizmet karması ile müşteri doyumunu arttırmak için bir firmanın içsel ve dışsal performansını müşteri odaklı ve çevre odaklı analizlerle ölçmeyi sağlamaktadır (Aydemir, 2006:47) .

Toplam Kalite Yönetimi konusunda değinilmesi gereken önemli bir konuda kalite çemberleridir. İşletmelerde işgörenlerin karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri sorunları belirleyerek, tahmin ederek ve bu sorunlara çözüm bulmak için oluşturdukları ve katılımın gönüllülük esasına dayandığı düzenli aralıklarla toplanan küçük çalışma gruplarına kalite çemberleri denilmektedir. Bu gruplar genelde 3 ila 13 kişiden oluşmakla beraber ideal olanı 7-8 kişilik gruplardır (Aydemir, 2006:29).

1.5. Dünyada Kalite Standartları Kavramı

1.5.1 ISO ve EN Kavramları

1947 yılında kurulan ve yaptığı standardizasyon çalışmaları sonucu sanayiye, ticarete ve tüketicilere katkılar sağlayan ISO (International Organization for Standardization) tüm dünyaca kabul edilen uluslararası standart organizasyonu'dur.

EN (Europeane Norm), Avrupa Standartlarının kısaltmasıdır. EN Avrupa Birliği'nde standartlar arasında uyumu sağlamak için oluşturulmuştur.

Kalite güvence sistemlerinin başında belirtilen "TS" ibaresi standardın bir Türk Standardı olduğunu gösterir.

Bir standardın başında "TS EN ISO" ibareleri mevcut ise bu standart hem Türk Standardı hem Avrupa Birliği'nde geçerli standart hem de ISO ibaresinden dolayı da uluslararası kabul görmüş bir standart demektir. Örneğin "TS EN ISO 9000" standardı hem uluslararası çapta kabul görmüş bir standarttır hem de ülkemiz ve Avrupa Birliği'nde kabul gören bir standarttır.

1.5.2.Uluslararası Standart ve Kalite Kuruluşları

Önemli bazı uluslararası standart ve kalite kuruluşlarından bazıları şunlardır:

1.5.2.1. Uluslararası Standart Kuruluşları

- **ISO (International Organization For Standardization- Uluslararası Standart Organizasyonu):** Yukarıda da kısaca değinilen ISO'nun koordinasyonu İsviçre'nin Cenevre şehrinde gerçekleşmektedir. Türk Standartları Enstitüsü 1955 yılında ISO'ya üye olmuştur. ISO'nun toplam 159 üye ülkesi mevcuttur. Bu üyeler 3 kategoride sınıflandırılmıştır. Bu kategorilerden ilki; standartların oluşturulmasında aktif rol alanlar ve kurucu üyeler, ikincisi standartların oluşturulmasında bazen söz sahibi olup genel olarak ilgili üyeler bir de organizasyon için gereken aidatları ödeyen ve şartları sağlayan ancak standart oluşumunda söz sahibi olmayan küçük ekonomiye sahip üyeler mevcuttur. Ülkemiz ilk kategoride yer alır. ISO Yönetim Kurulu, ISO üst düzey yöneticileri ve 18 üye ülke kuruluşundan müteşekkildir. Bu 18 arasında yer almak üye ülkeler için çok önemlidir (www.iso.org, Erişim Tarihi: 24.04.2009).

Bünyesinde 718 personel çalışan ISO'nun temel amaçları;

- Uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak,
 - Bilimsel, teknolojik ve ekonomik faaliyetler alanında işbirliğini geliştirmek,
 - ISO'ya olan pazar ilgisini artırmak,
 - ISO sistemini ve standartlarını geliştirmek,
 - Kaynakları en iyi şekilde kullanmak,
 - Yeni teknik programları teşvik etmek,
 - Gelişmekte olan ülkelerde altyapı oluşturmaktır
- **IEC (International Electrotechnical Commission - Uluslararası Elektroteknik Komisyonu) :** 1906 yılında kurulmuştur ve merkezi Cenevre'dedir. 61 ülkenin üye olduğu bu kuruluşa, TSE 1956'dan beri üyedir.

5000'e yakın Uluslararası Standart hazırlamış olan bu kuruluş elektrik, elektronik ve ilgili teknolojiler alanlarında görev yapmaktadır.

- **CENELEC (European Commite for Electrotechnical-Avrupa Elektroteknik Standardizasyon Komitesi):** 1973 yılında Belçika hukuku altında kar amacı güdülmeyen kurulmuştur. CENELEC büyük bir sektör olan elektronik ve teknolojiye yönelik Avrupa Standartları yayınlanarak, Avrupa Ekonomik Alanında (EEA) elektrik ve elektronik mamul ve hizmetlerin pazara giriş kısıtlarını belirlemektedir

1.5.2.2. Uluslararası Kalite Kuruluşları

- **ASQC (The American Society for Quality Control-Amerikan Kalite Kontrol Kurumu):** 2. Dünya Savaşı sırasında savunma malzemelerinin kalitesini geliştirme çabalarının bir sonucu olarak 1946'da kurulmuş, ABD'nin önde gelen kalite kuruluşu olma niteliğini korumuştur
- **JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers- Nippon Kagaku Gijutsu Renmei- Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği):** Japon Bilim Adamları ve mühendislerinin girişimiyle 1946'da kuruldu, 1962'de ise bir kamu kuruluşuna dönüştürüldü.
- **EOQ (European Organization for Quality-Avrupa Kalite Örgütü):** EOQ, 1957 yılında Batı Avrupalı beş ülkenin kalite uzmanlarınca EOQC-Avrupa Kalite Kontrol örgütü adıyla kuruldu. Sonraki yıllarda 25 ülkeden birer kalite kuruluşunun üye olduğu EOQC, büyük bir Avrupa örgütüne dönüştü. 1980'li yıllarda adındaki "kalite kontrol" ifadesinin sınırlayıcı bir anlam oluşturduğu kanısıyla 1988 yılında adını EOQ-Avrupa Kalite örgütü olarak değiştirdi.
- **WOQ (World Quality Council- Dünya Kalite Konseyi):** KAMK'nin (Kalite ve Akreditasyon Milli Konseyi) 13.9.1996 tarihinde kurucu üyesi olduğu Dünya Kalite Teşkilatı'nın 29 üyesi bulunmaktadır.
- **EOTC (European Organization For Testing And Certification-Avrupa Test ve Belgelendirme Organizasyonu):** Avrupa ekonomik alanda malların serbest dolaşımını sağlamak ve pazarda tam rekabeti kolaylaştırmak için EOTC uygunluk değerlendirmesiyle ilgili bütün taraflar arasında karşılıklı güvenin oluşmasını amaçlamaktadır. Uygunluk değerlendirmesi için odak

noktası olarak EOTC Avrupa harmonize edilmiş belgelendirme sisteminin ve karşılıklı tanıma anlaşmalarının geliştirilmesini teşvik etmektedir. AB ve EFTA ülkelerinden 16 üye, bunlar dışında da 14 Avrupa üyesi vardır (Kılıç, www.omu.edu.tr, Erişim Tarihi: 23.12.2008) .

1.5.3. Uluslararası Kabul Görmüş Önemli Kalite Güvence Sistemleri ve Belgeleri

1.5.3.1.CE İşareti

CE işareti bir uygunluk işaretidir. İngilizce "Conformity of Europe" un ilk harflerini teşkil etmektedir. Üzerine iliştigi ürünün temel gerekler yönünden özellikle sağlık, insan emniyeti, tüketicinin korunması ve çevre korunması yönlerinden uygunluğunu gösterir. Daha başka bir ifadeyle ürünün taşınması gereken zorunlu teknik özelliklerin uygunluk sembolüdür (www.kaliteofisi.com.tr, Erişim Tarihi: 15.12.2008).

Ülkemizde “CE Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik” 24643 sayılı Resmi Gazete’de 17/01/2002 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (Dış Ticaret Müsteşarlığı, 2006 :8) .

CE işareti bir kalite belgesi değildir. Ürünün kalitesini göstermez. Bu işaret Avrupa Birliği’nin üye ülke sınırları içinde oluşturduğu tek pazarın işleyişini kolaylaştırmak amacıyla ortaya koyduğu bir kavramdır. Bu kavramın Avrupa Birliği’nin açısından iki önemli işlevi vardır:

- 1) Üye ülkeler arasında serbest ticaretin önündeki teknik engellerin kaldırılması
- 2) Üçüncü ülke ürünlerine karşı tek pazarın korunmasıdır.

CE İşareti Taşınması Zorunlu Olan Mamuller (DTM, 2006:10) :

- Elektrikli cihazlar,
- Basit basınçlı kaplar (Azot, Oksijen),
- Oyuncakların emniyeti ,
- İnşaat malzemeleri ,
- Şahsi korunma teçhizatı,

- Otomatik olmayan tartı aletleri,
- Vücuda yerleştirilebilen aktif tıbbi cihazlar,
- Gaz yakan cihazlar,
- Telekomünikasyon terminal ekipmanları,
- Sıvı ve gaz yakıt kullanan sıcak su kazanları (4 – 400 kw verimlilik) ,
- Tıbbi cihazlar,
- Uydu yer istasyonları ekipmanları,
- Sivil amaçlı patlayıcı maddeler,
- Hava ulaşımı yönetim ekipman ve sistemlerinin alımı,
- Elektrikli dondurucu ve derin dondurucuların enerji etiketlemesi,
- Patlayıcı ortamlarda kullanılan ekipman ve koruyucu malzemeler,
- Gezi tekneleri (2.5 - 24 m).

CE İşareti kapsamına girmeyen ürün veya ürün grupları da aşağıda belirtildiği gibidir (DTM, 2006).

- Motorlu araç, tarım ve orman traktörleri,
- Gıda maddeleri,
- Kozmetikler,
- Tehlikeli maddeler ve kimyasallar,
- Demir-çelik ürünleri,
- Tekstil ve deri mamulleri,
- Orman ürünleri,
- Cam sektörü,
- Sınai gübreler.

1.5.3.2 ISO 9000 Standartları

Türkiye’de hizmet sektöründe kullanılan önemli standartların başında TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri gelir. ISO 9000 standartları ürün veya hizmetin kendisinden çok, bu ürün veya hizmetin oluşumundaki organizasyon yapısı ve sistemi ile ilgilendir (Altunbağ, 2005:27). ISO 9000 terimi; ISO 9000:2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 olmak üzere üç farklı standardı içerir. Bu standart uluslararası anlamda ve AB tarafından kabul görmüştür.

ISO, 1987 yılına kadar ürün standartları yayınlarken bu tarihten itibaren sistem standartları üzerinde de çalışmaya başlamıştır. Bu kapsamda Kalite Güvence ve Yönetim Sistemleri Standartları, ISO 9000 adıyla yayımlanmaya başlamıştır (Küçük, 2004: 152).

ISO 9000 Standartlarında, 1987 yılından 1994 yılına kadar revizyon yapılmamıştır. 1994 yılında yapılan revizyon, küçük değişiklikleri içeren bir revizyondur. ISO 9000:1994'ün, yayınlandığı andan itibaren, uygulamada bazı şartları tam anlamıyla karşılamadığı görülmüştür. Ancak Aralık 2000 yılında yapılan revizyon, kalite alanındaki gelişmelerle, ISO 9000 uygulamasından edinilen tecrübelerin göz önüne alındığı köklü değişimleri içermektedir. Bu değişiklikler ile kullanıcı firmaların faaliyetlerine katma değer sağlanması amaçlanmıştır. ISO 9000'in son revizyonu, 1987 ve 1994 yıllarında yapılan düzenlemeleri ve genel yönetim sistemlerinde yeni gelişen kavramları göz önüne alarak, kalite yönetim sistemi ile işletme ihtiyaçlarını daha iyi bütünleştiren, daha rahat anlaşılabilir ve kolay uygulanabilir bir standart olmuştur (Şahin , 2007 : 127) .

2000 yılına kadar kurulan kalite sistemleri, kalite güvence sistemi olarak adlandırılmaktaydı. 1994 yılında yayımlanan üç temel standart;

- TS ISO 9001: Tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve hizmette kalite güvencesi modeli,
- TS ISO 9002: Üretim ve tesiste kalite güvencesi modeli,
- TS ISO 9003: Son muayene ve deneylerde kalite güvencesi modeli idi.

Görüldüğü gibi üç temel standart da “Kalite Güvence İçin Bir Model” şeklinde tanımlanmaktaydı. ISO 9001:2000 standardı yeni düzenlemeyle önceki üç standardı da yürürlükten kaldırmış ve tek temel şart standart olarak uygulamaya girmiştir. ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi – Şartlar. Böylece standardın kalite güvence için bir model olma kısıtlılığında arındırılmış ve ondan daha öte bir yönetim sistemi olması hedeflenmiştir (Altunbağ, 2005:28). ISO 9000: 2000 standardı ile aslında, daha önceki versiyonlarda belirlenen modelleri tek model altında toplayarak, genel bir standart yapılmaya çalışılmıştır. ISO 9000 Standartlarının tarihsel gelişimi aşağıda belirtildiği gibidir (Erfa, 2007: 17) ;

- 1963'de MIL/Q/9858 (ABD'de savunma teknolojisinde),
- 1968'de AQAP standartları (NATO üyesi ülkelerde),
- 1979'da BS 5750 (İngiltere'de),
- 1987'de ISO 9000 serisi (ISO tarafından),
- 1988'de EN 29000 standartları (CEN tarafından),
- 1988'de TS 6000 Kalite Güvence Sistem Standardı olarak yayımlandı.
- 1991'de TS-EN-ISO 9000
- 1994'de ISO tarafından revize edildi (9001:1994 / 9002:1994 /9003:1994).
- 1996'da EN 29000 serisi EN-ISO 9000 olarak yayınlandı.
- 2000'de ISO tarafından revize edildi ve 9001:2000 olarak yayımlandı.

ISO 9000 serileri, bir şirketin veya kuruluşun kalite sistemini sürekli olarak geliştirmesini, sistemin devamlı çalıştırılmasını, kurum içerisinde yönetimin kalite tetkik uygulamaları için sahip olduğu sorumluluktan, satın alma politikalarından, eğitime kadar uzanan, kalite yönetimi uygulamalarının tümünü kapsar (Sanders vd, 1994:19).

ISO 9000 uluslararası kabul görmesi nedeniyle de önemlidir. Halen 120'nin üzerindeki ülkenin ulusal standardizasyon kuruluşları tarafından desteklenmektedir. Bu durum yalnız başına, uluslararası iş yapan herhangi bir kuruluşun ISO 9000'i seçmesi için yeterlidir. Benzer şekilde uluslararası kalitede bir ürün ya da hizmet isteyen müşteriler de ISO 9000'i arayacaklardır (www.kaliteofisi.com.tr, Erişim Tarihi: 15.12.2008).

ISO 9000 ayrıca her tür kuruluşa uygulanabilecek niteliktedir. Ne yaptıkları ve ne büyüklükte oldukları önemli değildir. Gerek üretim gerekse hizmet temelli kuruluşların dünya standartlarına ulaşmasını sağlar.

1.5.3.3. EFQM (European Foundation for Quality Management-Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) Mükemmellik Modeli

EFQM (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) 1988 yılında Avrupa'nın önde gelen 14 şirketi tarafından "Avrupa'da Sürdürülebilir İş Mükemmelliğinin İtici Gücü Olma" misyonu ve "Avrupalı Kuruluşların İş Mükemmelliğine Eriştikleri Bir Dünya" vizyonu ile kurulmuş, üyelik sistemine dayanan kar gütmeyen bir kuruluştur (Çolakoğlu, 2002:245).

EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşların mükemmellik yolunda ilerleyip ilerlemediklerini ölçüp, yönetim sistemlerini geliştirmeleri konusunda firmalara yardımcı olan pratik bir araç niteliğindedir. Kuruluşların kuvvetli yönlerini ve iyileştirmeye açık alanlarını görmelerini sağlayarak onları çözümler üretmeleri konusunda teşvik eder. EFQM Avrupa'da veya Avrupa dışında denenmiş en iyi uygulamalarla ilgili girdileri toplayarak modeli devamlı olarak güncelleştirir. Böylelikle, modelin dinamik olması, yönetim konusundaki güncel görüşleri yansıtması sağlanmış olur (www.kalder.org, Erişim Tarihi: 22.12.2008).

EFQM Mükemmellik Modeli dokuz ana kriter üzerine kurulmuş ve zorunluluk içermeyen bir modeldir. Bu kriterlerden beşi "Girdi" kriterlerini, diğer dördü ise "Sonuç" kriterlerini oluşturur. Girdi kriterleri bir kuruluşun yaptığı faaliyetleri içerir. Sonuç kriterleri ise o kuruluşun neler gerçekleştirdiğini gösterir. Sonuçlar girdilerden kaynaklanır.

1.5.3.4. TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri

ISO 14001, kuruluşlardan faaliyet, ürün ve hizmetlerinin çevresel etkilerini belirlemelerini ve değerlendirmelerini, önemli etkilerini kontrol altına almalarını, kirliliği önleyici çalışmalarda bulunmalarını ve çevresel performanslarını sürekli geliştirmelerini bekler. ISO 14001, ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi ile ortak yönetim sistemi prensiplerine sahiptir ve dolayısıyla kalite yönetim sistemine sahip olan kuruluş, ISO 14001 sistemi mevcut sistemine entegre edebilir (www.kalder.org.tr, Erişim Tarihi: 22.12.2008).

Günümüzde, kuruluşlardan beklentiler artmaktadır. Artık sadece iyi mal veya hizmeti ucuza sunmak ve ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi ile sunulan bu ürünü güvence altına almak yetmemektedir. Beklenti, kuruluşların ürün veya hizmeti üretirken çevreye saygılı olmaları, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili önlemleri almaları ve sosyal sorumlulukları yerine getirmeleri yönündedir.

ISO 14001 serisi standartların uygulanması ile elde edilecek en önemli kazanç, doğal olarak çevrenin korunmasıdır. Ancak ISO 14001 serisi standartların uygulanmasının, uygulayan kuruluşlar açısından getireceği faydalar özetle aşağıda belirtildiği gibidir.

ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi olan bir kuruluş;

- Kirlilik ile ilgili risklere acil durumlara (yangın, patlama sel, deprem, sızıntı, vb.) hazırlıklıdır ve çevresel yasal düzenlemelere uyumu garanti altına almıştır.
- Çevresel Etkilerini değerlendirmiş ve önemli çevresel etkilerini kontrol altına almıştır.
- Sürekli çevresel performansını iyileştirmektedir. (Atık miktarının azaltılması, doğal kaynakların verimli kullanılması vb.)
- Çevresel hareketlerden gelen baskılar ve ilgili taraflardan gelen şikayetler azaltılmıştır.
- Müşterilerinin ve toplumun çevresel konulardaki beklentilerini karşılamaktadır

1.5.3.5. Ekolojik Tekstil

Eko tekstil, yani çevre dostu tekstil üretimini ifade eder. Bir başka şekilde ise; kumaş üzerinde sağlığa zararlı maddelerin bulunmaması veya belirlenen eşik değerleri aşmaması olarak ifade edilir (Kölük vd, 2005:65).

Çevre dostu tekstil üretiminde etiketlendirme veya sertifikaları başlıca üç grupta toplamak mümkündür:

a)Geniş kapsamlı eko bilânçoları ve üretim hattı analizlerine dayanan etiketler:

Bu tür etiketlerin verilmesi için kıstas katalogların hazırlanması, daha sonra veri toplanması, değerlendirilmesi ve kontrolünde fazla zorluklar söz konusudur.

b) Birinci derecede üretim çevrebilimini değerlendiren eko etiketleri ve sertifikaları: Eko etiketlemenin amacı tüketici ve ürün tasarımcısını çevre yönünden etkilemektir. Pazarlarda tüketiciler çevre yönünden iyi ürünleri tercih ettikçe eko-etiket bir pazarlama aracı olarak görevini yapacaktır.

c) Tekstil mamullerinin insan toksikolojik özelliklerini değerlendiren etkiler: Bu etkiler; tekrarlanabilir ve iyi tanımlanmış testler sonucu tekstil mamulünün üzerindeki zararlı maddeleri, etiketi veren kuruluşun kriter katalogunda belirtilen miktarlardan daha az bulunduğunu belgelemektedir (Kılıç, www.omu.edu.tr, Erişim Tarihi: 23/12/2008).

1.5.3.6. OHSAS (Occupational Health and Safety Management) – TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Nisan 2001 yılında Türk Standardı olarak onaylanmış olup bu alanda sektör farkı gözetmeksizin tüm kuruluşlara bir yönetim sisteminin minimum şartlarını tanımlamaktadır. Bu yönetim sisteminin kurulması ile kurumlarda;

- Kazaların ve istenmeyen olayların sıklığının azalması,
- İstenmeyen olaylar sonucu oluşan kayıpların azaltılması,
- Tehlikelerin daha ortaya çıkmadan önlenilmesi,
- Personel motivasyonu, katılımın artırılması ve bununla birlikte kurum imajının artırılması,
- Kaynakların etkin kullanılması gibi olumlu sonuçlar görülebilmektedir (Kölük vd, 2005:68).

1.5.3.7. Yeşil Nokta ve ÇEVKO

Yeşil Nokta başta Almanya olmak üzere AB ülkelerinin uyguladığı bir sistemdir. Alman Çevre Bakanlığı'nca 1991 yılında uygulamaya konulmuştur. Temel amacı, tekrar kullanılabilir ambalaj malzemelerinin toplanmasını temin etmektir. 1993 yılında, Almanya'da yürürlüğe giren bir kanunla, ticari kuruluşlar ambalajlarını geri almak zorundadırlar. Yeşil Nokta, orijinal adı "Der Grüne Punkt", sadece Almanya pazarı için zorunludur ve Almanya'ya ambalajlı ürün satan her ihracatçı, malın ambalajını geri almak mecburiyetindedir. Eğer bunu sağlayamıyorlarsa, ambalajın geri toplanması için kurulan şirketlerle anlaşıp, Yeşil Nokta'yı almak zorundadır. Bu işlemlerin (ambalajların tasnif ve toplanması) finansmanı da Yeşil Nokta vasıtasıyla gerçekleşmektedir (www.ekoses.com, Erişim Tarihi: 23/12/2008). Yeşil Noktaya sahip olmak için şu hususlara uyulması şarttır;

- PVC atık kullanımının yerini PET alacaktır,
- Strafor kullanımı yerine karton parçalar ikame edilecektir,
- Tek malzemeli ambalajlardan (bileşik ambalajlar) kaçınılacaktır,
- Bileşik ambalajlarda malzemelerin, geriye atık kalmayacak şekilde, problemsiz ayrılması sağlanmalıdır,
- Tüm plastikler işaretlenmelidir,
- Zehirli (toksik) baskı mürekkeplerinin (örneğin; gümüş, bronz ve altın renkleri için ağır metal bileşikleri) kullanılması yasaklanmıştır.

Ülkemizde benzer hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla ÇEVKO (Çevre Koruma Vakfı), 1 Kasım 1991 yılında kurulmuştur. Vakfın görevi; Türkiye'de ambalaj atıkları geri kazandırma sisteminin oluşmasında ve yönlendirilmesinde etkin rol oynamak ve katkıda bulunmaktır (www.cevko.org.tr, Erişim Tarihi: 23.12.2008).

1.5.3.8. AQAP Belgesi

AQAP, Milli Savunma Bakanlığı tarafından verilen, "Endüstriyel Kalite Teminatı Seviye Belgesi" (AQAP-Allied Quality Assurance Publications-Müttefik Kalite Güvence Yayınları) demektir. ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi'ne paralel bir uygulamayla yapılan bir belgelendirme prosedürüne sahiptir.

1.5.3.9.Motorlu Taşıtlarda “E Onayı”

20 Mart 1958 tarihli Motorlu Kara Taşıt Araçları Malzeme ve Aksamının Onayı ve bu onayın karşılıklı tanınması için müşterek koşulların kabulüne dair Cenevre Anlaşması kapsamında verilen Tip Onayını ifade eder. Söz konusu anlaşmanın ekinde her otomotiv ürünü ile ilgili ayrı yönetmelikler bulunmakta olup, bunlardan herhangi birine taraf bir ülkede üretilen ve söz konusu yönetmelik kapsamına giren ürünlerin üzerine E Onayı basılmaktadır. E onayı taşıyan bir ürün, Cenevre anlaşmasının ilgili düzenlemesine taraf olan ülkelere kolayca ihraç edilebilmektedir.

1.6 Türk Standartları Enstitüsü ve Görevleri

Türkiye kalite kavramı ile gerçek anlamda 1980’li yıllarda tanışmıştır. Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) tarafından 1987’de yayınlanan ISO 9000 kalite standartlarının tüm dünyada uygulanması ve Avrupa Birliği ülkelerinin bu standartları sağlayan ürünleri ithalatta tercih etmesi sebebiyle Türkiye’de kalite standartlarına yönelik çalışmalar başlamıştır (Halaç, 2002:14) .

Türk Standartları Enstitüsü’nün kuruluşu ile ilgili ilk adım İsveçli standardizasyon uzmanı Olle Steward’ın getirilerek kendisine bir rapor hazırlattırılmasıdır. Bu rapor ışığında kuruluş görevi 1954 tarihinde Türkiye Ticaret Odaları, Sanayi Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği’ne verilmiştir. 16 Ekim 1954 yılında “Türk Standartları Enstitüsü” kurularak birlik bünyesinde çalışmalarına başlamıştır Enstitü 26 Mayıs 1955 tarihinde Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı’na üye olmuştur. TSE 18 Kasım 1960 tarihinde Türkiye Odalar Birliği bünyesinden ayrılmıştır. Enstitü ilk defa 1964 tarihinde TSE marka sistemi ile belgelendirme faaliyetlerine başlamıştır. Bugün itibariyle bu faaliyetler yedi ana grupta yürütülmektedir. Bunlar; üretim yerlerinin belgelendirilmesi, ürün belgelendirilmesi, parti mallarının belgelendirilmesi, ithal mallarının belgelendirilmesi, kalite güvence sistemlerinin belgelendirilmesi ve hizmet veren kuruluşlarının belgelendirilmesi faaliyetleridir (Ünlü, 2006 : 23).

Türk Standartları Enstitüsü; 18.11.1960 Tarih ve 132 Sayılı Kanun'la kurulmuştur. Enstitünün ilgili olduğu bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'dır. Enstitü, tüzel kişiliği haiz, özel hukuk hükümlerine göre yönetilen bir kamu kurumu olup, kısa adı ve markası TSE'dir. Yalnız Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilen standartlar Türk Standardı adını alır. Bu standartlar ihtiyari olup, standardın ilgili olduğu bakanlığın onayı ile mecburi kılınabilir. Bir standardın mecburi kılınabilmesi için Türk Standardı olması şarttır. Mecburi kılınan standartlar Resmi Gazete'de yayımlanır (www.tse.org.tr, Erişim tarihi: 08.08.2008). TSE'nin görevlerini özetlemek gerekirse;

1. Her türlü standardı hazırlamak ve hazırlatmak.
2. Enstitü bünyesinde veya hariçte hazırlanan standartları tetkik etmek ve uygun bulunduğu takdirde Türk Standartları olarak kabul etmek.
3. Kabul edilen standartları yayımlamak ve ihtiyari olarak uygulanmalarını teşvik etmek, mecburi olarak yürürlüğe konmalarında fayda görülenleri ilgili bakanlığın onayına sunmak.
4. Kamu sektörü ve özel sektörün talebi üzerine standartları veya projelerini hazırlamak ve görüş bildirmek.
5. Standartlar konusunda her türlü bilimsel teknik incelemelerle araştırmalarda bulunmak, yabancı ülkelerdeki benzer çalışmaları takip etmek, uluslararası ve yabancı standart kurumları ile ilişkiler kurarak işbirliği yapmak.
6. Üniversiteler ve diğer bilimsel ve teknik kurum ve kuruluşlarla işbirliği sağlamak, standardizasyon konularında yayım yapmak, ulusal ve uluslararası standartlardan arşivler oluşturmak ve ilgililere sunmak.
7. Standartlarla ilgili araştırma yapmak ve ihtiyari standartların (uygulanması zorunlu olmayan standart) uygulanmasını kontrol etmek için laboratuvarlar kurmak, kamu sektörü veya özel sektörün isteyeceği teknik çalışmaları yapmak ve rapor vermek.
8. Yurttan standart işlerini yerleştirmek ve geliştirmek için elemanlar yetiştirmek, bu amaçla kurslar açmak ve seminerler düzenlemek.
9. Standartlara uygun ve kaliteli üretimi teşvik edecek çalışmalar yapmak ve bunlarla ilgili belgeleri düzenlemek.

10. Metroloji ve kalibrasyon ile ilgili araştırma, geliştirme çalışmaları yapmak ve gerekli laboratuvarları kurmak.

Türk Standartları Enstitüsü Avrupa Kalite Örgütü (EOQ) üyesi olarak kalite alanındaki uluslararası gelişmeleri yakından izlemektedir. Aynı zamanda Milletlerarası Elektroteknik Komisyonu (IEC), Avrupa Birliği Standart Kuruluşları (CEN ve CENELEC) üyesidir (www.tse.org.tr, Erişim tarihi: 08.08.2008).

1.7. Türkiye’de Kullanılan Önemli Kalite Standartları

Daha önce değinilen uluslar arası kabul gören kalite standartlarının yanında ülkemizde de kullanımı fazla olan kalite güvence sistemleri;

- TS ISO/IEC 27001-Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
- ISO/TS 16949-Otomotiv Sektörü Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 13485-Tıbbi Cihazlar Kalite Yönetim Sistemi
- SA 8000-Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi
- 6 Sigma Operasyonel Mükemmellik Yaklaşımı
- Japonların Tam Zamanlı Üretim Sistemi (JIT)
- FSC – CoC (Change of Custody Certification)): Orman Yönetim Konseyi Koruma Zinciri Sertifikası
- EN ISO/IEC 17025 – Müşterilerin, taahhüt kuruluşlarından ve taşeronlarından iş güvenliği, sağlık ve çevre koruma önlemlerine (SHE: Safety - Health - Environment) yönelik bir yönetim sistemidir.
- HACCP-ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemidir.

Günümüzün ağır rekabet şartlarının olduğu ortamda işletmeler rakiplerinden bir adım öne geçmek için ürünlerinde sürekli bir değişim ve gelişim göstermek zorundadırlar. Ayrıca daha üretken ve verimli çalışmak zorundadırlar. Ürün geliştirme işi çok zor ve karmaşık gibi görünse de yeni ürünleri daha kısa sürede tasarlayıp üretime geçirmek ve aynı zamanda da bu yenilikleri maliyetleri arttırmadan gerçekleştirmek gerekmektedir. Üretici işletmeler açısından durum böyle iken hizmet işletmeleri açısından ise müşteri memnuniyet ve tatminini en üst düzeyde

tutmak gerekmektedir. Altı Sigma sistemi prosedürüne göre uygulandığı takdirde bu ihtiyaçlara cevap verebilecek bir sistemdir. Sigma değişkenliği tanımlamak için Yunan Alfabesinde kullanılan bir harftir. Sigma seviyesi hataların hangi sıklıkla olduğunu gösterir. Yüksek Sigma seviyeleri daha az hata üreten prosesler anlamına gelmektedir. Altı Sigma “milyonda 3,4 hata”ya tekabül eder. Örnekle açıklamak gerekirse 3 sigma seviyesinde bir kitaptaki 1,5 kelimeyi yanlış okuruz ama 6 sigma seviyesinde bir kütüphanedeki bütün kitaplar okununca 1 kelime yanlış okuruz anlamına gelir. İşletmelerde yatırım getirisi olarak örnek vermek gerekirse 6 sigma projesi 50.000-200.000 \$ arasında kar sağlar. Dünyada en çok kazanç elde eden ve beğenilen şirketlerin tümü bu sistemi uyguluyorlar (örn: Motorola, General Electric, Kodak, ...vb). 1980 yılından beri bu sistemi uygulayan Motorola'nın 1980-1999 yılları arasında elde ettiği gelir yaklaşık 11 milyar dolardır (TSE, Eğitim ve Sertifika Programı Kitapçığı, 2009:30).

1.8. Kalite Standartlarının (Kalite Güvence Sistemlerinin) Tüketiciler Açısından Önemi ve Yararları:

Günümüzde tüketicilerin satın almış oldukları her mal ve hizmet konusunda uzman olması beklenemez. Bu yüzden satın alınan mal ve hizmetin bir belgelendirme kuruluşu tarafından denetlenmiş ve belgelendirilmiş olması aranır. Burada belgelendirme, “tanımlanmış bir ürün, işlem veya hizmetin belirli bir standart veya ayrı bir dokümana göre yeterli uygunlukta olduğunun bağımsız bir merci tarafından tasdik edilmesi faaliyeti” olarak tanımlanmaktadır (Gümüş; 2009:3). Tüketiciler bu belgelere sahip ürünleri almayı diğerlerine tercih ederler. Kalite belgesine sahip ürünler birçok açıdan tüketiciler için önemlidir. Kalite standartlarının tüketiciler için önemini ve sağladığı yararları değişik başlıklar altında belirtebiliriz. Bunlar;

- a) Tüketicinin can ve mal güvenliğini korur; Standart ürün veya hizmet, insan sağlığı ve güvenliği bakımından sakıncalar yaratabilecek olan durumları ortadan kaldırdığından, bozuk, çürük, tarihi geçmiş veya istenmeyen özellikteki ürün veya hizmetin alınması gibi endişeleri ortadan kaldırarak tüketiciye güven verir.

- b) Karşılaştırma ve seçme kolaylığı sağlar; Standart ürün veya hizmet seçimi, alımı bazen çok zaman kaybına neden olan, emek sarf etmeyi gerektiren uzun ve yorucu çalışmaları ortadan kaldırarak tüketicilerin ürün veya hizmet alımlarında ve seçimlerinde kolaylık sağlar.
- c) Sipariş-alım işlerini kolaylaştırarak, alıcıların fiyat aldanmalarını önler; Mal ve/veya hizmet alımlarında, uzun yazışmalar, mal veya hizmetin gidip yerinde görülmesi, bilinmeyen mal veya hizmet ise numuneler üzerinde birtakım gereksiz işlemler standardizasyon sayesinde ortadan kalkmaktadır. Standart uygulamaları, tarafların en kısa yoldan birbirleriyle anlaşmalarına imkan vermektedir.
- d) Ucuzluğa yol açar; Bir taraftan mal veya hizmetlerin kalitelerinde olumlu gelişmeler olurken diğer taraftan üretimde maliyet düşmesi sayesinde daha ucuza mal veya hizmet satın alınması mümkün olacaktır (Kölük vd, 2005:6).
- e) Standardizasyon sonucunda, özellikle dayanıklı tüketim mallarının parçalarının değiştirilmesi, onarım, bakım kolaylığı gibi nedenlerle tüketici, satın aldığı malı daha ucuza ve verimli kullanma olanağı sağlar (Küçük, 2004: 28) ; Örneğin buzdolabı satın alan bir tüketici için bu ürün standart değerlerde ve ölçülerde üretilmemiş olsaydı, o ürüne ilişkin yedek parçalarını ya çok zor bulacaktı ya da hiç bulamayacaktı.
- f) Standardizasyon, tüketicinin korunmasına yönelik olarak sağlıklı bir çevre oluşmasına yardımcı olur; Mal ve hizmet üretiminde çevreye verilebilecek zararların göz önünde bulundurularak standartların hazırlanması, ürünler için kullanılan ambalaj malzemelerin standardının belirlenmesi sayesinde, hem ürünün bozulması hem de çevre kirliliği önlenecektir (Küçük, 2004: 28).

Ayrıca kalite standartlarının sadece tüketiciye değil aynı zamanda üreticiye ve milli ekonomiye de ciddi katkıları mevcuttur. Milli ekonomiye katkılarını özet olarak belirtmek gerekirse;

- Milli sanayiye belirli hedeflere yöneltir,
- Milli üretimin kalite bakımından gelişmesine katkı sağlar,

- Ekonomide arz ve talebin dengelenmesine yardımcı olur, yanlış anlamaları, anlaşmazlıkları ortadan kaldırır,
- Ekonomik barışı sağlar,
- Dağıtım masraflarını azaltır,
- İhracatta üstünlük sağlar,
- Milli karakterde bir sanayinin kurulmasında ve gelişmesinde öncülük yapar,
- Yan sanayinin kurulmasını ve gelişmesini sağlar (Kölük vd, 2005:8-9).

1.9. Kalite Standartlarının Müşteri Memnuniyeti ve Tatmini Açısından Önemi

Toplam kalite yönetimi anlayışının en önemli hedefi müşteri memnuniyetidir ve bu anlayışa göre, müşteri memnuniyeti tüm işletme yöneticileri ile çalışanlarının katılımını gerektiren, müşteriye odaklanmayı zorunlu gören, vazgeçilmez bir hedeftir. Müşteri tatmini, müşteri memnuniyetinde gerekli ancak yeterli değildir. Müşterilerin algıladığı ürün veya hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti çoğu kez eş anlamlı kullanılmaktadır ancak algılanan kalite rasyonel bir anlayıştır, halbuki müşteri memnuniyeti duygusal bir reaksiyon olarak ifade edilir ve de ölçümü müşteri tatminini ölçmekten daha zordur (Bayuk, 2004: 22).

Günümüzde üretilen ürünlerin çok çeşitli ve alternatifli olması ve her ürünün hemen hemen her yerden istenildiği anda temin edilebilmesi üreticiler açısından müşteri memnuniyeti ve tatminini vazgeçilmez kılmıştır.

Yeni çağın müşteri tipi, artık daha fazla özel ilgi ve hizmet beklemekte, duygu ve düşüncelerinin anlaşılmasını arzulamakta, kendisi ile bire-bir ilişkinin oluşturulmasını, hatta kişiye özel ürün veya hizmetleri işletmeden beklemektedir (Bayuk, 2004: 2). Üreticilerin müşterilerini ellerinde tutabilmeleri adına bu istekleri görmezlikten gelmeleri mümkün görünmemektedir.

Çağımızın yeni pazarlama stratejilerine göre piyasadaki ürün ve hizmetler giderek o kadar birbirlerine benzemişlerdir ki ürün performansına bağlı farklılaştırma yapmak neredeyse imkansız hale gelmiştir (Pirtini, 2008:1). Bu durumda özellikle gıda ürünlerini ayırt etmede kullanılacak en iyi yöntem sahip olduğu kalite güvence belgelerini kontrol etmektir. Neticede kalite güvence belgesi almış ürünler, diğer yasal şartları da sağlamış olduğundan öncelikli tercih edilecek ve müşteri tatmin ve memnuniyetini arttıracak öncelikli ürünler olurlar.

Küreselleşme süreci, müşterilerin satın aldıkları ürünlere olan ilgilerinin sadece ürünlerin genel özellikleriyle ve pazarlama faaliyetleriyle sınırlı kalmasını zorlaştırmış işletmelerin üretim ve kalite kontrol süreçlerini de müşterilerin ilgi odağı haline getirmiştir (Kara ve Deste, 2008: 2). Gelişmiş ülkelerde yapılan çeşitli araştırmalarda günümüzde tüketicilerin yüzde sekseninin kaliteye en az fiyatta uygunluk kadar önem verdiklerini saptamıştır. Bu oran 10 yıl önce bu ülkelerde yüzde 40 dolaylarındaydı. Yine bu araştırmaya göre tatmin olmuş bir müşteri 8 yeni müşteri getirmekte oysa memnun olmayan bir tüketici halen müşteri durumundaki 20 kişiyi olumsuz etkilemektedir (Düren, 1990:13).

Müşteri tatmini ve memnuniyetinin bu kadar ön plana çıktığı bir dönemde, kalite güvence sistemlerinin müşterilerin alım tercihlerinde etkisi olmadığını düşünmek akılcı olmaz.

Sürekli değişen müşteri beklentileri sonucunda, kalite güvence sistemleri müşteriye sunulan hizmet kalitesini garanti altına almaktadır. Müşterilerle satış dışında gerek isteklerinin belirlenmesi gerekse sunulan hizmetlerin beğenilirliğinin ölçülebilmesi için çok yakın ve yoğun ilişki kurulmalıdır (Bağdat, 2000:1).

İmai'ye (2003) göre üst yönetimin sürekli gelişim ve kaliteye yönelik tüm çabası iki kelime ile özetlenebilir: Müşteri tatmini. Ona göre yönetim ne yaparsa yapsın müşteri tatmini arttırılamıyorsa bütün çabalar boşa gitmiş demektir.

1.10. Kalite Standartları ve Pazarlama

Bir işletme pazarlama yöneticileri, çeşitli mühendislik uygulamaları yanında her zaman müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını da üretim sürecine aktarmak zorundadır. Ayrıca müşteri isteklerini karşılamak, müşteri memnuniyeti, tatmini arttırmak ve verimli olabilmek için de ürettikleri ürünlerin kaliteli olmasını sağlayacak sistemi oluşturmayı amaçlarlar. Bu da yenilenme isteyen ve güncelliğinin sürekli korunması gereken bir sistem olmak durumundadır (Kara ve Deste, 2008:3).

Müşterinin kalite isteklerini iyi algılayıp bunların ürün tasarımına ve üretim sistemine aktarılması için pazarlama ve kalite yönetim sistemi arasında çok iyi bir diyalogun olması gerekmektedir. Hem müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak hem de maliyetleri en düşük düzeyde tutabilmek buna bağlıdır. Kaliteye yapılan yatırımlar ve maliyetler uzun dönemde işletmelere kar sağlayacaktır ancak işletmeler en az maliyetle müşteri memnuniyetine ulaşmak istemektedirler. Bu denge iyi kurulamaz ise kaliteye ne kadar yatırım yapılırsa yapılsın rekabet edebilirlik şansı işletmeler için ortadan kalkar. Bu dengenin kurulabilmesi az önce bahsettiğimiz gibi işletme içerisinde pazarlama biriminin diğer birimlerle çok iyi diyalog içinde çalışmasına bağlıdır. Günümüzde müşteriler kalite ölçütlerini kendileri belirlemekte ve bunların takipçisi olmaktadır. Bu durumda rekabet etmek isteyen işletmeler farklı müşterilerden gelen farklı kalite beklentilerini çok iyi anlayıp sentez yaparak bu ihtiyaçları karşılamak zorundadırlar. Bu nedenle işletmenin dışa bakan yüzü olan pazarlama birimi çalışanlarının ve diğer birimlerdeki çalışanların müşteriler ile her zaman ilişki içerisinde olması ve müşterilerin ürün kalitesine olan hassasiyetlerini anlayarak işletme içerisindeki süreçlere katkı sağlamaları gerekiyor (Kara ve Deste, 2008:4).

Genel olarak gıda sektörünü değerlendirmek gerekirse günümüzde müşteriler ciddi olarak gıda güvenliğine önem vermektedirler. Birçok insan aldığı gıdanın son kullanma tarihine, ambalaj özelliklerine ve gıda güvenliğini firmanın ne şekilde sağladığına bakmaktadır. Dolayısıyla bu özelliklere sahip olmayan firmalar otomatik olarak müşteriler tarafından tercih edilmemektedirler; ya da pazar payları düşük ve hep aynı seviyede kalmaktadır (Altınkaya, 2009:4).

Gerek uluslararası düzeyde gerekse ülkemizde, güvenli ve sağlıklı gıdalar için “gıda güvenliği yönetim sisteminin” öneminin kavranması ve gıda üreticileri, tedarikçileri, dağıtıcıları, yetkili kuruluşlar ve tüketicilerin bu konudaki bilinç düzeyinin yükselmesi ile gıda güvenliği yönetim sistemi uygulamalarının giderek artmakta olduğu gözlenmektedir. Özellikle tüketicilerin gıda güvenliği yönetim sistemi belgesine sahip olan kuruluşların ürünlerini tercih etmeleri, bu süreci daha da hızlandırmaktadır (Büyükhelvacıgil, 2009: 2).

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi bir gıda firmasının kurumsallaşmasında başlangıçta atılabilecek en mantıklı adımdır. Piyasada firmanızı ayrıcalıklı kılar ve reklam getirisi vardır. Çalışanlar arasındaki koordinasyonu artırır ve üretim alanındaki karmaşaya son verir. Bu da doğal olarak pazarlama çalışmalarının tüm aşamalarına olumlu yansır.

Yerelde olduğu gibi uluslararası pazarlamada da kalite temel taşlardan birisidir. Kalite standardına sahip olmayan malların ihracatı neredeyse imkansızlaşmıştır. Aynı şeyi ithalat için de söylemek mümkündür. Özellikle gıda sektöründe ihracat için kalite olmazsa olmazdır. Çünkü ürünlerinizin fiyatları rakiplerinize göre ucuz olsa bile satmak istediğiniz ürün gıda ise belirli laboratuvar sonuçları, kalite testleri ve standardizasyon olmazsa ihracat imkansızlaşır. Örneğin gıda sektöründe ülkemizin önemli bir alıcı olan Rusya için GOST Sertifikası yok ise Rusya’ya herhangi bir ürün ihracatı mümkün değildir.

Ülkemizdeki KOBİ’lerin yaşadıkları pazarlama sorunları incelenirken de üretilen ürünlerin belirli standartlara sahip olup olmaması ve de o ürünü pazarlamada da bu belirli standartlara uyulup uyulmadığı dikkat edilen önemli konu başlıklarından birisidir (Özgen ve Selen, 1997: 40).

İKİNCİ BÖLÜM

GIDA SEKTÖRÜNDEKİ KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİ ve GIDA İŞLETMELERİNİN KALİTE BELGELENDİRME SÜRECİ

2.1. Gıdada Kalite

Ülkemizde ve dünyada gıda sektörü kaçınılmaz olarak kalitenin ön planda tutulduğu sektördür. Doğrudan insan sağlığını etkileyen ürünler olduğu için gıdada kalite her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır.

Gıda sektöründe dış ticaret payının ciddi oranlarda düşmesi, yüksek kalitede üretim, pazarlama ve organizasyonel olarak değişikliklere gidilmesi gerektiğini göstermektedir. Kısa vadede bu konularda sonuç alınmak isteniyorsa kalite güvenlik sistemlerinin yaygınlaştırılmasına ihtiyaç vardır (Malatyalı, 2007:1).

Gıda güvenliği ve kalite sistemleri işletmeler için ürün ve hizmet kalitesinde düzelme, dolayısıyla ihracat imkanlarında artış, standart dışı üretimlerde azalma, üretim ve işlemlerde disiplin oluşturulması, yönetim etkinliğinin artırılması ve tüm bunların ötesinde kalite kültürüne sahip olma gibi pek çok fayda sağlayacaktır (Malatyalı, 2007:2)

Gıda sektöründe kalite kontrolünün esas amacı; tüketici gruplarının isteklerine uygun niteliklere sahip en ekonomik gıda üretimini sağlamaktır. Amacın gerçekleşebilmesi için de günümüzün bilimsel ve teknolojik yöntemlerini uygulayabilme imkânlarına sahip olmanın yanı sıra kalite kontrol sisteminin de çok iyi organize edilmesi şarttır. Aksi takdirde; öncelikle tüketici sağlığında, toplumun beslenmesinde, gıda kayıplarının önlenmesinde, yasal şartların yerine getirilmesinde ve uluslararası ticarete bazı aksaklıklar ortaya çıkmaktadır (Büyükhelvacıgil, 2009:2).

Türk Standartları Enstitüsü tarafından gıda sektöründen 1.038 firma için ürün belgesi, 676 firma için kalite yönetim sistemi belgesi verilmiştir (Malatyalı, 2007:2). Ülkemizde yaklaşık 28.000 gıda firmasının üretim izni aldığı düşünülürse belgeli

firma sayısının çok az olduğu görölmektedir. Yine bu firmalardan sadece 2000 adedinin AB ile yarışacak düzeyde olması manidardır (Artık, 2007:1).

2.2. Gıda Sektöründeki Uluslararası Standart Belgeleri ve Uluslararası Kalite Kuruluşları

Günümüzde Juran'ın kalite tanımına göre, tüketici açısından bir malın kullanım uygunluğu olarak tanımlanmaktadır. Gıda kalitesi tüketicinin tercihinde rol oynayan, ölçülüp değerlendirilebilen ve bir gıda ünitesini diğerlerinden ayırt etmeye yarayan karakteristiklerin bileşimidir.

Gıda kalite kontrolü, toplumların nitelikli gıda üretimini ve tüketimini sağlamak amacıyla uygulanan ve özünde gıda kalitesinin oluşturulmasını ve geliştirilmesini amaçlayan bir sistemdir. Bununla birlikte gıda kaynaklarının korunmasına, gıda sanayi, ticareti ve dağıtım sisteminin gelişmesine de yardımcı olan bir bütün olup, gıda kalitesi ile ilgili olan tarımsal uygulamalar, üretim teknikleri, gıda sanayinde gelişen teknolojilerin uygulanması gibi geniş alanlarda bir teşvik ve yardım aracı olarak kullanılmaktadır (<http://food.ege.edu.tr>, Erişim Tarihi:09.04.2009).

Gıda sektöründe uluslararası ölçekte kabul görmüş önemli yönetmelik, belge ve standartların bazıları aşağıda belirtildiği gibidir;

2.2.1. Kodeks Alimentarius

Tamamıyla Latince'den çevrilmiş bir "gıda kodu" dur. Bu kodeks gıda ticaretinde tüketici sağlığını korumak ve uygulamaların iyi niyet ilişkileri içerisinde sağlanması amacıyla formüle edilmiş, bir seri genel ve çok özel gıda güvenliği, standartlarını kapsamaktadır. Ayrıca uluslararası tanımlanmış standartlar, rehberler ve gıda ile ilgili tavsiyelerden oluşan çalışmalar bütünüdür (www.gidabilimi.com, Erişim tarihi: 09.04.2009).

Kodeks Alimentarius 1960'larda iki uluslararası organizasyon olan Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından ortaklaşa oluşturulmuştur. Amacı gıda gereksinimlerinin ve tanımlarının sağlanması, bunların gelişimine rehber olmak, ileri bir düzeye getirmek, standarda uyumuna yardımcı

olmak ve böylece uluslararası ticareti kolaylaştırmaktır. Kodeks Alimentarus'a üye 182 ülke vardır ve dünya nüfusunun çoğu bu ülkelerde yaşamaktadır. Bu üyelik sayesinde, bu ülkeler standartların taslaklarında işbirliği yapabilir ve çoğu zaman da ulusal ve bölgesel seviyede temsil edilebilirler (www.food-info.net, Erişim tarihi: 09.04.2009).

Kodeks Alimentarus resmi olarak tüm gıdaları kapsar, işlenmiş olsun olmasın, (yarı işlenmiş veya çiğ olsun) direk tüketiciye ulaşacak olan tüm gıdaları kapsar. Spesifik gıdalar için standartlara ek olarak, kodeks etiketleme kuralları, gıda hijyeni, gıda katkıları, pestisitler ve modern biyoteknoloji ile türetilmiş gıdalar için genel standartlar içermektedir. Aynı zamanda resmi ithalat ve ihracat denetimlerinin idaresi ve sertifikalandırma ile ilgili rehberler de yer alır. Kodeks Arapça, Çince, İngilizce, Fransızca ve İspanyolca dillerinde yayınlanmıştır (<ftp://ftp.fao.org>, Erişim tarihi: 09.04.2009).

Kodeks Alimentarus tarafından belirlenen standartların yasal bir bağlayıcılığı olmamasına rağmen, standartların önemi artmakta ve bilimsel bir temele dayandığı kabul edilmektedir. Gerekli olan durumlarda Dünya Ticaret Organizasyonu gıda ve gıda ürünlerini kapsayan tartışmaları karara bağlamak için kodeks standartlarına başvururlar. Ulusal ve bölgesel kanunlar ve normlar, çoğu zaman kodeks standartlarını başlangıç noktası olarak ele alırlar. Kısaca Kodeks Alimentarus 'un etkisi her kıtaya yayılmakta, halk sağlığının korunmasına ve gıda ticaretindeki adil uygulamalara katkısı ölçülemez boyuttadır. (www.food-info.net, Erişim tarihi: 09.04.2009).

Kodeks Alimentarus, hükümetler arası bir birim olan Kodeks Alimentarus Komisyonu tarafından yürütülür. Komisyona üye her ülkenin oy hakkı vardır. Çeşitli uzmanlık komiteleri standart taslaklarını hazırlamaktan sorumludur. Hazırlanan taslak standartlar Kodeks Komisyonu'nda uyumlu hale getirilir (<ftp://ftp.fao.org>, Erişim tarihi: 09.04.2009).

Komisyunun kuruluş amaçları aşağıdaki gibi özetlenmektedir;

- Uluslararası gıda standartları ile ilgili çalışmalarını bütünleştirmek, basitleştirmek, sürtüşmeleri önleyerek iş tasarrufu sağlamak,

- Tüketicileri ve üreticileri korumak amacıyla gıda standartlarını bir araç olarak kullanmak,
- Uluslararası ticarete engelleri azaltmak,
- Bölgesel pazarların, uluslar arası ticarete yer alan diğer pazarlarla uyumunu sağlamaktır (Halaç, 2001:58).

2.2.2. GMP (Good Manufacturing Practice-Güncel İyi Üretim Uygulamaları) Belgesi

Bu kavram, gıdaların güvenliği ve yayırlılığını garanti altına alan uygulama standartları olarak tanımlanmaktadır. GMP felsefesi ise, istenmeyen koşulların ve tüm olumsuzlukların belirlenerek uzaklaştırılması ve zararlı olan etkenlerin engellenmesi esasına dayanmaktadır (Halaç, 2002:8) .

İnsan sağlığını doğrudan etkileyen ürünlerin (gıda, ilaç, medikal cihazlar vs,) üretim şartları GMP kurallarını sağlamak zorundadır. GMP Ruhsatı ülkemizde Sağlık Bakanlığı'na verilmektedir.

2.2.3. BRC Standardı (British Retail Consortium Standart - İngiliz Perakendeciler Birliği Standardı)

İngiliz Gıda Perakendeciler Birliği tarafından gıda güvenliğinin gelişmesine yardımcı olmak ve uluslararası kabul görmüş gıda güvenliği standartlarını kapsayıcı bir çerçeve oluşturmak amacıyla oluşturulmuş bir standartdır. Ekim 1998'de BRC-Global Standart-Food (Global Gıda Standardı) adı altında yayımlanmıştır. BRC standardı istenen minimum gıda güvenliği şartlarını içermesi bakımından ticari bir bilet haline gelmiştir. İngiltere'ye gıda ürünleri ihracatı yapmak isteyen firmalar öncelikle bu standarda sahip olmalıdırlar.

Standart, özellikle İngiliz perakendecilerin tedarikçiliğini yapan dünya çapındaki gıda üreticileri tarafından kabul edilmiştir. Standardın üçüncü şahıslar tarafından belgelendirilmesi üreticilerin, marka sahiplerinin ve perakendecilerin yasal yükümlülüklerini yerine getirmesine ve tüketicileri korumasına yardımcı olmaktadır.

Standart, hem tedarikçinin hem de perakendecinin yasal ve gerekli özen sorumluluklarının yanı sıra ürün güvenliği alanlarının geniş bir kapsamını içermektedir.

BRC Global Standardı – Gıda belgesi firmalara aşağıdaki faydaları sağlayabilir:

- Perakendeci tedarik etme konusunda güveni artırma,
- Gelişmiş gıda güvenliği ve gıda güvenliği yönetim sistemi,
- Güvenli gıda üretimine ilişkin kanıtlanabilir taahhüt,
- Ürün kalite ve güvenliği konusunda artan müşteri güveni,
- Tedarikçi denetimine yönelik azalan gereksinim,

Faydalar daha belirgin olarak aşağıdakileri içerir:

- Gıda üreticileri ve perakendecilerinin ‘gerekli özen’ gerekliliklerinin bir kısmına değinen kalite, hijyen ve ürün güvenliğine yönelik kapsamlı bir yaklaşım,
- Üretici ya da tedarikçi tarafından işletmeye alınan, perakendecilere tedarik durumunu raporlamakta kullanılabilen tek bir doğrulama (www.bsi-turkey.com, Erişim Tarihi: 15.04.2009) .

2.2.4. IFS Standardı (International Food Standart-Uluslararası Gıda Standardı)

Çıkış noktası Global Food Safety Initiative-Global Gıda Güvenliği Girişimi (GFSI)’dır. 2000 yılında, gıda güvenliğinin, Ticaret Odası CIES – The Global Food Business Forum- tarafından iyileştirilmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Avrupa, Kuzey Amerika ve Avustralya’ da başlangıçta 40 ticari işletmenin katılımı ile oluşmuştur.

GFSI’nin amacı, işletmelerin dünya çapında bir gıda güvenlik standardı hazırlayıp kendi pazarlarında daha güvenli gıda ürünü satmalarını sağlamaktır. Buna istinaden GFSI, anahtar kriterler ortaya çıkartarak, gıda güvenlik standardını ölçülebilir hale getirmiştir. IFS Belgelendirme faaliyetleri EN 45011 direktifi altında akredite olarak yürütülmektedir.

IFS 17 Ürün Kategorisinden oluşmaktadır ve denetçi uygunsuzlukları 4 kategoride (A, B, C, D) değerlendirmektedir.

IFS 'in Ana Bölümleri;

- Kalite Yönetim Sistemi
- Kaynak Yönetimi
- Ürün Gerçekleştirme
- Ölçme, analiz, İyileştirme olarak ayrılmıştır (<http://www.ifs-online.eu>, Erişim Tarihi: 20.04.2009).

2.2.5. GOST Sertifikası :

Rusya Federasyonu'nda geçerli olan kalite belgesidir (Diğer adıyla GOST-R olarak da anılır). Ülkemizde nasıl TSE ve ISO 9000 şu anda tüm firmalar için gerekli ve rekabet açısından yerine getirilmesi zorunlu bir görev durumundaysa, Rusya'da üretim yapan veya Rusya'ya ihracat yapan herhangi bir üreticinin de yerine getirmesi gereken bir zorunluluktur.

GOST Belgesi sadece sisteme değil, firmanın ürünlerine yönelik bir belgedir. Diğer bir deyişle, bu belgenin alınması için ürünlerin incelenmesi gerekir. Bu inceleme yetkili test merkezlerinde yapılırsa geçerli olmaktadır (www.tse-sjt.com, Erişim Tarihi:20.04.2009) .

2.2.6. EUREPGAP (Euro Retailer Produce Working Group- Good Agriculture Practice- Avrupa Perakendecileri Tarım Ürünleri Çalışma Grubu- İyi Tarım Uygulamaları) Sertifikası

Ülkemiz son yıllarda bahçe ürünleri ihracatında özellikle tarımsal ilaç kalıntıları bakımından önemli sorunlar ile karşılaşmaktadır. Bu durum, Türk bahçe ürünlerinin imajını olumsuz bir şekilde etkilemekte ve ülkemizin gelişmiş Avrupa ülkelerine bahçe ürünleri satabilmesini zorlaştırmaktadır. Avrupa Birliği ülkelerindeki büyük perakendeci kuruluşlar, kendi toplumlarının sağlıklı tarımsal ürünler tüketimini temin etmek için bu ülkelerde yetiştirilen ve dışarıdan ithal edilen

tarımsal ürünlerde aranan minimum standartları yeni bir düzenleme yaparak belirlemişlerdir.

EUREPGAP, Avrupa perakendecileri Tarım Ürünleri Çalışma Grubu'nun (EUREP: Euro Retailer Produce Working Group), İyi Tarım Uygulamaları (GAP: Good Agriculture Practice) protokolüdür. EUREPGAP protokolüne ilişkin çalışmaların yapılabilmesi için aynı adla 1999 yılında, kar amacı gütmeyen merkezi Almanya'da olan özel bir dernek kurulmuştur (www.globalgap.org, Erişim Tarihi: 20.04.2009) .

EUREPGAP, Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Önleme Analizi (HACCP), Zararlılarla Entegre Mücadele (IPM: Integrated Pest Management) ve Entegre Ürün Yetiştiriciliği (ICM: Integrated Crop Management) ilkelerini baz alarak, çiftçilikle ilgili metotların ve teknolojilerin sürekli gelişmesini destekler. EUREPGAP sertifikası alan bir ürünün:

- İnsan sağlığına zararlı kimyasal, mikrobiyolojik, fiziksel kalıntılar içermediği,
- Çevreyi kirletmeden ve doğal dengeye zarar vermeden üretildiği,
- Üretim sırasında üretimle ilgili insanların veya diğer canlıların refahının olumsuz olarak etkilenmediği,
- Üretimi sırasında tüketicinin bulunduğu ülkenin tarımsal mevzuatı ve ürünün yetiştirildiği ülkenin tarımsal mevzuatına uygun işlemler yapıldığının belgelenmesi gerekmektedir (www.globalgap.org, Erişim Tarihi: 20.04.2009).

2.2.7. EFSA (European Food Safety Authority-Avrupa Gıda Güvenlik Kurumu)

EFSA, Avrupa'da gıda güvenliğinde AB risk değerlendirmesini yapan en önemli kurumdur. Ulusal kurumlarla yakın işbirliği ve paydaşlarıyla yaptığı danışmanlık hizmetleri sayesinde EFSA mevcut ve muhtemel gıda riskleri konusunda bağımsız bir kaynak olarak bilimsel tavsiyelerde bulunarak gerekli bilgilendirmeleri yapmaktadır.

EFSA, 1990'ların sonunda çıkan gıda krizinden sonra, gıda zinciri ile ilgili risklerin bilimsel olarak bağımsız değerlendirilmesi amacıyla Şubat 2002'de kurulmuştur. EFSA; AB gıda güvenliğini arttırmak, tüketicilerin yüksek düzeyde korunmasını sağlamak, AB gıda tedarikinde güvenlik ve kalite şartını sağlamak ve sürdürmek amacıyla kapsamlı bir programın parçası olarak uygulamaya konmuştur.

AB gıda güvenliği sisteminde, risk değerlendirmesi risk yönetimi tarafından bağımsız olarak yapılır. Risk değerlendiricisi olarak EFSA, bilimsel fikirler üretip AB politikaları ve mevzuatını destekleyen güçlü bir kurum olarak Avrupa komisyonuna, parlamentosuna ve AB üyesi ülkelere risk yönetimi ile ilgili etkili ve zamanında kararlar almaları için yardımcı olur.

EFSA faaliyet kapsamında; gıda güvenliği, beslenme, hayvan sağlığı, bitki koruma ve bitki sağlığı konuları yer alır. Tüm bu alanlarda, EFSA'nın en önemli taahhüdü tarafsız ve bağımsız bilimsel verilere dayanan önerilerde bulunmak ve en güncel bilimsel bilgilere dayanan doğru bilgilendirmeler yapmaktır.

EFSA'nın hedefi; gıda güvenliği, beslenme, hayvan sağlığı, bitki koruma ve bitki sağlığı konularında risk değerlendirmesi söz konusu olduğunda AB'nin referans merkezi olarak dünya çapında tanınmaktır.

EFSA'nın bağımsız bilimsel önerileri AB gıda güvenlik sistemini destekler ve bu sistem sayesinde AB'li tüketiciler gıda zincirindeki risklerle ilgili olarak dünyada en iyi korunan ve en iyi bilgilendirilen tüketiciler arasında yer alır (www.efsa.europa.eu, Erişim Tarihi: 21.04.2009) .

2.3. Ülkemizde Belli Ürünler İçin Kullanılan Gıda Standartları

Ülkemizde de birçok gıda ürünü (meyve, sebze, hammaddeler, içecekler... vb) için TSE tarafından geliştirilmiş ve zorunlu kılınmış olan standartlar mevcuttur. Bunlardan günlük hayatta çoğunlukla tükettiğimiz gıda ürünlerinin ilgili standartları aşağıda belirtildiği gibidir (Hatipoğlu, 1999:562, 2003:1010) ;

- TS-4080 Gazlı Alkolsüz İçecek
- TS-13129 Urfa Peyniri
- TS-4600 Siyah Çay
- TS-3734 Marmelatlar
- TS-3844 Ekmek Mayası
- TS-3685 Üzüm Suyu Konsantresi
- TS-3792- Üzüm Pekmezi
- TS-591- Beyaz Peynir
- TS-1330 Yoğurt
- TS-1620 Makarna
- TS-2284 Bulgur
- TS-2640 Mercimek Unu
- TS-4500 Buğday Unu
- TS-794 Domates
- TS-1253 Salatalık
- TS-1255 Patlıcan
- TS-143 Mercimek
- TS-2419 Öğütülmüş Kırmızı Biber
- TS-1068 Tavuk Yumurtası
- TS-886 Yemeklik Ayçiçeği Yağı
- TS-341 Yemeklik Zeytin Yağı

2.4. HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) Sistemi

Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi dünyada ve ülkemizde son yıllarda büyük önem kazanmakta ve bütün dünyanın ilgilendiği bir konu olmaktadır. Tüketicilerde artık gıda güvenliği konusunda bilinçlenmekte ve güvenilir firmaları tercih etmektedir (Özen, 2007: 1) .

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları) tüketicilere güvenilir ürünlerin sunulması amacıyla kuruluşlarda bir sistem oluşturulması temeline dayanan bir gıda güvenliği kavramıdır (Köllük vd, 2005:62). Gıda üretiminin bütün aşamalarında kullanılabilir.

HACCP gıdadaki ve doğrudan gıdadan kaynaklanmayan risklerin sebep olduğu tehlikelerin tespit edildiği, tanımlandığı ve kontrol edilmesi için bir prosedürdür (Rapkins ve Beck, 2003:376). Gıda güvenliği HACCP'le eş anlamlı değildir. Gıda Güvenliği HACCP'in artı önkoşul programlarıdır. Bu yüzden tarladan sofraya HACCP kavramı yanlış olmaktadır ve tarladan sofraya gıda güvenliği daha yeterli ve uygun bir söyleyiş tarzı olacaktır (Erfa, 2007:12) .

Bir gıda zincirinde hammadde temininden başlayarak, gıda hazırlama, işleme, üretim, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi gıda zincirinin her aşamasında ve noktada tehlike analizleri yaparak, gerekli yerlerde kritik kontrol noktalarını belirleyen ve bu noktaları izleyen herhangi bir problemi henüz oluşmadan önleyen sistemin korunmasını sağlayarak belirli normlara uygun güvenilir gıdaların üretilmesini sağlayan, her ölçekteki kuruluşa uygulanabilen, bir gıda güvenliği sistemidir (www.abvizyon.com, Erişim Tarihi:15.04.2009).

Ürünün ancak çok küçük bir miktarını analiz edebilme durumu göz önüne alındığında sürekli analiz sisteminin yalnız başına tam bir güvence sağlamadığını bilmek gerekir. O halde tüm proses aşamalarını daha sistematik bir şekilde ele alan ve önleyici nitelikte bir metoda ihtiyaç bulunmaktadır. İşte, Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP, Hazard Analysis Critical Control Points) kavramı bu ihtiyaca sistematik ve mantıksal bir yaklaşım getiren bir sistemdir. Avrupa Birliği ile entegrasyonda da en önemli konulardan olan Gıda Güvenliği ayrıca Tarım Bakanlığı gibi resmi kurumların denetimlerinde ve Gıda Kodeksi isteklerinde de yaklaşık olarak bu standardın bütün isteklerini içerecek şekilde karşımıza çıkmaktadır (www.abvizyon.com, Erişim Tarihi:15.04.2009).

HACCP sistemi hammaddeden son ürüne kadar bilimsel kontrollerin uygulanmasıyla gıdaların neden olduğu tehlikelerin önlenmesine odaklı bir sistemdir. Gıda güvenliği tehlikeleri şunlar olabilir;

- Mikrobiyolojik,
- Kimyasal,
- Fiziksel tehditler.

Bu tehditler işletmelerde teslimattan müşterilere servis yapılmasına kadar herhangi bir aşamada meydana gelebilecek türden tehditlerdir (www.ekodialog.com, Erişim Tarihi: 14.04.2009) .

HACCP sistemi potansiyel tehlikeleri, bu tehlikelerin nasıl kontrol edileceği ve gıdaların güvenliğini sağlamak için tehlikelerin nasıl önleneceğini tayin eder.

2.4.1.HACCP'in Temel İlkeleri

HACCP sistemi başlangıçta 11 prensibe dayandırılmışsa da uluslararası uygulamalarda 7 prensibe indirilmiştir (Halaç, 2002: 43-44). Bunlar;

- **Tehlike analizinin yapılması:** Gıda sanayiinde yetiştirmeden, işleme, üretim, dağıtım ve tüketime kadar bütün basamaklarda, ürüne göre potansiyel tehlikelerin tanımlanması gerekmektedir. Olası tehlikelerin önceden tahmin edilebilmesi, bunların kontrolleri veya önlenmesi bakımından önemli göstergeler yaratmaktadır.
- **Kritik kontrol noktalarının (CCP) belirlenmesi:** Olası tehlikeleri en aza indirebilmek, tamamen engellemek veya ortadan kaldırmak işlevini hedefleyen kritik kontrol noktaları niteliğindeki odakları, işlemleri ve işlem basamaklarını belirlemek gerekmektedir. Bu noktalar, doğrudan üretimdeki bir gıda işleme basamağı olabileceği gibi; hammaddenin, üretim, hasat, nakliye, fabrika kabul, ön işlem, ürünün formülasyonu, bileşenlerinin ilavesi, işleme, depolama vb. herhangi bir aşamasında veya tamamında olabilmektedir.

- **Kritik limitlerin oluşturulması :** Her ürüne göre kontrol altına alınacak CCP basamakları için özgün kriterler ve hedef limitler belirlenmelidir.
- **Kritik kontrol noktalarının izlenmesi için sistemin kurulması :**Sistemi oluştururken, kontrolde esas olabilecek her CCP için uygulanacak işlem esaslarına ait detaylar kararlaştırılmalı ve listelenmelidir.
- **Kontrol altında olmayan noktaların izlenmesi ve varsa düzeltici faaliyetlerin oluşturulması :** CCP uygulamaları rutin kontrol mekanizması içine alınmalı ve buna yönelik düzenlemeler ve önlemler baştan geliştirilmelidir.
- **Sistemin etkili bir şekilde işleminin denetlenmesi için kontrol prosedürlerinin oluşturulması :** Planlanan HACCP sisteminin etkin çalışıp çalışmadığı geliştirilen sistemin tamamlayıcı testlerle doğrulanması ve kanıtlanması koşuluyla kesinliğe kavuşturulmalıdır.
- **Bu ilkelerin uygulanması için prosedür ve kayıtları kapsayan dokümantasyon sisteminin oluşturulması :** Geliştirilen bütün işlemler ve kayıtlar, uygulama ve prensipler doğrultusunda kanıtlandıktan sonra yazılı dokümanlar haline getirilerek rutin uygulamaya alınmalıdır.

2.4.2. HACCP Tarihi

HACCP'in başlangıcından günümüze kadar kronolojik gelişimi aşağıda belirtildiği gibidir (www.abvizyon.com, Erişim Tarihi:15.04.2009) ;

- 1959 – 1960- İlk çalışmalar, NASA'nın uzaya giden astronotların tüketeceği gıda maddelerinin güvenliğini garanti altına alacak sıfır hatalı program isteği,
- Dünya Sağlık Teşkilatı (WHO) Kodeks Alimentarius'da HACCP prensiplerinin yayımlanması,
- 1973 - NASA (Amerikan Ulusal Havacılık Ve Uzay Kurumu), Natick Amerikan Ordu Laboratuvarları ve Pillsbury grubunun astronotlar için gıda

üretiminde sıfır hata ortak projesinin yürütülmesi ve HACCP kavramının literatüre girişi,

- 1985 yılında ABD Ulusal Bilim Akademisi gıda güvenliğinin sağlanması için gıda işletme tesislerinde HACCP yaklaşımının kabul edilmesi gerektiği tavsiyesinde bulunması,
- 14 Haziran 1993 - HACCP' in 93/43/EEC "Gıda Maddelerinin Hijyeni" direktifi ile yasal olarak Avrupa Birliği ülkelerinin kanunlarına girişi,
- 1996 - Avrupa'da tüm gıda endüstrisinin uygulaması gereken yasal bir zorunluluk haline getirilmesi,
- Türkiye'de ise 16 Kasım 1997 tarihi itibarı ile Türk Gıda Kodeksi ile gıda sanayiinde HACCP uygulamaları zorunlu hale getirilmiştir. 09.06.1998 tarihli resmi gazetede yayınlanan "Gıdaların Üretimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik" de HACCP sisteminin uygulama gerekliliği belirtilmiştir. Yine aynı yönetmelikte 15.11.2002 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere; başta et, süt ve su ürünleri işleyen işletmeler ve diğer gıda üreten diğer işletmelerin de kademeli olarak HACCP sistemini uygulamaları zorunlu hale getirilmiştir,
- 20 Şubat 1998 - Danimarka'da DS 3027/1998 HACCP standardının yayımlanması,
- 3 Mart 2003 tarihinde TS 13001/Mart 2003 "Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Güvenliği Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar" adıyla HACCP standardının yayımlanması,
- 1 Eylül 2005 ISO 22000 "Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri-Gıda Zincirinde Yer Alan Kuruluşlar İçin Şartlar" standardının yayımlanması.

2.4.3. HACCP Sisteminin Terimleri

Tehlike Analizi Nedir?

- Proseslerin gıda hijyeni açısından kontrol edilmesi
- Potansiyel problemlerin belirlenmesi,
- Gerekli kontrollerin etkin olmasının sağlanması (Yasan, 2007:24).

Hijyen

Genel olarak bakıldığında Hijyen konusunda 3 temel unsur dikkati çekmektedir:

- Satın almadan başlayarak hizmet tüketilene kadar yer alan bütün ortamın – tesisin hijyeni,
- Satın almadan başlayarak hizmet tüketilene kadar yer alan bütün gıdaların hijyeni ,
- Satın almadan başlayarak hizmet tüketilene kadar yer alan bütün personelin hijyeni

Tehlike Nedir ?

Kısaca: Tüketicie zarar verebilecek her şeydir. Ancak sınıflaması HACCP literatüründe şöyle yapılmaktadır:

- Mikrobiyal bulaşıcılar
- Fiziksel bulaşıcılar
- Kimyasal bulaşıcılar
- Allergens

Mikrobiyal bulaşıcılar gıda kaynaklı hastalıkların temel nedenidir.

Mikrobiyal Bulaşıcılar

- Virüsler
- Mikroskobik parazitler
- Değişik kaynaklardan gelen gıda zehirleyici bakteriler

Fiziksel Bulaşıcılar

- Metal, cam, plastik gibi
- Taş, yaprak, gibi

- Mcevher, Kıl, tırnak, gibi
- Kir, toz, sinekler, kemik gibi

Kimyasal Bulaşıcılar

- Temizlik Kimyasalları
- Endüstriyel retim kimyasalları
- Tıp ve tarım kimyasalları
- Pestisit zehirleri

Allergensler

- Tehlikeli reaksiyonlar çıkaran gıdalar
- Dış proteinlere karşı bağışıklık tepkisi
- Pek çok insan için güvenlidir
- rnler genellikle işaretlidir

Gıda Güvenliği: Amacına uygun olarak hazırlandığı ve/veya yendiği zaman gıdanın tüketicie zarara sebebiyet vermeyeceği güvencesi.

Gıda Zinciri: Bir gıda ve onun bileşenlerinin, ilk üretimden tüketime dek üretim, işlenme, dağıtım, depolama ve taşınmasında yer alan aşamalar ve operasyonlar dizisi.

Gıda Güvenliği Tehlikesi: Ters bir sağlık etkisine sebebiyet verme potansiyeli olan gıdadaki biyolojik, kimyasal veya fiziki unsur.

Gıda Güvenlik Politikası: Bir kuruluşun, üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edildiği şekliyle gıda güvenliğine ilişkin ayrıntılı taahhüdü ve istikameti.

Nihai rn: Kuruluş tarafından daha ileri bir işleme veya dönüşüme tabi tutulmayacak rn.

Akış Diyagramı: Nihai rn olana kadar gerçekleşen adımların sıralama ve etkileşimlerinin şematik ve sistematik sunumu.

Kontrol nlemi: Bir gıda güvenlik tehlikesini önlemek, ortadan kaldırmak ya da kabul edilebilir bir seviyeye indirgemek için yapılacak işlem veya faaliyet.

Ön gereksinim programı: Gıda güvenliği, gıda zinciri boyunca gerekli hijyenik ortamı oluşturularak uygun üretim yapmak, son ürünün güvenli bir şekilde hazırlanmasını sağlamak ve insan tüketimi için güvenli gıdalar sunmak için temel koşullar ve faaliyetler.

- (GAP) İyi Tarım Uygulamaları
- (GVP) İyi Veteriner Uygulamaları
- (GMP) İyi Üretim Uygulamaları
- (GHP) İyi Hijyen Uygulamaları
- (GDP) İyi Dağıtım Uygulamaları
- (GTP) İyi Ticaret Uygulamaları

Operasyonel Ön Gereksinim Programı (OGP): Olası gıda güvenlik tehlikelerini ve/veya üründe yada proses ortamında gıda güvenliği tehlikelerinin kontaminasyonu (zararlı maddeler ve mikroorganizmaların herhangi bir yolla gıdalara bulaşması) veya çoğalmasını kontrol altına almak için zorunlu olduğu tehlike analizleriyle tanımlanan ön gereksinim programı.

KKN Kritik Kontrol Noktası: Kontrolün uygulanabileceği gıda güvenliği tehlikesini önlemek, ortadan kaldırmak veya kabul edilebilir bir seviyeye indirmek için asli olan (gıda güvenliği) adım.

Kritik Sınır/Limit: Kabul edilebilirliği kabul edilemezlikten ayıran sınır kriter.

İzleme: Kontrol önlemlerinin amaçlanan şekilde işleyip işlemediğini değerlendirmek için planlanmış bir gözlemler veya ölçümler dizisini yürütmek.

Düzeltilme: Tespit edilen uygunsuz durumu ayırt etmek için yapılan hareket.

Düzeltilici Faaliyet: Tespit edilmiş bir uyumsuzluk veya başka arzu edilmeyen durumun sebebini ortadan kaldırma eylemi.

Geçerli Kılma: HACCP planı ve operasyonel ön gereksinim programı tarafından yönetilen kontrol önlemleriyle elde edilen verilerin etkinlik düzeyinin belirlenmesi.

Doğrulama: Objektif kanıtların temini yoluyla, belirlenmiş olan gereklerin yerine getirildiğinin teyidi.

Validasyon (Geçerli Kılma): Bir cihazın, ekipmanın, metodun veya sistemin performansının belirlenen koşullara uygun olduğunu göstermek için yapılan işlemlerdir.

Verifikasyon (Doğrulama): Bir cihazı, ekipmanın, metodun veya sistemin belirlenen amaca uygun olduğunun test edilerek yazılı kayıtlarla onaylanması.

Qualification (Şartların onayı): Validasyon sürecinin belli bir bölümünü oluşturan sistemin belli parçalarının, bölümlerinin veya kısımlarının kullanım öncesi yapılan kontrol ve/veya test onayı.

Kalibrasyon: Belli koşullarda bir ölçüm cihazının gösterdiği değeri ile bilinen ölçülen büyüklük arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan işlemlerdir (Yasan, 2007:24).

2.4.4. HACCP Sisteminin Uygulama Adımları

2.4.4.1. HACCP Ön Gereksinim Programları

HACCP sisteminin uygulanmasında “Ön gereksinim programları” olarak adlandırılan temel uygulamalar sistemin etkinliği açısından büyük önem taşımaktadır. Ön gereksinim programları, güvenli gıda üretimi için gerekli olan temel çevre ve üretim koşullarını sağlar. Bunun sonucunda ürün güvenliğini tehdit edebilecek temel bazı önlemler baştan sağlanmış olur. Ayrıca CCP (Kritik Kontrol Noktaları) olabilecek birçok yerde önlem olarak HACCP uygulamasını kolaylaştırır. Bu programlar,

- Tesis ve ekipman özellikleri
- Arındırma ve hijyen uygulamaları
- Zararlı canlıların kontrolü
- Personel eğitimi ve hijyeni
- Tedarikçi ve hammadde kontrolü

- Proses kontrolü
- Ürün geri kabulü için gerekli uygulamalar
- Depolama ve dağıtım koşulları (Yasan, 2007:26).

2.4.4.2. HACCP Hazırlık Aşamaları

Şirket çapında bir HACCP programı uygulanmadan önce bir takım hazırlık adımları atılmalıdır. Bu hazırlık adımları,

- HACCP ekibinin oluşturulması
- Gıdanın önemli özelliklerinin tanımlanması
- Amaçlanan kullanım şeklinin belirlenmesi
- Proses akış şemalarının hazırlanması
- Proses akış şemalarının doğrulanması olarak sıralanır (Yasan, 2007:34).

2.5. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO tarafından hazırlanan ve 2005 yılı Eylül ayında yayınlanan ISO 22000 standardı “Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi” olarak yayınlanmış ilk uluslararası standarttır. Ülkemizde TS 13001 HACCP Standardı iptal edilerek uluslararası geçerliliği olan TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Standardı yayınlanmıştır (Şahin, 2007: 94). TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardı, CEN tarafından kabul edilen EN ISO 22000 (2005) Standardı esas alınarak hazırlanmış ve 24 Nisan 2006 tarihinde Türk Standardı olarak yayımlanarak bu konudaki ilgili tarafların hizmetine sunulmuştur (Büyükhelvacıgil, 2009:2).

TS EN ISO 22000 şartlarını karşılandığında HACCP prensipleri de yerine getirilmiş dolayısıyla istenen yasal şartlarda sağlanmış olmaktadır (Kahvecioğlu ve Özen, 2008: 3) .

Bu standart, gıda zincirinde yer alan bir kuruluşta, gıdanın tüketimi sırasında güvenli olmasını sağlamak ve gıda güvenliğine yönelik olan tehditleri kontrol altına alma yeteneğini göstermek için gerekli olan gıda güvenliği yönetim sistemine ait şartları kapsar (TS EN ISO 22000- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Dokümanı) .

ISO 22000, Gıda zinciri içindeki kuruluşlar: taze sebze-meyve üreticileri, taze hayvansal ürün üreticileri, gıdayı isleyen kuruluşlar, taşıyan/nakliye edenler, depolayanlar, son gıda satış noktalarını (hipermarketler gibi) kapsamaktadır ISO 22000, aşağıdaki 4 temel elemanı birleştirmektedir (Erfa, 2007:19):

- İnteraktif iletişim: kuruluşun ürün aldığı ve ürün sattığı diğer kuruluşlarla iletişimi, müşteri ve tüketicilerle “olabilecek tehlikeler ve kontrol faaliyetleriyle ilgili olarak” iletişimi,
- Sistem Yönetimi,
- Ön Koşul Programları,
- HACCP Prensipleri.

2.5.1 ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standart Maddeleri:

HACCP-ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standart maddeleri aşağıda belirtildiği gibidir (TS EN ISO 22000- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri):

Giriş

1. Kapsam

2. Atıf Yapılan Standartlar

3. Terimler ve Tarifler

4. Gıda güvenliği yönetim sistemi

4.1 Genel şartlar

4.2 Dokümantasyon Şartları

5. Yönetim Sorumluluğu

5.1 Yönetim Taahhüdü

5.2 Gıda Güvenliği Politikası

5.3 Gıda güvenlik yönetim sisteminin planlanması

5.4 Sorumluluk ve Yetki

5.5 Gıda güvenliği ekip lideri

5.6 İletişim

5.7 Acil durumlara hazırlılık ve karşılık verme

5.8 Yönetimin gözden geçirmesi

6. Kaynak yönetimi

6.1 Kaynak sağlanması

6.2 İnsan kaynakları

6.3 Altyapı

6.4 Çalışma ortamı

7. Güvenli ürün plânlama ve gerçekleştirme

7.1 Genel

7.2 Ön gereksinim programları

7.3 Tehlike analizlerini gerçekleştirmenin birincil aşamaları

7.4 Tehlike Analizi

7.5 Operasyonel ön gereksinim programları oluşturulması

7.6 HACCP Planının Oluşturulması

7.7 OGP ve HACCP plânlarında belirtilen başlangıç bilgi ve dokümanların güncelleştirilmesi

7.8 Doğrulama Planlaması

7.9 İzlenebilirlik Sistemi

7.10 Uygunsuzluk Kontrolü

8. Gıda güvenliği yönetim sisteminin geçerli kılınması, doğrulanması ve iyileştirilmesi

8.1 Genel

8.2 Kontrol önlem kombinasyonlarının geçerli kılınması

8.3 İzleme ve ölçmenin kontrolü

8.4 Gıda güvenliği yönetim sisteminin doğrulanması

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli iyileştirme

8.5.2 Gıda güvenliği yönetim sisteminin güncelleştirilmesi

2.5.2.ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini Kimler Uygulayabilir

HACCP-ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardı kapsamında belgelendirme yapılabilecek olan dolaylı ve dolaysız yer alan kuruluşlar şunlardır (TS EN ISO 22000- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri, Syf:13);

A) Kuruluşlar,

- Çiftçiler,
- Hasatçılar,
- Yem üreticileri,
- Gıda bileşeni üreticileri,

- Gıda üreticileri,
- Gıda satıcıları,
- Gıda servisleri,
- Hazır yemek firmaları,
- Temizlik ve arındırma hizmeti veren kuruluşlar,
- Taşıyıcılar, depolama ve dağıtım kuruluşları vb.

B) Dolaylı olan kuruluşlar

- Ekipman sağlayan kuruluşlar,
- Temizlik ve sanitasyon (arındırma) ajanları,
- Ambalaj malzemeleri,
- Gıda ile temasta bulunan diğer öğeleri üreten kuruluşlar vb.

2.5.3. ISO 22000 Belgelendirme Süreci Yol Haritası

HACCP-ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin yol haritası aşağıda belirtildiği gibidir (TSE, 2009 Eğitim ve Sertifika Programı Kitapçığı, 2009:34). Belge almak isteyen kuruluşlar öncelikle başlıklar halinde belirtilen 20 aşamayı tamamlamaları gerekmektedir;

1. Ekip Oluşumu
2. TS EN ISO 22000 Standardının Temini
3. Yönetimin Bilgilendirilmesi
4. Ekibin Eğitimleri

4.1.Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Temel Eğitimi

- 4.2. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi
- 4.3. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi İç Tetkik Eğitimi
- 4.4. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Çalıştay / Uygulama Eğitimi
5. Planlama Yapılması
6. Yasal Şartların Temini İncelenmesi, Belge ve İzinlerin Alınması
7. İlgili Tarafların Görüşleri
8. İlk Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı
9. Politika/Hedef GGYS Programları
10. Dokümanların Hazırlanması
11. Tüm Çalışanların Bilgilendirilmesi
12. Uygulama Kontrol İletişim
13. İç Tetkiklerin Yapılması, DÖF' lerin Uygulanması
14. Veri Analizi
15. Kayıtların Oluşturulması / Muhafazası
16. www.tse.org.tr Adresinden Müracaat Dokümanlarının Temin Edilmesi ve Türk Standartları Enstitüsü'ne Başvuru
17. Ön Tetkik (Talep Edildiğinde)
18. Gözden Geçirme ve Revizyonlar
19. Performansın Takibi / Sürekli İyileştirme Faaliyetleri
20. Belgelendirme Aşaması

ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin HACCP'ten ayrılan en önemli farkı gıda ile ilgili tüm kuruluşları kapsamasıdır. Ayrıca ISO 22000 belgesi almak isteyen firmalar belgelendirme çalışmalarına başlamadan önce ilgili gereken Gıda İzin Belgeleri'ni almak zorundadırlar.

2.5.4. ISO 22000 ile HACCP Sistemi Arasındaki Farklar:

Genel olarak incelediğimiz iki sistemin arasındaki farkları belirtmek gerekirse (Yılmaz, 2007: 20);

- HACCP standartları genellikle gıda üreticileri tarafından kullanılmakta iken, ISO 22000 gıda üreticilerinin yanında gıda sektörüne yönelik malzeme, ambalaj, ekipman, kimyasal maddeler üreten firmalar ile depolama ve taşıma hizmeti veren firmaların yanında yem üreticileri için de belgelendirme amaçlı kullanılmaktadır.
- Ölçülebilir hedeflerle desteklenen bir gıda güvenliği politikasını şart koşar.
- Gıda güvenliği yönetim sisteminin yönetim tarafından gözden geçirilmesini talep eder.
- Ön gereksinimlerin yasal mevzuatlarla uyumlu olarak dokümente edilmesini ister. (Temizlik, bakım, kalibrasyon, çalışan hijyeni, depolama, taşıma vb.)
- Gıda güvenliği takım liderinin sorumluluğu artar.
- Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'nin kurulması, uygulanması, güncellenmesi için daha önce gerekli olan 'iç iletişim'in yanında 'dış iletişim'in de etkin olarak yürütülmesini ister.
- Standardın istediği ek dokümantasyonu şart koşar
- ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi'nin HACCP' ten farklı olarak, tamamen firma dışı uzmanlarca geliştirilmiş gıda güvenliği yönetim sisteminin (HACCP plan ve ön gereksinim programlarının) uygulanmasına,

doğrulanma faaliyetlerinin tümünün veya bir kısmının firma dışı uzmanlarca yapılmasına imkan verir

- HACCP'te alerjen kontrolü açık olarak talep edilmezken ISO 22000'in şartlarından birisidir.
- ISO 22000'de tehlikelerin kontrolü iki şekilde (ön gereksinim programları ve kritik kontrol noktaları) talep edilmektedir. Kritik kontrol noktalarında düzeltme ve düzeltici faaliyet birlikte talep edilmektedir. ISO 9001:2000'deki düzeltme ve düzeltici faaliyet kavramları kullanılmaktadır.
- HACCP'te zorunlu olmadığı halde ISO 22000 tehlikelerin değerlendirilmesinde risk analizi yapılması talep eder.
- Uygun olmayan ürün kavramına ek olarak ISO 22000 şüpheli ürün kavramını gündeme getirmiştir.
- ISO 22000 acil durumlara hazırlık ve müdahale şartları getirmiştir.
- Geri toplama ve geri çağırmaı içeren geri çekme kavramını geliştirmiştir.
- ISO 22000'in tek başına kurulması HACCP'ten daha kolay hale gelmiştir.
- ISO 22000'de el kitabı hazırlanması konusunda açık bir talep bulunmamasına rağmen uygulamada yine de hazırlanması veya ISO 9000 ek kitabına entegre edilmesi tavsiye edilmektedir.
- HACCP hem standart hem de yönetmelik olması itibariyle akreditasyon konusunda belirsizlikler içerirken ISO 22000'de bu konu netliğe kavuşturulmuş, uluslararası geçerlilik konusu netleşmiştir.
- ISO 22000, Kodeks Alimentarius ve WHO (Dünya Sağlık Örgütü) tarafından yayınlanan genel hijyen direktifleri ve sağlık uygulamalarına atıf yapmaktadır.

- Girdi ve son ürünlerin ürün özelliklerinin, formülasyonu, orijini içerecek şekilde, ayrıntılı tarifini ve düzenli gözden geçirilmesi talep etmektedir.
- Doğrulama ve geçerli kılma arasındaki fark açıklığa kavuşturulmuştur.
- Doğrulama planı ve doğrulama sonuçlarının ele alınması talep edilmektedir
- Yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemi gıda güvenliğine özel konuları içermektedir.
- ISO 22000 ön gereksinim ve KKN izleme sonuçlarının analizi ve sonuçlara göre sistemin iyileştirilmesini talep etmektedir

2.6. Gıda Üretiminde İzin Belgeleri

Gıda Üretim İzni; gıda maddelerini, gıda katkı maddelerini ve gıda ile temasta bulunan materyal ve ambalaj maddeleri üreten işyerleri için zorunlu olan bir izindir. Bu faaliyetleri gerçekleştiren firmalar, gıda sicil kaydı yaptırmalı, gıda sicil numarası almalı ve ürettikleri ürünlerin bileşiminde bulunan maddeleri tescil ettirmek suretiyle üretim izni almak zorundadırlar.

Bu konu 5179 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 4'üncü ve 6'ncı maddelerine dayanılarak hazırlanan ve 27.08.2004 tarih ve 25566 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Gıda ve Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemeleri Üreten İş Yerlerinin Çalışma İzni ve Gıda Sicili ve Üretim İzni İşlemleri ile Sorumlu Yönetici İstihdamı Hakkında Yönetmelik gereği zorunlu hale getirilmiştir. Gıda üretim izni olmadan hiçbir gıda ürünü piyasaya sürülemez, ambalajlandığı adresten dışarıya herhangi bir yere gönderilemez.

Gıda üretim izni alınması sırasında yapılan tüm çalışmalar ilgili kanun ve mevzuatlarda istenen şartlara uygun olarak gerçekleştirilir. İzin almak isteyen kuruluş kanuni gereklilikleri yerine getirmede eksik veya yetersiz kalırsa yapılacak denetimlerden geçemeyeceğinden iznin alınması da mümkün olmayacaktır. Bu gibi durumlardan firmanın kendisi sorumludur. Bir gıda maddesine üretim izni almak için

alınması gereken belgeler vardır. Bu belgeler; Çalışma İzni ve Gıda Sicil Kayıt Belgesidir (www.tarim.gov.tr).

2.6.1.Çalışma İzni ve Gıda Sicili İçin Gerekli Olan Belgeler

GSM (Gayri Sıhhi Müesseseler) Ruhsatını alan işletmeler bu belgeyi kullanarak Çalışma İzni Belgesi alırlar ve aynı zamanda Gıda Sicil Kaydı yaptırırlar.

- a) Dilekçe,
- b) Bağlı olduğu meslek kuruluşundan üyelik veya faaliyet belgesi,
- c) Şirket ana sözleşmesinin yayınlandığı Ticaret Sicil Gazetesi veya noter onaylı nüshası,
- d) İmza sirküleri sureti,
- e) Gayrisıhhi Müessese Ruhsatı veya noter onaylı nüshası,
- f) Kapasite raporu ,
- g) Sorumlu yöneticinin noter onaylı sözleşmesi, diploma örneği ve söz konusu iş yerinde sorumlu yönetici olarak çalıştığına dair meslek odasından alacağı belge (meslek odası olmayanlardan istenmeyecektir)

Çalışma İznini alarak Gıda Sicil Kaydı işlemlerini de gerçekleştiren işletmeler yine bu belgeleri de kullanarak Gıda Üretim İzni alabilirler(www.tarim.gov.tr).

2.6.2. Ürün Kodeksleri (Tebliğleri) Yayımlanmamış Gıdalar İçin Üretim İzni

Ürün kodeksleri (tebliğleri) yayımlanmamış gıdaların üretim izni için gereken belgeler aşağıda belirtildiği gibidir;

- a) Dilekçe,
- b) Çalışma izni ve gıda sicili belgesi sureti,
- c) Sorumlu yöneticinin noter onaylı sözleşmesi, diploma örneği ve söz konusu iş yerinde sorumlu yönetici olarak çalıştığına dair meslek odasından alacağı belge (meslek odası olmayanlardan istenmeyecektir),
- d) Marka tescil belgesi (marka adı yazılabilmesi için Türk Patent Enstitüsü'ne başvurduğuna dair belge ve emtia listesi),

- e) Üretilecek ürünün bileşen listesi ve bileşenlerin miktarı,
- f) Üretim teknolojisi, üretim akış şeması,
- g) Türk Gıda Kodeksi'ne uygun etiket örneği(www.tarim.gov.tr).

2.6.3.GSM (Gayri Sıhhi Müesseseler) Ruhsatı

GSM İş Yeri Açma Ve Çalışma Ruhsatı gıda üretim izni için alınması gereken ilk belgedir. GSM Ruhsatı olmayan işletmeler Gıda Üretim İzni alamazlar. Bu ruhsat, Resmi Gazetede 10.08.2005 tarih ve 25902 sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatına ilişkin Yönetmelikte belirtilen esaslara göre düzenlenmektedir. İş yeri Açma ve Çalışma Ruhsatı Belediye sınırları içerisinde Belediyeler tarafından belediye sınırları dışında ise İl Özel İdareler tarafından verilir. Ek-1'de de Şanlıurfa'da Harranova Besi ve Tarım Ürünleri A.Ş. bünyesinde salça üretimi yapan bir fabrikaya ait İl Özel İdaresi'nce verilmiş İş Yeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı görülecektir. GSM Ruhsatı Alacak İşletmelerde Aranacak Genel Şartlar;

- a) İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak mevzuatta öngörülen tedbirleri almış olmak,
- b) 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu kapsamına giren gayrimenkullerin, kütükte mesken olarak gösterilen bağımsız bölümlerinde sinema, tiyatro, kahvehane, gazino, pavyon, bar, kulüp, dans salonu ve benzeri eğlence ve toplantı yerleri; fırın, lokanta, pastane, süthane gibi gıda ve beslenme yerleri; imalathane, boyahane, basımevi, dükkan, galeri ve çarşı gibi işyerlerinin açılması hususunda kat maliklerinin oy birliği ile kararını almış olması, Tapuda iş yeri olarak görünen yerlerde, içkili yer açılması durumunda yönetim planında aksine bir hüküm yoksa, kat maliklerinin oy çokluğu ile aldığı kararın bulunması,
- c) Özel yapı şeklini gerektiren sinema, tiyatro, düğün salonu, otel, hamam, sauna; ekmek fırını ile akaryakıt ve LPG istasyonu için Yapı Kullanma İzin Belgesinin alınmış olması,
- d) Umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinde genel asayiş ve güvenlik yönünden yetkili kolluk kuvvetinin görüşünün alınmış olması,

- e) Umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinin, patlayıcı, parlayıcı ve yanıcı gibi tehlikeli maddeler üretilen, satılan, kullanılan, depolanan yerler ile gaz dolun tesislerine mevzuatın öngördüğü uzaklıkta bulunması,
- f) Karayolu kenarındaki işyeri için, karayolu trafik güvenliğinin sağlanmış olması,
- g) Umuma açık istirahat ve eğlence yerleriyle 30 kişiden fazla çalışanın bulunduğu işyerlerinde yangına karşı gerekli önlemlerinin alındığını gösteren itfaiye raporunun alınması, diğer işyerlerinde ise yangına karşı gerekli tedbirlerin alınmış olması,
- h) Umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinden meyhane, kahvehane, kıraathane, bar, elektronik oyun merkezi ile açıkta alkollü içki satılan işyerlerinin okul, yurt, mabet, bina ve tesislerine mevzuatın öngördüğü uzaklıkta bulunması,
- i) Sanayi, tıbbi ve radyoaktif atık üreten işyerinde bu atıkların toplanması, taşınması, depolanması, işlenmesi ve bertarafı konusunda gerekli tedbirlerin ve izinlerin alınmış olması,
- j) Engellilerin işyerine giriş ve çıkışları için gerekli tedbirlerin alınmış olması,
- k) Yabancı uyrukluların işyeri açması ve çalıştırması konusunda, yabancılarla ilgili mevzuat hükümlerine uyulması şarttır. Yetkili idareler, işyeri açma ve çalışma ruhsatının verilmesinden sonra yapacakları denetimlerde bu hususların yerine getirilip getirilmediğini kontrol eder(www.tarim.gov.tr).

2.7. Avrupa Birliği'nde Gıda Güvenliği ve Yeşil Kitap

Avrupa Birliği'nin kuruluşundan bu yana ülkelerin gıda mevzuatı konusundaki görüşleri, “mevcut ülkeler mevzuatında uyum çalışmaları yapmak, temel kuralları tüm ülkelerde uygulanabilir hale getirmek, ülkeleri beslenme alışkanlıkları ve üretim biçimlerinde serbest bırakıp, topluluk içi gıda ticaretini arttırıcı ve tüketiciyi koruyucu önlemler almaktır”, şeklinde özetlenebilir (Halaç, 2002:117).

Avrupa Birliği Gıda Mevzuatı, Bakanlar Konseyi'ne bağlı “Gıda Maddeleri Daimi Komitesince” karara bağlanmaktadır. Ayrıca “Gıda Maddeleri Danışma

Komitesi” konuyla ilgili politikalar oluşturma ve çalışmalarda uyum sağlama çerçevesinde görev yapmaktadır. Mevcut AB gıda ürünleri mevzuatı, katkı maddeleri, gıda eşnileri, işleme yardımları, bulaşanlar, pestisit kalıntıları, veteriner ilaçları kalıntıları, gıda ürünleri ile temas eden maddeler, etiketleme ve gıda ürünlerinin kontrolü ile ilgili geniş tanımlamalar içermektedir. Gıda kanunlarının temel prensiplerinin vurgulandığı Yeşil Kitap, AB’nin gıda kanunlarının dayandırıldığı altı temel ilke tanımlar (Halaç, 2002:118). Bu ilkeler:

- Tüketicilerin ve halk sağlığının yüksek düzeyde korunmasını garanti altına almak,
- İç pazarda malların serbest dolaşımını garanti altına almak,
- Kanunların, bilimsel temellere ve risk değerlendirmelerine dayandırılmış olmasını garanti altına almak,
- Avrupa sanayisinin rekabetçi yapısını ve ihracat kabiliyetini geliştirmesini garanti altına almak,
- Etkili bir kurumsal kontrolün oluşturulması ile birlikte hareket eden HACCP tipi sistemleri kullanarak, gıda sağlık güvenliği için temel sorumluluğu endüstriye, üreticilere ve tedarikçilere yüklemek,
- Yasaların tutarlı olmasını garanti altına almak şeklinde sıralanabilir.

Avrupa Birliği (AB) lkelerinde en fazla tkutilen yiyecek ve içecekleri mercek altına alan Yeşil Kitap ile Avrupa Birliği, gıda standardını korumayı hedeflemektedir. Avrupalı iftilere de kaliteli tarımsal ürün üretmekte yardım etmeyi planlayan Birlik, sağlıksız ve kalitesiz gıdaların AB’ye girmesini de zorlaştırmak istemektedir. Yeşil Kitap’ta bu çerçevede gıdada standart alanını belirlemektedir (www.abvizyon.com, Erişim Tarihi:15.04.2009).

2.8. Gıda Güvenliği Derneği Araştırma Raporu

Ülkemizde Gıda Güvenliği Derneği tarafından Ağustos 2008 tarihinde Ülkemiz ve AB üyesi ülke vatandaşları ile karşılaştırmalı yapılan anket çalışması sonuçlarına göre;

- Türk tüketicisine göre çevre kirliliği nedeniyle sağlığının bozulma riski (yüzde 88). Trafik kazasında yaralanma riskiyle (yüzde 87) gıdalar yoluyla sağlığının bozulma riski başa baş (yüzde 86). Oysa, Avrupa Birliği vatandaşlarının büyük çoğunluğu 'Çevre Kirliliği' (yüzde 61) ve 'Trafik Kazaları'nı (yüzde 51) başlarına gelme ihtimali en yüksek olan potansiyel riskler olarak görüyor. İş gıda güvenliğine gelince daha rahatlar; yüzde 40'ı sağlıklarının gıda ürünleriyle bozulabileceğini düşünüyor. Yalnız Avrupa kıtasında da homojenlik söz konusu değil. İskandinav ülkeleriyle Balkan ülkeleri apayrı dünyalar. Yunanistan-Malta gibi ülkelerde tüketicinin gıda maddeleri yüzünden sağlığını kaybetme korkusu yüzde 60 iken, Finlandiya'da bu oran yüzde 20'ye düşüyor.
- Araştırmaya göre, Türk Halkı'na gıda değince aklınıza ilk gelen sağlık sorunları nedir sorusu sorulduğunda gıda zehirlenmeleri (yüzde 38), kanser (yüzde 27) ve hormonlar / katkı maddeleri (yüzde 16) başta geliyor. Avrupa Birliği vatandaşlarına gıda ile ilgili sağlık sorunu olarak aklınıza ne geliyor diye sorulduğunda ise ilk sırayı yine Türk vatandaşları ile benzerlik göstererek gıda zehirlenmesi (yüzde 16) alıyor. Daha sonra ise kimyasallar (yüzde 14) ve obezite (yüzde 13) geliyor. Türk tüketicisinin en çok güvendiği bilgi kaynaklarının başında bilim adamları (yüzde 53) ve ikinci sırada hekimler (yüzde 41) geliyor. Avrupa tüketicisinin gıda riskleri konusunda yapılan bilgilendirmelerde en çok güvendiği bilgi kaynakları tüketici örgütleri (yüzde 32) ve hekimler (yüzde 32).
- Dernek tarafından yaptırılan araştırmaya göre; Türk vatandaşlarının yarısından fazlası gıda güvenliğinin; 10 yıl önceye göre daha kötüye gittiği fikrine sahip (%52), %38'i geliştiğini, %7'si ise aynı düzeyde kaldığını düşünüyor. Avrupa

vatandaşlarının ise: %38'i geliştiğini, %29'u aynı düzeyde kaldığını, %28'i ise daha kötüye gittiğini düşünüyor.

- Araştırmadan çıkan ilginç sonuçlardan biri de Türk Halkı'na bir gıda ürünü alırken etkilendiği faktörlerin kendisinin ve ailesinin sağlığı (yüzde 89), güvenilir oluşu (yüzde 78) ve görünümü / tazeliği (yüzde 74) olması. Türk Halkı'nın gıdalarla ilgili endişe duyduğu konuların başında yüzde 82'lik oranla çeşitli hileler ve aldatmalar yer alıyor. Daha sonra sırasıyla sağlıksız üretim koşulları (yüzde 81), meyve, sebze ve tahıllardaki tarımsal ilaç kalıntıları (yüzde 80) geliyor.
- Araştırmaya göre; Türk Halkı'nın yüzde 96'sı gıda ürünlerinin ambalajları üzerinde daha çok bilgi olmasını istiyor. Ayrıca, Türk Halkı gıda alışverişleri esnasında özellikle, ambalajın sağlam olup olmadığına, yiyecek maddelerinin satıldığı yerin koşullarına ve gıda ürünlerinin son kullanma tarihlerine dikkat ediyor.
- Dernek tarafından yaptırılan araştırmaya göre yıllardır süre gelen hiper/süpermarket – semt pazarı / bakkalı savaşını hipermarketler kazandı. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu (yüzde 80) alışverişlerini hiper /süpermarketten yapıyor. Bunu yüzde 62 ile pazar, yüzde 48 ile semt marketi izliyor. Bakkaldan alışveriş yapanların oranı ise yüzde 34'te kalıyor.
- Yasal prosedürlere gelince Türk Halkı'nın çoğunluğunun gıda güvenliği konusunda otoritelere güvendiğini ortaya koydu. Araştırmaya göre Türk Halkı'nın; Yüzde 67'si gıda ile ilgili birçok kural ve düzenleme olduğunu Yüzde 59'u ülkemizde yasal otoritelerin gıda riskleri ile ilgili kararlar alırken güncel bilimsel kanıtları dikkate aldığını Yüzde 54'ü ülkemizde yasal otoritelerin gıda ile ilgili riskler hakkında kamuoyunu oldukça iyi bilgilendirdiğini Yüzde 53'ü ise ülkemizde yasal otoritelerin vatandaşın sağlığına yönelik tehlike öngördüğünde çok hızlı harekete geçtiğini söylüyor.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ŞANLIURFA İLİNDEKİ TÜKETİCİLERİN GIDA SEKTÖRÜNDEKİ KALİTE STANDARTLARINI ÖNEMSEME DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Tanımlanması

Bu bölümde Şanlıurfa'daki gıda tüketicilerinin gıdada kullanılan kalite güvence sistemlerini önemseme düzeylerini ölçmek için il sınırları içerisinde seçilen 400 tüketicinin gıdada kalite ve genel olarak gıda mevzuatı konusundaki tutumlarını ve düşüncelerini belirlemeye yönelik olarak yürütülen araştırma ve sonuçları açıklanacaktır.

Araştırmada öncelikle araştırmanın önemi, amacı ve metodolojisine yer verilmiştir. Araştırma verilerinin istatistiksel analizleri yapılmış elde edilen bulguların yorumlanması ve genel bir değerlendirme yapılmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmada temel olarak buraya kadar açıklanan konularla ilgili olarak Şanlıurfa'daki tüketicilerin gıdada kalite güvence sistemleri ve gıda mevzuatı ile ilgili görüşleri ile bunları önemseme düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu şekilde gıdada kullanılan kalite güvence sistemlerinin Şanlıurfa'daki tüketiciler tarafından ne derece önemsendiği anket yoluyla tespit edilebilecektir. Ayrıca çalışmanın bir diğer önemli amacı üreticiler için kalite güvence sistemine sahip olmak için izlenmesi gereken işlemlerin neler olduğunun aktarılmasıdır.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Ülkemizin Avrupa Birliği Uyum Süreci içerisinde bulunduğu bu dönemlerde gıdada kalite iki taraf içinde büyük önem arz etmektedir. Kaliteli ürünlerin üretiminin yaygınlaştırılması ile birlikte toplumun bu ürünlere özendirilmesi ve bu konuda

bilinçlendirmeye yönelik faaliyetler çok önemlidir. Çalışmada Şanlıurfa'daki tüketicilerin gıda konusunda duyarlılıklarının ölçümü açısından geleceğe ışık tutması amaçlanmaktadır. Böylece hem tüketicilerin bilinç düzeyi yükseltmek istenmekte hem de gıda üreticilerine daha sağlıklı, kaliteli ve belgelendirilmiş ürün üretilmesinin işletmelerin başarısındaki önemi vurgulanmaya çalışılmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Modeli

Tanımlayıcı araştırma modelinin uygulandığı çalışmada gıdada kalite güvence sistemleri ve Şanlıurfa'daki tüketicilerin bu sistemleri önemseme düzeyleri belirlenmeye çalışılacaktır. Bu amaçla tüketicilerin gıda mevzuatı konusunda bilgileri de irdelenecek ve gıda ürünü alırken dikkat ettikleri hususlarda tespit edilmeye çalışılacaktır. Neden-sonuç ilişkisinden ziyade mevcut durumun tespitine yönelik olarak düzenlenen bu çalışma ile ayrıca değişkenler arasındaki ilişkilerden yola çıkılarak ileriye dönük tahminlerde bulunulmaya çalışılacaktır.

3.1.4. Araştırmanın Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Araştırma konusunun bilimsel anlamda incelenebilmesi ve sonuçlarının güvenilirliği açısından seçilen araştırma yöntemi büyük bir önem taşımaktadır. Yapılan çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket formları kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formlarının başında anketle ilgili bilgi yer almaktadır. Araştırma 2009 yılında, Mayıs ayı başında başlayarak, 2 ay içerisinde tamamlanmıştır. Anketler Şanlıurfa ilindeki 400 tüketici ile yüz yüze görüşmeler yapılarak uygulanmıştır.

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak kullanılan anket, konuyla ilgili olarak benzer amaçlarla şimdiye kadar yapılan araştırmaların ve özellikle anket tekniği kullanılarak yürütülen uygulamalı çalışmaların incelenmesi ve araştırmacı tarafından gıda mevzuatı, kalite kavramları, uygulamaları fonksiyonları, özellikleri, etkinlikleri... v.b. göz önüne alınarak oluşturulmuş olup ve ankete son şekli verilerek uygulanmaya hazır hale getirilmiştir.

Anket çalışması için gerekli olan soruların tespitinde öncelikli olarak, derlenmiş olan bilgiler ışığında kalite ile doğrudan ve dolaylı rol oynayan sorular tespit edilmiştir. Bunun yanında tüketicilerin gıda alırken dikkat ettikleri hususların ve bilgi düzeylerinin tespit edilebilmesi için, belli sayıda ve kapsamlı soruların sorulması gerekeceği tabidir. Ayrıca soruların etkin dizaynı, konuyla olan ilişkisi, verilerin güvenilirliği, soruların özgün sorulardan oluşması ve tereddütte yer vermeyecek objektif değerlendirmeye imkân sağlayacak olması da önemlidir. Seçilen bölgeye yapılacak olan anket çalışması öncesinde, hazırlanmış olan anket çalışmasının etkinliğini ve verimliliğini ölçmek ve gerekli düzenlemeleri yapmak amacıyla, 20 tüketiciye yönelik olarak, ön anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar çerçevesinde, anket çalışmasında mevcut olan potansiyel riskler ve olumsuzluklar tespit edilmiş ve bu çerçevede anket çalışmasında gerekli olan düzeltmeler yapılmıştır.

İki bölümden oluşan anket formunda; birinci bölümde, örneklem grubundaki tüketicilerin temel özelliklerini belirlemeye yönelik demografik sorular sorulmuştur.

İkinci bölümde, Gıda Güvenliği Derneği tarafından Avrupa Birliği Uyum Süreci kapsamında benzer konularda araştırma yapmak için kullanılan anketlerden, Türk Standartları Enstitüsü aylık yayını olan “Standard” isimli dergide konu ile ilgili uygulanan benzer anketler ile birlikte geliştirilen anketle ve tüketicilerin gıda ürünü alırken etiketlerini ne derece önemsedikleri ve kontrol ettikleri, yasal mevzuatlar ve tüketici hakları konusunda ne derece bilgileri olduğu, ülkemizde yasal otoriteye gıda konusunda aldıkları tedbirlerden dolayı ne derece güvendikleri, gıda alırken nelerden etkilendikleri, ne tür yerlerden alışveriş yaptıkları gibi konuların aydınlatılması için 39 soru kullanılmıştır.

Veri toplama aracının değerlendirilmesinde 5li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler aşağıda yer almaktadır:

- 1= Kesinlikle Katılıyorum
- 2= Katılıyorum
- 3= Kararsızım,
- 4= Katılmıyorum,
- 5= Kesinlikle Katılmıyorum

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 11,5 İstatistik Paket Programı'nda değerlendirilmiş, sonuçlar; Frekans Analizleri Ki Kare Testleri ve Korelasyon Analizleri yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

3.1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın kapsamına şanlıurfa il sınırları içerisinde yer alan belirli yaş ve gruplarda hanelerinde gıda alışverişlerini gerçekleştiren 400 tüketici dahil edilmiştir. Bu tüketicilere anket çalışmasından önce gerekli bilgiler aktarılmış ve çalışmanın amacı izah edilmiştir.

şanlıurfa 2008 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemine göre 1.574.224 kişi nüfusa sahiptir (www.tuik.gov.tr). Bu değere göre anketimiz için % 95 güven aralığında % 5 yanılma payı ile seçmiş olduğumuz 400 örneklem Tablo 3.1'de belirtilen tablo değerleri ile kıyaslanınca fazlası ile yeterli görölmektedir.

Tablo 3.1: % 95 Güven Aralığında Farklı Ana Kütle Büyüklükleri İçin Örnek Büyüklükleri

Büyüklük	+ - 1 %	+ - 2 %	+ - 3 %	+ - 5 %
1.000	-	-	437	244
2.000	-	-	619	278
3.000	-	1206	690	291
4.000	-	1341	732	299
5.000	-	1437	760	303
10.000	4465	1678	823	313
20.000	5749	1832	858	318
50.000	6946	1939	881	321
100.000	7465	1977	888	321
500.000 ve +	7939	2009	895	322

Kaynak: (Kurtuluş, 1992:222)

3.1.6. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Çalışmada Şanlıurfa ilinde yaşayan yaklaşık bir buçuk milyon insan içerisinde ana kütlenin özelliklerini yansıtacağı düşünülen değişik yaş ve gruplarda hanelerinin gıda alışverişini yapan 400 kişi seçilmiştir. Seçilen bu kişilerin Şanlıurfa'da gıda ürünü alırken kalite güvence düzeylerinin önemseyip önemsenmediklerini yansıtacağı varsayılmıştır.

3.1.7. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

H2: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

H3: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi aylık ortalama gelir düzeyine göre farklılık gösterir.

3.1.8. Verilerin Değerlendirilmesi ve Uygulanacak İstatistik Analizler

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS 11.5 İstatistik Paket Programı kullanılıp değişik istatistiksel tekniklerden yararlanılmıştır. Ölçek yardımıyla elde edilen bilgiler SPSS istatistik paket programı vasıtasıyla değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Bulgular bölümünde ayrıntılarıyla anlatılacak olan değerlemede frekans ve yüzdeler hesaplanarak kapsam dahilindeki tüketicilerin genel özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır.

3.1.9. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

Soru kâğıdını oluşturan soruların araştırmanın amacına hizmet eder güvenilirliğe sahip olması büyük önem taşımaktadır. Anketin güvenilirliği için, bir başka ifadeyle araştırmanın amacına ulaşabilmesi için, ankette kullanılan tüm soruların temel araştırma sorusunun cevabını sağlayabilecek nitelikte olması gerekir. Bu ise sorular arasında yüksek düzeyde korelasyon bulunmasıyla mümkündür. Cronbach Alfa

Katsayısı bu amaca hizmet eden bir istatistik tekniğidir (Kalaycı, 2006: 403). Cronbach Alfa Katsayısı 0 ile 1 arasında yer alır. Test sonucunda bulunan katsayı anketin güvenilirlik düzeyini gösterir. Cronbach Alfa Katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kıstasları genelde şöyledir:

- Alfa katsayısı 0,40' tan küçük: Ölçek güvenilir değil,
- Alfa katsayısı 0,41–0,60 arası: Ölçek düşük düzeyde güvenilir,
- Alfa katsayısı 0,61–0,80 arası: Ölçek oldukça güvenilir,
- Alfa katsayısı 0,81–1,00 arası: Ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Bu amaçla veriler SPSS programına girildikten sonra Cronbach Alfa Katsayısı hesaplanmış ve bu katsayının 0,8939 (%89) olduğu belirlenmiştir. Bu bir araştırma için oldukça yüksek düzeyde bir güvenilirlik katsayısıdır.

3.2. Araştırma Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi

3.2.1. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırmadan elde edilen demografik bilgiler ve bu bilgiler doğrultusunda oluşturulan yorumlamalar aşağıda belirtildiği gibidir;

Tablo 3.2: Katılımcıların Demografik Bulguları

Özellikler	Kategoriler	f	%
Yaş	18-29	159	39
	30-39	122	30.5
	40-49	73	18.2
	50-59	26	6.5
	60 ve üzeri	23	5.8
	TOPLAM		400
Cinsiyet	Erkek	258	64.5
	Bayan	142	35.5
	TOPLAM		400

	Kategoriler	f	%
Eğitim Durumu	İlköğretim	181	45.2
	Lise	111	27.8
	Üniversite	82	20.5
	Lisansüstü	26	6.5
	TOPLAM	400	100
	Herhangi Bir İŖte Çalışıyor Musunuz?	Evet	278
Hayır		122	30.5
TOPLAM		400	100
Çalışıyor İseniz Mesleğiniz?	İŖçi	121	30.3
	Memur	81	20.3
	Çiftçi	20	5
	Serbest Meslek	56	14
	Öğrenci	60	15
	Diğer	62	15.4
	TOPLAM	400	100
Aylık Ortalama Gelir Düzeyi	0-500 TL Arası	158	39.5
	500-1500 TL arası	144	36
	1500-2500 TL arası	48	12
	2500-5000 TL arası	38	9.5
	5000 ve üzeri	12	3
	TOPLAM	400	100

Tablo 3.2'den görüldüğü üzere anketimize katılan katılımcıların yaklaşık % 90'ı 40 yaş ve altı kişilerden oluşmaktadır. Geri kalan % 10'luk dilimde ise 40 yaş ve üzeri katılımcılar görülmektedir.

Anketimiz yaklaşık % 65 oranında erkeklere % 35 gibi bir oranla da bayanlara uygulanmıştır. Erkek oranının yüksek olmasının nedenleri arasında anket çalışmamızın mesai saatleri içerisinde yapılmasının ve erkek iş gücünün daha fazla olması yer almaktadır.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında bu değerler de şöyle özetlenebilir; yaklaşık olarak % 45 ilköğretim, % 28 lise, % 21 oranında üniversite ve geri kalan % 6 oranında da lisansüstü mezunları anketimize yanıt vermiştir. Bu değerlerin eğitimi düzeyine de ışık tutması açısından önemlidir.

Katılımcıların yaklaşık % 70'i bir işte çalışmakta geri kalanlar da çalışmamaktadır. Herhangi bir işte çalışmayan % 30'luk dilimin çoğunluğunu öğrenciler ve ev hanımları oluşturmaktadır. Anketimizi cevaplayan % 50'lik bir kesim işçi ve memurlardan oluşmakta geri kalan % 50'yi ise çiftçiler, serbest meslek mensupları, öğrenciler ve diğer seçeneğini işaretleyenler (ki bunlarında çoğunluğu ev hanımları) oluşturmaktadır. Bu kişilerin gelirleri kendilerine sorulduğunda da alınan cevaplara göre görülmektedir ki yaklaşık % 40'lık dilimi 500 TL ve daha aşağısında bir maaşa çalışmaktadır. Bu ücret miktarı asgari ücrete bile tekabül gelmemesi de ilimizin bir diğer sorununu gözler önüne sermektedir.

3.2.2. Araştırmanın Frekans Analizi Bulguları

Tablo 3.3: Gıda Ürünleri Alırken Tercih Edilen Alışveriş Noktaları

Özellikler	Kategoriler	f	%
Gıda ürünleri alırken tercih ettiğiniz alışveriş noktaları nelerdir ?	Hipermarket	82	20.5
	Market/Süpermarket	122	30.5
	Bakkal/Manav	46	10.2
	Semt Pazarları	98	21.8
	Diğer	52	13
	TOPLAM	400	100

Gıda tüketicilerine yöneltilen en önemli sorulardan birisi olan gıda alışverişinizi nerelerden yapıyorsunuz şeklindeki sorumuza % 30.5 ile Market/Süpermarket, % 21.8 ile Semt Pazarları, % 20.5 ile Hipermarket % 10.2 Bakkal/Manav ve % 13 ile diğer yerler cevabını aldık. Bu da göstermektedir ki tüketiciler gıda alışverişlerinde büyük oranlarda marketlere ve semt pazarlarına yönelmektedir.

Tablo 3.4: Alınan Gıda Ürünlerin Dış Özelliklerinin İncelenmesinin Frekans Analizleri Tablosu

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	TOPLAM
Satın almayı düşündüğüm gıda ürününün özelliklerini etiketindeki bilgilerle karşılaştırdım	144 % 36	119 % 29.7	106 % 26.5	18 % 4.5	13 % 3.3	400 % 100
Gıda ürünlerinde Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nca verilen üretim izin ve tarih numarasını kontrol ederim.	119 %29.7	100 % 25	75 % 18.7	97 %24.3	9 % 2.3	400 % 100
İthal gıda ürünlerinde Bakanlığın izin ve numarasına dikkat ederim.	125 % 31.2	104 % 26	93 % 23.3	46 % 11.5	32 % 8	400 % 100
Aldığım gıda ürünün ambalajına, bozulup bozulmadığına dikkat ederim.	203 % 50.7	97 % 24.3	59 % 14.8	27 % 6.7	14 % 3.5	400 % 100
Aldığım gıda ürünün çeşidine göre uygun ortamda muhafaza edilip edilmediğine dikkat ederim.	147 % 36.7	97 % 24.3	80 % 20	53 % 13.3	23 % 5.8	400 % 100

Gıda tüketicilerinin anket sorularına verdikleri yanıtlar çerçevesinde hazırlanan Tablo 3.4'de görülen değerlere göre tüketicilerin büyük bir çoğunluğu aldıkları gıda ürünlerindeki etiket bilgilerini incelemekte, ilgili Bakanlıkça verilen izin ve tarihlerin kontrolünü yapmakta, ambalajlardaki bozulma ve değişmelere dikkat ederek satın aldıkları ürünlerin uygun şartlarda muhafazasını sağlamaktadırlar.

Tablo 3.5: Gıdada Kalite Bilinç Düzeyi Ölçüm Sonuçları

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	TOPLAM
Kalite Standartları kavramının ne anlama geldiğini biliyorum	149 % 37.3	123 % 30.8	71 % 17.8	34 % 8.5	23 % 5.7	400 % 100
Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesinin olmasını önemsiyorum	94 % 23.5	127 % 31.8	96 % 24	71 % 17.7	12 % 3	400 % 100
İhtiyacım olan ürünün ucuzluğuna bakarım, kalite belgesi önemli değil	57 % 14.2	95 % 23.8	86 % 21.5	79 % 19.6	83 % 20.8	400 % 100
HACCP-ISO 22000 standardının içeriğinin ne anlama geldiğini biliyorum.	115 % 28.7	62 % 15.5	100 % 25	83 % 20.8	40 % 10	400 % 100
Aldığım ürünlerde kalite güvence sistemi yerine çarpıcı reklamları baz alırım.	43 % 10.8	78 % 19.4	70 % 17.5	100 % 25	109 % 27.3	400 % 100
Kalite Güvencesine sahip olması bir ürünü almak için bana göre yeterli bir sebeptir.	55 % 13.6	79 % 19.8	44 % 11	123 % 30.8	99 % 30.8	400 % 100
Markalı ürünler kaliteli ve güvenilirdir	135 % 33.8	144 % 36	72 % 18	26 % 6.5	23 % 5.7	400 % 100
Alışverişlerimde ürünün kalite standardına sahip olmasından daha çok alışkanlıklarına önem veririm	88 % 22	181 % 45.3	61 % 15.3	43 % 10.8	27 % 6.7	400 % 100

Katılımcıların kalite standartlarını bilme ve genel olarak önemseme düzeylerinin sorgulandığı soruların ve cevapların yer aldığı Tablo 3.5'te görüldüğü üzere katılımcıların yaklaşık % 67'si kalite standardı kavramının ne anlama geldiğini bilmekte ve bu örneklem içerisinde yer alan kişilerin sadece % 55.3'ü aldığı gıda ürünlerinde kalite belgesini önemsemektedir. Kalite standartları içerisinde gıda da kullanılan HACCP-ISO 22000 standardının ne anlama geldiği sorusuna ise yaklaşık % 45 oranında olumsuz yanıt vermiştir.

Ankete katılan tüketicilerin % 57.3'ü kalite güvence yerine çarpıcı reklamlardan etkilendiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca tek başına kalite belgesini yeterli görmeyenlerin sayısı da % 61.6 ile azımsanamayacak kadar çoktur. Yine katılımcıların % 67.3'lük kısmı alışkanlıklarından kolay kolay vazgeçemediklerini kaliteden ziyade alıştıkları ürünü satın almayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Markalı ürünlerin kaliteli ve güvenilir olup olmadığı şeklinde yöneltilen soruya katılımcılarımızın yaklaşık % 70'i markalı ürünlere güvendiklerini ve bu ürünlerin kaliteli olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.6: Gıda Mevzuatı ve Yasalarının Bilinç Düzeyi Ölçüm Sonuçları

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	TOPLAM
Ülkemizde üretilen gıdalar ithal edilenlerden daha güvenlidir.	136 % 34	122 % 30.5	62 % 15.5	40 % 10	40 % 10	400 % 100
Türk Gıda Kodeksi kavramını duydum	61 % 15.3	60 % 15	46 % 11.4	97 % 24.2	136 % 34	400 % 100
Ülkemizde yasal otoriteler gıda riskleri ile ilgili kararlar alırken en güncel bilimsel kanıtları dikkate alır.	54 % 13.5	66 % 16.5	62 % 15.4	113 % 28.3	105 % 26.3	400 % 100
Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşın sağlığına yönelik tehlike öngördüğünde çok hızlı harekete geçer.	41 % 10.2	74 % 18.5	52 % 13	118 % 29.5	115 % 28.8	400 % 100

Ülkemizde yasal otoriteler gıda ile ilişkili riskler hakkında kamuoyunu oldukça iyi bilgilendirir	98 % 24.5	63 % 15.7	52 % 13	89 % 22.3	98 % 24.5	400 % 100
Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşlarının sağlık riskleri ile ciddi olarak ilgilenir.	120 % 30	90 % 22.5	73 % 18.3	53 % 13.2	64 % 16	400 % 100
Ülkemizde yasal otoriteler üreticilerin karlarından ziyade tüketicilerin sağlığını ön planda tutar.	51 % 12.8	65 % 16.2	128 % 32	78 % 19.5	78 % 19.5	400 % 100
Gıdanın güvenli olduğundan emin olmak için ülkemizde katı yasalar vardır.	31 % 7.8	74 % 18.5	128 % 32	48 % 12	119 % 29.7	400 % 100
Ülkemizde gıda güvenliği ile ilgili yasalar tam olarak uygulanır.	43 % 10.7	46 % 11.4	69 % 17.3	121 % 30.3	121 % 30.3	400 % 100
Gıda tüketicisi olarak ifade etmek istediğim ürünle ilgili olarak haklarımın bilincindeyim	126 % 31.5	110 % 27.5	61 % 15.2	63 % 15.8	40 % 10	400 % 100
Gıda güvenliği konusunun 10 yıl öncesiyle kıyaslanınca daha da geliştiğini düşünüyorum.	127 % 31.8	117 % 29.2	51 % 12.8	57 % 14.2	48 % 12	400 % 100

Katılımcıların gıda mevzuatı ve yasal hakları konusunda sorulan sorulara verdikleri yanıtlar Tablo 3.5'te belirtildiği gibidir. Elde edilen sonuçlara göre;

- Tüketicilerin % 64,5'i ülkemizde üretilen gıda ürünlerini ithal edilenlerden daha güvenilir bulduklarını belirtmişlerdir.
- Aynı yüksek yüzdeyi yasal otoritelerin gıda konusunda duyarlılıkları, acil müdahaleleri, riskleri azaltması, yasaları tam olarak uygulaması gibi konu başlıkları için sorulan sorularda görülmemektedir. Bu sorularla ilgili alınan

olumlu yanıtların yüzdesi % 20 ile 55 arasındadır. Bu değerlere göre vatandaşlarımızın gıda konusunda yasal otoritelere tam olarak güvenmediği sonucuna ulaşılabilir.

- Gıda tüketicileri olarak iade etmek istedikleri ürünler ile ilgili olarak % 59 oranında katılımcılar haklarının bilincinde olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca gıda güvenliği konusunun on yıl öncesine göre daha fazla geliştiğini savunanların yüzdesi ise % 61'dir. Bu iki soruda değerlerin yüksek çıkmasında büyük firmaların 444'lü şikayet hatları kurması ve illerde valilikler bünyesinde oluşturulan Tüketici Hakları Komisyonları'nın etkili olduğu söylenebilir.

Tablo 3.7: Gıda Ürünleri ve Pazarlama Çalışmaları Arasındaki İlişkinin Ölçüm Sonuçları

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	TOPLAM
İndirimli - promosyonlu ürünler, satın almamda etkilidir.	115 % 28.8	135 % 33.8	56 % 14	52 % 13	42 % 10.4	400 % 100
Gıda ürünü alırken tavsiye edilen ürünleri almaya özen gösteririm.	85 % 21.2	160 % 40	83 % 20.8	44 % 11	28 % 7	400 % 100
Ürünler hakkında bilgiyi daha çok Tv-Radyo gibi görsel medyadan edinirim	123 % 30.7	141 % 35.3	80 % 20	39 % 9.7	17 % 4.3	400 % 100
Ürünler hakkında bilgiyi daha çok gazete-dergi, katalog gibi yazılı medyadan edinirim	77 % 19.2	110 % 27.5	100 % 25	88 % 22	25 % 6.3	400 % 100
Ürünler hakkında bilgiyi daha çok internetten edinirim ve satın almamda etkilidir	96 % 24	120 % 30	99 % 24.8	46 % 11.5	39 % 9.7	400 % 100
Kaliteli ve güvenilir gıdalar kolay bulunabilir	118 % 29.5	82 % 20.4	75 % 18.8	75 % 18.8	50 % 12.5	400 % 100
Kalite belgeli güvenilir ürün bulabildiğim mağazaları daha çok tercih ederim	192 % 48.1	135 % 33.6	34 % 8.5	21 % 5.3	17 % 4.3	400 % 100

Ankette yer alan gıda ürünleri ve pazarlama çalışmaları arasındaki ilişkiyi ölçen soruların sonuçlarının değerlendirildiği Tablo 3.7'deki veriler ışığında şu yorumlar yapılabilmektedir;

- İndirimli ve promosyonlu ürünler her ürün deseninde olduğu gibi gıda sektöründe de satın almada önemli faktörler arasında yer almaktadır. % 62.6 oranı ile tüketiciler indirimli ve promosyonlu gıda ürünlerini tercih etmektedirler.
- Benzer bir rakam olan % 61.2 ile de tüketiciler kendilerine tavsiye edilen gıda ürünlerine güvenmekte ve satın alırken bu ürünleri tercih etmektedirler.
- Ürünler hakkındaki bilgiyi daha çok hangi yollardan öğrendikleri şeklindeki 3 farklı soruya verilen cevaplara göre tüketiciler % 66 oranında TV-Radyo, % 46.7 oranında dergi-gazete ve % 54 oranında da internetten bilgi aldıklarını ifade etmektedirler.
- Kaliteli ve güvenilir gıda ürünler kolay bulunabilir mi şeklinde sorulan soruya ise yaklaşık % 50 oranında olumlu yanıt vermişlerdir.
- “Kalite belgeli güvenilir ürün bulabildiğim mağazaları daha çok tercih ederim” şeklinde yöneltilen soruya % 81.7 gibi büyük bir oranda olumlu yanıt alınmıştır. Bu yanıt bir anlamda gıda ürünü tedarikçileri içinde önemli bir uyarı niteliğindedir ve kaliteden asla ödün verilmemesi gerektiğinin bir kanıtıdır.

3.2.3. Araştırma Hipotezlerinin Analiz Bulguları

H0: Kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi eğitim düzeyine göre farklılık göstermez

H1: Kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

Tablo 3.8: H1 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	307.618(a)	12	.000
Likelihood Ratio	198.181	12	.000
Linear-by-Linear Association	60.243	1	.000
N of Valid Cases	400		

Tablo 3.8’de Assymp.Sig. sütunun en üstündeki anlamlılık değerinin $p = 0,00$ olduğu görülmektedir. Bu değer $p < 0,05$ şartını karşıladığından eğitim düzeyi ile kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu bulgulardan hareketle H_0 hipotezi reddedilmiş ve Kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir sonucuna varılmıştır.

H_0 : Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık göstermez.

H_2 : Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

Tablo 3.9: H2 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	124.943(a)	12	.000
Likelihood Ratio	138.710	12	.000
Linear-by-Linear Association	32.873	1	.000
N of Valid Cases	400		

Tablo 3.9’da Assymp.Sig. sütunun en üstündeki anlamlılık değerinin $p = 0,00$ olduğu görülmektedir. Bu değer $p < 0,05$ şartını karşıladığından eğitim düzeyi ile gıdada kaliteyi önemseme arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu bulgulardan hareketle H_0 hipotezi reddedilmiş ve kalite standartlarının önemsenmesinin eğitim düzeyine göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

H0: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi aylık ortalama gelir düzeyine göre farklılık göstermez

H3: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi aylık ortalama gelir düzeyine göre farklılık gösterir

Tablo 3.10: H3 Hipotezi İçin Ki Kare Test Analiz Sonuçları

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	318.867(a)	16	.000
Likelihood Ratio	290.861	16	.000
Linear-by-Linear Association	157.011	1	.000
N of Valid Cases	400		

Tablo 3.10’da Assymp.Sig. sütunun en üstündeki anlamlılık değerinin $p = 0,00$ olduğu görülmektedir. Bu değer $p < 0,05$ şartını karşıladığından aylık ortalama gelir düzeyi ile gıdada kaliteyi önemseme arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Bu bulgulardan hareketle H0 hipotezi reddedilmiş ve kalite standartlarının önemsenmesinin aylık gelir düzeyine göre farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

3.2.4. Araştırmada Uygulanan Korelasyon Analizlerinin Bulguları

Araştırmada kullanılan ilk korelasyon analiz ölçümünü cinsiyet ile alınan gıda ürünlerinde kalite belgesinin önemsenip önemsenmediği üzerine yapılmış ve sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 3.11: 1.Korelasyon Analizi Sonuçları

		Cinsiyetiniz	Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesi olmasını önemsiyorum
Cinsiyetiniz	Pearson Correlation	1	.725(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	400	400
Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesi olmasını önemsiyorum	Pearson Correlation	.725(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	400	400

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pearson Correlation ifadesinin karşısındaki 0,725 değeri “r” ile ifade edilir ve – 1 ile + 1 arasında bir değer alır. Burada ilişkinin yönünü “r”nin işareti, derecesini ise katsayının büyüklüğü belirler. Eksi değerler bir değişken artarken diğerinin azaldığının, artı değerler ise her iki değişkenin aldığı değerlerin birlikte artış ve azalış gösterdiğinin göstergesidir (Damodar, 2001:231)

Tablo 3.11’deki 0,725 değeri ise cinsiyet ile alınan gıda ürünlerinde kalite güvence belgesi olmasının önemsenmesi arasında % 0,01 anlamlılık düzeyinde çok güçlü pozitif doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu iki değişken arasında bir neden sonuç ilişkisi olmamakla birlikte, bayanların yaptıkları gıda alışverişlerinde kaliteyi daha fazla önemsedikleri yorumu yapılabilir.

Araştırmadaki bir diğer korelasyon analizi ise eğitim durumu ile gıdada yasal mevzuat ve yasalara olan güven duygusu arasındaki ilişki üzerine yapılmış ve sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 3.12: 2. Korelasyon Analizi Sonuçları

		Eğitim durumunuz	Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşın sağlığına yönelik tehlike öngördüğünde çok hızlı karekete geçer
Eğitim durumunuz	Pearson Correlation	1	.771(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.001
	N	400	400
Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşın sağlığına yönelik tehlike öngördüğünde çok hızlı karekete geçer	Pearson Correlation	.771(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.
	N	400	400

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.12’deki 0,771 değeri eğitim ile gıdada yasal mevzuat ve yasalara olan güven duygusu arasında % 0,01 anlamlılık düzeyinde çok güçlü pozitif doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu iki değişken arasında bir neden sonuç ilişkisi olmamakla birlikte, eğitilmiş insanların gıdada konusundaki yasalara olan bağlılıklarının daha fazla olduğu yorumu yapılabilir.

Tablo 3.13: 3. Korelasyon Analizi Sonuçları

		Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesi olmasını önemsiyorum	Kalite güvencesine sahip olması bir ürünü almak için bana göre yeterli bir sebeptir.
Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesi olmasını önemsiyorum	Pearson Correlation	1	.550(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	400	400
Kalite güvencesine sahip olması bir ürünü almak için bana göre yeterli bir sebeptir.	Pearson Correlation	.550(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	400	400

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmadaki üçüncü ve son korelasyon analizi ise kalite güvence belgelerinin önemsenmesi ile kalite güvence belgesinin ürünü almak için yeterli görünmesi arasındaki ilişki üzerine yapılmış ve sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 3.13'deki 0,550 değeri kalite güvence belgelerinin önemsenmesi ile kalite güvence belgesinin ürünü almak için yeterli görünmesi arasında % 0,01 anlamlılık düzeyinde çok güçlü olmayan doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu iki değişken arasında bir neden sonuç ilişkisi olmamakla birlikte, kalite standardına sahip ürünlerin satın almada birinci etken olmadığı sonucuna varılabilir ki elde edilen sonuç çalışma öncesinde beklenen sonuçlarla uyumludur.

3.3. Araştırma Bulgularının Genel Olarak Değerlendirilmesi

Çalışmada 3 farklı analiz uygulanmıştır bunlar; Frekans Analizi, Ki Kare Anlamlılık Testi ve Korelasyon Analizleridir. Öncelikle ankette bazı sorular birbirleriyle olan benzerliklerinden dolayı elimine edilmiş ve geri kalan tüm soruların frekans dağılımları ve yüzdeleri verilmiştir. Ayrıca araştırma için 3 önemli konuda hipotez tespit edilmiş ve bu hipotezler Ki Kare Anlamlılık Testleri ile test edilerek çıkan neticeler doğrultusunda bu hipotezler kabul edilmiştir. Araştırma bölümünün son kısmında üç önemli korelasyon analizi yapılarak değişkenler arasında ilişkinin yönü ve kuvveti incelenmiştir. Ancak bu analizlerden ilkinin neticesinde pozitif

yönde kuvvetli bir ilişki bulunurken diğer analizde ilişki yine pozitif yönde ancak beklentiler doğrultusunda kuvvetli ilişki çıkmamıştır.

Yapılan analizler ve sonuçları çalışma öncesinde beklenen sonuçlarla örtüşmektedir. Bu sonuçlar çerçevesinde;

H1: Kalite standartlarının ne anlama geldiğinin bilinmesi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir

H2: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık gösterir

H3: Gıdada kaliteyi önemseme düzeyi aylık ortalama gelir düzeyine göre farklılık gösterir hipotezleri araştırma öncesinde de beklendiği üzere kabul edilmiştir.

Cinsiyet ile alınan gıda ürünlerinde kalite belgesinin önemsenip önemsenmediği üzerine yapılan ilk analizde ilişki beklentileri karşılayacak şekilde pozitif ve güçlü ilişki olarak hesaplanmıştır. Eğitim ile gıdada yasal mevzuat ve yasalara olan güven duygusu beklendiği üzere birbiriyle kuvvetli ilişkili sonucu elde edilmiştir. Ayrıca kalite güvence belgelerinin önemsenmesi ile kalite güvence belgesinin ürünü almak için yeterli görünmesi analizi ise pozitif yönde ve ilişkisi zayıf sonucuna varılmıştır.

Araştırma verilerinin SPSS programına girildikten sonra Cronbach Alfa Katsayısı çalışmanın bütünü için hesaplanmış ve bu katsayının 0,8939 (%89) olduğu belirlenmiştir. Bu değer ayrıca sorular arasında yüksek düzeyde korelasyon olduğunun da en önemli kanıtıdır.

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmanın kapsamını oluşturan Şanlıurfa ili içinde bulunduğu Güneydoğu Anadolu Projesi (GAP) kapsamında sulanabilir arazi miktarları kıyaslanınca bölgenin en önemli ili konumundadır. GAP'ın uygulama alanında bulunan toplam arazi miktarı 1.7 milyon hektar iken Şanlıurfa'daki toplam arazi miktarı 1.2 milyon hektardır (www.gap.gov.tr). Son yıllarda ülkemizin batı bölgelerinde çekilen su sorunları göz önüne alındığında bu bölgenin su kaynakları konusunda ne kadar kıymetli olduğu anlaşılacaktır. Bu değerli hazine bu bölgeyi bir tarım bölgesi haline getirmektedir. Özellikle Şanlıurfa, bölgenin ve batının gıda ambarı konumundadır. Tarımın ağırlıklı olduğu bu ilde buna paralel olarak tarıma dayalı sanayi hızla gelişmektedir. Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası 2009 Haziran verilerine göre ilde kapasite raporu olan toplam 501 tesis içerisinde 158 adet gıda üretim tesisi bulunmaktadır. Bu tesislerin sektörel bazlı sınıflandırılmış listesi Ek:3'te belirtilmiştir. Ek:3'te ayrıca yeni yatırımcılar için İlde henüz bulunmayan gıda sektörlerini de görmek mümkündür. Gaziantep yolu 20.km'de kurulu olan 1. Organize Sanayi Bölgesi'nin tamamen dolu olduğu ve AB Hibeleri ile kurulacak olan ve 2011 yılından itibaren faaliyete girmesi planlanan 2. Organize Sanayi Bölgesi düşünülürse kısa vadede bu sayının hızla artması beklenmektedir. Toprak yapısının değişik ürünlere elverişli ve verimli oluşu bölgede ürün deseninin de kolaylıkla değişebileceğinin göstergesidir. Bu konuda ilerleyen dönemlerde ilde meyve suyu ve makarna gibi daha önce olmayan tesislerin kurulması planlanmaktadır.

Elde edilen bulgular çerçevesinde Şanlıurfa'daki tüketicilerin beklentilerin aksine gıda konusunda kaliteye önem verdiği ve gıda ile ilgili mevzuat ve yasal bilgiler konusunda haberdar oldukları görülmektedir. Bu veriler hem tüketiciler için çok umut verici hem de üreticiler için bir uyarı ışığı sayılabilir. Kalitenin hayatın her aşamasına girdiği günümüzde özellikle gıda sektöründe insanların bilinç düzeylerinin çok düşük olmadığı saptanmış olması memnuniyet vericidir. Ancak araştırma bulgularından elde edilen diğer sonuçlara göre tüketiciler maddi imkanları ölçüsünde kaliteye daha fazla önem vermektedirler. İndirimli ve promosyonlu ürünlerin daha fazla tercih etmeleri bunun önemli kanıtlarındandır. Ekonomik kriz nedeniyle tüm harcamaların kısıldığı günümüzde ne yazık ki tüketicilerin beklendiği üzere kaliteyi

ikinci plana atabilecekleri yorumu yapılabilir. Bu araştırma için istenmeyen ama hayat şartları içerisinde görülmesi normal olan bir sonuçtur. Market/Süpermarketlerin gıda alışverişlerinde semt pazarlarından daha fazla tercih edilmesi tüketicilerin büyük oranda kredi kartları kullanmalarına yorumlanabilir. Gıda Güvenliği Derneği'nce yapılan ve tüm Türkiye'yi kapsayan araştırmada da çalışmamızla benzer sonuçlara ulaşılmıştı.

Çalışmaya katılan tüketicilerin büyük bir kısmı gıdada kalite konusunda standart isimleri gibi teknik terimlere yabancı olsalar da gıda alırken ambalajlarına, son kullanma tarihleri gibi ürünün dışında belirtilen özelliklere dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Çarpıcı reklamların gıda alımında kendilerini fazla etkilemediğini belirten tüketiciler markalı ürünlerin kaliteli ve güvenilir olduğunu yüksek oranlarda kabul etmişlerdir. Yasal prosedürler konusunda otoritelere güven noktasında Şanhurfa ilindeki tüketiciler tüm Türkiye ile yakın rakamlarla güven duygularını belirtmişlerdir.

Gıdada kalite unsuru son dönemde Avrupa Birliği tarafından da üzerinde önemle durulan konular arasında gelmektedir. Ülkemizin uyum süreci içerisinde bulunduğu bu dönemde uluslararası geçerliliği kabul görülen kalite sistemlerinin gıda üretiminin her aşamasında istenmesi ve üzerinde ısrarla durulması gerekmektedir.



Çalışmanın temel amaçlarından olan üretim yapan tesislerin kalite konusunda bilinçlendirilmesi, yasal zorunlulukları dikkate alarak ilgili mevzuatlara tamamiyle uyulmasını teşvik etmektir. Bu amaç doğrultusunda çalışmamızın ikinci bölümünde gıda sektöründe kullanılan kalite güvence sistemleri anlatılmış, gerekli izin ve ruhsatların neler olduğuna kısaca değinilmiştir. Çalışma içerisinde bu güvence belgelerinin nasıl alınacağına dair bir yol haritası da mevcuttur. Anket verilerine dayalı olarak üreticilerin bu şartları sağlaması gerektiği gözlenmektedir aksi takdirde hem müşteri hem de itibar kaybedecekleri aşikardır.

Çalışma sonunda üreticiler açısından üzerinde ısrarla durulması gereken bir diğer konu ise ihracat olmalıdır. Verimli topraklar, Mersin Limanı'na yakınlık ve uluslararası kargo taşımacılığına müsait yapıda bir havalimanına sahip olmak bölgeyi ihracat noktasında önemli bir pozisyona getirmektedir. Ancak unutulmaması gereken

en önemli konu yeterli kalite standardına sahip olmayan ürünlerin ihracatının mümkün olmadığıdır. Çalışma sonunda elde edilen bulgular çerçevesinde firmalarda kendilerine düşen görevleri eksiksiz yerine getirmeli ve yukarıda bahsettiğimiz olanakları kullanarak önemli bir konuma gelmek için iş hayatında kalitenin üzerinde ısrarla durmaları gerekmektedir. Kalite standartlarına sahip firmalarda kalite belgelerini sadece duvarda asılı bir sertifika olarak görmemeli ve üretimlerini bu standartlar çerçevesinde şekillendirmelidirler. Dışa açılımı ve büyümeyi hedefleyen işletmeler kalite standartlarının şartlarını yerine getirirlerse bu hedefleri doğrultusunda çok büyük adım atmışlar demektir. Günümüzde ne yazık ki bu standartlara herhangi bir eğitim ve denetim süreci olmadan sadece belli bir ücret ödeyerek de sahip olunabilmektedir. Bu konuyu engelleme çalışmaları henüz yetersiz kalmaktadır. Ancak az önce bahsedildiği üzere bir firma kendine bazı hedefler belirlemiş ise standardın şart koştuğu koşulları zaten sağlamak zorundadırlar. Sadece ücretle belge sahibi olabilmek bir nevi firmaların kendilerini ve dolayısıyla da tüketicileri kandırması olarak tanımlanabilir ve böyle firmaların piyasada tutunabilmeleri hem kısa hem de uzun vadede çok zor görünmektedir.

Sonuç olarak hem ülkemiz ve bu kapsamda Şanlıurfa'daki tüketicilerin gıda ürünlerinde kalite konusunda gittikçe daha bilinçli bir satın alma davranışı sergiledikleri ve bunun toplumun geneline yansımaları beklenmektedir.

Ek 1: Harranova Besi ve Tarım Ürünleri A.Ş. İş Yeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatı

	T.C. ŞANLIURFA İL ÖZEL İDARESİ İŞYERİ AÇMA VE ÇALIŞMA RUHSATI	
		Ruhsat No : 06
Adı Soyadı	: KOÇ HOLDİNG	
İşyerinin Ünvanı	: HARRANOVA BESİ VE TARIM ÜRÜNLERİ A.Ş.	
Faaliyet Konusu	: SALÇA ÜRETİMİ	
İşyerinin Adresi	: ADIYAMAN BOZOVA YOLU 16.KM. YARIMTEPE KÖYÜ-ŞANLIURFA (PARSEL NO:215)	
İşyerinin Sınıfı	: 2.SINIF (GAYRİ SIHHİ MÜESSESE)	
Veriliş Tarihi	: 15.04.2009	
		 Abdülmuttalip AKDEMİR Vali a. Genel Sekreter Vekili

Not: Bu belge bilimsel çalışmada kullanılmak amacıyla izin alınarak yayınlanmıştır.

Ek 2: Anket Formu

KALİTE STANDARTLARI VE TÜKETİCİLERİN GIDA SEKTÖRÜNDE KALİTE STANDARTLARINI ÖNEMSEME DÜZEYLERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: ŞANLIURFA ÖRNEĞİ

Bu çalışmanın amacı; Şanlıurfa'daki tüketicilerin satın alma davranışlarında kalite standartlarını önemseme düzeylerinin belirlenmesine yöneliktir.. Ankete vereceğiniz yanıtlar tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup bilgiler hiçbir kişi veya kuruma verilmeyecektir. Bilimsel çalışmaya yapacağınız katkıdan ve ayıracağınız zaman için teşekkür ederim.

Veysel ASOĞLU

HRÜ. S.B.E. İşletme Yüksek Lisans

A. Lütfen aşağıdaki bilgileri eksiksiz cevaplayınız.

- 1) Yaşınız: 18-29() 30-39() 40-49() 50-59 () 60 ve üstü ()
- 2) Cinsiyetiniz: Bay(...) Bayan (...)
- 3) Eğitim Durumunuz: İlköğretim(...) Lise(...) Üniversite(...) Lisansüstü(...)
- 4) Herhangi Bir İşte Çalışıyor Musunuz ? Evet (...) Hayır(...)
- 5) Çalışıyor İseniz Mesleğiniz? A) İşçi B) Memur C) Çiftçi D) Serbest Meslek e) Öğrenci F) Diğer
- 6) Aylık Ortalama Gelir Düzeyiniz? A) 0-500 TL B) 500-1.500 TL C) 1.500-2.500 D) 2.501-5.000 E) 5.000 TL ve Üzeri
- 7) Gıda ürünleri alırken tercih ettiğiniz alışveriş noktaları nerelerdir ?
A) Hipermarket B) Market/Süpermarket C) Bakkal/Manav D) Semt Pazarları
E) Diğer

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.Satın almayı düşündüğüm gıda ürününün özelliklerini etiketindeki bilgilerle karşılaştırırım.					
2.Gıda ürünlerinde Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nca verilen üretim izin ve tarih numarasını kontrol ederim.					
3.İthal gıda ürünlerinde Bakanlığın izin ve numarasına dikkat ederim.					
4.Aldığım gıda ürünün ambalajına, bozulup bozulmadığına dikkat ederim.					
5.Aldığım gıda ürünün çeşidine göre uygun ortamda muhafaza edilip edilmediğine dikkat ederim.					
6.Kalite Standartları kavramının ne anlama geldiğini biliyorum					
7.Aldığım gıda ürünlerinde kalite güvence belgesinin olmasını önemsiyorum					
8.İhtiyacım olan ürünün ucuzluğuna bakarım, kalite belgesi önemli değil					
9.HACCP-ISO 22000 standardının içeriğinin ne anlama geldiğini biliyorum.					
10.Aldığım ürünlerde kalite güvence sistemi yerine çarpıcı reklamları baz alırım.					
11.Kalite Güvencesine sahip olması bir ürünü almak için bana göre yeterli bir sebeptir.					
12.Ülkemizde üretilen gıdalar ithal edilenlerden daha güvenlidir.					
13. Türk Gıda Kodeksi kavramını duydum					
14.Ülkemizde yasal otoriteler gıda riskleri ile ilgili kararlar alırken en güncel bilimsel kanıtları dikkate alır.					
15.Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşın sağlığına yönelik tehlike öngördüğünde çok hızlı harekete geçer.					
16.Ülkemizde yasal otoriteler gıda ile ilişkili riskler hakkında kamuoyunu oldukça iyi bilgilendirir					
17.Ülkemizde yasal otoriteler vatandaşlarının sağlık riskleri ile ciddi olarak ilgilenir.					
18.Ülkemizde yasal otoriteler üreticilerin karlarından ziyade tüketicilerin sağlığını ön planda tutar.					
19.Gıdanın güvenli olduğundan emin olmak için ülkemizde katı yasalar vardır.					
20.Ülkemizde gıda güvenliği ile ilgili yasalar tam olarak uygulanır.					
21.Gıdaların satıldığı yerin koşulları çok önemlidir					
22. Satın aldığım ürünün üretim tarihi ve son kullanma tarihine dikkat ederim.					
23.Gıdaların protein ve vitamin içeriğini bilirim bilmediklerimi öğrenmeye çalışırım					
24.Gıda ambalajlarında beslenme ile ilgili daha çok bilgi olsun isterim					
25.Gıdalarda katkı maddesi kullanılmamalıdır					
26. Satın aldığım bir ürün bozursa iade ederim					
27.Gıda tüketicisi olarak iade etmek istediğim ürünle ilgili olarak haklarımın bilincindeyim					
28.Gıda güvenliği konusunun 10 yıl öncesiyle kıyaslanınca daha da					

geliştiğini düşünüyorum.					
29.Hormonsuz gıda ürünleri için fazla para öderim					
30.Kaliteli ve güvenilir gıdalar kolay bulunabilir					
31.Kalite belgeli güvenilir ürün bulabildiğim mağazaları daha çok tercih ederim					
32.Markalı ürünler kaliteli ve güvenilirdir					
33.Alışverişlerimde ürünün kalite standardına sahip olmasından daha çok alışkanlıklarına önem veririm					
34.Büyük market ve alışveriş merkezlerinde satılan gıda ürünleri kalitelidir					
35.İndirimli - promosyonlu ürünler, satın almamda etkilidir.					
36. Gıda ürünü alırken tavsiye edilen ürünleri almaya özen gösteririm.					
37.Ürünler hakkında bilgiyi daha çok Tv-Radyo gibi görsel medyadan edinirim					
38.Ürünler hakkında bilgiyi daha çok gazete-dergi, katalog gibi yazılı medyadan edinirim					
39.Ürünler hakkında bilgiyi daha çok internetten edinirim ve satın almamda etkilidir					

Ek: 3 Şanlıurfa'da Kurulu Gıda Üretim Tesisleri

SEKTÖR	SANAYİ	ÜRETİM	İŞLETME SAYISI	KURULUŞ YERLERİ		
				O.S.B.	MERKEZ	İLÇE
1. Gıda İçki Ve Tütün Sanayi	3111. Mezbaha Ürünleri,Et Mamulleri, Deriler Yan Ürünler	Büyükbaş Hayvan Eti	2		2	
	3112. Süt Ve Süt Ürünleri	Süt	10	2	3	5
		Peynir				
		Yoğurt				
		Ayran				
		Tereyağı				
	3113. Sebze Ve Meyve İşleme Sanayi	Hazır Yemek	17	3	10	4
		Salça	1		1	
	3114. Su Ürünleri İşleme Sanayi					
	3115. Bitkisel Ve Hayvansal Yağlar	Ham Yağ	27	18	6	3
3116. Un Ve Un Ürünleri	Buğday Unu	7	3	3	1	
	Mısır Unu	1		1		
3117. İşlenmiş Unlu Ürünler	Ekmek	11	1	8	2	
3119. Şekerleme, Kakao, Çikolata						

SANAYİ	ÜRETİM	İŞLETME	OSB	MERKEZ	İLÇE
		SAYISI			
3121. Başka Yerde Sınıflandırılmamış Gıda Maddeleri	Bulgur, Mercimek	29	8	18	3
	Kırmızı Pul Biber	6	2	3	1
	Yufka	1		1	
	Dondurma Külahı	1	1		
	Reçel, Pekmez, Lokum	1		1	
	Meyve Suyu	1		1	
	Gazoz	3		3	
	Kuruyemiş	1		1	
	Antep Fıstığı	4	1	2	1
	Tahin, Helva Susam	2	2		
	Mısır Kurutma	26	3	12	11
	Gıda Paketleme	1		1	
3122. Hayvan Yemleri	Hayvan Yemi	6		3	3
3132. Şarap Fabrikaları					
3134. Alkolsüz İçecekler, Gazlandırılmış Meyva Suları, Kolalar, Doğal Kaynak (Memba) Suları, Maden Suları					
TOPLAM		158	44	80	34

Kaynak: Şanlıurfa Ticaret ve Sanayi Odası/ Haziran 2009

KAYNAKLAR

ALTUNBAĞ, Mehmet, “ISO 9000 Standartları ve Toplam Kalite Yönetiminin Uluslararası Pazarlamaya Etkileri: İç Anadolu Bölgesinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri, 2005.

ARTIK, Nevzat, “Aydın Konuşu Köşesi” , TSE Yayınları, Standard Dergisi, Aralık 2007 Sayısı, Ankara, 2007, S. 34-38.

AYDEMİR, Feryal Ahu, “Toplam Kalite Yönetiminin İş Yaşamına Etkisi ve Sağlık Sektöründe Uygulanması”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sanayi ve Teknoloji Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2006.

ARMAND V. Feigenbaum, Total Quality Control, 3. Baskı, Mc Graw-Hill Book Company, Singapore, 1986, s. 7

BAĞDAT, Mete, “Türkiye’de Kalite Algılaması ve Müşteri Odaklılık”, Polis Dergisi, Nisan Sayısı, Ankara, 2000.

BAYUK, M.Nedim, “Müşteri Sadakati ve Bankacılıkta Müşteri Sadakatinde Sosyo-Kültürel ve Psikolojik Faktörlerin Rolü ”, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trabzon, 2004.

BÜYÜKHELVACIGİL, Tahin, “ Gıda Sektöründe Kalite”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Şubat 2009 Sayısı, Ankara, 2009. S. 4-5

ÇAĞLAR, İrfan ; KILIÇ, Sabiha, Kalite Güvence Standartları, Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı, Ankara, 2008.

ÇAKMAK, Bülent, “Yerli Yapım Bazı Tarım Makinelerinde Malzeme Bakımından Kalite Kavramı ve Kalitenin İyileştirilmesi Üzerinde Bir Araştırma”, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tarım Makineleri Anabilim Dalı, Yayınlanmış Doktora Tezi İzmir, 1999.

ÇOLAKOĞLU H., Mustafa, KOBİ Rehberi 2002, TOBB Yayınları No:359-PM:2, Ankara,2002.

DAMODAR N. Gujarati., Temel Ekonometri, Çeviren: Ümit Şenses ve Gülay Günlük Şenses, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2001.

DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI, CE İşareti İle İlgili Mevzuat ve Faydalı Bilgiler, Ankara, 2006.

DÜREN, A. Zeynep, İşletmelerde Kalite Çemberleri, Evrim Yayıncılık, İstanbul, 1990.

EFİL, İsmail, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Bursa, 1995.

ERFA, Mehmet Ali, “*Ham ve Ayçiçeği Yağı Üretiminde TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Kurulması*”, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ, 2007.

ERTÜRK, Mümin, İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 3. Baskı, Beta Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2000.

GIDA GÜVENLİĞİ DERNEĞİ, “Türkiye Gıda Güvenliği Bilgi Düzeyi Araştırması-Rapor”, İstanbul, Ağustos 2008.

GÖZLÜ, Sıtkı, Endüstriyel Kalite Kontrolü, İTÜ Matbaası, İstanbul, 1990.

HALAÇ, Eyüp, “*Türkiye Gıda Sanayinde Kalite ve Güvenlik Standartları: Kavramlar, Mevzuat ve Uygulamalar*”, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Antalya, 2002.

HAROLD E. Fearon, Fundamentals of Productions/ Operations Management, West Publishing Company, St Paul, 1979.

HATİPOĞLU, Muzaffer, Gıda-Tarım, Hayvancılık ve Sağlık Rehberi, Türkiye Diyanet Vakfı Yayın Matbaacılık ve Tic. İşl., Ankara, 2003 .

HATİPOĞLU, Muzaffer, Gıda Hukukunda Ceza Hükümleri, Ankara, 1999.

İMAİ, Masaaki, Kaizen Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı, Beşinci Baskı, Kalder Yayınları No:21, İstanbul, 2003.

KALAYCI, Şeref, Faktör Analizi. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, İkinci baskı,.Asil Yayın Dağıtım. Ankara 2006.

KAHVECİOĞLU, Buket ve ÖZEN, Muzaffer, “*Yemek Üretiminde TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması*”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Temmuz 2008 Sayısı, Ankara, 2008, S. 29-31.

KARA, Mehmet ve DESTE, Mustafa, “*Kalite Kontrol Sürecinin Bütünleşik Pazarlama Faaliyetleri ve Gelişen Müşteri Beklentileri Üzerine Etkileri*”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Kasım 2008 Sayısı, Ankara, 2008, S. 106-110.

KÖLÜK, Nihat; DİLSİZ, İrfan; KARTAL, S. Cafer, Kalite Güvencesi ve Standartları, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.

KURTULUŞ, Kemal, Pazarlama Araştırmaları, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü, Yayın No: 146, İstanbul, 1992, S. 222.

- KÜÇÜK, Orhan, Standardizasyon ve Kalite, Seçkin Yayınları, Ankara, 2004
- MALATYALI, Kenan, “ *Gıda Sektöründe, Gıda Güvenliği ve Kalite Sistemleri Neden Gerekli*” , TSE Yayınları, Standard Dergisi, Temmuz 2007 Sayısı, Ankara, 2007, S. 6-7.
- ÖZDAŞLI, Kürşat, “*Sivil Toplum Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği: Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2007.
- ÖZDEN, Yüksel, “Eğitimde Yeni Değerler”, 4.Baskı, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2002.
- ÖZEN, Muzaffer, “ *ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi*”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Aralık 2007 Sayısı, Ankara, 2007. S. 24-28.
- ÖZGEN Hüseyin, Doğan Selen, “KOBİ’lerin Uluslar arası Pazarlara Açılmada Karşılaştıkları Yönetim Sorunları ve Çözüm Önerileri”, KOSGEB Yayınları, Ankara,1997
- PİRTİNİ, Serdar, “ *Değişen Pazarlama Açısı Anlayışından İlişkisel Pazarlama ve Müşteri İlişkileri*”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Kasım 2008 Sayısı, Ankara, 2008, S. 36-37.
- RAPKİNS, K., Beck, A.J., “Using HACCP To Control Organic Chemical Hazards İn Food Wholesale, Distribution, Storage And Retail”. Trends İn Food Science & Technology 14, 2003, 374-389.
- SANDERS A.Donald; SANDERS A. Judith.; Johnson H. Richard, ISO 9000 Nedir ? Niçin? Nasıl?, Çeviren: Gönül Yenersoy, Rota Yayınları, İstanbul, 1994.
- SEYİDOĞLU, Halil, Ekonomik Terimler: Ansiklopedik Sözlük, , Geliştirilmiş 3.Baskı, Güzem Can Yayınları, İstanbul, 2002.
- ŞAHİN, Erol, “*Toplam Kalite Yönetimi ve Petlas Örneği*”, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale, 2007.
- ŞAHİN, Hande, “ *ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi*”, TSE Yayınları, Standard Dergisi, Temmuz 2007 Sayısı, Ankara, 2007, S. 94-95.
- ŞİŞMAN, Mehmet, “*Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Kültür*” ,Eğitim ve Bilim Dergisi, 21.Cilt, Sayı:105, Ankara, 1997.
- TÖNÜK, Arınçtan., Tarım Makinelerinin Standardizasyonun Önemi ve Belgelendirme Çalışmaları 3. Tarım Makineleri Semineri, İzmir, 1978.

TS EN ISO 22000, Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri – Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar, Ankara, 2006.

TS EN ISO 9001:2000, Kalite Yönetim Sistemleri, Ankara, 2001.

TSE PERSONEL VE SİSTEM BELGELENDİRME MERKEZİ BAŞKANLIĞI, 2009 Eğitim ve Sertifika Programı Kitapçığı, Ankara, 2009.

ÜNLÜ, Atakan, “Kalite Standartlarının Türk Ekonomisine Katkıları”, Çanakkale Onsekizmart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, 2006.

YASAN, Zeliha, “Gıda Sektöründe HACCP Uygulaması ve Çevreyle Etkileşimi”, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Çevre Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2007.

YATKIN , Ahmet, Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004.

YENERSOY, Gönül, Toplam Kalite Yönetimi, Rota Yayınları, İstanbul, 1997.

YILMAZ, Gülfer Şeniz, “ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı: Gıda Ambalajı Üreten Bir Firma Örneği ”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2007.

İnternet Kaynakları

ALTINKAYA, Rauf Canberk, “ ISO 22000:2005 Gıda Güvenlik Sistemi”, <http://www.acarkalite.com>, Erişim Tarihi: 24.04.2009, 16:00,

GÜMÜŞ, Selçuk, “ Rekabet, Kalite ve Ürün”, <http://www.acarkalite.com>, Erişim Tarihi: 24.04.2009, 15:00,

HALAÇ, Eyüp, “Gıda Kalitesi Ve Gıda Mevzuatı İle İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk Ve Ab Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması” , Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4) 2002, S.107-131. <http://www.akdeniz.edu.tr/iibf/dergi/Sayi04/09Halac.pdf>, Erişim Tarihi 24.03.2009, 14:00,

KARYAĞDI, Nazmi, Toplam Kalite Yönetimi, <http://www.maliye.gov.tr/deftedarlıklar/diyarbakir/tky/tkynedir.htm>, Erişim Tarihi:25.10.2008, 18:10

KILIÇ, Erdal, “Toplam Kalite Kontrolünün 1900'lü Yıllardan Günümüze Gelişimi”, <http://www.omu.edu.tr/~ekilic/group3.doc>, Erişim Tarihi:23.12.2008, 15:40

REYHANOĞLU, Metin, “Uluslararası Kalite Standartlarının Artan Önemi : ISO 9000 ve TKY”, http://www.ekonomikrapor.com.tr/rapor/devam_yazi.asp?idyazi=143, Erişim Tarihi:15.12.2008, 14:00

World Health Organization Food And Agriculture Organization Of The United Nations “Understanding The Codex Alimentarius”, Third edition, Rome, 2006. ftp://ftp.fao.org/codex/Publications/understanding/Understanding_EN.pdf, Erişim Tarihi: 09/04/2009, 16:50

<http://www.gençbilim.com/odev/11466-kalite-kontrol-kalite-yonetimi-odev.html>
Erişim tarihi: 28.11.2008, 12:05

<http://www.tse.org.tr/Turkish/KaliteYonetimi/22000surec.pdf>, Erişim Tarihi: 24.04.2009, 16:00

http://www.efsa.europa.eu/EFSA/efsa_locale-1178620753812_AboutEfsa.htm,
Erişim Tarihi: 21.04.2009

http://www.ekodialog.com/Konular/tarım_eko/haccp_nedir.html, Erişim Tarihi: 14.04.2009, 15:00

<http://www.bsi-turkey.com/tr/Tetkik-ve-Belgelendirme-Hizmetleri/Yonetimsistemleri/Standartlar-ve-urunlerimiz/BRC-Global-Standart-Gida/>, Erişim Tarihi: 15.04.2009, 15:00

<http://www.abvizyon.com>, Erişim Tarihi: 15.04.2009, Saat:14:00

<http://www.ifs-online.eu>, Erişim Tarihi: 20.04.2009, 14:00

<http://www.tse-sjt.com>, Erişim Tarihi:20.04.2009, 14:00

<http://www.globalgap.org>, Erişim Tarihi: 20.04.2009, 14:00

<http://www.gidabilimi.com/forum?func=view&id=2790&catid=43>, Erişim Tarihi: 09/04/2009, 14:50

<http://www.gidabilimi.com/haberler/1-son-haberler/2337-ab-yesil-kitap-ile-gida-standartini-korumayi-hedefliyor>, Erişim Tarihi: 09.04.2009, 15:20

<http://www.food-info.net/tr/qa/qa-wi33.htm> , Erişim Tarihi: 09.04.2009, 16:50

http://food.ege.edu.tr/turkce/kalite_kontrol.htm, Erişim Tarihi: 09.04.2009, 18:50

<http://www.iso.org/iso/about.htm>, Erişim Tarihi: 24.04.2009, 16:30

http://www.ekoses.com/ekolojikyasamportali/bpg/publication_view.asp?iabspos=1&vjob=vdoid,147003, Erişim Tarihi: 23/12/2008 , 09:00

<http://www.cevko.org.tr/tarihce.aspx>, Erişim Tarihi: 23.12.2008, 09:00

<http://www.kobitek.com/makale.php?id=98> Erişim Tarihi: 23.12.2008, 15:00

<http://www.tse.org.tr/Turkish/tse/kurulus.asp>, Erişim tarihi: 08.08.2008, 14:33

[http://www.kalder.org/mukemmellik_yolculugu/detay.EFQM Mükemmellik Modeli'ne_Genel_Bir_Bak](http://www.kalder.org/mukemmellik_yolculugu/detay.EFQM_Mukemmellik_Modeli'ne_Genel_Bir_Bak) , Erişim Tarihi: 22.12.2008, 15:30

<http://www.forumakademi.info/kalitesizligin-maliyeti-t2448.html?t=2448&highlight=toplam+kalite+y%F6netimi>, Erişim Tarihi: 15.12.2008, 21:00

<http://www.bilgipasaji.com/forum/diger-ders-odevler-420/82444-kalite-guvence-ve-standartlar.html>, Erişim Tarihi: 15.12.2008, 19:00

<http://www.kaliteofisi.com> Erişim Tarihi: 15.12.2008 , 13:30

<http://www.bsi-turkey.com/tr/Standartlar-ve-Yayinlar/Standartlar-Hakkında/Standart-nedir>, Erişim Tarihi: 28.11.2008 , 14:30

http://www.standarttest.net/index.php?option=com_content&view=article&id=12:gid-a-zn-belgeler&catid=2:hizmetlerimiz&Itemid=6, Erişim Tarihi: 30.04.2009, 16:00

<http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul>, Erişim Tarihi: 30.05.2009, 16:00

<http://www.gap.gov.tr>, Erişim Tarihi: 30.05.2009, 18:00

<http://www.tarim.gov.tr>, Erişim Tarihi: 25.05.2009, 15:00

ÖZET

Her sahada olduğu gibi gıda sanayinde de artan teknoloji kullanımı ile birlikte hızlı gelişmeler yaşanmakta ve üretim teknolojileri devamlı değişmektedir. Gıda tüketicileri açısından çok önemli olan bu gelişmeleri tüketicilerin birebir takip etmesi mümkün olmamaktadır. Bu durumda tüketiciler gıda üreticilerinin tüm üretim safhalarında uymaları gereken yasal mevzuat ve zorunlulukları yerine getirmelerini beklemekte ve de özellikle satın almak istedikleri gıdalarda alınması gerekli kalite güvence sistemlerinin olmasını arzu etmektedir. Bu çalışmamızda yasal mevzuatlara da kısaca değinilerek özellikle gıda üreticilerinin sahip olması gerekli kalite güvence sistemleri üzerinde durulmuştur.

Bu tez üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde genel olarak ülkemizde ve dünyada kalite ve standart kavramlarına, bunların tarihçelerine, toplam kalite yönetim anlayışına, dünyadaki önemli kalite ve standart kuruluşlarına, Türk Standartları Enstitüsü ve görevlerine ve ayrıca dünyada ve ülkemizde kabul gören önemli kalite güvence sistemlerine, kalite standartlarının pazarlama faaliyetleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. İkinci bölümde gıda sektöründeki kalite güvence sistemlerini ve gıda işletmelerinin kalite belgelendirme süreci incelenmiştir. Bu bölümde şu başlıklara yer verilmiştir; Gıda sektöründeki kabul gören uluslararası standart belgeleri ve uluslararası kalite kuruluşları, ülkemizde belli ürünler için kullanılan gıda standartları, HACCP - ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, gıda izin belgeleri. Son bölüm olan üçüncü bölümde ise Şanlıurfa'daki gıda tüketicilerinin kalite standartlarını ve genel olarak yasal mevzuat önemseme düzeylerinin ölçümü amacıyla uygulanan anket çalışmasının analizleri yer almaktadır.

Bu tezin iki önemli amacı vardır. Birinci amacı tüketicilerin gıda tüketiminde bilinç düzeylerinin artırılması ve kaliteli ve güvenilir ürünlerin tercih edilmesidir. İkinci amaç ise üreticilerin kaliteli ürün üretmeleri için izlemeleri gereken yöntemlerin anlatılarak kalitenin üretimin ilk aşamadan son aşamaya kadar her safhada teşvik edilmesidir.

Anahtar Kelimeler: Gıdalar, Kalite, ISO 22000

SUMMARY

Similar to all, food industry has also been encouraged by increasing technology use with consistently changing production systems. However, one to one follow up of such kinds of vital developments is hardly possible by food consumers, which increase their expectations from food manufacturers on following legal regulations and then accomplishing related incumbencies especially on applying quality assurance systems throughout the whole food production process. In this study, legal regulations in food production process has shortly summarized and then quality assurance systems especially the ones necessary for food manufacturers has been elaborated.

This study embraces three chapters. The first one refers mostly on quality and standart concepts both in our country and the world as well as their history, understanding of total quality management, the leading worldwide quality and standart institutions, the tasks of Turkish Standart Institution and the leading quality assurance systems accepted in Turkiye and impacts of quality standarts on marketing operations. In the second part, quality assurance systems in food industry and certification process of food manufacturing premises have been evaluated under the following titles: International standart certificates accepted in food industry and int'l quality institutions, food standart used in our country for specific products, HACCP - ISO 22000 Food Security Management System, food permits. The third and last part includes quality standarts of food consumers in Şanlıurfa and the analysis of survey evaluating their general attitude towards legal regulations.

The two important objectives of this study respectively include increasing consumers' awareness on food consuming, preferring high quality reliable products and explicating food manufacturers all necessary methods used for producing high quality foods so that quality concept is able to be encouraged at each production stage, from the beginning to the end.

Key Words: Foods, Quality, ISO 22000