



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

**KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNİN MUTFAK
DEPARTMANLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN VE
SANİTASYON ALIŞKANLIKLARI (ERDEK YÖRESİNDE BİR
UYGULAMA)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sayim CAN

Balıkesir, 2008

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

**KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNİN MUTFAK
DEPARTMANLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN VE
SANİTASYON ALIŞKANLIKLARI (ERDEK YÖRESİNDE BİR
UYGULAMA)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sayim CAN

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

Balıkesir, 2008

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 200512501012 numaralı Sayım CAN'ın hazırladığı "**Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları (Erdek Yöresinde Bir Uygulama)**" konulu ~~DOKTORA~~/YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 22/09/2008 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Yrd.Doç.Dr. ELİF SAVVAŞ

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı (Danışman)

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Yrd.Doç.Dr. Murat DOĞRUBAY

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye.....İmza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

...../...../2008

Enstitü Müdürü

(Unvanı, Adı,Soyadı)

Doç. Dr. Oya Aytemiz SEYMEN

ÖNSÖZ

Çağdaş işletmecilik anlayışında müşteri beklentilerine yönelik mal ve hizmet sunmak ön planda gelmektedir. Otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin hijyenik şartlarda hazırlanıp tüketilmesi müşterilerin en önde gelen beklentileri arasındadır.

Özellikle otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışanların hijyen ve sanitasyon kurallarını bilmeleri ve uygulamaları en önde gelen sorumluluklarıdır. Bu konuda çalışan personele ve yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. İnsan sağlığının her şeyin üstünde olduğu göz önünde bulundurulursa bu konu gerçekten çok hassas ve önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Otel işletmelerinde, müşterilere kaliteli hizmet sunulabilmesi için çalışan personelin dikkat etmesi gereken birçok kurallar vardır. İnsan sağlığı açısından bu kuralların uygulanabilmesi, işletmelerde istenilen kaliteye ulaşılabilmesi için hijyenik bir ortamın oluşturulmasının yanı sıra, personelin kişisel hijyen bilgi ve uygulamaları da önem taşımaktadır. Bu çalışma ile küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon bilgi ve uygulamalarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında beni yönlendiren tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a, her zaman destek ve ilgisini esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Yusuf AYMANKUY, Sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na, Sayın Yrd. Doç. Dr. Murat DOĞDUBAY'a, Sayın Yrd. Doç. Dr. Elif SAVAŞ'a ve araştırmanın her aşamasında maddi, manevi destek ve güvenlerini her zaman hissettiğim, bu tezin oluşmasında emeği geçen, isimlerini yazamadığım bütün arkadaşlarıma içtenlikle teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Ayrıca, anketlere samimiyetle cevap vererek çalışmaya katkıda bulunan işletme yöneticilerine ve çalışan personele teşekkürü bir borç bilirim.

Sayım CAN

ÖZET

KÜÇÜK ÖLÇEKLI OTEL İŞLETMELERİNİN MUTFAK DEPARTMANLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN VE SANİTASYON ALIŞKANLIKLARI(ERDEK YÖRESİNDE BİR UYGULAMA)

CAN, Sayim
Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT
2008, 92 Sayfa

Bu çalışmada, Balıkesir iline bağlı Erdek ilçesinde bulunan ve yaz aylarında faaliyet gösteren çeşitli küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon konusundaki bilgi ve uygulamalarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Uygulama çalışması, Balıkesir iline bağlı Erdek ilçesinde bulunan, toplam 27 otel işletmesindeki 93 erkek ve 20 kadın olmak üzere toplam 113 personel üzerinde yapılmıştır.

Verilerin toplanması amacıyla, personelin hijyen konusundaki bilgi ve uygulamalarının tespitine yönelik sorulardan oluşan anket formu kullanılmıştır.

Değerlendirmeler sonucunda personelin, çoğunluğunun hijyen ve sanitasyon eğitimi almadıkları, işletmelerin çoğunluğunun da bu yönde eğitimi personeline vermedikleri tespit edilmiştir. Hijyen konusunda doğru bilgi sahibi olanların ise, bu bilgilerini kişisel yaşamlarından, eğitim süreçlerinden, kültürel ve sosyal yaşamlarından edindikleriyle kazandıkları düşünülmektedir. Otel işletmelerinde yöneticilerin bakış açılarına göre hijyen eğitimi konusunda farklı uygulamalar gözlenmiştir.

Yapılan uygulama çalışması sonucunda otel işletmelerinin yıldız sayısı arttıkça hijyen ve sanitasyon kurallarının işletmeler ve personelleri tarafından öneminin ve uygulamasının arttığı söylenebilir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, otel işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen konusunda bilgi ve uygulamalarının yükseltilmesine yönelik gerekli önlemlerin işletmeler tarafından alınmasına önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hijyen, personel, otel işletmesi, küçük ölçekli oteller

ABSTRACT

THE PERSONEL'S HYGIENE AND SANITATION ACCUSTOMS THAT WORKING IN THE KITCHEN UNITS ON THE SMALL HOTELS (A STUDY OF ERDEK AREA)

CAN, Sayim
Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management,
Adviser: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT
2008, 92 pages

This research has been aimed to be determined of the knowledge and applications related to personal hygiene and sanitation of personnel working in different accommodation businesses which are active in summer season in Erdek district of Balıkesir province.

The research has carried out in Erdek district of Balıkesir province with 93 men and 20 women, totally 113 people, who have been working in 27 different accommodation businesses in this area and have accepted to participate in the research.

A questionnaire including questions has been used to determine the knowledge of personnel related to personal hygiene and their applications about this. As a result of evaluations, it has been found that most of the personnel could not have realized the application related to personal hygiene, people who know the right directions have done the application accurately in a high ratio, and people who do not know the right directions have done the right application by chance because of their habits and cultural qualifications. It has been determined that most of the personnel have not known hygiene and its care method. In accordance with the results obtained from the research done, it is suggested that it should be taken the necessary precautions in order to increase the knowledge and applications related to personal hygiene of personnel working in accommodation businesses.

Keywords: Hygiene, personnel, hotels, small accommodation business

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi

BÖLÜM 1

Giriş.....	1
1.1. Araştırmanın Problemi.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı.....	3
1.3. Alt Problemler.....	3
1.4. Araştırmanın Önemi.....	3
1.5. Varsayımlar.....	4
1.6. Sınırlılıklar.....	4

BÖLÜM 2

KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNDE MUTFAK

2.1. Otel İşletmeleri.....	5
2.2. Otel İşletmesi Personelinin Sınıflandırılması.....	6
2.2.1. Yönetim Personeli.....	7
2.2.2. Önbüro Personeli.....	7
2.2.3. Yiyecek-İçecek Servis Personeli.....	7
2.2.4. Kat Hizmetleri Personeli.....	8
2.2.5. Muhasebe Personeli.....	8
2.2.6. Teknik Servis Personeli.....	9
2.2.7. Halkla İlişkiler Personeli.....	9
2.2.8. Güvenlik Personeli.....	10
2.2.9. Mutfak Personeli.....	10
2.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	11
2.3.1. Otel İşletmelerinin Yasal Sınıflandırması.....	11

2.3.1.1. Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri.....	11
2.3.1.2. Belediye Belgeli, Otel İşletmeleri.....	12
2.3.2. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırması.....	12
2.3.2.1. Karşılıkları Konaklama İhtiyacı Türüne Göre.....	12
2.3.2.2. Fiyat Düzeyi Bakımından.....	15
2.3.2.3. Ölçekleri Bakımından.....	16
2.4.Otel İşletmelerinin Genel Özellikleri.....	17
2.5. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Mutfak.....	18
2.5.1. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Mutfağın Yeri ve Önemi.....	19
2.5.2. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı.....	20
2.5.2.1. Geniş Mutfak Organizasyonu.....	22
2.5.2.2. Orta Büyüklükteki Mutfak Organizasyonu.....	22
2.5.2.3. Küçük Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyonu.....	23

BÖLÜM 3

KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAKLARINDA PERSONEL HİJYENİ ve ÖNEMİ

3.1.Mutfakta Hiyerarşik Basamaklar.....	25
3.1.1. Aşçı Başı.....	25
3.1.2. Aşçı Başı Yardımcısı.....	26
3.1.3. Bölüm Şefleri.....	27
3.1.4. Aşçılar.....	27
3.1.5. Aşçı Yardımcıları.....	28
3.1.6. Stajyerler.....	28
3.2. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Hijyen ve Önemi.....	28
3.3. Kişisel Hijyen ve Önemi.....	29
3.3.1. Vücut Hijyeni ve Bakımı.....	32
3.3.1.1. El ve Tırnak Hijyeni ve Bakımı.....	32
3.3.1.2. Deri Hijyeni ve Bakımı.....	34
3.3.1.3. Saç Hijyeni ve Bakımı.....	36
3.3.1.4. Ağız- Diş Hijyeni ve Bakımı.....	37
3.3.1.5. Ayak Hijyeni ve Bakımı.....	38
3.3.1.6. Göz, Kulak, Burun Hijyeni ve Bakımı.....	39
3.3.2. Giysi Hijyeni.....	40
3.3.3. İşletme Hijyeni.....	41
3.4. İlgili Araştırmalar.....	42

BÖLÜM 4

YÖNTEM

4. 1. Araştırma Modeli	51
4. 2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	52
4. 3. Verilerin Toplanması	52
4. 4. Uygulama	52
4. 5. Verilerin Değerlendirilmesi	52

BÖLÜM 5

BULGULAR VE TARTIŞMA

5. 1. Konaklama İşletmelerine ve Personele İlişkin Demografik Bilgiler	54
5. 2. Personelin Önergeler Konusundaki Düşüncelerine İlişkin Bulgular	58
5. 3. Personelin Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamalarına İlişkin Bulgular	67

BÖLÜM 6

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1.Sonuç	70
6.2.Önergeler	72
KAYNAKÇA	74
EKLER	84

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1. Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	54
Çizelge 2. Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	55
Çizelge 3. Personelin Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı	55
Çizelge 4. Personelin Aşçılık Eğitimi Alma Durumuna Göre Dağılımı	56
Çizelge 5. Personelin Mesleki Eğitim Alma Düzeyine Göre Dağılımı	56
Çizelge 6. Personelin Çalıştığı Otelin Yıldızlarına Göre Dağılımı	57
Çizelge 7. Personelin Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	58
Çizelge 8. Personelin Hijyen Eğitimi Alma Durumuna Göre Dağılımı	58
Çizelge 9. Otel Yöneticilerinin Hijyen Eğitimi Verme Düzeyi	59
Çizelge 10. Personelin Kendini Hijyen Konusunda Yeterli Bulma Düzeylerine Göre Dağılımı	59
Çizelge 11. Personelin Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi	60
Çizelge 12. Ki Kare Analizi	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Geniş Mutfak Organizasyonu.....	22
Şekil 2. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu.....	23
Şekil 3. Küçük Mutfak Organizasyonu.....	24

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Turizm, birçok gelişmiş ülkede ekonomik ve sanayi hamleleri ile birlikte önemli bir yer tutmaktadır. İleri ülkelerin gelişmişlik düzeyine ulaşabilmeleri için, gelişmekte olan ülkelerin ekonomi, sanayi ve tarım politikalarının yanı sıra turizme ve turizm alanındaki her türlü yatırıma önem vermesi gerekmektedir (Avcıkurt ve Köroğlu, 2002). Bu anlamda turizm işletmelerinin içinde yer alan konaklama işletmelerine, büyük görevler düşmektedir.

İnsanın insana hizmet etmesinin ön planda olduğu otel işletmeleri, tarihin çok eski dönemlerinden bu yana, zaman içerisinde birçok değişikliğe uğramıştır. İnsanların yaşayış ve hayat şartlarındaki değişiklikler ve ulaştırma sanayindeki teknolojik gelişmeler, geleneksel konaklama anlayışını oldukça değiştirmiş, modern hayatın ve turizmin ihtiyaçlarına cevap verebilmek için çok geniş anlamda konaklama endüstrisi tarzını kazandırmıştır.

Asıl fonksiyonları, müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan konaklama işletmeleri, bu hizmetlerin yanında yeme, içme ve diğer tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurmaktadırlar. Görünümleri her ülkede farklı olmasına rağmen, hepsi, insanlara hizmet etme amacı altında toplanmaktadır (Kozak, 2001). Bu işletmelerde sunulan hizmetin ölçüsü, tesisin fiziki yapısına ve o tesiste çalışan personelin eğitimine bağlıdır (Tütüncü ve Demir, 2003). Otel işletmelerinde çalışan her personelin çalıştığı departmana göre uyması gereken bazı kurallar vardır. Ancak, kişisel hijyen bütün departmanlarda, aynı derecede ve önemde dikkat edilmesi gereken, değişmez bir kuraldır (Değirmencioğlu, 2001).

Hijyen, bireyin kendi sağlığını devam ettirmek için yaptığı öz bakım uygulamalarını içerir ve herkeste konfor, emniyet ve iyilik hisleri sağlar. Hijyen, kişisel özelliklerden, kültürel değer ve inançlardan, beden algısı, ekonomik durum ve eğitimden etkilenir (Yasan, 2007).

Özellikle toplu yaşamın sürdürüldüğü yerlerde bu durum daha fazla önem kazanmaktadır.

Tüm insanları sağlık alanında mümkün olabilecek en üst seviyeye ulaştırmayı hedefleyen Dünya Sağlık Örgütü'ne göre sağlık; yalnızca hastalıkların ya da sakatlıkların olmayışı değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyiliğin sürdürülmesidir (Bebiş, 1997).

Otel işletmelerinde güvenli ve hijyenik koşullarda uygun hizmet sunmak, müşterilerin sağlığını korumaya ve bunun sonucu olarak da işletme imajını arttırmaya yönelik çalışmalar arasında önemli bir yere sahiptir. Hijyen ve sağlık koşullarına uygunluk olarak tanımlanan ve aynı zamanda bir kalite göstergesi olarak kabul edilen hijyen, müşterilerin bir işletmede aradıkları özellikler arasında yer almaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinin tüm faaliyet alanlarında ve özellikle mutfak departmanlarında hijyen kurallarına uyulması önem taşımaktadır. Özellikle, otel işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen ve uygulamalarındaki eksikliklere ve yanlışlıklara bağlı olarak birçok sorunla karşılaşabilmektedir. Müşterilerin başlıca şikayetleri arasında, personelin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarındaki eksikliklere yönelik hususlar yer almaktadır (Kayayurt, 2002).

Kişisel hijyen, bireyden başlayarak genele yayılan hijyen zincirindeki en önemli halkalardan biridir. Ortak kullanım alanlarında çapraz bulaşmayı önlemek için kişisel hijyene gereken önem verilmelidir. Günümüzde, dünyada bulaşıcı hastalıklardan ortaya çıkan ölümler, ölüm nedenleri arasında yüksek bir yüzde oluşturmaktadır. Sağlığı korumak ve sürdürmek için, hijyen bilgi ve uygulamaları bireysel ve sosyal sağlığımızın dayandığı bir temel olmakla beraber, aynı zamanda uygarlık düzeyinin de bir göstergesidir. Otel işletmelerinde çalışan personele verilecek olan hizmet içi eğitimler ile bu konunun öneminin vurgulanması gerekirken, çoğu işletme bunu göz ardı etmektedir. Bu nedenle, kişisel hijyenin çok önemli olduğu günümüzde, insan sağlığı ile yakından ilgisi olan otel işletmelerinde çalışan personelin bilgi ve uygulama düzeylerinin tespit edilmesi amaçlanmış ve işletmelerin bu konuya verdikleri önem ele alınmıştır.

1.1. Araştırmanın Problemi

Bu çalışmada, kck ölçekli otel işletmelerindeki mutfak personelinin hijyen konusundaki bilgi ve uygulamalarının düzeyi araştırılmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu alışma ile kck ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon alışkanlıkları ile söz konusu alandaki bilgi ve uygulamalarının düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

1.3. Alt Problemler

1. Otel işletmelerinde çalışan personelin kişisel özellikleri nelerdir?
2. Personelin hijyen ve sanitasyon ile ilgili bilgi düzeyleri nedir?
3. Personelin hijyen uygulamaları nasıldır?
4. Personelin bazı demografik özellikleri hijyen bilgilerini etkilemekte midir?

1.4. Araştırmanın nemi

Otel işletmelerinde, müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından, hijyenik bir hizmetin oluşturulmasının yanında, personelin kişisel hijyen bilgi ve uygulamaları da önem taşımaktadır. Ülkemizde önemli bir yere sahip olan turizm sektörünün içinde yer alan konaklama işletmelerinde, müşterilerin başlıca Şikayetleri arasında, personelin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarındaki eksikliklere yönelik hususlar yer almaktadır. Özellikle; turizm açısından Türkiye için önemli bir getirisi olan otel işletmelerinde, müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için çalışan personelin öncelikle kendi kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarında yeterli olmaları gerekmektedir. Bu çalışmanın, otel işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarının belirlenmesine yardımcı olacağı ve bu konuda daha sonra yapılabilecek çalışmalara katkıda bulunabileceği dşnlmektedir.

1.5. Varsayımlar

1. Küçük ölçekli otel işletmelerinde mutfak departmanlarında hijyenik koşulları iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

2. Küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfaklarında çalışan personel kişisel hijyen konusunda bilgi sahibidir.

3. Küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfaklarında çalışan personel kişisel ve işletme genelinde hijyen uygulamasında bulunmaktadırlar.

1.6. Sınırlılıklar

Bu çalışma; Balıkesir iline bağlı Erdek İlçe'sinde bulunan 1, 2 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak personeli ile sınırlıdır.

BÖLÜM 2

OTEL İŞLETMELERİ ve MUTFAK

2.1. Otel İşletmeleri

Kısa bir tanımla otel, seyahat eden insanlara hizmet vermek amacıyla kurulmuş ticari işletmelerdir (Hacıoğlu, 2000). Başka bir ifadeyle otel, insanların kendi konutları dışında çeşitli nedenlerle yaptıkları seyahatler sırasında geçici olarak konaklama, yeme-içme, dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir (Usta, 2001).

Bir başka tanıma göre otel; insanların seyahat boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir (Batman, 2003).

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na göre ise oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (<http://www.kultur.gov.tr>, 11.03.2008).

Otel; yapısı, donatımı, konforu, müşteriye hizmet kalitesi gibi faktörlerle seyahat eden bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılayan en az 10 odalı bir konaklama tesisidir. (Tunç ve Saç,1998).

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere oteller, gelen turistlerin konaklama ihtiyaçlarının yanında beslenme, eğlenme, gibi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak diğer hizmetleri de bünyelerinde barındırmaktadır. Otel işletmeleri artık, misafirlerini kendilerini evlerinde hissetmelerini sağlayacak

biçimde geniş bir hizmet yelpazesi sunan işletmeler olmuştur (Batman, 2003).

2.2. Otel İşletmesi Personelinin Gruplandırılması

Günümüzde otomasyona geçiş, çeşitli endüstri dallarında çalışan insan faktörünün etkisini azaltmıştır. Ancak turizm sektöründe bu etki tam olarak sağlanamamıştır. Çünkü turizm işletmelerinde, yoğun emek gerektiren insan gücüne ihtiyaç vardır. Yiyecek içecek ünitelerindeki servisin, yönetimin, halkla ilişkilerin otomasyon yoluyla gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Bu anlamda konaklama işletmelerine büyük görevler düşmektedir. Birbirinden farklı özellikteki müşterilerle iyi bir iletişim kurabilmek ve hizmetin en iyi şekilde gerçekleştirilmesi için kalifiye iş gücüne ihtiyaç vardır (Olalı ve Korzay, 1993).

Konaklama işletmelerinde çalışan personelde bulunması gereken başlıca özellikler (Aydos, 1991):

- Dikkatli ve zeki olmak,
- Düzgün fiziki görünüme sahip olmak,
- İnsanları tanıma, iyi konuşma ve ikna yeteneğine sahip bulunmak,
- Sabırlı olmak,
- Çevreye ve mesleğe uygun şekilde giyinmek,
- Güvenilir olmak,
- Mesleki bilgi ve tecrübeye sahip olmak,
- Diğer görevlilerle iyi geçinmek,
- En az bir yabancı dili en iyi şekilde bilmek,
- Amirlerine karşı saygılı olmak,
- İşe geç kalmamak,
- Temizliğe önem vermek,
- Turistlere karşı, çalıştığı işletmeyi ve ülkeyi en iyi şekilde temsil etmek,
- Cana yakın, rahat tavırlı, güler yüzlü, kibar ve görgülü olmaktır.

2.2.1. Yönetim Personeli

Konaklama işletmelerinde, personelin yönetim ve denetleme işlerini yapan bölüme müdüriyet ve bu fonksiyonları yerine getiren şahsa işletme veya otel müdürü adı verilir. Oda sayısı yüzden az olan konaklama işletmelerinde müdürler işletmenin reklâm ve propaganda işlerini, banka çeklerini, ödeme emirlerini vb. bizzat organize ederler. Oda sayısı yüzden fazla olan işletmelerde ise, bu görevler müdüriyetin belirledikleri kişilerce yapılır. Bu işlerin gerçekleştirilmesi için kendisine yardım edecek müdür yardımcıları vardır. Yönetim departmanında çalışan personel aşağıda belirtilen becerilere sahip olmalıdır (Hazar, 1999) :

- Kavramsal beceriler (planlama yapmak, işletmenin politikasını belirlemek vb.)
- Beşeri beceriler (işle ilgili ve iş dışındaki konularda insanlarla iyi ilişkiler kurmak)
- Teknik beceriler (yiyecek, içecek servisi, rezervasyon)

2.2.2. Önbüro Personeli

Önbüro personeli; konukları karşılayan, uğurlayan, gelen ve giden konuklarla ilgili işlemleri yapan görevlilerdir. Yaptıkları görevlere göre önbüro şefi, önbüro memuru, asansörcü gibi isimler alırlar.

Müşterilerin en çok iletişimde bulunduğu personel, önbüro personelidir. İşletmede diğer departmanlar içinde en fazla gelir getiren bölümdür. Önbüro personeli yeterli mesleki bilgi ve beceriye sahip olmalı, en az bir yabancı dili çok iyi bilmelidir (Hazar, 1999).

2.2.3. Yiyecek-İçecek Servis Personeli

Konaklama işletmeleri, genellikle geceleme olanaklarının yanı sıra müşterilerinin yeme-içme ihtiyaçlarını da karşılarlar. Bir müşteriye yeme-içme

ile sunulan hizmetler, onun uyanmasıyla başlar ve uyumasına kadar devam eder. Günümüzde konaklama işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümleri işletmede konaklayan müşterilerin yanı sıra, dışarıdan gelen müşterilerin de yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bu ihtiyaçların giderilmesi için çalışan, yiyecek-içecek siparişlerini alan ve onlara sunan, müşteriden hesap alan görevliler yiyecek-içecek servis personelidir. Yapacakları işe göre restoran şefi, şef garson, komi, şef barmen, barmen vb. gibi isimler alırlar (Karakaş, 2002).

2.2.4. Kat Hizmetleri Personeli

Kat hizmetleri personeli; müşterilerin geceleyecekleri odaların hazırlanması, genel mekânların temizliği, günlük bakımı ve dekorasyonu ile görevli elemanlardır. Kat hizmetleri personeli günümüzde konaklama endüstrisi içinde esaslı bir rol oynar. İşletmede kalan müşterilerin konaklama sürelerinin ortalama üçte biri yatakta uykuyla, diğer üçte biri de oda ve katlarla ilgili donatım cihazlarından ve hizmetlerden yararlanmakla geçer. Müşteriyle bu denli çok ilgilenen kat hizmetleri departmanının, müşteri tatminini sağlamak için işlerini temiz, hızlı, düzenli, hijyenik, insanın kendi evindeki rahatlığını ve güvenliğini gerçekleştirecek biçimde ve sükunetle yapması gerekir. Kat hizmetleri personeli, temizlik yaparken önbüro bölümüyle işbirliği içinde çalışmalıdır (Yıldız, 2001).

2.2.5. Muhasebe Personeli

Konaklama işletmelerinin finansal aktivitelerini işlemekle yükümlüdür. Belli başlı görevleri(Hazar, 1999):

- İşletmenin departmanlarının her birinin toplam gelir ve giderler içindeki payını tespit etmek,
- Müşterilere sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini tespit etmek,
- Kısa ve uzun dönemli yatırım ve pazarlama politikalarını belirlemek,

- Geçmiş hesap dönemlerindeki bilgilere dayanarak istatistikî bilgiler sağlamaktır.

2.2.6. Teknik Servis Personeli

Teknik servis personeli; işletmedeki araç ve gereçlerin bakımı ve tamirinden, mobilya ve diğer donanım malzemelerinin korunmasından ve ayrıca otelin günlük hizmetleri sırasında gerekli olan elektrik, sıcak su, buhar, klima vb. servislerin sağlanmasından sorumludur. Bakımlı ve kullanılabilir durumdaki işletme donanımı ve hizmet birimleri, kullanılan araç ve gereçlerin ömrünü uzattığı gibi, aynı zamanda müşterinin rahatlığı ve tatmini üzerinde de önemli rol oynar (Yıldız, 2001).

2.2.7. Halkla İlişkiler Personeli

Halkla ilişkilerde temel görev, kuruluş ile ilişkide bulunan kitle arasında bilgi, anlayış ve iyi ilişkileri geliştirerek olumsuz tutumları, davranışları ve düşünceleri birtakım kitle iletişim araçlarından faydalanarak ortadan kaldırmaktır (Tengilimoğlu ve ztrk, 2004).

Otelin halkla ilişkiler bölümü, yönetim ile birlikte çalışarak müşteri isteklerinin değerlendirildiği, bu doğrultuda hizmet kalitesini geliştirmek üzere müşterilere sunulacak yeni hizmetlerin belirlendiği, hayat damarlarından bir tanesidir. Halkla ilişkiler çalışanları, müşteri ile olan ilişkilerinde sempatik, cana yakın ve sorun çözümüne yatkın, iletişim konusunda ise özenli olmalıdır. Ayrıca, bu bölümde çalışanlar, hizmet kalitesinin sürekli geliştirilebilmesi için müşterileri tatmin etmeye yönelik yeni arayışlar içerisinde olmalı ve fikirlerini yönetim ile paylaşmalıdır. Unutulmamalıdır ki, müşterinin istekleri ve ihtiyaçları sürekli değişir. Halkla ilişkiler; müşteri tiplerine göre bu ihtiyaçları ortaya çıkararak otelde sunulan hizmetlere ilave ettirmelidir (ztrk ve Seyhan, 2005).

2.2.8. Güvenlik Personeli

Güvenlik personeli; Yangın, ölüm, kaza, hırsızlık, sarhoşluk, otel eşyalarına zarar verme, kavga gibi olaylara karşı gerekli tedbirleri alan ve uygulayan görevlilerdir. Bu görevleri belli hukuk kuralları çerçevesinde yaparlar. Olağanüstü olayları incelemek ve rapor etmek, şüphelendiği kişilerin üzerini aramak, araç ve binaların güvenliğini denetlemek belli başlı görevleri arasındadır (Yıldız, 2001).

2.2.9. Mutfak Personeli

Konaklama işletmelerinde müşterilere sunulacak yiyecekleri temizleyen, pişiren, saklayan, bulaşıkları yıkayan, restorana gelen siparişleri hazırlayan görevlilerdir. Mutfak personeli mesleği ile ilgili yeterli bilgi ve beceriye sahip olmalıdır. Yaptıkları işlere göre aşçıbaşı, aşçı, aşçı yardımcısı, bulaşıkçı gibi isimler alırlar.

Mutfak ne kadar çağdaş, gelişmiş ve lüks olursa olsun, ne kadar iyi organize edilirse edilsin, mutfaktaki en önemli unsur yine insandır. Bu amaçla personel seçimi çok dikkatle yapılmalı ve bu konuda hiçbir özveriden kaçınılmamalıdır. Bir yemeğin istenilen düzeyde olabilmesi için sihirli değnek sadece aşçıda vardır. Mutfak personelinde olması gereken en önemli özellik çok temiz olmaları ve hijyen kurallarına uygun şekilde çalışmalarınıdır. Yaptıkları işler pek çok insanın sağlığı ile yakından ilgilidir. Bunun bilincinde olmaları şarttır. Personele zaman zaman sağlık konusunda bilgiler verilmelidir. Belirlenen zamanlarda sık sık sağlık kontrolünden geçmeleri gerekir (Hazar, 1999).

Toplu beslenme yapılan kurumların mutfaklarında hijyenin sağlanabilmesi için beslenme hizmetlerinde yer alan ve insanların tüketimine uygun olmayan her türlü maddenin varlığının ortadan kaldırılması gerekmektedir. Besin hazırlamada görevli personelin insan sağlığı yönünden önemli sorumlulukları vardır. Personelin sağlıklı olması kadar, özellikle

besinle uğraşırken el, vücut, kıyafet temizliği ve kullanılan araç-gerecin de hijyenik koşullara uygun olması gerekir (Baş, 1997).

2.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Çalışmada otel işletmelerinin sınıflandırılması iki ayrı şekilde yapılmıştır. İlk sınıflandırmada, Türkiye'deki yasal sınıflandırmaya, ikinci sınıflandırmada ise turizm alanında çalışan bilim adamlarının yapmış olduğu sınıflandırmalara yer verilmiştir.

2.3.1. Türkiye'de Otel İşletmelerinin Yasal Sınıflandırılması

Türkiye'de otel işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayımlanan yönetmeliklerle düzenlenmiştir (Maviş, 2003).

2.3.1.1. Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin Türkiye'deki bu yasal (hukuki) sınıflandırılmasında dünya ülkeleri tarafından belirlenen normlarla aynı olmasına dikkat edilmiştir. Turizm işletme belgesi verilirken, otel binası, iç tasarım, misafirlerin kullanımına sunulan araç ve gereçler, sunulan hizmetlerin ve işletmecilik anlayışı gibi birçok özelliğe dikkat edilmektedir.

Türkiye'de turizm işletme belgeli otel işletmeleri, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesinin A bendinin 2 numaralı alt bendi hükmüne göre yıldız standardı açısından sınıflandırılmıştır. Otel işletmelerinin sınıflandırılmasına ilişkin son düzenlemeler 18 Haziran 2005 tarih ve 25849 sayılı Resmi Gazete'nin Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde yayımlanmıştır (www.kultur.gov.tr, 24.05.2008).

Yönetmelikte otel işletmeleri bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı otel işletmeleri olmak üzere beş gruba ayrılmaktadır. Bir yıldızlı oteller, en az on oda ve otel kapasitesi ile orantılı olarak çeşitli özellikleri bulunan tesislerdir. İki, üç ve dört yıldızlı tesislerde oda sınırlaması

yapılmamıştır. Ancak her bir otel işletmesinin, kendisinden bir alt nitelikteki tesiste bulunan bazı özelliklere ilave olarak çeşitli özelliklere sahip olması istenmektedir. Beş yıldızlı otel işletmelerinin sahip olması gereken niteliklerde de, bir yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi oda kapasiteleri belirtilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayımlamış olduğu yönetmeliğe göre, beş yıldızlı otel işletmelerinin en az yüz yirmi oda kapasitesine sahip olmaları gerekmektedir. Ek 2'de, turizm işletme belgeli otellerin sahip olması gereken özellikler sıralanmıştır.

2.3.1.2. Belediye Belgeli Otel İşletmeleri

Turizm işletme belgesine sahip olmayan bütün tesisler ve oteller "turistik olmayan işletme ve oteller" grubunda yer alırlar. Bu grupta yer alan oteller yerel yönetimler (belediyeler) tarafından sınıflandırılırlar, kontrolleri belediyeler tarafından yapılır, fiyatları da yine aynı şekilde belediyeler tarafından tespit edilmektedir (Oral, 2005).

2.3.2. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili tam bir fikir birliği sağlanamamıştır. Otel işletmelerini farklı yazarlar farklı kriterlere göre sınıflandırmaktadır. Bu bölümde, çeşitli yazarların çalışmalarından yararlanarak, otel işletmelerinin genel bir sınıflandırılması yapılmıştır.

2.3.2.1. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmeleri

Bu sınıflama, kişilerin seyahatleri süresince tatmin aradığı ihtiyaçları ve buna bağlı olarak zamanlarını geçirmek istedikleri mekânlar dikkate alınarak yapılmaktadır.

a) Şehir Otelleri

Bu tür oteller, ticaret merkezlerinde, büyük şehirlerde bulunan ve çoğunlukla iş adamlarının kısa süreler için kaldıkları otellerdir (Türksoy, 2002).

Şehir otel işletmelerinin hizmetlerinden daha çok iş amaçlı seyahatlerde bulunanlar faydalandığı için müşteri devir hızı oldukça yüksek olan otellerdir. Daha çok konferans, kongre ve benzeri toplantılara katılmak amacı ile teşvik ve kongre turizmi kapsamında yer alan müşteri profiline hizmet verirler (Oral ve Kurgun, 1997).

b) Sayfiye (Kıyı) Otelleri

Sayfiye otelleri, yoğun iş yaşamının ve çevresel olumsuzlukların yarattığı sıkıntıları gidermek isteyen insanlara ve onların beklentilerine karşılık veren kuruluşlardır (Timur, 1996).

Resort otel olarak da adlandırılan sayfiye otellerinde konaklama süresi daha uzun olup, otel bu amaca uygun olarak inşa edilmiştir. Sayfiye otelleri genellikle müşterilerine dans etme, golf, tenis oynama, ata binme ve doğa yürüyüşleri gibi aktivite imkânları sunarak, onların uzun süreli konaklamaları esnasında ihtiyaç duyabilecekleri her türlü isteklerini karşılayabilmeyi amaçlamaktadır. Sayfiye otellerinde müşterilerin beklentileri işletmenin tamamında eğlence olduğundan bu otellerde yönetim ile personel arasındaki ilişki diğer otellere göre çok daha yoğun olmaktadır (Erdem, 2002).

c) Havaalanı Otelleri

Uluslararası havaalanları yakınında kurulan büyük oteller ile birkaç saatlik uyku ihtiyacı olan yolcuların yararlandığı küçük otellerdir. Havaalanı otelleri yüksek bir müşteri devir hızına sahiptir. Aynı zamanda doluluk oranları da yüksektir. Bu otellere yönelik talep, hava durumu ve havayolları ile havaalanlarında yaşanan durumdan önemli ölçüde etkilenir (Oral ve Kurgun, 1997).

Havaalanı otelleri seyahat edenlere yönelik hizmetler sağlaması ve bazı kolaylıklar sağlaması nedeniyle çok tutulan otel işletmeleri arasındadır. Örneğin bazı havaalanı otelleri kendilerine ait limuzin ya da benzeri konforlu ulaşım araçlarıyla müşterilerinin otel-havaalanı arası ulaşımını karşılamaktadırlar (Timur, 1996).

d) Dağ ve Spor Otelleri

Kayak ve dağcılık sporları yapmak, dinlenmek ve doğa ile baş başa kalarak tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir (Şener, 1997).

e) Kaplıca ve Termal Oteller

Tedavi amacıyla seyahat eden ve kaplıca ve şifalı sulardan yararlanmak isteyen insanların konakladıkları otel işletmeleridir. Kaplıcalar, çağdaş termal tesislerin ilk örneklerini oluşturmaktadırlar. Bu tesislerde kaplıca içme suyu, çamur gibi maddeler veya solunum yolu veya bir takım mekanik ve elektrikli araçlarla masaj yapma gibi metotlar uygulanmakta, insan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalar yapılmaktadır (Erdem, 2002).

f) Kongre Otelleri

Kongre amaçlı otel işletmeleri de kongre, seminer, kurs, çalışma grupları, çeşitli toplantılar, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerinin yanında konaklama hizmeti de sunan otel işletmeleridir (Türksoy, 2002).

g) Konut (Residence) Otelleri

Bu oteller otel hizmetleri ile tamamlanmış ve hizmetlerin apart oteller gibi sunulduğu apartman evleri gibi düşünülebilir. Bu otellerdeki tarifeler aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık bazda ücretlendirilmekte ve daha çok büyük şehirlerde oluşan bu otellerde, özel olarak misafirlere yiyecek hizmeti sunulmamaktadır (Oral, 2005).

h) Butik Oteller

Sınırlı oda sayısı olan ancak özel iç tasarımı, mimarisi ve yüksek hizmet kalitesiyle misafirlerinin istek ve arzularına cevap veren küçük otel işletmeleridir (Oral, 2005).

l) Yüzer Oteller

Ulusal karasularında ve limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama, yeme-içme ve/veya eğlence hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen, kullanım amacı belirtilmiş denize elverişlilik belgesi olan ve bu belgeleri ilgili mevzuat çerçevesinde yenilenen deniz araçlarıdır (Aydoğdu, 2005).

j) Apart Oteller

Müstakil apartman ya da villa tipinde inşa edilen, müşterilerin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesine imkân verecek gerekli araç ve gereçlerle donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir (Timur, 1996).

2.3.2.2. Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmeleri

Oteller, ürün ve fiyat farklılaşmalarına giderek farklı pazar gruplarındaki müşterilere ulaşmayı hedeflemektedirler. Bu bakımdan otel işletmeleri farklı pazar gruplarındaki müşterilere yönelik uyguladıkları fiyatlara göre üçe ayrılmaktadır (Yarcan, 1994).

a) Ekonomik Oteller

Bu oteller, maliyetlerini azaltarak müşterilerine sadece yatak satmayı amaçlayan ve maliyetlerin düşürülmesiyle müşteriye çok ucuz oda fiyatları sunmaktadırlar.

b) Orta Düzey Fiyatlı Oteller

Sadece yatak satmanın dışında müşterilerin bazı ihtiyaçlarını karşılayan ve müşterilerine orta düzeyde fiyatla odalarını sunan otel işletmeleridir.

c) Lüks (Pahalı) Oteller

Bu oteller, yüksek hizmet kalitesi ile müşterilerinin tüm beklentilerini karşılamaya çalışan ve sahip oldukları bu yüksek standartlara paralel olarak yüksek fiyatla çalışan otel işletmeleridir.

2.3.2.3. Büyüklükleri (Ölçekleri) Bakımından Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin ölçek bakımından sınıflanmasında, işletmeye yatırılan sermaye miktarı, istihdam edilen personel sayısı ya da belirli bir dönemde otel personeline ödenen ücretin toplam miktarı, oda sayısı, sosyal ve kültürel faaliyetlere ayrılan kısımlar, işletmenin organizasyon yapısı gibi kriterler kullanılabilir (Kurgun, 1994).

a) Büyük Otel İşletmeleri

Oda sayısı 100 ve üzeri, personel sayısı 110 ya da daha fazla sayıda olan işletmelerdir (Türksoy, 1992).

Olalı ve Korzay'ın büyük otelleri tanımlamada kullandığı özellikleri ise şunlardır (Olalı ve Korzay, 1993):

- Ortalama oda sayısının 100 ve 100'den yukarı olması,
- Uluslararası standartlara göre, odabaşına 1,1 personel üzerinden istihdam hacminin 110 ve daha yukarı seviyede bulunması,
- Yemek ve balo salonları dışında müşterek kısımlara 500 metre kareden daha çok yer ayrılması.

b) Orta Büyüklükteki Otel İşletmeleri

50–100 personel çalıştıran ve 60–100 odaya sahip işletmeler orta büyüklükteki oteller olarak kabul edilmektedir (Erdem, 2002).

c) Küçük Otel İşletmeleri

30–50 kişi arasında personel bulunan ve 10–50 odaya sahip olan işletmelerdir. Genellikle otel sahibi tarafından yönetilirler (Kurgun, 1994).

Turistik faaliyetlerin yoğun olduğu yerleşim bölgelerinde ihtiyaç halinde kurulan bu işletmeler; yönetim yapısı basit bir şekilde işletme sahibi ve birkaç yardımcından oluşan otel işletmeleridir. Çalışanlar genellikle birkaç farklı görevi aynı anda yerine getirirler.

2.4. Otel İşletmelerinin Genel Özellikleri

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler ile diğer sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler arasında belirgin farklar vardır. Hizmet sektörü denildiğinde ilk akla gelen işletmeler otel işletmeleridir. Otel işletmelerinin genel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Batman, 2003):

- Otel işletmelerinde üretilen ürünler hizmet niteliğindedir. Bu hizmetler stoklanamaz.
- Otel işletmelerinde üretilen hizmetin özelliği nedeniyle insan faktörü oldukça önemlidir.
- Otel hizmetleri personel arasında yakın işbirliğini gerektirir.
- Otel işletmeleri 24 saat, haftanın yedi günü kesintisiz hizmet vermek zorundadır.
- Otel işletmeciliği sürekli değişiklik gösteren, hizmetin zevk ve moda bağlılığı fazla olan bir sektör olması nedeniyle, dinamik bir karaktere sahiptir.

- Turizm endüstrisinde talebin, önceden kesin olarak belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olması nedeniyle, otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir.

2.5. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Mutfak

İnsanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için yemek yemeleri gerekmektedir. Yani yemek temel ihtiyaçtır. Ancak bu ihtiyaç sadece yemek yeme ile giderilememektedir. Günümüzde insanlar doymak için değil, tadına vararak yemek istemektedirler. İşte o zaman yemeğin hazırlanması ve sunulduğu sanat olup çıkmaktadır. Yemeğin yapıldığı, saklanıp korunduğu yer mutfaktır (Maviş, 2003).

Mutfak; yiyecek malzemelerinin depolandığı, pişirmek ya da yenmek için hazırlandığı, pişirildiği ve gerektiğinde de hazırlanan yemeklerin yenildiği yer olmaktadır (Özdemir, 2005). Başka bir tanımda da mutfak; insanların barınma ihtiyacı yanında yeme, içme hizmetlerini sunan otellerde yiyeceklerin ayıklanıp, gerekli terbiyelerinin yapılarak pişirildiği, saklandığı ve porsiyonlanarak servise hazır hale getirildiği departman olarak tanımlanmaktadır (Gömeç, 1995).

Diğer bir deyişle mutfak; yiyecek ve içecek işletmelerinde hedeflenen miktarda, hedeflenen kalitede ve standartta yiyecek üretiminin yapıldığı alan olarak da tanımlanmaktadır (Küçükaslan, 2006).

Uzun bir tarihsel gelişim süreci sonunda ticari bir anlam kazanmış olan mutfak, otel işletmeleri bünyesinde de kendisine yer bulabilmiştir (Aktaş ve Özdemir, 2005). Bazı otel işletmelerinde mutfak departmanı, yiyecek ve içeceğin hammadde olarak girip mamul madde olarak çıkması için kurulduğu halde bazılarında ise sadece mamul madde olarak girip porsiyonlanıp servise hazır hale getirilecek şekilde organize edilmiştir (Kayayurt, 2002).

2.5.1. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Mutfakın Yeri ve Önemi

Otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin beslenme ihtiyaçlarını sağlayan bölüm mutfak bölümüdür. Bu yüzden de otel işletmelerinin kalbi olarak değerlendirilir ve misafirlerin işletmeden memnun olarak ayrılmasında çok önemli bir yer tutmaktadırlar.

Otel işletmelerinin konuklarına sunduğu temel hizmetler, konaklama, yeme-içme ve eğlencedir. Bu hizmetlerden konaklama ve yeme-içme otelin ayrılmaz parçalarıdır ve hemen her otel tanımlaması içerisinde yer alırlar. Bununla birlikte otele gelen konuklar çoğunlukla yalnızca konaklama talep etmemekte, yiyecek ve içecek hizmetlerini de almak istemektedirler. Otel işletmelerinin sunduğu hizmetin kalitesi değerlendirilirken sadece odalar ve bu odalarda yer alan mobilyalar dikkate alınmamakta, otelin sunduğu yiyecek ve içeceklerin kalitesi ile sunulan servis de önemli olmaktadır. Mutfak da üretilen yemeklerin kalitesi açısından çok büyük bir önem arz etmektedir. Kaliteli yemek üretimi müşteri memnuniyeti üzerinde de olumlu etki yaratmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2005).

Mutfak ayrıca, toplu yemek üreten işletmelerin amaçlarına ulaşmak istedikleri yolda en önemli konu olarak da karşımıza çıkmaktadır. İster konaklama işletmesinin, ister yiyecek içecek işletmesinin bünyesinde yer alsın mutfak, işletmenin kalbi niteliğindedir. Müşterilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılarken aynı zamanda onların sağlıklarıyla da ilişkilidir (Küçükaslan, 2006). Otel mutfaklarında üretilen yemeklerin hijyenik olmamasından kaynaklanan herhangi bir hastalık ya da zehirlenme otel adına geri dönülmesi çok güç olabilecek koşulların doğmasına neden olacaktır. Bu nedenle gerek otel üst yönetiminin, gerekse de yiyecek-içecek müdürünün mutfaka bu açıdan da büyük bir önem vermesi gerekmektedir. Bu önemi nedeniyle de mutfak için otel işletmelerinin kalbi ifadesi kullanılmaktadır. Kalite, maliyet ve hijyen unsurlarını dikkate alarak kaliteli, hijyenik ve düşük maliyetli yemek üretimini gerçekleştiren bir otel işletmesi sağlıklı ve memnun müşterilere sahip olacak ve gelirlerini arttırabilecektir. Kaliteli ve hijyenik yemek üretimi doğrudan müşteri memnuniyetini etkilerken

otel gelirlerine dolaylı yoldan katkı sağlamaktadır. Düşük maliyetli yemek üretimi ise doğrudan otel gelirleri üzerinde etkilidir (Aktaş ve Özdemir, 2005).

Otel mutfaklarının başarısı diğer birimlerle olan bağlantısının planlı ve düzenli ilişkisine de bağlıdır. Çünkü mutfak ne kadar iyi olursa olsun, başarısız bir servis varsa bütün çabalar boşa gidecektir. Otel yöneticileri çoğu kez otel inşaatı sırasında birimler arasındaki ilişkinin ne denli önemli olduğunu bilmeden bu işe giriştiklerinden çoğu zaman problemlerle karşılaşmaktadırlar (Güler, 1998).

Türkiye’de otel projeleri yapılırken mutfaklar genelde en son düşünülen alanlar olurlar. Oysaki mutfakların, en önce düşünülmesi gereken alanlar olduğu yeni yeni anlaşılmaya başlanmıştır. Servis sirkülasyonunun iyi bir şekilde gerçekleşebilmesi için mutfağın teknik ve işlevsellik açısından tam anlamıyla donatılmış ve yerleştirilmiş olması gerekmektedir. Mutfak ancak verimli çalışılacak ortamların mevcut olması ve teknik donanımının sağlanması ve nitelikli personelin çalışması ile başarıya ulaşabilir (Güler, 1998).

2.5.2. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı

Örgüt yapısı; bir işletmenin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere, bireyleri ve faaliyet birimlerini ne şekilde bir araya getirdiğini tanımlayan yapıdır. Örgüt yapısı ile yetkinin ve sorumluluğun örgüt üyeleri arasında dağıtılması, iletişim hatlarının kurulması ve örgütün birimleri arasındaki sınırların tanımlanması sağlanır. Yukarıdaki açıklamalar ışığında otel işletmelerinde mutfak örgüt yapısı kavramı ile anlatılmak istenenler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aktaş ve Özdemir, 2005):

- Mutfağın amacı doğrultusunda mutfakta yerine getirilmesi gereken işler vardır. Bu işler, yemek üretimini temin edebilmek için yiyecek malzemelerinin satın alınması, teslim alması, belirli sürelerle belirli ısı derecelerinde depolanması, hazırlanması, pişirilmesi, servise sunulması ve üretim sonrası mutfağın ve mutfak araç gereçlerinin temizliği şeklinde sıralanabilir.

- Bu işleri yapmakla sorumlu olan kişiler ve bu kişilerin yetki ve sorumlulukları vardır. Aşçıbaşının, aşçıbaşı yardımcısının, bölüm şeflerinin (sıcak mutfak şefi, soğuk mutfak şefi, pastane şefi, kasaphane şefi vb.) aşçılar ve aşçı yardımcılarının görev tanımlarının yapılması bu kapsamda düşünülebilir.
- İşgörenler ile işler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi gerekir. Örneğin; sıcak mutfak şefinin sıcak soslar, sıcak et yemekleri garnitürler, çorbalar, ızgaralar, fırın yemekleri vb. yemeklerin üretiminden sorumlu tutulması ve bu görevini sıcak mutfak adı verilen çalışma alanında gerçekleştirmesi gerektiğinin belirlenmesi.
- İşgörenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi gerekir. Örneğin sıcak mutfak şefine kendi bölümündeki çorba aşçısı, sebze aşçısı, ızgara aşçısı gibi bölüm aşçılarına emir verme yetkisinin tanınması, kendisinin de aşçıbaşı yardımcısına ve aşçıbaşına karşı sorumlu tutulması.
- İşgörenlerin kendi sorumluluklarına verilen işleri yapacakları yerlerin belirlenmesi gerekir.

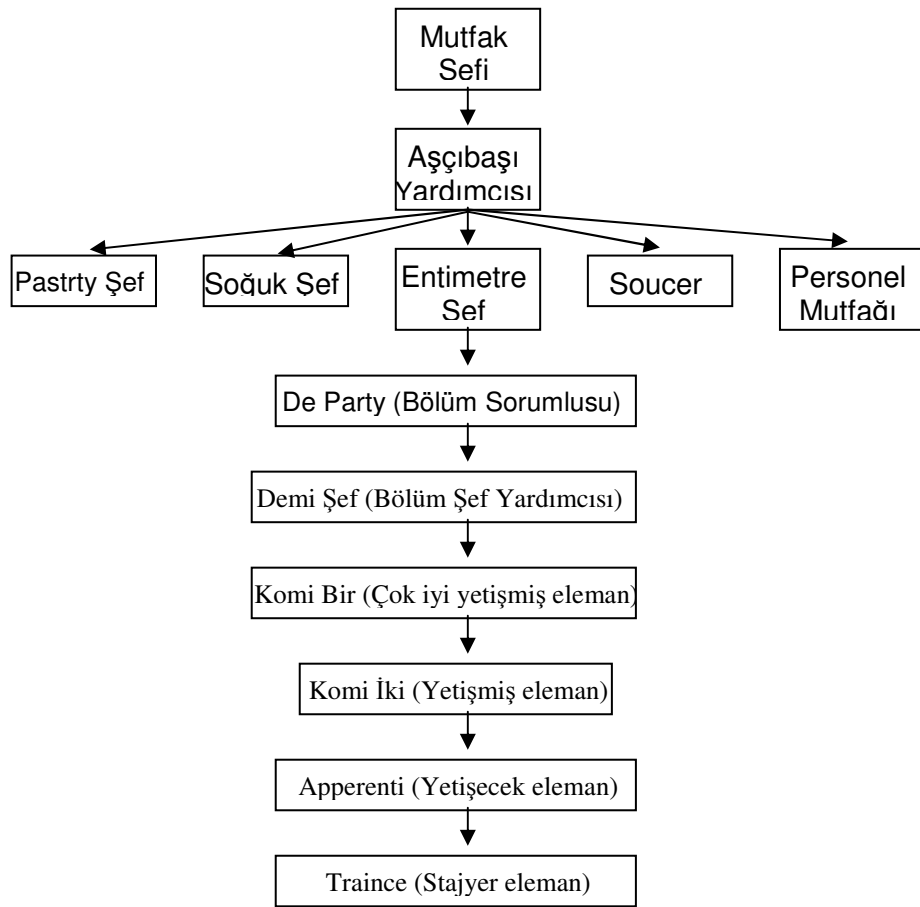
Mutfak, yiyecek ve içecek işletmelerinde (konaklama işletmeleri ile ticari ve kurumsal yiyecek ve içecek işletmeleri) yiyecek üretimi yapılan yerdir. Mutfakta gerçekleştirilecek üretimin gereksinimi ve boyutu, mutfak çalışanlarının sayısı, özellikleri ve görevleri belirlenirken göz önünde bulundurulması gereken faktörler şunlardır (Gökdemir, 2005):

- İşletmenin büyüklüğü ve türü,
- İşletmenin örgütsel yapısı,
- Mutfağın fiziki yapısı, ekipmanlar ve
- Uygulanacak mönü.

Bu faktörler dikkate alınarak hazırlanmış bir mutfak organizasyon şeması, yukarıda saydığımız faktörlerin boyutuna göre şekillenebilir. Mutfak organizasyon yapıları başlıca üç şekilde incelenebilir (Gökdemir, 2005).

2.5.2.1. Geniş Mutfak Organizasyonu

Büyük bir otel işletmesinde büyük miktarlarda ve çok çeşitte yemek üretimi nedeni ile mutfak örgüt yapısı da oldukça genişlemiş durumdadır (Aktaş ve Özdemir, 2005). Organizasyon yapısının genişlediği bu durumda, baş aşçının ve çalışanların nitelikleri ve sorumlulukları da aynı oranda artmaktadır. Çünkü, daha büyük organizasyonların aynı oranda bilgi, beceri, yetenek, eğitim, iletişim, yönetim, hijyen v.b. konularda en üst ve istenilen standartlarda olması gerekmektedir (Gökdemir, 2005).

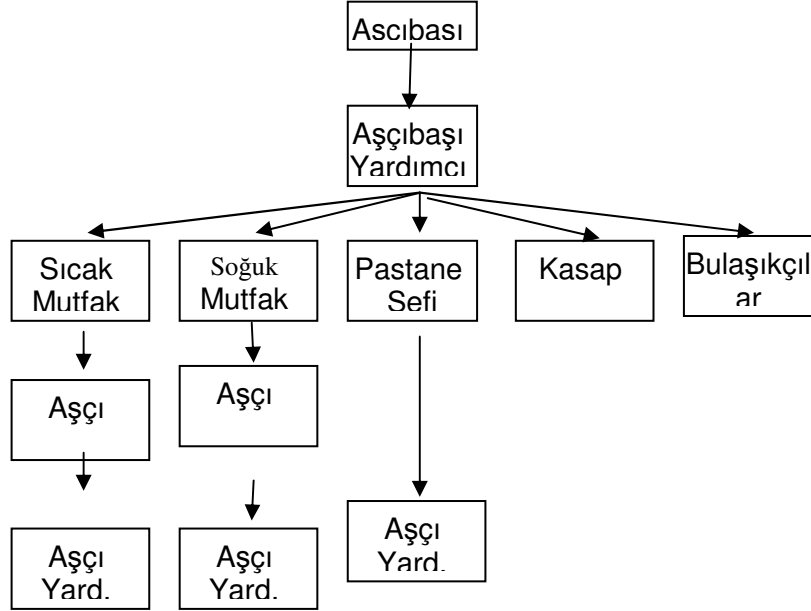


Şekil 1. Geniş Mutfak Organizasyonu
Kaynak: Koçak, 2006

2.5.2.2. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu

Bu tip mutfaklarda, küçük mutfaklara göre daha fazla mutfak birimi oluşturulmuştur (Gökdemir, 2005). Orta büyüklükte bir otel işletmesinde sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane, kasaphane gibi bölümler ortaya çıkabilir ve

bu bölümlerin her birinin birer şefi bulunur. Bunların üzerinde ise bir aşçıbaşı yardımcısı ve aşçıbaşı vardır (şekil 2). Bu tür mutfaklarda çalışan sayısı 10–15 kişiyi bulabilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005)



Şekil 2. Orta Büyüklükte Bir Otel İşletmesinde Mutfak Organizasyonu

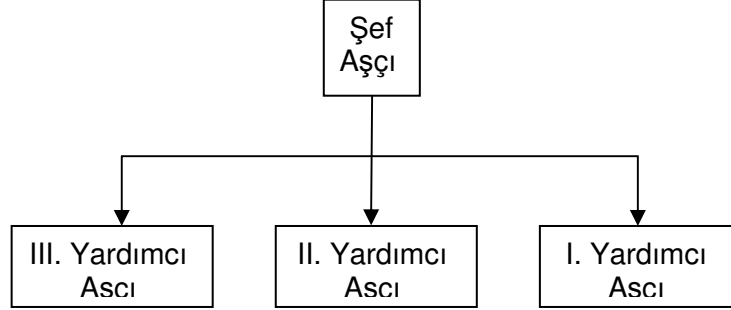
Kaynak: Aktaş ve Özdemir, 2005

2.5.2.3. Küçük Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyonu

Küçük bir otel işletmesi mutfağında sıcak et yemeklerinin, sıcak sosların, çorbaların, sebze yemeklerinin ve garnitürlerin üretiminden tek bir aşçı sorumlu olabilir. Benzer şekilde soğuk sosların, salataların ve mezelerin üretimini de tek bir aşçı gerçekleştirebilir. Bu aşçılara yardımcı olmak üzere bir ya da birkaç aşçı yardımcısı da görevlendirilebilir. Bu tür mutfaklarda sıcak ve soğuk mutfağa ait çalışma alanları da kesin hatlarla birbirinden ayrılmamış olabilmektedir.

Aynı zamanda mutfak için ayrılan alan da oldukça sınırlı kalabilmektedir. Küçük otellerin mutfaklarında aşçıbaşı çoğu kez yemek üretimine bizzat katılır ve aşçıbaşı yardımcısı da çoğu kez sıcak yemeklerin hazırlanmasından sorumlu olan sıcak mutfak aşçısı olmaktadır. Küçük otel mutfaklarında çalışanların sayısı bulaşıkçılarla birlikte 6–7 kişi ile sınırlıdır. Bu

tür bir mutfak örgüt yapısının oluşmasında en büyük etkenlerden biri de menünün az sayıda yemek çeşidinden oluşması ve bu menünün de az sayıda konuğa sunulmasıdır (Aktaş ve Özdemir, 2005).



Şekil 3. Küçük Mutfak Organizasyonu

Kaynak: Gökdemir, 2005

Otel işletmelerinin mutfak departmanlarında organizasyon yapısı otelin büyüklüğüne ve iş hacmine göre değişmektedir. İşletme büyüdükçe organizasyon yapısı ile birlikte, mutfak organizasyonu da daha profesyonel bir yaklaşımla ele alınırken, küçük ölçekli işletmelerde daha basit organizasyon yapıları gözlenmektedir.

BÖLÜM 3

KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAKLARINDA PERSONEL HİJYENİ ve ÖNEMİ

3.1. Mutfakta Hiyerarşik Basamaklar

Mutfak ne kadar çağdaş, gelişmiş, lüks araç-gereçlerle donatılırsa donatılsın ve üretim aşamasında ne kadar iyi malzeme ve hammadde kullanılırsa kullanılsın, mutfakta en önemli unsur insandır. Mutfaklarda çalışan kişilerin nitelikleri, o mutfağın kalitesini oluşturur. Bu yüzden mutfak personeli için seçim yapılırken çok dikkatli olunmalı ve bu konuda hiçbir taviz verilmemelidir.

Bir otel işletmesinde mutfak örgüt yapısı içerisinde farklı kademelerde farklı türde sorumluluklar ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda da bir hiyerarşik sıra içerisinde her kademedede sahip olunacak yetki ve sorumluluklar da belirlenmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005). Otel mutfaklarında çalışan personelin yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

3.1.1. Aşçı Başı (Executive Chef, Chef de Cuisine)

Aşçı Başına, Fransızca'da chef de cuisine, İngilizce de ise executive chef denilmektedir. Aşçı Başının, mutfağın bütün bölümleri hakkında çok köklü bilgi ve becerisi olması gerekmektedir. Mesleki bilgilerinin yanı sıra plânlama, örgütleme, yöneltme, etkileme ve kontrol gibi yönetsel bilgilerinin de olması zorunluluktur (Gökdemir, 2005).

Mutfakta ve mutfağa bağlı bölümlerde yemek hazırlama ve pişirme ile görevli tüm personelin koordinasyonunu sağlama işi ile görevlidir. Baş aşçı ayrıca, mutfağı yönetir, yeni reçeteler oluşturur ve geliştirir. Porsiyon dağılımı, görünüm ve kalite için hazırlık çalışmalarını denetlemek; eleman işe alımı ve işten çıkarımı, insan kaynakları prosedürlerine uygun olarak çalışanları disipline etmek, mutfak ve servis elemanları arasında etkin bir iletişim

sağlamak, eksik donanım ve araç-gereç ile malzeme listelerini hazırlayarak satın alınmalarını sağlamakta şef aşçının görevleri arasındadır (Öztaş, 2002).

Bu kişinin yerine getirmesi gereken ana görevleri ise tam olarak şunlardır: (Aktaş ve Özdemir, 2005)

- Mutfakta çalışacak personelin seçiminde insan kaynakları müdürü ile işbirliği yapmak,
- Mutfak personeli arasında iş bölümü yapmak, onların çalışma programlarını, haftalık ve yıllık izinlerini düzenlemek,
- Mutfağın ihtiyaç duyduğu malzemelerin siparişini vermek ve siparişleri onaylamak,
- Menülerin planlanmasında görev almak,
- Stok devir hızı ve satış analizleri sonuçlarına dayanarak menülerde değişiklikler yapılmak üzere tavsiyelerde bulunmak, yeni reçeteler geliştirmek,
- Yiyecek malzemelerinin teslim alınması, depolanması, hazırlanması, pişirilmesi ve servisi sırasında gerekli kontrolleri yapmak,
- Standart verim, standart reçete ve standart porsiyon çalışmalarını yapmak, üretim planlamasına uygun miktarda ve çeşitte yemeğin üretilmesini sağlamak,
- Mutfak ile otelin diğer bölümleri arasındaki iletişimi sağlamak,
- Mutfakta hijyen kurallarının eksiksiz uygulanmasını sağlamak,
- Ziyafet organizasyonlarında ziyafet müdürü ile birlikte çalışarak ziyafet hazırlıklarını yürütmek,
- Belirli zamanlarda personelin sağlık kontrolünden geçmesini sağlamak,
- Personel yemek menüsünü hazırlamak.

3.1.2. Aşçı Başı Yardımcısı (Sous Chef)

Şef aşçının yardımcılığını yapan, şef aşçının olmadığı zamanlarda onun yaptığı tüm işleri yürüten, personelin yaptığı tüm işleri kontrol eden ve onların verimli çalışmalarını sağlayan, yemek siparişlerini alan ve ilgili

mutfağa havale eden, hazırlanan yiyecekleri kontrol eden, malzeme ihtiyaçlarını belirleyip, ilgili yerlere siparişleri ileten ve tüm işlerin takibinden sorumlu kişidir. Bu görevlerden dolayı aşçı başının bütün özelliklerini taşıması gerekir. Bundan başka (Tarhan, 1999) :

a) Mutfaktaki personelin verimli çalışmasını sağlar, kontrol ve takip eder.

b) Servis zamanı mutfağa gelen yemek siparişlerini alır ve ilgili bölüme anons ederek bildirir, hazırlatır. Bazı mutfaklarda sadece bu işi yapan görevliler vardır. Bunlara aboyer (anonscu) denir.

c) Müşteriye giden yemeği kontrol eder.

d) Mutfağın gereksinimi olan eksiklikleri ve siparişleri ilgili bölümden alır, takibini yapar. Eksiklikleri şefle görüşür, tekrar sipariş verir.

e) Chef de Cuisine ile çok sıkı ilişki halindedir. Şefin yokluğunda herhangi bir aksama olmaması için her konuda mutlaka bilgisi olması gerekir.

3.1.3. Bölüm Şefleri (Chefs'de Partie)

Mutfaktaki organizasyonun büyüklüğüne göre, yiyecek üretimi çeşitli bölümlere bölünür ve her bölümdeki yiyecek üretimi farklı alanlarda yapılmaktadır. Mutfak organizasyonunda yer alan her bir bölüm için, kendi bölümünden sorumlu ve bölümünde üretimi yapılan yiyecekler hakkında mesleki bilgileri ve tecrübelerinin çok iyi durumda olan bölüm şefleri bulunmaktadır. Her bir bölüm ayrı ayrı kendi kısım şeflerinin denetiminde ve kontrolünde bölümüyle ilgili yiyecek üretimlerini yapmaktan sorumludurlar. Kısım şefleri aşçı başına ve aşçı başı yardımcılara karşı sorumludurlar (Gökdemir, 2005).

3.1.4. Aşçılar

İçinde yer aldıkları bölümde üretilmesi gereken yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesinde görevli olan kişilerdir. Bölüm şeflerinin yardımcısı pozisyonundadırlar. Aşçılar ayrıca, üretimini yapacakları yiyecekler için gerekli olan malzemeleri tespit etmek ve bağlı oldukları bölüm şeflerinin onayını alarak bu malzemelerin gereken yerlerden talep edilmesini

sağlamaktan ve yiyecek üretimini gerçekleştirmek için gerekli olan araç-gereçlerin hazırlığından sorumlu kişilerdir (Aktaş ve Özdemir, 2005).

3.1.5. Aşçı Yardımcıları

Buldukları bölümün yiyecek üretimini yapmaktan sorumlu olan aşçılara yardımcı olurlar. Ayrıca, yiyecek üretimini gerçekleştirmek için gerekli olan malzemeleri depolardan temin etmek, yiyecek hazırlıklarında aşçılara yardımcı olmak, emrinde çalıştığı aşçının bilgi ve birikiminden faydalanarak kendini yetiştirmek ve içinde yer aldığı bölümün temizliğini yapmak gibi görevleri de vardır. Mutfak komisi ya da yamak olarak da bilinmektedirler (Gökdemir, 2005).

3.1.6. Stajyerler

Aşçılık mesleğinin başlangıcında olan ve bu yüzden bu mesleğin gereklerini öğrenebilmek için tüm bölümlerde belirli dönemlerde çalışarak kendisini yetiştiren kişilerdir (Gökdemir, 2005).

3.2. Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinde Hijyen ve Önemi

Hijyen, bir sağlık bilimi olup temel ilgi alanı sağlığın korunması ve sürdürülmesidir. Ayrıca sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü hijyen olarak tanımlanmaktadır (Hatemi, 2006). Hijyen, kişisel ve sosyal sağlığın dayandığı bir temel olmanın yanında, toplum içinde yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır.

Hijyen bilimi genel anlamı ile kişi ve toplum olarak insan sağlığının korunması geliştirilmesi ve uzun süre yüksek düzeyde tutulması amacına hizmet etmektedir (Sökmen, 2001). Hijyen, konaklama işletmeleri için sağlıklı bir ortamın oluşturularak müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından önem arz eder. Her işletme hijyen açısından maksimum güvenilirliğe ulaşmak zorundadır.

Hijyen kelimesi tıp dilinde Yunan mitolojisinden girmiştir. Yunan mitolojisinde, tıbbın babası olarak bilinen Aesculapius' un kızı Hygiea; sağlığı koruyan güzel bir ilahedir. Bu nedenle bütün dünya literatüründe sağlığı korumak üzere çalışan bilim koluna bu ilahenin ismine dayanarak "hijyen" adı verilmiştir (Ulaş, 1998).

Kuşkusuz hijyen, hayatını korumak ve sağlığına zarar veren nedenlerden kaçınmak iç güdüsü ile yaşamaya çalışan ilk insanla beraber doğmuştur. Ancak bilimsel bir esasa dayanmaksızın bir içgüdü (instinkt) ürünü olan bu uygulamalara Hijyenin İçgüdü Devri denir (Sökmen, 2001). Bilim ve teknolojinin ilerlemesine karşın, nükleer patlamalar, kimyasal kirlilikler, iklim ve atmosfer değişiklikleri gibi çevresel sorunlar, ticaret, turizm nedeni ile ülkeler arası giriş-çıkış kolaylıkları sağlığı olumsuz etkileyebilmektedir. Hemen her ülkede bu durumdan etkilenmekte, kendi toplumunun sağlığını korumak için çaba harcamasına rağmen yetersiz kalmaktadır. Bireylerin kişisel hijyen unsurlarına dikkat ederek bu tür hastalıkların yayılmasını önleyebileceği düşünölmektedir (Erkal, 1997).

3.3. Kişisel Hijyen ve Önemi

Kişisel hijyen; kişinin doğuştan getirdiği özellikleri ile sonradan kazandığı, fiziksel fizyolojik, moral ve zeka gelişmesiyle ilgili özellikleri inceler. Bunun yanı sıra, kişinin sağlığının korunması ve hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan hijyen, barınma, giyinme vb. gibi kişisel bünyesi ile ilgili çalışmaları da inceleyen bir bilim dalıdır (Erkal, 1997).

Kişisel Hijyen (Erkal, 1997);

- Sağlıkla yakından ilgilidir.
- Pek çok hastalık mikrobuunun temiz olmayan kişilerde kolayca yerleştii bilinmektedir.
- Sağlığın korunması için düzenli bir şekilde saç, vücut, ağız ve dişlerin temizlenmesi ve giyeceklerin sık yıkanması gereklidir. Kişisel hijyen erken

çocukluk döneminde aileden öğrenilir. Okullarda bu eğitim genişletilerek sürdürülür. Kişisel hijyen içinde yer alan vücut bakımı ve hijyeni hakkında bilgi ve uygulamaların, çocukluk ve gençlik dönemlerinde kazandırılması, gelecek yıllarda toplumda sağlıklı üretken, erişkin ve yaşlı sayısının artması açısından önemlidir.

Bireyin sağlıklı olması, yaşamını sağlıklı bir şekilde sürdürmesi ve vücuduna girebilecek zararlı mikroorganizmaları önlemesi ancak kişisel hijyen uygulamaları ile sağlanabilir. Kişisel hijyen bireyin rahatını, güvenliğini, esenliğini sağlar ve ağız hijyeni, cinsel hijyen, mental hijyen, sosyal hijyen vb. gibi çeşitli uygulamaları kapsar (İnanç ve diğerleri, 2001).

Kişisel Hijyenin Amaçları (Bulduk, 2006);

- Vücut salgılarının, atıklarının ve geçici mikroorganizmaların vücuttan uzaklaştırılması yoluyla temizliği sağlamak,
- Bireyin rahatlamasını, dinlenmesini, gevşemesini ve kas gerilimini azaltmak,
- Vücuttaki kötü kokuları (ter kokusu) gidermek,
- Bireyin genel görünümünü olumlu hale getirmek, kendine olan güvenini arttırmak,
- Deri sağlığını sürdürmek ve geliştirmektir.

Kişisel bakım ve hijyen, bireyden başlayarak genele yayılan temizlik zincirindeki en önemli halkalardan biridir. Ortak kullanım alanlarında çapraz bulaşmayı önlemek için kişisel hijyene gereken önem verilmelidir. Özellikle mutfaklarda sağlıklı yiyeceklerin hazırlanabilmesi için bu bir zorunluluktur.

Kişisel hijyen uygulamaları, bireyler arasında farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar yapılan hijyenik uygulamaların yönteminde, sıklığında gözlenebilir. Kişisel hijyen uygulamaları, bireyin inançları, değerleri ve alışkanlıkları doğrultusunda gerçekleştirdiği uygulamalardır. Kişisel hijyen

uygulamalarındaki farklılıkların nedenleri dört başlık altında belirtilmiştir (İnanç ve diğerleri, 2001).

1. **Bilgi Düzeyi:** Bireyin hijyene ilişkin bilgi düzeyi, onun uygulamalarını doğrudan etkiler. Bireyin hijyen bilgisi, bireyin genel görünümünün önemini, çeşitli hijyenik yöntemleri ve hijyen uygulamalarını kapsar.
2. **Bireysel Tercihler:** Bireysel tercihler bireyin alışkanlıklarını ve değerlerini yansıtır, hijyenik bakımdan kullanılacak olan araç-gereci, uygulama zamanını, sıklığını ve biçimini belirler. Örneğin, bazı bireyler her gün akşam duş biçiminde banyo yapmayı tercih ederken, bazı bireyler bu uygulamayı gereksiz görebilir.
3. **Beden İmajı:** Bireyin kendi fiziksel görünümüne ilişkin kişisel görüşüdür. Bu nedenle hijyenik uygulamalarını kendi vücudunu algıladığı şekilde gerçekleştirir. Eğer birey kendisini temiz ve bakımlı algılıyorsa bu görünümünü sürdürmek için çaba gösterir.
4. **Sosyo-Ekonomik ve Kültürel Durum:** Bireyin ait olduğu sosyal grup hijyen uygulamalarını etkileyici özelliğe sahiptir. Birey hijyen uygulamalarını, çocukluk döneminde ebeveynlerinden öğrenir ve kazandığı bu alışkanlıklarını genellikle yaşamı boyunca sürdürür. Ailenin hijyene ilişkin uygulamalarında ise yaşadıkları toplumun kültür özellikleri belirgindir. Örneğin, bazı toplumlarda her gün banyo yapma davranışı varken, bazı toplumlarda haftada bir kez banyo yapılır. Bunun yanı sıra yaşanan evin fiziksel yapısı, evde yaşayan aile bireylerinin sayısı ve ekonomik durum ailenin hijyenik uygulamalarını etkileyen diğer faktörlerdir. Ayrıca, birey doğru hijyenik uygulamaları bilse de eğer ekonomik durumu iyi değil ve alabilme imkanı yoksa doğru uygulamayı yapamayacaktır (Bebiş, 1997).

3.3.1. Vücut Hijyeni ve Bakımı

Vücut hijyeni ve bakımı kişisel temizliğin bir unsurudur. Bu araştırma konaklama işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen hakkındaki bilgi ve uygulamalarını belirlemeyi kapsadığı için vücut hijyenine ilişkin genel bilgiler aşağıda verilmektedir.

3.3.1.1. El ve Tırnak Hijyeni ve Bakımı

El ve tırnak hijyeni, günlük yapılması gereken en önemli kişisel hijyendir. Ellerimiz gün boyu her yere dokunduğu için en fazla kirlenen organımızdır. Onların temizliğine dikkat etmezsek, üzerinde toplanan mikroorganizmalar direkt olarak veya yiyecek maddeleri aracılığıyla vücudumuza kolaylıkla girerler (Hatemi, 2006). Özellikle toplu yaşantı sürdürülen konaklama işletmelerinde, salgınlara yol açan bulaşmaların önlenmesinde el yıkama önemlidir. Özellikle amipli dizanteri, askariasis, kolera, konjiktivit, entorobiasis, infeksiyöz hepatit, tifo ve solunum sistemi hastalıklarının yayılmasında el yıkama yetersizliği önemli bir etkindir (Pittet, 1999).

Ellerin (Çakıroğlu, 2000);

- Yemeklerden önce ve sonra,
- Yemek hazırlamadan önce ve sonra,
- Diş, ağız, yüz, göz temizliği yapmadan önce,
- Tuvalet gereksiniminin giderilmesinden önce ve sonra,
- Kirli, tozlu bir işi tamamladıktan sonra,
- Dışarıdan eve ve işe geldikten sonra,
- Hasta olan bir yakınımızı ziyaretten sonra,
- Yukarıdakilere uyan hiçbir iş yapılmasa dahi gün içinde çeşitli saatlerde (her zaman temiz görünecek şekilde) yıkanması gerektiği bilinmektedir.

Günümüzde el yıkamanın gerekliliğini tartışmaya bile gerek yoktur. Ancak halen el yıkamanın önemi ve yönteminin tam anlatılamaması bir sorun

oluşturmaya devam etmektedir. İyi yıkanmamış ellerden uzaklaştırılmayan mikro organizmaların kişiden kişiye taşınabildiği bilinmektedir (Çakıroğlu, 2000).

Su ve sabunla doğru yıkamayla ellerin üzerinde olan ve bulaşmadan asıl sorumlu cildin geçici florasının tamamının temizlenebildiği iyi bilinmektedir. El yıkamada aşağıda sıralanan hususların bilinmesi önemlidir:

- El yıkama sabun kullanılarak yapılmalıdır. Sadece su kullanmak yeterli temizliği sağlayamaz.
- Sabunun kuru tutulması önemlidir. Sabun kabının drenaj sağlayacak biçimde olması gerekir. Uygun koşullarda kullanılmayan sabunlarda da patojen (hastalık yapıcı) mikroorganizmaların ürettiği unutulmamalıdır. Likit sabun kullanılıyorsa sabun kapları tam olarak boşaldığında temizlenip kurulandıktan sonra yeniden doldurulmalıdır. Bu önerilere uyulmadığı takdirde buralarda üreyen mikroorganizmalar enfeksiyonlara neden olabilir.
- Etkili bir el yıkama işlemi 30 sn ile 1 dakikalık sürede gerçekleştirilir. Eller çok kirli ise bu süre 2–5 dakikaya kadar uzayabilir.
- El yıkanırken tüm takıların çıkartılması uygundur.
- Eller sabunla bileklere kadar köpürtülmelidir.
- Sabunun suyun altına tutularak köpüklerden temizlenmesi sağlanmalıdır. Köpük, sabunda mikroorganizma yerleşimini kolaylaştırabilir.
- Tüm yıkama işlemi boyunca eller dirseklerden aşağı da tutulmalıdır. Böylece kirli suların parmak uçlarından lavaboya direk akışı sağlanmış olur.
- Eller yıkandıktan sonra mutlaka durulanmalı ve iyice kurulanmalıdır. Çünkü eller ıslak veya nemli kalırsa bakteri bulaşması kolaylaşır.
- Yıkama sonrası parmak araları ve avuç içleri iyice kurulanmalıdır. El kurulamada doğru seçenek kâğıt havlu kullanılmasıdır.

Kumaş havlular nemli kalabildiğinden kontamine olabilirler. Sıcak hava püskürten kurutma sistemlerinin zaman kaybına neden olması, yeterince kurulama yapamaması, gürültülü olması ve dolaşan havanın kontaminasyonu yolu ile yıkanmış ellere yeniden mikropların yerleşebilmesine neden olması yüzünden önerilmemektedir. Kâğıt havlu ile el

kurulamanın ortalama süresi 7–9 sn olmalıdır. Kâğıt havlu kurulamanın yanı sıra mekanik temizlemeyi sürdürür.

Tırnakların bir dereceye kadar elin işlevleriyle de ilişkili olduğunu söyleyebiliriz. Tutma, kavrama ve yürümede önemli rol oynamaktadır. Sürekli uzar. Tırnağın etle ayrıldıktan sonraki bölümünün altında kir ve yağ kolayca birikir. Bir takım kimyasallarla uğraşanlarda tırnak altında bu kimyasallar da önemli oranda birikmektedir. Bunların düzenli olarak temizlenmesi gerekir. Tırnaklar yenmemeli ve koparılmamalıdır (Dokuzoğuz, 2003).

El tırnakları yarım ay biçiminde, ayak tırnakları ise düz olarak kesilmelidir. Ayak tırnaklarının yarım ay biçiminde kesilmesi tırnak batmalarına neden olabilir (Güler,2004). Doğru el yıkamanın enfeksiyonlardan korunma ve yayılmasını önlemede son derece ucuz ve etkili bir yöntem olarak bilinir.

3.3.1.2. Deri Hijyeni ve Bakımı

Biyolojik olarak canlı ve ölü tabakalardan oluşan deri vücut savunmasının en önemli silahıdır. Derinin pembe ve pürüzsüz görüntüsü, iyi bir kan dolaşımı olduğunu ve sağlığı ifade eder. Sağlıklı, bütünlüğü bozulmamış bir cilt, zararlı etkenlere karşı vücudu korur. Derinin sağlığı ile temizliğinin yakından ilişkisi vardır (Catterson, 1987).

Vücuda ait kişisel hijyen ile pek çok hastalığın önüne geçilmektedir. Birkaç örnek vermek gerekirse; ishalleri hastalıklar, soğuk algınlıkları, cildin mikrobik hastalıkları, cildin mantar, uyuz ve bitlenme gibi parazitlerle oluşan hastalıkları ve bazı alerjik hastalıklar sayılabilir. Uygun vücut temizliği birçok deri sorununu ve hastalığını önleyici ve ortadan kaldıracı bir önlemdir.

Kişisel hijyen alışkanlıklarının önlediği diğer bir sorun vücut kokusudur. Vücut kokusu vücut yüzeyinde bulunan bakterilerin teri parçalamasına bağlı olarak meydana gelmektedir. Koku meydana getiren vücut bölgeleri öncelikle ayaklar, kıl köklerinin yoğun olduğu kasık ve koltuk altlarıdır. Her gün banyo

yapılmadığı durumlarda koltuk altı önce sabunlu bir bezle, sonra su ile iyice silinmeli ve temizlenmelidir. Deri üzerine daha sonra bir deodorant veya ter önleyici uygulanabilir. Deodorantlar kokuyu sadece maskelerler. Bu nedenle temizlik aracı olarak değil, geçici bir uygulama olarak değerlendirilmelidirler. Giysilere sinen ter kokusu, beden temizliği yapılsa bile, aynı giysinin temizlenmeden tekrar kullanılması halinde kalıcı olur. Özellikle sık yıkanmayan kalın kazaklar kullanılırken bu nedenle özen gösterilmelidir. Vücudun terleme oranının artması kokunun da artması anlamına gelecektir. Ancak insan bir süre sonra kendi kokusuna duyarsızlaşır. Yoğun bedensel çalışma vücuttan çıkan ter miktarının artmasına neden olmaktadır. Bedensel etkinliği fazla olmadığı halde, bazı bireylerin ter bezi salgısı fazla olabilir. Bu durum ergenlik ve menopoz durumlarında özellikle ortaya çıkabilir.

Banyonun vücuda olumlu etkisi, dolayısıyla yapılaş amaçları şöyle sıralanabilir (Güler, 2004):

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

Yıkama sırasında yıkanmayı kolaylaştıracak araç ve gereçlerden yararlanılabilir. Lif, kese mekanik etkinliği artırmak için yarar sağlayabilir. Lifler sabunun vücuda daha etkin olarak uygulanmasını sağlamaktadır. Sırt bölgesinin sabunlanmasında uzun saplı banyo fırçalarından yararlanılabilir. Kese geleneksel yıkama araçlarındandır. Derideki döküntü hücrelerin uzaklaştırılmasına ve bir dereceye kadar deri dolaşımına yardımcı olabilir. Ancak soyucu etki yapacak şiddette kullanılmamalıdır.

Her banyodan sonra iç çamaşırları ve giysiler değiştirilmelidir. Çeşitli nedenlerle banyo yapılmadığı durumlarda da iç çamaşırlarının sık olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Spor ve aşırı yorucu işler yaparak fazla

terlenildiği durumlarda muhakkak banyo yapılmalı ve iç çamaşırları değiştirilmelidir (Bebiş, 1997).

3.3.1.3. Saç Hijyeni ve Bakımı

Saçlar baş derisinde bulunan kıl köklerinden uzayarak büyüyen kıllardır. Kıl köklerindeki bezlerden salgılanan maddeler yağlı yapıdadır. Sağlıklı saçlara sahip olmak için düzenli biçimde yıkanmak gerekmektedir. Saçların fırçalanması dökülen saçlar, kir ve tozları uzaklaştırıcı işlev görmektedir. Normal bir saçın haftada en az bir ya da iki kez yıkanması gerekmektedir. Yağlı saçlar ise daha sık yıkanmalıdır. Saçlar temiz su ile iyice durulandıktan sonra kurutulmadan önce nazik bir biçimde taranmalıdır. Saçların kurulanmasında yumuşak bir havlu kullanılmalıdır. Kurulama işlemi de yumuşak olmalıdır. Eğer sert bir havlu kullanılır ya da çok şiddetli ovulursa saçların uçları çatallanabilir. Saçlar elektrikli kurutucularla kurutulabilir. Ancak kurutucunun saça çok yakın tutulmaması gerekmektedir. Bu durumda saçlı deri ve saçlar fazla sıcaktan olumsuz etkilenebilirler (Sefit, 1996).

Saçların yıkanması için kullanılan sabunların ve şampuanların esasını kolay çözünebilir özellikteki yağ eritici bir madde oluşturur. Şampuanlara ayrıca koku, renk ve yoğunlaştırıcı maddeler eklenir. Bu ek maddeler saçlı deride tahrişe yol açabilirler. Piyasada bulunan şampuanlarda kullanılan bazı maddeler alerjik reaksiyonlara neden olabilir. Bu nedenle şampuan seçiminde, niteliği bilinmeyen maddelerden kaçınılmalıdır.

Saç diplerinde kepek varsa, sık sık çok sıcak olmayan su ve sabunla yıkamak yararlı olabilir. Saçlar bol su ile iyice durulandıktan sonra da kepeklenme önlenemiyorsa bir sağlık kuruluşuna danışılmalıdır. Hekim önerisi dışında saçlar için yararlı olduğu ileri sürülen maddeler güvenli olmayabilirler. Saç temizliğinde kişisel olarak kullanılan fırça ve taraklar sık aralıklarla sıcak sabunlu su ile yıkanmalı ve durulanmalıdır. Sağlık yararı dışında saçların hijyen ve düzeni, insanlar arasındaki ilişkilerde ve kendini iyi hissetmede etkisi olan olumlu dış görünüş açısından da önemlidir.

3.3.1.4. Ağız-Diş Hijyeni ve Bakımı

Ağız ve diş sağlığı vücut sağlığının önemli bir unsurudur. Dünyada sağlık problemlerinin büyük bir bölümünü oluşturmasına rağmen, hayati tehlike göstermediği için genellikle ihmal edilir. Ancak diş çürümelerinin rol oynadığı önemli hastalıklar arasında kalp, böbrek hastalıkları, romatizmal hastalıklar sayılabilir.

Ağız ve diş sağlığını bozan en önemli etiyolojik faktörün, mikrobiyal dental plak olduğu kabul edilmektedir. Bakteriyel plak (diş plağı, mikrobiyal plak) dişleri ve ağız içindeki apareyleri kaplayan organik bir tabaka içinde organize olmuş, yoğun mikroorganizma kolonilerinden oluşan bir eklentidir. Ağız sağlığı için esas olan plak kontrolü, günlük ağız hijyeni ve diş hekimince yapılan periyodik muayene işlemleriyle sağlanır (Nazlıel, 1999).

Dişleri ve dişetlerini temizlemek için doğru fırçalama önemlidir. Diş fırçası yumuşak, naylon kıllı ve yuvarlak uçlu olmalıdır. Böylece fırçalama işlemi sırasında dişler ve diş etleri zarar görmez. Diş fırçalama işlemi küçük hareketlerle, dişetini de içine alacak şekilde yapılmalı, özellikle en arka dişlerin, dolgu ve kronların temizliğine önem verilmelidir. Diş fırçasının kılları aşınma belirtileri gösterince değiştirilmelidir ve bu da genellikle 2- 3 ayda değiştirmeyi gerektirir. Ayrıca, soğuk algınlığı geçirdikten sonra da diş fırçasının değiştirilmesi önerilmektedir (Hersek ve Özbek, 2006).

Kullanılan diş fırçası ve diş fırçalama yöntemi kadar diş macunu da önemlidir ve günümüzde değişik şartlar için üretilmiş diş macunları vardır. Diş çürükleri, diş eti hastalıkları, tartar (diş taşı) ve hassas dişler için, hangi diş macununun uygun olduğu diş hekiminden öğrenilmesi gerekmektedir (Hersek ve Özbek, 2006).

Ağızda ve dişlerde yapısal ve işlevsel herhangi bir bozukluğun olmaması, ağız ve dişlerin görevlerini tam olarak yapabilmeleri durumu "ağız ve diş sağlığı"nın varlığını gösterir. Bu amaçla sağlıklı dişler için (Hatemi, 2006);

- Dişler günde en az iki kez, tercihen kahvaltıdan sonra ve yatmadan önce fırçalanmalı ve dişlerin yanlış fırçalanması durumunda, dişetlerine ve diş minelerinin aşınmasına neden olabileceği bilinmelidir.
- Yeterli diş fırçalama en az iki dakika yani 120 saniyede yapılmalıdır.
- Günde bir kez diş araları diş ipi ile temizlenmelidir.
- 6 ayda bir dişlerdeki plak ve diş taşlarını uzaklaştırmak için, diş hekimine gidilmeli ve diş taşı temizliği yaptırılmalıdır.
- Ağız içinde varsa protezler ve kron, köprülerin temizliği de önem verilmeli ve bu amaçla özel olarak üretilmiş diş ipleri ve ara yüz fırçaları kullanılmalıdır.
- Öğün aralarında şekerli gıda tüketiminden kaçınılmalı eğer, şekerli gıda alındıysa ve diş fırçalama olanağı yoksa en azından ağız suyla çalkalanmalıdır.
- Ağız kuruluğu varsa, şekersiz sakızlar ve nemlendirici ajanlar kullanılmalı, ayrıca, ağız kuruluğunun, protezlerin tutuculuğunu da olumsuz yönde etkilediği düşünülerek gün içinde bir kaç kez suyla gargara yapılmalıdır.

3.3.1.5. Ayak Hijyeni ve Bakımı

Ayaklar anatomik yapıları ve günlük yaşamdaki fonksiyonel özellikleri (vücudun ağırlığını taşımak, vücudun ağırlığında meydana gelen değişikliklere ve bastığı yere uyum sağlama vb.) nedeniyle bakıma ve temizliğine önem verilmesi gereken organlardır (Bebiş, 1997).

Ayak bakımı ve hijyeni en önemli kişisel hijyen uygulamalarındandır. Ayaklar her gün çorap ve ayakkabı içerisinde terlediğinden, düzenli olarak yıkanmayacak olursa çevreyi rahatsız edecek kokular, daha sonra da ayak sağlığını bozabilecek sorunlar ortaya çıkar (Güler, 2004). Bu nedenle ayaklar her gün akşam bol su ve sabunla yıkanmalı ve kurulanmalıdır. Hava geçirmeyen sentetik malzemelerden yapılmış çoraplar ayağın terlemesine yol açar. Mevsime göre pamuklu veya yünlü maddelerden yapılmış çoraplar tercih edilmelidir. Bunlar, teri emen ve kolay kuruyan malzemelerdir. Çoraplar her gün değiştirilmeli, temiz giyilmeli ve özellikle başkasının çorabını

giymemeye özen gösterilmelidir (Hatemi, 2006). Ayak temizliğine özen gösterilmemesi durumunda mantar enfeksiyonu, bakteri enfeksiyonları sık olarak ortaya çıkar (Güler, 2004).

Ayakkabılar ayak sağlığımızda büyük rol oynar. Yüksek topuklu ve dar ayakkabılar nasırlara, tırnak batmalarına, kemik yapısında şekil bozukluklarına yol açar. Bu nedenle ayağa ve mevsime uygun, alçak topuklu ayakkabılar tercih edilmelidir. (Hatemi, 2006). Ayakkabı topuğunun yüksekliği 3 cm' i geçmemeli, ayakkabının ucu ile başparmak arasında en az 1 cm' lik mesafe olmalı ve iç kenarı kavisli olmalıdır. Ayakkabının yapıldığı malzeme, kullanılan yapıştırıcı maddeler, ayakkabı kalıbının da ayak biçimine uygun olup olmaması ayakla ilgili sorunlarla yakından ilişkilidir. Ayaklar düzenli olarak yıkanmalı, her yıkamadan sonra parmak araları havlu ile hatta saç kurutma makinesi ile iyice kurutulmalıdır. Ayak havluları ellerin silinmesinde kullanılmamalıdır (Güler, 2004).

3.3.1.6. Göz, Kulak, Burun Hijyeni ve Bakımı

Göz, kulak, burun bakımı temel olarak banyoda yapılır. Gözler için ayrı bakım uygulamasına gerek yoktur. Çünkü göz, sürekli gözyaşı ile yıkanır. Göz kapağı ve kirpikler yabancı cisimlerin göze girmesini engeller. Göz bakımında sadece gözün iç kısmında ya da kirpik diplerinde biriken salgılar (çapak) temizlenmelidir. Makyaj için kullanılan malzemeler kişiye özel olmalıdır. Makyaj mutlaka yatmadan önce bir makyaj temizleme malzemesi ile göze zarar vermeden temizlenmelidir.

Kulakların hijyenik bakımı banyo sırasında kulak kepçesinin temizlenmesiyle sağlanır. Düzenli olarak nemli bir bez ile dış kulak ve kulak arkası temizlenmelidir. Kütups (ucuna pamuk sarılmış çubuk) dâhil kesinlikle hiçbir yabancı cisimle kulak içi temizlenmemelidir. Çünkü kulak zarının zedelenmesi veya kulak kirinin ileri itilmesine neden olabilir. (Bebiş, 1997).

Burun koku almada, akciğerlere giren havanın ısıtılması ve havadaki yabancı cisimlerin, tozların tutulmasında fonksiyonu olan önemli bir organdır.

Burun salgıları temizlenmezse zaman içerisinde, kuruyup kabuklaşır ve bu fonksiyonları engelleyebilir. Burun hijyenini sağlarken, akarsu ya da mendil kullanılır. Burun atıkları sümükürerek temizlenmelidir. Eller, burun florasında bulunan nazokomikal enfeksiyon etkenlerini, başka yerlere taşıyabileceği veya diğer enfeksiyon etmenlerini burun yolu ile vücuda bulaştırabileceği için, asla parmakla burun temizlenmemelidir. Burun temizliğinde, burun mukozasını zedeleyebileceği için de yabancı herhangi bir cisim kullanılmamalı ve burun içerisindeki kıllar kopartılmamalıdır (Bebiş, 1997).

3.3.2. Giysi Hijyeni

Personel hijyenine gösterilen özenin yanında, iş elbiselerinin ve çalışırken giyilen diğer malzemelerin temizlenmesi de önemli bir gereksinimdir (Bulduk, 2006). Kişilerin temiz ve görünülerinin iyi olması, kişinin kendisine öz güven duyması için gerektiği kadar, sosyal sorumluluk bilincine sahip olması yönünden de büyük önem taşır. Bu nedenle çağımızda çoğu toplum ve kültürler için giyinme ve kişisel hijyen önemli bir aktivite olarak nitelenmektedir. Giyinme aktivitesi, kişinin bedensel korunma ile geleneksel ve kültürel ifadenin yanı sıra seksüel ifadeyi yansıtır. Giyinme, ayrıca sözsüz iletişim yollarından birini oluşturur. Giyim eşyalarında sağlık bakımından aranan nitelikler arasında; ısıyı tutma ve kaçırma derecesi serbest hareket etmeyi sağlaması, deriyi tahriş etmemesi, ucuz ve dayanıklı olması, fazla dar ve bol olmaması sayılabilir. Ayrıca, vücudu dış ortamın tüm etkilerinden ve sıcak havalarda güneşten korumalı, tehlikeli maddelerin ve etkilerin vücuda zarar vermesini önlemeli, mümkün olduğunca teri emebilen, alerji yapmayan doğal maddelerden yapılmalı ve büyümeye ve serbest harekete olanak vermelidir (Güler, 1998).

Vücudun kirlenmesine yol açabilecek işlerde önlük, ellerin kirlenmesine yol açabilecek işlerde eldiven giyilmelidir. Ayrıca, yapılacak iş sırasında ellerin, vücudun, gözlerin, kulakların ya da başın korunması gereken bir durum ya da tehlike varsa özel koruyucu giyecekler giyilmelidir. Bu giyecekler tüm iş uygulaması süresince çıkartılmamalıdır (Güler, 2004).

Tüm giyecekler, özellikle iç çamaşırları ve iş yeri giysileri, kişinin kendisine ve çevresine rahatsızlık vermemesi açısından sık sık değiştirilmeli, yıkanıp ütülenmelidir. Mümkün olduğunca, giysiler bireysel kullanılmalı ve başkalarının giysileri tercih edilmemelidir. Giyeceklerin seçiminde dış görünüşün önemli olduğu düşünülürse, sağlık kurallarına uygun ve temiz olmasına dikkat edilmelidir (Hatemi, 2006).

3.3.3. İşletme Hijyeni

Temizlik hayatın her döneminde, her yerde ve zamanda, insanları çok yakından ilgilendirir. Temizliğin ne olduğunun bilincinde olmak, bu konunun insan hayatıyla ilgisi bakımından çok önemlidir. Kişinin sağlığına zarar verebilecek her türlü tehlike ve hastalıklardan korunmak için kişisel hijyenin yanında işyerinin hijyeni de önemlidir (Gürman, 2006).

İşyeri sağlık bilimleri ve işyeri hekimleri görevleri ile çalışma usul ve esasları hakkında yönetmeliğe göre; İşyerinin genel hijyen koşullarını devamlı izleyerek ve denetleyerek işyerindeki bütün birimlerin çalışanların sağlığını koruyup geliştirecek biçimde düzenlenmesi, çalışana sağlıklı bir ortamda ve yürütülen işin gerektirdiği kaloriyi karşılayacak nitelikte yemek sunulması, içme suyu imkanı sağlanması, soyunma odaları, banyo, lavabo ve tuvaletlerin bakımlı ve temiz olması ve genel temizlik donanımının temin edilmesi ve sürdürülmesi için gereğini yerine getirir.

Çalışma ortamında dikkat edilecek hijyenik uygulamalar aşağıda verilmiştir (Erkal ve Şafak, 1998):

1. Çevreyi temiz tutmak,
2. Temizliği belli kurallar ve yöntemlere göre yapmak,
3. Temizlikte kullanılan araç-gereçler ve malzemelere dikkat etmek,
4. Temizlik sıklığına özen göstermek,
5. Vücut duruşlarına dikkat etmek.

3.4. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Küçük ölçekli otel işletmelerinde çalışan mutfak personelin hijyen bilgi ve uygulamalarını saptamak amacıyla yürütülen bu çalışmada, konu ile ilgili yararlanılan ve incelenen araştırmalardan bazıları bu bölümde, çalışmaya ışık tutması açısından verilmiştir.

Baş (1997)'in üç, dört ve beş yıldızlı otellerin sanitasyon durumunun saptandığı araştırmasında; otellerin yıldız sayısı arttıkça personel hijyenine verilen önemin arttığı, tüm otellerde rastlanan en büyük problemin personelin rutin olarak sağlık kontrolünden geçirilmemesi olduğu ve teorikte birçok hijyen kuralını bilmelerine rağmen personelin uygulamada bu kuralları göz ardı ettiği görülmüştür. Bu sonuçlara göre, personelin belirli aralıklarla eğitilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Doğrukartal ve Güneyli (1987)'nin hastane ve kafeterya mutfaklarında çalışan aşçı ve garsonların, kişisel ve çevre temizliğiyle ilgili bilgilerini ölçmek ve verilen eğitimin etkisini saptamak amacıyla yaptığı araştırma sonunda, her iki grubun bazı konularda yetersiz bilgilere sahip olduğu ve verilen eğitimin sonunda bilgi düzeylerinin arttığı ve davranışlarının olumlu yönde değiştiği saptanmıştır. Buna göre, eğitimin düzenli periyotlarda devamının gerektiği ve mesleki eğitim veren okullarda yetiştirilen personelin daha nitelikli olabilmesi için okul-sektör işbirliği içinde, günümüz koşullarına uygun eğitim programlarının geliştirilmesi önerilmiştir.

Çıkmaz (1997)'in Tıp Fakültesi hastaneleri ve dekanlık mutfak, yemekhane çalışanlarının besin hijyeni ile ilgili bilgi ve uygulamalarını saptadığı araştırmasında, çalışanların çoğunluğunun (% 96.8) yemek pişirmeye ve servis yapmaya başlamadan önce ellerini yıkadıklarını belirttiklerini, ancak araştırmacının yaptığı gözlem sonucunda çalışanların ellerini yıkamak ve kurulamak için gereken sabun ve havlunun bulunmadığı, saptanmıştır. Çalışanların uygun davranış biçimini benimsemelerine rağmen bunu eyleme dönüştüremedikleri görülmüş ve bu anlamda kurum tarafından

hizmet içi eğitim verilmesi ve değerlendirilme yapılması gerektiği ifade edilmiştir.

Şanlıer ve Yaman (1999)'ın anaokulları ve kreşlerde çalışan personel, mutfak ve araç-gerecin hijyen durumunu saptamak amacıyla yaptığı araştırmasında; personelin % 90.0'ünün yılda en az bir kez sağlık kontrolünden geçtiği, % 52.2'sinin eldiven, % 41.1'inin mendil, % 23.3'ünün üniformasının, % 36.7'sinin kep ve bonesinin uygun olmadığı gözlenmiş, ayrıca personelin % 18.8'inin mutfakta sigara içtiği, % 13.3'ünün sağlık koşullarına uygun elbezi, tutaç vb. kullanmadığı, personel için temiz ve yeterli duş/banyonun bulunmadığı, personelin yarıdan fazlasının 3-5 günde bir üniforma değiştirdiği, % 16.7' sinin hiç üniforma giymediği saptanmıştır. Bu nedenle kreş ve anaokullarında başta beslenme servisinde çalışan personel olmak üzere öğretmenlerin, yöneticilerin, beslenme ve hijyen konusunda sürekli ve etkili olarak eğitilmesi gerektiği önerilmiştir.

Taşkanal (1993)'in askeri mutfakların ve mutfak personelinin hijyenik kontrolleri üzerine yaptığı araştırmasında, aşçılardan ellerinden alınan numunelerde % 63' ünde *Enterobakteri*, % 36' sında *Enterekok* ve % 28' inde *S. aureus* tespit edilmesine karşın, ellerinden *Salmonella* izole edilemediği, *Aerob mezofil* genel canlı yönünden yüksek oluşu ise el hijyenine yeterince uyulmadığını ve ellerde patojen mikroorganizmaların da bulunabileceğini göstermiştir. Bu sonuçlara göre, gıda hazırlama noktalarındaki personelin kişisel temizliği konusunda bilgilendirilmesi gerektiği ve el yıkamanın bu anlamdaki önemi vurgulanmıştır.

Erdem (1990)'in farklı sosyo-ekonomik, kültürel çevrede bulunan iki ilkokuldaki beşinci sınıf öğrencilerinin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarını saptadığı araştırmasında, öğrencilerin ailelerin sosyo-ekonomik durumlarından, kültürel düzeylerinden, hijyen konusundaki tutum ve davranışlarından olduğu kadar, okulun kişisel temizliğe göstermiş olduğu tutumdan da etkilendikleri bulunmuştur. İlkokul öğrencilerine sağlıklı alışkanlıklar kazandırmada okul aile işbirliğinin kuvvetlendirilmesi, okulda sağlık konularında ailelere seminer, konferans vb. gösterilerin düzenlenmesi,

annelerin eğitiminin yükseltilmesi, sosyal çevre şartlarının iyileştirilmesi, sağlık eğitiminin yaygınlaştırılması, koruyucu sağlık hizmetlerinde özellikle çocuklarla ilgili kişisel hijyen konulu kaynakların artırılması ve bu konudaki araştırmalara ağırlık verilmesi önerilmiştir.

Davies (1991)'in Tayland'da 15–44 yaş arası kişilerde yaptığı çalışmasında, % 41'inin dişlerinde ve ağızlarında problem olduğu, bu yörede yaşayan kişilerin dişeti hastalıklarının sağlık problemi olarak değerlendirilmesine rağmen % 97'sinde bu tip bir hastalığın bulunduğu saptanmıştır. Buna göre, bireylerin ağız ve diş sağlığıyla ilgili bilgilendirilmesi gerektiği önerilmiştir.

Enç ve arkadaşları (1994)'ın, üniversite öğrencilerinin el yıkama alışkanlıkları ile ilgili bilgi düzeylerini saptadığı araştırmasında, öğrencilerin % 53' ünün akarsuyun el yıkamada daha etkili olduğunu, % 85' inin mikropları uzaklaştırmak için avuç içi el sırtı, parmak ve parmak aralarının 30 saniye süre ile yıkanması gerektiğini belirttikleri saptanmıştır. Buna göre üniversitelerde bu konuyla ilgili eğitimcilere büyük görevler düştüğü vurgulanmıştır.

Bitirgen ve arkadaşları (1995)'nin Konya şehir merkezinde bulunan 150 lokantada, lavabolarda kullanılan sabunların bakteri taşıyıp taşımadıklarını saptadıkları araştırmasında, 90 örnekte bakteri ürediği, 60 örnekte üremenin olmadığı, bazı plaklarda tek bir bakteri cinsinin ürediği, çoğunda birden fazla bakteri cinsinin ürediği belirlenmiştir. Araştırma sonucunda lokantalarda ortak kullanılan kalıp sabunların güvenilir olmadıkları görülmüştür. Buna göre el yıkayanları kontamine etme imkânı olmayan sıvı sabunların tercih edilmesi önerilmiştir.

Wenzel (1995)'in yaptığı bir çalışmada; kötü el hijyeni ve yetersiz el yıkamanın sonuçlarını incelemiş, bir yılda bir milyon gastrointestinal hastalığının görülmesine ve hastalık başına 400 milyon Amerikan Doları tedavi giderine, 60 bin hastanın yatırılarak tedavisine, 3 bin shigella ve 10 bin

hepatit-A olgusuna, 250 ölüme neden olduğu belirtilmiştir. Bu sonuçlara göre, bireylere kişisel hijyenin öneminin anlatılması gerektiği vurgulanmıştır

Biçer (1996)'in erlerin kişisel hijyen bilgilerini saptamak amacıyla, broşür ve konferans yöntemi ile eğitim verilecek şekilde, erleri ilişki içinde olmayan iki gruba ayırarak araştırmasını gerçekleştirmiştir. Buna göre, broşür ve konferans ile verilen kişisel hijyen konusundaki sağlık eğitimi, katılımcıların eğitim öncesindeki bilgi puanlarını eğitim sonrasında arttırmıştır. Sağlık eğitimi yöntemleri etkinlik açısından karşılaştırıldığında ise, eğitim öncesi başarısız olanlardan eğitim sonrası başarılı duruma getirilenlere oranı, konferans yöntemi ile verilen eğitimde yazılı broşür yöntemine göre iki kat daha fazla olduğu sonucu bulunmuştur. Buna dayalı olarak eğitimin sürekliliğın sağlanması önerilmiştir.

Sefit (1996)'in meslek yüksekokulu öğrencilerinin kişisel hijyen bilgilerini saptadığı araştırmasında, öğrencilerin çoğunluğunun (% 33.1) bir işlemden önce veya sonra el yıkadıkları, % 29.9' unun günde iki kere dişlerini fırçaladıkları, % 51.8' inin haftada iki kere banyo yaptıkları, % 42.1' ininde haftada üç kez saçlarını yıkadıkları belirlenmiştir. Bunun sonucunda, gencin sağlıklı alışkanlıklara yönelik eğitiminin aile içinde başlaması, farklı aşamalarda yüksekokula dek devam etmesi gerektiği önerilmiştir.

Bebiş (1997)'in hemşire öğrencilerin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarının üzerine yaptığı araştırmasında, öğrencilerin kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarının, orta yeterli düzeyde olduğu görülmüştür. Bilgileri yeterli olan öğrencilerin, bir kısmının bilgisini, yeterli uygulamaya dönüştüremediği belirlenmiştir. Bu çalışmada, bilgi düzeyi arttıkça, uygulama düzeyinin de arttığı, ancak öğrenciler arası etkileşimin, okul fiziki şartlarının etkisi, kültürel özellikler vb. nedenlerle az bilgi düzeyindeki bazı öğrencilerin yeterli; yeterli bilgi düzeyindeki bazı öğrencilerin ise yetersiz uygulama yaptığı görülmüştür. Bu nedenle öğrencilere eğitimleri süresince, verilen bilgilerin zaman zaman kontrol edilmesi, tekrarlanması ve öğrencilerin okul içinde ve klinikte hijyene yönelik davranışlarının izlenmesi önerilmiştir.

Ulaş (1998)'in lise öğrencilerinde vücut hijyenine ilişkin yaptığı araştırmada doğru el yıkama oranı % 39.0 iken, bu değer meslek liselerinde % 18.9' a düştüğü saptanmıştır. Bu sonuçlara göre okul ve uygulama alanlarında el yıkamanın öneminin vurgulanması, doğru yıkamayı hatırlatıcı broşür ve sözler olması, kurutma makineleri, havlu kâğıtlar ve çöp sepetleri olması önerilmiştir.

Uygun (1998)'un üç, dört, beş yıldızlı otellerin, mutfak ve restoran personel hijyeni yönünden değerlendirme sonuçlarına göre, otellerin hiçbirisinin kişisel hijyen yönünden "çok iyi" olarak nitelendirilebilecek sınıflamaya girmediği, çoğunluğunun "sağlıksız" olarak değerlendirildiği, otellerin yıldız sayısı arttıkça hijyene verilen önemin de arttığı, personelin rutin sağlık kontrollerinin yeterli oranda olmadığı, hastalık durumlarında personelin geri hizmete çekilmediği, personelin bir şey yiyip içtikten sonra ve her iş başlangıcında ellerini yıkamadığı ve pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunulduğu, rutin olarak personel eğitimi verilen otellerde bile personelin hijyen kurallarına dikkat etmediği, birçok kuralı gözardı ettikleri saptanmıştır. Buna göre, özellikle besin hazırlamada ve serviste çalışan personelin sağlıklı bireylerden seçilmesi ve belli aralıklarla sağlık kontrollerinin yapılması, el, vücut ve giysi temizliğini de hijyenik bir şekilde sağlaması gerektiği vurgulanmıştır.

Güleç ve arkadaşları (2000)'nin farklı sosyoekonomik düzeye sahip iki ilçedeki iki okulda yaptıkları araştırma da, öğrenciler el yıkama alışkanlıkları bakımından incelenmiş, kız öğrencilerin erkek öğrencilere, Çankaya'daki okulda okuyan öğrencilerin Altındağ'dakilere, sosyoekonomik düzeyi çok iyi olanların düşük olanlara göre yüksek olduğu, büyük çoğunluğunun ellerini tuvaletten çıktıktan sonra yıkadığı ve yıkamada sabun kullandıkları saptanmıştır. Birçok hastalığı önlemesi açısından önemli olduğu düşünülen uygulaması kolay ve ekonomik olan el yıkama alışkanlığının çocukluk yaş gruplarından başlayarak topluma kazandırılması önerilmiştir.

Ünal (2003)'in toplu beslenme hizmeti veren resmi kurumlarda çalışan personelin işyeri ve kişisel hijyen bilgileri ölçülmüş, Buna göre; yaş arttıkça eğitim düzeyinin azaldığı, çalışanlara yeterli düzeyde mesleki eğitim kursu

verilmediği, çalışanların işe girerken sağlık kontrollerinden geçemedikleri, kişisel hijyen için gerekli olan temizlik malzemesi ve duş olanaklarının yetersiz olduğu, bu tür işyerlerinde denetlemenin yetersiz olduğu, periyodik sağlık kontrollerinin düzenli ve zamanında yapılmadığı, önceden işe girenlere göre, yeni işe girenlerin eğitim düzeylerinin yüksek olduğu, eğitim düzeyi arttıka kişisel hijyen ve bulaşıcı hastalık etkenleri konusunda çalışanların bilgili oldukları saptanmıştır. Buna bağlı olarak yöneticiler başta olmak üzere tüm mutfak personelinin etkin bir şekilde bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi önerilmiştir.

Güleç ve arkadaşları (2001)'nin emekli subayların bazı sağlık davranışları ve sağlık düzeyleri ile ilgili yapmış oldukları çalışmalarının sonucunda, emekli subayların % 0.9' unun dişini hiç fıralamadığı, % 36.9' unun ise günde iki- kere fırladığı, % 54.2' sinin hastalanmadan düzenli olarak sağlık kontrolü yaptırđıkları saptanmıştır. Bu veriler doğrultusunda; emekli subaylara sağlık, ağız hijyeni ve emekliliğe hazırlık konusu ile ilgili bilgi verilmesi önerilmiştir.

Kaya (2001)'nin ilköğretim okulu beşinci sınıf ğrencilerinin kişisel hijyen alışkanlıklarını saptadığı araştırmasına göre, tuvalet anında su ve tuvalet kâğıdı kullanma alışkanlığı, tuvalet sonrası ellerin su ve sabunla yıkanması alışkanlığı, dişlerin fırçalanması, dişlerin fırçalanma sıklığı, diş fırçasını değiştirme sıklığı, banyo yapma sıklığı, çorapları değiştirme sıklığı, ayakları yıkama sıklığı, meyveleri yemeden önce bol su ile yıkama alışkanlıkları, yemek yemeden önce el yıkama alışkanlığı, açıkta satılan yiyecekleri almamada, tırnakları kesme sıklığında, giysilerin temiz olmasında ve ayakkabı alırken ayakların rahat olması konularında beklenen yüzdelere ulaşılmış; tüketilen diş macunu miktarında, kullanılan diş ipi oranında, dişlerin fırçalanma yönteminde, kendine ait tarak olup olmamasında beklenen yüzdelere ulaşılamadığı belirtilmiştir. Buna göre, okulun fiziki ortamının konuya uygun şartlarda hazırlanması ve düzenli temizliğin sağlanması gerektiği, sağlık ocağında görevli halk sağlığı hemşirelerinin okullarla işbirliği içerisinde bulunmaları ve ocak görevlerinin yanında okul sağlığı görevlerini de yürütmeleri önerilmiştir.

Yıldız (2001)'in otel işletmelerinde çalışan personelin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, çalışanların iş yaparken genelde iş kıyafeti kullandıkları, otellerin yıldız statüsü artıkça üniforma, iş ayakkabısı, eldiven kullanım oranını arttığı, kullandıkları iş kıyafetlerini değiştirme sıklıklarının ise yoğunlukla haftada birkaç kez olduğu, kişisel hijyen ve el hijyeni konusuna önem verdikleri, önem verme oranlarının ise otellerin yıldız statüsüne göre arttığı saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda bir ve iki yıldızlı otellerde hijyen kurallarına yeterince uyulmadığı görüldüğünden, otel yönetimleri tarafından hijyenik ortam sağlamaya daha fazla önem verilmesi ve personelin bu konuda bilgilerinin artırılması gerektiği vurgulanmıştır.

Çan ve arkadaşları (2004)'nin, iki farklı yerleşim yerindeki ilköğretim öğrencilerinin kişisel hijyen alışkanlıklarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, kentsel bölgede yaşayan öğrencilerin kırsal bölge öğrencilerine göre tırnak kesme, tuvalet kağıdı kullanma, çorap değiştirme gibi hijyenik alışkanlıklarına daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. El yıkama alışkanlıkları ile ilgili kimi farklılıklar belirlenmişse de, her iki yerleşim yerinde de öğrencilerin neredeyse tümünün tuvaletten çıktıktan sonra ve yemek yemeden önce ellerini yıkadıklarını bildirmeleri el temizliği açısından olumlu tutma sahip olduklarını düşündürmüştür. Sonuç olarak, kişinin sağlığının korunmasında önemli bir yeri olan kişisel hijyen davranışlarını geliştirmek için, hem kişilerin hem de bu kişilerle yakın ilişki içinde bulunan annenin bilinçlendirilmesinin gerekli olduğu ifade edilmiştir.

Çetinkaya (2005)'nin sosyoekonomik düzeyi farklı üç ilköğretim okulu öğrencilerinin kişisel hijyen alışkanlıklarını incelemek amacıyla yaptığı araştırmasında, öğrencilerin % 96.1'inin tuvalet sonrası, % 90.1'inin yemek öncesi, % 90.8'inin yemek sonrası, % 92.9'unun oyun sonrası su ve sabun ile ellerini yıkadığı, % 2.7'sinin ise dişlerini hiç fırçalamadığı saptanmıştır. Öğrencilerin % 98.2'si haftada en az bir kez banyo yaparken, % 65.3'ünün her gün ayağını yıkadığı, % 38.4'ü her gün çorap değiştirdiği, % 84.6'sı haftada bir el tırnağını kestirdiği, % 82.7'si tuvalet kağıdı kullandığı bulunmuştur. Kişinin sağlığının korunmasında önemli yeri olan kişisel hijyen

davranışlarını geliştirmek için, kişilerin erken yaşta bilinçlendirilmesi, okulların erken dönemlerinden itibaren hijyen eğitim programları düzenlenmesi gerektiği kanaatine varılmıştır.

Karadağ ve Taşçı (2005)'nin çalışmasında, hemşirelerin çalıştıkları servis ve hasta bakımında bireysel hijyen uygulamalarını yapma durumları incelenmiş, yoğun bakım ünitelerinde çalışanların, ağız bakımı ve el-yüz bakımına daha çok önem verdikleri, cerrahi servislerinde çalışanların ise çoğunlukla ayak bakımı, saç bakımı, perine bakımı, yatak banyosu, bit bakımı, vücut banyosu ve tırnak bakımı uygulamalarını yaptıkları bulunmuştur. dahiliye servislerinde çalışan hemşirelerin, yoğun bakım ve cerrahi servislerinde çalışanlara göre, bireysel hijyen uygulamalarını daha az yaptıkları görülmüş, yatak banyosu uygulaması dışında gruplar arasındaki bu farklılık anlamlı bulunmuştur. Bu sonuçlara göre hemşirelerin hasta bakımına yönelik uygulamalara daha fazla vakit ayırması gerektiği önerilmiştir.

Seçkin ve arkadaşları (2006)'nın ilçe merkezinde yer alan okullarda gıda satış ve üretim yerlerinin denetimi ve sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı araştırmasında, işyerlerinde genel olarak personel hijyeni, gıda güvenliği ve işyeri hijyenine ilişkin eksiklikler saptanmış ve saptanan eksikliklerin çoğunun yapılacak denetimler ve eğitimler sonunda düzeltilebilecek özellikte olduğu ve bu konuda sektörler arası işbirliği sağlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Kişisel hijyen ile ilgili yapılan literatür taramasında da anlaşılacağı gibi, çok farklı konularda bu konuyla ilgili araştırmalar yapılmış ve bunların bazılarının özeti yukarıda verilmiştir. Bu araştırmaların sonucunda hijyen ile ilgili bilgi ve uygulamaların yetersiz olduğu belirlenmiş ve buna yönelik eğitim çalışmaları önerilmiştir.

Konaklama işletmelerinde besin hijyeni, mutfak hijyeni ve departmanlara göre hijyen konuları ele alınmış ancak bu çalışmalar çok dar bir alanda yapılmıştır. Özellikle iç turizme dönük çalışan Erdek gibi yörelerde bulunan konaklama işletmelerini talep eden kişilerin dar gelirli tüketiciler

oldukları düşünülürse, küçük ölçekli otel işletmelerinde özellikle mutfak personelinin hijyen ve sanitasyon alışkanlıklarının belirlenmesi önemli bir ihtiyaç olmuştur. Daha önce yapılan araştırmalardan da anlaşılacağı üzere personelin hijyen konusundaki bilgi ve duyarlılığı işletmenin kalitesiyle doğru orantılıdır. Kısıtlı imkanlarla turizmden yararlanan kişilerin tercihleri daha ekonomik işletmeler olduğu için söz konusu işletmelerdeki hijyen uygulamaları daha ciddiyetle üzerinde durulması gereken bir konudur. Bu yüzden bu yönde bir çalışmanın Erdek yöresinde bugüne dek yapılmamış olması ve yeterince üzerinde durulmamış bir konu olduğu için önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma ile, konaklama işletmelerinde çalışan personelin hijyen ve uygulamalarının yanı sıra, bu bilgi ve uygulamalarında farklılık olup olmadığı, varsa bunu etkileyen etmenlerin neler olduğunun belirlenmesi amacıyla yürütülmüştür.

BÖLÜM 4

YÖNTEM

4.1. Araştırma Modeli

Bu çalışma Erdek'te bulunan konaklama işletmelerinde mutfak departmanlarında çalışan personelin, kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarının belirlenmesi amacıyla planlanmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. İlgili yazını desteklemek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Bu tez çalışmasında, birincil veriler ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. Buna göre;

1. İkincil veriler: Ulusal ve uluslararası kaynak taraması yapılarak, konuyla ilgili basılı kaynaklardan faydalanılacaktır. Bu kaynaklardan elde edilen veriler, birincil verilerin oluşturulmasına temel teşkil etmiştir.

2. Birincil veriler: Literatür taramasıyla elde edilecek veriler ışığında birincil verilere ulaşmak amacıyla bazı veri toplama yöntemleri uygulanmıştır.

Araştırmanın genel çerçevesinin çizilmesinde ikincil veriler önem taşımaktadır. Ancak, araştırmanın amaçlarına ulaşması açısından birincil verilerin toplanılması kaçınılmazdır. Bu verilerin elde edilmesinde;

1) Anket: Hazırlanan anket formu, araştırma alanı olarak seçilen merkezlerde, farklı tür ve sınıflarda faaliyet gösteren küçük ölçekli otel işletmecilerinin sahiplerinde çalışan mutfak personeline uygulanmıştır.

2) Mülakat: Araştırma kapsamındaki çalışanlar, konaklama işletmeleri yöneticileri ve sektör temsilcileri ile mülakat yapılarak, araştırma problemi üzerine ilgili kişilerin görüşleri alınmıştır. Mülakat uygulaması, anket uygulamasına destek olarak ve bazı nitel bilgilerin elde edilmesine yardımcı bir yöntem olarak kullanılmıştır.

3) Katılımcı Gözlem: Araştırma sırasında işletmecilerin, işletme çalışanlarının ve müşterilerin diğer yöntemlerde elde edilemeyecek tutum ve davranışları gözlemlenerek, olası beklentiler, istekler, şikâyetler gibi durumların tespiti amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışma evrenini, Türkiye'deki küçük ölçekli otel işletmelerinde çalışanlar, araştırma evrenini Erdek'teki otel çalışanları ve işletmeleri, örnekleme ise Erdek'teki 1, 2 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma alanı olarak Erdek yöresinin seçilmesinin nedeni ise, özellikle uygulama çalışmasının hızlı ve etkili bir şekilde takip edilebileceğinin düşünülmesidir.

4.3. Verilerin Toplanması

Çalışmada, verilerin toplanması amacıyla, uzman kişilerin görüşleri alınarak ve benzer araştırmalardan yararlanılarak hazırlanan, anket formu kullanılmıştır (Ek-1).

Anket formu, personelin tanımlayıcı özelliklerine, kişisel hijyen bilgi ve uygulamalarına ilişkin sorulardan oluşmaktadır.

4. 4. Uygulama

Araştırma grubu dışında, bir konaklama işletmesinde çalışan 20 personele anket formunun ön uygulaması yapılmış ve sonuçlar değerlendirilerek anket formunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Konaklama işletmelerinin yaz aylarında faaliyette bulunduğu göz önüne alınarak anketler, 5 Haziran – 12 Temmuz 2008 tarihleri arasında işletme müdürlerinin izinleri alınarak gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra yüz yüze görüşme yoluyla personele uygulanmıştır.

4. 5. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma çalışmasının analiz aşaması üç bölümde SPSS programı 11,5 sürümü kullanılarak incelenmiştir. Analizin ilk bölümünde işgörenlerin demografik özelliklerinin mevcut durumu ortaya konulmuştur. Daha sonra

araştırma çalışmasına katılan işgörenlerin genel olarak önermelere verdikleri cevaplar aritmetik ortalama ve standart sapma analizi yardımıyla incelenmiştir. Araştırma çalışmasının son bölümünde ise işgörenlere verilen araştırma çalışmasında, işgörenlerin verilen önermelere katılım düzeyleri incelenmiştir.

BÖLÜM 5

BULGULAR VE

TARTIŞMA

Bu bölümde, çalışmaya katılan personele ait demografik bilgiler, kişisel hijyen bilgi ve uygulamaları ve kişisel hijyen konusundaki düşüncelerinin, istatistiksel anlamlılıkları incelenmiştir. Araştırma sonunda elde edilen bulgular aşağıda belirtilen başlıklar altında verilmiştir:

5. 1. Personele İlişkin Demografik Bilgiler

Araştırma çalışmasının ilk bölümünün ilk sorusu, anket çalışması uygulanan mutfak personellerinin cinsiyetlerini belirlemek amacıyla, cinsiyetleri sorulmuştur.

Çizelge 1. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sıklık	Yüzde (%)
Erkek	93	82,3
Kadın	20	17,7
Toplam	113	100,0

Çizelge 1’de görüldüğü gibi, anket çalışmasına katılan 113 mutfak personelinden 93’u (% 82,3) erkek, 20’si (% 17,7) ise kadındır.

Çizelge 2. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grubu	Sıklık	Yüzde (%)
15 – 24	8	7,1
25 – 34	15	13,3
35 – 44	52	46,0
45 – 54	19	16,8
55 üstü	19	16,8
Toplam	113	100,0

Araştırma çalışmasının diğer bir sorusu uygulamaya katılan işgörenlerin yaş aralığını bulmaya yöneliktir. Bu soru kapsamında personele 15 ile 55 yaş ve üzeri arası olmak üzere toplam 5 seçenekten birisini seçme imkânı verilmiştir. Çizelge 12’de görüldüğü gibi, ankete katılan 113 mutfak personelinin 8’i (% 7,1) 15 ile 24 yaş aralığını, 15’i (% 13,3) 25 ile 34 yaş aralığını, 52’i gibi büyük çoğunluğu (% 46) 35 ile 44 yaş aralığını, 19’u (% 16,8) 45 ile 54 yaş aralığını, 19’u (% 16,8) 55 ile üstü yaş aralığını seçmiştir.

Çizelge 3. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Sıklık	Yüzde (%)
İlköğretim	65	57,5
Lise	34	30,1
Önlisans	14	12,4
Toplam	113	100,0

Araştırma çalışmasında başka bir soru olarak, mutfak departmanlarında çalışan personelin eğitim düzeylerini saptamaya yönelik olarak üç seçenekli bir seçmeli soru sorulmuştur. Anket çalışmasına katılan personelin 65’i (% 57,5) ilkokul mezunu, 34’u (% 30,1) lise mezunu, 14’ü (% 12,4) önlisans mezunu olduğunu ifade etmişlerdir.

Çizelge 4. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Aşçılık Eğitimi Alıp Almadığına Göre Dağılımı

Cevap	Sıklık	Yüzde (%)
Evet	51	45,1
Hayır	62	54,9
Toplam	113	100,0

Araştırma kapsamında ankete katılan mutfak personelinin herhangi bir aşçılık eğitimi alıp almadığı sorulmuştur. Ankete katılan 113 mutfak personelinden 51’inin (% 45,1) aşçılık eğitimi aldığı, 62 personelin ise aşçılık eğitimi almadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 5. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Mesleki Turizm Eğitimi Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı

Mesleki Eğitimi Alınan Kurum	Sıklık	Yüzde (%)
Turizm Meslek Lisesi	34	64,5
Turizm Bakanlığı Kursları	10	21,0
Turizm Meslek Yüksekokulu	5	10,5
Diğer	2	4,0
Toplam	51	100,0

Araştırmanın bu sorusunda, bir önceki anket sorusunda (Aşçılık Eğitimi Alıp Almadığı), aşçılık eğitimini beyan eden personelin, bu mesleki turizm eğitimini aldıkları kurumların belirlenmesi amaçlanmıştır. Çizelge 15’de görüldüğü gibi, mesleki turizm eğitimi alan 51 mutfak personelinden 34’unun (% 64,5) Turizm Meslek Lisesi’nden, 10’unun (% 21,0) Kültür Turizm Bakanlığı Kursları’ndan, 5’inin (% 10,5) Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Bölümünden ve 2’sinin (% 4,0) de diğer kurumlardan aldıkları açıkça görülmektedir.

Çizelge 6. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Çalıştıkları Otellerin Yıldızlarına Göre Dağılımı

Çalışılan Otel	Sıklık	Yüzde (%)
1 Yıldız	52	46,0
2 Yıldız	38	33,6
3 Yıldız	12	10,6
4 Yıldız	11	9,7
Toplam	113	100,0

Araştırma kapsamında ankete katılan mutfak personelinin çalıştığı oteller yıldızlarına göre şu şekildedir. Ankete katılan 113 mutfak personelinden 52’sinin (% 46,0) 1 Yıldız, 38 personelin (%33,6) 2 Yıldız, 12 Personelin (%10,6) 3 Yıldız, 11 Personelin (%9,7) 4 Yıldız otel işletmelerinde çalıştıkları tespit edilmiştir.

Çizelge 7. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma Süreleri	Sıklık	Yüzde (%)
0 – 2 Yıl	6	5,3
3 – 5 Yıl	9	8,0
6 – 8 Yıl	26	23,0
9 – 11 Yıl	36	31,9
12 Yıl ve Üzeri	36	31,9
Toplam	113	100,0

Çizelge 7 incelendiğinde, anketi dolduran kişilerin 6'sının (% 5,3) 0 ile 2 yıl arasında, 9'nin (% 8,0) 3 ile 5 yıl arasında, 26'sinin (% 23,0) 6 ile 8 yıl arasında, 36'inin (% 31,9) 9 ile 11 yıl arasında ve 36'sinin (% 31,9) 12 yıl ve üzeri süredir turizm sektöründe çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 8. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Üzerine Sertifika Eğitimi Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı

Cevap	Sıklık	Yüzde (%)
Evet	26	23,0
Hayır	87	77,0
Toplam	113	100,0

Araştırmanın bu sorusunda, anket çalışmasına katılan mutfak personelinin Hijyen ve Sanitasyon eğitimi üzerine sertifika eğitimini alıp almadıklarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Ankete katılan 113 personelinin % 23,0'sinin sertifika eğitimi aldığı ve % 77,0'inin herhangi bir sertifika eğitimi almadığı saptanmıştır.

Çizelge 9. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personele Otel Yönetimlerinin Hijyen ve Sanitasyon Üzerine Eğitim Verip Vermediklerine Göre Dağılımı

Cevap	Sıklık	Yüzde (%)
Evet	24	21,2
Hayır	89	78,8
Toplam	113	100,0

Araştırmanın bu sorusunda, anket çalışmasına katılan mutfak personeline Hijyen ve Sanitasyon üzerine otel yönetimlerince eğitim verilip verilmedikleri sorulmuştur. Ankete katılan 113 personelinin % 21,2'sinin otel yönetimleri tarafından hijyen eğitimi verildiği ve % 78,8'inin hijyen eğitimi almadığı saptanmıştır.

Çizelge 10. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Kendilerini Hijyen ve Sanitasyon Uygulamaları Konusunda Yeterli Görüp Görmediklerine Göre Dağılımı

Cevap	Sıklık	Yüzde (%)
Evet	84	74,3
Hayır	29	25,7
Toplam	113	100,0

Araştırmanın bu sorusunda, anket çalışmasına katılan mutfak personelinin kendilerini Hijyen ve Sanitasyon uygulamaları konusunda yeterli görüp görmedikleri sorulmuştur. Alınan cevaplar doğrultusunda ankete katılan 113 personelinin % 74,3'nün kendisini yeterli bilgiye sahip olduğu, % 25,7'inin yetersiz olduğunu düşündüğü saptanmıştır.

5.2.Araştırmaya Katılan Mutfak Personelinin Önermelere Verdikleri Cevapların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Analizi

Araştırmanın bu aşamasında personele verilen 5'li likert önermelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapma düzeyleri belirlenmiştir. Bu

çerçeve de araştırmaya katılan personelin önermelere katılma ve katılmama düzeyleri tespit edilerek bir takım sonuçlara ulaşılmıştır.

Çizelge 11. Ankete Katılan Otel İşletmeleri Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Verilen Önermelere İlişkin Düşüncelerinin Analizi

Önermeler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Bir mutfak ne kadar çağdaş ve iyi organize edilir, çalışan kişiler ne kadar nitelikli olursa mutfağın kalitesi de o oranda artar.	3,68	,127
Mutfak personeli terlemeyi önleyici veya koku giderici deodorant kullanmalıdır.	4,47	,69
Çiğ ve pişmiş yiyecekler ayrı depolarda saklanmalıdır.	3,85	,69
Besinlerin sağlıklı koşullarda hazırlanması hastalık yapan etmenlerin besinlere bulaşmasında oldukça önemlidir.	3,77	,104
Mutfak personeli 3 ayda bir sağlık kontrolünden geçmelidir.	2,67	,123
Et, sebze ve hamurlu yiyeceklerin aynı tezgâhta hazırlanması bakteri bulaşmasına yol açar.	3,16	,121
Sebze ve meyveler tüketime sunulmadan önce etkin bir yıkama ve durulama işleminden geçirilmelidir.	4,30	,98
Kişisel hijyen açısından düzenli olarak nemli bir bez ile dış kulak ve kulak arkası temizlenmelidir	3,05	,138
Burun temizliği akarsu veya mendil ile sümürerek yapılmalıdır	3,35	,144
Çiğ gıdaların hazırlanmasında kullanılan araçlar, pişmiş ürünlerle temas ettirilmemelidir.	2,92	,124
Ayaklar her gün sadece su ile, iki-üç günde bir de su ve sabunla yıkanmalı ve kurulanmalıdır.	3,46	,137

Önermeler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Mutfak zemini ve tezgâhları kolay temizlenebilir nitelikte olmalı, kir tutucu, emici, kırık ve çatlak olmamalıdır.	3,73	,113
Mutfak hijyeni, otel mutfaklarında ortamın, çalışma sisteminin ve çalışanların sağlık ve temizlik kurallarına uygun olmalıdır.	4,00	,81
Dişler günde en az 2 kez fırçalanmalıdır.	3,87	,103
Tezgâhlar ve depolama malzemeleri Cr-Ni alaşımdan veya paslanmaz çelikten olmalıdır.	3,88	,76
Personel hastalandığı takdirde izin verilmeli, hastalığı süresince işe gelmesi önlenmelidir	2,74	,127
Çöp kovaları hiçbir zaman gıda maddelerinin yakınında tutulmamalı, ayrı bir yerde bekletilmelidir.	3,86	,112
Otel yönetiminin almış olduğu önlemler ile hijyenik ortamın oluşturulması ve devam ettirilmesi mümkün değildir	3,35	,114
Mutfak çalışanlarının ellerini yıkayabilecekleri muslukları ile malzeme ve el yıkama lavaboları ayrı olmalıdır.	3,68	,126
Personel için uygun bir mekânda ayrı dolapları bulunmalıdır.	3,51	,132
Üniformalar sık sık yenilenmeli, her personelin en az üç takım üniforması olmalıdır.	3,03	,125
Mutfak personelinin çalışma yerine yakın bir yerde duşlukları bulunmalıdır.	3,58	,126
Mutfak personeli işe başlamadan önce ve iş çıkışı olmak üzere günde en az 2 kez duş almalıdır.	3,28	,137
Mutfak personeli yılda 2 kez dış kontrolünden geçmelidir.	3,26	,116

Önermeler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Her işten önce ve sonra eller yıkanmalı ve takılar çıkarılmalıdır.	3,80	,107

Mutfak personeli, “Bir mutfak ne kadar çağdaş ve iyi organize edilir, çalışan kişiler ne kadar nitelikli olursa mutfağın kalitesi de o oranda artar.” önermesine 3,68’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 127’dir.

Uygulamaya katılan mutfak çalışanları, “Mutfak personeli terlemeyi önleyici veya koku giderici deodorant kullanmalıdır” önermesine 4,47’lik aritmetik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 69’dir.

Mutfak personeli, “Çiğ ve pişmiş yiyecekler ayrı depolarda saklanmalıdır.” önermesine 3,85’lik aritmetik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 69’dir.

Ankete katılan mutfak personelinden, “Besinlerin sağlıklı koşullarda hazırlanması hastalık yapan etmenlerin besinlere bulaşmasında oldukça önemlidir.” önermesine 3,77’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 104’tür.

İşgörenler, “Mutfak personeli 3 ayda bir sağlık kontrolünden geçmelidir.” önermesine 2,67’lik ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın görüş belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 123’tür.

İşgörenler, “Et sebze ve hamurlu yiyeceklerin aynı tezgahta hazırlanması bakteri bulaşmasına yol açar” önermesine 3,16’lük ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 121’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Sebze ve meyveler tüketime sunulmadan önce etkin bir yıkama ve durulama işleminden geçirilmelidir” önermesine 4,30’lık ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın görüşler belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 98’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Kişisel hijyen açısından düzenli olarak nemli bir bez ile dış kulak ve kulak arkası temizlenmelidir” önermesine 3,05’lük ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın görüşler belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 138’dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Burun temizliği akarsu veya mendil ile sümkürerek yapılmalıdır.” önermesine 3,35’lük ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 144’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “Çiğ gıdaların hazırlanmasında kullanılan araçlar, pişmiş ürünlerle temas ettirilmemelidir.” önermesine 2,92’lik ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 124’dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Ayaklar her gün sadece su ile, iki-üç günde bir de su ve sabunla yıkanmalı ve kurulanmalıdır” önermesine 3,46’lık ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın yanıtlar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 137’dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Mutfak zemini ve tezgâhları kolay temizlenebilir nitelikte olmalı, kir tutucu, emici, kırık ve çatlak olmamalıdır” önermesine 3,73’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 113’tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Mutfak hijyeni, otel mutfaklarında ortamın, çalışma sisteminin ve çalışanların sağlık ve temizlik kurallarına uygun olmalıdır.” önermesine 4,00’lik ortalama ile kısmen katılıyorum

seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 81'tür.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "Dişler günde en az 2 kez fırçalanmalıdır" önermesine 3,87'lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 103'tir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "Tezgâhlar ve depolama malzemeleri Cr-Ni alaşımdan veya paslanmaz çelikten olmalıdır" önermesine 3,88'lik ortalama ile yine kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 76'tür.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, "Personel hastalandığı takdirde izin verilmeli, hastalığı süresince işe gelmesi önlenmelidir" önermesine 2,74'lik ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 127'dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "Çöp kovaları hiçbir zaman gıda maddelerinin yakınında tutulmamalı, ayrı bir yerde bekletilmelidir." önermesine 3,86'lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 112'dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "Otel yönetiminin almış olduğu önlemler ile hijyenik ortamın oluşturulması ve devam ettirilmesi mümkün değildir" önermesine 3,35'lik ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın görüş belirtmişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 114'tir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, "Mutfak çalışanlarının ellerini yıkayabilecekleri muslukları ile malzeme ve el yıkama lavaboları ayrı olmalıdır" önermesine 3,68'lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 126'dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Personel için uygun bir mekânda ayrı dolapları bulunmalıdır” önermesine ise 3,51’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 132’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “Üniformalar sık sık yenilenmeli, her personelin en az üç takım üniforması olmalıdır” önermesine 3,03’lük bir ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 125’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Mutfak personelinin çalışma yerine yakın bir yerde duşlukları bulunmalıdır” önermesine 3,58’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 126’ dır.

Ankete katılan mutfak çalışanları, “Mutfak personeli işe başlamadan önce ve iş çıkışı olmak üzere günde en az 2 kez duş almalıdır” önermesine 3,28’lik ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu önermenin standart sapması ise, 137’dir.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “Mutfak personeli yılda 2 kez dış kontrolünden geçmelidir” önermesine 3,26’lük ortalama ile ne katılıyorum ne katılmıyorum seçeneğine yakın yanıtlar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 116’dır.

Ankete katılan mutfak çalışanlarından, “Her işten önce ve sonra eller yıkanmalı ve takılar çıkarılmalıdır” önermesine 3,80’lik ortalama ile kısmen katılıyorum seçeneğine yakın cevaplar alınmıştır. Bu önermenin standart sapması ise, 107’dir.

Çizelge incelendiğinde, mutfak personelinin önermelere katılma düzeyi ortalamasının 2,92 ile 4,47 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin genel ortalaması 3,34 ve standart sapması 0,82’dir. Ölçeğe ilişkin genel ortalamaya bakıldığında, ankete cevap veren mutfak personelinin, önermeleri

ortalamanın üzerinde değerlendirdikleri ve katılım düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Bu durum, küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon uygulamalarının, otel mutfaklarında gıda güvenliğinin sağlanmasında çok önemli bir yeri olduğu, hijyen kurallarını uygulayan otel işletmelerinin uygulamayan işletmelere göre daha avantajlı olduğu ve otel işletmelerine birçok avantaj sağladığı konusunda güçlü bir eğilim içinde olduklarını ortaya koymaktadır.

Çizelge 12. Mutfak alışanlarının Demografik zellikleri ve Bireysel Farklılıkları İle Hijyen Bilgi Düzeyleri Arasındaki İlişi

	n	m	χ^2	p
Yaş	133	3,19	68.842	,000
Cinsiyet	133	1,30	21.120	,000
Mesleki Aşçılık Eğitimi Alma Durumu	133	1,55	1.271	,260
Çalıştığı İşletme Türü	133	1,85	49.887	,000
Eğitim Durumu	133	1,59	34.301	,000
Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu	133	5,13	18.241	,000
Çalışma	133	3,79	46.662	,000

deneyimi				
Hijyen Sertifika Eğitimi Alma Durumu	133	1,77	40.068	,000
İşletmenin Hijyen Eğitimi Verme Durumu	133	1,79	44.579	,000
Yeterli Bilgiye Sahip Olma durumu	133	1,28	26.173	,000

H0/H1: Kck lekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin demografik ve bireysel farklılıkları ile hijyen bilgi düzeyleri arasında ilişki yoktur/vardır.

Yapılan ki kare testi non parametric bir testtir. Uygulama amacına ve durumuna göre ki kare testi, uygunluk testi, bağımsızlık testi ve homojenlik testi diye üç başlık altında incelenmiştir. Ki kare testinde, örneklem grubundaki değerlerin dağılımının (normal dağılım vb.) hipotezde ileri sürülen ana kitle dağılımıyla uyumlu olup olmadığını ölçmektedir. Yani beklenen değerle, elde edilen değerler arasındaki uygunluk araştırıldığı için uygunluk testi olarak adlandırılmıştır.

Buna göre yapılan ankette, ana kütle N= 133 olup ortalaması tanımlayıcı istatistiklere göre (3. 19, 1.30, 1.55, 1.85, 1.59, 5.13, 3.79, 1.77, 1.79, 1.28) olarak belirlenmiştir. Analize göre beklenen ve gözlemlenen değerler arasındaki pozitif ve negatif farkları gösteren residual sonuçları elde

edilmiştir. Ana kütle toplam olarak 133 olduğuna göre, beklenen değerler her durum için farklı sonuçlar göstermektedir. Yani burada gözlemlenen değerler ile beklenen değerler arasındaki uygunluk test edilecektir. Bu durumda H0 hipotezi ve h1 hipotezinin anlamlı olup olmadığı belirlenmiştir.

Çalışmada sig değeri 0,000 ($p < 0,05$) olduğu için sıfır hipotezi ret edilmiştir. Küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin demografik ve bireysel farklılıkları ile hijyen ve sanitasyon alışkanlıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ki-kare değeri (chi-square) ise (68. 842, 21.120, 1.271, 49.887, 34.301, 18.241, 46.662, 40.068, 44.579, 26.173) olarak belirlenmiştir.

5.3.Verilerin Değerlendirilmesi

Hijyen, mutfağın mimarisinden donanım ve personeline kadar her detayı içeren bütünlüğe sahiptir. Aynı zamanda otellerde hijyen sadece mutfakta başlayıp, mutfakta sona eren bir olay değildir. Satın almadan servise kadar devam eder. Bu zincirde göz ardı edilen hijyen kurallarının sonucunda çıkacak olan aksaklıklar sadece mutfağı değil, otelin bütünü etkilemektedir. Çalışmamızda daha çok, mutfakta çalışan personelin kişisel hijyen düzeyini ölçen sorulara yer verilmiştir. Anket çalışmasından elde edilen verilere ek olarak söz konusu otel mutfakları ve çalışan personel iş yerinde gözlemlenmiştir. Bu yolla yapılan değerlendirme ve önerilere katkıda bulunulmuştur.

Anket sonuçları da, bu çerçevede değerlendirilmektedir. Anket çalışmasına katılan otel işletmeleri personelinin mutfaklarının işletme hijyeni açısından değerlendirilmeleri şu şekildedir:

- Otel işletmelerinin mutfakları hijyenik döşeme ve havalandırma şartlarına sahiptir.
- Mutfaktaki hazırlık mahalleri hijyenik açıdan kullanışlı maddelerle kaplı durumdadır.
- İşletmelerin birçoğunda diğer pişirme kaplarının yanı sıra bakır kaplar da

kullanılmaktadır. Gerekli özen gösterilmezse bu durumda hijyeni tehdit eden bir unsur haline gelebilir.

- İşletmeler atıklarını uygun şekilde yok etmekte, haşerelerle mücadelelerini düzenli yapmaktadırlar.
- Birçok işletmede bulaşıkhaneye yemek hazırlanan bölümden ayrı konumdadır.
- Günlük temizlik; anında yapılan temizleme işlemlerinin yanı sıra, akşam iş bitiminden sonra gerçekleştirilen temizlik ile sona erdirilmektedir. Akşam yapılan temizlik bütün alanların sabunlu sularla yıkanması ve silinmesi şeklinde olmaktadır.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin, mutfak personelinin bireysel hijyen açısından değerlendirilmesi şu şekildedir:

- Mutfak personelinin mutfakta giymekte zorunlu olduğu bir kıyafet vardır. Bu kıyafet bütün işletmelerde yapılan işe uygundur.
- Bütün işletmelerde personelin işyerinde duş alma imkanı vardır.
- Hijyenik açıdan el kurulumada daha uygun olan kağıt havlu işletmelerin bir kısmı tarafından kullanılmaktadır. Diğer işletmelerde hijyen kurallarına pek uygun olmayan temizlik bezi kullanılmaktadır.
- İşletmelerin birçoğunda rahatsızlığının derecesi ne olursa olsun personelin çalışmasına izin verilmezken, aynı özen diğer işletmelerde görülmemektedir.
- Mutfak personeli yiyecek zehirlenmeleri ve yiyeceklerin pişirme kapları ile etkileşimi konusunda yeterli bilgiye tam olarak sahip değildir.

Araştırmaya katılan otel işletmeleri mutfak personelinin gıda hijyeni açısından değerlendirilmeleri ise şöyledir:

- Yiyecek içecek depoları gıdaların hijyenik olarak saklanabileceği niteliktedir.
- Bazı işletmelerde pişmiş gıdalarla çiğ gıdalar aynı yerde bekletilmemektedir. Bunun yanı sıra toplu olarak pişirilen yiyeceklerin

bekletilme süreleri içinde saklanabilecekleri ayrı dolaplar mevcuttur.

- Donmuş gıdalar (özellikle tavuk, balık, et türü gıdalar) buzlarının çözdürülmesi işlemi bütün işletmelerde hijyen kurallarına uygun olarak gerçekleştirilmektedir.
- Bütün işletmelerin mutfaklarında hijyen kurallarına uygun olarak sebze ve meyvelerle etler ayrı yerlerde hazırlanmaktadır.
- Soğuk yiyecekler servise kadar hijyenik olarak muhafaza edilmektedir.
- Otel işletmelerinde personelin hijyen konusunda yeterli bilgilendirilmediği belirtilmektedir.

6.1. SONUÇ VE ÖNERİLER

Mutfakta yiyeceklerin kirlenmesi, bozulup zehirlenmeye neden olmasının en büyük nedeni bakterilerdir. Ancak bakteriler bir yerden başka yere kendileri hareket edemezler yani yiyeceklere kendi çabaları ile ulaşamazlar. Bakterilerin yiyecek malzemelerine bulaşabilmesi için taşınmaları gerekir. Otel işletmesi mutfaklarında da gerek bakterilerin çoğaldığı ve yaşadığı yerler gerekse de bakterilerin taşıyıcıları olarak en uygun kaynak insan vücududur. Bu nedenle yiyecekleri bakterilerden ve bu mikroorganizmaların neden olduğu kirlenme ve bozulmalardan koruyabilmek için, öncelikle mutfak çalışanlarının temizliğine ve sağlığına gereken önem ve özen gösterilmelidir. Sağlıklı insanlar dahi vücutlarında gıda zehirlenmesine neden olabilecek bakterileri taşıyabilmektedir. Bu bakteriler çoğunlukla insanların ağızında, burnunda, dışkısında, giysilerinde ve vücudun diğer bölgelerinde bulunmakta, ellerin bu bölgelerle teması sonucu ellere bulaşmaktadır. Bu haldeki ellerin gıda ile teması sonucu da gıdalara bulaşabilmektedir.

Çalışanlar, çoğunlukla yöneticilerin davranışlarını takip ettiklerinden, yöneticilerin kişisel temizlik ve hijyen konusundaki davranışları çalışanlara yol gösterici olacaktır. Ayrıca yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel hijyeni sağlamak adına işe alınmaları aşamasında seçici davranılmalıdır. Çalışanların hijyeninin sağlanmasında işletmelere de önemli görevler düşmektedir. Herhangi bir hastalığı ya da açıkta yarası olan çalışanların gıda ya da gıda ile temas eden yüzeylerden uzak tutulması sağlanmalıdır.

Otel işletmelerinin mutfakları otelin büyüklüklerine göre binlerce kişiye hizmet verebilmektedir. Bu hizmet insan sağlığı ile doğrudan ilgili olan yiyecek ve içecek konularında olduğundan mutfağın ve burada çalışan personelin hijyen kurallarına uygunluğu daha da önem kazanmaktadır. Mutfakta hazırlanan yiyeceklerin hijyenik bir ortamda hazırlanması ve saklanması olumlu, aksi bir durum ise olumsuz sonuçlar doğurabilir. Hatta ölümlere bile sebebiyet verebilmektedir. Bunun için ilkönce çalışılan mekân

sağlık şartlarına uygun hale getirilmelidir. Hazırlık mahalleri ve kullanılan ekipman hem çalışanların, hem de müşterilerin sağlığını tehlikeye atacak malzemelerden olmamalıdır. Çalışanlar çevre temizlik kurallarına uymalıdır. Ortam her türlü haşerelerden arındırılmalıdır.

Uygulamada mutfak ortamının uygun bir döşemeye ve havalandırma tertibatına sahip olduğu anlaşılmıştır. Gıdalar temiz bir ortamda hazırlanmaktadır. Ancak gıdalar hazırlanırken kullanılan pişirme kaplarının bir kısmının işletmelerde bakır olması düşündürücüdür. Çünkü bakır kaplar dikkatli ve bilinçli kullanılmazsa hijyeni tehdit eden bir unsur haline gelebilirler. Bu konuya önem verilmesi gerekmektedir. Uygulamada bazı aksaklıklarla beraber ortamın hijyenik şartlarının oluşturulduğu saptanmıştır. Tabii bunların oluşmasında ikinci derecede önemli bir etken de personelin tutum ve davranışlarıdır.

Bu nedenle mutfak personeli son derece sağlıklı kişilerden oluşmalıdır. Çalışırken ürettiği gıda maddelerini kirletmemeli, onlara hastalık mikrobu bulaştırmamalıdır. Bunun için de sadece personelin değil, işletme yöneticilerinin de dikkatli olması şarttır. Uygulama yapılan otellerin bazılarında da personelin rahatsızlığının derecesi ne olursa olsun mutfakta çalışmasına (yönetim tarafından) izin verilmediği saptanmıştır. Bu durum yukarıda bahsi geçen konu açısından son derece önemlidir.

Mutfak personeli sağlığıyla beraber, vücut temizliğine, özellikle ağız ve diş sağlığına, saç el ve tırnak bakımına son derece özen göstermelidir. Otellerde yapılan gözlemlerde personelin vücut temizliği ve bakımına özen gösterdikleri saptanmıştır.

Vücut temizliği kıyafet temizliği ile bütünleştirilirse amacına ulaşır, özellikle mutfak personelinin giysileri mutfaktaki çalışma ortamına uygun olmalıdır. Çalışma sırasında ise gıda hijyenini ve kendi sağlığını tehlikeye atmayacak şekilde olmalıdır. Uygulama yapılan işletmelerin tamamında da mutfak personelinin giysisi benzer olup beyaz renk hâkimdir. Giysisi kirlendiği zaman da rahatça temizi ile değiştirilebilmektedir. Bu giysilerin

çalışma ortamına ve hijyen koşullarına uygun olduğu saptanmıştır. Bütün bunlardan en önemlisi ise personelin davranışlarıdır, işletme ne kadar bazı şeyleri yasaklasa, bazı kurallar koysa da personel bilinçli olmazsa hiç bir işe yaramaz. Uygulamada ise personelin bu konuda yüzeysel de olsa bilgi sahibi olduğu saptanmıştır.

Hijyen kuralları aynı zamanda gıda maddelerinin sağlıklı olarak hazırlanabilmesi için bilinmesi ve uygulanması gereken kurallardır. Böylece gıda maddelerinin satın alınmasından servisine kadar geçen sürede bozulmaları ve özelliklerini kaybetmeleri önlenmiş olmaktadır.

Uygulamada bu süreç içinde gıda maddeleri hijyeni konusunda bir sorun yoktur. Ancak yanlış üretim, saklama, pişirme, bekletme sonucunda yiyeceğe bulaşan bakterilerin meydana getirdikleri zehirlenmeler, hastalıklar, gıda kayıpları çok iyi bilinmelidir. Çünkü önlemlerin alınmasında bu bilgiler gerekmektedir. Bu doğrultuda olay ele alındığında otel işletmelerindeki mutfak personeli ve yönetimi için hijyen konusunda şunlar önerilebilir:

- Mutfak teknik olarak iyi planlanmış olmalı, havalandırma ve aydınlatmaya özen gösterilmeli, duvarlar ve zemin aralarında çatlak bulunmayacak şekilde kaygan yüzeylerden veya seramikten yapılmalı, tahta yüzey yerine sentetik, mermer veya krom-çelik tercih edilmelidir.
- Haşarat ürememesi için gereken önlem alınmalı, panjur, perde vb. eşyalar kullanılmamalıdır.
- Mutfaklar düzenli ve planlı olarak temizlenmeli ve dezenfekte edilmeli, mutfak temizliğinde amaca uygun malzeme ve ekipmanlar kullanılmalıdır. Yerler her gece paspasla değil, deterjanlı ve dezenfektanlı sularla yıkanmalıdır.
- Neyin, ne zaman, nasıl temizleneceğini gösteren basit ve anlaşılır posterler mutfaklarda uygun yerlere asılmalı, mümkün olan temizlik makinelerle yapılmalıdır.
- Mutfağa işi olmayan girmemelidir. Bakteri üremesini engellemek için,

mutfak personeli ellerini tuvaleti kullanmadan önce ve sonra, yemek hazırlığından önce ve sonra; herhangi bir temizlikten sonra; kulağına, burnuna, saçına ve ağızına dokunduktan sonra ellerini yıkamayı alışkanlık haline getirmelidir.

- Mutfak personeli kesinlikle üniforma ve kep kullanmalıdır.
- Mutfak personeline kanun gereği yılda bir kez akciğer filmi, dört kez portör muayenesi yaptırılmalı, rahatsızlıklarında çalışmalarına izin verilmemelidir.
- Mutfak personeli iş kıyafetleri ile çalışma alanlarının dışına kesinlikle çıkmamalıdır.
- Mutfak çalışanları küpe, yüzük, bilezik gibi takıları işe başlamadan önce mutlaka çıkarmalıdır.
- Gıda hazırlanan alanlarda sigara içilmemeli, yemek yenmemeli, tükürülmemeli, içecek içilmemeli, sakız çiğnenmemelidir.

Yapılan söz konusu çalışma ile küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan personelin hijyen sanitasyon alışkanlıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Hizmet sektöründe, özellikle de otel işletmelerinde çok önemli bir konu olan hijyen ve sanitasyon uygulamalarının diğer konaklama işletmelerinde de ele alınması gerekmektedir. Söz konusu çalışmanın sektörde yer alan diğer işletmelerde ve farklı departmanlardaki çalışmalara örnek teşkil edeceği ve ışık tutacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Avcıkurt, C., A. Köroğlu. (2002). *Turizmin Etkilerinin Algılanmasında Turizm Eğitiminin Rolü: Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Journal Of Travel and Tourism Research. 2(1): 7-17.
- Aydoğdu, Aydoğan (2005). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aydos, H. (1991). *Türkiye'de Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama İşletmelerinin Eğitilmiş Personel İhtiyacı ve Buna Yönelik Sorunları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baş, M. (1997). *Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Sanitasyon Durumunun Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Batman, Orhan (2003). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, İstanbul: Değişim Yayınları.
- Bebiş, H. (1997). *Hemşire Öğrencilerin Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamalarının Belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Biçer, T. (1996). *Erlerin Kişisel Hijyen Bilgilerinin Saptanması ve Bu Konudaki Sağlık Eğitimi Yöntemlerinin Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gata Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Bitirgen, M., İ. Erayman., İ. Arıbaş., E. Çopur., O. Ural. (1995). 150 *Lokantanın Lavabolarında Ortak Kullanılan Kalıp Sabunlardan Yapılan Kültür Sonuçları*. Konya Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 11:2-3-4, 145-149.
- Bulduk, Sıdıka (2006). *Gıda ve Personel Hijyeni*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Catterson, A. (1987). *Sağlıklı ve Bakımlı Olabilmeniz İçin*. Türk Hemşireler Dergisi, Cilt:37, Sayı:2.
- Çakıroğlu, E. (2000). *Hasta Bakımı ve Tedavisinde Temel Uygulamalar*. Güven-Nobel Matbaası, İzmir.
- Çan, G., M. Topbaş., M. Kapucu. (2004). *Trabzon'da İki Farklı Yerleşim Yerindeki İlköğretim Öğrencilerinin Kişisel Hijyen Alışkanlıkları*. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni. 3 (8).
- Çetinkaya, S., S. Arslan., N. Nur., Ö. Demir., L. Özdemir., H. Sümer. (2005). *Sivas Merkezi'nde Sosyoekonomik Düzeyi Farklı Üç İlköğretim Okulu Öğrencilerinde Kişisel Hijyen Alışkanlıkları*. Step Dergisi, Cilt: 14, Sayı:10.
- Çıkmaz, N. (1997). *A.Ü: Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Dekanlık Mutfak, Yemekhane Çalışanlarının Besin Hijyeni İle İlgili Bilgi ve Uygulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi, Ankara.
- Davies, G. (1991). *Primary Oral Health Care For Developing Countries*. World Health Forum, 12 (2), 168-174.
- Değirmencioğlu, Ö. (2001). *Turizm Rehberliği Temel Bilgileri*. Detay Yayıncılık. Ankara.

- Doğrukartal, K., U. Güneyli. (1987). *Kurum Mutfaklarında Çalışan Aşçı ve Garsonların Kişisel ve Çevre Temizliği Konularındaki Bilgileri ve Uygulanan Eğitimin Etkisi*. Beslenme ve Diyet Dergisi, (16), 209-220.
- Dokuzoğuz, B. (2003). *Hijyende İlk Adım El Yıkama*. Actual Medicine, Haziran, 16-18.
- Enç, N., T. Atabek., R. Acaroğlu. (1994). *Üniversite Öğrencilerinin El Yıkama Alışkanlıkları İle İlgili Bilgi Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Hemşirelik Bülteni, 8:33. İstanbul.
- Erdem, Barış (2002). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Personel Bulma Ve Seçme Süreci (Örnek Bir Uygulama)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Erdem, S. (1990). *İstanbul İlinin Ataköy ve Sultan Çiftliği Bölgelerinde İki İlkokuldaki Öğrencilerin Kişisel Temizlik Bilgi ve Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erkal, S. (1997). *Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Konularına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erkal, S., Ş. Şafak. (1998). *Hastanelerde Çalışan Ev İdaresi Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarının İncelenmesi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Ev Ekonomisi Yüksekokulu, Yayın No:1 Araştırma Serisi:1.
- Gökdemir, Ayhan. (2005). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

- Gömeç, İbrahim (1995). *Otel İşletmelerinin Beklentilerine Göre Otelcilik Okulları Mutfak Bölümü Öğrencilerinin Mesleki Eğitimi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güleç, M., M. Topbaş., T. Kır. (2000). *Ankara'da Sosyoekonomik Düzeyi Farklı İki Yerleşim Yerindeki İki İlköğretim Okulundan Seçilen Öğrencilerde El Yıkama Alışkanlıkları*. Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, 57(2):71-76.
- Güleç, M., S. Ceylan., Ö. F. Tekbaş., M. Hasde. (2001). *Ankara'da İkamet Eden Emekli Subayların Bazı Sağlık Davranışları ve Sağlık Düzeyleri*. Ankara Gata Halk Sağlığı Anabilim Dalı Gülhane Tıp Dergisi, 43:3, 244-251.
- Güler, Ç., (2004). *Kişisel Hijyen*. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 3 (6).
- Güler, Sibel (1998). *Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ve Bir Anket Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Gürman, Ü. (2006). *Yemek Pişirme Teknikleri ve Uygulaması 1*. Ticaret ve Turizm Öğretimi Okulları Kitabı, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, İstanbul.
- Hacıoğlu, Necdet (2000). *Turizm Pazarlaması* (4. Baskı), Balıkesir: Vipaş.
- Hatemi, H., (2006). *Lise Sağlık Bilgisi Kitabı*. Kelebek Matbaacılık. İstanbul.
- Hazar, A. (1999). *Turizm Ders Kitabı*. Tutibay Yayınları. Ankara.
- Hersek, N., Özbek, M. (2006). *Yaşlıda Ağız ve Diş Sağlığı*. Gebam Bülteni. Hacettepe Üniversitesi Geriatrik Bilimler Araştırma ve Uygulama Merkezi. Ankara.

İnanç, N., S. Hatipoğlu, V. Yurt. (1994). *Hemşirelik Esasları*, Gata Basımevi, Ankara

Karadağ, S., S. Taşçı. (2005). *Kayseri Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Verdiği Hemşirelik Bakımı ve Bakımı Etkileyen Faktörler*. Sağlık Bilimleri Dergisi 14 (Ek Sayı: Hemşirelik Özel Sayısı) 13-21, 2005.

Karakaş, G. (2002). *Otel İşletmelerinde Çalışan Servis Personelinin Etik Davranışları Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Kaya, A. (2001). *Ülkü Bora İlköğretim Okulu Beşinci Sınıf Öğrencilerinin Kişisel Hijyen Alışkanlıklarının Değerlendirilmesi*. Bitirme Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitimi Fakültesi, İstanbul.

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

Koçak, Nilüfer (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, M. (2001). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar*. Detay Yayıncılık. Ankara.

Kurgun, Osman Avşar (1994). *Otel İşletmelerinde Değişken Maliyetleme Sisteminin İşletme Kararlarına Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Küçükaslan, Nazife (2006). *Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Maviş, Fermani (2003). *Endüstriyel Yiyecek Üretimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Nazlıel, H., (1999). *Yaşlıda Ağız ve Diş Sağlığı*, Turkish Journal Of Geriatrics. 2 (1): 14-21
- Olalı, Hasan ve Korzay, Meral (1993). *Otel İşletmeciliği*, İstanbul: Beta Yayım Dağıtım.
- Oral, Saime (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri* (5. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Oral, Saime ve Kurgun, Osman Avşar (1997). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Özdemir, Elçin Dinçer (2005). *Türkiye’de Süt ve Süt Ürünleri Sanayinde Gıda Güvenliği Sistemlerinin Uygulanmasında Karşılaşılan Sorunların Almanya İle Karşılaştırılması ve Öneriler*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Öztaş, Kadir (2002). *Turizm Sektöründe Mutfak Hizmetleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Öztürk, Y., K. Seyhan. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi*. Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 1.
- Pittet, D., S. Dharan., S. Touveneou., V. Sauvan., Tv. Perneger. (1999). *Bacterial Contamination Of The Hands Of Hospital Staff During Routine Patient Care*. Arch Intern Med. 159:821-826.

- Seçkin, R., K. Pala., N. Akış. (2006). *Bursa İli Nilüfer İlçe Merkezinde Yer Alan Okullarda Gıda Satış ve Üretim Yerlerinin Denetimi ve Sonuçlarının Değerlendirilmesi*. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 5 (4).
- Sefit, Ü. (1996). *Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Kişisel Hijyen Bilgilerinin Saptanması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sökmen, A. (2001). *Konaklama ve Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Tekniği ve Uygulamaları*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Şanlıer, N., M. Yaman. (1999). *Ankara'da Bulunan Anaokulları ve Kreşlerde Çalışan Personel Mutfak ve Araç-Gerecin Hijyen Durumunun Saptanması*. Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Mesleki Eğitim Dergisi, Cilt:1, Sayı:1.
- Şener, Burhan (1997). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Tarhan, F. Asuman (1999). *Ankara'da Otellerdeki Gıda Kayıpları ve Mutfak Personelinin Gıda Kayıplarına İlişkin Uygulamaları*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Taşkanal, N. (1993). *Ankara'daki Askeri Mutfakların ve Mutfak Personelinin Hijyenik Kontrolü Üzerine Araştırmalar*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tengilimoğlu, D., Y. Öztürk. (2004). *İşletmelerde Halkla İlişkiler*, Ankara: Seçkin Kitapevi.
- Timur, Necdet (1996). *Konaklama İşletmelerinde Pazarlama*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Tunç, Azize ve Firuzan Saç. (1998). *Genel Turizm*. (Birinci Basım). Ankara: Detay Yayıncılık
- Türksoy, Adnan (2002). *Otel İşletmelerinde Yiyecek Maliyetlerinin Kontrolü ve Otomasyon Uygulaması Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tütüncü, Ö., M. Demir. (2003). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi. 5(2). 25-33
- Ulaş, G. (1998). *Kastamonu İli Lise Öğrencilerinin Vücut Hijyenine İlişkin Alışkanlıklarının İncelenmesi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bilim Uzmanlığı Tezi.
- Usta, Öcal. (2001). *Genel Turizm*, İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Uygun, Z. (1998). *Antalya' daki Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak ve Restoranlarının Sanitasyon Durumu*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ünal, T. (2003) *Ülkemizde Gıda Kontrol Hizmetlerinin Bugünkü Durumu*, Gıda Bilimi ve Teknoloji Dergisi Cilt: 1, Sayı: 1
- Wenzel, R. (1995). *The Economic Of Nosocomial İnfections*. J. Hosp. Infect. Ss: 79-87
- Yarcan, Şükrü. (1994). *Turizm Endüstrisinin Yapısı*. İstanbul: Boğaziçi Matbaası

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

Yıldız, E. (2001). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.kultur.gov.tr/tr/belgegoster.aspx?f6e10f8892433cff2b81939fd5b60afaa85b8e20cbc69487>, 11.03.2008

<http://www.kultur.gov.tr/yatirimlar/belgegoster.aspx?f6e10f8892433cff03077ca1048a1834c64021e4744284fd>, 24.05.2008

EK 1. Anket Formu

KÜÇÜK ÖLÇEKLİ OTEL İŞLETMELERİNİN MUTFAK DEPARTMANLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİJYEN VE SANİTASYON ALIŞKANLIKLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Sayın Katılımcı,

Bu anket otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon uygulamalarına ait bilgi seviyelerinin ölçülmesine yönelik hazırlanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, tamamen yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. Anketi doldururken isminiz ve çalıştığınız işletmenin adını belirtmenize gerek yoktur.

Çalışmamıza yapmış olduğunuz katkılarınızdan dolayı çok teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar dileriz.

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Saim CAN

İLETİŞİM ADRESİ:

Saim CAN

Bandırma Kız Teknik Ve Anadolu Meslek Lisesi

NOT: Anketimize vereceğiniz cevaplar ve işletmenizin ismi kesinlikle gizli tutulacaktır.

Tel	
Faks	
E- posta	

1.Cinsiyetiniz: Erkek Kadın

2.Yaşınız: 15-24 25-34 35-44 45-54 55 ve üzeri

3. Eğitim Durumunuz: İlkokul Ortaokul Lise Ön lisans
 Lisans Yüksek lisans Doktora

4. Mesleki Aşçılık Eğitimi Aldınız mı? Evet Hayır

5. Mesleki Turizm Eğitimi Aldıysanız, Bu Eğitimi Aldığınız Kurum:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Turizm İşl. Ve Otel. Y.O. | <input type="checkbox"/> Turizm Meslek Yüksekokulu |
| <input type="checkbox"/> Turizm Meslek Lisesi | <input type="checkbox"/> Aşçılık Lisesi |
| <input type="checkbox"/> Turizm Bakanlığı Kursları | <input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtiniz)..... |

6. Çalıştığınız İşletmenin Türü: 1 Yıldızlı Otel 2 Yıldızlı Otel 3 Yıldızlı
 4 Yıldızlı Otel

7. Turizm Sektöründe Ne Kadar Süredir Çalışmaktasınız?

- 2 yıl ve öncesi 3-5 yıl 6-8 yıl 9-11 yıl 12 yıl +

8. Hijyen ve Sanitasyon ile ilgili herhangi bir Sertifika Eğitimi Aldınız mı?

- Evet Hayır

9. Otel yönetimi hijyen konusunda size ayrı bir eğitim veriyor mu?

- Evet Hayır

10. Hijyen ve sanitasyon uygulamaları konusunda yeterli bilgiye sahip olduğunuzu düşünüyor musunuz?

- Evet Hayır

11.Aşağıdaki Sorulara Katılım Düzeyinizi İlgili Kutucuklara “X” İşareti Koyarak Belirtiniz.

	Tamamen Katılmıyorum	Kismen Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Kismen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Bir mutfak ne kadar çağdaş ve iyi organize edilir, çalışan kişiler ne kadar nitelikli olursa mutfağın kalitesi de o oranda artar.	()	()	()	()	()
Mutfak personeli terlemeyi önleyici veya koku giderici deodorant kullanmalıdır.	()	()	()	()	()
Çiğ ve pişmiş yiyecekler ayrı depolarda saklanmalıdır.	()	()	()	()	()
Besinlerin sağlıklı koşullarda hazırlanması hastalık yapan etmenlerin besinlere bulaşmasında oldukça önemlidir.	()	()	()	()	()
Mutfak personeli 3 ayda bir sağlık kontrolünden geçmelidir.	()	()	()	()	()
Et, sebze ve hamurlu yiyeceklerin aynı tezgâhta hazırlanması bakteri bulaşmasına yol açar.	()	()	()	()	()
Sebze ve meyveler tüketime sunulmadan önce etkin bir yıkama ve durulama işleminden geçirilmelidir.	()	()	()	()	()
Kişisel hijyen açısından düzenli olarak nemli bir bez ile dış kulak ve kulak arkası temizlenmelidir	()	()	()	()	()
Burun temizliği akarsu veya mendil ile sümkürerek yapılmalıdır	()	()	()	()	()
Çiğ gıdaların hazırlanmasında kullanılan araçlar, pişmiş ürünlerle temas ettirilmemelidir.	()	()	()	()	()
Ayaklar her gün sadece su ile, iki-üç günde bir de su ve sabunla yıkanmalı ve kurulanmalıdır.	()	()	()	()	()
Mutfak zemini ve tezgâhları kolay temizlenebilir nitelikte olmalı, kir tutucu,	()	()	()	()	()

	Tamamen Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
emici, kırık ve çatlak olmamalıdır.					
Mutfak hijyeni, otel mutfaklarında ortamın, çalışma sisteminin ve çalışanların sağlık ve temizlik kurallarına uygun olmalıdır.	()	()	()	()	()
Dişler günde en az 2 kez fırçalanmalıdır.	()	()	()	()	()
Tezgâhlar ve depolama malzemeleri Cr-Ni alaşımdan veya paslanmaz çelikten olmalıdır.	()	()	()	()	()
Personel hastalandığı takdirde izin verilmeli, hastalığı süresince işe gelmesi önlenmelidir	()	()	()	()	()
Çöp kovaları hiçbir zaman gıda maddelerinin yakınında tutulmamalı, ayrı bir yerde bekletilmelidir.	()	()	()	()	()
Otel yönetiminin almış olduğu önlemler ile hijyenik ortamın oluşturulması ve devam ettirilmesi mümkün değildir	()	()	()	()	()
Mutfak çalışanlarının ellerini yıkayabilecekleri muslukları ile malzeme ve el yıkama lavaboları ayrı olmalıdır.	()	()	()	()	()
Personel için uygun bir mekânda ayrı dolapları bulunmalıdır.	()	()	()	()	()
Üniformalar sık sık yenilenmeli, her personelin en az üç takım üniforması olmalıdır.	()	()	()	()	()
Mutfak personelinin çalışma yerine yakın bir yerde duşlukları bulunmalıdır.	()	()	()	()	()
Mutfak personeli işe başlamadan önce ve iş çıkışı olmak üzere günde en az 2 kez duş almalıdır.	()	()	()	()	()
Mutfak personeli yılda 2 kez dış kontrolünden geçmelidir.	()	()	()	()	()
Her işten önce ve sonra eller yıkanmalı ve takılar çıkarılmalıdır.	()	()	()	()	()

12. Küçük lekli Otel işletmelerinin Mutfak Departmanlarında alıan Personelin Hijyen Ve Sanitasyon Alışkanlıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırmaya yönelik olarak anketimize eklemek istediğiniz önerileriniz varsa, lütfen belirtiniz.

Ek 2. Otellerin Sınıflandırılması

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

Resmi Gazete Tarihi: 18.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25849

Bu Yönetmelik, 12/3/1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37 nci maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmü uyarınca hazırlanmıştır.

Madde 19 - Oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar.

a) Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) En az on oda,
- 2) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgârlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,
- 3) Resepsiyon ve kapasiteye yeterli, rahat oturma imkânının sağlandığı lobiden oluşan kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkânın lobide sağlanması şartı aranmaz.),
- 4) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir,
- 5) Yönetim odası,
- 6) Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- 7) 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
- 8) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- 9) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti,
- 10) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
- 11) Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.

b) İki yıldızlı oteller; bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- 2) Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap,
- 3) Odalarda saç kurutma makinesi,
- 4) Odalara içecek hizmeti.

c) Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi,
- 2) **(Değişik:24/05/2008-26885)** Yatak sayısının yüzde yirmi beşi oranında oturma imkanının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması,
- 3) İlave bir yönetim odası,
- 4) Odalarda televizyon,
- 5) Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması,
- 6)Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon,
- 7) Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti,
- 8) Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması,
- 9) Yirmidört saat büfe hizmeti.

d) Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) Kabul holünde telefon kabinleri,
- 2) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
- 3) Odalarda ve genel mahallerde klima,
- 4) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 5) 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi,
- 6) Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- 7) Her katta kat ofisi düzenlemesi(Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),

- 8) Satış mağazası,
 - 9) Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
 - 10) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren lokanta,
 - 11) Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
 - 12) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,
 - 13) Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.)
 - 14) Personel sayısının en az yüzde onbeşi oranında konusunda eğitim almış personel,
 - 15) İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
 - 16) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
 - 17) Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
 - 18) Ayrıca;
 - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
 - Kapalı yüzme havuzu,
 - Açık yüzme havuzu,
 - En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
 - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
 - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
 - En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trampolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
 - Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
 - Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
 - Kafeterya ve snack bar,
- ünitelerinden en az üç adedi.

e) Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüz yirmi odalı otellerdir.

- 1) Müşterilerin ineneği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- 2) Odalarda; çalışma masası, yatak baş ucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,
- 3) Odalarda; bornoz, dış temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme,
- 4) Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefon,
- 5) Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında bütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
- 6) Bu maddenin (d) bendinin 18 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
- 7) Yirmi dört saat oda servisi,
- 8) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personel,
- 9) Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkânı sağlanması,
- 10) Bay ve bayan kuaförü,
- 11) Satış mağazaları,
- 12) Personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 13) Alakart lokanta,
- 14) Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
- 15) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon,

Beş yıldızlı otel bünyesinde birden çok konferans salonu bulunması halinde; bu salonlardan en fazla üç adedi, bu maddenin (d) bendinin (18) numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden sayılır.