

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE İŞ MOTİVASYONUNUN
HİJYEN DAVRANIŞINA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Arzuhan AYDIN

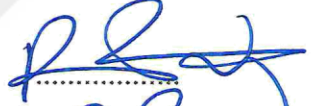



Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYZAZ

Karabük
Haziran, 2017

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Arzuhan AYDIN'a ait "Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisi" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	: Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ	
Danışman Üye	: Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Neşe KÖKTÜRK	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Halime GÖKTAŞ KULUALP	
Üye	:.....

Tez Sınavı Tarihi : 02.06.2017

TEZ DOĞRULUK BEYANI

KARABÜK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Yiyecek ve İçecek İşletmeleri İşgörenlerinin Hijyen Bilgileri ve Hijyen Davranışları: Karadeniz Bölgesi Örneği**” başlıklı çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserleri her kullanışmada alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

02/06/2017

Arzuhan AYDIN

ÖNSÖZ

İnsanlar son dönemlerde artan refah düzeyleri ile birlikte toplumsal yaşam tarzlarını değiştirmeye başlamışlardır. Bu değişim sürecinde ortaya çıkan önemli eğilimlerden bir tanesi de kendi konutları dışında yiyecek ve içecek tüketmedir. Bu kapsamda fizyolojik, psikolojik veya sosyolojik nedenlerle yiyecek ve içecek işletmeleri daha sık ziyaret edilir hale gelmiştir.

Yiyecek ve içecek işletmeleri, kendilerinden hizmet talep eden insanlara karşı bazı sorumlulukları yerine getirmek zorunda olan işletmelerdir. Bu sorumluluklar arasında kişisel memnuniyeti artırmada önemli bir unsur olan hijyen de yer almaktadır. Bu anlamda, yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmeleri destekleme adına hijyen uygulamalarına yönelik bilimsel araştırmalar önemli bir adımdır. Yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş motivasyonu ve hijyen davranışlarının ortaya konulması ve iş motivasyonları ile hijyen davranışı arasındaki ilişkinin test edilmesi adına gerçekleştirilen bu tez çalışmasının Batı Karadeniz Bölgesi turizmine yiyecek ve içecek hizmetleri boyutunda destek sağlayabileceğini inanmaktayım.

Tez hazırlama sürecimde desteğini esirgemeyen, başta tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYAZ olmak üzere tez jüri üyeleri olan ve yönlendirici tavsiyeleri ile bana destek olan Sayın Yrd. Doç. Dr. Neşe KÖKTÜRK ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Halime GÖKTAŞ KULUALP hocalarıma, aileme ve arkadaşlarıma şükranlarımı sunarım.

Arzuhan AYDIN

İÇİNDEKİLER

TEZ KURULU ONAY SAYFASI	i
TEZ DOĞRULUK BEYANI	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MOTİVASYON KAVRAMI, TEORİLER, YÖNTEMLER VE TURİZM İŞLETMELERİNDE MOTİVASYONUN ÖNEMİ

1.1. MOTİVASYON KAVRAMI	5
1.2. MOTİVASYONUN ÖNEMİ.....	6
1.3. MOTİVASYONUN ÖZELLİKLERİ	8
1.4. MOTİVASYON TEORİLERİ.....	9
1.4.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	10
1.4.2. Alderfer'in ERG Teorisi.....	11
1.4.3. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	11
1.5. MOTİVASYON ARAÇLARI.....	11
1.5.1. Ekonomik Araçlar	12
1.5.2. Psikososyal Araçlar.....	13
1.5.3. Yönetmel-Örgütsel Araçlar	14
1.6. İŞ MOTİVASYONU	15
1.7. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ MOTİVASYONU	18
1.6. İŞ MOTİVASYONUNA YÖNELİK ARAŞTIRMALAR.....	19

İKİNCİ BÖLÜM

HİJYEN, ÖNEMİ, UYGULAMALARI, HİJYEN DAVRANIŞI VE YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİJYEN

2.1. HİJYEN	25
2.2. HİJYENİN ÖNEMİ.....	26
2.3. HİJYEN İLE İLGİLİ YASAL ÇERÇEVE	27
2.4. HACCP SİSTEMİ	27
2.5. HİJYEN UYGULAMALARI	32
2.6. HİJYEN DAVRANIŞI.....	33
2.7. YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİJYEN.....	40
2.8. TÜRKİYE'DE HİJYENE YÖNELİK ARAŞTIRMALAR.....	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE İŞ MOTİVASYONUNUN HİJYEN DAVRANIŞINA ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİ.....	45
3.2. ARAŞTIRMA PROBLEMİ.....	46
3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI	47
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	48
3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	49
3.6. VARSAYIMLAR.....	50
3.7. TANIMLAR	50
3.8. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	51
3.9. ARAŞTIRMANIN MODELİ ve HİPOTEZLER	52
3.10. EVREN ve ÖRNEKLEM.....	53
3.11. VERİLERİN TOPLANMASI.....	54
3.12. VERİLERİN ANALİZİ.....	55
3.13. ARAŞTIRMA BULGULARI	60
3.13.1. Katılımcılarına Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler.....	60
3.13.2. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonuna Yönelik Bulgular	61

3.13.3. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hijyen Davranışına Yönelik Bulgular	64
3.13.4. İşgörenlerin Cinsiyeti ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	68
3.13.5. İşgörenlerin Medeni Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	69
3.13.6. İşgörenlerin Yaşı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması .	69
3.13.7. İşgörenlerin Eğitim Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	70
3.13.8. İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	71
3.13.9. İşgörenlerin Gelir Durumu Değişkenine ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması	72
3.13.10. İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması	73
3.13.11. İşgörenlerin Çalıştıkları İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	74
3.13.12. İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	75
3.13.13. İşgörenlerin Cinsiyeti ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	76
3.13.14. İşgörenlerin Medeni Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	76
3.13.15. İşgörenlerin Yaşı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	77
3.13.15. İşgörenlerin Eğitim Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	78

3.13.16. İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	80
3.13.16. İşgörenlerin Gelir Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	81
3.13.17. İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	82
3.13.18. İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	83
3.13.19. İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	84
3.13.20. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	84
3.14. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ ..	88
SONUÇ VE ÖNERİLER	89
KAYNAKÇA.....	96
EKLER	115
Ek-1: Anket Formu.....	115
ÖZET	118
ABSTRACT.....	120
ÖZGEÇMİŞ	122

KISALTMALAR LİSTESİ

HACCP	: Hazard Analysis Critical Control Points (Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri)
TS 13001 Standardı	: Tehlike Analiz ve Kritik Kontrol Noktaları Uygulama Standardı
TS EN ISO 22000 Standardı	: HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi - Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar
NASA	: National Aeronautics and Space Administration (Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi)
WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
KKN	: Kritik Kontrol Noktası
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin (Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği)
\bar{x}	: Aritmetik Ortalama
σ	: Standart Sapma

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Motivasyonun Üç Önemli Teorisi	10
Tablo 2: Motivasyonu Sağlayan Araç ve Teknikler	12
Tablo 3: Personel Hijyeni ile İlgili Hijyen Davranışı Esasları.....	39
Tablo 4: Evren Büyüklüklerine Karşılık Örneklem Büyüklüğü.....	54
Tablo 5: Yiyecek ve İçecek işletmelerinde İş Motivasyonuna Yönelik Faktör Analizi	56
Tablo 6: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hijyen Davranışına Yönelik Faktör Analizi	57
Tablo 7: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları.....	59
Tablo 8: Katılımcıların Demografik ve Diğer Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler.....	60
Tablo 9: İş Motivasyonu-Kendini Gerçekleştirme Boyutuna İlişkin Bilgiler	61
Tablo 10: İş Motivasyonu-Yönetici Yaklaşımı Boyutuna İlişkin Bilgiler.....	63
Tablo 11: İş Motivasyonu-İş Güvenliği Boyutuna İlişkin Bilgiler	63
Tablo 12: İş Motivasyonu-İş Ortamı Boyutuna İlişkin Bilgiler	64
Tablo 13: Hijyen Davranışı-Hijyen Bilgisi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular	65
Tablo 14: Hijyen Davranışı-Hijyen Düşüncesi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular..	66
Tablo 15: Hijyen Davranışı-Zorunlu Hijyen Uygulamaları Alt Boyutuna İlişkin Bilgiler.....	67
Tablo 16: Hijyen Davranışı-Gönüllü Hijyen Davranışı Alt Boyutuna İlişkin Bilgiler.....	67
Tablo 17: İşgörenlerin Cinsiyeti ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	68

Tablo 18: İşgörenlerin Medeni Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	69
Tablo 19: İşgörenlerin Yaşı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması	70
Tablo 20: İşgörenlerin Eğitim Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	70
Tablo 21: İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	71
Tablo 22: İşgörenlerin Gelir Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	72
Tablo 23: İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması	73
Tablo 24: İşgörenlerin Çalıştıkları İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	74
Tablo 25: İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması.....	75
Tablo 26: İşgörenlerin Cinsiyeti ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	76
Tablo 27: İşgörenlerin Medeni Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	77
Tablo 28: İşgörenlerin Yaşı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	77
Tablo 29: İşgörenlerin Eğitim Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	79
Tablo 30: İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	80
Tablo 31: İşgörenlerin Gelir Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	81

Tablo 32: İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	82
Tablo 33: İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması.....	83
Tablo 34: İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması	84
Tablo 35: Yiyecek ve İçecek İşletmesi İşgörenlerinin İş Motivasyonu ve Hijyen Davranışı İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi	85
Tablo 36: İşgörenlerin İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine İlişkin Bulgular	86
Tablo 37: İşgörenlerin İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine İlişkin Bulgular	87

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Üretimde Ön ve Son Hazırlık Bölümleri	37
Şekil 2: Araştırma Modeli.....	52
Şekil 3: Araştırma Verilerinin Normallik Dağılımı.....	59
Şekil 4: Araştırma Hipotezleri Kabul Durumu	88



GİRİŞ

Seyahate çıkan bir gezginin maruz kalabileceği riskler; destinasyona ulaşım şekli, destinasyon, seyahat süresi, seyahat amacı, seyahat davranışı, temel sağlık durumu, konaklama standartları ile gıda hijyeni ve sanitasyon olarak öngörülmektedir (<http://www.who.int>). Bu riskler içerisinde yer alan gıda hijyeni ve sanitasyon son dönemlerde sıkça öne çıkartılmaktadır.

Seyahate çıkan tüm turistler için güvenli besin sağlama bir gereklilik ve temel beklentidir. Bu beklentinin karşılanabilmesi için gıdaların güvenli kabul edilebilecek kriterlerde hazırlanması ve gıda sunumuna yönelik her aşamada güvenliği artırmak için yeni adımlar atılması önem arz etmektedir. Özellikle hızlı değişen ve gelişen dünyada turist beklentileri her geçen gün artmaktadır. Uygun olarak hazırlanmamış ve güvensiz bir gıda ürününe yönelik bir hikayenin basında yer alması işletmeleri, politikacıları ve düzenleyicileri olumsuz etkiler hale gelmektedir. Bu nedenle risklerin azaltılmasına yönelik bilimsel verilere olan ilgi artmaktadır (Schmidt ve Rodrick, 2003: 8).

Gıda talep eden her müşteri, gıdanın güvenli olarak hazırlandığından emin olmak ister. Bu anlamda gıda hizmeti içerisinde yer alan işgörenler bazı sorumluluklara sahip olmak zorundadırlar. Aynı zamanda herhangi bir kişi gıda işgöreni olarak çalışmaya başlamadan önce, gıda güvenliği ve gıda hijyeni konularında doğru bilgi ve beceriye sahip bulunmalıdır. Ayrıca yasal bir gereklilik olarak da her bir işgören gıda ile ilgili mevzuat, gıda hijyeni, kişisel hijyen ve temizlik kurallarına uymak zorundadır (www.melbourne.vic.gov.au). Bir yiyecek ve içecek işletmesinde iyi bir gıda hijyeninden söz edebilmek için beklenen davranışlar; ilgili yasalara uyma, müşterilerin gıda zehirlenmesi riskini azaltma, ciddi hastalıklara

neden olabilecek zararlı bakterileri kontrol etme ve işletmenin itibarını koruma ile ilişkilendirilmektedir (<https://www.food.gov.uk>).

Misafirlerine yiyecek ve içecekleri önceden kabul görmüş kurallar çerçevesinde sunma ve misafirlerinin psikolojik ve sosyolojik olarak rahat hissetmelerini sağlayabilecek bir atmosfer ortamı oluşturma yiyecek ve içecek işletmelerinin temel görevleridir (Ministry of Culture and Tourism, 2009). Bununla birlikte onlar için güvenli gıda hazırlamada bu işletmeler için önemli bir gerekliliktir. Özellikle hedef müşteriler düzeyinde memnuniyet oluşturma adına misafirlerine farklı çeşitlilikteki yiyecekleri tattırabilmesi, evinden daha ekonomik imkan sunması, samimi bir atmosfer oluşturmaya, konuklarının benlik duygusunu artırması ve onlara kolaylık sağlaması gerekmektedir (<https://www.tutorialspoint.com>; Cousins, Lillicrap ve Weekes, 2014):

Yiyecek ve içecek işletmeleri, bireysel ya da belli bir grup insanın beslenme ihtiyacının karşılanmasını bir merkezden planlayan ve yürüten, yiyecek ve içecekleri tüketime hazır hale getirip sunan bir hizmet sektörüdür (Şenel, 2011: 1). Her ne kadar başarılı olursa olsun yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin gösterdiği olumsuz bir davranış işletmenin dikkat etmesi gereken diğer faktörleri tüm hizmet sunumunu etkileyebilmektedir (Arslan, 2010: 31). Bu bağlamda işgörenlerin verimli ve başarılı olmasında içinde buldukları çalışma ortamları ve fiziksel çalışma koşulları büyük önem taşımaktadır. İşgörenlerin içinde buldukları çalışma koşullarının uygunluğuna bağlı olarak onların motivasyon düzeyleri artacak ve bunun sonucunda ise işletmeye sağlayacakları katkı da fazla olabilecektir. Bu nedenle kötü çalışma koşullarına sahip bir işletmede işgörenden istenilen verimi göstermesi beklenilmemelidir (Albayrak, 2012: 1).

Yiyecek içecek hizmetlerinde işgören motivasyonu öne çıkarılması gereken bir durumdur. Özellikle iş tatmininin öne çıkarıldığı işkollarından bir tanesi de yiyecek ve içecek işletmeleridir. Bu işletmelerde birincil amaç; hizmet satın alan tüketicilerin sağlığını korumak ve bu durumun devamlılığını sağlamaktır. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinde besinlerin hazırlandığı alanların fiziksel koşullarının sağlanması, gıdaların satın alınması, depolanması, hazırlanması ve servis edilmesi aşamalarında hijyen ve sağlık konularını önemsenmelidir. Bu işletmelerden hizmet

satın alan kişilerin hayatının tehlikeye atılmaması, hizmetinin kalitesi ve işletmenin sürekliliği açısından besinlerin hazırlanmasından sunumuna kadar geçen tüm aşamalarda görevli işgörenlerin kişisel ve mutfak hijyenlerine gereken önemi vermeleri çok önemlidir. Çünkü yapılan en küçük bir ihmal, besin zehirlenmelerine yol açarak yüzlerce insanın ölümüne neden olabilmektedir (Sargın, 2005: 10; Yıldırım, 2014: 3).

Yiyecek ve içecek işletmelerinde başarı; müşteri memnuniyetinin sağlanmasına ve ürün ve hizmet kalitesine bağlıdır (Olçay ve Sürme, 2014: 838). Tüketici bilincinin artması ve pazar rekabetinin daha yoğun olması ile birlikte müşteri memnuniyeti, şirket karları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Akkuş ve Cengiz, 2013: 5231). Bu nedenle turizm ve seyahat endüstrisinin en önemli hizmet alanlarından birisi olan yiyecek ve içecek işletmelerinde daha kaliteli, temiz ve hijyenik hizmet sunma rekabet avantajı olarak görülmektedir. Sunduğu hizmetlerden uyguladığı fiyat politikasına kadar pek çok müşterilerce şikâyet sebebi olabilen yiyecek ve içecek işletmelerinde rekabet gücünü zayıflatan ve işletme için pazar payını düşüren en önemli şikâyetlerden biriside hijyen eksikliğidir (Şahin, 2012: 1). (Yeşilyurt, 2011: 32). Hijyen eksikliği; yiyecek içecek işletmelerinde satışlarda azalma, müşteri ve prestij kaybı, işgönerlerde motivasyon eksikliği, yasal uygulamalar/cezalar, basın ve yayın organları vasıtası ile teşhir gibi bedeli ağır çıktılar oluşturabilmektedir (Sargın, 2005: 12).

Bu tez çalışmasında, Doğu Karadeniz Bölgesi içerisinde yer alan ve turizm anlamında hızlı bir değişim ve gelişim süreci içerisinde bulunan Giresun ve Ordu illerinde yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan işletmelerin işgönerleri perspektifinden iş motivasyonu ve uygun hijyen davranışı gösterme ilişkisi üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın turizm bölgesi olarak gelişme potansiyeline sahip bulunan Doğu Karadeniz Bölgesi illerine yol gösterici olması beklenmektedir. Ayrıca turizm hizmetlerinde müşteri sağlığını koruma ve müşteri memnuniyetini artırma bağlamında işgöner motivasyonu ve hijyen uygulamaları düzeyinde literatür zenginliği oluşturabileceği düşünülmektedir.

Tez çalışması; literatür incelemesi ve araştırma olmak üzere iki ana kısımda kurgulanmıştır. Literatür incelemesi bağlamında birinci bölümde motivasyon

kavramı, teoriler, yöntemler ve turizm işletmelerinde motivasyonun önemi, işgören motivasyonu araştırmaları ve turizm sektöründe işgörelere yönelik araştırmalara; ikinci bölümde hijyen, önemi, uygulamaları, hijyen davranışı ve yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen, HACCP ve hijyene yönelik çalışmalara yer verilmiştir. Tez çalışmasının uygulama bölümünde ise Doğu Karadeniz Bölgesi'nde yer alan Giresun ve Ordu illerinde yiyecek içecek işgörellerinin iş motivasyonları ve hijyen davranışlarının ortaya konulmasına yönelik "yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonunun hijyen davranışına etkisini belirlemeye yönelik araştırma" kapsamında ulaşılan bilgi ve bulguların analizine ve yorumlarına yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

MOTİVASYON KAVRAMI, TEORİLER, YÖNTEMLER VE TURİZM İŞLETMELERİNDE MOTİVASYONUN ÖNEMİ

1.1. MOTİVASYON KAVRAMI

Bireyleri belli bir davranış sergilemeye yönlendiren ve o davranışın güçlü ya da zayıf bir şekilde yapılmasına neden olan etmenlere dikkat çekilmekte, davranışlarının şiddetini ve yönünü artıran veya azaltan ve davranış sergilemeye iten olgular "motivasyon" kavramı ile ilişkilendirilmektedir (Heper, 2008: 3). Motivasyon; "bireyin davranışının altında yatan nedenler ve bireyi bir şey yapmak ya da yapmak için harekete geçiren şeyler" olarak tanımlanmaktadır (Guay vd., 2010: 712). Fransızca kökenli olan "motivation" kelimesinden türetilmiş olan motivasyon; "isteklendirme" ve "güdüleme" anlamlarında Türkçede karşılık bulmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>).

Motivasyon kavramı, kişilerin belirli bir amaç doğrultusunda kendi arzu ve isteklerine göre hareket etmeleri (Küçükahmet, 2001: 11), davranışın oluşumunda herhangi bir eylem ya da değişim yönünde önemli bir ilk adım (Diclemente, Bellino ve Neavins, 1999: 86), eyleme karşı teşvik olma durumu (Kirstein, 2010: 6) şeklinde de algılanabilmektedir. Motivasyonun temelini, bireyi bir harekette bulunmaya ya da bir hareket yolunu diğerine tercih etmeye itecek şekilde etkileyen kuvvet ve unsurlar olarak gösterilen güdülerin oluşturduğuna inanılmaktadır (Bolat vd., 2008: 185). Bununla birlikte motivasyonu ifade etmek için; "amaç, yönelme, niyet, istek, güdü, ilgi, tutum ve seçim" gibi terimlerde kullanılabilmektedir (İnceoğlu, 1985: 2).

Farklı uyarıcıların etkisi ile bireylerin belirli bir amaca ulaşmak için kendi istek ve arzuları ile davranışları ve çaba göstermesi ilişkilendirilen (Tarakçıoğlu, Sökmen ve Boylu, 2010: 5; Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 91) motivasyonda eylemin yönünü belirleyen temel tutum ve hedeflere dikkat çekilmekte (Burton, 2012: 7), motivasyonun kanalize etmek, harekete geçirmek ve davranışı devam

ettirmek olmak üzere üç genel unsuru kapsadığı öne çıkartılmaktadır (Steers, Mowday ve Shapiro, 2004: 379).

Motivasyonun oluşmasında belli bir amacın varlığı (Ünsalan ve Şimşeker, 2006: 29), bu amacın varlığına yönelik ihtiyaçlar (Pekel, 2001: 4) ve bu ihtiyaçlarının karşılanması için harekete geçme isteği (Çoban, 2015: 43) temel öncüller olarak kabul edilmektedir. Yöneticilerden çalışanları için mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlama adına onların ihtiyaçlarını ve güdülerini analiz etmeleri beklenmektedir (Şahin, 2004: 525).

1.2. MOTİVASYONUN ÖNEMİ

Psikososyal bir varlık olan insanın istek ve ihtiyaçlarını belirleyen onlara yön veren dışsal ve içsel güdüler (bilinçli veya bilinçsiz olarak davranışı doğuran, sürekliliğini sağlayan ve ona yön veren herhangi bir güç) bulunmaktadır. Bu güdüler; bireyin sosyal çevresiyle çelişmediği, ihtiyaç ve isteklerinin karşıladığı durumlarda bireyi mutlu etmekte, karşılamadığı durumlarda ise mutsuz hale getirebilmektedir.

Dışsal güdüler; bireyin bir ödül kazanmak ya da cezayı önlemek için harekete geçmesi durumudur. Bireyin iyi not almak için çalışması, komşularına rezil olmamak için evini temizlemesi, ödül kazanmak için bir spor dalına katılması dışsal güdülere yönelik somut örneklerdir. İçsel güdüler ise bireyin kendi kişisel düşüncesi ile bir davranışta bulunması, dışsal ödül arzusundan daha ziyade kendi iyiliği için bir etkinlik gerçekleştirmesi durumudur. Bireyin etkinliği eğlenceli bulduğu için bir spora katılması, heyecan verici bulduğu için bir kelime bulmacasını çözmesidir (<https://www.verywell.com>).

İnsan gücünün yoğun olarak kullanıldığı işletmeler için çalışma yaşamını etkileyen en önemli etkenlerden birisi de motivasyondur. Bununla birlikte, insan yaşamının her alanında da motivasyonun gerekliliği de öne çıkartılmaktadır (Sevinç, 2015: 944). Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan rekabet için avantaj elde edebilmenin ön koşulu iyi motive olmuş bireylerle çalışmak olarak gösterilmektedir (Taşdemir, 2013: 10). Bir işletme için teknolojik yeterliliklerin tek başına verimlilik sağlayabileceği düşünülmemekte, başarı için teknolojiyi kullanabilecek motive personel birincil öncelik olarak gösterilmektedir (Kesici, 2006: 8). İşletmelerin

amaçları doğrultusunda personel motivasyonu kapsamında nitelikli işgörenler için çalışma isteğinin yönetim tarafından teşvik edilmesinin yetenekli, bilgili ve inisiyatif kullanabilen işgörenler oluşturabileceğine inanılmaktadır (Karakaya ve Ay, 2007: 55-57).

Bir işletmedeki işgörenlerin görev yattığı işletmeden yalnız para ve maddeye ilişkin ihtiyaçlar kazanmaktan ziyade aynı zamanda sosyal ve psikolojik ihtiyaçları kapsamında da beklentileri bulunur. Bu nedenle işletmelerin psikolojik, fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte iyi bir yönetime ihtiyacı vardır. Bu tarz sergilenecek bir yönetim, örgüte bağlılığı o denli artırır (Ergül, 2005: 67-68). Bu bağlılık sürecinin oluşmasında motivasyon uygulamaları önemli güçtür. Çünkü insanlar duygusal varlıklardır ve bu nedenle yöneticilerin işgörenleri motive etmekten ziyade onların motivasyonunu korumaları gerekmektedir. Ancak insanların birbirlerinden farklı özelliklere sahip olması ve genel olarak hisleriyle hareket etmesi yöneticilerin işgören motivasyonunu zorlaştırmaktadır. Bundan dolayı yöneticilere düşen en büyük görev, işletme örgüt içinde sürekli olarak işgörenleri mutlu eden ve tatmin olmasını sağlayan doyum noktalarını araştırmak ve işgörenlerin bu noktalara ulaşmasını sağlamaktır (Sevinç, 2015: 945).

Örgütlerin temel dinamiğini oluşturan insan unsuru sürekli değişim içinde olan örgütsel çevreye ayak uydurma ve zorlu rekabet koşullarına rağmen başarılı olma konusunda belirleyicidir. Ancak insan unsurunun işletmenin amaçları doğrultusunda kullanılabilmesi için motivasyon faktörlerine başvurulması gerekmektedir (Tunçer, 2013: 93). İşgören performansı için çalışan motivasyonunun sistemli olması olarak yönetilmesine dikkat çekilmektedir. Sistemli bir motivasyonun işletmeye sağladığı yararlar şu şekilde sıralanmaktadır (Yıldırım, 2007: 35; Ay, 2015: 36):

- Çalışanların kurumuna ve kurum kültürüne karşı bağlılığı artırır.
- İşletmede karlılığın ve verimliliğin artmasına yardımcı olur.
- İşletmede personel devir hızını düşürür.
- İş tatmini düzeyini yükseltir.
- Görev bağlılığını artırır.

- İşletmede ortaya çıkan maliyetlerin düşmesine yardımcı olur.
- İşletmede çalışma yaşam kalitesini yükseltir.
- İşletmenin ürettiği hizmet ya da ürünlerin kalitesini artırır.
- İşletme amaçlarının başarılmasına yardımcı olur.
- Çalışanların yetenek ve becerilerini hem kendi yararına, hem de örgüt yararına olacak şekilde davranışa dönüştürür.
- Örgütsel güveni ve bağlılığı artırır.
- Örgütsel stresi düşürür.
- İletişim kolaylığı sağlar.
- Örgüt içi çatışmalar azalır.

1.3. MOTİVASYONUN ÖZELLİKLERİ

Motivasyon; kişi, takım ve organizasyon amaçların başarılmasında öne çıkan bir güçtür. Bununla birlikte motivasyon karmaşık bir fenomen olup, başarısı için yöneticinin önemli bir rol üstlenmesi gerekir. Hedef başarmaya odaklı bir güç olan motivasyon için öngörülen şu özelliklerin yöneticiler tarafından iyi bilinmesi gerekmektedir (Şahin, 2004: 527; Akbaba ve Aktaş, 2005: 22; Altok, 2009: 18; Arıkkıl ve Yorgancı, 2012: 1-2; Bayraktar, 2015: 1075; <http://www.yourarticlelibrary.com>):

-Motivasyon psikolojik bir kavramdır.

-Motivasyon, kişisel istekler, ihtiyaçlar ve dürtülerden kaynaklanır.

-Motivasyon temelini oluşturan istek, ihtiyaç ve dürtüler, bireyin içinde bulunduğu toplum ve bireyin duygusal ve ruhsal yapısı etrafında şekillenir.

-Bireyin yetenekleri ve kişisel çalışma kapasitesinin motivasyon kapsamında kullanılabilmesi için harekete geçirilmesi gerekir.

-Motivasyon birleştirici bir güçtür.

-Motivasyon istenilen bir sonuca ve amaca yöneliktir. Bu durum bazen istenilen bir sonuç olduğu gibi aksine istenmeyen bir durumdan kaçışta olabilir.

- Tatmin edilmiş ihtiyaçlar, birey için bir motivasyon aracı olmaktan çıkar.
- Benzer güdüler farklı kişilerde farklı davranış şeklinde ortaya çıkabilir.
- Motivasyon bireyin faaliyette bulunma, iş yapma, sonuca ulaşma çabası ile ilgili bir güçtür.
- Motivasyon, çalışanların ne istediklerinin yöneticiler tarafından tahmin edebilmesi üzerine kurulu çift yönlü bir süreçtir.
- Motivasyon; uyarılma, merak, eylem, başarı ve haz üzerine kurulu döngüsel bir süreçtir.
- Motivasyon, seçici bir yönelim olup, ilk olarak bireyin ihtiyaçlarını karşılama eğilimine yöneliktir.
- Motivasyon, kişinin algılama gücüne katkı sağlar. Yüksek motivasyon, dikkatin yoğunlaşmasını sağlar ve algılamayı da o düzeyde yükseltir.
- Motivasyonda hedefler, motive edici unsurlar üzerine kurulmalıdır.
- Motivasyon hiç bitmeyen bir süreç değildir.
- Motivasyon memnuniyetten farklı bir kavramdır.

1.4. MOTİVASYON TEORİLERİ

Motivasyon gençlerin kariyerlerine başlamaları, orta kariyerdekiler ya da ilerleme için sınırlı fırsat bulan bireyler için en ciddi bir konu olup, doğasını açıklamaya çalışan pek çok rakip teori vardır. Bu teoriler kısmen doğru olabilmekte ve belli zamanlarda bazı insanların davranışlarını açıklamaya yardımcı olabilmektedir. Motivasyon için kabul gören üç önemli teori "İhtiyaçlar Hiyerarşisi", "ERG Teorisi" ve "Çift Faktör Teorisi" olarak gösterilmektedir (Mullins ve Christy, 2010).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi; fizyolojik, güvenlik, sevgi, saygınlık ve kendini gerçekleştirme alt boyutlarıyla Alderfer'in ERG Teorisi; varoluş, ilişki ve büyüme ile Herzberg'in Çift Faktör Teorisi ise hijyen faktörleri ve güdüleyiciler şeklinde olmak üzere Tablo1'de gösterilen biçimde ilişkilendirilmektedir:

Tablo 1: Motivasyonun Üç Önemli Teorisi

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	Alderfer'in ERG Teorisi	Herzberg'in Çift Faktör Teorisi
Fizyolojik (Yiyecek, su, uyku, cinsellik)	Varoluş (insan varlığını ve hayatta kalmayı sürdürebilmek, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları)	Hijyen Faktörleri (Maaş, iş koşulları, çalışma şartları, düzey ve denetim kalitesi, Şirket politikası ve yönetimi, kişilerarası ilişkiler)
Güvenlik (Emniyet, güvenlik, istikrar, korunma)	İlişki (sosyal çevre ile olan ilişkiler, emniyet veya saygınlık niteliğindeki sevgi veya aidiyet, kişilerarası ilişkiler)	
Sevgi (Sevgi, şefkat, aidiyet)	Büyüme (Potansiyelin geliştirilmesi, benlik saygısını ve kendini gerçekleştirme)	Güdüleyiciler (Başarma hissi, tanınma, sorumluluk, işin doğası, kişisel gelişim ve ilerleme)
Saygınlık (Öz saygı, prestij, statü)		
Kendini Gerçekleştirme (Büyüme, ilerleme, yaratıcılık)		

Kaynak: Mullins ve Christy, 2010: 263, 266 ve 267'den uyarlanmıştır.

1.4.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Abraham Maslow, insan ihtiyaçlarını beş kategoriye ayırmıştır. "İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi kapsamında bireyin birincil ihtiyacını fizyolojik ihtiyaçlar (yiyecek, giyecek ve barınak), ikincil ihtiyacını güvenlik ihtiyacı (iş güvenliği, ihtiyatlı fonu ve sigortası), üçüncül ihtiyacını sosyal ihtiyaçlar (dostluk, arkadaşlık, ilişki, sevgi ve sevgi), dördüncül ihtiyacını saygı ihtiyacı (öz saygı, kendine güven, bağımsızlık, statü, tanınma ve itibara sahip olma) beşinci ve son ihtiyacını ise kendini gerçekleştirme (büyüme, ilerleme, yaratıcılık) olarak göstermiştir. Maslow'un teorisine göre bir ihtiyacın karşılandıktan bir sonraki seviyeye geçilebileceği savunulmaktadır (Rajan ve Phil, 2015: 89).

1.4.2. Alderfer'in ERG Teorisi

Alderfer tarafından geliştirilen ERG teorisi, Maslow'un beş ihtiyaç düzeyini varoluş, ilişki ve büyüme olmak üzere üç gruba taşımıştır. Varoluş; insan varlığını ve hayatta kalmayı sürdürebilmek ve maddi bir doğanın fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamakla ilişkiyi; sosyal çevre ile olan ilişkiler, emniyet veya saygınlık niteliğindeki sevgi veya aidiyet, aidiyet ve anlamlı kişilerarası ilişkilerle büyüme ise potansiyel geliştirilme, benlik saygısı ve kendini gerçekleştirme ile ilişkilendirmiştir (Mullins and Christy, 2010: 264). ERG Teorisi; bireylerin ihtiyaçlarını tatmin etme yeteneklerine bağlı olarak ihtiyaçlar hiyerarşisinin altına yada üstüne olmak üzere ve iki taraflı hareket edilebileceği ile ön çıkar (Eren, 2008: 565-566).

1.4.3. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Herzberg'in Çift Faktör Teorisi; hijyen ve motivasyon teorisi olarak da bilinmektedir. Herzberg'e göre iş doyumuna neden olan etkenler, iş memnuniyetsizliğine neden olan etkenlerin tam tersi olduğu fikridir. Herzberg'in Çift Faktör Teorisine göre her iki faktör de işgörenleri motive edebilir ancak işgörenler farklı nedenler için çalışırlar. Hijyen faktörleri işçilere sadece kısa süreli memnuniyet sağlar, motivatörler ise daha uzun süreli iş doyumuna neden olurlar (Salanova ve Kirmanen, 2010: 13). Genel itibariyle hijyen faktörleri iş çevresine (maaş, iş koşulları, çalışma şartları, düzey ve denetim kalitesi, şirket politikası ve yönetimi, kişilerarası ilişkiler), motivasyon faktörleri ise işin içeriğine (başarma hissi, tanınma, sorumluluk, işin doğası, kişisel gelişim ve ilerleme) yöneliktir (Mullins ve Christy, 2010: 263; Gökçe, Şahin ve Bulduklu, 2010: 238).

1.5. MOTİVASYON ARAÇLARI

Motivasyonun insanların belirli yollarla davranışını etki eden faktörlerle ilgili olduğu tespit edilmiştir (Joseph, 2015: 63). Örgüt içerisinde işgörenlerin davranışlarına etki eden bu motivasyon faktörlerine daha fazla önem verilmesinin tüm işgörenlerin iş motivasyonlarını da yükselteceği düşünülmektedir (Hackman ve Oldham, 1976: 252). Bu bağlamda yöneticilerin, çalışanları motive etmek için kullanabileceği çeşitli teknikler geliştirmeleri kaçınılmazdır. Bu teknikler

işgörenlerin motive edilmesi konusunda etkili olan faktörlerin belirlenmesi ve bu motivasyonun devam ettirilmesi konularında yöneticilere yardımcı olma (Ölçer, 2005: 2) kapsamında ekonomik, psikososyal ve yönetsel-örgütsel araçlarla ilişkilendirilmektedir (Gürüz ve Gürel, 2006: 292).

Tablo 2: Motivasyonu Sağlayan Araç ve Teknikler

Ekonomik Araçlar	Psikososyal Araçlar	Yönetsel-Örgütsel Araçlar
-Ücret -Primli ücret -Ücret artışları -Ekonomik ödüller -Kara katılma	-Bağımsız çalışabilme -Sosyal katılım -Değer ve statü -Kendini gerçekleştirme	-Amaç birliği -Eğitim ve yükselme olanakları -Kararlara katılma -Örgüt kültürü -İletişim

Kaynak: Gürüz ve Gürel, 2006: 292.

Örgüt yönetimlerinde ekonomik araçlar; ücret, primli ücret, ücret artışları, ekonomik ödüller ve kara katılma ile psikososyal araçlar; bağımsız çalışabilme, sosyal katılım, değer ve statü ile yönetsel-örgütsel araçlar ise amaç birliği, eğitim ve yükselme olanakları, kararlara katılma, örgüt kültürü ve iletişim olarak öne çıkartılmakta (Gürüz ve Gürel, 2006: 292) ve bu araçlar şu şekilde özetlenmektedir:

1.5.1. Ekonomik Araçlar

Gelişmekte olan ülkelerde çalışanlara yönelik özendirme araçları daha çok ekonomik beklentili, gelişmiş ülkelerde ise işgörenlerin daha çok sevebilecekleri bir iş ortamının oluşturulmasına yöneliktir. Bununla birlikte insanların çalışma nedenlerinin temelini ekonomik olarak gelir kazanma arzusu oluşturur. Bu bağlamda işgörenlerin motivasyonunun sağlanması açısından ekonomik araçlar (ücret, primli ücret, ücret artışları, ekonomik ödüller ve kara katılma) bir adım öndedir (Kılıçlar, Seçilmiş ve Sarı, 2015: 391).

Ücret; kişilerin motive edilmesinde işletmelerin elinde bulundurduğu önemli bir güçtür. Yetenekli personeli işletmeye çekmede ve onları daha istekli çalıştırmada etkili olan bir araçtır. Ücret, işgörenlerin fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını

karşılamaşının yanı sıra onlar için bir saygınlık simgesi de olabilme özelliği ile oldukça önemlidir (Can, 1991: 159).

Primli ücret; işğörenleri daha verimli çalışmaya teşvik etme düşüncesiyle geliştirilmiş bir uygulama esasıdır. Primli ücretin hesaplanmasında parça başı ve zaman kriterleri dikkate alınır. Bu kriterlerdeki temel amaç; işğörenlerin üretimi artırıcı çabalara ve daha verimli çalışmaya yönlctmektir (Çicek, 2005: 35).

Ücret artışları; motivasyon araçları arasında ekonomik açıdan yaygın olarak en çok kullanılan ve en eski olan araçlardan biri ücret artışlarıdır. Ücret artışı, işğörenin örgüte bağlılığını ve çalışma hevesini artırmada için önemli bir araçtır. Gösterilen çaba ile orantılı bir ücret artışı, işğörenin motivasyonunda oldukça etkilidir (Kırcı, 2010: 64; Yumuşak, 2008: 243).

Ekonomik ödüller; işğörenler için gerçekten çaba harcamaya değer nitelikte olduğu düşünölen araçlardır. Çünkü ekonomik ödüller, işğörenin fiziksel ve fiziksel olmayan birçok ihtiyacını karşılamada diğer ödüllere göre daha öndedir. Bu ödüller işten ayrılma, devamsızlık, düşük kalite gibi işletme sorunlarını önleme ve işğören performansını artırmada da oldukça etkilidir (Alan, 2006: 82).

Kâra katılma; işletme içindeki işğörenlerin yaptıkları hizmetlerin karşılığı olarak kar payının işletme çalışanları arasında dağıtılmasıdır. Bu uygulama esasında ana tema işğörenin işletmeye yapacağı katkının artırılması ve daha fazla motive edilmesidir (Karakuzu, 2013: 60).

1.5.2. Psikososyal Araçlar

İşğörenlerin sosyal ve psikolojik açıdan tatmin edilmesi yoluyla onların motivasyonunu arttırmaya yönelik ortaya çıkan araçlardır (Elçi ve Tan, 2015: 169). Örgütlerde ilk zamanlarda göz ardı edilen psikososyal araçlar, son yıllarda öne çıkar hale gelmiştir. İşğörenlerin yalnızca ekonomik özendirme araçlarıyla motive olmayacağını kabul eden işletme yöneticileri psikososyal özendirme araçlarını işletmelerine taşımaya başlamışlardır. İşletmelerde işğörenlerin motive edilmesi için kullanılan psikososyal motivasyon araçlar şu şekilde özetlenmektedir (Kılıçlar, Seçilmiş ve Sarı, 2015: 391):

Bağımsız çalışabilme; işgörenlere için inisiyatif kullanma ve bağımsız hareket edebilme alanı oluşturulması esasına dayanır. Özgür bir çalışma ortamı içerisinde gelişme fırsatı yakalayan bir işgören, kendisini grubun önemli bir parçası olarak görür. Bir şeyler yapabilme gücüne sahip ve değerli olduğunu hisseder. Bu anlamda işletme yönetimlerinden beklenen davranış; işgörenlerin yetenekleri ile uyumlu bağımsız çalışabilme alanları oluşturmasıdır (Tümgan, 2007: 16).

Sosyal katılım; işletme içinde işgörenlere aidiyet duygusu kazandırması açısından önemli bir faaliyettir. İnsanların psikolojisinde farklı sosyal gruplara dahil olma önemli davranıştır. Çünkü sosyal gruplar (tiyatro, spor, folklor, vb.) bireyin ilişki kurma ihtiyacına destek olur. Ayrıca bireylerin duygu ve davranışları üzerinde büyük bir etkiye sahip olan bu gruplar bireyin iş motivasyonu ve verimliliğini artırmada da önemli bir işleve sahiptir (Kesici, 2006: 26).

Değer ve statü; toplum içinde başkaları tarafından bireye önem verilmesi durumudur. Birey böyle bir öneme sahip olmak, saygı ve statü kazanmak adına gereken her türlü çabayı göstermeye özen gösterir. Bir örgütte hizmetlerinin karşılığı olarak değerli bulunma, saygı görme ve sosyal statülerinde yükselme gören işgörenler daha çok çaba göstererek gayretli bir şekilde çalışırlar (Ergül, 2005: 75).

Kendini gerçekleştirme; bireyin kendi çabalarıyla hırslarını, arzularını vb. yerine getirme isteğidir. Bu istek doğrultusunda bir işletmede çalışmaya başlayan işgörenler her zaman gelişme ve yükselme olanaklarını araştırırlar. Kişisel deneyim ve birikimlerine dayanarak işletme içinde ve dışında verilen eğitim imkanlarından yararlanarak daha yüksek mevkilere ulaşma rekabeti içine girerler (Bilecen, 2008: 53).

1.5.3. Yönetmel-Örgütsel Araçlar

İşgöreni iş ortamında motive etmede ekonomik ve psikosoyal araçların yanı sıra yönetmel ve örgütsel teknikler kapsamında amaç birliğı, eğitim ve yükselme olanakları, kararlara katılma, örgüt kültürü ve iletişim ortamı oluşturulması (Güven, 2013: 54) oldukça etkilidir.

Amaç birliğı kapsamında çalışanın hedefleri ile örgütün hedefleri arasında uyumlaştırma temel beklentidir. Bu bağlamda işgörenlerin istek ve hedeflerini

öğrenebilme adına onlarla yakın ilişkiler kurulması ve her iki taraf için ortak bir hedefte denge oluşturulması gerekir (Çoban, 2015: 58).

Eğitim ve yükselme olanakları; işgörenlerin gelişimi ve örgütsel başarının sağlanmasında önemli bir unsurdur. İşgörenlerinin bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmelerine olanak sağlayabilen eğitim programları ile yeni bilgilerin sunulması, çalışanlarda doyumunun sağlanması ve tutumların değiştirilmesi iş verimini artıran bir durumdur. Bu bağlamda örgütün amaçları doğrultusunda işletme içinde eğitim programlarının düzenlenmesi yada işgörenin işletme dışında faaliyet gösteren kurs ya da seminerlere gönderilmesi, mesleki anlamda uzmanlaşmasına yardımcı olabilecektir (Yıldırım, 2007: 32).

Kararlara katılma bireylerin yapıcı fikirleri ile örgüt ortamında görüşlerini belirtmesine imkan sağlama ve planlara katılımının sağlanması sürecidir. Bu süreç çalışanı, işinde daha etken ve verimli bir hale getirme ve işyerinde kendine olan gerekliliği anlatabilmesi adına önem arz eder (Güven, 2013: 55).

Örgüt kültürü; örgüt içinde işgörenleri bir arada tutan ortak değerlerdir (Köse, Tetik ve Ercan, 2001: 228). Bu değerler işgörenlerin örgüt içindeki birlik ve dayanışmasını sağlama, işletme amaçlarına ulaşılması işgörenlerin iş tatmini düzeylerinin artırılması ve örgütsel başarı için oldukça önemlidir. Örgüt kültürü kapsamında örgütsel bilgi akışı, kişiler arası ilişkiler, güçlendirme, yetki devri, kararlara katılım, terfi ve ödüllendirme, yönetim tarzı ve işgörene verilen değer öne çıkarılması önemli yönetim uygulamalarıdır (Kesici, 2006: 47).

İletişim; işgörenlerin örgüte ilk katıldığı andan itibaren örgüt içerisindeki diğer bireylerle sağlıklı bir ilişki sürecidir. Nitelikli ve kaliteli hizmet sunumu, örgüt kültürünü yayma ve sürekli kılma adına da iletişim önemli bir gerekliliktir (Çoban, 2015: 57). Çalışanların kendi aralarında ve üstleri ile kuracağı yatay, dikey ve çapraz iletişim, çalışma isteğini ve verimini arttırmaya yardımcı olmakla kalmaz aynı zamanda örgüt içi motivasyonun dinamiğidir (Sevinç, 2015: 962).

1.6. İŞ MOTİVASYONU

Çalışanları motive etmek için çeşitli yöntemlere odaklanan ve işle ilgili faaliyetlere yönelik çaba ve hareketi öngören içsel bir araç olarak iş motivasyonu;

"organizasyonda kişinin çaba seviyesini ve sebatını belirleyen psikolojik güçler" olarak tanımlanmaktadır (Jones ve George, 2008). Motivasyonun, kişisel birçok değişkenden etkilenen karmaşık bir konu olup aile yaşamı, sağlık, iş, ekonomik durum, öğrenim, barınma, sosyal ilişkiler, maneviyat, toplum, boş zaman, hareketlilik ve güvenlik gibi bir insan ihtiyaçları etrafında, iş motivasyonunun ise işyerindeki çeşitli ihtiyaçlar ve beklentiler, fizyolojik ve sosyal motifler etrafında şekillendiği bildirilmekte (Mullins ve Christy, 2010), bir örgüt için başarılı ürün veya hizmet sunmanın önemli bir unsuru olarak kabul edilen motivasyonunun dışsal ve içsel olmak üzere iki boyutuna dikkat çekilmektedir (Chen, Wu ve Chen, 2010; Mullins ve Christy, 2010):

Dışsal motivasyon; maaş ve yan ödemeler, güvenlik, terfi, hizmet sözleşmesi, çalışma ortamı ve çalışma koşulları gibi somut ödüller ile ilişkili olup bu ödüller çoğunlukla örgütsel düzeydedir.

İçsel motivasyon; kişinin kabiliyetini kullanabilme, meydan okuma ve başarı hissi alma, takdir etme, olumlu tanıma alma ve sevecen ve saygılı bir şekilde davranma gibi "psikolojik" ödüller ile ilgilidir. Psikolojik ödüller genellikle yöneticilerin davranış ve eylemleri etrafında şekillenir.

İşgören davranışını yönlendiren dışsal ve içsel motivasyon arasında en önemli farklılık; dışsal motivasyonda kişiyi çevresel faktörlerin motive etmesi, içsel motivasyonda ise motivasyon faktörü işin kendisi olmasıdır (Dündar, Özutku ve Taşpınar, 2007: 109).

Bir işletmede yüksek motivasyona sahip bireylerle çalışma; kurumsal verimliliği artırma, işlerin doğru standartlarda ve belirlenen süre içinde yapılması, işgörenelerin yaptığı işten zevk almaları, başarının kolay denetlenmesi ve mükemmel bir iş ortamının oluşması açısından önem arz eder (Yıldırım, 2007: 35; Elçi ve Tan, 2015: 171). Bu durumlarla birlikte işverenler için personelin hem uzun vadede hem de kısa vadede motive edilmesi konusunda bazı zorluklar yaşanabilir. Bunun nedeni, motivasyonun karmaşıklığı ve insanları iyi çalışmaya motive eden şeylerin hazır çözümleri ya da tek bir cevap bulunamaması gerçeğidir; bu nedenle, yöneticiler için farklı teoriler önemlidir (Mullins ve Christy, 2010).

Düşük motivasyona sahip işgörenlerin verimli olması ve yüksek performans göstermesi beklenmemelidir. Eğer işgören kendi yeteneklerine uygun bir işte çalışmıyorsa bu durum o çalışmada tedirginlik ve hoşnutsuzluk oluşturabilecektir. Yeteneklerine uygun olmayan işte çalışan üstün yeteneğe sahip işgörende, gevşeme, bedensel ve düşünsel gerilme yaşama ve bıkkınlık gibi durumlar görülür. Bu durumların yaşandığı iş ortamları, ortaya çıkan bu ihtiyaçları tatmin edecek şekilde düzenlendiğinde çalışan daha uyumlu, huzurlu ve güvenli hissedecektir. Bu durum ise çalışanların performansını artıracak gibi motivasyonunu da yükseltecektir (Özdemir ve Muradova, 2008: 150).

Yapılan işin motivasyonunu artıran iş boyutları; beceri çeşitliliği, görevin kimliği, görevi önemi, otonomi ve geri besleme ile ilişkilendirilmektedir. Beceri çeşitliliği, işgörenin yaptığı işi oluşturan farklı faaliyetlerle; görev kimliği, işin başlangıç ve bitiş noktalarının olması ve ayırt edilebilirliği, görevin önemi; işgörenin yaptığı işin firma ve müşteri seviyesinde algılanabilme derecesi, otonomi; iş özgürlüğü ve serbest karar vere, geri besleme ise; işgörene yaptığı iş ile ilgili bilgi verme ve hatalarını düzeltme ile ilgilidir (Eren, 2008: 606).

"İşgörenin harekete geçmesi için teşvik edilmesi ve isteklendirilmesi süreci" olarak ifade edilen ve çeşitli insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir faktör olan motivasyon, örgütün ve işgörenlerin gereksinimlerinin tatmin edilmesi ile sonuçlanan bir süreçtir. Bununla birlikte yöneticinin işgörenlerin davranışlarını analiz edebilmesi, söz konusu ihtiyaçları bilmesi ve tüm işgörenlerin benzer yapıda olmadıklarının bilincinde olması gerekmektedir. Bu bağlamda yöneticinin en önemli sorumluluklarından biri, işgörenleri harekete geçirecek etkili bir çalışma ortamını oluşmasını sağlamaktır (Öztürk ve Kılıç, 2015: 3).

Bir işletmede işgörenlerin verimliliği yaptıkları işten duydukları memnuniyetle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, yöneticiler işgörenlerin ekonomik ve sosyal gereksinimlerine ilaveten psikolojik gereksinimlerini de dikkate almalıdırlar. Stratejik insan kaynakları yönetimi çerçevesinde yöneticiler; farklı işgörenler açısından farklı durumlarda farklı motivasyon yöntemlerinden yararlanma yoluna yönelmelidirler (Yumuşak, 2008: 246-247).

İş motivasyonunda yöneticiler, işgörenleri uygun şekilde motive etme adına iş basitleştirme, iş rotasyonu, iş geliştirme ve iş zenginleştirme yaklaşımlarına başvurabilirler. İş basitleştirme işgörenin yaptığı iş sayısını azaltma, kolayca yapabileceği işler verme; iş rotasyonu, işgörenin monotonluğunu azaltma adına değişik departmanlarda çalıştırılması; iş genişletme, işgörenin çalışma alanına yeni görevlerin eklenerek işin monotonluğunun azaltılması; iş zenginleştirme ise işgörenin işle ilgili karar vermesine ve işgörenin sadece işin yapılması değil işin nasıl yapılacağına ilişkin kararlara katılmasıdır (Eren, 2008: 605-606).

1.7. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞ MOTİVASYONU

Bir kişiye herhangi bir şeyi yaptıрма etrafında şekillenen istekleri, arzuları, gereksinimleri, dürtüleri ve ilgileri kapsayan, doyurulmamış ihtiyaçlar sonucunda ortaya çıkan ve bireyi harekete geçiren itici bir güç olan (Güzel, 2010: 3416) motivasyonun turizmde önemi büyüktür.

Hizmetler sektörü içerisinde yer alan turizmde en önemli kaynaklardan birisi işgörenlerdir. Bununla birlikte, yoğun rekabetin yaşandığı turizm işletmelerinde en fazla değişim, işgörenler düzeyinde ortaya çıkar. Sektörün dinamikliğini sağlama adına işgörenlerin devir hızını azaltma ve performansları ile verimliliklerini artırmak için iş motivasyonlarının yükseltilmesi gerekir (Toker, 2008: 70). Çünkü motivasyon, hem işgören hem de turizm işletmesinin performansında önemli rol oynayan bir güçtür (Alimohammadi ve Neyshabor, 2013: 2).

İnsan unsurunun ön planda olduğu turizm sektörü, teknolojik gelişmelerin getirdiği değişimlerden çok az etkilenen nadir sektörlerden birisi olup, hizmetlerin kalitesinin yüksekliği nitelikli insan gücüne bağlıdır (Coşar, 2008: 48). Bu durum turizm sektöründe en çok kendini yiyecek ve içecek işletmeleri düzeyinde hissettirir. Turizm sektörü içinde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmetlerin standartlarının artırılması açısından nitelikli işgörenler oldukça önemli bir etkiye sahiptir (İnce, 2015: 36). Ayrıca müşteri memnuniyetinin artırılması, hizmetlerin hızlı ve düzenli bir şekilde yerine getirilmesi ve maliyetlerin azalması işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile yakinen ilişkilidir (Alkış ve Öztürk, 2009: 2014).

Turizm işletmelerinde motivasyon oluşturma sürecinde kolay işgören bulabilme düşüncesi, personelin düşük ücretlerle çalıştırılması, kadrolu işgören çalıştırma eğiliminin azlığı, personelin kendini geliştirmesinin personelin kendinden beklenmesi önemli problemler olarak gösterilmektedir (Güzel, 2010: 3420).

1.6. İŞ MOTİVASYONUNA YÖNELİK ARAŞTIRMALAR

Motivasyon kavramı birçok disiplin içerisinde kendisine yer bulan özel bir konudur. Özellikle eğitim ve iş ortamı kapsamında sıkça tartışılan motivasyona yönelik gerçekleştirilen araştırmalarda aşağıdaki şekilde ele alınmıştır:

Ölçer (2005), departmanlı mağazalarda çalışan işgörenlerin motivasyonuna etki eden faktörleri ortaya koymaya yönelik yaptığı araştırmada; amir ile iyi ilişkiler kurma, iş güvencesi, takdir etme sistemi ve adil bir performansa dayalı ücret politikasının izlenmesi, uygun çalışma ortamı, iş arkadaşlarıyla kurulan işbirliğine ve güvene bağlı oluşan ilişkiler, kişiye yeteneğine uygun önemli/çekici görev ya da sorumlulukların verilmesi, ekip çalışması yapılması ve iş rotasyonunun işgörenlerin motivasyonunu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Karakaya ve Ay (2007), hastane çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada çalışanların motivasyonlarına etki eden faktörler ile çalışanların demografik özelliklerini incelemiştir. Araştırma sonucunda işgörenlerin motivasyonları yapılan işin takdir edilmesi, disiplin anlayışının uygulanması ve kişiye önem verilmesi gibi faktörlerle ilişkili olduğu saptanmıştır.

Kıdak ve Aksaraylı (2009), hastane çalışanları için en çok motive edici etkiye sahip unsurları tanınma ve terfi faktörleri olarak belirtmişlerdir. Bununla birlikte mesleğe yeni başlayanlar işgörenler içinse yönetim, ücret, çalışma koşulları, ve sorumluluk faktörlerinin motivasyona etkisinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Onay ve Ergüden (2011), bir hizmet işletmesi olan Sosyal Güvenlik Kurumu işgörenleri üzerinde örgütsel-yönetimsel motivasyon uygulamalarının işgörenlerin performans ve verimlilik düzeyine bir etkisi olup olmadığını saptamak amacıyla yaptığı çalışmalarında çalışanların verimliliği üzerinde olduğu kadar performans düzeyi üzerinde de örgütsel-yönetimsel motivasyon uygulamalarının oldukça etkili

olduğunu ortaya çıkmıştır. Çalışmada sosyal güvenlik kurumu çalışanlarına yönelik yöneltilen sorular karşılığında çalışanların motivasyonunu etkileyen en önemli faktörler olarak “ücret” ve “takdir edilme” uygulamaları olduğu belirtilmiştir.

Barutçu ve Sezgin (2012), satış temsilcilerinin performansında motivasyon araçlarının etki düzeyinin belirlenmesi amacıyla yaptıkları çalışmada, şirkette uygulanan ücret politikasının işgörenlerin motivasyonlarını yüksek düzeyde etkilediği, ayrıca işgörenlerin çalıştıkları işyerinde yükselme olanaklarından memnun olmadıklarında motivasyonlarının olumsuz yönde etkilendiği saptanmıştır.

Recepoğlu (2013), ilköğretim okulunda görev yapan öğretmenlerin iş motivasyonlarının farklı değişkenler yönünden incelenmesi amacıyla yaptığı çalışmada, kıdem derecesi yüksek olan öğretmenlerin motivasyon düzeylerinin daha yüksek, öğretmenlerin yaşlarına göre motivasyon durumlarının farklılaştığını öne çıkarmıştır. Araştırma sonucuna göre öğretmenlerin yaşı ilerledikçe motivasyon düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Altındağ ve Akgün (2015), örgütlerde ödüllendirme sisteminin işgörenlerin performansı ve motivasyonu üzerinde bir etkisinin olup olmadığının tespit edilmesine yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada bireysel motivasyonun mesleki performansı, örgütsel motivasyonun ise ücret performansını olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca işletme içinde uygulanan ödüllendirme çeşitlerinin işgörenler tarafından bireysel olarak değerlendirilip, kişilerin gereksinimleri doğrultusunda bir memnuniyet oluşturacağı ve bu sayede de motive olan işgörenlerin performans düzeylerini maksimum düzeye çıkararak verimliliklerini arttıracakları sonucuna ulaşılmıştır.

Karabekir, Akçay ve Özhasar (2016), kamu kurumunda görev yapan işgörenlerin iş motivasyonu araçları ile örgütsel güven düzeyleri (yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven, örgütün kendisine güven) arasındaki ilişkiyi belirlemek için yaptıkları çalışmada ise; kamu kurumunda çalışan personellerin içsel motivasyonları ile çalışma arkadaşlarına olan güvenleri arasında çok yakından bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. İşgörenler arasında adaletin sağlanamaması, işgörenlerin iş yeri ortamında birbirlerine yardımcı olmaması, çalışanların hak ettikleri terfi durumunun uygulanmaması, işgörelere izin haklarının

kullandırılmaması ve mobbing (psikolojik şiddet) gibi durumlar işgörenlerde motivasyona olumsuz yönde etki edici örgüte karşı güven oluşumunu zedeleyici önemli etkenler olduğu bir diğer sonuç olarak ortaya çıkmıştır.

Çoban (2015)'in, kurumsal ve bireysel kariyer planlamasının belirlenen örnek kitlede yer alan işgörenlerin performansı ve iş motivasyonuna etkisini belirlemek için yürüttükleri çalışma sonuçlarına göre; hedef kitlenin %70'inden fazlasının kişisel ve kurumsal kariyer planlamasının işgören motivasyonu ve performansını olumlu etkilediğini ve yine katılımcıların büyük bir kısmının açık ve adil terfi sisteminin performansı ve motivasyonu olumlu etkileyeceğini ifade ettikleri sonucu ortaya çıkmıştır.

Gök (2009), bankacılık sektöründe çalışan bireylerin olumlu ve olumsuz örgüt iklimi algılarının, motivasyon düzeylerini ne şekilde etkilediğini incelemek amacıyla yaptığı çalışmada; örgüt iklimi ile motivasyon arasındaki ilişki üzerinde ücret, öğrenim düzeyi ve çalışma süresinin etkili olduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte katılımcıların motivasyon düzeyleri ile sosyodemografik nitelikleri arasındaki ilişkiye dair yapılan incelemede ise sadece eğitim düzeyi değişkeni bakımından bir farklılık bulunmuştur. İşgörenlerin eğitim düzeyleri arttıkça motivasyon düzeylerinin de arttığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Ay (2015), örgütsel stresin iş motivasyonu üzerine etkisini incelemek için banka çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında; işgörenlerin iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre bazı ifadelerin çalışanların motivasyonunda anlamlı farklılıklar oluşturduğu saptanmıştır. Bunlar; yöneticiler ile kurulan iyi ilişkiler, çalışma ortamında fiziksel şartların uygunluğu, ödüllendirme, ekstra ücret alma durumlarıdır. İşgörenlerin motivasyonunun yaş değişkenine göre “çalışma arkadaşlarım çalışmalarımın dolay beni takdir ederler”, “bu işyerinden emekli olacağıma inanıyorum” ve “yaptığım işte başarılıyım” ifadeleri, medeni durum değişkenine ilişkin “yaptığım işin yapılmaya değer bir iş olduğuna inanıyorum” ifadesinin farklılaştığı saptanmıştır.

Turizm sektörü kapsamında iş motivasyonuna yönelik araştırmalarda yapılan değerlendirmeler ve ulaşılan bulgular ise şu şekilde belirlenmiştir:

Dündar ve arkadaşları (2007), Afyonkarahisar il merkezinde bulunan termal otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyonu üzerinde içsel ve dışsal motivasyon araçlarının bir etkisinin olup olmadığını ve söz konusu motivasyon araçlarının işgörenleri motive etmesi açısından farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada işgörenler üzerinde içsel motivasyon araçlarının dışsal motivasyon araçlarına oranla daha çok etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Toker (2008), otel işletmelerinde motivasyonun sağlanması amacıyla kullanılan özendirme araçlarının işgörenlerin iş doyumuna üzerine etkilerinin saptanmasına yönelik yaptığı çalışmada özellikle birinci sırada işgörenlerin güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarını ön plana çıkaran sosyal araçların yer aldığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin iş doyumları üzerinde öncelikli olarak güvenlik ve sosyal motivasyonu sağlayan sosyal araçlara daha fazla önem verdikleri ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte ekonomik araçların ise çalışanların iş doyumuna üzerinde son sırada etkiye sahip olduğu dikkat çekilmiştir.

Ertan (2008)'in Antalya'da faaliyette bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanmasına yönelik yaptığı çalışmada; işgörenlerin içsel motivasyon düzeylerinin, dışsal motivasyon düzeylerinin ve genel iş motivasyonu düzeylerinin “yüksek” olduğu tespit edilmiş ancak işgörenlerin dışsal motivasyon düzeylerinin içsel motivasyona oranla daha düşük olduğu saptanmıştır. Dışsal motivasyon ile ilgili tanımlayıcı ifadelerden “başarımdan dolayı ekstra ücret alırım”, “başarımdan dolayı ödüllendirilirim” ve yaptığım işten aldığım ücretin yeterli olduğunu düşünüyorum” değişkenleri en düşük katılım sağlanan ifadeler olarak özellikle ücret ve ödül konusunda bazı sorunların yaşandığına işaret ettiği belirtilmektedir.

Alkış ve Öztürk (2009) tarafından Herzberg çift faktör teorisinde belirlenmiş olan kriterler kapsamında turizm sektöründe işgörenlerin motivasyonuna sebep olan faktörleri belirlemek amacıyla yürütülen çalışmanın sonucuna göre, işgörenlerin cinsiyeti açısından hijyen faktörleri, erkekler için en önemli etmen olarak işgörenin “sosyal yaşantısı” değişkeniyken kadınlar açısından en önemli etmen “iş güvenliği” olarak ortaya çıkmıştır. Ayrıca motivasyon faktörleri kadınlarda; “kariyer yapma, başarı

ve sorumluluk”, erkeklerde ise “kariyer yapma, başarı ve işin kendisi” olarak saptanmıştır.

Çolak (2009), Kuşadası’ndaki beş ve dört yıldızlı otellerde çalışan işgörenler üzerinde yürüttüğü çalışmada, özendirme araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki önem sırasını; psikolojik, örgütsel-yönetimsel ve ekonomik araçlar olarak belirlemiştir. Ayrıca çalışmanın bir diğer önemli sonucuna göre ise işgörenlerin çalışma ortamındaki fiziksel şartların (ısıtma, aydınlatma vb.) uygunluğu ve işgörenlerin neredeyse tamamının bu durumdan olumlu etkilendiği belirlenmiştir.

Chen, Wu ve Chen (2010), deniz turizmi çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş motivasyonu ve yenilikçi davranış arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında içsel iş motivasyonunun yüksek olan çalışanların, yenilikçi davranış üretme olasılıklarının daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Dışsal iş motivasyonunu kapsamında tazminatın ve içsel iş motivasyonunda ise kişilik özelliklerinin yenilikçi davranışı olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Karakaya ve Uçar (2015), konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin, istihdam edildikleri işletmelerin esneklik uygulamalarının motivasyonlarını etkileyip etkilemediğini belirlemek için Safranbolu’da faaliyet gösteren konaklama işletmeleri işgörenleri üzerinde yaptıkları araştırmada; işgücünün değişik şekilde kullanılması, başka bir deyişle fonksiyonel esnekliğe ilişkin; işgörenler arasında görev dağılımının belirginliği, iş yerinde çalışma verimini etkileyecek araç ve gereçlerin bulunması, iş yerinde sevilen bir işe verilme, işyerinde yeterli düzeyde yetki ve sorumluluk verilmesi, iş değiştirme ve iş çeşitlendirme uygulamaları gibi konuların işgörenleri motive ettiği ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte işgörenlerin mesai ücreti alabildikleri halde normalden fazla çalışma durumunda motive olmadıkları saptanmıştır. Bunun yanı sıra katılımcıların, iş yerinin, aile sorumlulukları konusunda işgörelere anlayışlı davranması, çalışanların işlerini nasıl yapacakları hususunda özgür olmaları, iş arkadaşlarının anlayışlı ve güvenilir olması, işin her an yeni bir şeyler öğrenme olanağı sunması ve iş yerindeki mevcut çalışma saatlerinin işgörenleri motive ettiği tespit edilmiştir.

İlgili araştırmalarda da görüldüğü üzere günümüzün aşırı rekabetçi pazar ortamında, firmaların örgütsel performans sağlama adına çalışanlarının

motivasyonunu besleyen ve yönlendiren şeyleri anlamaları kritik önem taşımaktadır. Özellikle turizm gibi kırılğan hizmet sektörlerinde müşteri memnuniyeti sağlama adına çalışanların güdülenmesi oldukça önem arz eder. Bu anlamda çalışanları daha iyi performans için motive etme kapsamında çalışanların katılımının sağlanması, örgütsel vizyon ve değerlerin motivasyonu teşvik eden bir çalışma ortamı geliştirme üzerine kurulması, yönetimin iyi yapılan işi takdir etmesi ve doğru liderlik sergilemesi oldukça önemlidir (SHRM, 2010: 1).



İKİNCİ BÖLÜM

HİJYEN, ÖNEMİ, UYGULAMALARI, HİJYEN DAVRANIŞI VE YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİJYEN

Bu bölümde hijyenin tanımı, önemi, uygulamaları ve hijyen davranışı bağlamında HACCP ile personel hijyenine ilişkin literatür bilgileri araştırma kapsamında irdelenmektedir.

2.1. HİJYEN

Hijyen kavramı ilk insanın hayatta kalmak ve doğa olaylarından kendini korumak için mağaralara sığındığı zamana kadar uzanır. İlk hijyen uygulamaları dini ibadetlerden önce ve yenilen yemeklerden sonra vücudun çeşitli kısımlarının yıkanması şeklinde ortaya çıkmıştır (Legesse ve Ambelu, 2004: 3). Zaman içerisinde sağlığa zarar verebilecek durumlardan korunmak için alınan önlemlerin ve yapılan temizlik uygulamalarının tümü hijyen kapsamında değerlendirilmeye başlamıştır (Yürekten, 2004: 6).

Tıp diline Yunan mitolojisinden giren hijyen kelimesi "sağlam ve sağlıklı" anlamına gelir. Hijyen adının ise sağlığı koruyan güzel bir ilahe olarak adlandırılan Hygiea'dan (tıbbın babası olarak tanımlanan Aesculapius'un kızı) türediği düşünülmektedir (Yiğit, 2010: 5). Hijyen, zaman içerisinde "fert ve toplum olarak, insan sağlığının korunması ve geliştirilmesi, yüksek seviyede uzun süre devamı için sağlıklı ilgili bütün bilgileri bir sentez halinde uygulayan" (Sökmen, 2005: 69) bir bilim dalı olarak görülmeye başlanmıştır.

Hijyen, sağlığın muhafazası bakımından hijyenik ilkelere uyulmasını öngörür. (Marriott, 2002: 1). Birçok sağlık sorunu; hijyen ilkelerine uyulmaması ve kötü hijyen davranışları nedeniyle ortaya çıkar (Legesse ve Ambelu, 2004: 2). Sağlığın muhafazası ve iyileştirilmesi ile yakinen ilişkili olan hijyen; besinlerin üretiminden tüketimine (toplama, depolama, işleme ve dağıtım) kadar olan birçok aşamada kendisine yer bulur. Özellikle patojen (hastalık yapıcı) mikroorganizmaların gıdalara bulaşarak onların sağlıksız ve kalitesiz hale gelmemesi adına oldukça önemlidir. Bu

anlamda uygun bir hijyenden söz edilebilmesi için kişilerin eğitilmesi ve belli kural ve tekniklerin yerine getirilmesi gerekmektedir (Bulduk, 2003: 1).

Hijyen, insanın yaşam ömrünü uzatma ve mutlu bir şekilde sürdürmesi için sağlıklı yaşam koşullarını araştırma yönüyle de önemli bir bilimdir. Özellikle insanların temel gereksinimi olan beslenme ihtiyacının karşılanması sürecinde belirlemiş olduğu ilkelerle sağlığın korunması, hijyen faktörü ile sağlanabilir (Bulduk, 2003: 1; Aytemiz, 2011: 4).

2.2. HIJYENİN ÖNEMİ

Toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir parçası olan hijyen, toplumsal ve kişisel sağlığın korunmasında bir temeldir (Ural, 2007: 14). Sağlıklı bir vücuda sahip olmak için oluşabilecek her türlü hastalık yapıcı etmenlerden korunmak ve bu tehlikelere karşı alınacak tedbirlerin en başında gelen hijyen, sağlığın temelini oluşturur (Soydaş, 2007: 7).

Yetersiz hijyen davranışlarının sonucu olarak oluşan birçok hastalık bulunmaktadır. İnsan yaşamında halen en sık ortaya çıkan ve ölümlere neden olan hastalıklar sınıfını, enfeksiyona bağlı oluşan hastalıklardır. Bu hastalıkların azaltılmasında el yıkama davranışının en doğru biçimde uygulanması ve bu durumun alışkanlık olarak insanlara kazandırılmasının etkili olacağı bildirilmektedir (Irmak, 2015: 2). Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'ne göre; gelişmekte olan ülkelerde yaşanan bulaşıcı hastalıkların kaynağı olarak %80 oranında hijyen konusunda yaşanan yetersizlikleridir (Cevizci ve Önal, 2009: 75). Buna nedenle hijyen konusundaki davranışların özellikle de el yıkamanın teşvik edilmesi gerekmektedir (Fewtrell ve Colford, 2004: 3).

Yiyecek ve içecek işletmeleri sahip oldukları teknik olanaklar, kapasiteleri, yatırım maliyetleri göre farklılık gösterebilmektedir. Ancak hizmet sunumlarında hijyen davranışlarında aynı kuralları sergilemek zorundadırlar. Bu anlamda hijyen turizm gibi hizmet sektörleri için oldukça büyük bir öneme sahiptir. Çünkü müşteri memnuniyeti, hijyenik ve temiz koşullarda sunulan hizmetlerle doğru orantılıdır. Yeme ve içme ihtiyacı bağlamında hizmet talep eden müşteriler, hizmet birimlerinde tükettikleri yiyecek ve içeceklerin içinden çıkabilecek kötü bir sürprizlerle (salgın

hastalıklar, gıda zehirlenmesi) karşılaşmak istemezler (Sökmen, 2003). Bununla birlikte gıda kaynaklı hastalıkların %20'si yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen konusunda yetersizliği ile ilişkilendirilmekte (Bilici, 2007: 10), hijyen konusunda maksimum güvenilirliğe dikkat çekilmekte (Ural, 2007: 14) ve yiyecek ve içecek üretiminin her aşamasında oluşabilecek besin zehirlenmelerinin önlenmesi bağlamında yönetici ve işgörenlerin hijyen konusunda sürekli eğitim almaları beklenmektedir (Akbulut, 2010: 7).

2.3. HIJYEN İLE İLGİLİ YASAL ÇERÇEVE

Gıda kalitesi, gıda güvenliği de dahil olmak üzere yiyecek ve içecek sektörünün üzerinde durduğu önemli bir konudur. Yapılan birçok inceleme de yiyecek kalitesi hakkında tüketici bilincinin arttığını göstermektedir (Huss, Ababouch ve Gram, 2004: 1). Bu bakımdan gıda güvenliği konusunda yiyecek ve içecek işletmeleri, hijyen ve sanitasyon koşullarını sağlama adına belirli standartlar dahilinde üretim yapmaya başlamışlardır (Cömert vd., 2008: 121-122).

Toplu yemek hizmetlerinde ilk temel gereklilik yiyecek ve içeceklerin hijyenik kurallara uygun olarak hazırlanması ve servis edilmesidir. Bu anlamda besinlerde hijyeni tehdit eden risklerin varlığı konusunda bilinçli profesyonel kişilerle çalışılmasında büyük yararlar vardır. Bununla birlikte yiyecek ve içecek üretiminin kaliteli ve güvenilir bir şekilde yapılması konusunda standartlar oluşturulması ve kullanılması da oldukça faydalıdır. HACCP (Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri), hijyen standartları için geliştirilmiş bir sistem olarak gelişmiş ülkelerde uygulanmaya başlanmıştır (Ersin ve Beyhan, 2001: 20). HACCP, ulusal hükümetler ve uluslararası kurumlar arasında oldukça hızlı kabul görmüştür (Hoffmann, 2010: 5).

2.4. HACCP SİSTEMİ

Gıda Güvenliği Sistemi olarak da ifade edilebilen, gıda kaynaklı ortaya çıkan hastalıkları kontrol etmek ve önlemek amacıyla geliştirilen HACCP, gıdalarda bulunabilecek mikrobiyolojik (bakteri, küf vb.), kimyasal (ilaç kalıntıları, ağır metaller vb.) ve fiziksel (metal ve cam parçası, saç vb.) tehlikeleri beklenen gıda

güvenliği ve kalitesi kapsamında ortadan kaldırmayı amaçlayan bir sistemdir (Koçak, 2007: 138).

HACCP 1973'te NASA'da astronotlar için gıda üretiminde sıfır hata ortak projesi olarak ortaya çıkmıştır (Demirkol ve Halis, 2010: 224). ABD'ye bağlı Ulusal Bilim Akademisi 1973-1985 yılında gıda güvenliğinin sağlanması için gıda işletme tesislerinde HACCP yaklaşımının kabul edilmesi gerektiği tavsiyesinde bulunmuştur. 1993 yılında gıda güvenliği konusunda Avrupa Birliği (AB) tarafından yapılan düzenlemede HACCP, 93/43/EEC "Gıda Maddelerinin Hijyeni" direktifi ile yasal olarak Avrupa Birliği (AB) ülkelerinin kanunlarına girmiştir. Söz konusu yönetmelik 1996 yılında Avrupa'da tüm gıda endüstrisinin uygulaması gereken yasal bir zorunluluk haline getirilmiştir (Mısır, 2008: 8; Başaran, 2016: 10).

Türkiye'de HACCP uygulamaları Türk Gıda Kodeksi ile birlikte 16 Kasım 1997 tarihinde gıda sanayinde zorunlu hale getirilmiş olup, sistemin uygulama gerekliliği 09 Haziran 1998 tarihinde yayınlanan resmi gazetede "*Gıdaların Üretimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik*" de ifade edilmiştir. Ülkemizde 2003 yılında TS 13001 Standardı (Tehlike Analiz ve Kritik Kontrol Noktaları Uygulama Standardı) yayımlanmıştır. 2005 yılında yönetim sistemlerini de kapsayacak biçimde uluslararası standartlar uygulamaya başlanmıştır (Mısır, 2008: 8-9). TSE tarafından 26 Nisan 2006 tarihinden itibaren TS 13001 Standardı (HACCP sisteminin belgelenmesini sağlayan) uygulamadan kaldırılarak bu standardın yerine TS EN ISO 22000 Standardı (Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar) uygulamaya geçirilmiştir (Hacıoğlu ve Girgin, 2008: 284). Ayrıca gıda güvenilirliği konusunda tüketici haklarının korunması amacıyla Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından çıkarılan ve 17 Aralık 2011 tarihinde resmi gazetede yayınlanan 28145 Sayılı "*Gıda Hijyeni Yönetmeliği*", gıda işletmecisinin, gıdanın ilk üretim aşamasından son tüketiciye sunulmasına kadar geçen süreçte yerine getirmesi gereken gıda hijyenine ilişkin genel kuralları belirlemektedir (Veteriner Halk Sağlığı Derneği, 2011: 23).

Dünya üzerinde gıda ile ortaya çıkan sorunlar gün geçtikçe artış göstermektedir. Gıda kaynaklı yaşanan bu sorunların başında ise güvenli gıda üretiminin sağlanamaması gelmektedir (Erkmen, 2010: 220). Gıda kaynaklı ortaya

çıkan hastalık salgınları kendiliğinden bozulmuş veya hasat, işleme ya da hazırlama sırasında kirlenmiş gıdalar vasıtasıyla ortaya çıkmaktadır. Gıda kaynaklı hastalıkların, hem insan hastalıkları ve ölüm oranlarında hem de sağlık hizmeti maliyetlerinde önemli bir paya sahip olduğu bilinmektedir (Guzewich ve Ross, 1999: 1-2). Bu süreçte HACCP, gıda endüstrisinde güvenlik ve kalitenin sağlanması için gıda güvenliği için önem arz eden tehlikeleri tanımlayıp değerlendiren ve kontrol eden sistematik ve bilimsel bir yaklaşımdır. HACCP, belirlenen sınırlar içinde kalan süreçten emin olmak için sürekli olarak kontrol ve izleme gerektiren kritik noktaları tanımlamaktadır (Daby, 2003: 26-27). Bu nedenle kontrol işlemleri gıda güvenliğinin sağlanmasında çok önemli belirli işlemlere yöneliktir (Bryan, 1992: 5).

Bir gıda zincirinde HACCP sistemi ile üretimde kullanılacak hammaddenin temininden başlayarak (hazırlama, işleme, paketlenme ve depolama) nakliye aşamasına kadar geçen her süreçte ve noktada oluşması muhtemel risklere karşı tehlike analizi yaparak ve gerekli olan alanlarda kritik kontrol noktalarını belirleyen ve bu noktaların takibinde oluşabilecek sorunları problem daha oluşmadan önleyen ve belirli normlara uygun olarak güvenli gıdaların üretilerek tüketiciye ulaştırılması sağlanır (Mısır, 2008: 9). Bu kapsamda potansiyel tehlikelerin tanımlanmasında kullanılan hammadde, işleme yöntemi ve ürünün kullanım şekli olmak üzere üç alanın dikkate alınmasına dikkat çekilmektedir (Bryan, 1992: 7):

Gıda üretiminin her evresinde ortaya çıkabilen gıda kaynaklı zehirlenme ve bozulma gibi durumların çok önemli bir kısmı, yiyecek ve içecek üretiminde faaliyet gösteren işletmelerin gıda güvenliği ve kalite güvence sistemlerinde uygulanan hijyen sorunlarından kaynaklanmaktadır. Bu sorunları önlemek amacıyla HACCP sistemi, tehlike arz eden bazı kontrol noktalarında uyulması gereken kritik limitlerin belirlenmesiyle izleyici, düzeltici veya önleyici uygulamalar yaparak oluşabilecek tehlikelerin en aza indirilmesini ve tehlikenin önlenmesini sağlar (Karaali, 2003: 3). Bu kapsamda HACCP personel programı çerçevesinde işletme çalışanları gıda güvenliği, üretim kontrolleri ve personel hijyeni gibi alanlarda eğitilmiş olmalıdır (Jevsnik, Hlebec ve Raspor, 2008: 1108).

HACCP sisteminin sağladığı yararlar; temizlik ve hijyen şartlarının oluşması, tehlikeye teminat oluşturma, hijyenle ilgili yasal gereklilikleri yerine getirme,

çalışanlarda temizlik ve hijyen bilinci oluşturma, uluslararası pazarlarda satış imkanı ve rekabet avantajı oluşturma ile ilişkilidir (Demirkol ve Halis, 2010: 225). HACCP sisteminin bir işletmede başarılı şekilde uygulanabilmesinde yedi adım bulunmaktadır. Bu adımlar şu şekilde özetlenmektedir (Karaali, 2003: 67-68; Kurşun, 2004; Denizer, 2004: 230; Koçak, 2007: 152; Bucak, 2011: 16; Başaran, 2016: 19):

-Potansiyel Açıdan Tehlikeli ve Riskli Olan Gıdaların Belirlenmesi: Bir yiyecek ve içecek işletmesinin menüsünde yer alan yemeklerin üretiminde kullanılan tehlikeli hammadde ve malzemeler belirlenmelidir. Bu belirlemeyi de HACCP takımı yapmalıdır. Takım bu kararı verirken; tehlikenin ne olduğu, tehlikenin önemi ve tehlikeden korunmak için ne gibi önlemler alınacağını ile ilgili eylemleri göz önünde bulundurmalıdır.

-Kritik Kontrol Noktalarının Saptanması: Kritik kontrol noktası, yiyeceklerin (gıdaların) satın alınmasından, servisine kadar ne tüt işlemlerden geçtiğinin izlenmesi ve kritik kontrol noktalarının saptanması aşamasıdır. Kritik kontrol noktası, yiyeceklerin zararlı madde ve durumlarla karşılaşabileceği noktalardır. Örneğin, et yemeklerinin hazırlanması için etlerin parçalanması, doğranması ve ön hazırlığının yapılacağı yer ve bu yerin ısısı kritik kontrol noktalarıdır.

-Kritik Kontrol Noktalarında Kritik Limitlerin Belirlenmesi: Oluşturulan kritik kontrol noktalarının sistemli bir şekilde yönetilebilmesi için ölçülebilir kapsamda kritik limitler belirlenmelidir. Her bir kontrol tedbiri için belirlenen kriter, kritik limit olarak adlandırılır. Kritik Kontrol Noktaları için birden fazla kritik limit oluşturulabilir. Bu limitler için çoğunlukla kullanılan ölçütler ise; zaman, sıcaklık, su, nem, koruyucular, tuz konsantrasyonu, su aktivitesi, asidite seviyesi (pH), kullanılabilir klor oranı ve bazı durumlarda da koku, tat ve görünüş gibi duyuşal bilgilerdir. Oluşturulan kritik limitler, bu konuda yayınlanmış olan tebliğ, yönetmelik ve bilimsel kaynaklardan faydalanılarak yazılı hale getirilmelidir.

-Kritik Kontrol Noktalarını İzleme Sistemi: Her işlem basamağı ve her hammadde için belirlenmiş olan Kritik Kontrol Noktaları olarak hızlı yürütülebilen noktaya ilişkin bilgiler verecek kontrol yöntemleri belirlenmeli ve bu izleme

işleminin kim tarafından ve hangi aralıklarla uygulanması gerektiği daha önceden planlanmalıdır. Bu kontroller genellikle kolaylıkla izlenebilen pH ölçümü, sıcaklık kontrolü gibi fiziksel analizler olarak seçilmekte, bazı kimyasal veya özel mikrobiyolojik analizler de bazen izleme yöntemi olabilmektedir.

-Düzeltilme İşlemlerinin Yapılması: Kritik Kontrol Noktalarını izlerken, kritik limitlerin dışına çıkan işlem basamakları görülebilir. Düzeltici faaliyetlerin ne olacağına yönelik planlamanın yapılması, çalışanlara iletilmesi ve bu konularda çalışanların eğitilmesi gerekmektedir. Faaliyetler, uygunsuzluğun nedenlerinin belirlenmesini, kontrol edilen parametrelerin tekrar kontrol altına alınmasını, uygunsuzluğun yinelenmesinin önlenmesini sağlamalıdır.

-Kayıtların Tutulması: HACCP sisteminin zorunlu uygulamalarından biri de etkili ve tam kayıt tutma işlemidir. Bu bağlamda bütün işlemler belgelenmeli ve bununla ilgili kayıtlar dosyalanmalıdır. Kayıtlarda HACCP ekibinde yer alan kişiler ve sorumlulukları, uyulması gereken yönergeler, tüzük ve standartların listesi, tesisat, donanım ve çevre hakkında, donanımların süre ve sıcaklık göstergeleri, gıda maddeleri ile ilgili teslimden üretime kadar tüm aşamalarda akış çizelgelerinin kopyaları, akış çizelgesinde yer alan tehlikeler ve düzeltme işlemlerine yönelik belgelere yer verilmelidir.

-Yapılan İşlerin Etkinliğinin Ölçülmesi ve Tutulan Kayıtların Gözden Geçirilmesi: Son olarak bu aşama ise HACCP sisteminin düzgün olarak işlediğinin saptanması yani başka bir ifadeyle planlanan faaliyet ile uygulanan faaliyetin aynı olup olmadığından emin olmakla ilgilidir. Doğrulama aşaması olarak da tanımlanan bu aşamada kullanılan yöntemler, doğrulama faaliyetleri, faaliyetlerin yapılma sıklığı ve sorumlu kişiler belirtilmelidir. Doğrulama aşamasında yöntem olarak iç ve dış denetimler kullanılmaktadır. İç denetimler, kendi işgörenleri arasından yönetimin belirlediği “İç Denetçiler” tarafından yapılmaktadır. Baş denetçi olarak da adlandırılan dış denetimi gerçekleştirecek olan dış denetimci ise, baş denetçi eğitimi ve devamında bu görevle ilgili sertifikaya sahip olan bağımsız denetimcilerdir. Her iki denetimcinin de denetçi güvenilirliği, sosyal alışkanlıklara karşı hassasiyet, denetlenen işletme ile etkili iletişim, teknik ve profesyonellik gibi özelliklere sahip

olması gerekmektedir. Ayrıca bu denetimler dışında doğrulama için kimyasal ve mikrobiyolojik laboratuvar testleri de kullanılmaktadır.

2.5. HİJYEN UYGULAMALARI

Yiyecek ve içecek işletmelerinde müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilme adına işgörenlerin gelişimini desteklemeye yönelik politikalar öne çıkarılır hale gelmiştir. Bu politikaların öne çıkarılmasında gıda güvenliği, hijyen ve sanitasyon uygulamaları belirleyici olmuştur. Çünkü çalışanların genellikle tecrübesiz gençlerden oluşması, yöneticilerin kişisel hijyen yanlış sanitasyon uygulamalarıyla ilgili tehlikelerin farkında olmaması, müşterilerin gıda güvenliğinden çok fazla endişe duymamaları ve hijyen ve sanitasyon uygulamalarına yönelik gerçek bilgiler arasındaki tutarsızlıklardır (Cohen, Reichel ve Schwartz, 2001: 6).

Toplu beslenme birimleri olarak yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen boyutunda yaşanan tutarsızlıkları azaltmak için başvurulması gereken ilkelerin besin hijyeni, bireysel (kişisel) hijyen ve fiziki koşullar ve araç-gereç hijyeni olmak üzere üç kategoride ele alınması ve tatbiki öngörülmektedir (Ersin ve Beyhan, 2001: 23);

Besin hijyeni; insan sağlığının korunması ve besinlerin insan sağlığına herhangi bir zarar vermemesi açısından, besinlerin üretiminden tüketim aşamasına kadar geçen süreçte yapılması gereken tüm işlemler) olarak kabul edilmekte (Çiftçi, 2014: 25) ve hastalıkların küresel yükünü azaltmak için büyük bir potansiyel önemi olduğu düşünülmektedir (Biran vd., 2012: 41). Her bireyin yaşamını sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesi ve sağlığının korunması açısından belirlenmiş ilkelere göre üretilmiş ve etiketlenmiş besinlere ulaşmasının besin hijyeni faktörü ile sağlanabileceğine inanılmaktadır (Bulduk, 2003: 1).

Bireysel (kişisel) hijyen; yiyecek ve içeceklere hastalık yapıcı mikroorganizmaların bulaşmasında yiyecek ve içeceği hazırlayan veya sunan kişilerin olduğu kabul edilmektedir. Görevli kişilerin kişisel temizliğe yeterince önem vermemesi durumunda hastalık yapıcı mikroorganizmaların riski arttıracakı düşünülmektedir (Ural, 2007: 28; Bilici vd., 2008: 11). Bu nedenle kişisel hijyenin sağlanması adına bakteri, virüs ve mantarı gıdalardan uzak tutmak için ellerin

yıkanması ve dişlerin fırçalanması gibi farklı alışkanlıkların düzenli uygulanmasına dikkat çekilmektedir. Bu alışkanlıkların ruh sağlığı ve bireyin kendisini iyi hissetmesine yardımcı olacağı vurgulanmaktadır (Hassan, 2012: 126).

Fiziki koşullar ve araç-gereç hijyeni; yiyecek ve içeceklerin üretim ve sunum aşamasında kullanılan çalışma alanları, araç-gereç, teçhizat ve özellikle mutfağın her zaman hijyenik olması durumudur. Bu kapsamda günde en az bir kere, yiyecek ve içecek üretiminin gerçekleştirildiği alanın (mutfağın) ve mutfakta besinlerin hazırlanmasında, pişirilmesinde, depolanmasında ve bulaşıkların yıkanmasında kullanılan araç ve gereçlerin temizliği ihmal edilmemelidir (Çiftçi, 2014: 23).

Jianu ve Golet (2014), et işleme ünitesinde çalışan 168 et işleyicisinin besin hijyeni ve kişisel hijyen uygulamalarını belirlemek amacıyla yürüttükleri çalışmalarında çalışanların iyi düzeyde besin hijyeni bilgisine sahip olduklarını bununla birlikte kişisel hijyen kapsamında özellikle el hijyenine yönelik riskler için eğitim programlarına dahil edilmelerinin gerekliliği yönündedir.

2.6. HİJYEN DAVRANIŞI

Birçok ülkede besin zehirlenmeleri halen önemli bir sağlık sorunu olarak varlığını sürdürmektedir. Sağlıklı beslenme de en önemli kriter koşul besin maddelerinin hijyenik koşullarda hazırlanması ve yine bu hijyen standartları kapsamında tüketiminin sağlanmasıdır. Gıdaların üretim aşamasından başlayıp tüketim evresine kadar geçen uygulamalar zincirinde, uygun şartlarda hızla çoğalabilme özelliğine sahip mikroorganizmalar çeşitli kaynaklardan bulaşarak duysal kalitenin bozulmasına, gıda kaynaklı hastalıkların ortaya çıkmasına ve ekonomik kayıplara neden olabilmektedir. Bu noktada yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyeni, gıda güvenliğinin sağlanmasında en önemli aşamalardan birini oluşturmaktadır (Bıyıklı, 2011: 20).

Toplu beslenme sistemleri olarak yiyecek ve içecek işletmelerinde insan sağlığını tehdit eden tehlikeleri en aza indirmek hatta ortadan kaldırmak için yöneticilerden çalışanlara kadar teorik bilgilerin verilmesi, öğrenilen bilgilerin uygulanması ve verilen bu bilginin denetlenmesi gerekmektedir. İnsan sağlığı açısından yiyecek ve içecek servisinde görevli personelin önemli sorumlulukları

bulunmaktadır. Bu bölümde çalışan personelin sağlıklı olmasının yanında ayrıca besinle uğraşırken, zehirlenmelere neden olan biyolojik (bakteri, parazit, virüs, maya, küf) tehlikeleri de bilmesi gerekmektedir. Kaliteli bir personel hijyeninin sağlanması personele verilen eğitim ve onlara sağlanan koşulların yeterli düzeyde olmasıyla ilgilidir (Şanlıer ve Hussein, 2008: 462).

Bolt (2005)'a göre, bazı hastalıkları önlemenin yollarından bir tanesi de personel hijyenidir. Bir bireyde personel hijyeninden söz edebilmek için o bireye hijyen davranışlarının kazandırılması gerekir. Bu süreçte hijyen destekçisi davranışlar desteklenmelidir.

Gıda üretiminin büyük bir bölümünün insan gücüne dayandığı yiyecek ve içecek işletmelerinde personel hijyeni konusu üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Çünkü ürünlerin satın alınmasından hazırlanıp sunulmasına kadar her aşamada görev alan personel bütün bu aşamalarda hammaddenin, üretim işlemlerinde kullanılan ekipmanların ve üretim yapılan alanın hijyeninin sağlanmasından sorumludur. Bu nedene ürünün satın alınmasından başlayıp servis edilmesine kadar her aşamada sorumluluk sahibi olan personelin kendi kişisel temizliğine dikkat etmesi de oldukça önemlidir. Hijyen kurallarına dikkat edilmemesi durumunda personel kaynaklı olarak ağız, burun, eller, vücut yüzeyleri, saçlar ve giysiler vasıtasıyla birçok patojen (hastalık yapan) mikroorganizma besin maddelerine bulaşabilmektedir (Sargın, 2005: 37).

Yiyecek ve içeceklerle ilgili bölümde çalışan personel kalitesi ile bu işletmelerde üretilip satışa sunulan besinlerin mikrobiyolojik kalitesi birbiri ile yakından ilişkilidir. Çünkü yiyecek ve içecek hizmeti veren işletmelerde çalışan personeller besinlerdeki hem saprofit (çürükçül beslenen) hem de patojen (hastalık yapan) mikroorganizmaların ortaya çıkmasında potansiyel bir kaynağı teşkil etmektedir. Yiyecek ve içecek servisinde görevli personeller özellikle solunum ve sindirim yolu (soğuk algınlığı, tüberküloz, dizanteri, kolera) hastalılarının oluşmasında etkili güçlerin besinlere kontamine olmasında (bulaşma) önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle; besin zehirlenmelerine yol açan mikroorganizmalar ve diğer bulaşmaya neden olan etmenlerin yiyecek ve içeceklere karışmaması için gösterilmesi gereken çaba bu alanda çalışan personeller açısından ahlaki ve yasal bir

sorumluluk teşkil etmektedir. Bu durumun başarılı olabilmesinde temel kriter ise personel hijyeni koşullarına gösterilecek olan özendir (Kayalı, 2013: 12).

Personel hijyenin sağlanmasında en önemli prensip personel seçimidir. Ayrıca personel hijyeninin sağlanması bakımından personelde bulunan sivilceler, yanıklar, deri enfeksiyonları ve kesiklerin tedavi edilmesi de önemlidir (Şenel, 2011: 35). Aksi takdirde yiyecek ve içecek işletmelerinde yaşamsal bir öneme sahip olan hijyen konusunda yetersiz bilgiye sahip personelin istihdam edilmesi bu sektörde başarı sağlanmasında önemli bir tehdit olarak ortaya çıkabilmektedir. Çünkü temel hedefi kazanç sağlamak olan bu işletmelerde hijyen konusuna gereken önemin verilmemesi sonucunda oluşabilecek besin zehirlenmesi ya da besin kaynaklı hastalıkların meydana gelmesi sonucunda müşteri kaybı, satışların azalması, prestij kaybı, personelde oluşabilecek moral bozukluğu ve motivasyon eksikliği, işletmenin mevcut imajının zedelenmesi ve yasal uygulamalar ya da cezalar gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilir (Sökmen, 2003: 58-59).

Personellerin hijyen şartlarına uygunluğunun sağlanması için göz önünde bulundurulması gereken iki husus: personelin faaliyette bulunduğu ortamla birlikte personelin kalitesidir. Yiyecek ve içecek hijyeni açısından bakıldığında ise çalışma ortamının kalitesi, tuvaletler ve koruyucu giysi dahil sağlanan tesis veya ekipmana bağlıdır. Personel kalitesi onların kendi sağlıkları, hijyen ve alışkanlıklarına bağlıdır (Nel vd., 2004: 571).

Bir yiyecek ve içecek işletmesinde üretilen yemeklerin güvenilirliği işletme personelinin temizliğinden emin olunmakla başlar (Bilici, 2008: 18). Bu nedenle yiyecek ve içecek üretiminde çalışan personel insan sağlığı açısından önemli sorumluluklara sahiptir. İşletme personelinin kendisinin sağlıklı olması kadar, özellikle yiyecek ve içeceklerle temas halindeyken el, vücut temizliğinin yanında çalışma elbisesi ve üretimde kullanılan araç-gereçlerin de hijyenik olması gerekir (Yaman ve Özgen, 2007: 29). Sharif, Obaidat ve Al-Dalalah, (2013), yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin sıklıkla yaptıkları hatalar olarak gıdalara çıplak elle dokunma, ellerin düzgün bir şekilde yıkanmaması, işleme veya hazırlama ekipmanlarının ya da mutfak aletlerinin yetersiz düzeyde temizlenmesi ve gıdaların

aktif bir patojen (mikroorganizma) bulaşmış veya taşıyıcı bir kişi tarafından taşınması olarak açıklamaktadırlar.

Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının elleri yetersiz kişisel hijyen ve çapraz bulaşma nedeniyle gıda kaynaklı oluşan hastalıkların yayılmasında taşıyıcılar olabilir (Baş, Ersun ve Kıvanç, 2006: 317). Bu nedenle yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan kişi görev esnasındayken temiz olmaya dikkat etmeli, ellerini sürekli temiz tutmalı, tırnakları kısa kesilmiş olmalı, açıkta yara olmamalıdır. Ayrıca eldiven, başlık ve ayak giysileri dâhil hijyen kurallarına uygun olan koruyucu iş elbiseleri giyilmelidir (Tayar, 2010: 212).

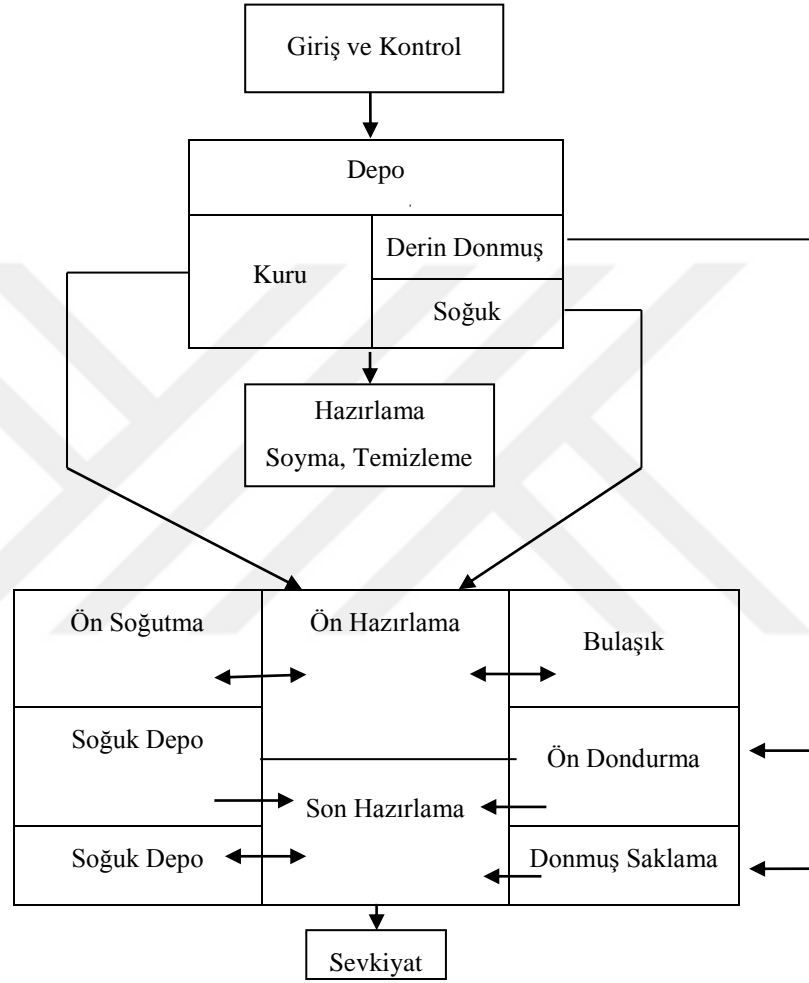
Bu iş elbiseleri temiz tutulmalı ve temizlenmesi kolay türden olmalıdır. Yiyecek ve içecek üretimi sırasında sakız çiğnemek, herhangi bir şey yemek, sigara içmek, gıdalara doğru hapşırarak, öksürmek ve tükürmek gibi kontaminasyona (bulaşma) neden olacak davranışlar yapılmamalıdır. Gıda maddelerinin işlendiği ve üretiminin yapıldığı alanlarda personele ait kişisel eşyalar ve giysiler bulundurulmamalı, yiyecek ve içecek üretimi esnasında hiçbir takı maddesi kullanılmamalıdır. Çalışan personel içinden bir kişi görevlendirilerek tüm personellerin hijyen kurallarına uymasını sağlamak için söz konusu kişiye gözetim yapma sorumluluğu verilmelidir. Yiyecek ve içecek üretimi yapılan alanı ziyaret etmek isteyen konuklar için koruyucu elbiseler bulundurulmalı ve bu ziyaretçilerin personel için koyulan tüm hijyen kurallarına uyması sağlanmalıdır (Tayar, 2010: 212).

Ayrıca yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan personelin taşıyıcı (portör) olmadığını ve bulaşıcı hastalıklardan arınmış olduğunu gösterir sağlık raporlarının belgelenmesinin yanında ilk yardım malzemeleri bulundurulmalı ve personel istihdam edildiği görev ya da birimin niteliğine uygun olarak temiz iş kıyafeti giymelidir (Bulduk, 2003: 40).

Bir yiyecek ve içecek işletmesinde üretimden tüketim aşamasına kadar uzanan süreçte aşçıbaşından bulaşıkçısına, komisinden stajyerine bütün personellerin yiyecek ve içecek hazırlama ile ilgili bilgi (pişirme, hazırlama, servis, hijyen ve sanitasyon vb.) sahibi olması, üretimin etkin, verimli ve karlı bir şekilde gerçekleştirilmesinin yanında tüketiciye temiz, güvenilir, kaliteli ve sağlıklı

besinlerin hazırlanıp servis edilmesi içinde zorunlu koşuldur (Değirmencioglu ve Çiçek, 2004: 21).

Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde hammaddeler, işlenip bir ürün haline gelene kadar Şekil 1 gösterilen yiyecek ve içecek işletmelerinde üretimde ön ve son hazırlık kapsamında birçok hazırlık alanından ve aşamasından geçer.



Şekil 1: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Üretimde Ön ve Son Hazırlık Bölümleri
(Kaynak: Erbil, 2000: 31).

Malzemelerin giriş ve kontrolü ile başlayan süreç, malzemelerin depolara yerleştirilmesi, istek fişleri doğrultusunda depolardan çıkartılması, üretim aşaması kapsamında hazırlama, soyma ve temizleme aşamalarının hepsi hijyen davranışının öne çıkartılması gereken alanlardır. Benzer şekilde ön soğutma, ön hazırlama ve son hazırlama aşamalarının hepsi personelin yüksek motivasyon göstermesi gerektiği işlem basamaklarıdır. Üretimi tamamlanan yemeklerin korunması ve servisi de

hijyen davranışı açısından önem arz eden alanlar arasındadır. Özellikle servis aşamasında konuğun gözü önünde yanlış sergilenebilecek bir hijyen davranışı işletme için telafisi mümkün olamayacak sonuçlara yol açabilir.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan personelin güvenli gıda hazırlamak için gereken bilgi ve beceriye sahip olması gerekir (Ansari-Lari, Soodbakhsh ve Lakzadeh, 2010: 260). Özellikle bu anlamda yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan personelin hijyen bilgisi ve kendisinden uyması beklenen hijyen davranışlarında şu hususlar öne çıkartılmaktadır (Boot ve Cairncross, 1993; Altinel, 2009: 95-96; Atasever, 2000: 118):

- Vücut temizliği için; işe başlarken ve işten çıkışlarda düzenli olarak duş almak,
- Ellerin temizlik ve bakımı için; özellikle tuvaletten çıktıktan sonra elleri yıkamak, kâğıt havlu kullanmak, mikrop barındırabildiklerinden iş esnasında takı takmamak, kesiklerde yara bandı kullanmak ve tırnakları kısa kesmek,
- Saç/Sakal bakım ve temizliği için; kısa kestirmek, her gün yıkamak, çalışma esnasında bunlara dokunmayıp uygun şapka-bone kullanmak ve günlük sakal traşını olmak,
- Ağız ve Burun Temizliği için; çalışma esnasında bunlara dokunmayıp herhangi bir rahatsızlıkta doktora gitmek,
- Üniforma temizliği için; bunları uygun aksesuarlarla (fular, şapka vs) ve temizliği ile ütülerini ihmal etmeden kullanmak,
- Araç-gereç kullanımında temizliğe dikkat etmenin yanı sıra, çatlamış ya da kırık malzemeyi mikrop barındırabilecekleri için kullanmamak,
- Fiziki sağlık için de, belirli periyotlarda (portör muayenesi gibi) ve rahatsızlıklarda doktor kontrolünden geçmeyi ihmal etmemek.
- Yeterli ve dengeli beslenmek, kişisel temizliğine ve sağlığına dikkat etmek.

- Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmayı alışkanlık haline getirmeye özen göstermek (iş öncesinde iş kıyafetini giymek, iş yaparken eldiven kullanmak, günlük olarak duş almak, tırnak temizliğine özen göstermek).
- Çalışma ortamında sakız çiğnemek ve sigara içmek gibi durumlara ilişkin yasaklara uymak
- Elbiselerin, havluların, sı aralıklarla yıkanması ve hijyenik kullanımı.

Toplu tüketim yerleri için hijyen esasları ve iyi uygulama kapsamında personel hijyeni ile ilgili hijyen davranışı esasları "el hijyeni", "iş yeri davranış kuralları" ve "personel eğitimi" olmak üzere üç kategoride ele alınmaktadır

Tablo 3: Personel Hijyeni ile İlgili Hijyen Davranışı Esasları

Personel Hijyeni	Hijyen Davranışı/ Beklentisi
El Hijyeni	<ul style="list-style-type: none"> -Takı ve kol saati takılmamalıdır. -Çalışan personelin tırnakları kısa ve temiz olmalıdır. Oje ve yapay tırnak kullanılmamalıdır. -Eller iyice yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir. -Tuvalet sonrasında eller iyice yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir. -Koruyucu eldivenler zamanında yenileri ile değiştirilmelidir. Üretim/işleme/hazırlama/sunum giriş noktalarında bol miktarda bulundurulmalıdır. -Üretim/işleme/hazırlama birimlerinin giriş yerlerine mümkün olması halinde dezenfektan küvetleri konmalıdır.
İşyeri Davranış Kuralları	<ul style="list-style-type: none"> -Çalışanlar aşağıdaki davranış kurallarına uymak zorundadır: -Mamullere doğru öksürülmemeli ve aksırılmamalıdır. -Üretim/işleme/hazırlama alanında herhangi bir şey yenilmemeli, içilmemeli ve sakız çiğnenmemelidir. İşyerinde sigara içilmemelidir. -Üretim/işleme/hazırlama alanında giyilen iş elbiselerinin cepleri ve düğmesi olmamalıdır. -Eller işyeri elbiseleri ile kurulanmamalıdır. -Mamullere sadece yıkanmış ve dezenfekte edilmiş el ile temas edilmelidir.
Personel Eğitimi	<ul style="list-style-type: none"> -Personele gıda mevzuatı, tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları/HACCP ilkeleri veya iyi hijyen uygulamaları ve çalışma alanı ile ilgili konularda gerekli eğitim verilmeli ve kayıtları tutulmalıdır. -Üretimin hijyen kurallarına uygun biçimde yapılması ve kişisel hijyen konusunda personelin sürekli eğitim alması sağlanmalıdır. -İşyerinin bir eğitim planı olmalı ve bu planda yıl boyu yapılması planlanan eğitimlerin isimleri ve tarihleri belirtilmelidir. Özellikle hijyen eğitimleri yılda en az bir kez tekrarlanmalı ve planda sıklığı belirtilmelidir.

	<p>-Eğitim verilmesinin sağlanmasından işyeri yetkilisi sorumludur. Eğitim hizmeti ile ilgili Bakanlıklardan, işyerlerinin bağlı olduğu meslek kuruluşlarından (TESK, T¼rkiye Lokantacılar, Kebapçılar, Pastacılar ve Tatlıcılar Federasyonu gibi), meslekle ilgili sivil toplum örg¼tlerinden veya üniversitelerin ilgili böl¼mlerinden yardım alınabilir.</p> <p>-İşyeri sahibi/yetkilisi, çalışanların işyeri talimatlarına uyup uymadığını düzenli olarak denetlemelidir.</p>
--	---

Kaynak: Toplu Tüketim Yerleri İçin Hijyen Esasları ve İyi Uygulama Kılavuzu, 2014: 18 ve 19'dan uyarlanmıştır.

2.7. YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİJYEN

Yeterli ve dengeli beslenme gerekliliği kapsamında bireyin sağlığının korunması ve sürdürülebilirliği için güvenli gıda tüketimi bir zorunluluktur. Bu nedenle bir yiyecek ve içecek işletmesi ilk üretimden, son tüketime kadar geçen tüm aşamalarda hijyen kurallarına tam olarak uymalı ve insan yaşamının temel maddesi olan besinleri zararlı hale getirebilecek ve sağlığı tehlikeye sokacak risklerden uzak durmalıdır (Bilici, 2008: 9).

Yapılan uluslararası istatistik çalışmaları, gıda kaynaklı zehirlenme vakalarının sayısının oldukça yüksek olduğunu belirtmektedir. Bu durumun oluşmasına ise işletme bünyesinde çalışan tüm personelin yiyecek ve içecek bölümünde uygulanması gereken hijyenik kuralların oluşturulmasına dikkat etmemeleri neden olmaktadır. Bu nedenle yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyenik koşulların uygulanmasına ve oluşturulmasına büyük önem verilmelidir. Çünkü işletme müşterisinin sağlığının korunması yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların uygulanmasının temel amacı olmalıdır (Sökmen, 2011: 63).

Yiyecek ve içecek işletmelerinde sunulan hizmet, işletmeyi tercih eden ve bu hizmetten yararlanacak olan konuklar (müşteriler) açısından önemlidir. Çünkü modern çağla birlikte insanların görg¼ ve bilgileri artmakta bunun sonucunda kişilerin hayat standartları ve yaşam tarzları da değişiklik göstermektedir. Bunun sonucunda insanlar satın aldıkları yiyecek ve içecek hizmetlerinin nerede her ne şekilde olursa olsun kaliteli olmasını istemektedirler (Aktaş, 2011: 2).

Hijyen koşulları yiyecek ve içecek işletmelerinde servis kalitesi, sofra düzeni ve yemeklerin lezzetinin yanında uygulanması gereken önemli bir konulardır.

Bununla birlikte son yıllarda özellikle hijyen konusuyla ilgili yapılan çalışmalar diğer konuların önüne geçmiştir. Hijyen koşullarını gerektiği biçimde uygulamayan yiyecek ve içecek işletmeleri daha az tercih edilir hale gelmiştir (Sarışık, 2012: 106).

Toplu beslenme hizmeti veren yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen koşullarının uygulanmaması; satışların azalmasına, müşteri ve prestij kaybına, yasal uygulamalar/cezalar, personelin moral ve motivasyon eksikliğine ve basın ve yayın araçları vasıtasıyla yapılan teşhir gibi negatif durumlarla karşı karşıya kalınmasına neden olabilmektedir. Ortaya çıkan bu tür olumsuzluklar sonucunda ise minimum maliyetle maksimum kazanç sağlama amacı taşıyan her işletmenin bu amacına ulaşmasına engel teşkil etmektedir (Demirel, 2009: 12).

2.8. TÜRKİYE'DE HİJYENE YÖNELİK ARAŞTIRMALAR

Dünyadaki diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de hijyen ve HACCP araştırmacılar için önemli bir ilgi olup, bu konularla ilgili uygulamalı çalışmalarda nitel ve nicel bir artış yaşanmaktadır. 2000-2017 döneminde bu kapsamda Türkiye'de öne çıkan araştırmalar şu şekilde şekillenmiştir:

Dündar vd. (2000), Samsun il merkezinde faaliyet gösteren hastane mutfaklarını hijyen açısından değerlendirmek amacıyla yaptıkları çalışmada besin hijyenine gereken önemin verildiğini, ancak hastane mutfaklarında çalışan personelin hijyen durumunda önemli olumsuzluklara dikkat çekmişlerdir.

Değirmencioğlu ve Çiçek'in (2004), HACCP sisteminin otel işletmelerinde çalışan personel hijyenine uygulanması ve mutfak/servis bölümünde uygulanacak kurallara yönelik saptamalarda bulunmak maksadıyla yaptıkları çalışma sonuçlarında çoğunlukla aşçıların yemek yapma konusunda oldukça uzmanlaşmış olmalarına karşın en basit hijyen kurallarının uygulamada yeterli dikkati göstermediklerine yer verilmiştir. Çalışmada; işgörenler üzerinde hijyen bilincinin oluşturulması ve güvenli gıda üretiminin sağlanması için çalışana hijyen ile ilgili düzenli eğitim verilmesi ve bu eğitimlerde katılımcılara "neden, niçin, nasıl ve nerede" sorularının cevaplarının aranmasına dikkat çekilmiştir.

Hacıoğlu ve Girgin (2008), beş yıldızlı otellere ait mutfak bölümlerinde çalışan işgörenlerin HACCP Sistemi ile ilgili düşüncelerini tespit etmek amacıyla

Ankara, İzmir, İstanbul ve Antalya’da faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 832 mutfak personeli üzerinde yaptığı çalışmada, işgörenlerin otel işletmeleri için HACCP sisteminin çok önemli bir gıda güvenlik sistemi olarak gördükleri ortaya konulmuştur. Bu sonucun ortaya çıkmasında katılımcıların % 66.2’sinin HACCP ile ilgili bir sertifika eğitimi almış olmasının etkisinin bulunduğu öne sürülmüştür.

Sert ve Bilgin (2008) tarafından genel mutfak ve personel hijyenlerini değerlendirmek kapsamında Edirne il merkezinde bulunan hastanelerde gerçekleştirilen araştırmada, mutfaklarda çalışan tüm personelin bone/kep taktığı, iş elbisesi giydiği, tırnaklarının kısa olduğu, çalışma alanlarında sakız çiğnenmediği/sigara içilmediği ve çalışanlarda gözle görülür bir hastalık belirtisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanların %40’ının iş kıyafetlerinin temiz olmadığı, periyodik sağlık kontrolünden geçirilmediği ve eldiven kullanmadığı gözlemlenmiştir.

Duranoğlu, Yıldırım ve Koyuncu (2008), Antalya’da faaliyet gösteren bazı beş yıldızlı otel işletmelerinde personelin hijyen uygulamaları hakkında değerlendirme yapmak amacıyla yaptıkları araştırma sonuçlarına göre üretim alanları bölümünde yer alan ifadelere verilen yanıtlara ilişkin tezgahların dezenfekte edilmediği, havalandırmanın yetersiz olduğu ve doğrama tahtalarının et ve sebze olarak ayrılmadığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışma sonucunda işletmede hijyen uygulamaları konusunda saptanan bir diğer önemli husus ise çiğ ve pişmiş yiyecek içeceklerin aynı depolarda muhafaza edilmesi ve üzerlerinin açıkta bırakılmış olmasıdır.

Şanlıer ve Hussein (2008)’nin, Ankara’da faaliyet gösteren otellerin yiyecek ve içecek bölümlerinin hijyen durumlarının belirlenmesi için yürüttükleri çalışmada, gerek mutfak şartlarında gerekse çalışanların hijyen kurallarına uyması noktasında aksaklıklar yaşandığı tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların %72’sinin HACCP konusunda % 37.3’ünün ise yemek pişirme ve servis konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı yönündedir.

Demirci ve Ersoy (2010), bir gıda satış işletmesi olan marketlerde çalışan işgörenlerin kişisel hijyen kurallarını uygulama durumlarını belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, işgörenlerin büyük çoğunluğunun işe girerken sağlık

kontrolünden geçtiği ve çalışmaya katılan işgörenlerin tamamının iş öncesinde ellerini yıkadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Elverir ve Gönülalan (2010), Malatya ilinde faaliyette bulunan toplu yemek üretimi yapan bir işletmede kontaminasyon (bulaşma) kaynakları ve kritik kontrol noktalarını belirlenmek maksatlı yaptıkları çalışmalarında, sebze doğrama tezgahları ve sebze doğrama makinelerinde hijyenin yetersiz olduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna ek olarak çalışmada diğer önemli bir bulgu ise, araştırma alanının küçük ve çalışan sayısının az olması nedeniyle işletmede HACCP sisteminin tam anlamıyla uygulanmıyor olmasıdır.

Kınacı ve Çetiner (2013), Gaziantep'te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek ve içecek departmanında çalışan 200 personel üzerinde yaptığı çalışmada işgörenlerin kişisel hijyen davranışlarının belirlenmesini ve bu davranışların cinsiyet değişkenine yönelik bir farklılık gösterip göstermediğini saptamayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda çalışanların el, yüz ve ayak yıkama uygulamaları arasında çoğunlukla tuvaletten çıktıktan sonra ellerini yıkadıkları, bunun dışındaki işlemlerde el yıkamaya yeterince özen göstermedikleri saptanmıştır. Ayrıca cinsiyet değişkeni açısından ise banyo yapma, iç çamaşırı değiştirme, kıyafet-iş önlüğü ve çorap değiştirme uygulamalarında erkeklere oranla kadınların daha çok özen gösterdikleri tespit edilmiştir.

Ünlüönen ve Cömert (2013)'in, Ankara il merkezinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin mutfak personeli üzerinde çalışanların personel hijyeni hakkındaki bilgi düzeylerini ve uygulamalarını tespit etmek amacıyla yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanlar arasında el temizliğine dikkat etmeyen personel bulunduğu ve çalışma sırasında giyilen kıyafetlerin havlu gibi kullanılmaması konusunda çalışanların gereken özeni gösterdikleri tespit edilmiştir. İşgörenlerin periyodik olarak sağlık kontrolünden geçme hususunda bilgi eksikliğine dikkat çekilmiştir.

Başaran (2015), gıda güvenliği bilgi durumlarına ilişkin Trabzon, Rize ve Artvin il merkezleri ve ilçelerinde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinin satın alma sürecinden başlayarak servis hizmeti aşamasına kadar tüm aşamalarda

çalışan işgörenler üzerinde yaptığı çalışmada en önemli sonuç çalışanların zorunlu hijyen eğitimi almadıkları yönünde verdikleri beyan olmuştur.

İlgili araştırmalarda da görüldüğü üzere besin hijyenine gereken önemin verildiği ancak çalışan personelin hijyen durumunda olumsuzluklar gözlemlendiği, özellikle gıda hazırlayıcılarının yemek yapma konusunda oldukça uzmanlaşmış olmalarına karşın en basit hijyen kurallarının uygulanması hususunda yeterli dikkati göstermedikleri, işgörenlerin iş elbisesi giydiği, bone taktığı, tırnaklarının kısa olduğu, çalışanlarda gözle görülür bir hastalık belirtisinin bulunmadığı ve çalışma alanlarında sakız çiğnenmediği/sigara içilmediği tespit edilmesine rağmen çalışanların eldiven kullanmadığı, iş kıyafetlerinin temiz olmadığı ve periyodik sağlık kontrolünden geçirilmediği ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte tezgahların dezenfekte edilmediği, havalandırmanın yetersiz olduğu ve doğrama tahtalarının et ve sebze olarak ayrılmadığı, çiğ ve pişmiş yiyecek içeceklerin aynı depolarda muhafaza edilmesi ve üzerlerinin açıkta bırakılmış olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların HACCP ve yemek pişirme ve servis konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı, sebze doğrama tezgahları ve sebze doğrama makinelerinde hijyenin yetersiz olduğu, çalışanların el, yüz ve ayak yıkama uygulamaları arasından çoğunlukla tuvaletten çıktıktan sonra ellerini yıkadıkları, bunun dışındaki işlemlerde el yıkamaya yeterince özen göstermedikleri şeklinde özetlenebilir.

Bu sonuçlar kapsamında yiyecek ve içecek hizmetlerinde gıda üretimi ve sunumu bağlamında temel sorunlar olan sıcaklık suiistimali, çapraz bulaşma, gıdaların servisten bir gün önce hazırlanması, yeniden ısıtmada yapılan hatalar ve zayıf kişisel hijyen bilgisi ile örtüşmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YIYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE İŞ MOTİVASYONUNUN HİJYEN DAVRANIŞINA ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK ARAŞTIRMA

Bu bölümde yiyecek ve içecek işletmelerindeki işgörenler perspektifinden iş motivasyonu ve hijyen davranışına olan etkisi ve işgörenlerin demografik özellikleri ile iş motivasyonları ve hijyen davranışları arasındaki farklılıkların test edilmesine yönelik bilgi ve bulgulara yer verilmektedir.

3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİ

Bu araştırmada yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonunun hijyen davranışına etkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Doğu Karadeniz Bölümü içerisinde yer alan Ordu ve Giresun illeri içerisinde turistlere yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin işgörenleri düzeyinde gerçekleştirilen çalışma için araştırma illerine yönelik tanıtıcı bilgilerin verilmesi uygun olacaktır.

Giresun, 6.934 kilometrekarelik yüzölçümü ile Aksu ve Batlama vadileri arasında denize doğru uzanan bir yarımada üzerinde kurulmuş ve bu yarımada'nın doğusunda ve 2 km. açığında Doğu Karadeniz'in tek adası (Giresun Adası) olan ilidir. İlde Giresun Dağları'nın 2000 m'yi aşan bazı kesimlerinde turizm açısından önem taşıyan birçok yayla (Kümbet, Kulakkaya, Bektaş, Tamdere, Karagöl, Eğribel, Kazıkbeli) yer almaktadır. Bununla birlikte Keşap Asarkaya, Düzköy Altı, Uluburun, Yılgın, Kaynarca, Boztepe Altı, Çamlık Önü, Deliklitaş ve Tirebolu Belediye plajları ile sahil turizmi kapsamında sıkça tercih edilmektedir. 2015 yılında 768 bin olan turist sayısını 2016 yılında Ordu-Giresun Havalimanının açılması ve buna bağlı olarak havayolu ile uçuşların artması ile birlikte 1 milyona çıkartılması hedeflenmektedir. İlde yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmeler kapsamında turizm işletme belgeli 19 otel, 9 yatırım belgeli otel, 15 belediye belgeli konaklama tesisi ve 3'ü turizm belgeli olmak üzere toplam 26 restoran bulunmaktadır

(www.giresunkulturturizm.gov; Hıdır vd., 2005: 6-7; Hürriyet, 2016; <http://www.plaj-rehberim.com>).

Toplam yüzölçümü 5961 km² olan Ordu ilinin merkezle beraber 19 ilçesi bulunmaktadır (Bulut, 2015: 466). Doğu Karadeniz Bölgesi içinde yer alan Ordu'nun Komşu illerine bakıldığında doğusunda Giresun, batısında Samsun, güneyinde Tokat ve Sivas ili Kuzeyinde ise Karadeniz bulunmaktadır. Ordu ili turistler tarafından daha çok dağ ve kültür turizmi kapsamında ziyaret edilmektedir (Aydın ve Bektaş, 2011: 1-123). Bunların yanında kuş gözlemciliği, dağcılık, trekking, kamp, piknik, güneşin doğuşunu ve batışını seyretmek ve yüzme aktivitelerine olanak tanınması açısından turistler için bir cazibe merkezi olarak görülmektedir (www.ordu.gov). İl genelinde turizm işletme belgeli 6 restoran, 15 turizm yatırım belgeli konaklama işletmesi ve 32 turizm işletme belgeli tesis bulunmaktadır (www.ordukulturturizm.gov).

3.2. ARAŞTIRMA PROBLEMİ

Turizm işletmeleri gibi otomasyonda sınırlı imkanlara sahip kurumlarda çalışanlar ve onlara yönelik yönetim uygulamaları kurumsal başarının temelidir. Bu nedenle planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetim uygulamalarında çalışanlar birincil öncül olarak ele alınmalı, bu uygulamaların hepsinde motivasyon yönetimi öne çıkartılmalıdır.

Motivasyon yönetimi, işgören performansını yükseltme ve çalışanlar arasında sistemli bir takım çalışması oluşturulması adına temel gerekliliktir. Bununla birlikte kuruma bağlılık oluşturma, verimliliği artırma, personel devir hızını düşürme, iş tatmini artırma, maliyetleri düşürme, ürün kalitesini yükseltme, ortak hedefler oluşturma, örgüt iklimi oluşturma ve işleri uygun standart ve zamanlarda bitirme durumları açısından başvurulması gereken önemli bir gerekliliktir (Yıldırım, 2007: 35; Elçi ve Tan, 2015: 171).

Motivasyon yönetimine başvurmayan veya uygun tarzda motivasyon yönetimi uygulamayan işletmelerde düşük motivasyona sahip işgörenlerin verimli olması ve yüksek performans göstermesi beklenmez. İşgörenler tedirginlik ve hoşnutsuzluk hissederler. Zaman içerisinde gevşeme, bedensel ve düşünsel gerilme yaşama ve bıkkınlık gibi durumlarla iş tatminsizliği yaşayabilirler (Özdemir ve

Muradova, 2008: 150). Bu nedenle işletmeler yönetici ve personel işbirliğini sağlama ve işletme amaç ve hedeflerine ulaşmak için çalışanları arasındaki ilişkiyi ve onları çalışmaya motive eden unsurları anlamalıdır (Mullins ve Christy, 2010: 252).

Hızlı küresel değişim süreci ile birlikte insanlar kendi konutları dışında daha fazla yeme ve içme eğilimi göstermeye başlamışlar, yiyecek ve içecek işletmelerinden daha fazla hizmet talep eder hale gelmişlerdir. Bununla birlikte işletmelerden beklentileri de artmıştır. Bu beklentiler arasında en çok öne çıkarılan beklenti hijyendir (Yalı, 2016: 89).

Bir yiyecek ve içecek işletmesinde üretilen ve sunulan yemeklerin güvenilirliği adına işgörenlerin hijyen davranışları belirleyici bir role sahiptir. Bu rollerden ilki işgörenlerin sağlıklı olmasıdır. İkincisi ise yiyecek ve içecek temas halinde uygun hijyen davranışları sergilemesidir. Bununla birlikte yiyecek içecek işletmelerinde işgörenler; gıdalara çıplak elle dokunma, ellerin düzgün bir şekilde yıkanmaması, işleme veya hazırlama ekipmanlarının ya da mutfak aletlerinin yetersiz düzeyde temizlenmesi ve çapraz bulaşmamaya gereken özeni göstermemeleri ile öne çıkartılmaktadır (Baş, Ersun ve Kıvanç, 2006: 317; Yaman ve Özgen, 2007: 29; Bilici, 2008: 18; Sharif, Obaidat & Al-Dalalah, 2013).

Bu araştırmada işgörenlerin iş motivasyonlarının yetersizliği ile uygun olmayan hijyen davranışı sergilemeleri arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın problemi "*yiyecek ve içecek işletmeleri işgörenlerinin uygun olmayan hijyen davranışı sergilemeleri ile iş motivasyonları arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığının belirlenmesi*" şeklinde öngörülmüştür.

3.3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı; yiyecek ve içecek hizmeti sürecinde (satınalma, depolama, üretim, satış) rol üstlenen işgörenlerin iş motivasyonları ile uygun hijyen davranışları sergilemeleri arasındaki ilişkinin test edilmesidir. Bununla birlikte araştırmanın alt amaçları şu şekil öngörülmüştür:

-Turizm sektöründe faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonu ve hijyen davranışı konusunda farkındalık oluşturmak,

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan işletmelere hijyen uygulamaları konusunda yol göstermek,

-Yiyecek ve içecek işletmeleri işgörenlerinin kişisel gelişim sürecine destek sağlamak.

3.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

"İnsan kaynağından en yüksek düzeyde faydalanmayı hedefleyen bir süreç" olarak motivasyon, hızlı şekilde büyüyen ve sürekli kendisini değiştiren dünya ekonomisinde işletmelerin varlığını sürdürmesi ve ulaşmak istedikleri amaçlarının gerçekleştirilmesinde önemli bir paydaş olarak görülen işgörenler için önemli bir gerekliliktir. Özellikle yiyecek ve içecek hizmetleri gibi kırılgan bir faaliyet alanında işgören motivasyonunun göz ardı edilmesi, işletmelerin varlığını sürdürmede önemli bir sorun haline dönüşebilmekte, düşük motivasyonlu işgörenler işletmede sunulan hizmetlerin verimliliğini ve kalitesini düşürebilmektedir (Karakuzu, 2013: 23).

Motivasyon, çoğu işgören için kendisini iyi hissetme ve işine odaklanmasında önemli bir etkidir. Bununla birlikte işgörenler için motivasyonu ortaya çıkaran kaynaklar farklılık gösterebilmektedir. Bazı işgörenler için motivasyonun kaynağı para kazanma iken bazıları içinse tanınma veya değer görme olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu anlamda içsel ve dışsal motivasyon kaynakları hakkında fikir sahibi olunması, işgörenleri motive edebilecek ödüllerin ortaya çıkarılması ve çalışanların farklılıklarına göre motivasyon durumlarının ölçülmesi yönetim sürecinde önemli gerekliliklerdir (Ganta, 2014: 221).

İşletmelerde artan denetim olanaklarıyla birlikte ortaya çıkan bir kavram da hijyendir. İnsan hayatının her alanında önemi değişmeyen hijyen, işletmeler içinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Çünkü değişen zamanla birlikte tüketiciler hijyen konusunda daha bilinçli hale gelmiştir. Bu bağlamda müşterilerin işletmelerden satın aldıkları bütün hizmetlerin hijyen esaslarına uygun olarak hazırlanmış temiz, estetik değerlere uygun, özenli ve konfor sağlayıcı şekilde üretilmiş özellikte olmalarını beklemektedir. Bu nedenle hijyen, günümüzde satın alınan hizmet kapsamında bir kalite göstergesi olarak kabul edilmektedir (Yıldırım, 2014: 5).

Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde birincil öncelik, müşterilerinin sağlığını korumaktır. Bu kapsamda insan sağlığına birçok yolla zararlı etki oluşturabilen besinlerinin hijyenik kurallar çerçevesinde hazırlanması gerekmektedir. Genel olarak bir besinlerin hijyenik olarak hazırlanmasında besin hijyeni, personel hijyeni ve fiziki ortam hijyeni olmak üzere üç hijyen davranışı öne çıkarılmaktadır (Erbil, 2000).

Alan yazın kapsamında iş motivasyonuna (Semerci, 2005; Alimohammadi & Neyshabor, 2013; Altındağ ve Akgün, 2015; Toker, 2008; Recepoğlu, 2012; Güçlü vd., 2014; Karabekir, Akçay ve Özhasar, 2016; Karakaya ve Uçar, 2015; Steers, Mowday & Shapiro, 2004; Çoban, 2015) ve turizmde hijyene (Şanlıer ve Hussein, 2008; Duranoğlu, Yıldırım ve Koyuncu, 2008; Atasever, 2000; Baş, Ersun ve Kıvanç, 2006; Bilici, 2008; Ersin ve Beyhan, 2001; Göktan ve Tunçel, 2010; Can, 2008; Sarıoğlan ve Şahin, 2008) yönelik çalışmalara rastlanmaktadır. Bununla birlikte iş motivasyonu ve hijyen davranışı ilişkisi kapsamında herhangi bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu tez çalışması, yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler perspektifinden iş motivasyonu ve hijyen davranışı ilişkisine bir anlayış geliştirmeyi öngörmektedir. Araştırmanın Doğu Karadeniz Bölümü içerisinde yer alan, yayla ve kültür turizmi kapsamında önemli bir varış noktası olarak kabul edilen Ordu ve Giresun illerinde turizm arzının desteklemesine ve gelişimine yönelik bakış açısı oluşturması beklenmektedir. Çalışma, iş motivasyonu ve hijyen davranışı ilişkisi arasında literatür zenginliği oluşturabilecektir.

3.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Ordu ve Giresun'daki yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş motivasyonu ve hijyen davranışı arasındaki ilişkinin test edildiği bu çalışmada sınırlılıklar şu şekilde belirlenmiştir:

-Bu araştırma Giresun ve Ordu illeri içerisinde bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesisi ve restoranların işgörenlerin görüşleri sınırlıdır.

-Araştırma, iş motivasyonunun uygun hijyen davranışına etkisinin belirlenmesine yönelik anket ölçeği ile sınırlıdır.

-Araştırma, Ordu ve Giresun illerinde Haziran-Eylül 2016 tarihleri arasında çalışan işgörenlerin görüşleri ile sınırlıdır.

3.6. VARSAYIMLAR

Yiyecek ve içecek hizmetlerinde görev üstlenen işgörenlerinin iş motivasyonu ile hijyen davranışı arasındaki ilişkisinin test edildiği bu çalışmada varsayımlar aşağıdaki şekilde öngörülmüştür:

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde işgörenler için iş motivasyonunun önemli olduğu varsayılmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin hijyen davranışlarında farklılıkların olduğu varsayılmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin düşük iş motivasyonunun hijyen davranışlarını olumsuz yönde etkilediği varsayılmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin yüksek iş motivasyonunun hijyen davranışlarını olumlu yönde etkilediği varsayılmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonu ve hijyen davranışlarının belirlenmesinde kapalı ve açık uçlu sorulardan oluşan bir anket ulaştırılması varsayılmıştır.

-İş motivasyonu hijyen davranışı ilişkisini belirlemede karşılaşılabilecek en büyük sorun işgörenlerin ankete karşı ilgisizliği olarak varsayılmıştır.

Bu varsayımlarla birlikte araştırma kapsamında geliştirilen ölçek farklı bölgelerde, farklı zamanlarda uygulandığında farklı sonuçlara ulaşılması mümkündür.

3.7. TANIMLAR

Araştırmanın temel terimleri; yiyecek ve içecek hizmetleri, işgören, iş motivasyonu, hijyen, hijyen davranışı olarak öngörülmüştür:

Yiyecek ve İçecek Hizmetleri (Food and Beverage Service): Kişilerin kendi konutları dışında beslenme, eğlenme, özel gün kutlama, sosyalleşme, iş, yeni lezzetler keşfetme, snobizm ve sosyokültürel etkinliklerde yer alma gibi nedenlerle yiyecek ve içecek işletmelerinden talep ettikleri hizmetlerdir (Kılıç ve Babat, 2011: 97).

İşgören (Employee): Bir işletmede çalışan kimselere verilen genel addır. İşgören aynı zamanda "işçi" olarak da adlandırılabilmektedir.

İş Motivasyonu (Work Motivation): Kişilerin yeteneklerini en iyi şekilde yerine getirmelerini sağlayan uyaranlar, teşvikler ve çalışma ortamlarının oluşturulmasıdır (Mullins and Christy, 2010: 256). İş motivasyonu, örgüt ortamında davranışa güç veren, onu besleyen ve yönlendiren bir süreç olarak da görülebilir (Recepoğlu, 2013: 576).

Hijyen (Hygiene): Sağlığın korunması ile ilgilenen bilim dalı olup sağlığın korunmasına elverişli koşullar, uygulamalar ve temizlikle ilişkilidir (<http://www.dictionary.com>). Hijyen, kişi ve toplum olarak insan sağlığının korunması, geliştirilmesi, hayatın yüksek düzeyde uzun süre devamının sağlanması adına önemli bir bilimdir (Demirci ve Ersoy, 2010: 67).

Hijyen Davranışı (Hygiene Behaviour): Davranış; bireylerin iç ve dış uyaranlara karşı gözlemlenebilir hareketleridir (<http://www.dictionary.com>). Bu çalışmada yiyecek ve içecek işletmeleri işgörenlerinin sağlığın korunmasına elverişli koşullar, uygulamalar ve temizlikle ilişkili gözlemlenebilir hareketleri "hijyen davranışı" olarak kabul edilmiştir.

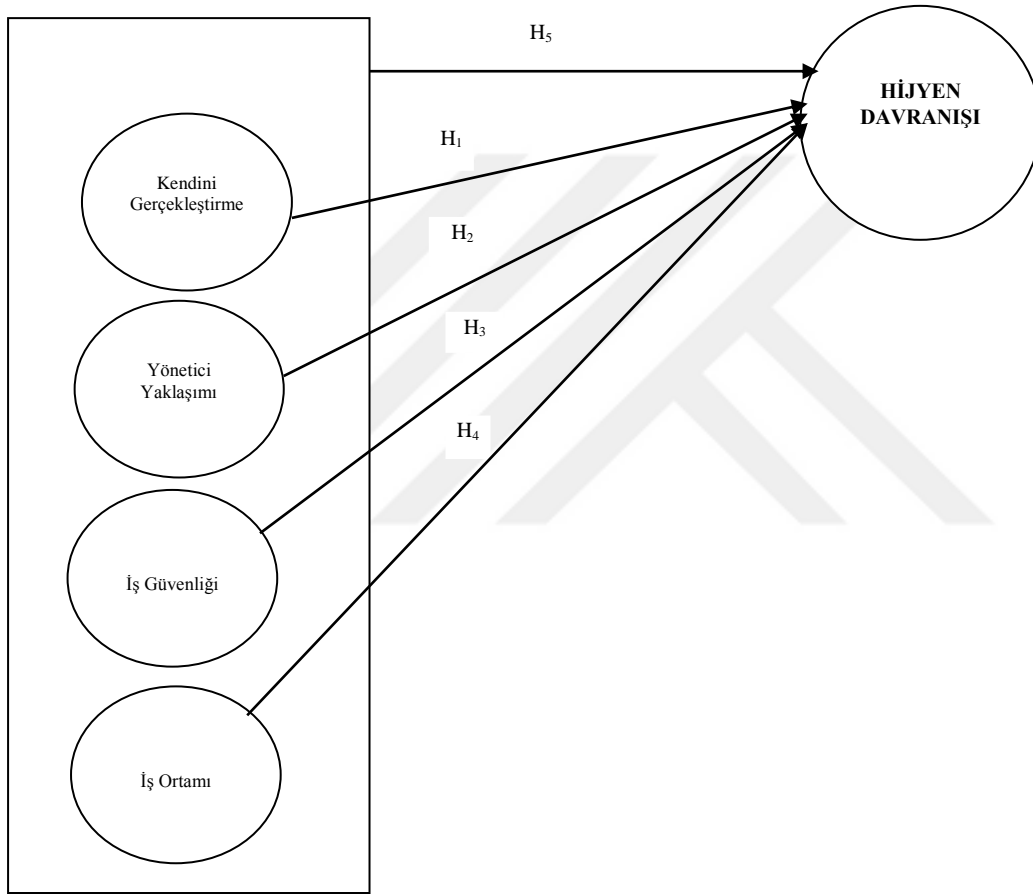
3.8. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bilimsel araştırma sürecinde *neyin, niçin yapılmak istenildiğinin* açıklandığı aşamalardan sonraki basamakta araştırmacı tarafından yapılmak istenilen *ne zaman, nerede, ne ile ve nasıl gerçekleştirileceği* açık ve net bir şekilde ortaya konulmalıdır. Araştırmanın nasıl yapılacağı belirlendiği bu aşama "yöntem belirleme" aşaması olarak ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 17). Bu tez çalışması, yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş motivasyonlarının hijyen davranışına etkisini

belirlemeye yönelik bir betimsel araştırmadır. Mevcut durum; sayılı analize dayalı olarak nicel araştırma yöntemi kapsamında ortaya konulmaktadır.

3.9. ARAŞTIRMANIN MODELİ ve HİPOTEZLER

Yiyecek ve içecek hizmetleri sürecinde görev alan işğörenlerin iş motivasyonları ile hijyen davranışları arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amacıyla araştırma modeli Şekil 1'de gösterilen biçimde öngörölmüştür.



Şekil 2: Araştırma Modeli

Araştırmada tanımlanan amaca ulaşmak için öngörölen araştırma hipotezlerinde hijyen davranışı bağımlı değişken, iş motivasyonu ise bağımsız değişken olarak dikkate alınmış ve araştırmada test edilmesi öngörölen hipotezler şu Şekilde belirlenmiştir:

H1: Kendini gerçekleştirme güdüsü hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H2: Yöneticilerin yaklaşımı hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H3: İş güvenliği hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H4: İş ortamı hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H5: İş motivasyonu hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

Bu hipotezlere ek olarak işgörenlerin demografik ve diğer özellikleri ile iş motivasyonları ve hijyen davranışları arasında bir farklılığın olup olmadığına da bakılmıştır.

3.10. EVREN ve ÖRNEKLEM

Evren, araştırma sonuçlarının genellendiği, araştırma kapsamı içerisinde yer alan ortak özelliklere sahip birimler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Örneklem ise araştırma evreni içerisinden çalışmanın amacına uygun bir yöntemle seçilen ve bu evreni temsil etme yeteneğine sahip elemanlar ya da birimler kümesi olarak adlandırılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2011: 33-35).

Bu çalışmada evren Doğu Karadeniz Bölgesi olup örnekleme ise Giresun ve Ordu illerinde mevcut bulunan turizm işletme belgeli konaklama ve restoran işletmelerinin yiyecek ve içecek departmanı çalışanları olarak tespit edilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda Giresun ilinde 22 adet (19 adet konaklama tesisi ve 3 adet restoran) konaklama tesisi ve restoran belirlenmiştir (<http://www.giresunkulturturizm.gov.tr>). Ordu ilinde ise 32 adet (26 adet konaklama tesisi ve 6 adet restoran) konaklama tesisi ve restoran saptanmıştır (<http://www.ordukulturturizm.gov.tr>). Her iki ile olmak üzere toplam 533 adet işgörenin yiyecek ve içecek hizmetleri departmanında çalıştığı tespit edilmiştir. Bu verilerden hareketle zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik unsurları dikkate alınarak örnekleme başvurulmuştur.

Tablo 4: Evren Büyüklüklerine Karşılık Örneklem Büyüklüğü

($\alpha=0,05$; $H=\pm 0,05$ ve oranlar $p=0,05$; $q=0,05$ için)

N -n	N -n	N -n	N -n	N -n
10-10	100 – 80	280 – 162	800 – 260	2800 – 338
15-14	110 – 86	290 – 165	850 - 265	3000 – 341
20-19	120 – 92	300 – 169	900 – 269	3500 – 346
25-24	130 – 97	320 – 175	950 – 274	4000 – 351
30-28	140 – 103	340 – 181	1000 – 278	4500 – 354
35-32	150 – 108	360 – 186	1100 – 285	5000 – 357
40 – 36	160 - 113	380 – 191	1200 – 291	6000 – 361
45 – 40	170 - 118	400 – 196	1300 – 297	7000 – 364
50 – 44	180 – 123	420 – 201	1400 – 302	8000 – 367
55 - 48	190 – 127	440 – 205	1500 – 306	9000 – 368
60 – 52	200 – 132	460 – 210	1600 – 310	10000 - 370
65 – 56	210 – 136	480 – 241	1700 – 313	15000 – 375
70 – 59	220 – 140	500 – 217	1800 – 317	20000 – 377
75 – 63	230 – 144	550 – 226	1900 – 320	30000 – 379
80 – 66	240 – 148	600 – 234	2000 – 322	40000 – 380
57 – 70	250 – 152	650 – 242	2200 – 327	50000 – 381
90 – 73	260 – 155	700 – 248	2400 – 331	75000 – 382
95 - 76	270 - 159	750 - 254	2600 - 335	100000 - 384

N: Evren Büyüklüğü – Hacmi – **n:** Örneklem Büyüklüğü – Hacmi -

Kaynak: Ural ve Kılıç, 2006

Örneklem büyüklüğü güven aralığı $\%+5$, Z değeri ise 1,96 olmak üzere örneklem sayısı Ural ve Kılıç (2006) tarafından öngörülen ve Tablo 4'te gösterilen biçimde sunulan "Evren Büyüklüklerine Karşılık Örneklem Büyüklüğü Tablosu" kapsamında 550 evren için 226 olarak belirlenmiştir. Araştırma 250 işgörenden sağlanan veriler üzerinden değerlendirilmiştir.

3.11. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniğine başvurulmuştur. Araştırma için kullanılması öngörülen anket formu (Ek-1) üç bölüm halinde tasarlanmıştır. Anketin ilk bölümünde; yiyecek ve içecek işletmeleri işgörenlerin demografik ve diğer özelliklerini belirlemeye yönelik kişisel bilgilerin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim süresi, gelir durumu, işletme türü, işletmede çalışan kişi sayısı ve daha önceden hijyen ile ilgili bir eğitimin alınıp alınmadığı) belirlenmesine yönelik sınıflama ölçeği kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde işgörenlerin iş motivasyonu ve üçüncü bölümünde ise işgörenlerin yiyecek ve içecek hazırlama ve sunum süreçlerinde hijyen davranışlarının belirlenmesine yönelik aralıklı ölçek ifadelerine yer verilmiştir. Bu ifadeler "1=Hiç

Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum” olmak üzere 5’li Likert tipi ölçek şeklinde tasarlanmıştır. Anket ölçeği geliştirme sürecinde araştırma sorularının oluşturulmasında iş motivasyonuna ilişkin sorularda Kaya, Yıldız ve Yıldız (2013), Smerek & Peterson (2007) ve Semerci (2005)’nin çalışmaları esas alınmıştır. Hijyen davranışı ölçek geliştirme sürecinde araştırma sorularının oluşturulmasında ise Çetiner (2010), Sargın (2005) çalışmalarından faydalanılmış, bununla birlikte spesifik sorular akademisyen görüşleri kapsamında geliştirilmiştir. Oluşturulan anket ölçeğinde katılımcıların demografik ve diğer bilgilerine ilişkin 9 soru, örgütsel motivasyon ölçeği bölümünde 21 soru ve hijyen davranışı bölümünde ise 28 soruya yer verilmiştir.

Anket, ön test kapsamında Ordu ve Giresun illerindeki yiyecek içecek işletmelerinde çalışan 50 mutfak ve servis personeline kolayda örnekleme yöntemi kapsamında Haziran-Eylül 2016 döneminde uygulanmıştır. Ön test verileri, güvenilirlik ve açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analiz sonuçları kapsamında tez çalışmasının Ek 1 bölümünde sunulan anket ölçeği içerisinde iş motivasyonu bölümü için 4, 8, 16 ve 18, hijyen davranışı bölümünün içinse 1, 7, 8, 12, 13, 14, 22 ve 25. sorular çıkarılarak ölçek güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) değeri 0,80; hijyen davranışı içinse 0,77 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla ön test sonuçları kapsamında güvenilirliğin ve anket sorularının anlaşılabilirliğinin saptanmasından sonra araştırma sürecine geçilmiştir.

3.12. VERİLERİN ANALİZİ

Veri analizi süreci, bilimsel araştırma sürecinin en önemli basamaklarından biridir. Bu süreçte araştırmacı, araştırma konusuna ilişkin topladığı verileri araştırmanın amacına uygun istatistiksel teknikler ile işler veya analiz eder (Ural ve Kılıç, 2011: 73). Bu bağlamda araştırma kapsamında, anket yoluyla toplanan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak oluşturulan veri tabanına ilişkin güvenilirlik ve faktör analizi yapılmıştır.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonuna yönelik güvenilirlik ve faktör analizi sonucunda dört boyut (kendini gerçekleştirme, yönetici yaklaşımı, iş

güvenliği, iş ortamı) ortaya çıkmıştır. Bu boyutlara ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve varyans açıklamasıyla ilgili bilgiler, Tablo 5’te sunulmaktadır.

Tablo 5: Yiyecek ve İçecek işletmelerinde İş Motivasyonuna Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Kendini Gerçekleştirme	3,38	0,86			20,872
Çalıştığım işyerinde serbest çalışma özgürlüğüne sahibim.	2,94	1,37	0,752	0,918	
Çalıştığım işyerinde başarılarımın gelişimine fırsat verilmektedir.	3,52	1,09	0,681	0,911	
Çalıştığım işyerinde kararlara katılma hakkına sahibim.	3,33	1,22	0,675	0,913	
Çalıştığım işyerinde yeteneklerimi geliştirme ve yeni bilgiler kazanabilme imkanına sahibim.	3,63	1,07	0,648	0,914	
Çalıştığım işyerinde aldığım ücret tatminkârdır.	3,27	1,29	0,630	0,912	
Çalıştığım işyerinde fikirlerim önemsenir.	3,46	1,15	0,575	0,912	
Çalıştığım işyeri iyi emeklilik koşulları sunmaktadır.	3,34	1,20	0,549	0,911	
Çalıştığım işyerinde açık bir yönetim anlayışı vardır.	3,58	1,05	0,538	0,911	
Yönetici Yaklaşımı	3,77	0,80			18,323
Çalıştığım işyerinde yöneticiler ile çok az sorun yaşarım.	3,82	1,07	0,812	0,915	
Çalıştığım işyerinde yöneticiler anlayışlıdır.	3,81	1,05	0,752	0,911	
Çalıştığım işyerinde çalışanlar adil şekilde değerlendirilir.	3,60	1,17	0,656	0,911	
Çalıştığım işyerinde işimin önemli olduğunu düşünüyorum.	4,28	0,96	0,652	0,917	
Çalıştığım işyerinde yöneticilerim yeniliğe açıktır.	3,74	1,05	0,575	0,914	
Çalıştığım işyerinde işim monoton (tekdüze) değildir.	3,39	1,26	0,439	0,914	
İş güvenliği	3,68	0,85			11,669
Çalıştığım iş yeri sağlıklı çalışma koşullarına sahiptir.	3,88	0,93	0,839	0,916	
Çalıştığım işyerinde iş güvenliğinin yeterli olduğuna inanıyorum.	3,64	1,02	0,706	0,914	
Çalıştığım işyerinde iş güvencesinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,52	1,09	0,636	0,913	

İş ortamı	3,62	0,96			9,650
Çalıştığım işyerinde stresin yüksek olduğunu düşünmüyorum.	3,46	1,23	0,853	0,920	
Çalıştığım işyerinde fiziksel imkanlar (bina, araç-gereç) çalışma yapmam için yeterlidir.	3,78	1,07	0,621		
Toplam Cronbach Alpha/Varyans Açıklama (%)				0,803	60,514

K-M-O Measure of Sampling Adequacy: **0,908**

Bartlett's Test of Sphericity(Chi-Square / df / Sig: **2234,697/ 171/0,000**)

Tablo 5'te görüldüğü üzere yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonuna yönelik 19 yargıya ait 4 faktör için KMO katsayısı 0,90, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$, varyans açıklama oranı; 60,514 ve toplam güvenilirlik kat sayısı; 0,80 olarak belirlenmiştir. Büyüköztürk (2007), araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunda KMO katsayısının 0,60'dan büyük, Bartlett Sphericity testinin anlamlı çıkması, tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30'dan büyük ve psikolojik testler için güvenilirlik katsayısının 0,70 ve üzeri olması gerektiğini belirtmektedir. İş motivasyonu kapsamında öngörülen bu yeterlilikler, Tablo 5'te görüldüğü üzere bu araştırmada sağlanmıştır.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde işgörenlerin hijyen davranışına yönelik gerçekleştirilen güvenilirlik ve faktör analizinde Tablo 6'da görüldüğü üzere hijyen bilgisi, hijyen düşüncesi, zorunlu hijyen davranışı ve gönüllü hijyen davranışı olmak üzere dört alt boyut saptanmıştır. Hijyen davranışını belirleme kapsamında gerçekleştirilen faktör analizi için 19 ifadeye ait 4 faktörün KMO katsayısı 0,82, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$, varyans açıklama oranı; 61,958 ve toplam güvenilirlik kat sayısı; 0,78 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlarda iş motivasyonunda olduğu gibi Büyüköztürk (2007) tarafından öngörülen yeterlilikleri sağlamaktadır.

Tablo 6: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hijyen Davranışına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Hijyen Bilgisi	3,95	0,87			21,023
Soğuk depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	3,72	1,22	0,828	0,747	
Kuru depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	3,69	1,19	0,822	0,748	

Satışa sunulmak için hazırlanmış bir yiyeceğin buzdolabında ne kadar bekletileceği konusunda bilgi sahibiyim.	4,07	1,06	0,791	0,758	
İşletmede kullanılan kesme tahtalarının ne kadar sürede temizlenmesi gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	4,05	1,06	0,763	0,756	
Bakteri bulaşma potansiyeli en yüksek olan besinleri bilirim.	4,04	0,97	0,709	0,759	
Yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgahların kullanılması gerektiğini düşünmekteyim.	4,16	1,03	0,651	0,768	
Hijyen Düşüncesi	2,21	0,94			14,274
Pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunulabileceğini düşünmekteyim.	1,82	1,23	0,811	0,791	
Çatlak ve kırık tabak ve bardakların serviste kullanılabilceğini düşünmekteyim.	1,66	1,15	0,803	0,784	
Yiyecekler hazırlanırken sakız çiğnenebileceğini düşünmekteyim.	2,22	1,32	0,770	0,785	
İş yerimde uygun zamanlarda sigara içilebileceğini düşünmekteyim.	2,99	1,37	0,638	0,790	
Grip vb. hastalıklar durumunda işe gidilebileceğini düşünmekteyim.	2,35	1,47	0,562	0,787	
Zorunlu Hijyen Davranışı	3,90	1,11			13,615
İş yerimde çalışırken maske takmayı önemserim.	3,92	1,26	0,841	0,758	
İş yerimde çalışırken galoş giymeyi önemserim.	3,64	1,35	0,822	0,759	
İş yerimde çalışırken bone takmayı önemserim.	4,14	1,16	0,788	0,756	
Gönüllü Hijyen Davranışı	4,59	0,54			13,046
İş yerimde tuvaletten çıkınca ellerimi yıkamayı önemserim.	4,70	0,75	0,729	0,780	
İş yerimde çalışma kıyafetlerimin haftada bir kez temizlenmesini önemserim.	4,60	0,79	0,720	0,778	
İş yerimde işe başlamadan önce ellerimi yıkamayı önemserim.	4,67	0,64	0,718	0,774	
İş yerimde çalışırken önlük takmayı önemserim.	4,45	0,88	0,627	0,766	
Yere düşen araç ve gereçlerin (kepçe, kevgir, kaşık, vb.) yıkanmasını önemserim.	4,54	0,78	0,523	0,774	
Toplam Cronbach Alpha/Varyans Açıklama (%)				0,779	61,958

K-M-O Measure of Sampling Adequacy: **0,819**

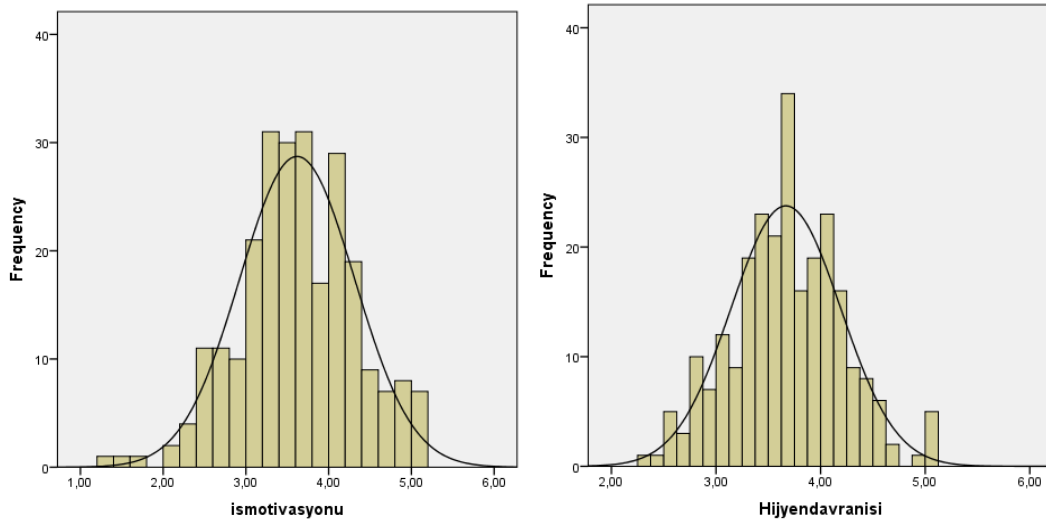
Bartlett's Test of Sphericity(Chi-Square / df / Sig: **2239,947/ 171/0,000**)

Yiyecek ve içecek işletmeleri işgörenlerinin iş motivasyonları ve hijyen davranışlarına yönelik verilerinin analizinde parametrik veya parametrik olmayan testlerin kullanımında hangi testin uygun olacağını belirlemede verilerin dağılımı incelenmiştir. Verilerin dağılımında Tablo 7'de gösterilen çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları dikkate alınmıştır.

Tablo 7: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
İş Motivasyonu	250	1,40	5,00	3,61	0,69	-0,227	0,154	0,147	0,307
Hijyen Davranışı	250	2,26	5,00	3,66	0,52	0,037	0,154	0,072	0,307

Tablo 7'de görüldüğü üzere iş motivasyonu ölçeğine yönelik çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları -0,227 ve 0,147 aralığında yer almaktadır. Çarpıklık ve basıklık katsayılarının (-+) 1 aralığında yer alması halinde verilerin normal dağılım gösterdiği belirtilmektedir (İşleyen ve Küçük, 2013). Bu sonuçlar kapsamında araştırmada iş motivasyonuna yönelik verilerin analizinde parametrik testlerin uygulanabilirliğine karar verilmiştir. Hijyen davranışı ölçeğinde ise çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları 0,037 ve 0,072 aralığında olup, test sonuçları (-+) 1 aralığında yer aldığı için hijyen davranışı ölçeği içinde verilerin analizinde parametrik testlerin kullanılması uygun görülmüştür.



Şekil 3: Araştırma Verilerinin Normallik Dağılımı

3.13. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde, yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerden anket tekniği kapsamında elde edilen iş motivasyonunun hijyen davranışına etkisini belirlemeye yönelik verilerin analiz bulgularına ve yorumlarına yer verilmektedir.

3.13.1. Katılımcıları Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler

Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonu ve hijyen davranışı arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması bağlamında gerçekleştirilen araştırma katılımcılarına yönelik demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık geliri, mesleki deneyim) ve diğer (çalışılan işletme türü, iş yerinde çalışan kişi sayısı ve hijyen eğitimi durumu) özellikleri için frekans ve yüzde dağılımlarına yönelik tanımlayıcı bilgiler Tablo 8’de gösterilen biçimde tespit edilmiştir.

Tablo 8’de görüldüğü üzere araştırmaya dahil olan katılımcıların demografik ve diğer özelliklerinde cinsiyet yönünden kadınlar (%52,4), medeni durum yönünden bekarlar (%53,2), yaş yönünden 16-25 yaş arası (%39,2), eğitim durumu yönünden ortaöğretim (%44,4), mesleki deneyim süresi yönünden 2-5 yıl arası (%35,2) gelir durumu yönünden 1001-2000 TL (%52,2), çalışılan işletme türü yönünden otel işletmesi (%70,0), işyerinde çalışan kişi sayısı yönünden 11 ve üzeri (%45,0) ve hijyen eğitimi durumu yönünden evet cevabını veren (%67,6) grupların öne çıktığını söylemek mümkündür.

Tablo 8: Katılımcıların Demografik ve Diğer Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=250)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Kümülatif %
Cinsiyet	Kadın	131	52,4	52,4
	Erkek	119	47,6	100
Medeni Durum	Bekar	133	53,2	53,2
	Evli	117	46,8	100,0
Yaş	16-25	98	39,2	39,2
	26-35	74	29,6	68,8
	36 ve üzeri	78	31,2	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	35	14,0	14,0
	Ortaöğretim	111	44,4	58,4
	Ön Lisans	58	23,2	81,6
	Lisans	46	18,4	100,0

Mesleki Deneyim	1 yıl ve altı	63	25,2	25,2
	2-5 yıl	88	35,2	60,4
	6-9 yıl	37	14,8	75,2
	10 yıl ve üzeri	62	24,8	100
Gelir Durumu	1000 TL ve altı	43	17,2	17,2
	1001-2000 TL	143	57,2	74,4
	2001-3000 TL	48	19,2	93,6
	3001 TL ve üzeri	16	6,4	100,0
Çalışılan İşletme Türü	Otel	175	70,0	70,0
	Restoran	75	30,0	100,0
İş Yerinde Çalışan Kişi Sayısı	1-5	52	20,8	20,8
	6-10	85	34,0	54,8
	11 ve üzeri	113	45,0	100
Hijyen Eğitimi Durumu	Evet	196	67,6	67,6
	Hayır	81	32,4	100

3.13.2. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonuna Yönelik Bulgular

Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonuna yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda "kendini gerçekleştirme", "yönetici", "iş güvenliği" ve iş ortamı" olmak üzere toplam dört boyut için ulaşılan bulgulara şu şekilde belirlenmiştir:

Kendini gerçekleştirme boyutunu belirlemek için geliştirilen 8 yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 9'da görülmektedir.

Tablo 9: İş Motivasyonu-Kendini Gerçekleştirme Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Çalıştığım işyerinde serbest çalışma özgürlüğüne sahibim.	f	47	55	58	44	46	2,94	1,37
	%	18,8	22,0	23,2	17,6	18,4		
Çalıştığım işyerinde başarılarımın gelişimine fırsat verilmektedir.	f	15	23	76	87	49	3,52	1,09
	%	6,0	9,2	30,4	34,8	19,2		
Çalıştığım işyerinde kararlara katılma hakkına sahibim.	f	28	29	72	74	47	3,33	1,22
	%	11,2	11,6	28,8	29,6	18,8		
Çalıştığım işyerinde yeteneklerimi geliştirme ve yeni bilgiler kazanabilme imkanına sahibim.	f	14	13	83	81	59	3,63	1,07
	%	5,6	5,2	33,2	32,4	23,6		

Çalıştığım işyerinde aldığım ücret tatminkardır.	f	34	28	77	58	53	3,27	1,29
	%	13,6	11,2	30,8	23,2	21,2		
Çalıştığım işyerinde fikirlerim önemsendir.	f	18	30	71	81	50	3,46	1,15
	%	7,2	12,0	28,4	32,4	20,0		
Çalıştığım işyeri iyi emeklilik koşulları sunmaktadır.	f	27	28	72	78	45	3,34	1,20
	%	10,8	11,2	28,8	31,2	18,0		
Çalıştığım işyerinde açık bir yönetim anlayışı vardır.	f	11	22	79	85	53	3,58	1,05
	%	4,4	8,8	31,6	34,0	21,2		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 9 sonuçlarına göre en önemli yargı olarak “Çalıştığım işyerinde yeteneklerimi geliştirme ve yeni bilgiler kazanabilme imkânına sahibim” ($\bar{x}=3,63$) öne çıkmaktadır. Bu yargıyı sırasıyla “Çalıştığım işyerinde açık bir yönetim anlayışı vardır” ($\bar{x}=3,58$), “Çalıştığım işyerinde başarılarımın gelişimine fırsat verilmektedir” ($\bar{x}=3,52$), “Çalıştığım işyerinde fikirlerim önemsendir” ($\bar{x}=3,46$), “Çalıştığım işyeri iyi emeklilik koşulları sunmaktadır” ($\bar{x}=3,34$), “Çalıştığım işyerinde kararlara katılma hakkına sahibim” ($\bar{x}=3,33$), “Çalıştığım işyerinde aldığım ücret tatminkardır” ($\bar{x}=3,27$) ve “Çalıştığım işyerinde serbest çalışma özgürlüğüne sahibim” ($\bar{x}=2,94$) ifadeleri izlemektedir. Bu sonuçlar göstermektedir ki işgörenlerin kendini gerçekleştirme kapsamında, işyerinde açık bir yönetim anlayışının uygulanması önemli bir motivasyon unsurudur.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonunda yönetici yaklaşımı boyutunu belirlemek için geliştirilen beş yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10'da görülmektedir: Tablo 10 bulguları incelendiğinde yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonu yönetici yaklaşımı boyutuna yönelik ifadelerle verdikleri cevaplar arasında en fazla katılım “Çalıştığım işyerinde işimin önemli olduğunu düşünüyorum” ($\bar{x}=4,28$) yargısı üzerinde toplanmıştır. Bu yargıyı “Çalıştığım işyerinde yöneticiler ile çok az sorun yaşarım” ($\bar{x}=3,82$), “Çalıştığım işyerinde yöneticiler anlayışlıdır” ($\bar{x}=3,81$), “Çalıştığım işyerinde yöneticilerim yeniliğe açıktır” ($\bar{x}=3,74$) ve “Çalıştığım işyerinde çalışanlar adil şekilde değerlendirilir” ($\bar{x}=3,60$) izlemektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda işgörenlerin yaptıkları işin önemli

olduğunu düşünmeleri, işlerine motive olmaları kapsamında önemli bir konu olduğu söylenebilir.

Tablo 10: İş Motivasyonu-Yönetici Yaklaşımı Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Çalıştığım işyerinde yöneticiler ile çok az sorun yaşadım.	f	11	14	62	84	79	3,82	1,07
	%	4,4	5,6	24,8	33,6	31,6		
Çalıştığım işyerinde yöneticiler anlayışlıdır.	f	7	18	70	75	8	3,81	1,05
	%	2,8	7,2	28,0	30,0	32,0		
Çalıştığım işyerinde çalışanlar adil şekilde değerlendirilir.	f	20	19	63	85	63	3,60	1,17
	%	8,0	7,6	25,2	34,0	25,2		
Çalıştığım işyerinde işimin önemli olduğunu düşünüyorum.	f	8	4	31	73	134	4,28	0,96
	%	3,2	1,6	12,4	29,2	53,6		
Çalıştığım işyerinde yöneticilerim yeniliğe açıktır.	f	10	17	69	86	68	3,74	1,05
	%	4,0	6,8	27,6	34,4	27,2		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonunun iş güvenliği boyutunu belirlemek için geliştirilen dört yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10'da görülmektedir. Tablo 11 sonuçları göre iş güvenliği boyutuna yönelik en önemli yargı “Çalıştığım işyeri sağlıklı çalışma koşullarına sahiptir” ($\bar{x}=3,88$) olarak öne çıkmıştır. Bu yargıyı “Çalıştığım işyerinde iş güvenliğinin yeterli olduğuna inanıyorum” ($\bar{x}=3,64$), “Çalıştığım işyerinde iş güvencesinin yeterli olduğuna düşünüyorum” ($\bar{x}=3,52$) ve “Çalıştığım işyerinde işim monoton (tekdüze) değildir” ($\bar{x}=3,39$) izlemektedir.

Tablo 11: İş Motivasyonu-İş Güvenliği Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Çalıştığım işyerinde işim monoton (tekdüze) değildir.	f	30	26	64	76	54	3,39	1,26
	%	12,0	10,4	25,6	30,4	21,6		
Çalıştığım işyeri sağlıklı çalışma koşullarına sahiptir.	f	8	5	62	107	68	3,88	0,93
	%	3,2	2,0	24,8	42,8	27,2		
Çalıştığım işyerinde iş güvenliğinin yeterli olduğuna inanıyorum.	f	15	10	71	107	47	3,64	1,02
	%	6,0	4,0	28,4	42,8	18,8		
Çalıştığım işyerinde iş güvencesinin yeterli olduğuna düşünüyorum.	f	17	17	85	80	51	3,52	1,09
	%	6,8	6,8	34,0	32,0	20,4		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Bu sonuçlardan hareketle iş güvenliği boyutu kapsamında işgörenlerin çalıştıkları ortamda kendilerini güvende hissetmeleri açısından işyerinin sağlıklı çalışma koşullarına sahip olması motivasyonlarının artmasında önemli bir unsur olarak görülebilir. Bu sonuçlar göstermektedir ki işyerinin sağlıklı çalışma koşullarına sahip olması, işgüvenliği boyutu kapsamında işgörenlerin kendilerini güvende hissetmeleri ve motive olmalarında etkilidir.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde iş motivasyonunun iş ortamı boyutunu belirlemek için geliştirilen iki yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 12'de görülmektedir:

Tablo 12: İş Motivasyonu-İş Ortamı Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Çalıştığım işyerinde stresin yüksek olduğunu düşünmüyorum.	f	21	32	69	65	63	3,46	1,23
	%	8,4	12,8	27,6	26,0	25,2		
Çalıştığım işyerinde fiziksel imkanlar (bina, araç-gereç) çalışma yapmam için yeterlidir.	f	13	17	49	103	68	3,78	1,07
	%	5,2	6,8	19,6	41,2	27,2		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 12 sonuçları incelendiğinde iş ortamı kapsamında en önemli yargı olarak “Çalıştığım işyerinde fiziksel imkanlar (bina, araç-gereç) çalışma yapmam için yeterlidir” ($\bar{x}=3,78$) öne çıkmıştır. Bu yargıyı ($\bar{x}=3,46$) ortalama ile “Çalıştığım işyerinde stresin yüksek olduğunu düşünmüyorum” izlemiştir. Bu sonuçlar kapsamında iş ortamı boyutuna ilişkin işgörenlerin motivasyonunda işyerinde fiziksel imkanların (bina, araç-gereç) yeterli olmasının önemli bir motivasyon unsuru olduğu söylenebilir.

3.13.3. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Hijyen Davranışına Yönelik Bulgular

Yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen davranışına yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda hijyen bilgisi, hijyen düşüncesi, zorunlu hijyen davranışı ve gönüllü hijyen davranışı olmak üzere toplam dört boyut için ulaşılan bulgulara yer verilmektedir.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen davranışında hijyen bilgisi boyutunu belirlemek için geliştirilen altı yargıya ilişkin frekans, yüzde

dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 13'te görülmektedir:

Tablo 13: Hijyen Davranışı-Hijyen Bilgisi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Soğuk depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	f	17	29	42	81	81	3,72	1,22
	%	6,8	11,6	16,8	32,4	32,4		
Kuru depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	f	18	24	49	85	74	3,69	1,19
	%	7,2	9,6	19,6	34,0	29,6		
Satışa sunulmak için hazırlanmış bir yiyeceğin buzdolabında ne kadar bekletileceği konusunda bilgi sahibiyim.	f	9	15	34	83	109	4,07	1,06
	%	3,6	6,0	13,6	33,2	43,6		
İşletmede kullanılan kesme tahtalarının ne kadar sürede temizlenmesi gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	f	7	18	39	76	110	4,05	1,06
	%	2,8	7,2	15,6	30,4	44,0		
Bakteri bulaşma potansiyeli en yüksek olan besinleri bilirim.	f	4	12	53	82	99	4,04	0,97
	%	1,6	4,8	21,2	32,8	39,6		
Yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgâhların kullanılması gerektiğini düşünmekteyim.	f	6	15	34	72	123	4,16	1,03
	%	2,4	6,0	13,6	28,8	49,2		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 13 sonuçlarına göre hijyen bilgisi boyutu içerisinde en önemli yargı “Yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgahların kullanılması gerektiğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=3,46$) olarak görülmektedir. Bu yargıyı “Satışa sunulmak için hazırlanmış bir yiyeceğin buzdolabında ne kadar bekletileceği konusunda bilgi sahibiyim” ($\bar{x}=4,07$), “İşletmede kullanılan kesme tahtalarının ne kadar sürede temizlenmesi gerektiği konusunda bilgi sahibiyim” ($\bar{x}=4,05$), “Bakteri bulaşma potansiyeli en yüksek olan besinleri bilirim” ($\bar{x}=4,04$), “Soğuk depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim” ($\bar{x}=3,72$) ve “Kuru depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim” ($\bar{x}=3,69$) izlemiştir. Bu sonuçlar kapsamında işgörenlerin hijyen davranışına ilişkin hijyen bilgileri arasında en önemli gördükleri koşul yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgahların kullanılması gerektiğidir.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen davranışında hijyen düşüncesi boyutunu belirlemek için geliştirilen beş yargıya ilişkin frekans, yüzde

dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 14'de görülmektedir:

Tablo 14: Hijyen Davranışı-Hijyen Düşüncesi Alt Boyutuna İlişkin Bulgular (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunulabileceğini düşünmekteyim.	f	151	44	18	23	14	1,82	1,23
	%	60,4	17,6	7,2	9,2	5,6		
Çatlak ve kırık tabak ve bardakların serviste kullanılabilceğini düşünmekteyim.	f	164	47	13	10	16	1,66	1,15
	%	65,6	18,8	5,2	4,0	6,4		
Yiyecekler hazırlanırken sakız çiğnenebileceğini düşünmekteyim.	f	97	72	33	23	25	2,22	1,32
	%	38,8	28,8	13,2	9,2	10,0		
İş yerinde uygun zamanlarda sigara içilebileceğini düşünmekteyim.	f	56	28	69	56	41	2,99	1,37
	%	22,4	11,2	27,6	22,4	16,4		
Grip vb. hastalıklar durumunda işe gidilebileceğini düşünmekteyim.	f	111	35	42	28	34	2,35	1,47
	%	44,4	14,0	16,8	11,2	13,6		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 14 sonuçlarına göre hijyen düşüncesi boyutuna yönelik en önemli yargının “İş yerinde uygun zamanlarda sigara içilebileceğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=2,99$) olduğu söylenebilir. Bu yargıyı “Grip vb. hastalıklar durumunda işe gidilebileceğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=2,35$), “Yiyecekler hazırlanırken sakız çiğnenebileceğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=2,22$), “Pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunulabileceğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=1,82$) ve “Çatlak ve kırık tabak ve bardakların serviste kullanılabilceğini düşünmekteyim” ($\bar{x}=1,66$) izlemektedir.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen davranışında zorunlu hijyen davranışı boyutunu belirlemek için geliştirilen üç yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 15'te görülmektedir:

Tablo 15: Hijyen Davranışı-Zorunlu Hijyen Uygulamaları Alt Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
İş yerinde çalışırken maske takmayı önemserim.	f	17	21	44	49	119	3,92	1,26
	%	6,8	8,4	17,6	19,6	47,6		
İş yerinde çalışırken galoş giymeyi önemserim.	f	26	28	48	55	93	3,64	1,35
	%	10,4	11,2	19,2	22,0	37,2		
İş yerinde çalışırken bone takmayı önemserim.	f	16	11	25	68	130	4,14	1,16
	%	6,4	4,4	10,0	27,2	52,0		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 15 sonuçları incelendiğinde zorunlu hijyen davranışı boyutuna yönelik en fazla katılım ($\bar{x}=4,14$) ortalama ile “İş yerinde çalışırken bone takmayı önemserim” yargısı üzerinde toplanmıştır. Bu yargıyı “İş yerinde çalışırken maske takmayı önemserim” ($\bar{x}=3,92$) ve “İş yerinde çalışırken galoş giymeyi önemserim” ($\bar{x}=3,64$) izlemiştir. Bu sonuçlar göstermektedir ki işgörenlerin en önemli gördükleri zorunlu hijyen davranışı, çalışırken bone takılması koşuludur.

Katılımcıların yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen davranışında gönüllü hijyen davranışı boyutunu belirlemek için geliştirilen beş yargıya ilişkin frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 16'da görülmektedir:

Tablo 16: Hijyen Davranışı-Gönüllü Hijyen Davranışı Alt Boyutuna İlişkin Bilgiler (n=250)

İfadeler		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
İş yerinde tuvaletten çıkınca ellerimi yıkamayı önemserim.	f	6	1	5	37	200	4,70	0,75
	%	2,4	0,4	2,0	15,2	80,0		
İş yerinde çalışma kıyafetlerimin haftada bir kez temizlenmesini önemserim.	f	4	4	13	46	183	4,60	0,79
	%	1,6	1,6	5,2	18,4	73,2		
İş yerinde işe başlamadan önce ellerimi yıkamayı önemserim.	f	1	2	13	45	189	4,67	0,64
	%	0,4	0,8	5,2	18,0	75,6		
İş yerinde çalışırken önlük takmayı önemserim.	f	5	7	15	65	158	4,45	0,88
	%	2,0	2,8	6,0	26,0	63,2		
Yere düşen araç ve gereçlerin (kepçe, kevgir, kaşık, vb.) yıkanmasını önemserim.	f	5	0	15	63	167	4,54	0,78
	%	2,0	0,0	6,0	25,2	66,8		

1: Hiç Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum

Tablo 16 sonuçlarına göre ise gönüllü hijyen davranışı boyutuna yönelik en önemli yargı “İş yerinde tuvaletten çıkınca ellerimi yıkamayı önemserim” ($\bar{x}=4,70$) olarak söylenebilir. Bu yargıyı sırayla “İş yerinde işe başlamadan önce ellerimi yıkamayı önemserim” ($\bar{x}=4,67$), “İş yerinde çalışma kıyafetlerimin haftada bir kez temizlenmesini önemserim” ($\bar{x}=4,60$), “Yere düşen araç ve gereçlerin (kepçe, kevgir, kaşık, vb.) yıkanmasını önemserim” ($\bar{x}=4,54$) ve “İş yerinde çalışırken önlük takmayı önemserim” ($\bar{x}=4,45$) izlemiştir. Bu sonuçlar kapsamında işgörenlerin en çok önemsedikleri gönüllü hijyen davranışı tuvaletten çıkınca ellerin yıkanmasıdır.

3.13.4. İşgörenlerin Cinsiyeti ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin cinsiyet değişkeni ile iş motivasyonu boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi sonuçları Tablo 17’de gösterilen biçimde tespit edilmiştir:

Tablo 17: İşgörenlerin Cinsiyeti ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Kendini Gerçekleştirme	Kadın	131	3,35	0,90	-0,560	0,576
	Erkek	119	3,42	0,83		
Yönetici Yaklaşımı	Kadın	131	3,73	0,81	-0,951	0,342
	Erkek	119	3,82	0,80		
İş Güvenliği	Kadın	131	3,69	0,93	0,133	0,894
	Erkek	119	3,67	0,76		
İş Ortamı	Kadın	131	3,67	0,95	0,781	0,435
	Erkek	119	3,57	0,99		

*($p<0,05$)

Tablo 17’deki sonuçlar incelendiğinde işgörenlerin cinsiyeti ile iş motivasyonu boyutlarının karşılaştırılmasında iş güvenliği ($p=0,894$, $p>0,05$), kendini gerçekleştirme ($p=0,576$, $p>0,05$), iş ortamı ($p=0,435$, $p>0,05$) ve yönetici yaklaşımı ($p=0,342$, $p>0,05$) boyutlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde, herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuçlar kapsamında cinsiyet değişkeninin iş motivasyonunu etkilemediğini söylemek yerinde olacaktır.

3.13.5. İşgörenlerin Medeni Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin medeni durumları ile iş motivasyonu algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesinde cinsiyet değişkeninde olduğu gibi iki değişkenli gruplar için frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analiz sonuçları Tablo 18'de gösterilen biçimde belirlenmiştir:

Tablo 18: İşgörenlerin Medeni Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Kendini Gerçekleştirme	Bekar	133	3,36	0,90	-0,511	0,610
	Evli	117	3,41	0,82		
Yönetici Yaklaşımı	Bekar	133	3,76	0,81	-0,333	0,739
	Evli	117	3,79	0,80		
İş Güvenliği	Bekar	133	3,66	0,92	-0,474	0,636
	Evli	117	3,71	0,76		
İş Ortamı	Bekar	133	3,68	1,01	-0,954	0,341
	Evli	117	3,56	0,91		

*(p<0,05)

Tablo 18 sonuçlarına bakıldığında işgörenlerin medeni durumu ile iş motivasyonu boyutlarının karşılaştırılmasında yönetici yaklaşımı (p=0,739, p>0,05), (p=0,636, p>0,05), kendini gerçekleştirme (p=0,610, p>0,05) ve iş ortamı (p=0,341, p>0,05) boyutları ile işgörenlerin medeni durumu arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

3.13.6. İşgörenlerin Yaşı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin yaş değişkeni ile iş motivasyonu boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesine ilişkin frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 19'da görülmektedir:

Tablo 19: İşgörenlerin Yaşı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Kendini Gerçekleştirme	16-25	98	3,31	0,94	0,670	0,513	
	26-35	74	3,39	0,79			
	36 ve üzeri	78	3,46	0,82			
Yönetici Yaklaşımı	16-25	98	3,72	0,82	0,368	0,692	
	26-35	74	3,82	0,77			
	36 ve üzeri	78	3,80	0,82			
İş Güvenliği	16-25	98	3,56	0,95	1,798	0,168	
	26-35	74	3,73	0,74			
	36 ve üzeri	78	3,79	0,79			
İş Ortamı	16-25	98	3,63	0,98	0,090	0,914	
	26-35	74	3,65	1,00			
	36 ve üzeri	78	3,58	0,92			

*(p<0,05)

Tablo 19'un sonuçlarına göre kendini gerçekleştirme (p=0,513, p>0,05), yönetici yaklaşımı (p=0,692, p>0,05), iş güvenliği (p=0,168, p>0,05) ve iş ortamı (p=0,914, p>0,05) boyutları ile işgörenlerin yaşları arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

3.13.7. İşgörenlerin Eğitim Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin eğitim durumu ile iş motivasyonu algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında yaş değişkeninde olduğu gibi frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 20'de gösterilmektedir:

Tablo 20: İşgörenlerin Eğitim Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Kendini Gerçekleştirme	İlköğretim	35	3,39	0,94	0,323	0,809	
	Ortaöğretim	111	3,44	0,86			
	Ön Lisans	58	3,32	0,77			
	Lisans	46	3,33	0,92			

Yönetici Yaklaşımı	İlköğretim	35	3,65	0,77	0,697	0,555	
	Ortaöğretim	111	3,78	0,87			
	Ön Lisans	58	3,87	0,70			
	Lisans	46	3,71	0,79			
İş Güvenliği	İlköğretim	35	3,65	0,99	1,293	0,277	
	Ortaöğretim	111	3,69	0,85			
	Ön Lisans	58	3,82	0,80			
	Lisans	46	3,50	0,78			
İş Ortamı	İlköğretim	35	3,55	1,04	1,506	0,214	
	Ortaöğretim	111	3,61	0,90			
	Ön Lisans	58	3,49	1,09			
	Lisans	46	3,88	3,85			

*($p < 0,05$)

İşgörenlerin eğitim durumu ile iş motivasyonu boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik oluşturulan Tablo 20'nin sonuçlarına göre kendini gerçekleştirme ($p=0,809$, $p > 0,05$), yönetici yaklaşımı ($p=0,555$, $p > 0,05$), iş güvenliği ($p=0,277$, $p > 0,05$) ve iş ortamı ($p=0,214$, $p > 0,05$) boyutları ile işgörenlerin eğitim durumları arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

3.13.8. İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin mesleki deneyim süreleri ile iş motivasyonu boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesine ilişkin frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 21'de gösterilen biçimde belirlenmiştir:

Tablo 21: İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Kendini Gerçekleştirme	1 yıl ve altı	63	3,38	0,86	2,538	0,057	
	2-5 yıl	88	3,22	0,90			
	6-9 yıl	37	3,38	0,72			
	10 yıl ve üzeri	62	3,61	0,86			
Yönetici Yaklaşımı	1 yıl ve altı	63	3,80	0,87	1,223	0,302	
	2-5 yıl	88	3,66	0,78			
	6-9 yıl	37	3,77	0,67			
	10 yıl ve üzeri	62	3,91	0,84			

İş Güvenliği	1 yıl ve altı	63	3.61	1.03	1,766	0,154	
	2-5 yıl	88	3.57	0.85			
	6-9 yıl	37	3.72	0.56			
	10 yıl ve üzeri	62	3.88	0.75			
İş Ortamı	1 yıl ve altı	63	3.73	1.00	0,424	0,736	
	2-5 yıl	88	3.60	0.93			
	6-9 yıl	37	3.51	0.87			
	10 yıl ve üzeri	62	3.62	1.03			

*(p<0,05)

Tablo 21 sonuçları incelendiğinde işgörenlerin mesleki deneyim süreleri ile kendini gerçekleştirme (p=0,057, p>0,05), yönetici yaklaşımı (p=0,302, p>0,05), iş güvenliği (p=0,154, p>0,05) ve iş ortamı (p=0,736, p>0,05) boyutları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

3.13.9. İşgörenlerin Gelir Durumu Değişkenine ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin gelir durumu değişkeni ile iş motivasyonu algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 22'de gösterilmektedir:

Tablo 22: İşgörenlerin Gelir Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Kendini Gerçekleştirme	1000 TL ve altı	43	3.29	0.89	3,288	0,021*	a-d b-c b-d
	1001-2000 TL	143	3.29	0.86			
	2001-3000 TL	48	3.59	0.81			
	3001 ve üzeri	16	3.85	0.72			
Yönetici Yaklaşımı	1000 TL ve altı (a)	43	3.72	0.78	3,070	0,029*	a-d b-d
	1001-2000 TL (b)	143	3.69	0.81			
	2001-3000 TL (c)	48	3.88	0.76			
	3001 ve üzeri (d)	16	4.29	0.75			
İş Güvenliği	1000 TL ve altı	43	3.70	0.95	2,181	0,091	
	1001-2000 TL	143	3.58	0.87			
	2001-3000 TL	48	3.93	0.64			
	3001 ve üzeri	16	3.81	0.75			
İş Ortamı	1000 TL ve altı	43	3.60	1.07	0,096	0,962	
	1001-2000 TL	143	3.62	0.89			
	2001-3000 TL	48	3.61	1.02			
	3001 ve üzeri	16	3.75	1.18			

*(p<0,05)

Tablo 22'nin sonuçlarına bakıldığında iş görenlerin gelir durumu ile iş ortamı ($p=0,962$, $p>0,05$) ve iş güvenliği ($p=0,091$, $p>0,05$) boyutları arasında farklılık bulunmazken yönetici yaklaşımı ($p=0,029$, $p<0,05$) ve kendini gerçekleştirme ($p=0,021$, $p<0,05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Farklılık çıkan gruplar arasında, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan "Tukey HSD" analizi sonuçları kapsamında, işgörenlerin gelir durumuna göre görüş farklılıkları; kendini gerçekleştirme boyutuna ilişkin 1000 TL ve altı ($\bar{x}=3,29$) gelir grubu ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=3,85$) gelire sahip olanlar, 1001-2000 TL ($\bar{x}=3,29$) gelir grubu ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=3,59$) gelire sahip olanlar, 1001-2000 TL ($\bar{x}=3,29$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=3,85$) gelir grubu; yönetici yaklaşımı boyutuna ilişkin 1000 TL ve altı ($\bar{x}=3,29$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=3,85$), 1001-2000 TL ($\bar{x}=3,29$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=3,85$) gelir grubuna sahip işgörenler arasında ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında işgörenlerin gelir düzeyleri arttıkça kendi gerçekleştirme ve yönetici yaklaşımı motivasyon algılarının da yükseldiğini söylemek mümkündür.

3.13.10. İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin çalıştıkları işletme türü ile iş motivasyonu boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi kapsamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analizi sonuçları Tablo 23'te gösterilmektedir:

Tablo 23: İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Kendini Gerçekleştirme	Otel	175	3,33	0,86	-1,520	0,130
	Restoran	75	3,51	0,86		
Yönetici Yaklaşımı	Otel	175	3,73	0,79	-1,324	0,187
	Restoran	75	3,88	0,84		
İş Güvenliği	Otel	175	3,60	0,86	-2,169	0,031*
	Restoran	75	3,86	0,78		
İş Ortamı	Otel	175	3,61	0,98	-0,363	0,717
	Restoran	75	3,66	0,94		

*($p<0,05$)

İşgörenlerin çalıştıkları işletme türü ile iş motivasyonu boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik oluşturulan Tablo 23'ün sonuçlarına göre, kendini gerçekleştirme ($p=0,130$, $p>0,05$), yönetici yaklaşımı ($p=0,187$, $p>0,05$) ve iş ortamı ($p=0,717$ $p>0,05$) boyutları ile işgörenlerin çalıştıkları işletme türleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak iş güvenliği ($p=0,031$, $p<0,05$) boyutu ile işgörenlerin çalıştıkları işletme türleri arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

3.13.11. İşgörenlerin Çalıştıkları İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin çalıştıkları işletmedeki çalışan sayısı değişkeni ile iş motivasyonu algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 24'te gösterilen biçimde belirlenmiştir:

Tablo 24: İşgörenlerin Çalıştıkları İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Kendini Gerçekleştirme	1-5 (a)	52	3,18	1,00	3,422	0,034*	a-c
	6-10 (b)	85	3,32	0,77			
	11 ve üzeri (c)	113	3,53	0,84			
Yönetici Yaklaşımı	1-5	52	3,65	0,88	0,751	0,473	
	6-10	86	3,79	0,76			
	11 ve üzeri	112	3,82	0,81			
İş Güvenliği	1-5	52	3,75	0,89	0,564	0,570	
	6-10	86	3,60	0,71			
	11 ve üzeri	112	3,71	0,92			
İş Ortamı	1-5	52	3,45	0,95	1,308	0,272	
	6-10	86	3,72	0,90			
	11 ve üzeri	112	3,62	1,01			

*($p<0,05$)

Tablo 24'ün sonuçları incelendiğinde işgörenlerin çalıştıkları işletmede çalışan kişi sayısı ile yönetici yaklaşımı ($p=0,473$, $p>0,05$), iş güvenliği ($p=0,570$, $p>0,05$) ve iş ortamı ($p=0,272$, $p>0,05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılığa

rastlanmazken kendini gerçekleştirme ($p=0,034$, $p<0,05$) boyutu ile işgörenlerin çalıştıkları işletmede çalışan kişi sayısı arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Farklılık çıkan gruplar arasında, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan “Tukey HSD” analizi sonuçları kapsamında, işgörenlerin çalıştıkları işletmede çalışan kişi sayısına göre görüş farklılıkları; 1-5 kişi ($\bar{x}=3,18$) ile 11 ve üzeri ($\bar{x}=3,53$) kişi çalıştıran işletme çalışanları arasında ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında işgören sayısı fazla olan işletmelerde çalışanların kendini gerçekleştirme algılarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

3.13.12. İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin hijyen eğitimi durumu ile iş motivasyonu boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analizi sonuçları Tablo 25'te gösterilmektedir:

Tablo 25: İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile İş Motivasyonu Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Kendini Gerçekleştirme	Evet	168	3,55	0,85	4,496	0,000*
	Hayır	81	3,04	0,80		
Yönetici Yaklaşımı	Evet	168	3,95	0,71	5,297	0,000*
	Hayır	81	3,40	0,87		
İş Güvenliği	Evet	168	3,74	0,83	1,498	0,136
	Hayır	81	3,56	0,88		
İş Ortamı	Evet	168	3,68	0,99	1,360	0,175
	Hayır	81	3,50	0,90		

*($p<0,05$)

İşgörenlerin hijyen eğitimi durumları ile iş motivasyonu boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik oluşturulan Tablo 25 sonuçlarına göre iş güvenliği ($p=0,136$, $p>0,05$) ile iş ortamı ($p=0,175$, $p>0,05$) boyutlarında herhangi bir farklılığa rastlanmazken kendini gerçekleştirme ($p=0,000$, $p<0,05$) ve yönetici yaklaşımı ($p=0,000$, $p<0,05$) boyutlarına ilişkin anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu sonuçlara

göre kendini gerçekleştirme ($\bar{x}=3,55$) ve yönetici ($\bar{x}=3,05$) alt boyutlarına ilişkin evet cevabını verenlerin öne çıktığı söylenebilir.

3.13.13. İşgörenlerin Cinsiyeti ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin cinsiyet değişkeni ile hijyen davranışı boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analizi kapsamında ulaşılan bulgulara Tablo 26'da yer verilmiştir:

Tablo 26: İşgörenlerin Cinsiyeti ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Kadın	131	3,95	0,84	0,013	0,990
	Erkek	119	3,95	0,89		
Hijyen Düşüncesi	Kadın	131	2,22	0,97	0,204	0,839
	Erkek	119	2,20	0,91		
Zorunlu Hijyen Davranışı	Kadın	131	4,03	1,02	2,001	0,046*
	Erkek	119	3,75	1,20		
Gönüllü Hijyen Davranışı	Kadın	131	4,61	0,45	0,590	0,556
	Erkek	119	4,57	0,62		

*($p<0,05$)

Tablo 26'daki sonuçlar incelendiğinde işgörenlerin cinsiyeti ile hijyen davranışı boyutlarının karşılaştırılmasında hijyen bilgisi ($p=0,990$, $p>0,05$), hijyen düşüncesi ($p=0,839$, $p>0,05$) ve gönüllü hijyen davranışı ($p=0,556$, $p>0,05$) boyutları arasında 0,05 düzeyinde herhangi anlamlı bir farklılık saptanmazken zorunlu hijyen davranışı ($p=0,046$, $p<0,05$) değişkeninde anlamlı bir farklılığa ulaşılmıştır.

3.13.14. İşgörenlerin Medeni Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin medeni durumu ile hijyen davranışı algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesine ilişkin frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analizi bulguları Tablo 27'de gösterilmektedir:

Tablo 27: İşgörenlerin Medeni Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Bekar	133	3,84	0,88	-2,147	0,033*
	Evli	117	4,08	0,83		
Hijyen Düşüncesi	Bekar	133	2,32	0,99	2,010	0,045*
	Evli	117	2,08	0,87		
Zorunlu Hijyen Davranışı	Bekar	133	3,86	1,19	-0,554	0,580
	Evli	117	3,94	1,03		
Gönüllü Hijyen Davranışı	Bekar	133	4,59	0,54	-0,016	0,987
	Evli	117	4,59	0,54		

*(p<0,05)

Tablo 27 sonuçları incelendiğinde, işgörenlerin hijyen davranışı algılarında gönüllü hijyen davranışı (p=0,987, p>0,05) ve zorunlu hijyen davranışı (p=0,580, p>0,05) boyutlarında herhangi bir farklılık olmadığı görülebilir. Bununla birlikte hijyen düşüncesi (p=0,045, p<0,05) ve hijyen bilgisi (p=0,033, p<0,05) boyutlarında anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar kapsamında hijyen bilgisi alt boyutuna ilişkin evli işgörenlerin (\bar{x} =4,08) yüksek olduğu, hijyen düşüncesi alt boyutuna ilişkin ise bekarların (\bar{x} =2,32) daha yüksek olduğu görülmektedir.

3.13.15. İşgörenlerin Yaşı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin yaş değişkeni ile hijyen davranışı boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve ikiden fazla olan değişkenli gruplar için Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçlarına Tablo 28'de yer verilmiştir:

Tablo 28: İşgörenlerin Yaşı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Hijyen Bilgisi	16-25 (a)	98	3,73	0,94	7,514	0,001*	a-c
	26-35 (b)	74	3,94	0,86			
	36 ve üzeri (c)	78	4,23	0,69			
Hijyen Düşüncesi	16-25	98	2,32	1,01	1,237	0,292	
	26-35	74	2,19	0,81			
	36 ve üzeri	78	2,09	0,96			

Zorunlu Hijyen Davranışı	16-25	98	3,77	1,18	1,369	0,256	
	26-35	74	3,91	1,15			
	36 ve üzeri	78	4,05	0,98			
Gönüllü Hijyen Davranışı	16-25	98	4,58	0,56	0,053	0,948	
	26-35	74	4,61	0,49			
	36 ve üzeri	78	4,59	0,56			

*(p<0,05)

İşgörenlerin yaşı ile hijyen davranışı boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik oluşturulan Tablo 28 sonuçlarına göre hijyen düşüncesi ($p=0,292$, $p>0,05$), zorunlu hijyen davranışı ($p=0,256$, $p>0,05$) ve gönüllü hijyen davranışı ($p=0,948$, $p>0,05$) boyutlarında 0,05 düzeyinde anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bununla birlikte hijyen bilgisi ($p=0,001$, $p<0,05$) boyutunda anlamlı bir farklılığa ulaşılmıştır.

Farklılık çıkan gruplar arasında, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan “Tukey HSD” analizi sonuçları kapsamında, işgörenlerin yaş değişkenine göre görüş farklılıkları; 16-25 ($\bar{x}=3,73$) ile 36 ve üzeri ($\bar{x}=4,23$) yaş grupları arasında ortaya çıkmıştır. Buna göre işgörenlerin yaşları arttıkça hijyen bilgilerinin de arttığı söylenebilir.

3.13.15. İşgörenlerin Eğitim Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

İşgörenlerin eğitim durumu ile hijyen davranışı algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 29'da gösterilmektedir:

Tablo 29: İşgörenlerin Eğitim Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Hijyen Bilgisi	İlköğretim	35	4,00	0,80	0,495	0,686	
	Ortaöğretim	111	4,00	0,88			
	Ön Lisans	58	3,95	0,78			
	Lisans	46	3,82	1,00			
Hijyen Düşüncesi	İlköğretim	35	2,14	0,92	0,096	0,962	
	Ortaöğretim	111	2,21	0,93			
	Ön Lisans	58	2,25	0,95			
	Lisans	46	2,20	0,98			
Zorunlu Hijyen Davranışı	İlköğretim	35	3,99	0,82	1,134	0,336	
	Ortaöğretim	111	3,98	1,10			
	Ön Lisans	58	3,90	1,08			
	Lisans	46	3,63	1,35			
Gönüllü Hijyen Davranışı	İlköğretim	35	4,42	0,60	1,359	0,256	
	Ortaöğretim	111	4,63	0,52			
	Ön Lisans	58	4,60	0,54			
	Lisans	46	4,62	0,53			

*(p<0,05)

Tablo 29’da işgörenlerin eğitim durumu ile hijyen davranışı boyutlarına ilişkin bulgulara göre hijyen bilgisi (p=0,686, p>0,05), hijyen düşüncesi (p=0,962, p>0,05), zorunlu hijyen davranışı (p=0,336, p>0,05) ve gönüllü hijyen davranışı (p=0,256, p>0,05) boyutları arasında herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

Muğla’da gıda işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan benzer bir çalışmada, işgörenlerin hijyen bilgi düzeyinin eğitim durumuna göre değiştiği belirlenmiştir. Aynı çalışmada işgörenlerin %75.6’sının hijyen eğitimi almadığı ve denetim yapılmadığı saptanmıştır (Eksen, Karakuş ve Karadağ, 2004).

3.13.16. İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin mesleki deneyim süreleri ile hijyen davranışı algıları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ikiden fazla değişkenli gruplar için Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 30'da gösterildiği biçimde belirlenmiştir.

Tablo 30: İşgörenlerin Mesleki Deneyimi ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Hijyen Bilgisi	1 yıl ve altı	63	3,87	0,90	1,461	0,226	
	2-5 yıl	88	3,89	0,88			
	6-9 yıl	37	3,92	0,82			
	10 yıl ve üzeri	62	4,15	0,83			
Hijyen Düşüncesi	1 yıl ve altı	63	2,14	0,93	0,702	0,551	
	2-5 yıl	88	2,32	1,00			
	6-9 yıl	37	2,22	0,87			
	10 yıl ve üzeri	62	2,11	0,91			
Zorunlu Hijyen Davranışı	1 yıl ve altı	63	4,07	1,08	0,778	0,507	
	2-5 yıl	88	3,81	1,15			
	6-9 yıl	37	3,80	1,18			
	10 yıl ve üzeri	62	3,91	1,06			
Gönüllü Hijyen Davranışı	1 yıl ve altı	63	4,64	0,54	0,377	0,769	
	2-5 yıl	88	4,56	0,58			
	6-9 yıl	37	4,62	0,40			
	10 yıl ve üzeri	62	4,57	0,55			

*(p<0,05)

Tablo 30 sonuçlarına göre işgörenlerin mesleki deneyim süreleri ile hijyen davranışına yönelik, hijyen düşüncesi (p=0,551, p>0,05), gönüllü hijyen davranışı (p=0,769, p>0,05), zorunlu hijyen davranışı (p=0,507, p>0,05) ve hijyen bilgisi (p=0,226, p>0,05) boyutları arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunamamıştır.

3.13.16. İşgörenlerin Gelir Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin gelir durumu değişkeni ile hijyen davranışı boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 31'de gösterilmektedir:

Tablo 31: İşgörenlerin Gelir Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Hijyen Bilgisi	1000 TL ve altı (a)	43	3,75	0,84	3,090	0,028*	a-c a-d
	1001-2000 TL (b)	143	3,90	0,87			
	2001-3000 TL (c)	48	4,17	0,87			
	3001 ve üzeri (d)	16	4,34	0,70			
Hijyen Düşüncesi	1000 TL ve altı (a)	43	2,38	0,97	3,363	0,019*	a-c b-c c-d
	1001-2000 TL (b)	143	2,24	0,95			
	2001-3000 TL (c)	48	1,85	0,72			
	3001 ve üzeri (d)	16	2,50	1,11			
Zorunlu Hijyen Davranışı	1000 TL ve altı	43	2,38	0,86	0,348	0,790	
	1001-2000 TL	143	2,24	1,17			
	2001-3000 TL	48	1,85	1,14			
	3001 ve üzeri	16	3,85	1,14			
Gönüllü Hijyen Davranışı	1000 TL ve altı (a)	43	4,42	0,59	2,878	0,037*	a-c a-d
	1001-2000 TL (b)	143	4,59	0,57			
	2001-3000 TL (c)	48	4,69	0,42			
	3001 ve üzeri (d)	16	4,81	0,22			

*(p<0,05)

Tablo 31 sonuçları incelendiğinde işgörenlerin gelir durumu ile hijyen davranışının karşılaştırılmasına ilişkin ortaya çıkan bulgulara göre, zorunlu hijyen davranışı (p=0,790, p>0,05) boyutu ile işgörenlerin gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Bununla birlikte gönüllü hijyen davranışı (p=0,037, p<0,05), hijyen bilgisi (p=0,028, p<0,05) ve hijyen düşüncesi (p=0,019, p<0,05) boyutları ile işgörenlerin gelir durumu arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Farklılık çıkan gruplar arasında, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan “Tukey HSD” analizi sonuçları kapsamında, işgörenlerin gelir durumu değişkenine göre görüş farklılıkları; gönüllü hijyen davranışı boyutu kapsamında 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) gelir gurubuna sahip işgörenler ve 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında, hijyen bilgisi boyutuna ilişkin 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) gelir gurubuna sahip işgörenler ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) ve 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında, hijyen düşüncesi boyutu kapsamında ise 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) gelir gurubuna sahip işgörenler ile 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) gelir gurubuna sahip işgörenler, 1001-2000 TL ($\bar{x}=2,24$) gelir gurubuna sahip işgörenler ve 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında ortaya çıkmıştır.

3.13.17. İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

İşgörenlerin çalıştıkları işletme türü değişkeni ile hijyen davranışı alguları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem t-Testi analizi bulguları Tablo 32’de gösterilen biçimde belirlenmiştir.

Tablo 32: İşgörenlerin Çalıştıkları İşletme Türü ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Otel	175	3,93	0,87	-0,717	0,474
	Restoran	75	4,01	0,85		
Hijyen Düşüncesi	Otel	175	2,16	0,92	-1,146	0,253
	Restoran	75	2,31	0,98		
Zorunlu Hijyen Davranışı	Otel	175	3,78	1,16	-2,646	0,009*
	Restoran	75	4,18	0,95		
Gönüllü Hijyen Davranışı	Otel	175	4,57	0,53	-0,994	0,321
	Restoran	75	4,64	0,54		

*(p<0,05)

Tablo 32’de işgörenlerin çalıştıkları işletme türü ile hijyen davranışı boyutlarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara göre, hijyen bilgisi (p=0,474,

$p>0,05$), hijyen düşüncesi ($p=0,253$, $p>0,05$) ve gönüllü hijyen davranışı ($p=0,321$, $p>0,05$) boyutlarında herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Bununla birlikte zorunlu olmayan hijyen davranışı ($p=0,009$, $p<0,05$) boyutunda $0,05$ düzeyinde anlamlı farklılık saptanmıştır. Bu sonuçlar kapsamında zorunlu olmayan hijyen davranışına yönelik en çok ($\bar{x}=4,18$) restoranda çalışan işgörenlerin uyum sağladıkları söylenebilir.

3.13.18. İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin çalıştıkları işletmede çalışan kişi sayısı ile hijyen davranışı boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi kapsamında frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) sonuçları Tablo 33'te gösterilmektedir:

Tablo 33: İşyerinde Çalışan Kişi Sayısı ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	F	Tukey
Hijyen Bilgisi	1-5	52	3,75	1,00	2,019	0,135	
	6-10	85	3,95	0,81			
	11 ve üzeri	113	4,04	0,84			
Hijyen Düşüncesi	1-5	52	2,30	0,95	0,621	0,538	
	6-10	85	2,24	0,95			
	11 ve üzeri	113	2,14	0,93			
Zorunlu Hijyen Davranışı	1-5	52	3,73	1,30	1,123	0,327	
	6-10	85	3,87	1,08			
	11 ve üzeri	113	4,00	1,04			
Gönüllü Hijyen Davranışı	1-5	52	4,62	0,51	0,605	0,547	
	6-10	85	4,54	0,59			
	11 ve üzeri	113	4,62	0,51			

*($p<0,05$)

Tablo 33'te işyerinde çalışan kişi sayısı ile hijyen davranışı boyutlarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara göre gönüllü hijyen davranışı ($p=0,547$, $p>0,05$), hijyen düşüncesi ($p=0,538$, $p>0,05$), zorunlu hijyen davranışı ($p=0,327$, $p>0,05$) ve hijyen bilgisi ($p=0,135$, $p>0,05$) boyutlarında herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

3.13.19. İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması

Yiyecek ve içecek hizmet birimi işgörenlerinin hijyen eğitimi durumu ile hijyen davranışı boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik frekans, aritmetik ortalama, standart sapma ve iki değişkenli gruplar için Bağımsız Örneklem t-Testi analizi bulgularına Tablo 34'de yer verilmiştir:

Tablo 34: İşgörenlerin Hijyen Eğitimi Durumu ile Hijyen Davranışı Boyutlarının Karşılaştırılması (n=250)

Boyutlar	Değişkenler	n	\bar{x}	σ	t	p
Hijyen Bilgisi	Evet	168	4,19	0,80	6,553	0,000*
	Hayır	81	3,47	0,81		
Hijyen Düşüncesi	Evet	168	2,17	0,94	-1,014	0,312
	Hayır	81	2,30	0,94		
Zorunlu Hijyen Davranışı	Evet	168	4,14	0,94	5,087	0,000*
	Hayır	81	3,40	1,29		
Gönüllü Hijyen Davranışı	Evet	168	4,70	0,43	4,762	0,000*
	Hayır	81	4,37	0,65		

*(p<0,05)

İşgörenlerin hijyen eğitimi durumu ile hijyen davranışı boyutlarının karşılaştırılmasına ilişkin oluşturulan Tablo 34 sonuçlarına göre hijyen düşüncesi (p=0,312, p>0,05) boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmazken, hijyen bilgisi (p=0,000, p>0,05), zorunlu hijyen davranışı (p=0,000, p>0,05) ve gönüllü hijyen davranışı (p=0,000, p>0,05) boyutlarında farklılıklar bulunmuştur. Bu sonuçlara kapsamında hijyen eğitimi durumu değişkenine ilişkin hijyen bilgisi alt boyutunda ($\bar{x}=4,19$), zorunlu hijyen davranışı ($\bar{x}=4,14$) ve gönüllü hijyen davranışı alt boyutunda ($\bar{x}=4,70$) ortalamayla evet cevabını verenlerin öne çıktığı söylenebilir.

3.13.20. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonlarının hijyen davranışına etkisini belirleme kapsamında ilk önce iş motivasyonu ve hijyen davranışı arasında bir ilişkinin bulunup/bulunmadığını test edilmesi kapsamında Korelasyon Analizi öngörülmüştür.

İki farklı değişken arasındaki ilişki veya bağımlılık durumunu açıklamak adına tercih edilebilen korelasyon analizinde, korelasyon katsayısı (r), +/- 1 arasında bir değer olarak kabul edilmekte, katsayının eksi olmasında negatif yönlü bir ilişki; artı olması durumunda ise pozitif ilişkiden varlığından söz edilebilmektedir. Ayrıca “r” değerinin 0,00-0,29 arasında olması “düşük”, 0,30-0,69 arasında olması “orta”, 0,70 ve üzeri olması durumu ise “yüksek” düzeyde bir ilişkinin bulunduğu yönünde değerlendirilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006).

Tablo 35: Yiyecek ve İçecek İşletmesi İşgörenlerinin İş Motivasyonu ve Hijyen Davranışı İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi

		İ1	İ2	İ3	İ4	H1	H2	H3	H4	İŞM	HJD
Kendini Gerçekleştirme (İ1)	r	1									
	p										
Yönetici Yaklaşımı (İ2)	r	0,690**	1								
	p	0,000									
İş güvenliği (İ3)	r	0,598**	0,558**	1							
	p	0,000	0,000								
İş ortamı (İ4)	r	0,464**	0,435**	0,343**	1						
	p	0,000	0,000	0,000							
Hijyen Bilgisi (H1)	r	0,563**	0,534**	0,413**	0,247**	1					
	p	0,000	0,000	0,000	0,000						
Hijyen Düşüncesi (H2)	r	0,034	-0,080	0,009	-0,084	-0,068	1				
	p	0,593	0,207	0,891	0,184	0,286					
Zorunlu Hijyen Davranışı (H3)	r	0,459**	0,440**	0,320**	0,276**	0,483**	-0,093	1			
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,145				
Gönüllü Hijyen Davranışı (H4)	r	0,198**	0,377**	0,294**	0,305**	0,361**	-0,208**	0,367**	1		
	p	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000			
İş Motivasyonu (İŞM)	r	0,858**	,829**	,775**	,726**	,544**	-0,039	0,466**	0,368**	1	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,535	0,000	0,000		
Hijyen Davranışı (HJD)	r	0,545**	0,517**	0,422**	0,290**	0,735**	0,319**	0,787**	0,510**	0,551**	1
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

**($p < 0,001$)

Tablo 35'te görüldüğü üzere yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin kendini gerçekleştirme güdüsü ile hijyen davranışları arasında “r” değeri; 0,545 olmak üzere orta düzeyde ($0,30 < r < 0,69$) pozitif yönlü doğrusal bir ilişki; işgörenlerin yönetici yaklaşımı algıları ile hijyen davranışları arasında “r”

değeri; 0,517 olmak üzere orta düzeyde ($0,30 < r < 0,69$) pozitif yönlü doğrusal bir ilişki; işgörenlerin iş güvenliği algıları ile hijyen davranışları arasında “r” değeri; 0,422 olmak üzere orta düzeyde ($0,30 < r < 0,69$) pozitif yönlü doğrusal bir ilişki; işgörenlerin iş ortamı algıları ile hijyen davranışları arasında “r” değeri; 0,290 olmak üzere düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif yönlü doğrusal bir ilişki ve genel olarak yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonları ile hijyen davranışları arasında “r” değeri; 0,551 olmak üzere orta düzeyde ($0,30 < r < 0,69$) pozitif yönlü doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu ilişkiler kapsamında araştırma hipotezlerinin test edilmesi bağlamında regresyon analizinin uygulanabilir olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 36: İşgörenlerin İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine İlişkin Bulgular

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	(β)	t	p	F	R ²
Hijyen Davranışı	Sabit (a)	2,197	14,778	0,000**	31,578**	0,340
	Kendini Gerçekleştirme	0,193	4,058	0,000**		
	Yönetici Yaklaşımı	0,158	3,238	0,001**		
	İş Güvenliği	0,058	1,394	0,165		
	İş Ortamı	0,003	0,078	0,938		

*($p < 0,05$) **($p < 0,01$)

İşgörenlerin iş motivasyonunun hijyen davranışına etkisine ilişkin gerçekleştirilen regresyon analiz sonuçları Tablo 36’da görüldüğü şekilde belirlenmiştir. Bu sonuçlar kapsamında;

Yiyecek ve içecek hizmeti sunulan birimlerde işgörenlerin iş motivasyonuna ilişkin kendini gerçekleştirme boyutunun ($\beta=0,193$) ve ($p=0,000$, $p < 0,001$) anlamlılık düzeyinde hijyen davranışını olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Bu sonuç kapsamında araştırma için öngörülen H₁ hipotezi bu araştırma için kabul edilmiştir. Bu etki kapsamında işgörenlerin kendini gerçekleştirme motivasyonu bir birim arttığında olumlu hijyen davranışı uygulamalarının 0,193 (β) birim kadar artabileceği söylenebilir.

Yiyecek ve içecek hizmet birimlerinde iş motivasyonuna ilişkin işgörelere yönetici yaklaşımı boyutunun ($\beta=0,158$) ve ($p=0,001$, $p < 0,001$) anlamlılık düzeyinde

olmak üzere hijyen davranışını pozitif yönlü etkilediği görülmektedir. Bu sonuç kapsamında araştırma için öngörülen H₂ hipotezi bu araştırma için kabul edilmiştir. İşgörenlere bir motivasyonu kaynağı olarak bir birimlik olumlu yönetici yaklaşımının olumlu hijyen davranışı uygulamalarını 0,158 (β) birim kadar artacağını söylemek mümkündür.

Yiyecek ve içecek hizmeti sunulan birimlerde işgörenlerin iş motivasyonuna ilişkin iş güvenliği boyutunun ($\beta=0,058$; $p=0,165$, $p>0,001$) ve iş ortamı boyutunun ($\beta=0,003$; $p=0,938$; $p>0,001$) 0,001 anlamlılık düzeyinde olmak üzere hijyen davranışını etkilemediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında H₃ ve H₄ hipotezleri bu araştırma için kabul edilmemiştir. Bu kapsamda yiyecek ve içecek hizmet birimlerindeki işgörenlerin iş güvenliği ve iş ortamı motivasyon güdüsünün hijyen davranışını etkilemediğini söylemek mümkündür.

Tablo 37: İşgörenlerin İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisine İlişkin Bulgular

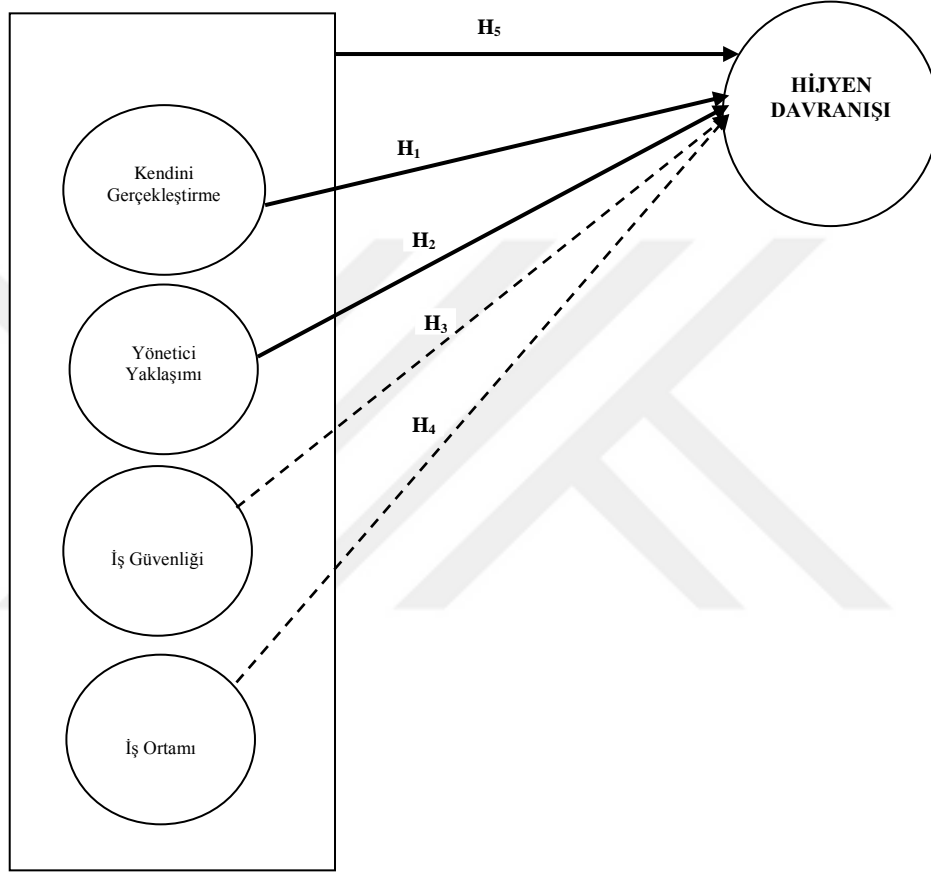
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	(β)	t	p	F	R ²
Hijyen Davranışı	Sabit (a)	2,161	14,647	0,000**	108,180**	0,304
	İş Motivasyonu	0,416	10,401	0,000**		

*($p<0,05$) **($p<0,01$)

Bu araştırma için ana hipotez olarak görülen yiyecek ve içecek hizmeti sunan birimlerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonunun hijyen davranışlarına olan etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ve sonuçları Tablo 37'de gösterilen regresyon analizi kapsamında işgörenlerin iş motivasyonunun hijyen davranışlarını pozitif yönde etkilediği ($\beta=0,416$; $p=0,000$; $p<0,001$) tespit edilmiştir. Araştırmada H₅ hipotezi olarak öngörülen " iş motivasyonu hijyen davranışını olumlu yönde etkiler" hipotezi kabul edilmiştir. Yiyecek ve içecek hizmet birimleri işgörenlerinin iş motivasyonlarında yapılacak bir birimlik artışın olumlu hijyen davranışı uygulamalarını 0,416 (β) birim kadar artacağını söylemek yanlış olmayacaktır.

3.14. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ

Yiyecek ve içecek hizmeti sunan hizmet birimlerinde çalışan işgörenlerin iş motivasyonu ile hijyen davranışına etkisini belirleme kapsamında yürütülen bu çalışmaya ilişkin hipotezlerin “kabul edilme” ve kabul edilmeme” durumları Şekil 4’de gösterilen biçimde ortaya çıkmıştır:



Şekil 4: Araştırma Hipotezleri Kabul Durumu

Kabul

Kabul Edilmemiştir

H₁: Kendini gerçekleştirme güdüsü hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H₂: Yöneticilerin yaklaşımı hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H₃: İş güvenliği hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H₄: İş ortamı hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

H₅: İş motivasyonu hijyen davranışını olumlu yönde etkiler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe hizmet talep eden turistler için ürün/hizmet; turistin ikamet ettiği noktadan ayrılışından döndüğü ana kadar olan tüm deneyimleri kapsar. Bu anlamda turistlerin ürün/hizmet talep ettiği birimlerde sunulan hizmetlerin turisti memnun edebilecek nitelikte olması gerekmektedir (Diaz-Perez, 2010: 2). Turistlerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek mal ve hizmetlerin memnuniyet oluşturabilecek şekilde sunumunu öngören turizm endüstrisinde "işgücü" önemli bir bileşendir. Bu anlamda işgücünün davranışları altında yatan nedenlerin ortaya çıkarılması, onları bir şey yapmaya veya yapmamaya sevk eden şeylerin belirlenmesi önemli bir gerekliliktir (Chen, Wu & Chen, 2010: 198).

Yiyecek ve içecek hizmet birimlerinde turist memnuniyetten söz edebilmesi adına rol üstlenen işgörenler için önemli görevler arasından bir tanesini de hijyen kurallarına uygun davranışlar sergilemek oluşturmaktadır. Yiyecek ve içecek hizmet sürecinde satın alma, teslim alma, depolama, üretim ve satış aşamalarının her birinde hijyen koşulları sağlamak adına temiz ekipman kullanımı ve sanitasyon pratikleri kapsamında bir işgörenin müşterilere sunulan yiyeceklerin güvenli ve etik bir şekilde hazırlanması beklenilmektedir. Bu süreçte çoğunlukla müşteriler hijyeni kaliteli hizmetle ilişkilendirmektedirler.

Bu araştırmada yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerden beklenen uygun hijyen davranışları için iş motivasyonunun etkisinin bulunup, bulunmadığını belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç kapsamında işgörenlerin iş motivasyonları ile hijyen davranışları arasındaki ilişki ve işgörenlerin demografik ve diğer özellikleriyle (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık geliri, mesleki deneyim, çalışılan işletme türü, iş yerinde çalışan kişi sayısı ve hijyen eğitimi durumu) iş motivasyonları ve hijyen davranışları arasında herhangi bir farklılığın bulunup bulunmadığı incelenmiştir. Bu doğrultuda Doğu Karadeniz Bölgesi içerisinde yer alan Giresun ve Ordu illerinde yiyecek içecek hizmeti sunan turizm işletme belgeli işletmelerde çalışan 250 işgörenden Haziran-Eylül 2016 döneminde sağlanan verilerin analizi sonucunda araştırmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

-Yiyecek ve işletmesi işgörenlerine ilişkin demografik bilgiler ve diğer özellikler açısından tanımlayıcı bilgilere yönelik bir çerçeve çizilecek olursa cinsiyet yönünden kadınlar (%52,4), medeni durum yönünden bekarlar (%53,2), yaş yönünden 16-25 yaş arası (%39,2), eğitim durumu yönünden ortaöğretim (%44,4), mesleki deneyim süresi yönünden 2-5 yıl arası (%35,2) gelir durumu yönünden 1001-2000 TL (%52,2), çalışılan işletme türü yönünden otel işletmesi (%40,0), işyerinde çalışan kişi sayısı yönünden 11 kişi ve üzeri (%45,0) ve hijyen eğitimi durumu yönünden evet cevabını veren (%67,6) gruplar öne çıkmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonu kapsamında "kendini gerçekleştirme", "yönetici yaklaşımı", "iş güvenliği" ve "iş ortamı" olmak üzere dört alt boyut saptanmıştır. Bu boyutların; yönetici yaklaşımı ($\bar{x}=3,77$), iş güvenliği ($\bar{x}=3,68$), iş ortamı ($\bar{x}=3,62$) ve kendini gerçekleştirme ($\bar{x}=3,38$) olarak öncelik sırasına göre şekillendiği tespit edilmiştir.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan birimlerde çalışan işgörenlerin hijyen davranışlarında; "hijyen bilgisi", "hijyen düşüncesi", "zorunlu hijyen davranışı" ve "gönüllü hijyen davranışı" olmak üzere dört alt boyut tespit edilmiştir. Bu boyutların ise gönüllü hijyen davranışı ($\bar{x}=4,59$), hijyen bilgisi ($\bar{x}=3,95$), zorunlu hijyen davranışı ($\bar{x}=3,90$) ve hijyen düşüncesi ($\bar{x}=2,21$) olarak öncelik sırasına göre şekillendiği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında yiyecek ve içecek hizmet birimleri işgörenlerin hijyen davranışlarında gönüllü hijyen davranışının ve hijyen bilgisinin önemli olduğu söylenebilir.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonları ile demografik ve diğer özelliklerinin karşılaştırılmasında gelir durumu, işletme türü, işyerinde çalışan kişi sayısı ve hijyen eğitimi durumu değişkenlerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Gelir durumu değişkeninde kendini gerçekleştirme ve yönetici alt boyutlarında, işletme türü değişkeninde iş güvenliği alt boyutunda, işyerinde çalışan kişi sayısı değişkeninde kendini gerçekleştirme alt boyutunda, hijyen eğitimi durumu değişkeninde ise kendini gerçekleştirme ve yönetici alt boyutlarında anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Bu farklılıklar kapsamında gelir durumu fazla olan işgörenlerin, gelir durumu düşük olan işgörelere göre daha yüksek iş motivasyonuna sahip olduğu, işletme türü değişkeninde iş güvenliği

motivasyon kaynağı boyutunda restoranda çalışan işgörenlerin otel çalışanlarına göre daha yüksek iş motivasyonuna sahip olduğu, işyerinde çalışan kişi sayısı değişkeninde kendini gerçekleştirme alt boyutunda işgören sayısı 11 ve üzeri olan işletmelerde çalışan işgörenlerde motivasyonun daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Hijyen eğitimi durumu değişkeninde ise kendini gerçekleştirme ve yönetici alt boyutlarında evet cevabını verenlerin öne çıktığı görülmüştür.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerde çalışan işgörenlerin hijyen davranışları ile demografik ve diğer özelliklerinin karşılaştırılmasında cinsiyet değişkeninde hijyen bilgisi ($p=0,033$, $p<0,05$) ve hijyen düşüncesi ($p=0,045$, $p<0,05$) alt boyutlarında, yaş değişkeninde hijyen bilgisi ($p=0,001$, $p<0,05$) alt boyutunda, gelir durumunun değişkeninde hijyen bilgisi ($p=0,028$, $p<0,05$), hijyen düşüncesi ($p=0,019$, $p<0,05$) ve gönüllü hijyen davranışı ($p=0,037$, $p<0,05$) alt boyutlarında, işletme türü değişkeninde zorunlu hijyen davranışı ($p=0,016$, $p<0,05$) alt boyutunda ve hijyen eğitimi durumunda ise hijyen bilgisi ($p=0,000$, $p<0,05$), zorunlu hijyen davranışı ($p=0,000$, $p<0,05$) ve gönüllü hijyen davranışı ($p=0,000$, $p<0,05$) alt boyutlarında anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Ortaya çıkan farklılıklara göre medeni durum değişkenine ilişkin evli işgörenlerin bekar çalışanlara göre daha çok hijyen bilgisine sahip olduğu, bekarlar ise evlilere göre daha fazla hijyen düşüncesine sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte farklılıklar yaş değişkeninde hijyen bilgisi alt boyutuna ilişkin 16-25 ($\bar{x}=3,73$) ile 36 ve üzeri ($\bar{x}=4,23$) yaş grupları arasında, gelir durumu değişkeninde gönüllü hijyen davranışı alt boyutunda 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında ve 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında, hijyen bilgisi alt boyutunda 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$), 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında, hijyen düşüncesi alt boyutunda ise 1000 TL ve altı ($\bar{x}=4,42$) ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$), 1001-2000 TL ($\bar{x}=2,24$) ile 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) ve 2001-3000 TL ($\bar{x}=4,69$) ile 3001 TL ve üzeri ($\bar{x}=4,81$) gelir gurubuna sahip işgörenler arasında ortaya çıkmıştır. İşletme türü değişkeninde zorunlu hijyen davranışı alt boyutunda restoran ($\bar{x}=4,18$) işgörenleri, hijyen eğitimi durumu değişkeninde ise hijyen bilgisi alt boyutunda ($\bar{x}=4,19$), zorunlu hijyen davranışı

($\bar{x}=4,14$) ve gönüllü hijyen davranışı alt boyutunda ($\bar{x}=4,70$) ortalamayla evet cevabını verenlerin daha yüksek olduğu görülmüştür.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan birimlerin işgörenlerinin iş motivasyonları ile hijyen davranışları arasında “r” değeri; 0,551 olmak üzere orta düzeyde pozitif yönlü doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu ilişki işgörenlerin iş motivasyonunda kendini gerçekleştirme ve yönetici yaklaşımı boyutlarında ortaya çıkmıştır.

-Yiyecek ve içecek hizmeti sunan birimlerde çalışan işgörenlerin iş motivasyonunun hijyen davranışlarına olan etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi kapsamında işgörenlerin iş motivasyonunun hijyen davranışlarını pozitif yönde etkilediği ($\beta=0,416$; $p=0,000$; $p<0,001$) tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarında görüldüğü üzere; yiyecek içecek hizmeti sunan hizmet birimi çalışanlarının iş motivasyonlarının artırılması halinde yiyecek ve içecek hizmet sürecinde (satın alma, teslim alma, depolama, üretim ve satış) olumlu hijyen davranışı artabilecektir. Bu kapsamda işgörenlerin iş motivasyonunun artırılması bağlamında şu öneriler geliştirilmiştir:

-İşgörenlerin motivasyonu kapsamında yöneticiler pozitif bir atmosfere sahip çalışma ortamı oluşturulabilir. İşle ilgili kararların alınmasında işgörenlerin katılımı sağlanabilir ve herkese adil şekilde davranılabilir.

-Yöneticiler işgörenlerin fikirlerini önemseyebilir, ücret konusunda işgörelere eşit davranabilir, çalışanların başarılarının gelişimine fırsat verebilir ve açık bir yönetim anlayışı yürütebilir.

-Yönetim tarafından işgörenlerin yeterli iş güvenliğine sahip ve sağlıklı koşullarda çalışmalarına olanak sağlayan bir çalışma ortamı oluşturulabilir.

-Yiyecek içecek hizmeti sunan işletmelerde gıdaların hazırlanmasından sunumuna kadar bütün aşamalarda kullanılması gerekli olan tüm ekipmanların tam olması sağlanabilir ve hijyenik koşullara uygun şekilde düzenlenebilir.

-İşgörenlerin verimli çalışabilmesi için sigara içme, çay içme vb. ihtiyaçlarını karşılayabileceği uygun dinlenme ortamları hazırlanabilir.

-İşletmelerde hijyen koşullarının uygulanması için yönetim birimleri tarafından hijyen kontrol çizelgesi hazırlanabilir, uygulamalar sık sık denetlenebilir ve hijyenin yaşamımızdaki önemi işgörenlere hissettirilebilir. Bu kapsamda turistik amaçlı yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmetin kaliteli ve hijyenik olması müşterilerin işletmeyi tercihlerinde önemli bir çekim unsuru olacaktır.

-İşyerinde işgörenlerin için gerekli ve uygun yerlerde yeterli sayıda sağlam, temiz ve çalışır durumda el yıkama evyeleri bulundurulabilir, gıda üretiminde kullanılan ekipmanlar el yıkama evyelerinde yıkanmaması konusunda işgörenler bilgilendirilebilir, çapraz bulaşmayı önleme adına hijyenik el kurutma için gerekli olan tüm malzemeler işyerinde hazır bulundurulabilir.

-İşgörenler için ayrı soyunma alanları sağlanabilir ve bu alanlarda iş ve sokak kıyafetlerinin ayrı ayrı saklanabileceği biçimde yeterli sayıda saklama dolapları olabilir.

-Gıda maddeleri ile doğrudan temasta bulunan araç-gereçler ve makineler (örneğin mikserler) kolay temizlenebilir ve dezenfekte edilebilir nitelikte olabilir. Bu makine ve düzenli aralıklarla kalibrasyon (ölçümleme) kontrolleri yapılmalı ve kayıt altına alınabilir.

-Gıda maddelerinin hazırlanmasında, sunumunda ve saklanmasında (tabak, bardak, kaşık, bıçak, çatal...vb.) uygun olmayan bir malzemeden yapılmış, aşırı kirlenmiş veya hasar görmüş araç-gereçler kullanılmamalıdır.

-Tuvaletlerde, sabun dispenserleri, hijyenik el kurutma ve dezenfektan dispenserleri bulundurulabilir.

-İşyerinde bulunan havalandırma sistemleri, koku, duman, is ve buharlaşmayı giderecek, toz, kir ve zararlı girişini önleyecek, ısıyı muhafaza edecek nitelikte olabilir.

-İşgörenler iş esnasında takı ve kol saati gibi aksesuarlar takmaması ve tırnaklarını kısa ve temiz tutma konusunda bilgilendirilebilir.

-İşgörenler iş esnasında koruyucu eldivenler kullanma ve bu eldivenleri zamanında yenileri ile değiştirme konusunda isteklendirilebilir.

-Gıdalara doğru öksürülmeme, yiyecek ve içecek hizmet aşamalarında herhangi bir şey yenilip içilmeme konusunda işgörelere yönelik bilgilendirici yayınlar (broşür, cd, kitap vb) hazırlatılabilir.

-İşgörelere gıda mevzuatı, tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları/HACCP ilkeleri veya iyi hijyen uygulamaları ve çalışma alanı ile ilgili konularda gerekli eğitim verilebilir ve kayıtları tutulabilir.

-Üretimin hijyen kurallarına uygun biçimde yapılması ve kişisel hijyen konusunda personelin sürekli eğitim alması sağlanabilir. Özellikle hijyen eğitimleri yılda en az bir kez tekrarlanabilir ve hazırlanan planda sıklığı belirtilebilir.

-İşgörelere verilecek hijyen eğitimi ile ilgili Bakanlıklardan, işyerlerinin bağlı olduğu meslek kuruluşlarından, sivil toplum örgütlerinden veya üniversitelerin ilgili bölümlerinden yardım alınabilir.

Bu tez çalışmasında yiyecek ve içecek hizmetlerinin her aşamasında birim işgörelerin iş motivasyonu ve olumlu hijyen davranışlarına yönetsel bir kavramsal bir yapı oluşturulmuştur. Araştırmanın Türkiye'deki yiyecek ve içecek hizmeti sunmakta olan işletmelere için yol gösterici olabileceği beklenmektedir. Bununla birlikte gelecekte benzer çalışmalar için bu araştırma bulgularının değerlendirilmesi kapsamında aşağıdaki hususların dikkate alınması yerinde olacaktır. Bu çalışmada;

- Yiyecek ve içecek işgörellerinin iş motivasyonları; kendini gerçekleştirme, yönetici yaklaşımı, iş güvenliği ve iş ortamı olarak incelenmiştir. Benzer çalışmalarda işgörelerin başka iş motivasyonlarına (ücret, terfi, kararlara katılım, teknik geziler, eğitim vb.) odaklanmak farklı öngörüler oluşturabilir.
- Yiyecek ve içecek işgörellerinin olumlu hijyen davranışları; hijyen bilgisi, hijyen düşüncesi, zorunlu hijyen davranışı ve gönüllü hijyen davranışı kapsamında irdelenmiştir. Gelecekteki benzer çalışmalarda işgörelerin farklı hijyen davranışlarına (dini, ahlaki, alışkanlıkları vb.) yönelik çalışılması farklı bakış açıları oluşturabilir.

- Turizm işletme belgeli işletmelerin işgörenleri üzerinden gerçekleştirilen bu araştırma, belediye işletme belgeli işletmelere veya turizm amacı dışında yiyecek ve içecek hizmeti veren birimlerin (hastane, okul, yurt, hapisane, askeri kışla, huzurevi vb.) işgörenlerine uyarlanması halinde farklı sonuçlara ulaşılması mümkün olabilir.

Bu araştırmanın sonuçları göstermiştir ki iş motivasyonu ile hijyen davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç kapsamında turizm işletmeleri müşterileri için güvenli gıda hizmeti sunma adına işgörenlerin güdülerini dikkate almalıdırlar. İşletmeler gerek kendi bünyelerinde gerekse buldukları destinasyon boyutunda farkındalık çalışmalarına yönelmelidirler. Bu konuda bilgi düzeylerinin artırma adına merkezi ve yerel yönetimlerle, sivil toplum kuruluşları ile ve bağlı buldukları mesleki örgütlerle koordineli çalışabilirler, iş motivasyonu konusunda eğitim kurumları ile işbirliği sağlayabilirler.

KAYNAKÇA

- Akbaba, S. ve Aktaş, A. (2005). İçsel motivasyonun bazı değişkenler açısından incelenmesi. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (21), 19-42.
- Akbulut, P. (2010). Yalova İlinde Faaliyet Gösteren Hazır Yemek Üretim Yerlerinde Çalışan Personelin Hijyen Bilgi Düzeyi İle Üretilen Yemeklerin Mikrobiyolojik Kalitesi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Akkuş, A. ve Cengiz, G. (2013). Beş yıldızlı otel restoranları müşteri memnuniyeti: Erzurum ilinde bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5229-5252.
- Alkış, H. ve Öztürk, Y. (2009). Otel işletmelerinde motivasyon faktörleri üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 212-236.
- Aktaş, A. (2011). *Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık, No: 374.
- Alan, U. (2006). Motivasyon Teorileri ve Motivasyonun İş Hayatı Üzerindeki Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Albayrak, S. S. (2012). Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanındaki Çalışma Koşullarının İşgören Motivasyonuna Etkileri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Alimohammadi, M. & Neyshabor, A. J. (2013). Work motivation and organizational commitment among iranian employees. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(3), 1-12.
- Altındağ, E. ve Akgün, B. (2015). Örgütlerde ödüllendirmenin işgören motivasyonu ve performansı üzerindeki etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(30), 281-297.

- Altinel, H. (2009). Gastronomide Menü Yönetimi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altok, T. (2009). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörlere İlişkin Hizmet ve İmalat İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Ansari-Lari, M., Soodbakhsh, S. & Lakzadeh, L. (2010). Knowledge, attitudes and practices of workers on food hygienic practices in meat processing plants in Fars, Iran. *Food Control*, (21), 260–263.
- Arıklı, G. ve Yorgancı, B. (2012). Öğretmenlerin, Öğretmen Adaylarının ve Öğrencilerin Motivasyonu Algılama Farklılıkları. 10. Ulusal Fen Bilimleri ve Matematik Eğitimi Kongresi. Niğde Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Niğde.
- Arslan, Ö. (2010). Yabancı Turistlerin Yiyecek İçecek İşletmeleri, Personeli ve Türk Mutfağına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Alanya Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Atasever, M. (2000). Besin işyerlerinde: Hijyen, besinlerin hazırlanması ve muhafazası. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi*, 11(2), 117-122.
- Aydın, G., ve Bektaş, M. U. (2011). Ordu Çevre Durum Raporu, Ordu Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü.
- Ay, N. (2015). Örgütsel Stresin İş Motivasyonu Üzerine Etkisi (Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Doğuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aytemiz, S. (2011). El Hijyeni Konusunda Hastane Çalışanlarının Bilgi ve Tutum Düzeyinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Komutanlığı Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Barutçu, S. ve Sezgin, S. (2012). Satış yönetimi sürecinde motivasyon araçları ve etki düzeyleri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 89-97.
- Başaran, B. (2016). Iso 22000 Gıda güvenliği yönetim sistemi, *Journal Of Food And Health Science*, 2(1), 9-26.
- Başaran, B. (2015). Toplu beslenme noktalarında çalışan personelin gıda güvenliği bilgi durumları: Doğu Karadeniz Bölgesi örneği. *Uluslararası Hakemli Beslenme Araştırmaları Dergisi*, (5), 29-46.
- Baş, M., Ersun, A. Ş. ve Kıvanç, G. (2006). The evaluation of food hygiene knowledge, attitudes, and practices of food handlers in food businesses in Turkey. *Food Control*, (17,) 317–322.
- Bayraktar, H. V. (2015). Sınıf yönetiminde öğrenci motivasyonu ve motivasyonu etkileyen etmenler. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(3), 1069-1090.
- Bıyıklı, A. E. (2011). Hastane Mutfaklarında Çalışan Aşçıların Gıda Güvenliği Bilgi ve Uygulamalarının Belirlenmesi: Konya İl Merkezi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Bilecen, F. (2008). İşletmelerde Motivasyon ve Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bilici, S. (2007). *Kişisel Hijyeni Geliştirme ve Yaygınlaştırma Programı*, Ankara: Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme ve Fiziksel Aktivite Daire Başkanlığı.
- Bilici, S. (2008). *Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı*, Ankara: Klasmat Matbaacılık, No: 726.
- Bilici, S., Uyar, M. F., Beyhan, Y. ve Sağlam, F. (2008). *Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı*, Ankara: Klasmat Matbaacılık, No: 726.

- Biran, A., Schmidh, W. P., Curtis, V., Sijbesma, C., Gautam, O. P., Sumpter, C., Greenland, K., Torondel, B. & Islam, S. (2012). Background Paper on Measuring WASH and Food Hygiene Practices – Definition of Goals to be Tackled Post 2015 by the Joint Monitoring Programme. *London School of Hygiene and Tropical Medicine*.
- Bolat, T., Seymen, O. A., Bolat, O.İ. ve Erdem, B. (2008). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bolt, E. (2005). Personal hygiene behaviour, <http://www.lboro.ac.uk/well/resources/fact-sheets/fact-sheets-htm/personal%20hygiene.htm>> Erişim Tarihi: 19.10.2016.
- Boot, M. & Cairncross, S. (1993). Actions Speak. The study of hygiene behaviour in water and sanitation projects. *Delft: IRC and LSHTM*.
- Bucak, T. (2011). Yiyecek içecek işletmelerinde iso 22000 gıda güvenliği yönetim sistemi (ggys): Bir literatür taraması. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3, (1): 1-20.
- Bulduk, S. (2003). *Gıda ve Personel Hijyeni*, Ankara: Detay Yayıncılık, No: 67.
- Bulut, S. (2015). Ordu ili ve yöresi bibliyografya denemesi. *International Journal of Social Science*, (41), 465-504.
- Burton, K. (2012). A Study of Motivation: How to Get Your Employees Moving. Indiana Universty, SPEA Honors Thesis.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Bryan, F. L. (1992). Hazard Analysis Critical Control Point Evaluations. Corrigenda: World Health Organization.
- Can, H. (1991). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Adım Yayıncılık.
- Can, S. (2008). Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları (Erdek Yöresinde Bir

Uygulama). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Cevizci, S. ve Önal, A. E. (2009). Halk sağlığı açısından hijyen ve iyi üretim uygulamaları. *Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi*, 66(2), 73-82.
- Chen, S., Wu, M. & Chen, C. (2010). Employee's personality traits, work motivation and innovative behavior in marine tourism industry. *J. Service Science & Management*, (3), 198-205.
- Cohen, E., Reichel, A., & Schwartz, Z. (2001). On the efficacy of an in-house food sanitation training program: Statistical measurements and practical conclusions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(1), 5-16.
- Cousins, J., Lillicrap, D. & Weekes, S. (2014). Food and Beverage Service. UK.
- Coşar, Y. (2008). Otel işletmelerinde rekabet üstünlüğünü etkileyen faktörler: Yöneticiler üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 45-56.
- Cömert, M., Özkaya, F., Özkaya, D. ve Şanlıer, N. (2008). Otellerde gıda güvenliği, *Erzurum: Türkiye 10. Gıda Kongresi*. 121-124.
- Çetiner, H. (2010). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hijyen, Sanitasyon ve Personelin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışlarında Eğitim Faktörü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yasam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yasam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Çiftçi, B. (2014). 5 Yıldızlı Otellerde Aşçılık Eğitimi Alan ve Alamayan Yönetici Pozisyonundaki Mutfak Personelinin Gıda Güvenliği Konusundaki Bilgi ve Uygulamaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Çoban, U. (2015). Kariyer Planlamasının İşgörenlerde Performans ve İş Motivasyonu Algılarına İlişkin Trb1 Bölgesi İşkur Müdürlüklerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bingöl.
- Çolak, G. (2009). İşgören Motivasyonu ile İş Doyumu Arasındaki İlişki-Kuşadası'ndaki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Daby, P. (2003). A Critical View of the Fish Processing Sector in Mauritius with Particular Reference to Seafood Safety and Quality Assurance. Final Project, UNU-Fisheries Training Programme.
- Değirmencioglu, N. ve Çiçek, D. (2004). Otel işletmelerinin mutfağında personel hijyeni ve HACCP uygulamaları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15(1), 21-35.
- Demirci, A. ve Ersoy, A. F. (2010). Gıda reyonunda çalışan personelin kişisel hijyen kurallarına dikkat etme durumları. *e-Journal of New World Sciences Academy Vocational Education*, 6(2), 66-74.
- Demirel, S. (2009). Hazır Yemek Üretimi Yapan İşletmelerde Çalışanların Hijyen Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Demirkol, Ş. ve Halis, M. (2010). *Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Değişim Yayınları.
- Denizer, D. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık. No: 121.
- Diclemente, C. C., Bellino, L. E. & Neavins, T. M. (1999). Motivation for change and alcoholism treatment. *Alcohol Research & Health*, 23(2), 86-82.

- Diaz-Perez, F. M. (2010). *Competitive Strategies and Policies for Tourism Destinations: Quality, Innovation, and Promotion*. US: Nova Science Publishers.
- Duranoğlu, S., Yıldırım, İ. ve Koyuncu, İ. (2008). Antalya'daki çeşitli turistik işletmelerinin mutfaklarının hijyen yönünden değerlendirilmesi. *Erzurum: Türkiye 10. Gıda Kongresi*.1075-1078.
- Dündar, C., Elmacıoğlu, F., Top M. ve Pekşen, Y. (2000). Samsun il merkezindeki hastane mutfaklarının hijyen durumunun değerlendirilmesi. *Türk Hijyen Deneysel Biyoloji Dergisi*, 57(1), 1-6.
- Dündar, S., Özutku, H. ve Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: Ampirik bir inceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 105-119.
- Eksen, M., Karakuş, A. ve Karadağ, N. (2004). Muğla merkez ilçe gıda işyerlerinde çalışanların el ve vücut hijyeni konusundaki bilgi düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1303-5134.
- Elçi, B, ve Tan, Ç. (2015). Başarılı Okul Müdürleri Arasında Öğretmenlere Yaklaşımları Yönüyle Hangi Motivasyon Faktörlerinin Daha Etkili Olduğunun İncelenmesi. *Bilgisayar ve Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(6), 168-187.
- Elverir, B. ve Gönülalan, Z. (2010). Toplu yemek üretimi yapılan bir tesisin HACCP planının mikrobiyolojik indikatörler yönünden değerlendirilmesi. *Sağlık Bilimleri Dergisi (Journal Of Health Sciences)*, 19(1), 42-50.
- Erbil, S. (2000). İstanbul'da Toplu Beslenme Hizmeti Yapan Yemek Fabrikalarının Sanitasyon ve Hijyen Koşullarının Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, E. (2008). *Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, İstanbul: Beta Yayın, No: 1865.

- Ergül, H. F. (2005). Motivasyon ve motivasyon teknikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, (14). 67-79.
- Erkmen, O. (2010). Gıda kaynaklı tehlikeler ve güvenli gıda üretimi. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 53(3), 220-235.
- Ersin, M. ve Beyhan, Y. (2001). Toplu beslenme sistemlerinde hijyen sanitasyonu sağlama önerileri. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 19-26.
- Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Fewtrell, L. & Colford, J. M. (2004). Water, Sanitation and Hygiene: Interventions and Diarrhoea. [Online] <<http://siteresources.worldbank.org/HEALTHNUTRITIONANDPOPULATION/Resources/281627-1095698140167/Fewtrell&ColfordJuly2004.pdf>> Erişim Tarihi: 4 Nisan 2017.
- Ganta, C. (2014). Motivation in the workplace to improve the employee performance. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 2(6), 221-230.
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ve Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Federasyonu (2014). Toplu Tüketim Yerleri İçin Hijyen Esasları ve İyi Uygulama Kılavuzu. [Online] <http://www.tesk.org.tr/tr/calisma/gida/toplutuketimhijyen.pdf> Erişim Tarihi: 28 Mayıs 2017.
- Gök, S. (2009). Örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 587-605.
- Gökçe, G., Şahin, A. ve Bulduklu, Y. (2010). Herzberg'in çift faktör kuramı ve alt gelir gruplarında bir uygulama: meram tıp fakültesi örneği. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (20), 233-246.

- Göktan, D. ve Tunçel, G. (2010). *Gıda İşletmelerinde Hijyen*. İzmir: Meta Basım Matbaacılık Hizmetleri.
- Guay, F., Chanal, J., Ratelle, C. F., Marsh, H. W., Larose, S., & Boivin, M. (2010). Intrinsic, identified, and controlled types of motivation for school subjects in young elementary school children. *British Journal of Educational Psychology*, 80(4), 711-735.
- Guzewich, J. & Ross, M. P. (1999). Evaluation of Risks Related to Microbiological Contamination of Ready-to-eat Food by Food Preparation Workers and the Effectiveness of Interventions to Minimize Those Risks. *Food and Drug Administration Center for Food Safety and Applied Nutrition*.
- Güçlü, N., Receptoğlu, E. ve Kılınç, A. Ç. (2014). İlköğretim okullarının örgütsel sağlığı ile öğretmenlerin iş motivasyonları arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 140-156.
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Nobel Yayın. No: 971.
- Güven, Y. K. (2013). Özelleştirme öncesi ve sonrasında çalışanların motivasyon araçlarını algılaması üzerine bir araştırma. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 51-61.
- Güzel, Ö. (2010). Turizm öğrencilerinin staj döneminde edindikleri motivasyonun Herzberg teorisine göre değerlendirilmesine yönelik bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 20(5), 3415-3429.
- Hacıoğlu, N. ve Girgin, G. K. (2008). Haccp sisteminin otellerin mutfak çalışanları tarafından değerlendirilmesi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 281-301.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hassan, B. A. R. (2012). Importance of personal hygiene importance of personal hygiene. *Pharmaceut Anal Acta*, 3(8), 125.

- Heper, E. (2008). Örgütsel Motivasyon ve Futbol Hakemlerini Motive Eden Faktörler (2006-2007 Futbol Sezonu Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Hıdır, A., Koser, A., Dervişoğlu, E., Tekbaş, T., Dada, A. S., Akbay, Z., Ayaz, A., Özdemir, M. ve Çetinkaya, G. (2005). Giresun İl Çevre Durum Raporu, Çevre ve Orman Bakanlığı Giresun Valiliği İl Çevre ve Orman Müdürlüğü.
- Hoffmann, S. (2010). Food safety policy and economics: a review of the literature. *Resources for the Future*.
- Huss, H. H., Ababouch, L. & Gram, L. (2004). Assessment and management of seafood safety and quality. *Food and Agriculture Organization of the United Nations*.
- Irmak, H. Y. (2015). Hastanede Yatan Hastaların Kişisel Hijyen İle İlgili Bilgi Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- İnce, C. (2015). Kırgızistan-Bişkek'teki Türk yiyecek ve içecek işletmelerinde işgören devir hızı. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (6), 35-51.
- İnceoğlu, M. (1985). *Güdüleme Yöntemleri*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksek Okulu Yayınları.
- İşleyen, T. ve Küçük B. (2013). Öğretmen adaylarının yaratıcı düşünme düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(21), 199-208.
- Jianu, C. & Golet, I. (2014). Knowledge of food safety and hygiene and personal hygiene practices among meat handlers operating in western Romania. *Food Control*, 42(2014), 214-219.
- Jevsnik, M., Hlebec, V. & Raspor, P. (2008). Food safety knowledge and practices among food handlers in Slovenia. *Food Control*, (19), 1107-1118.

- Jones, G. R. & George, J. M. (2008). *Contemporary Management*. 5th ed., McGraw-Hill/Irwin: Boston.
- Joseph, B. (2015). The effect of employees' motivation on organizational performance. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 7(4) 62-75.
- Karaali, A. (2003). *Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi*, Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı.
- Karabekir, M., Akçay, A. ve Özhasar B. (2016). Kamu çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri ile iş motivasyon araçları arasında ilişki. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(1), 131-139.
- Karakaya, A. ve Uçar, M. (2015). İş esnekliğinin işgören motivasyonuna etkisi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (1), 19-35.
- Karakaya, A. ve Ay, F. A. (2007). Çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 55-67.
- Karakuzu, A. (2013). Sağlık Çalışanlarında Motivasyon ve Motivasyonu Etkileyen Faktörler (Kırklareli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kayalı, F. (2013). Toplu Beslenme Hizmeti Veren Bir Kurum Mutfağı ve Personelinin Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi ve Beslenme Durumlarının Saptanması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, F. Ş., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2013). Herzberg'in çift faktör kuramı açısından ilköğretim 1. kademe öğretmenlerinin motivasyon düzeylerinin değerlendirilmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, (39), 1-18.

- Kesici, S. (2006). Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kıdak, L. ve Aksaraylı, M. (2009). Sağlık hizmetlerinde motivasyon faktörleri. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 75-94.
- Kılıç, B. ve Babat, D. (2011). Kalite fonksiyon göçerimi: yiyecek içecek işletmelerine yönelik kuramsal bir yaklaşım. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), 93-104.
- Kılıçlar, A., Seçilmiş, C. ve Sarı, Y. (2015). Mülki idarecilerin astlarını motive etme davranışlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 388-409.
- Kınacı, B. ve Çetiner, H. (2013). Gaziantep'te dört ve beş yıldızlı otellerin restoranlarında çalışan personelin kişisel hijyen uygulamaları üzerine bir alan araştırması. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 1(1), 21-28.
- Kırcı, E. (2010). Motivasyona Etki Eden Faktörler: Ankara Çevik Kuvvet Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kirstein, M. (2010). The role of motivation in Human Resource Management: Importance of motivation factors among future business persons, Aarhus School of Business Aarhus University.
- Koçak, N. (2007). ISO 22000: gıda güvenliği yönetim sistemleri uygulama sürecinde temel adımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), 135-159.
- Köse, S., Tetik, S. ve Ercan, C. (2001). Örgüt kültürünü oluşturan faktörler. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 7(1), 219-240.
- Kurşun, Ö. (2004). Gıda işletmelerinde tehlike analizi ve kritik kontrol noktalarına göre gıda güvenliği. *Akademik Gıda Dergisi*, (11), 3-4.

- Küçükahmet, L. (2001). *Sınıf Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar*, Nobel Yayınları.
- Legesse, M. & Ambelu, A. (2004). Personal Hygiene For Health Extension Workers.
- Marriot, N. G. (2002). Handwashing and General Employee Hygiene. *National Pork Board*.
- Mısır, G. B. (2008). Haccp, gıda güvenliği ve risk yönetim sistemi. *Su Ürünleri Merkez Araştırma Enstitüsü Yunus Araştırma Bülteni*, 8(3), 8-10.
- Ministry of Culture and Tourism (2009). Food And Beverage Service. Ankara: Republic of Turkey Ministry of Culture and Tourism Directorate General of Research and Training.
- Mullins, L. J. & Christy, G. (2010) *Management & Organisational Behaviour*. Ninth Edition, England: Pearson Education Limited.
- Nel, S., Lues, J. F. R., Buys, E. M. & Venter, P. (2004). The personal and general hygiene practices in the deboning room of a high throughput red meat abattoir. *Food Control*, (15), 571–578.
- Olçay, A. ve Sürme, M. (2014). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetlerini belirlemeye yönelik ampirik bir çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 836-855.
- Onay, M. ve Ergüden, S. (2011). Örgütsel-yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: Manisa Sosyal Güvenlik Kurumu. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 221-230.
- Ölçer, F. (2005). Departmanlı mağazalarda motivasyon üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (25), 1-26.
- Özdemir, S. ve Muradova, T. (2008). Örgütlerde motivasyon ve verimlilik ilişkisi. *Journal of Qafqaz University*, (24), 146-153.
- Öztürk, Y. ve Kılıç, İ. (2015). Yöneticilerin karizmatik liderlik davranışlarının üniversitelerde çalışan akademik ve idari personelin motivasyonuna etkisi:

Çankırı Karatekin Üniversitesi örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2(3), 1-8.

Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Rajan, D. & Phil, M. (2015). Motivation and job satisfaction: a study of pharmacists in private hospitals. *International Journal of Management*, (9), 87-100.

Recepoglu, E. (2013). Öğretmenlerin iş motivasyonlarının farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21(2), 575-588.

Salanova, A. & Kirmanen, S. (2010). Employee Satisfaction and Work Motivation: Research İn Prisma Mikkeli. Bachelor's Thesis, Business Management, Mikkeli University, Mikkeli.

Sargın, Y. (2005). Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek ve İçecek Personelinin Hijyen Bilgileri ve Uygulamalarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Sarışık, M. (2012). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset.

Sarioğlan, M. ve Şahin, S. (2008). Turistik amaçlı endüstriyel mutfaklarda tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları (haccp) yönetim sisteminin önemine ilişkin kavramsal bir inceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 70-86.

Schmidt, R. H. & Rodrick, G. E. (2003). *Food Safety Handbook*. Canada: A John Wiley & Sons Publication.

Semerci, A.S. (2005). İş motivasyonu ve sonuçları: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nda bir çalışma. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Sert, T. Ş. ve Bilgin, B. (2008). Edirne il merkezindeki hastanelerin mutfak ve personel hijyeninin belirlenmesi, *Türkiye 10. Gıda Kongresi*, 1061-1064.
- Sevinç, H. (2015). Kamu çalışanlarının motivasyonunda kullanılan araçlar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 944-964.
- Sharif, L., Obaidat, M. M. & Al-Dalalah, M. R. (2013). Food hygiene knowledge, attitudes and practices of the food handlers in the military hospitals. *Food and Nutrition Sciences*, (4), 245-251.
- SHRM (2010). Motivation in Today's Workplace: The Link to Performance. [Online] <<https://www.shrm.org/ResourcesAndTools/tools-and-samples/toolkits/Documents/10-0235%20Research%20Quarterly-Q2-FNL.pdf>> Erişim Tarihi: 28 Nisan 2017.
- Smerek, R. E. ve Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's theory: Improving job satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in Higher Education*, 48(2), 229-250.
- Soydaş, E. Ö. (2007). Okul Çocuklarına Hijyen Alışkanlığı Kazandırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sökmen, A. (2011). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2005). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, No: 116.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık, No: 44.
- Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2013). Yönetici etik davranışlarının sınır birim çalışanlarının motivasyon ve iş tatmini üzerindeki etkisi: Adana'da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 87-104.
- Steers, R. M., Mowday, R. T, & Shapiro, D. L. (2004). The future of work motivation theory. *Academy Of Management Review*, 29(3), 379-387.

- Şahin, A. (2004). Yönetim kuramları ve motivasyon ilişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 523-547.
- Şahin, S. (2012). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerinin Müşteri Sadakatine Etkisi: Cunda Adasında Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Şanlıer, N. ve Hussem, A. T. (2008). Yiyecek içecek hizmeti veren otel mutfakları ve personelinin hijyen yönünden değerlendirilmesi: Ankara ili örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 461-468.
- Şenel, İ. (2011). Yiyecek-İçecek Üretim Hizmeti Veren Yataklı Tedavi Kurumlarının HACCP ve ISO 22000 Gıda Güvenlik Sistemleri Uygulamalarında Karşılaştıkları Engeller. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tarakçıoğlu, S., Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2010). Motivasyon araçlarının değerlendirilmesi: Ankara'da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 3-20.
- Taşdemir, E. (2013). Motivasyon Kavramına Genel Bir Bakış, Motivasyon Araçları ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Ölçeğinde Bir Model Önerisi. İdari Uzmanlık Tezi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Ankara.
- Tayar, M. (2010). *Gıda Güvenliği*, İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği Yayını.
- Toker, B. (2008). Motivasyonda kullanılan özendirme araçlarının iş doyumuna etkileri: Beş ve dört yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(1), 69-91.8
- Tümgan, C. (2007). Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve İş Tatmini. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, (88), 87-108.

- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık, No: 113.
- Ural, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ünlüöner, K. ve Cömert, M. (2013). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının personel hijyeni bilgi düzeylerinin belirlenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(1), 3-12.
- Ünsalan, E. ve Şimşeker, B. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Veteriner Halk Sağlığı Derneği. (2011). Gıda İşletmelerinin Kayıt ve Onay İşlemlerine Dair Yönetmelik, Gıda Hijyeni Yönetmeliği, Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik, İstanbul: 17.12.2011 Tarihli Resmi Gazete.
- Yalı, S. (2016). Kültürel Turistlerin Seyahat Tercihleri ve Yiyecek İçecek Beklentileri: Safranbolu Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Yaman, M. ve Özgen, L. (2007). Üniversite öğrencilerinin yurtlarındaki besin hijyeni yaklaşımları ve besin hazırlama uygulamaları. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı*, (20), 28-38.
- Yeşilyurt, C. (2011). Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Bölümlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Adıyaman İlinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Yıldırım, S. (2007). Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Yıldırım, E. (2014). Konaklama İşletmelerinde Mutfak ve Servis Personelinin İş Tatmini İle Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yiğit, Y. (2010). Kırşehir İlindeki İlköğretim Okullarında Çalışan Temizlik Personelinin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yumuşak, S. (2008). İşgören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 241-251.
- Yürekten, Z. U. (2004). Koruma ve Güvenlik Görevlilerinin Kişisel Hijyen ile İlgili Bilgi ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- WHO (2017). Travel-related risks [Online] <http://www.who.int/ith/precautions/travel_related/en/> Erişim Tarihi: 23 Mart 2017.

İnternet Kaynakçası

- <http://www.dictionary.com/browse/hygiene>> Erişim Tarihi: 06 Nisan 2017.
- <http://www.dictionary.com/browse/behavior?s=t>> Erişim Tarihi: 06 Nisan 2017.
- <https://www.food.gov.uk/business-industry/food-hygiene>> Erişim Tarihi: 15 Ocak 2016.
- <http://www.giresunkulturturizm.gov.tr/TR,163091/turizm-isletme-belgeli-oteller>> Erişim Tarihi: 27 Mart 2017.
- <http://www.hurriyet.com.tr/giresun-un-2016-yilinda-hedefi-1-milyon-turist-37228172>> Erişim Tarihi: 15 Ocak 2016.

<https://www.melbourne.vic.gov.au/SiteCollectionDocuments/guide-to-food-hygiene.pdf>> Erişim Tarihi: 12 Nisan 2017.

<http://www.ordukulturturizm.gov.tr/TR,106656/ordu-ilindeki-turizm-isletme-belgeli-tesisler.html>> Erişim Tarihi: 27 Mart 2017.

<http://www.ordu.gov.tr/kultur-ve-turizm>> Erişim Tarihi: 15 Nisan 2017.

<http://www.plaj-rehberim.com/giresun-plajlari/giresunda-denize-girilecek-yerler-giresun-plajlari.html>> Erişim Tarihi: 27 Mart 2017.

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.58f911089b33a7.C> Erişim Tarihi: 20 Nisan 2017.

https://www.tutorialspoint.com/food_and_beverage_services/food_and_beverage_services_tutorial.pdf> Erişim Tarihi: 12 Nisan 2017.

<https://www.verywell.com/differences-between-extrinsic-and-intrinsic-motivation-2795384>> Erişim Tarihi: 21 Nisan 2017.

<http://www.yourarticlelibrary.com/motivation/top-8-characteristics-of-motivation-business-management/5377/>> Erişim Tarihi: 26 Nisan 2017.

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu çalışma ile turizm amaçlı yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletme işgörenlerinin iş motivasyonu ile hijyen davranışları arasındaki ilişkinin test edilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede siz değerli turizm işgörenlerinin düşünceleri ve yardımları bizim için önem arz etmektedir. Bize aşağıdaki sorular kapsamında sağlayacağınız katkı için çok teşekkür ederiz.

Arzuhan AYDIN
Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYZAZ
Safranbolu Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü

1. BÖLÜM: Kişisel Bilgiler

Cinsiyetiniz?		Yaşınız?	
Kadın	()	16-25	()
Erkek	()	26-35	()
		36-45	()
		45 ve üzeri	()
Medeni Durumunuz?		Eğitim Durumunuz?	
Bekar	()	İlköğretim	()
Evli	()	Ortaöğretim	()
		Ön Lisans	()
		Lisans	()
Mesleki Deneyiminiz?		Gelir Durumunuz (TL /Aylık)?	
1 yıl ve altı	()	1000 TL ve altı	()
2-5 yıl	()	1001-2000 TL	()
6-9 yıl	()	2001- 3000 TL	()
10 yıl ve üzeri	()	3001- 4000 TL	()
		4001 TL ve üzeri	()
Çalıştığınız İşletmenin Türü?		İşyerinde çalışan kişi sayısı?	
Otel	()	1-5	()
Restoran	()	6-10	()
		11 ve üzeri	()
Hijyen ile ilgili herhangi bir eğitim aldınız mı?			
Evet	()		
Hayır	()		

Hiç Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kismen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
-------------------------	---------------------	---------------------------	--------------------	----------------------------

2. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL MOTİVASYON ÖLÇEĞİ

1	Çalıştığım işyerinde işimin önemli olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Çalıştığım işyerinde yöneticiler anlayışlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Çalıştığım işyerinde yöneticiler ile çok az sorun yaşarım	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Çalıştığım işyerinde diğer çalışanlarla çok az sorun yaşarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Çalıştığım işyerinde çalışanlar adil şekilde değerlendirilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Çalıştığım işyerinde yöneticilerim yeniliğe açıktır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Çalıştığım işyerinde fikirlerim önemsendir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Çalıştığım işyerinde çok az dedikodu vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Çalıştığım işyerinde işim monoton (tekdüze) değildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Çalıştığım işyerinde fiziksel imkanlar (bina, araç-gereç) çalışma yapmam için yeterlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Çalıştığım işyerinde işyerimde stresin yüksek olduğunu düşünmüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Çalıştığım işyeri iyi emeklilik koşulları sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Çalıştığım işyerinde başarılarımın gelişimine fırsat verilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Çalıştığım işyerinde aldığım ücret tatminkardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Çalıştığım işyerinde açık bir yönetim anlayışı vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Çalıştığım işyerinde çalışmalarım takdir edilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Çalıştığım işyeri sağlıklı çalışma koşullarına sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Çalıştığım işyerinde terfi etme ve ilerleme imkanına sahibim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Çalıştığım işyerinde iş güvenliğinin yeterli olduğuna inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	İ Çalıştığım işyerinde kararlara katılma hakkına sahibim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Çalıştığım işyerinde yeteneklerimi geliştirme ve yeni bilgiler kazanabilme imkanına sahip bulunmaktayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Çalıştığım işyerinde serbest çalışma özgürlüğüne sahibim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Çalıştığım işyerinde iş güvencesinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Hiç Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
-------------------------	---------------------	---------------------------	--------------------	----------------------------

3.BÖLÜM: HİJYEN DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ

1	İşyerimde çalışırken iş elbisesi giymeyi önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İşyerimde çalışırken bone takmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	İşyerimde çalışırken önlük takmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	İşyerimde çalışırken maske takmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşyerimde çalışırken galoş giymeyi önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	İşyerinde çalışma kıyafetlerimin haftada bir kez temizlenmesini önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşyerinde çalışmaya başlamadan önce banyo yapmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İşyerimde çalışma bittikten sonra banyo yapmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	İş yerimde işe başlamadan önce ellerimi yıkamayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	İş yerimde tuvaletten çıkınca ellerimi yıkamayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Grip vb. hastalıklar durumunda işe gidilebileceğini düşünmekteyim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Ellerdeki küçük sıyrık ve kesiklerle çalışılabileceğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Periyodik ve düzenli olarak sağlık kontrollünü önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Gıda güvenliği benim işimin önemli bir parçasıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Bakteri bulaşma potansiyeli en yüksek olan besinleri bilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Kuru depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Soğuk depolarda sıcaklığın kaç derece olması gerektiği konusunda bilgi sahibiyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İşletmede kullanılan kesme tahtalarının ne kadar sürede temizlenmesi konusunda bilgi sahibiyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Satışa sunulmak için hazırlanmış bir yiyeceğin buzdolabında ne kadar bekletileceği konusunda bilgi sahibiyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Yiyeceklerin hazırlanmasında farklı tezgahların kullanılması gerektiğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Yere düşen araç ve gereçlerin (kepçe, kevgir, kaşık, vb.) yıkanmasını önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Yıkamış bardak ve tabakların bezle kurulması gerekliliğine inanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Çatlak ve kırık tabak ve bardakların serviste kullanılabileceğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Pişmiş ve servise hazır yiyeceklere çıplak elle dokunabileceğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Ellerimi yıkadıktan sonra kurulamak için kağıt havlu kullanmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Yiyecekler hazırlanırken sakız çiğnenebileceğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	İş yerimde uygun zamanlarda sigara içilebileceğini düşünmekteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketimize göstermiş olduğunuz ilgiden dolayı teşekkür ederiz.

ÖZET

Yiyecek ve içecek hizmeti sunan hizmet birimlerinin temel görevleri; misafirleri için güvenli gıdalar hazırlamak ve misafirlerinin psikolojik ve sosyolojik olarak rahat hissetmelerini sağlayabilecek bir atmosferde bu gıdaları sunmakla ilişkilendirilmektedir. Bu süreçte yiyecek ve içecek işletmelerinin müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi, işgörenlerinin sergileyecekleri performansla doğrudan ilişkilidir.

Bu araştırmada, Doğu Karadeniz Bölgesi içerisinde yer alan ve turizm anlamında hızlı bir değişim ve gelişim süreci içerisinde bulunan Giresun ve Ordu illerindeki yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin işgörenleri perspektifinden iş motivasyonu ve yiyecek-içecek hizmetlerinde hijyen davranışı gösterme ilişkisi üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda turizm işletme belgeli tesislerde çalışan 250 işgörenden Haziran-Eylül 2016 döneminde anket tekniği kapsamında veri toplanmıştır. Anket verilerinin analizi kapsamında yiyecek ve içecek hizmeti sunan işgörenlerin iş motivasyonları; yönetici yaklaşımı, iş güvenliği, iş ortamı ve kendini gerçekleştirme ve hijyen davranışları; gönüllü hijyen davranışı, hijyen bilgisi, zorunlu hijyen davranışı ve hijyen düşüncesi öncelik sırasında belirlenmiştir. Ayrıca işgörenlerin iş motivasyonları ile hijyen davranışı arasında orta düzeyde ($r=0,551$; $p=0,000$) olmak üzere pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ve kendini gerçekleştirme güdüsü ($\beta=0,193$) ile yönetici yaklaşımının ($\beta=0,158$) hijyen davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

ARŞIV Kayıt Bilgileri :

Tezin Adı : Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İş Motivasyonunun Hijyen Davranışına Etkisi

Tezin Yazarı : Arzuhan AYDIN

Tezin Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Nurettin AYZAZ

Tezin Konumu : Yüksek Lisans

Tezin Tarihi : 02.06.2017

Tezin Alanı : Turizm İşletmeciliği

Tezin Yeri : KBÜSBE - KARABÜK

Anahtar Sözcükler: Yiyecek ve içecek işletmeleri, işgören, iş motivasyonu, hijyen, hijyen davranışı.

ABSTRACT

The main duties of food and beverage service providers are associated with preparing healthy foods and servicing these foods in an atmosphere where they feel comfortable themselves socially and psychologically. In this process, ensuring customer satisfaction by a service provider is directly related to the performance of the employees.

In this research, it is aimed to be developed a view on the relationship between personnel motivation and their hygiene behaviour from the perspective of the personnel of the food and beverage service providers in Giresun and Ordu - locating in Eastern Black sea, developing and changing dramatically in tourism sector.

In line with this purpose, it has been gathered data from 20 personnel in the establishments with a tourism operation license by using questionnaire technique in the period of time June - September 2016. In the process of the analysis of the questionnaire data, it is thought that the motivation of the personnel in food and beverage service establishments; manager approach, operational security, working environment, self-actualization and hygiene behaviours; volunteer hygiene behaviour, knowledge of the hygiene, compulsory hygiene behaviour and hygiene thought are the most important elements. Eventually, it has been determined that there is a medium level ($r=0,551$; $p=0,000$), positive-directional, meaningful relationship between the motivation of the personnel and hygiene behaviour and that the motive of the self-actualization ($B=0,193$) and manager approach have a positive effect on hygiene behaviour.

ARCHIVE Record Information :

Name : The Impact of Work Motivation on Hygiene Behavior in Food and Beverage Businesses

Writer : Arzuhan AYDIN

Advisor : Assistant Prof. Dr. Nurettin AYZAZ

Position : Master of Tourism Management

Date : 02.06.2017

Subject : Department of Tourism Management

Place : KBÜSBE - KARABÜK

Key Words : Food and beverage bussines, Worker Work motivation, Hygiene, Hygiene behaviour.

ÖZGEÇMİŞ

1993 Giresun doğumlu Arzuhan AYDIN, ilk ve orta öğrenimini Bulancak'ta tamamlamıştır. 2008 yılında Giresun Üniversitesi Tirebolu Mehmet Bayrak MYO Bankacılık ve Sigortacılık bölümünü kazanmış ve 2010 yılında mezun olup aynı yıl Giresun Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu'nu kazanarak eğitimine devam etmiştir. 2014-2015 bahar döneminde Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

