



**T.C.  
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TUR-YL-2011-0004**

**TÜRKİYE'Yİ ZİYARET EDEN TURİSTLERİN GIDA  
GÜVENLİĞİ ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

**HAZIRLAYAN**

**Miray KILIÇALP**

**TEZ DANIŞMANI**

**Yrd. Doç. Dr. Osman N. ÖZDOĞAN**

**AYDIN-2011**

**T.C.  
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
TUR-YL-2011-0004**

**TÜRKİYE'Yİ ZİYARET EDEN TURİSTLERİN GIDA  
GÜVENLİĞİ ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

**HAZIRLAYAN**

**Miray KILIÇALP**

**TEZ DANIŞMANI**

**Yrd. Doç. Dr. Osman N. ÖZDOĞAN**

**AYDIN-2011**

**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı öğrencisi Miray ÖNAL tarafından hazırlanan “Türkiye’ye Gelen Turistlerin Gıda Güvenliği Algılamaları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tez, ..... tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

<b><u>Unvanı, Adı ve Soyadı :</u></b>	<b><u>Kurumu _____ :</u></b>	<b><u>İmzası:</u></b>
Yrd. Doç. Dr. Osman N. ÖZDOĞAN (Tez Danışmanı)	ADÜ T.İ.O.Y.O.	
Yrd. Doç Dr. Osman E. ÇOLAKOĞLU	ADÜ T.İ.O.Y.O.	
Yrd. Doç Dr. Zafer ÖTER	Muğla T.İ.O.Y.O.	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun .....sayılı kararıyla .....(Tarih) tarihinde onaylanmıştır.

Doç Dr. Selçuk ÇOLAKOĞLU  
Enstitü Müdürü

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Adı Soyadı : Miray KILIÇALP

İmza :

**Miray ÖNAL**  
**TÜRKİYE'YE GELEN TURİSTLERİN GIDA GÜVENLİĞİ ALGILAMALARI**  
**ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**ÖZET**

Gıda güvenliği günümüzde, dünyada yaşanan gıda kaynaklı hastalıklar nedeniyle, gerek tüketicilerin gerekse üreticilerin en önemli sorunlarından biri haline almıştır. Tüketicilerin gıda güvenliği konusunda artan ilgisi ve endişeleri, hükümetleri, gıda üreticilerini ve kamu otoritelerini bu konuda daha fazla özen göstermeye itmektedir. Bu araştırmanın amacı; gıda güvenliği konusunda Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin algılamalarının belirlemektir. Bu amaçla Türkiye'yi ziyaret eden 524 yabancı uyruklu turiste anket uygulanarak gıda güvenliği algılarının belirlenmesi hedeflenmiştir.

Anket 5 bölümden ve 79 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünü katılımcıların gıda güvenliği bilgi düzeylerini belirlemeye yönelik sorular oluşturmaktadır. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların seyahat tercihi nedenleri ve gıda güvenliğinin seyahat tercihlerini etkileme düzeyini tanımlamaya yönelik ifadeler yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünde katılımcıların kendi ülkeleri, Türkiye, Türkiye'de konakladıkları otel ve otel dışındaki restoranlar hakkında gıda güvenliği algılamalarını belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Dördüncü bölüm katılımcıların Türkiye, Türkiye'de konakladıkları otel ve otel dışında ki restoranlar hakkında gıda güvenliği algılamalarını ölçmeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Beşinci bölümde ise demografik değerlendirmelerin (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, uyruk, yurtdışına çıkma sıklığı ve Türkiye'ye geliş sayısı) bulunduğu 6 soru yer almaktadır.

Çalışmada Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin Türkiye'deki gıda güvenliği algı düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Belirlenen algı düzeyleri ile katılımcıların demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını test etmek amacıyla SPSS 17.0 istatistik programından yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda, genel olarak Türkiye'ye yönelik gıda güvenliği algısının olumlu olduğu görülürken, araştırmanın yapıldığı otel aritmetik ortalamasının Türkiye aritmetik ortalamasından yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca, katılımcıların tatil kararlarını verirken gidecekleri ülkeler hakkında ön bilgiler aldıkları ve destinasyondaki gıda güvenliğinin de (ülkenin güvenliği, su güvenliği, hizmet kalitesi, deniz, kum, güneş, kültür zenginliği, fiyatının uygun olması, konukseverlik, kültür zenginliği ve ülkeye ulaşım kolaylığı) tatil kararlarında önemli bir rol oynadığı belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Gıda güvenliği, turizm, gıda güvenliği yönetim sistemleri, otel işletmeleri

**Miray ÖNAL**

**A STUDY ON FOOD SAFETY PERCEPTION OF FOREIGN TOURISTS VISITING TURKEY**

**ABSTRACT**

Food safety has become one of the leading issues for both consumers and producers today because of the food-borne diseases. The increasing awareness and worries of consumers about the food safety push the governments and food producers to pay more attention to this issue. The aim of this study is to determine the perception level of tourists visiting Turkey in food safety manner. Thus, for this purpose, a survey study conducted covering 524 foreign-origin tourists.

The survey is consisted of 5 parts and 79 questions. The first part is including questions measuring the participants' information level about food safety. On the second part, there are statements determining the level of effect caused by travel choice due to the food safety and reason of travel. In the third part of survey, there are questions to measure the level of food safety perception of participants about restaurants both inside and outside of their hotels where they reside in their own countries and in Turkey. The fourth part is comprised of expressions aiming to measure participants' level of food safety perception about Turkey and restaurants both inside and outside the hotels where they stay in Turkey. The six questions relating to the demographic assessments (gender, age, education, nationality, travel frequency abroad and the number of visits to Turkey) can be found on the fifth part.

In the study, it is aimed to find out perception level of foreign tourists visiting Turkey about their food safety conception in Turkey. SPSS 17.0 statistics software was used to test whether there is significant difference between the determined perception level and participants' demographic specifications.

At the end of the research, it is found that while the general food safety perception toward sources in Turkey is positive, arithmetic hotel mean is higher than general arithmetic mean of Turkey. Moreover, participants receive brief information about the destination country and destination country's food safety is also play important role (together with general security of the country, water safety, service quality, sea-sun-beaches, cultural richness, affordable prices, hospitality and easy access) while participants are making their holiday decisions.

**Keywords:** Food safety, tourism, food safety management systems, hotel businesses

## ÖNSÖZ

Gıda güvenliği gerek evde gerekse ev dışında gıda tüketimi sırasında göz önünde bulundurulması gereken en önemli faktörlerden biridir. Bu araştırma Türkiye’yi ziyaret eden yabancı turistlerin gıda güvenliği algılamalarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışmanın gerçekleşmesi aşamasında ve yüksek lisans eğitim hayatım süresince katkılarını benden hiç esirgemeyen tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN’a teşekkürü bir borç bilirim.

Anket uygulamasının gerçekleştirilmesi için yardımlarının benden esirgemeyen ve anket çalışması süresince bana destek olan başta Sn. Turcan Uysal olmak üzere tüm Club Magic Life Bodrum yönetimine ve verilerin toplamasında gönüllü olarak anketörlük yapan turist rehberi arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Yüksek lisans yapma konusunda beni teşvik eden başta sevgili annem olmak üzere tüm aileme ve Sayın Dr. Yurdağül Saruhan’a maddi ve manevi destekleri için en içten teşekkürlerimi sunarım. Sabırla, özenle ve ilgiyle beni destekleyen sevgili eşime sonsuz teşekkürler.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT .....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
EKLER LİSTESİ .....	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	3
1.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	6
İKİNCİ BÖLÜM .....	7
KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	7
2.1. GIDA GÜVENLİĞİ.....	7
2.2. GIDA HİJYENİ ve SANİTASYON .....	9
2.3. GIDA GÜVENLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	11
2.3.1. Mikrobiyolojik Faktörler.....	11
2.3.1.1. Zararlı Mikroorganizmaların Çoğalmasında Etkili Olan Faktörler .....	12
2.3.1.1.1. Besin .....	13
2.3.1.1.2. Sıcaklık (Isı).....	14
2.3.1.1.3. Nem (Su).....	14
2.3.1.1.4. pH / Asidite Seviyesi.....	15



2.3.1.1.5. Oksijen .....	15
2.3.1.1.6. Süre.....	16
2.3.1.1.7. Ortamın Temizliği.....	16
2.3.1.2. Mikroorganizmaların Neden Olduğu Gıda Kaynaklı Majör Hastalıklar.....	16
2.3.2. Kimyasal Faktörler .....	23
2.3.3. Fiziksel Faktörler .....	24
<b>2.4. GIDA GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA YOLLARI.....</b>	<b>24</b>
2.4.1. Gıda Güvenliğini Etkileyen Süreçler.....	25
2.4.1.1. Satın Alma .....	25
2.4.1.2. Depolama .....	28
2.4.1.3. Hazırlama ve Pişirme.....	31
2.4.1.4. Servis .....	32
2.4.2. Yiyecek İçeceklerle İlgili Alanlar ve Araç-Gereç Hijyeni .....	34
2.4.3. Kişisel Hijyen .....	35
<b>2.5. GIDA GÜVENLİĞİ VE TÜKETİCİ ALGILAMALARI İLE İLGİLİ YAPILMIŞ OLAN ÇALIŞMALAR .....</b>	<b>40</b>
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>45</b>
<b>TURİZM ENDÜSTRİSİ VE GIDA ENDÜSTRİSİ İLİŞKİSİ .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1. GIDA GÜVENLİĞİ ve KALİTE STANDARTLARI .....</b>	<b>50</b>
3.1.1. İyi Tarım Uygulamaları (GAP, EUREPGAP- GLOBALGAP).....	51
3.1.2. İyi Üretim Uygulamaları (GMP).....	51
3.1.3. İyi Hijyen Uygulamaları (GHP).....	51
3.1.4. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi.....	52
<b>3.2. GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ .....</b>	<b>52</b>
3.2.1. HACCP Sistemi .....	56

3.2.1.1.	HACCP'in Tarihçesi.....	57
3.2.1.2.	HACCP Sisteminin Yararları .....	61
3.2.1.3.	HACCP Sistem Terminolojisi.....	62
3.2.1.4.	HACCP Sisteminin Temel Prensipleri.....	65
3.2.1.4.1.	Tehlike ve Risk Analizi .....	65
3.2.1.4.2.	Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi .....	65
3.2.1.4.3.	Kritik Limitlerin Belirlenmesi .....	66
3.2.1.4.4.	İzleme Sistemlerinin Oluşturulması .....	66
3.2.1.4.5.	Düzenleyici Faaliyetlerin Oluşturulması.....	67
3.2.1.4.6.	Kayıt ve Dokümantasyon Sisteminin Oluşturulması.....	67
3.2.1.4.7.	Doğrulama Prosedürlerinin Oluşturulması.....	68
3.2.2.	ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı .....	68
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>		<b>70</b>
<b>TÜRKİYE'Yİ ZİYARET EDEN YABANCI TURİSTLERİN GIDA GÜVENLİĞİ ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>		<b>70</b>
4.1.	ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	70
4.1.1.	VERİ TOPLAMA VE ÖLÇME ARACI.....	70
4.1.2.	ARAŞTIRMANIN EVRENİ .....	72
4.1.3.	ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ.....	72
4.2.	VERİ ANALİZ YÖNTEMİ .....	73
4.3.	BULGULAR VE YORUMLAR.....	77
4.3.1.	Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	77
4.3.2.	Katılımcıların Seyahat Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	77
4.3.3.	Katılımcıların Gıda Güvenliği Konusuna İlgisi ve Bilgi Edinme Durumlarına İlişkin Bulgular .....	78
4.3.4.	Katılımcıların Seyahat Tercihleri ve Gıda Güvenliğinin Seyahat Tercihine Etkisine İlişkin Bulgular .....	82

<b>4.3.5. Katılımcıların Gıda Güvenliği Algılama Düzeylerine İlişkin Bulgular..</b> .....	<b>86</b>
<b>4.3.6. Katılımcıların Türkiye Hakkındaki Gıda Güvenliği Algılama Düzeylerine İlişkin Bulgular .....</b>	<b>91</b>
<b>4.4. SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>106</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>112</b>

## **EKLER LİSTESİ**

- EK1: Türkçe Anket Formu**
- EK2: Almanca Anket Formu**
- EK3: İngilizce Anket Formu**
- EK4: Rusça Anket Formu**
- EK5: Özgeçmiş**

## ÇİZELGELER LİSTESİ

### TABLolar

Tablo 2.1: Mikroorganizmaların neden olduğu gıda kaynaklı majör hastalıklar	20
Tablo 2.2: Besinlerin dayanıklılık durumu	28
Tablo 2.3: Bazı besinlerin soğukta saklama derece ve süreleri	30
Tablo 2.4: Çalışma tezgahlarında renkli kodlama sistemi	32
Tablo 3.1: Birleşmiş Milletlerde küresel gıda güvenliğinin evrimi	58
Tablo 3.2: HACCP prensipleri, 1972	59
Tablo 3.3: HACCP prensipleri, 1997	60
Tablo 4.1: $\alpha = 0.05$ için örneklem büyüklükleri	72
Tablo 4.2: Türkiye’de gıda güvenliği algısı ölçeği faktör yapısı	75
Tablo 4.3: Türkiye’de gıda güvenliği algısı ölçeği	76
Tablo 4.4: Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular	77
Tablo 4.5: Katılımcıların seyahat özelliklerine ilişkin bulgular	78
Tablo 4.6: Katılımcıların gıda güvenliği konusuna ilgi gösterme durumları	78
Tablo 4.7: Katılımcıların gıda güvenliği bilgi düzeyleri	78
Tablo 4.8: Katılımcıların evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine dikkat etme durumları	79
Tablo 4.9: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi edinme yolları	79
Tablo 4.10: Katılımcıların uluslararası kalite yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olma durumları	80
Tablo 4.11: Katılımcıların Gıda Alışverişi Yaparken/Seçerken Dikkat Ettikleri Kriterler	81
Tablo 4.12: Katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterler	82
Tablo 4.13: Katılımcıların seyahat tercihleri ve gıda güvenliğinin seyahat tercihine etkisine ilişkin bulgular	83
Tablo 4.14: Daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşayanların, sorun yaşadığı ülke dağılımı	84
Tablo 4.15: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvenli buldukları ülkelerin dağılımı	84
Tablo 4.16: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvensiz buldukları ülkelerin dağılımı	85
Tablo 4.17: Katılımcıların ülkeleri ve Türkiye hakkındaki gıda güvenliği	

algılama düzeyleri	85
Tablo 4.18:Katılımcıların gıda güvenliği endişe düzeyleri	87
Tablo 4.19:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri	88
Tablo 4.20:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamalarının alt boyutlarına ilişkin korelasyon analizi	89
Tablo 4.21:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin uyruğa göre dağılımı	91
Tablo 4.22:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin cinsiyete göre dağılımı	94
Tablo 4.23: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yaş gruplarına göre dağılımı	96
Tablo 4.24:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin eğitime durumlarına göre dağılımı	99
Tablo 4.25:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yurtdışına çıkma sıklıklarına göre dağılımı	102
Tablo 4.26:Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin Türkiye'ye geliş sayısına göre dağılımı	104

**GRAFİKLER**

Grafik 4.1: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi edinme yolları	79
Grafik 4.2: Katılımcıların uluslararası kalite yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olma durumları	80
Grafik 4.3: Katılımcıların Gıda Alışverişi Yaparken/Seçerken Dikkat Ettikleri Kriterler	81
Grafik 4.4: Katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterler	82
Grafik 4.5: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvenli buldukları ilk beş ülke	85
Grafik 4.6: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvensiz buldukları ilk beş ülke	86
Grafik 4.7: Katılımcıların ülkeleri ve Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri	87
Grafik 4.8: Katılımcıların gıda güvenliği endişe düzeyleri	88
Grafik 4.9: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri	88

## KISALTMALAR LİSTESİ

WHO:	World Health Organization
USDA:	United States Department of Agriculture
TBS:	Toplu Beslenme Sistemleri
UNWTO:	World Tourism Organization
HACCP:	Hazard Analysis of Critical Control Points
TSE:	Türk Standartları Enstitüsü
GAP:	Good Agriculture Practice
FDA:	Food and Drug Administration
GMP:	Good Manufacturing Practice
GHP:	Good Hygiene Practice
ISO:	International Organization for Standardization
FAO:	Food and Agriculture Organization
GATT:	General Agreement on Tariffs and Trade
CAC:	Codex Alimentarius Commission
SPS:	Agreement on Application of Sanitary and Phytosanitary Measures
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
BRC:	British Retail Consortium
IFS:	International Food Standard
KKN:	Kritik Kontrol Noktası



## GİRİŞ

Gıda güvenliği hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin halk sağlığı açısından en önemli sorunlarının başında gelmektedir. 1990'lı yıllardan bu yana ülkemizde de baş gösteren ve ciddi sağlık sorunlarına yol açan, kuş gribi ve deli dana gibi gıda kaynaklı salgın hastalıkların yaşanması bireyleri gıda güvenliği ve gıda hijyeni konusunda daha dikkatli olmaya ve hükümetleri de bu hastalıklar ve salgınlar konusunda ciddi önlemler almaya zorlamaktadır.

Beslenme ve gıda hijyeni sorunları, bir toplumun en başta gelen sorunlarından birisini oluşturmaktadır. Fizyolojik ve biyolojik işlevlerin gerçekleşebilmesi için gereken besin maddelerinin sağlanması, miktarı, bileşimi ve bireylere göre dağılımı, toplumun bütününe etkileyen bir sorundur. Yeterli ve dengeli beslenme anne karnında başlayarak ölüme kadar insan yaşamı boyunca, yalnız fizyolojik gereksinimlerin giderilmesinin yanı sıra psikolojik ve sosyolojik gereksinimlerin giderilmesinde de önemli yer tutmaktadır. Teknolojik gelişmeler, tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş, insanların birçoğunun ev dışında ve başkaları tarafından hazırlanmış besinlerle beslenmesine yol açmıştır (Bulduk, 2006).

Sanayileşmiş ülkelerde, her yıl toplam nüfusun %30'undan fazlası gıda kaynaklı hastalıklardan şikâyetçi olmaktadır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri'nde her yıl 325,000 hastanede yatarak tedavi görme ve 5,000 ölümlü sonuçlanan yaklaşık olarak 76 milyon gıda kaynaklı hastalık yaşandığı tahmin edilmektedir. Çoğu gıda kaynaklı hastalığın düzensiz rapor edilmesine ve çoğu kez de rapor edilmemesine rağmen, gıda kaynaklı hastalık salgınları büyük boyutlara ulaşabilmektedir. Örneğin, 1994 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde salmonella bakterisinin dondurmaya bulamış olması nedeniyle tahmini olarak 224.000 kişi hastalıktan etkilenmiştir. 1998 yılında Çin'de, bulamış (kontamine) istiridye tüketen yaklaşık 300.000 kişi Hepatit A virüsüne yakalanmıştır (WHO, 2007).

1991 yılında Latin Amerika'da görülen kolera salgını nedeniyle 250,000 kişi koleraya yakalanmış ve bu vakalardan 2700'ü bir yıl içinde ölümlü sonuçlanmıştır. Birkaç yıl sonra hastalığın yeni ortaya çıkan türü olan EHEC enfeksiyonu nedeniyle Japonya'da çoğunluğunu okul çağındaki çocukların oluşturduğu 9500 kişi hastalanmış ve 11 kişi ölmüştür. Bu iki önemli gıda kaynaklı salgın ve dünyada son yıllarda yaşanan

diğer geniş ve dar çaplı hastalıklarında dahil olduğu gıda kaynaklı hastalıklar, kamu sağlığı otoritelerini gıda kaynaklı hastalıklar konusunda alarma geçirmiştir (Motarjemi ve Kaferstein, 1999). Gıda güvenliği konusu tüketiciler, mutfak profesyonelleri ve gıda sektörü için giderek daha endişe verici bir hal almıştır (Scheule ve Sneed, 2001).

Travel Weekly (1998) dergisinin seyahate çıkan 1000 turist üzerinde yaptığı bir anket çalışmasına katılanların %63'ü tatilleri süresince hastalandıklarını belirtmişlerdir. Tatilleri süresince hastalananların %35'lik kısmı, sindirim sistemi rahatsızlıkları (gastrointestinal) ya da gıda zehirlenmesi yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Cheung, Prisk, ve Maxwell (2000) 1995-2000 yılları arasında tatile çıkan her 100 İngiliz vatandaşının 17'sinin tatilleri süresince gıda kaynaklı bir rahatsızlık yaşadıklarını saptamışlardır.

Herkes gıda kaynaklı bir hastalığa yakalanma konusunda risk altındadır. Bununla birlikte bazı insanlar için bu risk ölümlle sonuçlanabilecek kadar ciddi bir önem taşımaktadır. Bebekler, küçük çocuklar, hamileler ve yeni doğanlar, yaşlılar ve bağışıklık sistemi zayıf olan bireyler (HIV/AIDS, kanser, diyabet, böbrek hastaları ve organ nakli bekleyen hastalar gibi) daha büyük bir risk altındadırlar. Bazı insanlar sadece birkaç zararlı bakteriyi vücuda aldıktan sonra hasta olabilir, bazıları ise binlerce zararlı bakteriyi vücuda aldıktan sonra hasta olabilir (USDA, 2011).

1996 yılında yayınlanan Dünya Gıda Güvenliği ile İlgili Roma Deklarasyonu'na göre tüm insanlar güvenli gıda tüketme hakkına sahiptir. Bunun yanı sıra dünyada gıda kaynaklı hastalıkların görülme sıklığı gün geçtikçe daha da artmaktadır. Gıda kaynaklı hastalıkların yıllık rastlanma oranları ve dağılımları tam olarak saptanamamaktadır. Bu tür hastalıkların hepsi sağlık kuruluşlarına bildirilmemekte ve bildirilenlerin de hepsine tanı konulamamaktadır. Kayıtlara geçen gıda kaynaklı hastalıkların, gerçek rakamın yüzde 10-20'si arasında olduğu tahmin edilmektedir (Y. G. Özdoğan, 2009a).

Herkesin gıda kaynaklı bir hastalığa yakalanma riski altında olduğu göz önünde bulundurulduğunda, gıda güvenliğinin işletmeler tarafından sağlanması yanında, en büyük özenin tüketiciler tarafından gösterilmesi gerekmektedir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Turizmin dünya ekonomisindeki yeri gün geçtikçe daha çok büyümekte ve sağlamlaşmaktadır. Destinasyon alanlarının artması ve yeni turizm faaliyet türlerinin ortaya çıkması ile tüketicilerin seçenekleri çoğalmaktadır.

Dünya genelinde hızla bir gelişme gösteren turizm hareketleri hiç kuşkusuz Türkiye ekonomisine de önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Buna paralel olarak turizm faaliyetlerinin sürdürüldüğü işletmelerde sunulan yiyecek ve içeceklerin kalite ve güvenliğinin iyileştirilmesi, bunun yanında hizmetin hijyenik koşullarda sunulması gerekmektedir (Türksoy ve Altınığne, 2008).

Türkiye'nin ekonomisinde önemli bir yere sahip olan turizm sektörü; insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı, bundan dolayı da yüz yüze iletişimin unsurları olan psikolojik, sosyal ve insani değerlerin büyük önem taşıdığı bir sektördür. Turizm sektöründe işletmelerin uzun süre ayakta kalabilmeleri ve karlılıklarını koruyabilmeleri için, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve tüketici beklentilerinin büyük bir titizlikle saptanıp karşılanması gerekmektedir (Öztürk ve Seyhan, 2005).

Türkiye'de gıda güvenliği ve yabancı turistlerin gıda güvenliği algılamaları alanında yapılan araştırma sayısı oldukça azdır. Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin ülke hakkındaki gıda güvenliği algılamaları alanında ki bu çalışma, ülkenin yabancı turistler açısından güvenilirliğinin ölçülmesi ve bu alanda yapılacak olan çalışmalara fayda sağlaması bakımından önemlidir.

Bu araştırmanın amacı, Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin gıda güvenliği ve ülkenin gıda güvenliği ile ilgili algılamalarını ölçmektir. Bu genel amaç doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şunlardır:

**H1: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri uyruğa göre değişim göstermektedir.**

1H1: Turistlerin otel kalite algılamaları uyruğa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

2H1: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları uyruğa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

3H1: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri uyruğa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

4H1: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri uyruğa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

5H1: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları uyruğa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

**H2: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri cinsiyete göre değişim göstermektedir.**

1H2: Turistlerin otel kalite algılamaları cinsiyete göre değişim göstermektedir. (RED)

2H2: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları cinsiyete göre değişim göstermektedir. (RED)

3H2: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri cinsiyete göre değişim göstermektedir. (RED)

4H2: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri cinsiyete göre değişim göstermektedir. (KABUL)

5H2: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları cinsiyete göre değişim göstermektedir. (RED)

**H3: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri yaşa göre değişim göstermektedir.**

1H3: Turistlerin otel kalite algılamaları yaşa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

2H3: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları yaşa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

3H3: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri yaşa göre değişim göstermektedir. (RED)

4H3: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri yaşa göre değişim göstermektedir. (KABUL)

5H3: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları yaşa göre değişim göstermektedir. (RED)

**H4: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri eğitim durumuna göre değişim göstermektedir.**

1H4: Turistlerin otel kalite algılamaları eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. (KABUL)

2H4: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. (KABUL)

3H4: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. (KABUL)

4H4: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. (KABUL)

5H4: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. (KABUL)

**H5: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir.**

1H5: Turistlerin otel kalite algılamaları yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. (RED)

2H5: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. (RED)

3H5: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. (KABUL)

4H5: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. (RED)

5H5: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. (RED)

**H6: Turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir.**

1H6: Turistlerin otel kalite algılamaları Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. (RED)

2H6: Turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algılamaları Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. (KABUL)

3H6: Turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. (RED)

4H6: Turistlerin ön bilgi alma düzeyleri Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. (KABUL)

5H6: Turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algılamaları Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. (KABUL)

## **1.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Çalışma zaman yetersizliği ve ekonomik sebepler nedeniyle sadece Muğla iline bağlı Bodrum ilçesinde bulunan beş yıldızlı bir konaklama işletmesinde 2010 yılı içerisinde eylül ve ekim aylarında geceleme yapmış olan yabancı uyruklu turistler üzerinde yürütülmüştür.

Çalışma Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin ülke hakkında ki gıda güvenliği algılamalarını belirlemek için geliştirilmiş olan ölçme aracıyla sınırlıdır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. GIDA GÜVENLİĞİ

Gıda güvenliği giderek önemi artan bir halk sağlığı konusudur. Tüm dünyada hükümetler gıda güvenliğini arttırmak için yoğun bir çaba göstermektedirler. Bu çabalar büyüyen gıda güvenliği sorunlarına ve artan tüketici endişelerine karşılıktır. (WHO, 2007).

İnsan sağlığını etkileyen en önemli etkenlerden biride gıda ürünleridir. Gıda maddeleri, tarladan başlayıp çok kısa bir süre zarfında çok farklı formlara girerek ve yüksek miktarlarda üretilerek ülke içinde ve ülkeler arasında hızla taşınarak tüketime sunulmaktadır (Electrolux, 2006).

Güvenli gıda, insanlar tarafından tüketildiğinde insan sağlığını etkileyecek herhangi bir rahatsızlığa yol açmayan ve besin değerini kaybetmemiş gıdalar olarak tanımlanabilir. Gıda güvenliği ise gıda maddelerinin her türlü bozulma ve bulaşma etkeninden uzaklaştırılarak tüketime uygun olması ve gıdalarda olabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve hür türlü zararların ortadan kaldırılması için alınan önlemler bütünüdür (Koçak, 2007). Güvenli besin, besleyici değerini kaybetmemiş, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik açıdan bozulmamış besinlerdir (Bilici, Uyar, Beyhan ve Sağlam, 2006).

Üretiminden tüketim aşamasına kadar her kademe de gıda maddelerinin fiziksel, kimyasal ve biyolojik olarak kirlenmesinin ve bozulmasının önlenmesi sonucu, tüketildiğinde tüketicinin sağlığını olumsuz yönde etkilemeyen gıda maddeleri güvenli gıdalar olarak adlandırılabilir.

İmalat sanayinin gelişerek büyük ölçeklere çıkması, dolayısıyla bu işletmelerde çalışan insan sayısının giderek artması nedeniyle, ev dışında yemek yiyen insan sayısında çok hızlı ve büyük bir artış gerçekleşmiştir. İşçiler, memurlar her işgünü yemeklerini işyerlerinde, fabrikalarda ya da işyerlerinin yakınlarındaki restoranlarda yemek durumundadırlar. Modern dünya da çok daha fazla aile tatillerini ev dışında,

turistik işletmelerde geçirmeyi tercih etmektedir. Türkiye'nin de arasında bulunduğu turistik ülkelere bu nedenle yılda milyonlarca turist akın etmektedir (Electrolux, 2006).

Ev dışında yenen yemeğin, yemeği tüketen açısından ucuz, doyurucu, lezzetli, temiz restoran, şık bir ortam gibi birçok öne çıkan özelliği bulanabilir. Günümüzde ise yenilen her yemeği ve besin maddelerinin tüketildiği her ortamı kapsayan ortak kavramlar hijyen ve güvenli gıdadır. Bu kavramlar, tüketicilerle birlikte modern gastronomi dünyasının tüm üyeleri için de en temel kaygı haline gelmiştir (Electrolux, 2006).

Gıda kaynaklı hastalıklar hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler için yaygın olarak görülen ve giderek büyüyen bir halk sağlığı sorunudur (WHO, 2007).

Güvenli olmayan gıdalar çeşitli formlarda ishal, çeşitli kanser türleri gibi akut olarak kendini gösteren ve insan hayatı boyunca devam eden birçok hastalığa neden olmaktadır. WHO verilerine göre her yıl yaklaşık olarak 2,2 milyon insan su ya da gıda kaynaklı ishal hastalığına yakalanmaktadır, bunlardan 1,9 milyonunun çocuklar oluşturmaktadır (WHO, 2011).

Gıda güvenliği tüketici, gıda sanayi ve ekonomisi açısından hayati bir öneme sahiptir. Avrupa'da yılda 5 milyon vakayı geçen yıllık Salmonella ve campylobacteriosis vakalarının sayısı, gıda kaynaklı hastalıkların neden olduğu ekonomik kayıpların ve bireylerin yaşadığı sıkıntıların artık göz ardı edilebilmesinin mümkün olmadığını göstermektedir (Jevsnik, Hlebec ve Raspor, 2008; Raspor, 2004).

Gıda kaynaklı hastalıkların küresel oranlarını tahmin etmek zordur, fakat 2005 yılında yalnızca 1.8 milyon insanın ishalden kaynaklanan hastalıklardan öldüğü rapor edilmiştir. Bu vakalar büyük oranda içme suyunun ve gıdaların kirlenmesinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte, ishalin bebeklerde ve küçük çocuklarda etkili olmasının majör nedenlerinden biri de yetersiz beslenmedir (WHO, 2007).

Avrupa'da son dönemlerde yaşanan ve gıda krizleri diye adlandırılan olaylar nedeniyle gıda kalitesi ve gıda güvenliği konuları medyanın en önemli başlıkları haline gelmiştir. Çoğu kez gıda kalitesi ve gıda güvenliği kavramları, birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Özellikle gıda üreticileri ve tüketici algılamaları iletişiminden bahsederken önemli farklılıklar bulunmaktadır. Deli dana hastalığı krizi gibi vakalardan önce, çoğu tüketici her gıdanın bu iki özelliği bir arada taşıyacak şekilde pazarda yer



almasını beklemekteydi. Bu tartışmasızdı ve ortada tüketiciyi gıda güvenliği konusunda bilgilendirmeye dair hiçbir zorunluluk bulunmamaktaydı. Bu durum geçtiğimiz yıllarda değişmiştir ve gıda güvenliği kaliteli gıdanın bir özelliği haline gelmiştir. Kamu otoriteleri gıda ve yem sanayisinde gıda güvenliğini geliştirmek için kalite yönetim sistemlerinin yeniden yapılandırılması, gıda denetim sisteminin geliştirilmesi ve tüketici bilgi düzeyinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılarak tüketicilerin gıdalara olan güveninin yeniden kazanılması konularında baskı uygulamaktadırlar (Röhr, Lüddecke, Drush, Müller, Alvensleben, 2005).

## **2.2. GIDA HİJYENİ ve SANİTASYON**

Hijyen sağlığı korumak ve hastalıkların yayılmasını önlemek için gerekli olan şartların ve uygulamaların sağlanması anlamına gelmektedir (WHO, 2011).

Hijyen kelimesi, Yunancada sağlık anlamındaki *hygies* kelimesinden türemiştir ve sağlık bilimi, sağlık hizmetleri, koruyucu hekimlik gibi konuları kapsamaktadır. Hijyen sağlık için gerekli koşulların sağlanması ve sürdürülmesi için öngörülen uygulamalar bütünüdür (Anonim(a), 2011).

Sözlük anlamında hijyen, sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüdür (TDK, 2011).

Hijyen, sağlığın korunması, hastalıkların ve insana geçebilecek zararlıların önlenmesi bilimidir. Temizlik ise bir yüzey üzerindeki mekanik görünür kirlerin ortadan kaldırılması işlemi olarak adlandırılmaktadır. Bu nedenle hijyenle temizlik birbirine karıştırılmamalıdır. Temiz olan bir şey mutlaka hijyenik demek değildir ancak temiz olmayan bir ortam, bakterilerin üremesini kolaylaştırır. Bu anlamda temizlik, hijyenin ön koşulunu oluşturmaktadır. Yiyecekleri sağlık bozucu duruma getiren etmenler ve bu etmenlerin nasıl ortadan kaldırılacağı bilinir ve gerekli önlemler alınırsa bu yönden oluşabilecek sorunlarla rahatlıkla baş edilebilir (Beyhan, 2011).

Gıda hijyeni; gıdaların sağlık açısından kusursuz olarak üretilmesini ve yiyeceklerin kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek faktörlerin tamamen ortadan kaldırılmasını ya da en aza indirilmesini açıklamaktadır (Denizer, 2005).

Bulduk'a göre (2006) Gıda Hijyeni: Tüketime hazır olan herhangi bir gıdanın tümüyle hastalık yapan etmenlerden arınmış olması demektir. Bir başka ifade ile yenilen gıdalar tüketen kişileri hasta etmemelidir.

Koçak'a göre (2007) Gıda Hijyeni: Gıda maddelerinin her türlü bozulma veya bulaşma etkeninden uzaklaştırılarak tüketime uygun hale getirilmiş olmasıdır. Gıda maddesinin sağlıklı olması için alınan önlemler bütünüdür.

Gıdanın kullanım amacı doğrultusunda tehlikenin belirlenerek kontrole alınması ve gıdanın insanlar tarafından tüketiminin uygunluğunun sağlanması için, gerekli her türlü önlemlerin ve koşulların tümüne gıda hijyeni denilmektedir (Anonim(a), 2011).

Sanitasyon, insan sağlığını tehdit eden mikroorganizmaların ortamdan olabildiğince uzaklaştırılmasıdır. Genel olarak hijyenle eş anlamlı olarak kullanılan sanitasyonun diğer bir tanımı ise; sağlıklı temizlik, hijyenik koşulların yerine getirilmesi ve bunların sürekliliğinin sağlanmasıdır (Bulduk, 2006). Sanitasyon, yiyecek-içecek işletmelerinin çalışma ortamlarında, araç ve gereçlerde bulunan sağlığa zararlı mikroorganizmaların güvenli bir düzeye düşürülmesini sağlamak üzere, gerekli ısı ve kimyasal madde kullanımını kapsayan bir süreci ifade etmektedir (Denizer, 2005). Sanitasyon; sağlıklı ve güvenilir besin elde etmek için hijyenik koşulların sağlanmasına yönelik uygulamalar bütünüdür (Bilici vd., 2006). Koçak'a göre (2007) Sanitasyon: Halkın sağlığını etkileyen çevresel faktörlerin kontrolü olarak adlandırılmaktadır. Sanitasyon sağlıklı temizlik, hijyenik koşulların oluşturulması ve bunların sürekliliğinin sağlanması sürecini kapsamaktadır. Gıda sanitasyonunun amacı, besinlerin mikrobiyolojik ve kimyasal bulaşmasından (kontaminasyonundan) kaynaklanacak kayıpları önlemektir. Etkili bir gıda sanitasyon programı, gıda güvenliğinin temelini oluşturur.

Gıda sanitasyonu, gıda maddelerinin besleyici görevlerini yapabilmeleri için kimyasal yapılarında bulunan esas besin etmenlerini korumalarını içerir. Kendi kendine veya yapay olarak bir yiyeceğin hazırlanması sırasında ne kadar çok sayıda işlem varsa, mikroorganizmaların kirlenme şansı da o kadar yüksek olur. Başka bir ifade ile yiyeceğin işlem görme sayısı arttıkça kirlenme olasılığında artar. Bunun en güzel örneği, etin kıyma haline getirilmesi, kıyma ile hazırlanan köfte, börek, dolma gibi yemeklerdir. Bu nedenle yiyecek hazırlanırken, oda sıcaklığında çalışıldığı için, mümkün olduğu

kadar hızlı bir şekilde hareket edilmeli, beklemesi gereken besinler buzdolabında bekletilmelidir. Besin sanitasyonun iki temel kuralı bulunmaktadır ( Sökmen, 2010):

1. Besin maddelerinin üretiminin başlangıç aşamasından tüketimine kadar infekte maddelerle parazit veya kimyasal maddelerle bulaşmasını önlemek.
2. Eğer besin maddeleri, bütün dikkat ve çabalara karşın, zararlı organizma veya maddelerle bulaşırsa, bunları yok etmek veya hastalık yapacak şekilde çoğalmasını önlemek.

### **2.3. GIDA GÜVENLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Gıda kaynaklı hastalıkların önlenmesi ve güvenli gıda üretilmesi için, besinlerin güvensiz hale gelmesine neden olan faktörlerin bilinmesi ve bunların ortadan kaldırılması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Besin maddelerini güvensiz kılan üç tür tehlike bulunmaktadır (Koçak, 2007):

- Mikrobiyolojik faktörler; bakteri, parazit, virüs ve küf toksinleri.
- Kimyasal faktörler; alerjenler, gıda katkı maddeleri, tarım ilaçları, veteriner ilaç kalıntıları, toksik mineraller, deterjan ve dezenfektan kalıntıları vb.
- Fiziksel faktörler; taş, toprak, cam, tahta, kemik parçaları, saç teli, zımba teli ve radyoaktivite.

Besin kirliliğine yol açan etmenler besinin güvenliğini tehdit etmekte ve böylece besinlerin insan sağlığını bozucu hale gelmesine neden olabilmektedir. Güvenilir besinin elde edilebilmesi için hasattan tüketime kadar geçen tüm aşamalarda besinin çeşitli kaynaklardan kirlenmesinin önlenmesi gerekmektedir (Bilici vd., 2006).

#### **2.3.1. Mikrobiyolojik Faktörler**

Mikroorganizmalar, çıplak gözle görülemeyecek kadar küçük ve tek hücreli canlı organizmalardır. Mikroorganizmaların bir kısmı insan sağlığı için yararlıdır. Bazı mikroorganizmalar gıda bozulmalarına neden olmaktadır. Bunların bazıları da (patojenler) gıda kaynaklı hastalıklara neden olmaktadır.

Bakteriler, mayalar ve küfler mikrobiyolojik olarak bozulmalara neden olarak gıdaların koku, tat, görünüş ve aromalarını bozarlar. Ürettikleri toksinler nedeniyle de gıdaların kalitelerini düşürerek, sağlık açısından riskli hale getirebilirler (Bulduk, 2006).

“Yiyecekleri güvensiz kılan birkaç tip zararlı mikroorganizma vardır. Örneğin; bakteriler, virüsler, parazitler, küfler. İnsanlara zararlı olan mikroorganizmalar ise insanların en çok hoşlandığı yiyeceklerde ürerler. Bunlar; et, balık, kümse hayvanları, yumurta, süt gibi asitsiz ve yüksek proteinli yiyeceklerdir. Yüksek proteinli yiyecekler mikroorganizmaların çoğalmasına karşı en hassas olanlardır ve potansiyel tehlikeli yiyecekler olarak sınıflandırılırlar. Bütün yiyeceklerin dikkatle hazırlanması gerekir, ancak potansiyel olarak tehlikeli yiyeceklere özel bir dikkat gösterilmelidir” (Koçak, 2007: 10).

Besinlerin bozulmasında etkili olan mikroorganizmalar (Merdol, Beyhan, Cığerim, Sağlam, Tayfur, Baş ve Dağ, 2000: 31);

1. Bakteriler
2. Mayalar
3. Küfler
4. Virüsler
5. Parazitler

“Besinlerde bozulmaya neden olan saprofit (yararlı) mikroorganizmalar ile insanlarda gıda zehirlenmesi ve enfeksiyonlara neden olan patojen mikroorganizmaların dışında çeşitli turşu, sirke, fermante et ve süt ürünleri, asit üreten bakterilerin; bira, şarap gibi alkol üreten mayaların fermantasyon ürünleri besin üretiminde rol oynayan mikroorganizmalardır”(Bulduk, 2006: 52).

### **2.3.1.1. Zararlı Mikroorganizmaların Çoğalmasında Etkili Olan Faktörler**

“ Mikroorganizmalar yiyecek-içecek işletmelerinde sıkça karşılaştığımız gıdaları, bozabilen maddelerdir. Mutfaklarda kullandığımız sebzeler, meyveler, tahıllar ve kuru baklagiller gibi gıdalar hasattan sonra bekleme süresi içinde uygun koşullarda saklanmazlarsa, mikroorganizmaların etkisiyle kısa sürede bozularak kullanılmayacak

hale gelirler. Mikroorganizmalar havada, suda ve toprakta her yerde bulunurlar ve kendileri için uygun koşullar bulunca hızla çoğalırlar”(Denizer, 2005: 206).

Zararlı mikroorganizmaların çoğalmasında etkili olan faktörler;

1. Besin
2. Sıcaklık (ısı)
3. Nem (su)
4. Ph / Asidite seviyesi
5. Oksijen
6. Süre
7. Ortamın temizliği

#### **2.3.1.1.1. Besin**

Mikroorganizmalar da üreyip, çoğalabilmek için diğer tüm canlılar gibi besine gerek duyarlar ve çoğunlukla potansiyel riskli besinleri tüketirler. Potansiyel riskli besinler ister doğal ister yapay olsun, mikroorganizmaların kolaylıkla ve hızlı üreyebildiği enfeksiyon ya da toksik tipte besin zehirlenmesine zemin hazırlayan besinlerdir. Potansiyel tehlikeli besinler şunlardır (Merdol vd., 2000):

- Tavuk, et, balık ve diğer deniz ürünleri - çiğ ya da pişmiş
- Yumurta – kabuklu çiğ, kabuğu çatlamış veya kırılmış, haşlanıp kabuğu soyulmuş
- Süt – çiğ ya da pişmiş
- Peynir – olgunlaşmamış ve yumuşak
- Kuru baklagiller – pişmiş
- Hamurişleri – et, peynir ve krema kullanılmış
- Patates – pişmiş
- Makarna – pişmiş
- Pirinç – pişmiş
- Sarımsak – yağ içinde bekletilmiş
- Soslar
- Filizler – çiğ

### 2.3.1.1.2. Sıcaklık (Isı)

Sıcaklık mikroorganizmaların gelişimini etkileyen en önemli faktörden biridir. Yiyeceklerin ısısının değişmesi (ısıtma/soğutmada olduğu gibi), yiyeceğe bulamış tehlikeli bakterilerin çoğalmasına olanak sağlamakta ve yiyeceğin bozulmasına yol açmaktadır (Koçak, 2007).

Mikroorganizmalar çok geniş sıcaklık aralığında üreyip, çoğalabilirler. Gıdalar üzerinde bulunan organizmaların çoğaldıkları sıcaklık derecesinin bilinmesi gıdaların depolanması sırasında seçilecek depo sıcaklıklarının ne olması gerektiği konusunda yol gösterir. Bir mikroorganizmanın gelişebildiği en düşük sıcaklık  $-34^{\circ}\text{C}$ , en yüksek sıcaklık ise bazıları için  $100^{\circ}\text{C}$ 'dir (Koçak, 2009).

İnsanlarda hastalık yapan bakteriler  $5^{\circ}\text{C}$  ile  $65^{\circ}\text{C}$  gibi geniş bir sıcaklık aralığında ürerler. Bu sıcaklık aralığına *Tehlikeli Sıcaklık Aralığı* olarak adlandırılmaktadır. Yiyecekleri depolarken, pişirirken, ısıtırken, hazırlarken ve servisinin yapılması sırasında tehlikeli sıcaklık aralığında bırakmamak gerekir (Koçak, 2007).

### 2.3.1.1.3. Nem (Su)

Bakteriler canlı kalabilmek ve üreyebilmek için nemli ortamlara gerek duyarlar. Nem ya da su oranı düşük yiyeceklerde bakteri üremesi yavaşlar ya da durur fakat, bakteriler yaşamaya devam ederler (Merdol vd., 2000).

Ortamdaki su aktivitesi mikroorganizmalar tarafından kullanılabilir şekilde olmamalıdır. Su oranı fazla olan yiyecekler içinde mikroorganizmalar rahatlıkla çoğalabilirler. Bu miktarı kontrol edebilmek için su miktarını kurutma, dondurma, tuzlama ya da şekerleme işlemleri yapılmalı ve bakterinin çoğalması kontrol altına alınmalıdır. Ancak dondurmak ve kurutmak mikroorganizmaları mutlaka öldürmez. Nem ortadan kalktığına (kurutulunca) ya da biçim değiştirdiğinde (dondurunca) mikroorganizmalar uyuşur, fakat tekrar nem oluştuğunda, örneğin; dondurulmuş ürünler çözüldüğünde çoğalmaya başlar ( Koçak, 2009).

#### 2.3.1.1.4. pH / Asidite Seviyesi

pH simgesi ortamın asit veya baz durumunu belirler.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

Asit özellik ←←← Nötr →→→ Baz özellik

Bakteriler besinin asitlik derecesine göre de hızlı ya da yavaş üreme gösterirler. Asidi yüksek olan ortamlarda bakteri üremesi hemen hemen olanaksızdır. Küf ve mayalar bu ortamlarda da üremeye devam ederler (Merdol vd., 2000). Özellikle insan ve hayvanda hastalık yapan bakteriler, en çok pH= 6 - 8 arasında ürerler. Genel olarak pH= 4 - 9 sınırları arasında da iyi ürer.

- Yüksek asitli besinler: pH = 3.0 - 3.7 arası(limon, sirke, bazı meyve suları, turşu)
- Asitli besinler: pH = 3.7 - 4.5 arası(domates ve meyveler)
- Orta asitli besinler: pH = 4.5 - 5.3 arası(etli sebzeler, makarna ve çorbalar)
- Düşük asitli besinler: pH = 5.3 – 7.0 arası(ıspanak, bezelye, fasulye, süt ve su)

#### 2.3.1.1.5. Oksijen

Mikroorganizmaların çoğalmaları için en önemli gaz oksijendir. Oksijene olan ihtiyaçlarına göre bakteriler dört grupta incelenmektedir:

**Aeroplalar:** Bu bakterilerin çoğalmaları için oksijenli ortamda bulunmaları zorunludur.

**Anaeroplalar:** Bu bakteriler oksijenli ortamda çoğalamaz. Bunlara mutlak anaeroplalar da denir.

**Fakültatif anaeroplalar:** Oksijenli ve oksijensiz ortamda çoğalma ve metabolik etkilerini sürdürme yeteneğindedir.

**Mikroaerofil:** Çok az miktardaki oksijen yoğunluğunda üreyen bakterilerdir.

Mikroorganizmaların çoğu oksijenli ortamda yaşabilir ve çoğalabilirler. Bu faktörü kontrol altında tutmak her zaman kolay olmaz. Yiyeceklerin saklamasında konserve yapma, vakumlu paketleme gibi yöntemler bu nedenlerle kullanılır. Bazı mikroorganizmalar ise sadece oksijensiz ortamı tercih ederler ve toksik sporlar üretirler, bu sporlar insan sağlığına zararlıdır ( Koçak, 2009). Bakterilerin oksijen gereksinimleri

bakterilerin türlerine göre farklılıklar gösterir. Bazı bakteriler sadece oksijenli ortamlarda ürerler, bazıları ise üremek için oksijensiz ortamı tercih ederler (konserve besinler ve hacmi büyük kazanlardaki yemeklerin merkezi vb.) (Merdol vd., 2000).

#### **2.3.1.1.6. Süre**

Bakterilerin üremesinde etkili olan faktörlerden bir tanesi de süredir. Uygun sıcaklık aralığında yeterli süre bakteriyel üremeyi hızlandırmaktadır. Bu da besin zehirlenmelerine yol açmaktadır. Bu nedenle her besin özelliğine uygun olarak saklanmalı, pişirilmeli ve servis edilmelidir.

#### **2.3.1.1.7. Ortamın Temizliği**

Yiyeceklerin depolandığı, hazırlandığı ve servisin yapıldığı ortamın temizliği bakteriyel üremenin kontrolünde en önemli etkenlerdendir. Çalışma tezgahlarının yüzeyleri, kullanılan araç ve gereçler, depolama şartları, bu faaliyetlerde çeşitli aşamalarda görev alan personelin elleri ve üniformalarının mikroorganizmalar arındırılması son derece önem kazanmaktadır (Koçak, 2007).

### **2.3.1.2. Mikroorganizmaların Neden Olduğu Gıda Kaynaklı Majör Hastalıklar**

Doğal toksinlerle, parazitlerle veya patolojik mikroorganizmalarla bulaşmış besinlerin tüketilmesi sonucu ortaya ciddi sağlık sorunları çıkmaktadır. Kusma, ateş karın ağrısı, baş dönmesi, ishal gibi belirtiler baş gösteren sağlık sorunlarının en önemli belirtileri arasında yer almaktadır. Besinlerin aracı olduğu mikrobiyel kaynaklı hastalıkları genel olarak iki gruba ayırmak mümkündür (Bulduk, 2006).

- **Besin kaynaklı enfeksiyonlar:** Hastalık etmeni olan patojen mikroorganizmalar gıdalar üzerinde çoğalması ve vücuda alınması ile ortaya çıkar. Patojen mikroorganizmalar, bağırsak sisteminde tutunarak, çoğalırlar ve vücuda yayılarak hastalığa neden olurlar (Bulduk, 2006; Koçak, 2007).
- **Besin kaynaklı mikrobiyel zehirlenmeler:** Mikroorganizmaların gıdalar üzerinde oluşturdukları toksinlerin vücuda alınması sonucu görülen toksik etkilerdir (Bulduk, 2006; Koçak, 2007).



Gıda zehirlenmesi, zararlı mikroorganizmaların yiyeceklerin içinde çoğalarak zehirli atık bırakmasıyla oluşur; hastalığa ya da gıda zehirlenmesine sebep olan mikroorganizmalar değil; mikroorganizmanın bıraktığı atık madde olan zehrin kendisidir; bu zehre aynı zamanda toksik madde ya da toksin denmektedir. Eğer, bir yiyecek maddesi mikroorganizmalar tarafından zehirli hale getirilmişse, o yiyeceğin yeniden güvenli hale getirilmesi mümkün değildir; o yiyecek mutlaka imha edilmelidir (Denizer, 2005).

WHO'nun tanımına göre (2007) gıda kaynaklı hastalıklar, üzerinde ya da içerisinde doğal olarak bulunan toksin içeren gıdaların tüketilerek vücuda alınması sonucu ortaya çıkan rahatsızlıklardır ve her insan gıda kaynaklı hastalık riski altındadır.

Gıda kaynaklı bu hastalıkların başlıcaları salmonella, campylobacter jejuni, shigella, listeria, escherichia coli, vibrio vulnificus, staphylococcus aureus, kolera, clostridium botulinum, clostridium perfringens ve cryptosporidium'dur. Hastalıkların bulaşma yolları ve belirtilerinden aşağıda kısaca bahsedilmiştir;

**Samonella:** Salmonella çoğu ülke de önemli bir sorun teşkil etmektedir. Salmonella, Salmonella bakterisinin neden olduğu bir hastalıktır. Hastalığın belirtileri ateş, baş ağrısı, mide bulantısı, karın ağrısı ve ishaldir. Salmonella salgınına neden olabilecek gıdaların başında yumurta, et, balık, kümes hayvanları, çiğ süt ve çikolata bulunmaktadır (WHO, 2007).

Samonella mikroorganizmalı yiyecekler ancak iyice pişirilerek yok edilebilirler. Yiyecekler pişirilir ve hemen hızla soğutulur (pişir ve soğut sistemi) kullanılabilir. Gıda hazırlama ve servisinde görev alan personelin temizliği ve hijyen kurallarına uyması da çok önemlidir. Salmonella bakterisi, bakteri bulaşmış yiyeceklerle temas eden yiyecekler veya kirli, araç, gereçten de bulaşabilmektedir (Koçak, 2009).

**Campylobacter jejuni:** Yaygın bir enfeksiyondur. Campylobacter bakterisinin bazı türlerinin neden olduğu rapor edilen vaka sayısı bazı ülkelerde salmonelladan fazladır. Gıda kaynaklı vakalar en çok çiğ süt, çiğ veya az pişmiş kümes hayvanları etleri ve içme suyundan kaynaklanmaktadır. Campylobacter jejuni şiddetli karın ağrısı, ateş, bulantı ve ishale neden olmaktadır (WHO, 2007).

**Shigella:** İnsanlarda hastalık yapan 4 tür shigella bakterisi vardır. Bu patojen su oranı fazla karışık yiyeceklerde kolayca üreyebilmektedir. Ton balığı, soğuk et ilavesiyle

hazırlanmış salata ve makarnalar bu patojenin üremesi için en uygun ortamlardır. Diğer mikroorganizma kaynakları ise süt, şıra, kuru fasulye ve tüm diğer proteinlerdir. Hastalığın belirtileri karın ağrısı, ishal, üşeme nöbeti, mide bulantısı, kusma ve dışkı da kan olarak görülmektedir. Yiyecekleri yüksek ısıda pişirip hemen soğutma (pişir ve soğut) yöntemi ile bu patojenler kontrol edilebilir. Kişisel temizlik kurallarına uyulması, çevre sanitasyonu, sinek ve haşere kontrolü ile hastalığın bulaşması önlenir (Koçak, 2009).

**Listeria monocytogenes:** Bakteri vücuda alındıktan sonra, ateş, kas ağrıları ve bazen bulantı ya da ishal gibi gastrointestinal (mide ve bağırsak kanalı) belirtiler gösterir. Enfeksiyonun sinir sistemine yayılması durumunda bireyde baş ağrısı, boyun tutulması, denge kaybı ya da gülme krizi belirtileri görülebilir. Risk altında bulunan hamile kadınlar, yeni doğan bebekler, yaşlılar ve bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde daha ciddi rahatsızlıklara neden olması sonucu listeria kaynaklı ölümler gerçekleşebilir. Hamile kadınlarda düşüklere ve yeni doğan bebeklerde ölümlere neden olabilir (USDA, 2011).

**Escherichia coli:** Özellikle E. coli 0157: H7 ve listeriyoz türlerinin enterohemorajik enfeksiyonlara (bağırsak kanaması ve kanamalı ishal) neden olduğu E. coli, son yıllarda ortaya çıkan önemli gıda kaynaklı hastalıklarından biridir. Vaka sayıları göreceli olarak düşük olmasına rağmen, özellikle bebekler, çocuklar ve yaşlılarda ölümcül sağlık sorunlarına neden olduğundan, en ciddi gıda kaynaklı enfeksiyonlar arasında yer almaktadır (WHO, 2007).

**Vibrio vulnificus:** Çiğ ya da pişmemiş deniz mahsulleri (balık veya kabuklu deniz ürünleri; özellikle istiridye kaynakları arasında yer almaktadır. Sağlıklı insanlarda, ishal, mide ağrısı ve kusmanın da dahil olduğu belirtilerle kendini gösterir. Enfeksiyonun kana karışması durumunda bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde karaciğeri etkileyerek ölümlerle sonuçlanabilen sağlık sorunlarına neden olabilir (USDA, 2011).

**Staphylococcus aureus:** İnsanlarda deri, enfekte kesikler, sivilceler, burun ve boğazda bulunan bir bakteridir. Sanitasyon kurallarına uymadan hazırlanan yiyeceklerin tüketilmesi sonucu zehirlenmelere neden olmaktadır. Yiyeceklerin buzdolabında saklanmaması da etkili olmaktadır. Şiddetli bulantı, kusma, ishal ve karın krampları gibi belirtileri vardır (Bulduk, 2006).

**Kolera:** Gelişmekte olan ülkelerde yaşanan majör sağlık sorunlarından biri olmakla birlikte büyük ekonomik kayıplara da neden olmaktadır. *Vibrio Cholerae* bakterisinin neden olduğu bir hastalıktır. Suyu ek olarak, bulaşmış gıdalarda enfeksiyonun yayılmasında araç olmaktadır. Birbirinden farklı olan pirinç, sebzeler, mısır, yulaf ve deniz ürünleri gibi birçok gıda maddesi kolera salgınlarında sorumlu tutulmaktadır. Belirtileri sıvı ve tuz kaybına neden olan şiddetli ağrı ile birlikte, sürekli kusma ve bol sulu ishaldir. Sıvı ve tuz takviyesi yapılmaz ise hipovolemik şok (damariçi sıvı miktarının azalması) ve muhtemelen ölüme sonuçlanabilir (WHO, 2007).

***Clostridium botulinum*:** Bakteri sinir sistemini etkileyen bir çeşit toksin üretir. Belirtiler genellikle tüketildikten sonra 18 ile 36 saat arasında görülür, fakat bazen bu süre 6 saatten 10 güne kadar değişiklik gösterebilir. Belirtileri; çift görme, bulanık görme, göz kapaklarında sarkma, yutma güçlüğü, ağız kuruluğu, kas güçsüzlüğü ve konuşma bozukluklarıdır. Tedavi edilmez ise kas felci ve hatta ölüme sonuçlanabilir (USDA, 2011).

***Clostridium perfringens*:** Bakteri vücuda alındıktan sonra 6-24 içinde şiddetli karın krampları, bulantı ve ishale neden olur. Bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde belirtiler 1-2 hafta sürebilmektedir. Komplikasyonlara ve/veya ölüme çok nadiren neden olmaktadır. Uzun sürelerde oda sıcaklığında tutulmuş olan et, et ürünleri ve soslarda bulunmaktadır (USDA, 2011).

***Cryptosporidium*:** Bakteri bulaşmış toprak, gıda ve su, havuz ya da göl suyunu da yutma da dahil olmak üzere; pişmemiş ya da bakteri bulaşmış gıdaları tüketme; bakteri bulaşmış herhangi bir objeyle ağız teması sonucu vücuda alınır. Belirtileri su kaybı, kilo kaybı, mide krampları veya ağrı, ateş, bulantı ve kusma, solunum güçlüğüdür. Belirtiler enfekte olduktan 2-10 gün arasında başlamak üzere 1-2 hafta sürebilir. Bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde ciddi sağlık sorunlarına neden olabilir (USDA, 2011).

**Tablo 2.1: Mikroorganizmaların neden olduğu gıda kaynaklı majör hastalıklar**

Bakteri	İlgili Gıdalar	Belirtiler ve potansiyel etkiler	Önleme yolları
<i>Campylobacter jejuni</i>	Bulaşmış su, çiğ ya da pastörize edilmemiş süt, ve çiğ ya da az pişmiş kümes hayvanları, etler ya da balıklar.	Tüketildikten sonra 2-3 gün arasında ishal (bazen kanlı), kramplar, şiddetli ağrı ve ateş görülür; 7 gün sürebilir. Enfeksiyonun kana karışması durumunda, hayatı tehlike oluşturabilir.	Etler ve kümes hayvanları asgari sıcaklıkta pişirilmeli; pastörize edilmemiş süt ve süt ürünleri tüketilmemeli; eller dışkı ile temas ettikten sonra yıkanmalıdır.
<i>Clostridium botulinum</i>	Uygun koşullarda üretilmeyen konserve, yağda sarımsak, vakumlu ve sıkı ambalajlı gıdalar.	Bakteri sinir sistemini etkileyen bir çeşit toksin üretir. Belirtiler genellikle tüketildikten sonra 18 ile 36 saat arasında görülür, fakat bazen bu süre 6 saatten 10 güne kadar değişiklik gösterebilir. Belirtileri; çift görme, bulanık görme, göz kapaklarında sarkma, yutma güçlüğü, ağız kuruluğu, kas güçsüzlüğü ve konuşma bozukluklarıdır. Tedavi edilmez ise kas felci ve hatta ölümle sonuçlanabilir.	Yanlış istifleme sonucu ezilmiş ya da kırılmış, şişme ve sızıntı yapmış, delik, kırık, paslanmış konserve kutulardaki gıdalar tüketilmemelidir. Evde konserve yapılacağı zaman gıda güvenliği kurallarına uyulmalıdır. Evde yapılan konserve gıdalar tüketmeden önce 10 dakika kaynatılmalıdır.
<i>Clostridium perfringens</i>	Et, et ürünleri ve uzun sürelerde oda sıcaklığında tutulmuş olan soslar	Tüketildikten sonra 6-24 içinde şiddetli karın krampları, bulantı ve ishale neden olur. Bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde belirtiler 1-2 hafta sürebilmektedir. komplikasyonlara ve/veya ölüme çok nadiren neden olmaktadır.	Sıcak gıdalar sıcakta ve soğuk gıdalar soğukta tutulmalıdır. ilk kez pişirilen gıdalar asgari besin iç sıcaklık değeri olan 65 °C ve üstünde pişirilmelidir. Emin olmak için gıda termometresi kullanılmalıdır. Oda sıcaklığında 2 saatten fazla kalan gıdalar imha edilmelidir.
<i>Cryptosporidium</i>	Bulaşmış toprak, gıda ve su. Bulaşmış havuz ya da göl suyunu da yutma da dahil olmak üzere; pişmemiş ya da Bulaşmış gıdaları tüketme; Bulaşmış herhangi bir objeyle	Belirtileri su kaybı, kilo kaybı, mide krampları veya ağrı, ateş, bulantı ve kusma, solunum güçlüğüdür. Belirtiler enfekte olduktan 2-10 gün arasında başlamak üzere 1-2 hafta sürebilir. Bağışıklık sistemi zayıf	Çiğ et ürünlerinde dokunmadan önce ve sonra, çocuk bezlerin değiştirdikten sonra tuvalete gittikten sonra ve hayvanlar dokunduktan sonra mutlaka eller yıkanmalıdır. Güvenliğinden emin olunmayan sular tüketilmemelidir ( kuyu, göl,

	ağız teması.	olan bireylerde ciddi sağlık sorunlarına neden olabilir.	nehir, göler, karasu gibi).
<i>Escherichia coli</i> O157:H7	Pişmemiş etler (özellikle kıyma), pastörize edilmemiş süt ve meyve suları (taze elma suyu gibi); bulaşmış çiğ meyve ve sebzeler ya da su. İnsandan insana da bulaşabilir.	Şiddetli ishal (çoğunlukla kanlı, karın krampları ve kusma. Genellikle çok az ateş olur ya da hiç olmaz. 2-8 gün arasında belirtiler baş gösterir, fakat genellikle bulaşmış gıda ya da suyun tüketiminden sonra 5-7 gün arasında ciddiyet kazanır. 5 yaşın altındaki çocuklarda akut böbrek yetmezliğine yakalanma riski oldukça fazladır.	Hamburger etleri ve kıymalar güvenli asgari besin iç sıcaklık değeri olan 71°C da pişirilmelidir. Sadece pastörize süt, meyve suyu ya da şırası tüketilmelidir. Çiğ sebze ve meyveler sürekli akan çeşme suyunun atında iyice yıkanmalıdır. Bebek bezlerini değiştirdikten sonra, tuvalete gittikten sonra, hayvanlarla temas ettikten veya herhangi bir dışkı ile temas ettikten sonra eller, ılık suda sabunla iyice yıkanmalıdır.
<i>Listeria monocytogenes</i>	Sosisli sandviç, hafif et yemekleri, söğüş et, fermante ya da kurutulmuş sosis gibi tüketmeye hazır gıdalar ve diğer et ve tavuk gibi şarküteri ürünleri. Pastörize edilmemiş süttten yapılan yumuşak peynirler. Füme balıklar ve restoranlarda yapılan jambon, tavuk ya da deniz mahsulleri salataları	Ateş, kas ağrıları ve bazen bulantı ya da ishal gibi gastrointestinal belirtiler gösterir. Enfeksiyonun sinir sistemine yayılması durumunda bireyde baş ağrısı, boyun tutulması, denge kaybı ya da gülme krizi belirtileri görülebilir. Risk altında bulunan hamile kadınlar, yeni doğan bebekler, yaşlılar ve bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde daha ciddi rahatsızlıklara neden olması sonucu listeria kaynaklı ölümler gerçekleşebilir. Hamile kadınlarda düşüklere ve yeni doğan bebeklerde ölümlere neden olabilir.	Çiğ et, kümes hayvanları ve deniz mahsulleri asgari güvenli sıcaklıkta pişirilmeli; çapraz bulaşmayı önlemek amacıyla tüketime hazır gıdalarla, çiğ yumurta ve çiğ et, kümes hayvanları ve deniz mahsulleri ile bunların suları birbirinden ayrı tutulmalı; çiğ et, kümes hayvanları ve deniz mahsulleri ve yumurtaya dokunmadan önce ve dokunduktan sonra eller mutlaka yıkanmalıdır. Bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerin sosisli sandviç ve şarküteri ürünlerini iç sıcaklığı en az 74°C olacak şekilde buharda tekrar ısıtarak yemeleri sağlanmalıdır. Çiğ süt ve pastörize edilmemiş süt ve süt ürünleri tüketilmemelidir. Jambon, yumurta, ton balığı ve diğer deniz mahsulleri gibi şarküteri ürünlerinden yapılan salatalar ev dışında tüketilmemelidir
<i>Salmonella</i> (2300'ün üzerinde türü bulunmaktadır.)	Çiğ ya da az pişmiş yumurta, tavuk ve etler; pastörize edilmemiş süt ve meyve suları; peynir ve deniz mahsulleri ve bulaşmış taze	Bulaşmış gıdanın tüketiminde sonra 12-72 saat arasında ishal, ateş ve karın krampları görülür. bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde, enfeksiyon daha ağır ve ciddi komplikasyonlara	Çiğ etler, kümes hayvanları etleri ve yumurta ürünleri güvenli sıcaklıkta pişirilmelidir. Çiğ et veya az pişmiş yumurta tüketilmemelidir. Çiğ ya da pastörize süt ve süt ürünlerinin tüketilmesi önlenmelidir. Ürünler tüketilmeden önce iyice

	meyve ve sebzeler.	hatta ölüme neden olabilir.	yıkanmalıdır.
<i>Shigella</i> (30'un üzerinde türü bulunmaktadır.)	İnsandan insana dışkı ya da ağız yoluyla; gıda ve suyun dışkıyla kontamine olmasıyla bulaşır. En yaygın gıda kaynaklı salgındır, özellikle kişisel hijyene önem vermeyen personel tarafından hazırlanmış özellikle salatalar kaynağıdır.	Hastalık Şigeloz ya da basilli dizanteri olarak adlandırılır. İshal (sulu veya kanlı), ateş, karın krampları; bakterinin alımından 1-2 gün içerisinde başlar ve 5-7 gün devam eder.	Elleri yıkama Şigelozu önlemek için çok önemli bir adımdır. Gıdalara dokunmadan önce ve tuvaletten sonra, çocuk bezleri değiştirdikten sonra ya da virüsü taşıyan bir insanla temas ettikten sonra eller ılık su ve sabunla iyice yıkanmalıdır.
<i>Staphylococcus aureus</i>	Sağlıklı insanların ve hayvanların %25'inden fazlasının ten ve burunlarında yaygın olarak bulunmaktadır. İnsandan insana hatalı gıda işleme nedeniyle geçer. bulaşmış süt ve peynirler de kaynaklarıdır.	Bulaşmış gıdanın tüketilmesinden sonra 30 dakika ile 6 saat arasında ishal, kusma, şiddetli bulantı ve karın krampları görülmeye başlar; iyileşme süresi 1 ile 3 gün arasında değişir.	Bu bakterinin ürettiği toksinlerin ısıya dayanıklı olması ve pişirme ile yok edilmemesinden dolayı, gıdanın üremiş olan toksinle kontaminasyonunun engellenmesi çok önemlidir. Sıcak yiyecekler sıcak (65°C'nin üstünde) ve soğuk yiyecekler soğuk (4°C ve altı) tutulmalı; eller ılık suyla ve sabunla yıkanmalı ve mutfak tezgahları ılık su ve sabunla gıda hazırlamadan önce ve sonra yıkanmalıdır.
<i>Vibrio vulnificus</i>	Çiğ ya da pişmemiş deniz mahsulleri ( balık veya kabuklu deniz ürünleri; özellikle istiridye kaynakları arasında yer almaktadır.	Sağlıklı insanlarda, ishal, mide ağrısı ve kusmanın da dahil olduğu belirtilerle kendini gösterir. Enfeksiyonun kana karışması durumunda bağışıklık sistemi zayıf olan bireylerde karaciğeri etkileyerek ölüme sonuçlanabilen sağlık sorunlarına neden olabilir.	İstiridye ve diğer kabuklu deniz ürünleri çiğ olarak tüketilmemelidir; kabuklu deniz ürünleri (istiridye, deniz tarağı, midye) iyice pişirilmelidir. çiğ deniz mahsulleri ile bunlara ait suların, pişmiş olanlarla çapraz bulaşmasını engellemek amacıyla ayrı ayrı tutulmalıdır. Pişirilmiş olan kabuklu deniz mahsulleri, pişirildikten sonra 2 saat buzdolabında tutulmalıdır.

Kaynak: (USDA, 2011).

### 2.3.2. Kimyasal Faktörler

Besinlere çeşitli kaynaklardan karışan ya da bir amaçla dışarıdan ve sonradan eklenen bazı kimyasal maddelerin neden olduğu kirlenmelere kimyasal kirlenme adı verilmektedir. Kimyasal kirlenmeye neden olan maddeler şunlardır:

**Metaller:** Besinlere, içinde saklandıkları ya da bekletildikleri araç ve gereçlerden çözünme sonucu metaller karışabilir. Domates, limon gibi içinde asitli yiyecek bulunan yemek ya da besinlerin bakır, alüminyum vb. metal kaplarda saklanması, kalaysız bakır kaplarda bekletilmesi sonucu zehirli metaller çözünerek besine geçebilir.

**Tarım İlaçları:** Tarım ürünlerinde verimin artırılması için kullanılan tarım ilaçları bilinçsiz kullanım ve yanlış uygulamalar nedeniyle besinleri kirletmektedir. Bu nedenle özellikle sebze ve meyvelerin akan bol su altında çok iyi yıkanmaları gerekmektedir.

**Deterjanlar:** Besinlere yanlışlıkla karışan, önerilen dozların üzerinde kullanılan ya da iyi durulanmayan kaplardan geçen deterjanlar besinlerin sağlığa zararlı hale gelmesine neden olmaktadır.

**Plastikler:** Besinlerin ambalajlanmasında yaygın olarak kullanılan, özellikle renkli olanlarda asitli yiyeceklerin bekletilmesi ya da saklanması o yiyeceğin kirlenmesine yol açmaktadır.

**Gıda katkı maddeleri:** Besinlere renk, koku ve lezzet vermek, kıvam geliştirmek ve dayanıklılığı artırmak amacıyla eklenen kimyasal maddelerin önerilen miktarların üzerinde tüketilmesi sağlığa zararlı etkilere neden olmaktadır (Merdol vd., 2000).

**Alerjenler:** Doğal gıda bileşenlerinin bazıları (balık, süt, yumurta) ve sonradan ilave edilen gıda katkıları (sülfidler, bazı sentetik gıda boyaları), alınan doza ve kişinin özel hassasiyetine göre alerjik tepkilere neden olabilmektedir. Bu nedenle gıda ürününün etiketinde ürünün içeriğine ve katkı maddelerine tam olarak yer verilmeli, bunlar arasında bazı hassas gruplarda alerjen olduğu bilinen bir madde varsa özel bir uyarı ile belirtilmelidir (Koçak, 2007; Karaali, 2003).

**Doğal Besin Toksinleri:** Besininin bileşiminde doğal olarak bulunan zehirli maddeler doğal besin toksinleri olarak adlandırılmaktadır. Yapısında doğal toksin bulunan besinlere bazı mantar türleri, yeşillenmiş ve filizlenmiş patates, bal, meyve çekirdekleri ve çavdarmahmuzu örnek olarak gösterilebilir. Bazı kabuklu deniz ürünleri ve balık türleri de doğal toksin içerebilir (Merdol vd., 2000).

### 2.3.3. Fiziksel Faktörler

Fiziksel kirlenme yiyeceklere bilerek ya da bilmeyerek besin olmayan yabancı maddelerin karışması ile oluşan kirlenme türüdür. Fiziksel kirlenmeye yol açan yabancı maddeler cam kırıkları, tahta kıymıkları, metal, saç, tırnak, sigara külü, böcek, sinek vb. olabilir (Merdol vd., 2000).

Doğal etmenler; güneş ışığı, sıcaklık ve rüzgar, gıda maddelerinin görünümünde fiziksel bir değişim meydana getirmektedir. Buna engel olmak için gıda maddeleri günlük ve taze olmalı ya da soğuk depolarda korunmalıdır. En zararlı zehirlenme türü fiziksel zehirlenmelerdir. Genellikle ihmal ve dikkatsizlik nedeniyle meydana gelmektedir (Sökmen, 2010).

## 2.4. GIDA GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA YOLLARI

Gıda güvenliği sağlamada en temel ilke yiyecek ve içeceklerin satın alınmasından tüketimine kadar geçen tüm aşamalarda hijyen ve sanitasyonun sağlanmasıdır (Bilici vd., 2006).

Gıda hazırlama alanlarında, sağlıklı yiyecek ve içeceklerin hazırlanabilmesi için, gıda güvenliğine, hijyen faktörüne ve temizliğe dikkat edilmesi gerekmektedir. Özellikle hazırlık, pişirme, depolama ve bulaşık bölümlerinde bu konuda daha da dikkatli olunması gerekmektedir. Mutfak hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde meydana gelebilecek herhangi bir aksaklık, müşterilerin hastalanmasına hatta ölümlerine neden olabilecek tehlikeli durumların yaratılmasında neden olabilmektedir. Özellikle mutfak hizmetlerinin karmaşık bir yapıya sahip olduğu düşünüldüğünde hijyene verilmesi gereken önem daha çok ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden mutfakta ve verilen hizmetin her aşamasında hijyen kurallarına mutlaka uymak gerekmektedir (Güler, 2009; Güler, 2006).

Toplu beslenme hizmeti veren işletmelerde, besin güvenliğinin sağlanması ve besin kaynaklı hastalıkların önlenmesinde besinlerin satın alma, depolama, hazırlama ve pişirme ile besinlerin servisi esnasında da hijyen kurallarına uyulmalıdır (Dikmen, 2008). Gıda güvenliğini sağlamak için;

1. Gıda Hijyeni
2. Yiyecek içeceklerle ilgili alanlar ve araç-gereç hijyeni



3. Kişisel hijyen ile ilgili kurallara mutlaka uyulmalıdır.

### **2.4.1. Gıda Güvenliğini Etkileyen Süreçler**

Özellikle toplu beslenme sistemlerinde tüketicilerin sağlığı koruyabilmek için gıda güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Besinler tarladan başlayarak soframızda yerine alıncaya kadar birçok süreçten geçmektedir. Gıda güvenliğinin sağlanabilmesi için bu süreçlerden her birinde gerekli temizlik ve hijyen kurallarına uyulmalıdır. Besinlerin;

1. Satın alma
2. Depolama
3. Hazırlama ve Pişirme
4. Servisi esnasında hijyen kurallarına uyulmalıdır.

#### **2.4.1.1. Satın Alma**

Dünyanın karşı karşıya kaldığı en önemli problemlerden birisi, nüfusun giderek artmasına rağmen insanlara yeterli miktarda güvenli gıda sağlayamamaktır. Gıda bozulması, ekonomik kayıplara yol açmakla birlikte, maliyeti arttıran, gıda ticaretini olumsuz etkileyen ve tüketici güvenini yok eden bir durumdur. Yiyecekler güvenilir yerlerden satın alınmalı, temiz ve istenen kalite kriterlerine uygun olmalıdır (Sökmen, 2010).

Toplu beslenme sistemlerinde menü planlamayı aşamasından hemen sonra gelen aşama yiyeceklerin satın alınmasıdır. Satın alma, toplu beslenme sistemlerinde kalite ve miktar standartlarının gerçekleştirilme aşamasının başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Burada temel amaç, mevcut bütçe olanakları ile en ekonomik ve en kaliteli besinlerin satın alınmasıdır. Uygun bir satın alma daha işin başında mutfağa zararlıların girmesini ve besin zehirlenmelerini önleyeceği gibi, artık ve kayıplar da en az düzeyde olacağından ekonomik yönden de olumlu sonuçlar verir (Merdol vd., 2000)

Besinlerin güvenilir kaynaklardan satın alınması gerekmektedir. Tüm gıda maddelerinin kalite kriterlerinin belirlendiği hammadde tanımları ve yiyecek teknik şartnamesi hazırlanmalı ve satın alma işlemlerinde bu kriterlere uygunluk aranmalıdır. Ambalajlı besinleri satın alırken etiket bilgilerinin tam olmasına, Tarım ve Köyşleri Bakanlığı'ndan üretim/ithalat iznini bulunmasına dikkat edilmelidir (Dikmen, 2008).

Gıda maddelerini satın alma, işletmede uygulanan menü kalemlerinin üretilebilmesi için hammadde ve diğer malzeme ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir faaliyettir yiyecek işletmelerinde menülere uygun üretim yapabilmek için çok çeşitli yiyecek malzemeleri gerekli olmaktadır. Etkin bir satın alma fonksiyonu bu malzemelerin hammadde (etler, sebzeler, baharatlar, yumurta, süt vb.), yarı mamul (pizza hamuru, milföy vb.) ve mamul (salça, mayonez vb.) maddeler olarak doğru ürünün, istenilen kalitede, uygun fiyatla, doğru yerden ve doğru zamanda tedarik edilmesi amaçlarını taşımaktadır. Aynı zamanda satın alma, kaliteyi ve hijyeni etkileyen faaliyetlerin de başlangıç noktasında yer almaktadır (Koçak, 2007).

Besinlerin satın alınmasında dikkat edilecek noktalar şunlardır (Bulduk, 2006) :

1. Yiyecekler güvenilir kaynaklardan satın alınmalıdır.
2. Potansiyel riskli besinler (et,balık,tavuk,süt vb.) 5 °C yada daha altında teslim alınmalı ve hemen soğutucuya nakledilmelidir.
3. Yiyeceklerin kuruluşa getiriliş biçimi uygun olmalı, ambalaj ve paketlerin temiz ve sağlam olmasına dikkat edilmelidir.
4. Yiyecekler sağlam olmalı, ezik, çürük vb. olmamalıdır.
5. Satın almada et, tavuk, balık gibi potansiyel riskli besinlerden herhangi bir sızıntı diğer besinlere olmamalıdır.
6. Temizlik ve kalitesi onaylanmayan besinler geri gönderilmelidir. Kesinlikle alınmamalıdır.
7. Dondurulmuş yiyecekler -18 °C ve altında teslim alınmalıdır ve hemen dondurucuya konulmalıdır.
8. Satın alınacak yiyeceklerin kalitesi istenen şartnamelere göre olmalı, bunun için her besinde beklenen kalite kriterleri şartnamede belirlenmelidir.

Kalite kontrol kriterleri genel olarak besine göre değişir. Besinlere göre dikkat edilmesi gereken kriterler şu şekilde sıralanabilir (Merdol vd., 2000):

1. Etlerde tazelik, yağ oranı, et oranı, damgasının olup olmaması vb. kriterler incelenir.

2. Yumurtada kabuğun temizliği, çatlak olup olmaması,tazeliği ve büyüklüğü incelenir.
3. Kuru baklagillerde küflenme, böceklenme, yabancı madde oranı, o yılın mahsulü olması, pişme kalitesi gibi kriterler yönünden kalite kontrolü yapılır.
4. Sebzelerde tazelik, canlılık, çamur, toz, toprak, yabancı otların bulunup bulunmama durumu, kereviz, patates, soğan vb. taze sebzelerde büyüklük gibi kriterler incelenir.
5. Meyvelerde tazelik, büyüklük, çürük, çamurlu, bereli olup olmama durumu, tat, lezzet vb. özellikler incelenir.
6. Süt ve yoğurt kontrolünde tazelik, ekşilik, iyi mayalanıp mayalanmadığı, içinde geldiği kapların temizlik ve hijyeni, içinde yabancı madde bulunup, bulunmama durumu vb. kriterler incelenir.
7. Tahıllarda yeni mahsul olma, küf bulunup bulunmama, yabancı madde oranı ve o tahıla özgü diğer kalite özellikleri incelenir.
8. Yağlarda acıma olup olmadığı, lezzet, koku, renk vb. kriterler incelenir.
9. Reçelerde tane oranı, kıvamı, şekerlenme durumu, doğal tat, lezzet vb. kriterler incelenir.
10. Zeytinlerde büyüklük, etli kısım oranı, tat, lezzet vb. özellikler incelenir.
11. Konserve yiyeceklerin kutuları ezik, çatlak olmamalı, kapağı bombeleşmemiş olmalıdır. (Konserveler uygun koşullarda yapılmamışlarsa içlerinde havasız ortamda üreyen bakteri (Clostridium botulinum) üremesi olabilir. Bu durumda bakterinin yarattığı gazdan dolayı konserve kutusunda bombeleşme oluşur).

İyi kalite besin satın alabilmek için kuruluş tarafından istenen kalite özellikleri ayrıntılı olarak belirlenmeli ve açıklanmalıdır. Sağlam ve iyi kalite besin satın alınması iyi bir teknik şartname ve onun uygulanması ile mümkün olabilir. Besin satın alınırken bu şartnameler kullanılmalı ve uygun olmayan besinin kuruluşa satın alınması önlenmelidir (Merdol vd., 2000).

### 2.4.1.2. Depolama

Besinlerin satın alındıktan sonra depolanmaları, bozulmalarını ve zararlı hale gelmelerini önleme ve kontrolleri açısından büyük önem taşımaktadır. Uygun koşullarda depolanmayan besinler bozulur, bu durumda besin ögesi kayıpları oluşur ve besin sağlığı bozucu hale gelebilir. Depolama uygun olmadığında besinler; fiziksel değişiklikler, bakteri, küf ve enzimlerin neden olduğu değişiklikler nedeniyle bozulmaktadır (Bilici vd., 2006; Merdol vd., 2000).

Uygun depolama, besinlerin cinsine ve özelliklerine göre uygun şekilde depolanmasıdır. Besinler depolanma özelliklerine göre çabuk bozulan (dayanıksız) ve uzun süre dayanabilen (dayanıklı) besinler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Bulduk, 2006).

**Tablo 2.2: Besinlerin dayanıklılık durumu**

Dayanıklı Besinler	Çabuk Bozulan Besinler
Tahıl ve tahıldan yapılan besinler (un, pirinç, bulgur, bisküvi, pilav, makarna vb)	Et, balık, yumurta, tavuk
Kurubaklagiller (kuru fasulye, nohut, mercimek vb)	Süt ve süttten yapılan besinler
Kuru meyve ve kuru yemişler	Yağlar, kaymak, krema
Şeker, sirke, baharat, turşu	Kahve
Açılmamış salça ve konserveler	Açılmış salça ve konserveler
Reçel, bal, marmelat	Pişmiş, artan ve zeytinyağlı yemekler
Patates, soğan sarımsak	Taze sebze ve meyveler

Kaynak: (Merdol vd., 2000: 60).

Depolanma özelliklerine göre yiyecekler iki yöntemle depolanır (Bilici vd., 2006; Bulduk, 2006; Merdol vd., 2000;) :

**Kuru depolama:** Dayanıklı yiyeceklere uygulanan depolama şeklidir. Bu depolama yönteminde sıcaklık, nem, ışık ve haşere ve kemirgen kontrolü önemlidir.

Kuru depolarda dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Kuru depolarda sıcaklık 15-20 °C yi geçmemeli, nem oranı %60-65 olmalıdır.
- Sıcaklık ve nem kontrolü için çalışır termometre ve nemölçer araç olmalı, günde iki kez depo sıcaklığı ve nemi kontrol edilmelidir.

- Kuru depolara sadece uzun süre dayanabilen yiyecekler konulmalıdır.
- Depolarda “ilk giren, ilk çıkar” ilkesine uyulmalıdır. Bunun için gelen yiyecekler etiketlenmeli ve depoya yerleştirilme yöntemine dikkat edilmelidir.
- Kuru depo düzenli olarak temizlenmelidir.
- Kuru depolara temizlik malzemesi ve araç-gereci konulmamalı, konulması gerekiyorsa ayrı bir dolapta tutulmalıdır.
- Depolarda mümkünse tehlikeli sıcaklık değişimlerini belirten, alarmlı bir sistem olmalıdır.
- Kuru depoda nem ve sıcaklık kontrolü için iyi bir havalandırma sağlanmalıdır.
- Düzenli bir temizlik ve etkin bir haşere ve kemirgen kontrolü sağlanmalıdır.
- Depoya güneş ışığı girmemeli, temizlik ve kullanım sırasında ise iyi bir yapay aydınlatma sağlanmalıdır.
- Zemin, duvar, tavan, araç-gereçler ve raflar bakımlı ve temiz olmalı, girinti ve çıkıntısı olan yerler ve araçlar derhal onarılmalıdır.
- Depolanan yiyecekler zeminle ve duvarla temas etmemelidir.

**Soğuk depolama:** Çabuk bozulan yiyeceklerin saklanmasında kullanılan yöntemdir. Soğuk depolamada da kuru depolamada olduğu gibi sıcaklık ve nem kontrolü önemlidir. Bu depolamada besinler cinslerine göre çeşitli tipte soğuk depolarda saklanırlar. Örneğin süt-yoğurt soğuk deposu, et soğuk deposu, sebze-meyve soğuk deposu vb.

Soğuk depolarda dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Soğuk depolarda tüm potansiyel riskli besinler 5°C ya da altında, diğer yiyeceklerle temas etmeyecek şekilde sağlanmalıdır.
- Nem oranı %75-95 olmalıdır.
- Sıcaklık ve nem kontrolü için çalışır termometre ve nemölçer araç olmalı, günde iki kez depo sıcaklığı ve nemi kontrol edilmelidir.
- Soğuk depo ya da buzdolaplarının içi bakımlı ve temiz olmalıdır.

- Yemek, kıyma, doğranmış et gibi yiyeceklerin üzerleri kapalı olmalıdır. (Kapak, alüminyum folyo veya plastik film streçlerle)
- Depolarda çapraz bulaşmayı önleyici önlemler alınmalıdır. Çiğ besinler pişmiş besinlerden ayrı tutulmalıdır.
- Dondurulmuş besinler  $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$  de saklanmalıdır.
- Depoya güneş ışığı girmemeli, temizlik ve kullanım sırasında ise iyi bir yapay aydınlatma sağlanmalıdır.
- Soğuk depo düzenli olarak temizlenmelidir.
- Zemin, duvar, tavan, araç-gereçler ve raflar bakımlı ve temiz olmalı, girinti ve çıkıntısı olan yerler ve araçlar derhal onarılmalıdır.
- Depolarda “ilk giren, ilk çıkar” ilkesine uyulmalıdır. Bunun için gelen yiyecekler etiketlenmeli ve depoya yerleştirilme yöntemine dikkat edilmelidir.
- Depolanan yiyecekler zeminle ve duvarla temas etmemelidir.

Depolama alanları sıkı sıkı kontrol edilmeli, böcek haşere ve kemirgenlerin ürememesi için önlem alınmalıdır. Zehirler, zehirli maddeler ya da temizlik malzemeleri yiyecek depolama alanlarından uzak yerlerde tutulmalı, kesinlikle yiyeceklere yakın olarak depolanmamalıdır. Yiyecek depolama alanlarında gereksiz malzemeler bulunmamalı, temiz ve düzenli olmalıdır. Depolar belli aralıklarla temizlenmeli ve dezenfekte edilmelidir. Depolarda kullanılan kasa, sandık vb. malzemeler her kullanımdan sonra temizlenip, dezenfekte edilmelidir (Koçak, 2007).

**Tablo 2.3: Bazı besinlerin soğukta saklama derece ve süreleri**

Besin	Sıcaklık ( $^{\circ}\text{C}$ )	Süre (gün)
Et	0-2	3-5
Kıyma	0-2	1-2
Balık	-1-0	1-2
Yumurta	4-7	7
Pastörize süt	3-4	1
Yumuşak meyveler	4-7	2
Sert meyveler	4-7	14
Soğan patates	15-20	14-21
Yeşil sebzeler	4-7	5
Diğer sebzeler	4-7	14

Kaynak: (Bilici vd., 2006: 11).

### 2.4.1.3. Hazırlama ve Pişirme

Besinlerin hazırlanması aşamasında besinlere, besinlerin hazırlayan personelden, hazırlamada kullanılan araç-gereçlerden ve diğer besinlerden bakteri geçişi söz konusudur. Bu nedenle özellikle besin hijyenini sağlamak yönünden yiyecek hazırlama ve pişirme sırasında dikkat edilmesi gereken önemli noktalar bulunmaktadır (Bulduk, 2006; Merdol, vd. 2000):

- Çiğ ve pişmiş besinler birbirinden ayrı mekan ya da tezgahlarda hazırlanmalıdır.
- Et, balık, tavuk ile sebzeler için ayrı mekan, tezgahlar ya da doğrama tahtaları kullanılmalıdır.
- Tüm hazırlama aşamalarında, hazırlamada görevli personelin hijyeni sağlanmalıdır.
- Çapraz bulaşma önlenmelidir.
- Tüm salata malzemeleri ve hazırlığı uzun süren ve potansiyel riskli besinleri içeren karışımlar 5°C ya da altında bekletilmelidir.
- Potansiyel riskli besinler en kısa sürede hazırlanmalı, oda sıcaklığında fazla bekletilmemelidir.
- Hazırlamada kullanılan tüm araç-gereçlerin, evyelerin ve yüzeylerin temizlik ve hijyeni sağlanmalıdır.
- Sebze ve meyveler akan bol su altında iyice yıkanmalıdır.
- Kıyma makinesi ve et tahtaları en fazla 4 saatte bir temizlenmeli, dezenfekte edildikten sonra tekrar kullanılmalıdır.
- Potansiyel riskli besinlerle yapılan yemeklerin iç sıcaklığı yemek termometresi ile ölçülmeli ve yeterli sıcaklıkta olup olmadığı tespit edilmelidir.
- Pişen yemeklerde tat kontrolü için ayrı bir kaşık ya da çatal kullanılmalı, tat kontrolü yapıldıktan sonra kullanılan çatal ya da kaşık bir daha kullanılmamalıdır.
- Kuruluştaki dondurulmuş besin kullanılıyorsa çözündürme işlemi soğuk depolarda (4-7°C) yapılmalı, çözündürülmüş besinler yeniden dondurulmamalıdır.

- Pişmiş yemekler en fazla 2 saat içinde servis edilmiş olmalı ve tüm yemeklerin üstü servis yapılarına kadar kapalı tutulmalıdır.
- Merkezi bir mutfakta pişen yemeklerin başka birimlere taşınmasında sıcak yemeklerin sıcak (65 °C'nin üzerinde), soğuk yemeklerin soğuk (5 °C'nin altında) dağıtımına özen gösterilmelidir.

Gıda hazırlama sırasında çapraz bulaşmayı önlemek açısından, besin gurupları ayrı tezgâhlarda, ayrı kesme tahtaları ve bıçakları kullanılarak hazırlanmalıdır (Y.G. Özdoğan, 2009b).

**Tablo 2.4: Çalışma tezgahlarında renkli kodlama sistemi**

Kırmızı	Kırmızı et ve ürünleri
Yeşil	Meyve ve sebzeler
Mavi	Çiğ balık
Kahverengi	Pişmiş etler
Beyaz	Süt ve süt ürünleri
Sarı	Beyaz et ve ürünleri

Kaynak: (Özdoğan, 2009b: 22).

Yiyecek içecek işletmelerinde kesme tahtalarının ve bıçaklarının yaygın olan kullanım şekli yukarıdaki gibidir. Ancak yabancı madde bulaşmasını engellemek için gıdanın rengine zıt renkte kesme doğrama tezgahı kullanımı da alternatif bir yaklaşım olarak bazı işletmeler tarafından kullanılmaktadır. Örneğin; kırmızı renkte et hazırlık için mavi renkte tahta kullanımı (Y. G. Özdoğan, 2009b).

#### 2.4.1.4. Servis

Yiyecekler ne kadar temiz görünürse görünsün, bütün yiyeceklerde bakteri bulunmaktadır. Sıcak ve nemli ortamlar bakterilerin çoğalmasına olanak sağlamaktadır. Bu yüzden sıcak yiyecekler çabuk bozulmaktadır. Bu yiyeceklerin servisi uygun zamanda ve hijyenik ortamda yapılmalıdır. Servis sırasında öncelikli olarak servis personeli kişisel temizliğe dikkat etmesi gerekmektedir. Bununla birlikte, kullanılan servis aletlerinin ve takımlarının temizliğine özen gösterilmelidir (Sökmen, 2010).

Gıdaların üretiminden tüketim sürecine kadar olan aşamalarda son aşama dağıtım ve servis aşamasıdır. Bu aşamada da sürecin diğer tüm aşamalarında olduğu gibi güvenli bir şekilde hijyen kurallarına uyulması gerekmektedir. Aksi halde servis



aşamasına kadar hijyenik koşullarda gelen yiyecekler servis esnasında bakteri bulaşmasına maruz kalarak güvensiz bir hale dönüşecektir (Koçak, 2007).

Hijyenik bir besin servisinin sağlanması için (Bilici vd., 2006; Bulduk, 2006; Merdol vd., 2000;) :

- Sıcak yemekler sıcak (65°C'nin üstü), soğuk yemekler soğuk (5°C'nin altı) servis edilmelidir.
- Besin ya da yemekle temas eden tüm kaplar, yüzeyler ve mutfak temiz ve hijyenik olmalıdır.
- Servis sırasında çıplak elle hiçbir besine dokunulmamalı, bir kez kullanıp atılan eldiven kullanılmalıdır.
- Servis esnasında kullanılan araç yere düştüğünde kesinlikle yeniden kullanılmamalıdır. Mutfakta sıcak sabunlu su ile tekrar yıkanıp durulanmalı ve tekrar kullanılmalıdır.
- Tabakların, bardakların ya da kapların müşterinin ağızına temas eden kısımlarına dokunulmamalıdır.
- Servis esnasında kırık araç-gereç kullanılmamalıdır.
- Besinle temasta bulunan tüm ekipmanlar yıkandıktan sonra dezenfekte edilmelidir.
- Servis edilen besinlerin üzerine aksırıp, öksürülmemesine dikkat edilmelidir.
- Servis esnasında çizik, çatlak ve kırık araç-gereçler kullanılmamalıdır.
- Yiyeceği örtmek için bez kullanılmamalıdır. Mutfak araçları ve yiyeceklerle temas eden yüzeyleri silmek için kullanılan nemli bezler ya da süngerler temiz ve düzenli olarak dezenfekte edilmeli ve başka bir amaçla kullanılmamalıdır.
- Yiyecek ya da içeceğin hazırlandığı, saklandığı, pişirildiği ya da servis edildiği hiçbir yerde hayvan bulunmamalıdır.

- Serviste kullanılan baharatlık, tuzluk vb. gereçler temiz ve hijyenik olmalı, mümkünse kapalı, tek kullanımlık poşetler tercih edilmelidir.
- Bez peçeteler her bir kullanımdan sonra uygun şekilde yıkanmalı ve asla çatal, bıçak, bardak vb. silmede kullanılmamalıdır.
- Servis elemanları temizlik ve hijyen kurallarına mutlaka uymalıdır.
- Çalışma yüzeylerinde oturulmamalı ve dayanılmamalıdır.

#### **2.4.2. Yiyecek İçeceklerle İlgili Alanlar ve Araç-Gereç Hijyeni**

Sağlıklı yaşam için gıdaların güvenli bir biçimde hazırlanması gerekir. Böylelikle zehirlenmelerin önüne geçilerek insan sağlığının korunması sağlanır ve iş ve müşteri kaybının yaşanması engellenir. Tezgahların ve malzemelerin temiz tutulması, personelin kişisel hijyeni ve çalışma düzeni mutfak hijyeni için çok önemlidir. Personelin temiz çalışması mutfaklarda fare ve böceklerin oluşumunu önler. Hijyen için önemli bir konu da yemeklerin saklanması ve depolanmasıdır. En temiz yerde bile yemek yanlış depolandıysa gıda zehirlenmesine yol açabilir (Tayar, 2005).

Yiyecek işletmelerinde hijyen koşullarına uygun üretim yapılabilmesini sağlayabilmek için öncelikle, işletmenin ve bulunduğu binanın genel özelliklerini buna uygun olması gerekmektedir. İşyeri çevresinde bulaşmaya yol açacak çöp ve atık yığınları, su birikintileri, zararlıların yerleşmesine yol açacak ortamlar bulunmamalıdır. İşletme tasarımı, konumu, büyüklüğü ve yerleşim bakımından yeterli bakım, temizlik ve/veya dezenfeksiyona izin verecek, havadan kaynaklanan bulaşmayı önleyecek veya en aza indirecek ve bütün işlemler için hijyenik performansa uygun yeterli çalışma alanı sağlamalıdır. İnşaatta kullanılan malzemenin kalitesi de önem taşımaktadır. Yapılan işin özelliğine göre bina içi, zemin, duvar, tavan, kapı ve pencereler temizlik ve dezenfeksiyona uygun, kolay temizlenebilir özellikte, düz yüzeyli, pürüzsüz, çatlak olmayan, su geçirmez, yıkanabilir, geçirgen olmayan, koku yapmayan, haşere yerleşmesine izin vermeyen, sağlığı olumsuz yönde etkilemeyen malzemelerden yapılmış olmalıdır (Koçak, 2007).

Mutfaklarda kullanılan malzemelerin temizliğinin yanı sıra, hijyen açısından bu araç-gereçlerin ve kapların kullanım şekli de önem taşımaktadır. Tabakların kenarından, dış kısmından veya altından tutulmalıdır. Tutulan yerin yemeğin bulunduğu bölüme veya

yemeğe yakın olmamasına dikkate edilmelidir. Aksi takdirde, ellerde olabilecek bakterilerin tabaklara ve oradan da yiyeceğe geçmesine neden olunabilir. Kullanılacak kaplar varsa saplarından, bardaklar ya da fincanlar altından veya sapından, çatal, kaşık, kepçe vb. aletler sapından tutulmalıdır. Personel çatlamış ve kırılmış tabak, bardak ve diğer araç-gereçleri kullanım dışı bırakmalı, gerekiyorsa imha etmelidir. Kırık, çizik, çatlak yüzeydeki girinti ve çıkıntılar, mikroorganizmaların barınabilecekleri ideal ortamlardır (Sökmen, 2010).

Mutfaklarda kullanılan araç ve gereçler ya da çalışma tezgahları kullanımdan hemen sonra temizlenmediğinde, kirler kuruyarak sertleşir ve temizlenmesi de güçleşir. Özellikle et doğrama tahtası ve kıyma makineleri gibi potansiyel riskli gıdalarla ilgili olanlar en fazla 60-75 dakikada bir yıkanıp, durulandıktan sonra dezenfekte edilmelidir. Çalışma tezgahları, araç ve gereçlerin temizliğinin iyi bir şekilde yapılabilmesi için yeterli seviyede aydınlatılmalıdır. Her araç-gerecin kullanımı, temizlik ve bakım talimatları uygun yerlere asılmalıdır (Denizer, 2005).

### **2.4.3. Kişisel Hijyen**

Besinlere mikroorganizma bulaştıran en önemli kaynaklardan biri yemeği hazırlayan personeldir. Bu nedenle yemek hazırlayan kişilerin kişisel temizliğe çok önem vermesi gerekmektedir (Bilici vd., 2006).

Mutfaklarda besin hazırlamasında görev alan personelin insan sağlığını yönünden önemli sorumlulukları vardır. Bu nedenle personelin herhangi bir bulaşıcı hastalık taşımayan (portör olmayan) bireylerden seçilmesi ve periyodik olarak sağlık kontrolünün yapılması gerekmektedir (Bulduk, 2006).

Personel hijyeni, ellerin ve gıdayla teması mümkün olabilen diğer vücut bölgelerinin temizliğinin tümünü içerir. Gıdaların mikrobiyolojik kalitesi, işyerinde çalışanların hijyeniyle yakından ilgilidir. Çünkü işyeri çalışanları gıdalardaki hem saprofit (doğada bulunan çürükçül bakteriler) ve hem de patojen mikroorganizmaların potansiyel kaynağını teşkil etmektedirler. Gıda işyerlerinde çalışan personeller özellikle solunum (örn: üst solunum yolu enfeksiyonu, anjin, pnömoni, tüberküloz) ve sindirim sistemi hastalıklarına (örn.: dizanteri, kolera, tifo) neden olan etkenlerin gıdalara bulaşmasında önemli rol oynarlar” (Dikmen, 2008).

Gıda hijyeni ve sanitasyonunun işletme-üretim-depolama-dağıtım sürecinde özellikle personel-ekipman-alt yapı açısından uygulanması gerekmektedir. Portör (taşıyıcı) olarak adlandırılan bireyler, hastalık yapıcı mikroorganizmayı vücutlarında kendileri etkilenmeden taşırlar ve temas ettikleri her yere yayarlar. Bu durum ancak sağlık kontrolü yapıldığında ortaya çıkabildiği için tehlikenin boyutları büyüktür. Sanitasyonun sağlanabilmesi için gıda üretiminde istihdam edilen personelin periyodik olarak sağlık kontrollerinden geçirilmesi, portörlerin tespit edilerek işletmelerden uzaklaştırılması, üretim zincirine mikroorganizmaların bulaşmasının önlenmesi gerekmektedir. Tesislerdeki hijyen ve sanitasyon koşullarını oluşturan, yine o işletmelerde çalışanlar olduğuna göre, personelin risk faktörlerini tanıyacak kadar bilinçli ve bilgili olması, gıda kaynaklı hastalıklar, zehirlenme, bozulma gibi olumsuzluklar konusunda temel eğitim almış olması gerekmektedir (Gökçe, 2008).

Gıda maddelerine fiziksel ve biyolojik tehlikelerin bulaşması açısından gıdaları hazırlayan ve servis eden personel önemli bir araçtır. Özellikle mikroorganizmalar, başta insanlar olmak üzere pek çok kaynaktan, örneğin kullanılan ekipmanlar, hammaddeler, su ve hava yoluyla bulaşabilmektedir. İnsanlar doğrudan temas yoluyla veya dolaylı olarak mikroorganizmaları gıdaya bulaştırmaktadır. “Kişisel hijyen” bütünlük gösteren bir kavram olmakla birlikte özellikle eller ve el temizliği büyük önem taşımaktadır. Vücudun diğer kısımlarında olduğu gibi elde de mikroorganizmalar bulunabilir. Bu mikroorganizmaların büyük bir kısmı elin doğal mikroflorasıdır. Elin kirlenmesi veya elin temas ettiği ürün ve gıdaya bağlı olarak mikroflorada değişiklik meydana gelebilir (Heperkan, 2008).

Yiyecek içeceklerle uğraşan personel, insan sağlığı yönünden ciddi sorumluluklar taşımaktadır. Birçok besin zehirlenmesinin ana nedeni, personelin dikkatsizliği ve bu konudaki bilgi yetersizliğidir. Kurum yöneticilerinin bu konuda almaları gereken önlemler vardır. Kurum beslenme servisinde çalışan personelin yılda bir kez çok yönlü genel sağlık kontrolünden ve 3 ayda bir de portör muayenesinden geçirilmesi gerekmektedir. Bulaşıcı hastalığı olan portör durumunda olan kişiler bu servislerde çalıştırılmamalıdır. Soğuk algınlığına yakalanmış fakat çalışabilir durumda olanlar yiyeceklerle doğrudan temasları olmayacak bölümlerde çalıştırılmalı ve ağızları maske ile kapatılmalıdır. Personelin kıyafeti de çok önemlidir. İş için ayrı üniforma giymeleri gerekir. Ayrıca erkeklerin kep, kadınların saçlarına file takmaları sağlanmalıdır. Bu

üniforma ve başlıkların kurum tarafından personele temin edilmesi gerekir. Üniformaların yıkanması ve yenilenmesi yine kurum tarafından sağlanmalıdır (Merdol vd., 2000).

Gıdanın sağlıklı üretilmesinde en önemli faktör insan faktörüdür. Tarladan – çiftlikten başlayan serüven bir fabrikanın işleme tesislerindeki dönüşümünü tamamlayarak tüketicinin sofrasına konuk olana dek devam etmektedir. Bu yolculuğun temiz ve sağlıklı yürütülmesi kişisel hijyen ile birebir ilişkilidir. Gıda üretiminde en önemli bulaşma kaynaklarından birisi de çalışanlardır. Çalışanlar üretimin her kademesinde; hazırlık, işleme, ambalajlama, taşıma ve depolama evrelerinde gıdayı doğrudan bulaştırabilecek sayıda ve çeşitlilikte mikroorganizmayı taşır. Özellikle eller, giysiler, saç-sakal vb. gibi pek çok dış faktör yanında nefesi, tükürüğü, varsa yaralarının her biri ayrı ayrı bulaşma odağını oluşturur. En önemli özelliği de insanın mobil olması ile bir mekândan diğerine kolaylıkla taşıyıcılık yapabilmesidir (Buzbaş, 2008).

### **Kişisel Hijyeni Sağlamada Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar**

Kişisel hijyeni sağlamada dikkat edilmesi gereken noktalar aşağıdaki gibidir. (Bilici vd., 2006; Bulduk, 2006; Merdol vd., 2000).

#### **Ağız-Burun-Saçlar:**

- Yiyeceklerle uğraşırken asla ağız, burun ve saçlara dokunulmamalıdır.
- Yiyeceklerle ilgili alanlarda sigara içilmemeli, bir şeyler yenmemeli, sakız çiğnenmemelidir.
- Hiçbir zaman yerlere tükürülmemelidir.
- Öksürme ve aksırmalarda mendil kullanılmalıdır.
- Yemeklerin tat kontrolleri ayrı bir kaşık kullanılarak yapılmalıdır.
- Her sabah duş alınarak genel vücut temizliği sağlanmalıdır.
- Dişler bakımlı olmalı ve sık sık fırçalanmalıdır.

#### **Dışkı:**

- Diarezi (ishali) olan kişilerin mikroorganizma yayma olasılıkları yüksektir. Bu nedenle bu durumda olan kişiler rahatsızlıkları geçene kadar beslenme servislerinde çalıştırılmamalıdır.

- Tuvalet sonrası el temizliğine özen gösterilmelidir.

### **Giysiler:**

- Temiz ve açık renkli olmalıdır.
- Kolay temizlenebilen, terletmeyen, dayanıklı ve koruyucu nitelikte bir kumaştan yapılmış olmalı ve sık sık yıkanarak temizliği sağlanmalıdır.
- Ayaklarda kaymayan, su geçirmeyen ve rahat ayakkabılar olmalıdır.
- Çalışırken üniformalara eller sürülmemelidir.
- İş giysileri ile masa ve tezgahlara dayanılmamalı ve oturulmamalıdır.

### **Eller:**

- Her işin başlangıcında,
- Çiğ besinler ellendikten sonra,
- Her tuvalet çıkışında,
- Sigara içtikten, paraya dokunduktan ve mendil kullandıktan sonra,
- Öksürüp-aksırdıktan sonra,
- Yemeklerin porsiyonlara ayrılmasından ve servisinden önce, eller mutlaka yıkanmalıdır.

### **El hijyenini sağlamak için, personele yapılması gereken uyarılar:**

- Ellerinizi yiyeceklerle ilgisi olmayan lavabolarda yıkayın.
- Kesinlikle yiyecek hazırlama evyesinde ellerinizi yıkamayın.
- Ellerinizi bileklerin de dahil olmak üzere, sabunlu suyla yıkayarak, iyice durulayın. Mümkünse tırnaklarınızı fırçalayın.
- Ellerinizi kağıt havlu ya da el kurutma makinası ile kurulayın.
- Duvara monteli sıvı sabun aracı sabun temini için tercih edilmeli, kalıp sabun kullanılacaksa, duvara monteli mıknatıslı sabunluk kullanılmalı.
- El yıkamada kullanılan sabun tercihen bir dezenfektan içermelidir.

- Sabunluk her boşaldığında, iyice temizlendikten sonra yeniden doldurulmalı.
- Çiğ yiyeceklere dokunduktan sonra asla pişmiş yiyeceklere el sürülmemelidir.
- Mümkün olduğu kadar yiyeceklere el sürmekten kaçınılmalı, yiyeceklerle temas eden hiçbir yüzeye el sürülmemelidir.
- Tırnaklar kısa ve temiz olmalı, oje, alyans ve mücevherat bulundurulmamalıdır.
- Ellerde bulunan yara kesik ve sıyrıklar mikroorganizmaların çok rahat çoğalabileceği yerlerdir. Bu nedenle, besin zehirlenmelerine neden olmamak için hemen yaralı-bereli kısma antiseptik merhem sürülmeli ve su geçirmeyen bandajla kapatılmalıdır. Mümkün olduğunca bu tür sorunu olan personel söz konusu durum geçene kadar beslenme servisi ile ilgisi olmayan geri hizmetlerde çalıştırılmalıdır.
- Özellikle pişmiş besinlere çıplak ellerle dokunulmamalıdır. Çünkü ellerde bulunan mikroorganizmaların pişmiş besine geçmesi ile besin zehirlenmeleri oluşabilir. Pişmiş besinlerin servisi, uygun servis gereçleri ile ve mümkün olduğunca bir kullanımdan sonra atılacak şekilde olan naylon eldivenler ile yapılmalıdır.

#### **Genel Sağlık Durumu ve Diğer Vücut Yüzeyleri:**

Yiyecek ve içeceklerle ilgili çalışan personelin genel olarak sağlıklı olması, bulaşıcı hastalığı ya da bir hastalığın taşıyıcısı olmaması gerekir.

- Personelin 3 ayda bir sağlık kontrolleri yapılmalıdır.
- Hasta olan ( grip, nezle, ishal vb.) personel yiyecek ve içeceklerle ilgili alanlarda çalıştırılmamalıdır.
- Mutfak personeli işe başlamadan önce ve iş bitiminde vücut temizliği ve hijyeni sağlayacak şekilde duş almalı, bunun için gerekli olanaklar sağlanmalıdır.

Yiyecek hazırlayan ve servis eden kurumlar, yiyecek kalitesini sağlamalı, yiyecek kaynakları ve hazırlandığı yerlerin bakteri, virüs ve diğer zararlı faktörlerle bulaşmasını, toksin üretimini veya bozuk ürünlerin oluşmasını engellemelidirler. Yiyecek hijyen ve güvenliği günlük işler içine alınmalı ve kritik kontrol noktaları analiz sistemi (HACCP) ile desteklenmelidir. Kurallara uygun olarak hazırlanmış olan gıdaların numuneleri minimum 72 saat, standart koruma ve saklama yöntemleri ile muhafaza edilmelidir (O. N. Özdoğan, 2011).

## **2.5. GIDA GÜVENLİĞİ VE TÜKETİCİ ALGILAMALARI İLE İLGİLİ YAPILMIŞ OLAN ÇALIŞMALAR**

Bu kısımda literatür taraması sonucunda elde edilmiş gıda güvenliği ve tüketicilerin algılamalarına yönelik yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

Çelik ve Ünver (1991) tarafından Ankara ilinde tüketicilerin; cinsiyet, eğitim ve çalışma durumlarına göre gıda kontrolü konusundaki bilgilerini saptamak amacıyla, 1488 tüketici üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda tüketicilerin yarısından fazlasının (%55.8) gıda kontrolünün ne demek olduğunu bildiği saptanmıştır. Tüketicilerin eğitim düzeyleri yükseldikçe, gıda kontrolü konusundaki bilgileri de artmıştır.

Worsfold ve Griffith (1997) tüketicinin besin güvenliği davranışlarını değerlendirmek amacıyla yaptıkları çalışmada, HACCP (Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktası) kontrol sistemi kullanarak 108 tüketicinin besin güvenliği davranışlarını incelemişler ve güvenli yemek pişirme tekniklerinin tüketicilerin çoğu tarafından kullanıldığını saptamışlardır.

Bruhn ve Schutz (1999) Kaliforniya'da yaşayan tüketicilerin besin güvenliği konusundaki bilgi ve uygulamalarını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda, tüketiciler açısından besinlerdeki en önemli tehlike faktörünün bakteriyel bulaşma olduğunu saptamışlardır.

Sağlam ve arkadaşları (1999) tüketicilerin besin satın alımlarına ilişkin bilgi, tutum ve davranışlarını belirlemek amacıyla Ankara ilinde toplam 300 tüketici üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda tüketicilerin yiyecek maddesi



satın alınırken dikkat ettikleri noktaların başında ürünün fiyatı ve sağlığa uygunluğunun geldiği saptanmıştır.

Çınar ve Özer (1999) üniversite öğrencilerinin gıda ürünlerinde etiketleme tutumları üzerine bir araştırma yapmışlar ve araştırma sonucunda, öğrencilerin gıda ürünlerinde en çok imal ve son kullanma tarihine, ikinci sırada ürünün fiyatına, üçüncü olarak ürünün içeriği hakkındaki bilgilere ve son olarak ürünün kullanım şekillerine dikkat ettiklerini saptamışlardır.

Knight ve arkadaşları (2003), Jamaika'da kırsal kesimde yaşayanların gıda güvenliği hakkındaki bilgi düzeylerini belirlemek için 110 katılımcı üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda, katılımcıların % 73'ün aldıkları gıdaları evde hazırlarken gıda güvenliğine çok dikkat ettiklerini belirlemişlerdir. Gıda ürünü satın alırken tüketicilerin sırasıyla en çok gıdaların hijyenine, gıda üretimindeki uygulamalara, gıdanın görünüşüne, gıdanın ambalajına ve soğuk gıdaların sıcaklığına dikkat ettiklerini saptamışlardır.

Köksal ve arkadaşları (2003) ev kadınlarının besin satın alma ve etiket okuma konusundaki bilgi düzeylerini belirlenmesi konusunda Ankara Gülveren Bölgesi'nde 247 kadın üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Ev kadınlarının besinlerin en çok fiyatına, taze olmasına ve aile bireyleri tarafından sevilmesine dikkat ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca ev kadınlarının %64.8'inin besin satın alırken üzerindeki etiketi okuduklarını ve etiketlerde en sık son kullanma tarihine, fiyatına ve en az besin değeri bilgilerine dikkat ettiklerini saptamışlardır.

Türk-İncel (2005) yetişkin tüketicilerin besin güvenliği konusunda bilgi ve davranışlarını saptamak amacıyla 500 tüketicinin katılımında bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda kadınların erkeklere göre gıda güvenliği ile daha ilgili oldukları ve kadınların tükettikleri gıdaları daha güvenilir buldukları belirlenmiştir. Çözdürülmüş et, tavuk, balık gibi besinlerin kesinlikle tekrar dondurulmaması gerektiğini düşünenlerin oranı %67.8, bozulduğundan şüphe edilen besinlerin-yemeklerin atılması gerektiğini düşünenlerin oranı %80.8, çiğ et, tavuk ve balığa dokunduktan sonra ellerini yıkayanların oranı %87.8, sebze ve meyveleri yıkayarak tüketenlerin oranı %87.2, kırık-çatlak-kirli yumurta satın almayanların oranı %86.2 olarak saptanmıştır.

Patron (2006) İspanya Trinidad'da yaşayan tüketicilerin gıda güvenliği uygulamaları ve gıda güvenliğini tutumlarını belirlemek amacıyla bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcıların %76'sının gıda zehirlenmelerinin hayati tehlikeye neden olabileceğine inandığı belirlenmiştir. Katılımcılara göre gıda zehirlenmelerine neden olan en önemli iki faktör, yetersiz gıda hijyeni (%69) ve yetersiz sanitasyondur (%45). Ayrıca ankete katılanların %89'u gıda hijyeni konusunda yeterli bilgileri olmadığını ve daha fazla bilgiye ihtiyaçları olduğunu belirtmişlerdir.

Kaptan (2007) tüketicilerin gıda güvenliği hakkında bilgi düzeylerinin tespit etmek amacıyla bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%82,8), ambalajlı gıda satın alırken üretim/son kullanma tarihlerine her zaman baktıklarını belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların yaklaşık %90'ının gıda güvenliği konusu ile ilgilendiklerini saptanmıştır. Çalışmada katılımcılardan HACCP, ISO 9001, ISO 14001 ve ISO 22000 sertifikaları arasından hangileri hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmeleri istenmiştir. En çok bilinen sertifikanın ISO 9001 olduğu, diğer sertifikaların ise %10-15 oranında bilindiği saptanmıştır.

Ünusan (2007) Türkiye'de tüketicilerin gıda güvenliği bilgileri ve uygulamalarını saptamak amacıyla Konya ilinde bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, hemen hemen tüm katılımcıların (%97) gıda güvenliği konusunda hakkında bilgisi olduğunu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların %66'sın hayatları boyunca en az bir kez gıda kaynaklı bir rahatsızlık geçirdiği saptanmıştır.

Topuzoğlu ve arkadaşlarının (2007) tüketicilerin gıda ürünleri ile ilgili bilgi düzeyleri ve sağlık risklerine karşı tutumlarını ölçmeye yönelik yapmış oldukları araştırma sonucunda; gıda maddesinin alımında ürün ambalajının sağlamlığına dikkat etme, katılımcılar tarafından en çok önemsenen tutum olmuştur (%92,8). Bunu satış yeri hijyen koşullarını önemseme (%92,2), gıdanın lezzetini önemseme (%85,5), üretim yeri hijyenini önemseme (%84,4) ve gıda ürünü bozursa iade etme tutumları (%83,2) izlemektedir. Besin değerini göz önünde bulundurma (%61,1) olarak ortaya çıkmıştır. Son kullanma tarihlerine dikkat etmeme (%39,6), ürünün içerdiği mineral maddelere dikkat etmeme (%28,8), gıda ürünleri ile birlikte verilen hediyelerin satın almayı

etkilemesi (%20,4), reklamların ürün hakkında yeterli bilgiye güvenme (%18,0) en yetersiz düzeyde onaylanan tutumlar olarak saptanmıştır.

Yılmaz (2008) Trakya bölgesinde kırsal ve kentsel tüketicilerin gıda ürünleri tüketim alışkanlıkları ve gıda güvenliğine ilişkin bilgi düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapmış olduğu çalışmada, katılımcılardan gıda maddesi satın alırken önem verdikleri özellikleri belirtmeleri istenmiştir. Buna göre ailelerin gıda alımında birinci derecede önem verdikleri etiket üzerinde ürünün üretim ve son kullanma tarihi olduğu belirlenmiştir. Gıda alışverişinde tüketiciler açısından en fazla belirleyici olan faktörler sırasıyla üretim ve son kullanma tarihi, tazelik, tat- lezzet, gıdanın işlenmesi, gıdanın hijyeni ve fiyatı olarak belirlenmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda tüketicilerin yeni bir ürün satın alırken etkilendikleri unsurların başında TV reklamlarının, ikinci sırada ise arkadaş, komşu ve iş çevresinin geldiği saptanmıştır. Aynı çalışma sonucunda kırsal ve kentsel alandaki tüketicileri en çok deli dana ve kuş gribi hastalıklarının endişelendirdiği saptanmıştır. En az endişelendiren konuların ise dondurarak saklama, ışınlama yöntemi ve gıdaların katkı maddeleri ile koruyucu içermesi olduğu saptanmıştır.

Kılıç (2008) tüketicilerin gıda güvenliği ile ilgili bilgi-tutum ve davranışlarını belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcıların gıda güvenliği ile bilgileri, televizyondan (%29.4), gazete-dergilerden (%23.5), okuldan (%44.1) ve arkadaş çevresinden (%3.0) edindikleri belirlenmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda tüketicilerin gıda satın alırken %13.7 oranında marka, %22.0 oranında kullanma tarihini dikkate aldıklarını belirlenmiştir.

Şanlıer (2005) Yerli ve yabancı turistlerin Türk mutfağı hakkındaki görüşlerini saptamak amacıyla 474 yerli, 553 yabancı toplam 1027 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan yabancı turistlerin % 64.7'sin Türk Mutfağının oldukça hijyenik olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %42.3'lük kısmı Türk mutfağını sağlıklı bulurken, %44.2'lik kısmı ise sağlıklı bulduğunu belirlenmiştir. Ayrıca yabancı turistlerin %84,7'sin Türkiye'ye geldikten sonra bağırsak rahatsızlığı yaşadıkları ve %50,0'sin kendi kendilerine tedavilerini yaptıkları saptanmıştır.

Örer (1995) Turistlerde görülen besin zehirlenmesi sıklığı ile otellerin sanitasyon şartlarının etkileşimi ve Türk Mutfağının, turistlerin ülkemize tekrar gelmelerindeki etkisini saptamak amacıyla Antalya, Bodrum, Kuşadası, İzmir İstanbul ve Ankara'da bulunan 17 tane beş yıldızlı otelde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda bu otellerde konaklayan turistlerin %20.0'sinin mide ve bağırsak şikâyeti olduğu belirlenmiştir.

Yapılan çalışmalarda Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin genellikle mide ve bağırsak enfeksiyonlarından yakındıkları ve sağlık kuruluşlarına başvurmadıkları saptanmıştır (Şanlıer, 2005; Budak ve Çiçek, 2002).

Yapılan tüm bu çalışmalar tüketicilerin gıda güvenliği konusunda bilgi sahibi olduklarını ve gerek evde gerekse ev dışı gıda tüketimlerinde gıdanın hijyenine dikkat ettiklerini göstermektedir. Bununla birlikte yapılan çalışmalar tüketicilerin bir gıda maddesi satın alırken, kalite, üretim ve son kullanma tarihleri ile gıda hijyeni kriterlerini göz önünde bulduklarını göstermektedir ve genel olarak tüketicilerin gıda kaynaklı bir hastalığa yakalanma riski endişesi taşıdıkları belirlenmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TURİZM ENDÜSTRİSİ VE GIDA ENDÜSTRİSİ İLİŞKİSİ

2000’li yıllarda dünyada turizm sürekli büyümeye ve ürün çeşitlendirmeye dayalı olarak en hızlı gelişen ekonomik sektörlerden biri haline gelmiştir. Günümüzde turizm, petrol ihracatı, gıda sektörü ya da otomotiv sektörüyle iş hacmi eşitliğine ve hatta üstünlüğüne sahiptir. Turizm uluslararası ticaretin önemli oyuncularından bir haline gelmiştir ve aynı zamanda birçok gelişmekte olan ülkenin önemli gelir kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Bu gelişmeler giderek artan çeşitlilik ve destinasyonlar arasındaki rekabet ile birlikte gerçekleşmektedir. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler içerisinde turizmin bu küresel yaygınlığı turizmle ilgili birçok sektörde de ekonomik kazançlar ve istihdam olanakları yaratılmasını sağlamaktadır. Dünya çapında turizm faaliyetlerinin dünya ekonomisine katkısının %5 olduğu tahmin edilmektedir. Turizmin istihdama olan katkısı ekonomiye olan katkısına oranla biraz daha yüksektir. Doğrudan ve dolaylı olarak turizm sektöründe çalışanlar göz önünde bulundurulduğunda dünyada turizmin istihdama katkısı yaklaşık olarak %6-7 arasındadır. 1950 yılından 2010 yılına, uluslararası turizm faaliyetleri yıl bazında % 6.2 oranında artış göstermiş, tatile çıkan turist sayısı 25 milyondan 940 milyona ulaşmıştır. Bu ziyaretçiler tarafından sağlanan gelir 2010 yılında 919 milyar dolar seviyesine ulaşmıştır. 1950’li yıllarda uluslararası seyahatlerin %88’si en çok bilinen 15 destinasyona gerçekleştirilirken, birçoğunun gelişmekte olan ülkelerde bulunduğu yeni destinasyonların ortaya çıkması ile 1970 yılında bu oran %75’e ve 2010 yılında ise %55’e düşmüştür. Dünyanın gelişen bölgelerinde turizm alanında hızlı bir büyüme kaydedilirken, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin uluslararası turizm faaliyetlerindeki payı durmadan artmıştır. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler dünya turizm faaliyetlerinde 1990 yılında %32’lik bir paya sahipken, bu oran 2010 yılında %47’ye ulaşmıştır. Uluslararası turist sayısı 2010 yılında yaklaşık olarak % 7 oranında artış göstererek 940 milyona ulaşmıştır. Yine 2010 yılında uluslararası turizm faaliyetlerinden ihracat gelirleri içinde 919 milyar dolarlık bir kazanç sağlanmıştır. 2011 yılında da uluslararası turist sayısının %4 ile %5 oranında artış göstermesi beklenmektedir (UNWTO, 2011).

Küreselleşmeyle birlikte, dünya genelinde, teknolojiye, iletişimde ve ulaşım sistemlerinde birtakım değişimler olmuştur. Bu değişimler birçok sektör gibi turizm sektörünü de olumlu yönde etkilemiştir. Küreselleşmenin etkileri; ekonomi, hukuk, siyasi, sosyal, kültürel ve teknolojik alanlarda olduğu gibi, turizm alanında da görülmektedir. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler, ulaşım araçlarındaki hız, konfor, kapasite ve fiyat faktörlerindeki gelişmeler uluslar arası turizmin gelişmesine büyük bir ivme kazandırmıştır. Turizm sektörü bir taraftan ülkeler için önemli bir gelir kaynağı olması sebebiyle, diğer taraftan uluslararası ticaretin gelişmesi ve insanların yaşam standartlarının yükselmesine paralel olarak seyahat etme eğiliminin artması sebebiyle önemli gelişmeler kaydetmiştir. Turizm sektörünün, özellikle tarihi zenginlikleri ve doğal güzellikleri fazla olan ülkelerin kalkınmasında son derece önemli bir lokomotif görevi vardır (Çeken, Ateşoğlu, Dalgın ve Karadağ, 2008).

Türkiye'nin ekonomisinde önemli bir yere sahip olan turizm sektörü; insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı, bundan dolayı da yüz yüze iletişimin unsurları olan psikolojik, sosyal ve insani değerlerin büyük önem arz ettiği bir sektördür (Öztürk ve Seyhan, 2005). TURSAB'ın istatistiklerine göre 2010 yılı içerisinde Türkiye'ye gelen yabancı uyruklu turist sayısı 28.511.000'dur. Bu yabancı uyruklu turistlerin harcama tutarları ise 15.577 milyon dolardır. Toplam turist harcamalarının üçte birini oluşturan gıda harcamaları turizm gelirleri açısından önemli ve etkin bir yere sahiptir (Telfer ve Wall, 2000).

Turistlerin destinasyon seçimlerinde ziyaret etmeyi planladıkları destinasyonlarındaki yiyecek ve içecek olanakları, önemli ve etkin bir rol oynamaktadır (Long, 2004). Bir turistik destinasyonunun başarısı gastronomik kimliği ile yakından ilgilidir. Seçkin ve unutulmaz bir gastronomi deneyimi her turist için seçtikleri destinasyonlarda ulaşılması gereken vazgeçilmez hedeflerden bir tanesidir. Dünyada en iyi gastronomi deneyimlerinin yaşandığı Roma ve Paris'de bulunan çok sayıda kahve dükkanları, bar ve restoranlar turistik deneyimler açısından örnek teşkil eden mekanlardır. özellikle Toskana ve Provence şehirlerinin yerel mutfaklarının sunduğu olağanüstü yemek deneyimleri turistlere kendilerini bir yemek cennetindeymiş gibi hissettirmekte ve milyonlarca turistin tekrar ve tekrar aynı destinasyonları seçmelerine neden olmaktadır (Fox, 2007).

Turizm ve gıda endüstrisi hiç kuşkusuz birbiriyle yakın ilişki içerisinde olan sektörlerdir. Turizm endüstrisi içerisindeki zorunlu gıda tüketiminin yanı sıra, yerel mutfakları tanıma ve yeni lezzetler keşfetme amaçlı yapılan turizm faaliyetleri, turizm endüstrisi içerisinde yeni turizm kollarının doğmasına neden olmuştur. Dünyada değişen yemek yeme alışkanlıkları ve ortaya çıkan yeni yemek yeme akımları da bu konuda etkili olmuştur.

1960'lı yıllardan bu yana, televizyonlarda yayınlanan yemek programları ve yemek kitapları aracılığıyla insanların şarap ve yemeğe olan ilgisi artmış, yemek ve şarap gelişen dünyada popüler kültürün önemli bir bileşeni haline gelmiştir. Gerçekten de yemek ve şarap tüketimi genellikle sosyal statüyü ve kültürel mirası gösteren modern yaşam tarzının önemli bir parçasıdır. Batı kültüründe şarap ve yemek tüketim alışkanlıklarının değişmesi ve ev dışında yemek yeme oranlarının artması yemek programları ve kitaplarının sayılarının artmasıyla ilgili olmakla birlikte aynı zamanda çoğu insanın aslında yemek yapmayı bilmemesinden kaynaklanmaktadır. Çağdaş yaşam tarzının bir göstergesi olmakla birlikte, spesifik gıda ve şarap tüketim şekilleri, turizmin önemli bir parçası haline gelmiştir (Hall ve Mitchell, 2000).

Genellikle gıda konusuna turistik bir çekicilik olarak yaklaşmaktadır. Araştırmacılar çoğunlukla destinasyonunun başarısı açısından gıdayı bir engel olarak görmemekte ve yok saymaktadır. Aslında az gelişmiş ülkelerde bulunan ve çok fazla tanınamayan destinasyonlardaki gıda ve buna bağlı olarak hijyen standartları, iletişim sorunları ve turistlerin yerel mutfaklar hakkındaki sınırlı bilgileri turistler açısından bir sorun teşkil etmektedir (Cohen ve Avieli, 2004). Bu nedenle araştırmacıların konaklama işletmelerinde turistlerin taze malzemelerle yapılmış yerel lezzetleri en iyi servis kalitesi ile elde etme beklentilerinin karşılanması konusundaki çabaları gün geçtikçe artmaktadır (Fox, 2007).

Dünya genelinde gıda tüketimi yalnızca yaşamsal faaliyetlerin sürdürülebilmesi için gerekli olan bir olgu olmaktan çıkmış, insanların sosyal ve kültürel açıdan birbirleriyle etkileşim halinde oldukları bir faaliyet haline gelmiştir. Bu bağlamda turizm içerisinde gıda tüketimi turistlerin yeni sosyal ve kültürel deneyimler yaşanmasına olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte gıda tüketimi vücudun temel

işlevlerini yerine getirebilmesi ve enerji sağlaması açısından turistler için zorunlu bir faaliyettir. Ayrıca yemek yemek turistlerin beş duyu organına aynı anda hitap ederek onların yeni deneyimler kazanmalarına olanak sağlayan eşsiz bir aktivitedir. Yemek yemenin yalnızca doyma amacı değil, lezzet ve keyif alma amacı da güdmesi gerektiğini savunan ve 1980’li yılların sonlarında İtalya’dan başlayarak dünyaya yayılan bir akım olan “Slow Food”, “fast food”, hızlı yaşam ve yerel yemek geleneklerinin kaybolmasına karşı bir tepki ve bilinçlendirme hareketidir. Ana felsefesi “herkesin tat alma hakkı vardır” olan bu akım 2000’li yıllarda dünyanın birçok ülkesinde kabul görmüştür.

Mutfak temsil ettiği öğelerle bir kültürü temsil ederken diğer tarafta da ülke ekonomisinin önemli bir bölümünü oluşturur. Genel olarak değerlendirildiğinde şarabın seçkin yeri ona adeta lokomotif rolü vermekte başta mutfak kültürü olmak üzere bulunduğu bölgenin turizmini de geliştirmektedir. Turizm çok geniş bir kavram olmakla birlikte içinde barındırdığı en önemli faktörlerden biri olan "yeme ve içme" faktörleri turizmin temel taşlarındandır. Özellikle dikkat edilirse turizmin niteliği ne kadar artarsa yemek ve içki konusu o kadar öne çıkmakta diğer tarafta turizmin niteliği ne kadar düşerse yemek ve içki de o kadar anlamını yitirmektedir (Öğütoğlu, 2009). Turizm sürekli büyüyen ve kendisini yenileyen bir sektördür. Her gün bir yenisi eklenen turizm trendlerine yetişmek, turizmde modayı takip etmek neredeyse imkânsız bir hale gelmiştir. Değişen talep profili; çeşitlilik, farklılaşma, tanıtım ve pazarlamada yeni stratejiler belirlenmesini zorunlu kılmaktadır. 2000’li yıllarda dünyada etkisini hızla arttıran turizm çeşitlerinden biri de **(eno tourism/ wine tourism) “şarap turizmi”dir**. Şarap turizmi kavramı turistlerin bir şarap bölgesini tanımak, üzüm/şarap tatmak veya şarap festivaline katılmak gibi sebeplerle yaptıkları seyahatleri kapsamaktadır. İlk kez 1998 yılında Avustralya’da Şarap Turizmi Konferansı düzenlenmiş ve bu alanda tanımlamalar yapılmıştır. Şarap turizmini sadece “güzel şarap içmek” olarak nitelendirmemek gerekmektedir. Bu etkinliklere katılan kişiler; şarap mahzenlerini gezmekte, şarabın yapılışını izlemekte, üzüm bağlarında gezmekte ve konaklama işletmelerinde geceleme yapmaktadırlar. Turlara ilgi gösterenler, genelde aileleri ile ya da gruplar halinde seyahat etmektedirler. Katılımcı kitlenin günlük harcamaları ortalama 100 euro civarındadır. Yılda ortalama 1 milyon turist bu turlara katılım göstermektedir.



ve bu turizm kolunda istihdam eden 20.000 üzerinde çalışan bulunmaktadır (Dilsiz, 2010).

Şarap turizmi, şarap temasına sahip bölgeleri ziyaret etmek, şaraba ve şarapçılığa duydukları ilgilerini geliştirmek amacı güden kişilerin, bireysel ya da grup halinde katıldıkları bir özel ilgi turizm türü olarak açıklanmaktadır. Şarap turizminin doğasını, şarap turizmine katılan ziyaretçilerin demografik ve davranışsal özellikleri ve tercih edilen şarap turizm mahallerinin özellikleri ile kavramak, şarap turizminin geliştirilmesinden beklenen sosyal, kültürel, ekonomik ve çevresel olumlu etkilerin gerçekleştirilebilmesinin ilk adımını oluşturur. Dünyada, hızla gelişen turizmden pay almak, paylarını büyütme ve sürdürmek isteyen her ülke ve bölgeleri pazarda stratejik bir konum elde edebilmek için çaba harcamaktadır. Doğası iyi anlaşılır ve sürdürülebilir turizm ilkelerine sadık kalınarak geliştirilebilirse, şarap turizmi ülkemiz turizminin sürdürülebilir gelişimi bakımından önemli bir fırsattır (İlhan, 2007).

Turizm sektöründe işletmelerin uzun süre ayakta kalabilmeleri ve karlılıklarını koruyabilmeleri açısından, müşteri memnuniyetinin sağlanması hiç şüphesiz ki tüketici beklentilerinin büyük bir titizlikle saptanıp karşılanması ile mümkündür (Öztürk ve Seyhan, 2005).

Genel olarak yiyecek servis deneyimleri turistlerin hem memnuniyeti hem de memnuniyetsizlikleri açısından önemli bir faktördür: iyi bir yiyecek servisi büyük ölçüde turistleri harcama yapmaya teşvik ettiği gibi, yetersiz ve kötü bir servis yiyecek içecek işletmelerinin ciddi mali kayıplar yaşamasına neden olmaktadır (Niels, Kozak ve LeGrys, 2000).

İnsanların daha çok seyahat etmeye başlaması ile turistik amaçlı kurulan işletmelerin sayısında artış görülmeye başlanmıştır. Bununla birlikte yiyecek içecek hizmeti veren işletme sayısı da artmıştır. Otel işletmeleri konaklama hizmetinin yanında, gelen konuklara yiyecek içecek hizmeti de vermektedirler. Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek hizmetleri, oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren merkezdir. Bununla birlikte tesislerin yiyecek içecek gideri, toplam giderin %25-35'ini oluşturmaktadır. Otel mutfakları da bu anlamda önem kazanmaktadır. Otel mutfaklarının başarılı olması, müşteriye sağlıklı, güvenilir, kaliteli, temiz ve sağlıklı yiyecek ve içeceklerin sunulması ile sağlanabilir. Bunun için de ;

- Hedeflenen müşteri grubunun beklenti ve isteklerini karşılayarak memnuniyetini sağlamayı,
- Müşterilere güvenilir, hijyenik yiyecek ve içecekleri sunmayı,
- Güvenilir bir imaja sahip olmayı,
- Rekabetin yoğun olarak yaşandığı pazarda güçlü bir yer edinmeyi,
- Rekabet avantajı elde etmeyi amaçlarlar.

Hijyenik besin üretimi ve gıda güvenliği sistemlerinin otel mutfaklarında kullanılması, müşterilere sağlıklı, kaliteli ve temiz besinlerin sunulması ile işletmeler rakiplerine karşı bir rekabet avantajı yaratabilirler. Hijyenik besin üretme süreci, satın alma ile başlar ve besinin hazırlanması, saklanması ve müşteriye servis edilmesi ile son bulur. Tüm bu aşamalardan hepsinde mutlaka hijyen kurallarına uyulması gerekmektedir. Uyulmadığı takdirde meydana gelebilecek herhangi bir besin zehirlenmesi yada besinden kaynaklanan bir hastalık karşısında işletmeler zor duruma düşebilirler (Güler, 2009).

### **3.1. GIDA GÜVENLİĞİ ve KALİTE STANDARTLARI**

Dünyada, sanayide ve ticarete önde gelen belirleyici unsurlardan birisi kalite anlayışı ve olgusudur. Küreselleşen dünyada ticari avantajların elde edilmesi ve sürekliliğinin sağlanabilmesi, ürünleri üretme ve hizmetleri sağlamada kalite altyapısının ne ölçüde güçlü olduğu ile yakından ilişkilidir. Bu ortamda ülkelerin, bölgelerin ve işletmelerin kalite anlayışı, kaliteye verdikleri önem belirleyici unsurların en önemlileri arasında yer almaktadır (Gök, 2010; Malatyacı, 2007). Sağlık endişesine ek olarak tüketiciler, tükettikleri gıdaların kalitesine de odaklanmaya başlamışlardır. Artık tüketiciler üreticilerden, gıda firmalarından ve perakendecilerden mümkün olan en yüksek kalite de ürün talep etmektedirler (Koç, Bölük, Aşçı, 2008; Alpay, 2001).

Tütüncü (2009) kalitenin tanımını şu şekilde yapmaktadır; “Kalite, müşteri isteklerinin tatmini, operasyon performansının iyileştirilmesi ve maliyelerin düşürülmesi amacı ile kullanılan stratejik bir araçtır.”

TSE'nin (2011) tanımına göre ise “Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.”

Gıda güvenliği konusunda tüketicilerin sahip olduğu haklar ise sürekli olarak yeterli gıdaya erişme, güvenli gıda, gıda ürünlerine ilişkin bilgilenme, beslenme konusunda tüketici eğitimi, gıda kaynakları ve beslenme için sağlıklı bir çevrede yaşama ve gıda ürünlerine ilişkin sorunları duyurma hakkı olarak sıralanabilir. Gıda kalitesinin tesisi için uygulanan kanun, tüzük ve yönetmelikler gıda mevzuatı olarak tanımlanmaktadır. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tanımıyla, bir malın tarif ve spesifikasyonlara uygunluğunun kontrolüdür. Gıdaların ürün güvenliğini sağlayan kalite özellikleri; sağlıklı olma, besleyici olma, fonksiyonel özellikler ve uzun raf ömrü olarak sıralanmaktadır (Halaç, 2002).

Gıda güvenliği ve kalite alanında birçok ulusal ve uluslararası standart söz konusudur. ISO 9000 serisi, ISO 22000, HACCP, Global-GAP, GMP, GHP dünya çapında en çok bilinen ve uygulanan gıda güvenliği ve kalite yönetim standartlarıdır.

### 3.1.1. İyi Tarım Uygulamaları (GAP, EUREPGAP- GLOBALGAP)

Çevre, insan ve hayvan sağlığına zarar vermeyen bir tarımsal üretimin yapılması, doğal kaynakların korunması, tarımda izlenebilirlik ile sürdürülebilirlik ile gıda güvenliğinin sağlanması amacıyla yapılan tarımsal üretim modeline iyi tarım denilmektedir (Anonimb, 2011). İyi Tarım Uygulamaları (GAP-Good Agriculture Practice)'nın bir protokolü olan **GLOBALGAP (EUREPGAP)**, 1997 yılında Avrupalı büyük perakendeci süpermarketlerin (EUREPEuro Retailer Produce Working Group üyesi olan marketler), satışa sundukları tarım ürünlerinin insan sağlığına zararlı olmadığından emin olmak için bir araya gelip kurdukları ve uygulamaya koydukları bir girişimdir. Günümüzde tüm dünyada geçerli olan global bir standart haline gelmiştir (Çopur, Yonak ve Şenkoyuncu, 2011).

### 3.1.2. İyi Üretim Uygulamaları (GMP)

Gıdaların güvenliği ve besin değerini garanti altına alan uygulama standartları olarak tanımlanan GMP, ilk kez 1967 yılında FDA (Food and Drug Administration) tarafından gıda ürünleri için önerilmiştir. Açılımı “Good Manufacturing Practice” olan “İyi Üretim Uygulamaları”, gıda ürünlerinde kaliteyi sağlamak için hammadde, üretim, ürün geliştirme, paketlenme, depolama, dağıtım vb. aşamalarda kesintisiz uygulanması gereken bir ön koşul programıdır. Diğer bir tanımlamayla **GMP**, ürünün iç ve dış

kaynaklardan kirlenme olasılığını önlemek ya da en aza indirmek amacıyla, kuruluşla ilgili iç ve dış şartlara ilişkin koruyucu önlemler dizisidir (Çopur vd., 2011).

### **3.1.3. İyi Hijyen Uygulamaları (GHP)**

“İyi Hijyen Uygulamaları olarak ifade edilen GHP (Good Hygiene Practice), hijyenik gereksinimlerle ilgili olup, gıda hijyeni, üretim tesislerinin hijyenik tasarımı ve yapılandırılması, alet ve ekipmanların sıhhi dizayn prensibine göre yerleştirilmesi ve personel hijyeni gibi süreçleri yönetmeyi amaçlayan bir uygulamadır”(Çopur vd., 2011: 6).

### **3.1.4. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi**

“1947 yılında kurulan ve yaptığı standardizasyon çalışmaları sonucu sanayiye, ticarete ve tüketicilere katkılar sağlayan ISO (International Organization for Standardization)Uluslararası Standard Organizasyonudur”(TSE, 2011).

Teknoloji ve iletişim alanındaki büyük gelişmeler dünyanın küçülmesine neden olmuş, enformasyon, teknoloji ve iletişim alanındaki bu gelişmeler toplumları kıyasıya bir rekabete ve her geçen gün yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarışa itmiştir. Mevcut dünya düzeninde ayakta kalabilmek, tüm sektörlerde müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretiminin sağlanmasıyla gerçekleşebilecektir. Bu da ancak, kuruluşlarda, tasarım aşamasında başlayarak üretim, pazarlama ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamaları kapsayan ve sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sisteminin uygulanmasıyla olacaktır. Günümüzde Kalite Yönetim Sistemi konusunda ISO 9000 Kalite Sistem Standartları 1987 yılında yayımlandığı tarihten itibaren en fazla ilgiyi ve uygulama alanını bulan milletlerarası standartlar haline gelmiştir (TSE, 2011).

## **3.2. GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMLERİ**

Yiyecek içecek hizmeti veren küçük veya büyük ölçekli birçok işletme türü bulunmaktadır. Bu işletmelerin bir kısmı birincil faaliyet alanı olarak müşterilere doğrudan yiyecek içecek hizmeti vermeyi belirlemişlerdir. Restoranlar, barlar, otel işletmelerin yiyecek içecek bölümleri (oda servisi, banket vb.), fast food işletmeler, kafeteryalar ve catering (endüstriyel mutfak-hazır yemek) işletmeleri bu işletmelere örnek olarak gösterilebilir. Bunların dışında birçok işletmede ise birincil faaliyet alanları

çok farklılaşsa da ikincil faaliyet alanı olarak mutlaka yiyecek hizmetinin verilmesi zorunlu olmaktadır. Okullar, sağlık işletmeleri (hastane vb.), endüstriyel işletmeler (fabrika vb.), çocuk yuvaları ve huzurevleri, ordu, cezaevleri, lokaller, kulüpler, eğlence yerleri, ulaştırma işletmeleri (hava yolu, kara yolu, deniz yolu, demir yolu) çok farklı alanlarda faaliyet gösteren işletmeler veya kurumlar olsa da bünyesinde barındırdığı ya da çalıştırdığı insanların beslenme ihtiyaçlarını da karşılamak zorunda kalmaktadır. Bunlar yiyecek hizmetlerini ya kendi organizasyonları içerisinde oluşturdukları mutfaklarda üretim yaparak ya da bir catering (hazır yemek) işletmesiyle anlaşma yaparak vermektedirler (Koçak, 2007).

İşletmeye yiyecek ve içecek hizmetlerinden faydalanmak için gelen konukların, sağlığının korunması mutfak ve servis bölümlerinde gerekli hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmasıyla mümkündür. İnsanlar nezih bir ortamda yemek yiyebilmek için geldikleri yerlerde, salgın hastalıklara yakalanmak, besin zehirlenmeleriyle karşı karşıya kalmak ve yiyecek ve içeceklerin içinden çıkabilecek garip sürprizlerle karşılaşmak istemezler. Şu da bir gerçektir ki yapılan uluslararası istatistiklerde gıda sonucu meydana gelen zehirlenme sayısı oldukça fazladır. Bu durumun sebebi ise, başta işletme yöneticileri olmak üzere yönetici ve personelin yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına ve sanitasyon kurallarına dikkat etmemeleridir. Bu nedenle yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların oluşturulmasına büyük önem verilmelidir. Yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların uygulanmasının temel amacı konunun sağlığı olmalıdır (Sökmen, 2010).

Toplu beslenme sistemleri (TBS) hizmetleri karmaşık yapısı ve geniş kapsamı nedeniyle hijyene önem verilmediği takdirde halk sağlığı açısından kötü sonuçlar doğurabilme potansiyeline sahiptir. Özellikle risk grupları ( yaşlı, çocuk, hasta, gebe ve emzickliler ) sağlık açısından olumsuzluklardan en fazla etkilenen gruplardır (Merdol vd., 2000).

Güvenli gıda temini sadece biyolojik, kimyasal ve diğer bulaşma yollarından tüketici sağlığını korumak için değil, sağlıklı beslenmek ve sağlıklı yaşam içinde gereklidir. Tüketicinin korunması ve gıda ile bulaşan hastalıkların önlenmesi gıda güvenliği programının en önemli temel öğelerinden birini oluşturmaktadır (Bulduk, 2006).

TBS ve bu hizmeti veren sektördeki gelişmeler toplu beslenme olgusunu giderek daha önemli bir konuma getirmiştir. Konu üç yönden büyük önem taşımaktadır (Merdol vd., 2000):

1. Hizmetten yararlananların beslenmeleri yönünden
2. Hizmetten yararlananların sağlığı yönünden
3. Hizmetten yararlananların beklentileri yönünden

Toplu Beslenme hizmetlerinde kaliteli bir hizmet sunabilmek için güdülen amaçlar şu şekilde sıralanabilir (Merdol vd., 2000);

- Tüketici/müşterilerin yeterli ve dengeli beslenmesini sağlamak,
- Hizmetin tüketici/müşterilerin sağlığını bozmayacak nitelikte olmasına özen göstermek,
- En kaliteli ve ekonomik yöntemlerle bu amaçları gerçekleştirmek.

Dünyada ve ülkemizde gıda ile bulaşan hastalıkların yaygınlaşmasıyla TBS hizmetleri de büyük önem kazanmıştır. TBS hizmetleri ve bu hizmeti veren sektördeki gelişmeler toplu beslenme olgusunu giderek daha da önemli bir konuma getirmiştir. Bireysel özen ise hijyenin en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Kişi tüm dış ortam ve kirleticilerin etkisi altında olduğundan elleri, tırnakları, yüz, boyun ve koltuk altları, saçları ve genital bölgesi temizliği ile hijyenin yetersizliği durumunda enfeksiyon ve bulaşmanın en önemli kaynağını oluşturabilmektedir. Besin zehirlenmelerinde ve bağırsak parazitlerinin oluşumunda, özellikle genital bölgeleri temizliği yetersiz olduğunda salgılar nedeniyle kaşıntılar ve kızarıklıklar olabilmekte ve bakteriyel bulaşma ortaya çıkmaktadır. İngiltere de yapılan bir araştırmada bağırsak enfeksiyonlarını, otel, restoran ve halka açık yerlerde ve genellikle sıcak yaz aylarında bireyden bireye geçtiği; bu durumun önlenmesinde temizlik ve hijyen kontrollerinin büyük önem taşıdığı bulunmuştur (Bulduk, 2006).

Hijyen konusunu dikkate almayan ve bunun sonucu besin zehirlenmeleri ve ya da besinden kaynaklanan hastalıklar görülen bir kuruluş birçok olumsuz durumla karşılaşabilir. Bu olumsuzluklar şu şekilde sıralanabilir (Merdol vd., 2000):

1. Tüketici / müşteri güvensizliği ve kaybı

2. Tüketim ya da satışlarda azalma,
3. Yasal uygulamalar,
4. Hizmeti veren personelde moral bozukluğu ve motivasyon eksikliği,
5. Personele eğitim verilmesi gerekliliği
6. Hepsinin sonucu olarak toplu beslenme servisi kuruluşunun başarısızlığı.

Bireylerin birincil gereksinimi olan beslenme, bireylerin tatilleri esnasında yaşanan iklim değişikliği ve yemek kültüründeki farklılıklar nedeniyle daha da büyük bir önem arz etmektedir. Bu nedenle bireylerin tatilleri sırasında ihtiyaç duydukları besinlerin sağlıklı ve lezzetli olmasının yanı sıra güvenli de olması gerekmektedir. Bu doğrultuda turistlerin ihtiyaç duydukları besinleri üreten mutfaklarda da gıda güvenliğinin sağlanması şarttır. Bu çerçevede HACCP yönetim sistemi, gıda güvenliğini sağlamak ve bunu uluslararası kabul görmüş bir temele oturtturmak amacıyla uygulanabilecek etkin sistemlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Sarıoğlan ve Şahin, 2008).

Gıdaların güvenli bir şekilde tüketime hazır hale getirilmesi için başta ABD ve AB ülkeleri olmak üzere Türkiye'nin de içinde olduğu birçok ülke yiyecek içecek işletmelerinde uygulanmak üzere gıda güvenliği ile ilgili çeşitli standart ve yönetim sistemleri geliştirmiş ve uygulamaya koymuştur. Birçok ülkede uygulanması zorunlu hale getirilen HACCP sistemi ve ISO ( International Organization for Standardization – Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu) tarafından 2005 yılı Eylül ayında yayınlanan ISO 22000: Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardı belgelendirme amaçlı olarak da kullanılabildiği için yiyecek içecek işletmeleri tarafından kabul görmüş sistemlerdir (Koçak, 2007).

Dünya tarafından kabul görmüş bir gıda güvenliği sistemi olan HACCP, gıdaların hazırlanması ve servisi aşamalarında fiziksel, biyolojik ve kimyasal tehlikeleri başından önleyerek, değerlendiren ve kontrol altına alan bir sistemdir. Özellikle yaz aylarında sıcaklık değerlerinin yükselmesi ile birlikte besin kaynaklı hastalıklarda artış görülmesi, tatile gelen misafirlerin hastalanması sosyal ve ekonomik anlamda birçok soruna yol açmaktadır (Güler, 2009).

Konaklama işletmelerinin konuklarının sağlığını korumaya yönelik çalışmalarından en önemlisi, genel hijyen ve sanitasyon kurallarına önem verilmesidir. Mükemmel bir servisin yanında yemeklerin kaliteli ve hijyenik olması, bu işletmeler hakkında iyi bir izlenim oluşmasına yardımcı iken, aksi durumda konukların işletmeden hoşnutsuz biçimde ve olumsuz düşüncelerle ayrılmasına neden olabilmektedir. Bu işletmelerin çalışanları yaptıkları işte uzman olmalarına rağmen, genellikle basit hijyen kurallarının uygulanmasında tecrübesizce davranabilmektedirler. Bu noktada HACCP yiyecek ve içecek malzemelerinin temininden başlayarak, hazırlama, işleme, üretim, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi zincirin her aşamasında ve noktasında tehlike analizleri yaparak, gerekli yerlerde KKN'nı belirleyen ve bu noktalarda karşılayabilecek herhangi bir problemi henüz oluşmadan önleyen bir özellik göstermektedir (Türksoy ve Altıniğne, 2008; Bolat, 2002; Özdemir, 2003).

### 3.2.1. HACCP Sistemi

Ağırlaşan rekabet koşullarında avantaj elde edebilmek için gerek otel işletmeleri, gerekse bağımsız yiyecek ve içecek işletmeleri sundukları ürünler paralelinde tüketici sağlığına daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Bu kapsamda dünya genelinde en fazla rağbet gören uygulama ise HACCP'dir. Dünya genelinde HACCP sistemi uygulayan işletmeler, kendilerine benzer işletmelerden farklılaştırarak tüketiciler için tercih sebebi olabilmekte ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedirler (Sökmen, 2010).

Sistemde belirlenen risklerin etkili bir şekilde kontrolünü sağlamak üzere potansiyel riskleri analiz eden, gıda projesi ve zincirindeki kritik noktaları belirleyen ve izleme işlemlerini geliştiren bir sistem olup gıda güvenliği kavramına da bilimsel ve rasyonel bir yaklaşımı ifade etmektedir. Başka bir tanımı ise HACCP projesi etkin bir şekilde yönetilmesinde kritik olacak noktaların belirlenmesi ve kontrolü amacıyla yapılan proje içerisindeki tehlikelerin analizidir. İnsan sağlığına yönelik risk faktörleri, gıdaların kimyasal, mikrobiyolojik ya da fiziksel kirlenmeye maruz kalması sonucunda ortaya çıkarlar. HACCP sisteminin temel amacı tüketici sağlığını riske sokabilecek bu kritik noktaları saf dışı bırakmaktır (Bulduk, 2006).

Genel olarak HACCP sistemi, gıdalarla ilgili olarak tehlikelerin belirlenmesi, zararların saptanması ve risk taşıyan noktaların kontrol altına alınması amacıyla gerçekleştirilen sistematik bir yaklaşımdır. Diğer bir tanıma göre HACCP sistemi,



tanımlanmış tehlikeleri önlemeye yönelik stratejilere odaklanan, risk tabanlı gıda güvenliği güvence sistemidir. HACCP ifadesinin İngilizce açılımı **Hazard Analysis of Critical Control Points**, Türkçe ifadesiyle **Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları** olarak kullanılmaktadır (Sökmen, 2010).

HACCP, gıda güvenliği konusunda ve gıdaların neden olduğu hastalıkların kontrolünde uluslararası otoriteler tarafından en etkili sistem olarak görülmektedir. HACCP sisteminin yararları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Denizer, 2005: 229):

1. HACCP yöntemi, yiyeceklerin üretim sürecinin kritik kontrolün çok iyi yapılmasını sağlamaktadır.
2. Kritik noktalarda kontrol; zaman, sıcaklık ölçümü ve görsel muayene gibi kolay ve ucuz olarak yapılmakta ve böylece kontrol maliyeti düşürülmelidir.
3. Potansiyel tehlikeler dikkate alınmakta ve sistemde önleyici faaliyetler ön plana çıkmaktadır.
4. Müşteri şikayetlerinin azalmasına ve müşteri tatmininin artmasına yardımcı olmaktadır.
5. Yiyecek üretim sisteminin kayda geçirilmesini, sürekli gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamaktadır.
6. Toplam kalite yönetimi ve benzer sistemler içinde gıda güvenliğinin korunması konusunda en önemli araçlardan biridir.

### **3.2.1.1. HACCP'in Tarihçesi**

Üzerinde çalışılmaya aslında 1959'larda başlanmasına rağmen, HACCP kavramı ilk defa 1973'de NASA, Natick Amerikan Ordu Laboratuvarları ve Pillsbury grubunun astronotlar için gıda üretiminde "sıfır hata" ortak projesi sonucunda ortaya çıkmış ve kullanılmıştır. O zamandan beri de gıda endüstrisi tarafından özellikle ABD'de ve Avrupa'da yaygın bir şekilde uygulanmaktadır (Sökmen, 2010). Uzay programıyla başlatılan bu sistemin FDA / WHO tarafından gıda üretimi yapan işletmelerde, bununla birlikte gelişmekte olan ülkelerde evlerde bile kullanılması önerilmiştir. Pillsbury şirketinde çalışan grup, öncelikle gıdanın üretilmesi için tüm hammaddeler, malzemeler ve katkı maddelerinin özellikleri ile işletme ve çalışanlar hakkında çok detaylı araştırmalar yapmış ve bununla ilgili veriler toplamıştır (Denizer, 2005).

Mevcut küresel gıda güvenliği sistemleri ve HACCP sistemi zaman içinde gelişerek çağdaş ve tamamen şeffaf bir hale gelmiştir. Tablo 3.1 de gösterilen ve Avrupa Birliği ülkelerinde uygulanan mevcut küresel gıda güvenliği sistemleri 1945'de Gıda ve Tarım Örgütü'nün kurulmasıyla uygulanmaya başlamıştır. 1947'de kabul edilen Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması yiyecek-içecek ihracatı yapan ülkelerin insan, hayvan ya da bitki hayatını ya da sağlığını korumak için gerekli tedbirlerin alınmasını zorunlu kılan hükümleri de içermektedir (Sperver, W. H. 2005).

**Tablo 3. 1: Birleşmiş Milletlerde küresel gıda güvenliğinin evrimi**

1945	Food and Agriculture Organization (FAO)	Gıda ve Tarım Örgütü
1947	General Agreement on Tariffs and Trade (GATT)	Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması
1948	World Health Organization (WHO)	Dünya Sağlık Örgütü
1963	FAO/WHO Codex Alimentarius Commission (CAC)	FAO/WHO Uluslararası Gıda Standartları Komisyonu
1994	Agreement on Application of Sanitary and Phytosanitary Measures (SPS)	Sağlık ve Bitki Sağlığı Önlemleri Anlaşması
1995	World Trade Organization (WTO)	Dünya Ticaret Örgütü
1997	Codex Document on HACCP principles and application	HACCP prensip ve uygulamalarının doküman kodeksi

Kaynak: (Sperver, W. H. 2005: 506).

1963'te FAO ve WHO tarafından, Uluslararası Gıda Standartları Komisyonu (CAC) gıda standartlarını, kılavuzları ve ilgili dokümanları geliştirmek üzere kurulmuştur. Temel amacı gıda ticaretinde, tüketicinin sağlığını korumak ve değişik ülkelerde uygulanan gıda ile ilgili standartların koordinasyonunu sağlamaktır. Uluslararası Gıda Standartları Komisyonu'nun gıdayla ilgili yayınladığı kılavuzlar, diğer uluslararası standartlar için her zaman referans olmaktadır. HACCP kılavuzu da bunlardan biridir (Koçak, 2007).

1963 yılında FAO/WHO Uluslararası Gıda Standartları Komisyonu tüketici sağlığını korumak ve dünya ticaretinde adil uygulamaları sağlamak amacıyla kurulmuştur. Dünya Ticaret Örgütü'nün kurumasından 1 yıl önce, 1994 yılında Sağlık ve Bitki Sağlığı Önlemleri Anlaşması oluşumunun en önemli temel kavramını "şeffaflık" ilkesi oluşturmaktaydı. Benzer şekilde ilk HACCP sistemi bütünüyle şeffaflık ilkesini temel almaktaydı. 1972 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan Pillsbury şirketi, gıda üretiminde HACCP sistemini kullanmaya başlamıştır.

Uygulanmaya başlana ilk HACCP sisteminin temel üç prensibi bulunmaktadır (Sperver, W. H. 2005) :

1. Tehlike Analizi
2. Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi
3. İzleme Sistemlerinin Oluşturulması

**Tablo 3. 2: HACCP prensipleri, 1972**

1. Tehlike Analizi
2. Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi
3. İzleme Sistemlerinin Oluşturulması

Kaynak: (Sperver, W. H. 2005: 506).

Pillsbury şirketinin açıklama ve uygulamaları ilk kez yayınlandıktan sonra takip eden yıllarda, HACCP sisteminin kullanımı ve uygulanması gıda sanayinde pek çok şirket tarafından kullanılmaya başlanarak yaygınlaşmıştır (Sperver, W. H. 2005).

HACCP, 1971 yılında ABD’de “Gıda Muhafaza (koruma) İlkeleri” ile ilgili bir konferansta sunulmuş, 1970’lerden sonra FDA bazı resmi denetimlerde HACCP sistemini kullanmaya başlamış ve yüksek risk grubu içeren gıdalarda HACCP uygulaması zorunlu hale getirmiştir. 1973 yılında ise FDA, sistemi düşüş asitli konserve gıdalara uygulamaya çalışmıştır (Koçak, 2007; Turantaş ve Ünlütürk, 1998).

1980’li yılların başlarından itibaren HACCP sistemi diğer büyük gıda şirketleri tarafından benimsenmeye başlanmıştır. ABD’deki Ulusal Bilim Akademisi (The National Academy of Science)1985 yılında, Yeşil Kitap (Green Book) adlı bir çalışma ile, HACCP sisteminin gıda üretimi yapan işletmelerde kullanılmasını önermiştir. 1991 yılında ise FAO/WHO gıda hijyeni komitesine bağlı olarak oluşturulan bir çalışma gurubu tarafından hazırlanan uygulama rehberi, uluslararası alanda HACCP uygulamalarına hız kazandırmıştır (Bolat, 2002).

Avrupa Birliği’nde 1993 yılında yayınlanan 93/43/EEC Gıda Maddelerinin Hijyeni Direktifi ile HACCP ilk kez birliğin gıda politikasına girmiştir. 1996’da birlik içinde gıda üreten firmalarda HACCP uygulaması zorunlu hale getirilmiştir. 2004 tarihinde yayınlanan 852/2004/EC Gıda Maddelerinin Hijyen Yönetmeliği ise, HACCP

uygulamalarını Avrupa Birliği'nde gıda güvenliğinin temel taşı yapmıştır (Koçak, 2007; Korkut, 2001; Electrolux, 2006).

1997 yılında FAO/WHO gıda hijyeni komitesine bağlı olarak oluşturulan bir çalışma gurubu HACCP sistemi üzerinde tekrar çalışmaya başlamış ve sisteme bugünkü son halini verecek olan yedi temel prensibi belirlemiştir (Spervet, W. H. 2005).

**Tablo 3. 2: HACCP prensipleri, 1997**

1.	Tehlike ve Risk Analizi
2.	Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi
3.	Kritik Limitlerin Oluşturulması
4.	İzleme Sistemlerinin Oluşturulması
5.	Düzenleyici Faaliyetlerin Oluşturulması
6.	Kayıt ve Dokümantasyon Sisteminin Oluşturulması
7.	Doğrulama Prosedürlerinin Oluşturulması

Kaynak: (Spervet, W. H. 2005: 506).

Gıda güvenliğini sağlamak için 1990'lı yıllardan itibaren birçok gelişmiş ülke HACCP standartlarını yayımlamış, uygulamaya koymuş hatta gıda işletmelerini bu standartlara uygun HACCP belgesi alması konusunda zorunlu kılmıştır. Günümüzde ise, ülkeler bazında bakıldığında HACCP'in 7 ilkesini içeren çok sayıda HACCP standardı bulunmaktadır. Hollanda ve Danimarka HACCP Standardı, İngiltere BRC Standardı, Almanya ve Fransa IFS Standardı, HACCP'in 7 ilkesini içeren farklı isimlerdeki standartlara örnek olarak gösterilebilir (Koçak, 2007).

2000'li yıllarda Türkiye'deki mevcut gıda sisteminin daha etkin bir hale getirilmesi amacıyla yeni bir gıda mevzuatı oluşturmaya yönelinmiş ve bunun sonucu olarak ülkede etkin bir gıda sistemi yerleştirme çabaları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, Dünya Ticaret Örgütü (WTO), Sağlık ve Bitki Sağlığı Anlaşmasının (SPS) hükümleri gerekliliklerini yerine getirmek ve aynı zamanda Avrupa Birliği (AB) ile Gümrük Birliği çalışmaları önem kazanmıştır. Bu çerçevede ülke şartları da göz önünde bulundurularak, Uluslararası Gıda Standartları Komisyonu (CAC), Avrupa Birliği (AB), Amerika Gıda ve İlaç Dairesi (FDA), Gıda ve Tarım Organizasyonu (FAO) gibi uluslararası kuruluşların uygulamaları ve ilgili mevzuat incelenerek temel bir yasa çalışması yapılmıştır. Bunu takiben, 1995 yılında 560 sayılı "Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair" Kanun Hükmünde Kararname çıkarılmıştır.

Gıdalarla ilgili bir diğere yeni düzenlemede Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliğı (TGK) dir. Bu yönetmelik, gıda katkı maddeleri, gıda aromaları, bulaşanlar, pestisit kalıntı limitleri, gıda hijyeni, ambalajlama, etiketleme-işaretleme, gıdaların taşınması ile numune alma ve analiz metotlarını içermektedir (Sağlam, 2000).

Türkiye’de ise 24 Kasım 1999 tarihli ve 23856 sayılı Resmi Gazete de yayımlanan Gıda Kodeksi Yönetmeliğı’nin 16. Ve 17. maddelerinde HACCP’in gıda işletmelerinde uygulanması zorunlu hale getirilmiştir.

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından TS 13001 HACCP Standardı 2003 yılında uygulamaya konmuştur. TS 13001; yönetim, HACCP sistemi ve iyi üretim uygulamaları (GMP) olmak üzere üç ana unsurdan oluşan bir HACCP yönetim sistemi kurallarını kapsamakta ve işletmelerde belgelendirme amacıyla kullanılan, uluslararası kabul görmüş HACCP ilkelerine dayalı bir standart olarak kabul görmüştür (Koçak, 2007).

2005 yılında, ISO tarafından, HACCP sistemini de içeren ISO 22000: Gıda Güvenliğı Yönetim Sistemler, Standardı yayınlanmıştır. Ülkemizde de Türk Standartlar Enstitüsü tarafından HACCP sisteminin belgelenmesini içeren TS 13001 standardı uygulamadan kaldırılarak yerine 24.04.2006 tarihinden itibaren TS EN ISO 22000 “Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar” Standardı uygulanmaya konulmuştur (Koçak, 2007).

### **3.2.1.2. HACCP Sisteminin Yararları**

Günümüzde otel mutfaklarında son ürün olan yemekler ve içecekler kontrol edilmekte, hata varsa düzeltme yoluna gidilmektedir. Bahsedilen bu sistemin işleyebilmesi için, üretilen her yemek çeşidinden numunelerin alınması, laboratuarlarda analiz edilmesi gerekmektedir. Sonuçların alınması ise birkaç günü bulmaktadır. Klasik bir yöntem ve maliyetli olması aynı zamanda pratikte uygulanma zorluğunun bulunması bu yöntemin uygulanmasında güçlükler yaratmaktadır. Buna karşılık besinlerle ilgili fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik tehlikeleri tam anlamıyla kontrol altına alan HACCP sistemi tercih edilmektedir. Diğere yöntemin aksine, HACCP sisteminde problemler ortaya çıktıktan sonra değil, önleyici tedbirleri alarak tarladan servise kadar geçen süreçte üretimin her aşamasını kontrol altında tutarak, problemleri ortaya çıkmadan önlemektedir (Güler, 2009; Denizer, 2005).

Gıda güvenliğini sağlamak üzere en etkili yöntem olarak kabul edilen HACCP sistemi işletmeye, tüketiciye ve ülkeye önemli avantajlar sağlamaktadır (Güler, 2009; Gökdemir 2005; Denizer 2005; Değirmenciöglu, Çiçek 2004);

- Gıda endüstrisine nitelikli eleman yetiştirme, tüketiciyi bilinçlendirme konusunda yaptırımlarıyla iyi bir eğitim programı sunar,
- Ürün kayıplarını önlemesinden dolayı hatalı ürün üretme riskini azaltır ve maliyetleri düşürür,
- Müşteri şikayetlerinde azalma ve müşteri memnuniyetinin artmasına yardımcı olur,
- Ürünün pazarlama gücünü artırır, müşterinin güvenini sağlayarak pazarda rekabet avantajı yaratır,
- Tüketici ve işletmelerin besinlerden kaynaklanan hastalıklar karşısında ekonomik kayıplarını azaltır,
- İşletmelere gıda güvenliği konusunda diğer işletmelerle kıyaslama olanağı sağlar,
- Uluslararası ticarete engellerin kalkmasını sağlar, dünya pazarlarında işletmelerin daha etkin rekabet etmesine olanak tanır.
- Personelin gıda güvenliği konusunda eğitilmesini, bilinçlenmesini ve bu konuya gereken önemi vermesini sağlar,
- Toplam Kalite Yönetimi ve benzer sistemler içinde gıda güvenliğini sağlanması ve korunmasına yönelik en önemli sistemlerden birisidir.

### 3.2.1.3. HACCP Sistem Terminolojisi

HACCP sisteminin tam anlamıyla kavranabilmesi ve anlaşılabilmesi için bazı terimlerin açıklaması aşağıda yer almaktadır (Gök, 2010; Koçak, 2007; Bulduk, 2006; Mahmutoğlu, 2007, TSE, 2006; Topal, 2001):

**Gıda Güvenliği:** Gıdanın amaçlanan kullanımına uygun olarak hazırlandığında ve/veya tüketildiğinde tüketiciye zarar vermeye neden olmayacağı yaklaşımıdır.

**Gıda Zinciri:** Gıdanın ve ingrediyeentlerinin (bileşenlerinin) birincil üretiminden tüketimine kadar olan, üretim, proses, dağıtım, depolama, hazırlama gibi birbirini takip eden aşama ve işlemlerdir.

**Gıda Güvenliği Tehlikesi:** Gıdanı kendisi ya da gıdada bulunan biyolojik, kimyasal veya fiziksel etmenler vasıtasıyla olumsuz sağlık etkisine yol açma potansiyelidir.

**HACCP:** Özgün tehlikeleri ve bunların kontrolleri için koruyucu ölçümleri belirleyici bir sistemdir.

**Tehlike (Hazard) :** Zarara sebep olan potansiyeldir. Tehlike biyolojik, fiziksel veya kimyasal nitelikli olabilir. Diğer bir tanımla; gıdalarda beklenmeyen bir mikrobiyal bulaşma, gelişme ve çoğalma sonucu meydana gelebilecek metabolizma ürünleriyle (toksinler, enzimler, biyolojik aminler gibi) ;istenmeyen nitelikte ürün elde edilmesi, bozulma veya halk sağlığını olumsuz etkileyen koşulların oluşumudur (biyolojik tehlikeler; hatalı işlemeye bağlı çapraz bulaşmalar, *Salmonella*, *Staphylacoccus aureus* veya *E.coli bulaşması gibi*).

**Şiddet (Severity) :** Tehlikenin sürekliliği ve büyüklüğünün ifadesidir (zehirlenme yada salgınların bireysel, kitlesel, toplumsal oluşu vb.).

**Risk:** Meydana gelme olasılığı bulunan tehlikenin tahmin edilebilen boyutudur (bombaj, sızıntı, toksin sorunu vb.) .

**Kritik sınır:** Kabul edilemeyenden (uygun olmayandan) kabul edilebilenleri (uygun olanları) ayıran tolerans değeridir.

**Kritik Kontrol Noktası (CCP) :** Kontrol uygulamalarıyla gıda güvenliğine yönelik tehlikeyi önleyebilen, ortadan kaldıracılabilen veya kabul edilebilir düzeye indirebilen işlem, basamak veya odak niteliğindeki etkenlerdir. Bu kavram farklı yaklaşımlara göre 2 yada 3 grup altında toplanabilmektedir.

**CCP1:** Isıl işlem gibi uygulamalarla, tehlikenin tamamen ortadan kaldırılabilirdiği noktalardır (sterilizasyon, derin dondurma işlem basamağı gibi).

**CCP2:** Çeşitli uygulamalarla tehlikenin kabul edilebilir düzeye indirilebildiği noktalardır (pastörizasyon, soğutma işlem basamağı gibi).

Daha güncel gruplamaya göre de;

**CCPe:** Çeşitli uygulamalarla tehlikenin ortadan kaldırılabilirdiği, sorunun tamamen çözülebildiği noktalardır (hammadde kabulünde metal parçacıklarının manyetik dedektör ile aranması, dezenfeksiyon amaçlı klor uygulanması vb.- elimination=ortadan kaldırma) .

**CCPp:** Çeşitli uygulamalarla tehlikenin önlenebildiği, ancak kesin olarak ortadan kaldırılamadığı noktalardır (ön haşlama, soğutma, kurutma, ısıtma işlem uygulaması vb.- prevention=önleme).

**CCPr:** Çeşitli uygulamalarla tehlikenin azaltılabildiği, minimuma indirilebildiği veya geciktirildiği noktalardır (ön yıkama, temizlik/hijyen uygulamaları vb.- reduction=azaltma) .

**Kriter:** Fiziksel, kimyasal, duyuşal ve mikrobiyolojik karakteristiklerin, ürünlere göre hazırlanmış özgün sınır değerleridir.

**Düzenleyici Uygulamalar:** CCP göstergeleri bozulduğunda alınması gerekli önlemlerdir.

**Kontrol mekanizması (monitör) :** CCP'larının denetlenmesi için önceden tasarlanmış işlem basamaklarının uygulanmasıdır.

**Karar ağacı:** Kritik noktaların belirlenmesi için kullanılan soru dizisidir.

**Süreç akış şeması:** Belirli ve bir gıda maddesinin üretiminde, mevcut olan işlem ve üretim aşamalarının sistematik olarak gösteren şemadır.

**HACCP ekibi:** HACCP sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve sürdürülmesinden sorumlu kişilerin oluşturduğu gruptur.

**HACCP planı:** Belirli bir prosesin kontrolü için izlenmesi gereken yolu içeren belgedir.

**İzleme:** Bir dizi planlı inceleme ve ölçüm yaparak kontrol önlemlerinin tasarlanmış şekilde yürüyüp yürümediğini belirlemektir.

**Tolerans:** Dışına çıkıldığı zaman gıda güvenliğinin kaybolduğu aralıktır.

**Geçerlilik:** HACCP Planı ve operasyonel ön koşul programları tarafından yürütülen kontrol önlemleriyle elde edilen verilerin etkinlik düzeyinin belirlenmesidir.

**Kanıtlanma:** HACCP Planının tüm aşamalarının etkin bir biçimde olduğunun kanıtıdır.



**Doğrulama:** HACCP planlarının HACCP sistemi ile uyum içinde olup olmadığını saptamak için kullanılan metottur.

**Güncelleme:** En son bilgilerin uygulandığından emin olmak için anında ve/veya planlı olarak gerçekleştirilen aktivitelerdir.

#### **3.2.1.4. HACCP Sisteminin Temel Prensipleri**

HACCP sisteminin planlaması ve uygulanması, birbirini takip eden yedi aşamadan oluşan prensipleri kapsamaktadır. Bu prensiplerden herhangi birinin uygulanmaması durumunda sistemin güvenli bir şekilde işleyişi sağlanamayacaktır. Bu nedenle sistemin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için sistemin 7 aşamalı prensiplerinin sırasıyla uygulanması gerekmektedir.

##### **3.2.1.4.1. Tehlike ve Risk Analizi**

HACCP sisteminin ilk adımını oluşturan prensiptir. Gıda üretiminde gıdaya zarar verebilecek potansiyel tehlikelerin hammaddeden başlayarak tüketime kadar olan süreçte belirlenmesidir (Bulduk, 2006).

Öncelikle bir yiyecek-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 önlemlerin alınacağını belirlemesi ile ilgili özellikleri de göz önünde bulundurmalıdır (Denizer, 2005).

Her akla gelen teorik tehlike HACCP çalışması kapsamına alınmak durumunda değildir. İlk olarak tüm tehlikeler belirlenir ve aralarından önemli olanlar seçilir. Bu seçim HACCP takımı tarafından yapılır. Buna karar verilirken iki kritik soru sorulur: *Tehlikeye ait risk nedir? Ve Tehlikenin önemi nedir?* Tarımsal ürünlerin yetiştirilmesinden itibaren işleme, pazarlama, dağıtma ve tüketim aşamasına kadar gıda üretiminin tüm aşamalarındaki potansiyel tehlikeler tanımlanır. Bu tehlikelere ait önleyici tedbirler belirlenir (Sökmen, 2010).

##### **3.2.1.4.2. Kritik Kontrol Noktalarının Belirlenmesi**

Kritik kontrol noktası, yiyeceklerin(gıdaların)satın alınmasından, servise kadar ne tür işlemlerden geçtiğinin izlenmesi ve 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 ısı kritik kontrol noktasıdır (Denizer, 2005 ).

Tehlikeleri ortadan kaldırma ve oluşum sıklığını en aza indirmek için kontrol altında tutulması gereken nokta/prosedür/adımları tespit etmek (Kritik Kontrol Noktaları) gerekir. Burası tehlikenin azaldığı veya yok edildiği işlem aşamasıdır. Bir aşamanın KKN olup olmadığını anlamak için çoğu durumda tek bir sorunun sorulması yeterli olmaktadır: *Bu aşamadaki tehlike ileride başka bir işlem ile gideriliyor mu?* Eğer ileride gideriliyorsa, burası bir KKN değildir (Sökmen, 2010).

#### **3.2.1.4.3. Kritik Limitlerin Belirlenmesi**

Önceden belirlenen kritik noktalarında, ne tür bir kontrol sistemi uygulanacağını ve kontrol için kullanılacak standartların belirlenmesiyle ilgili tüm işlemleri kapsamaktadır. Örneğin et yemeklerinin hazırlanmasıyla ilgili kontrolde, ön hazırlığı yapılan ızgara etler ya da ızgara köftelerin (0-2 C) bekletilmesi gerekir. Burada buzdolabının ısı ve etlerin buzdolabında saklanıp saklanmadığı kontrol edilmelidir (Denizer, 2005).

Her bir KKN'da işlemi kontrol altına alabilmek için yapılması gereken ölçüm veya gözlem kritik limit olarak isimlendirilir. Diğer bir ifadeyle kritik limit, KKN'larının kontrol altında olduğu ve aşılması durumunda kritik kusurların olmaya başladığı güvenlik aralığının son noktasıdır. Ayrıca kritik limitler, KKN'lardaki operasyon koşullarının güvenli veya güvensiz olduğunu ortaya koymak için kullanılır. Sıcaklık, zaman, fiziksel boyutlar, nem düzeyi, su aktivitesi, ph, asit oranı, tuz yoğunluğu, klor oranı, koruyucular gibi faktörlere ilişkin kritik limitler belirlenebilir (Sökmen, 2010).

#### **3.2.1.4.4. İzleme Sistemlerinin Oluşturulması**

Kontrolün kimler tarafından, ne zaman ve nasıl yapılacağını belirlemek aşamasıdır; başka bir deyişle kritik kontrol noktalarını izleme prosedürlerini saptanmasıdır. Kritik kontrol noktalarını izleyecek kişiler genellikle mutfak bölümünden seçilmelidir. Bazen görevi diyetisyenler de üstlenebilir ya da kalite güvence bölümünden bir kişi bu görevi üstlenebilir (Denizer, 2005).

Kritik kontrol noktalarının, tarifi yapılmış test ve gözlemler ile kontrolünü sağlayacak bir kontrol sistemi kurulur. İzleme, KKN'lerin kontrol altında olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan sistematik ve planlı gözlemler topluluğudur. İzleme faaliyetlerini gerçekleştirecek kişiler genel olarak üretim (mutfak) bölümünden seçilmekte; bazen de kalite güvence bölümünde görev yapan kişiler de bu faaliyetlerde görevlendirilebilmektedir. İzleme sürekli olabileceği gibi belirli aralıklarla da olabilir (Sökmen, 2010).

#### **3.2.1.4.5. Düzenleyici Faaliyetlerin Oluşturulması**

Kontrol sırasında ortaya çıkan sorunun, nedenlerinin araştırılması ve düzeltme işlemlerinin yapılmasıyla ilgili eylemleri kapsamaktadır. Örneğin, ön kazırlığı yapılan ızgara etlerin yada ızgara köftelerin buzdolabına konulmadığı ve uzun süre açıkta bekletildiği saptanırsa, ızgara etlerin ve köftelerin atılmasına karar verilir. Ancak bu işlemden önce, ön hazırlık işlemleri biten ızgara etlerin ve köftelerin, niçin buzdolabına konulmadığı araştırılmalı, nedenleri bulunmalıdır (Denizer, 2005).

Bir KKN'daki kritik limit aşıldığında, yani diğer bir ifadeyle KKN kontrolden çıktığında nelerin yapılacağı bu kapsamda ele alınır. İzleme sonuçları, kriterlerin karşılandığını gösterdiği zaman, durumu düzeltmek için uygun ve hızlı olan işlemler uygulanmalıdır. Düzeltici faaliyetlere, tekrar ısıtma veya tekrar işleme, işlem sıcaklığının arttırılması, işlem sürecinin uzatılması, pH'ların azaltılması, ölçüm ekipmanının yenilenmesi, çalışanlara hizmet içi eğitim verilmesi vb. aktiviteler örnek olarak gösterilebilir (Sökmen, 2010).

#### **3.2.1.4.6. Kayıt ve Dokümantasyon Sisteminin Oluşturulması**

Yapılan tüm işlemlerin her aşaması ve ortaya çıkan sonuçların kaydının tutulması gerekmektedir. Örneğin, ızgara etlerin ve köftelerin nasıl hazırlandığı, hazırlandığı ortamın sıcaklığı, hazırlanma süresi, pişirildikten sonra servis edilinceye kadar geçen süre ve bekleme ısısı gibi tüm süreçler kaydedilmelidir (Denizer, 2005).

Her biri KKN bazında oluşturulan prosedürlere göre hareket edilmeli ve sonuçlar da yine KKN bazında kayıt edilmelidir. HACCP sisteminin geriye doğru izlenebilmesi, gözetimi, doğrulanması ve geçerli kılınması için, tüm süreç aşamalarının kaydedilmesi gerekmektedir. Tüm bu kayıtların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, saklanması ve korunması, tekrar kullanıma sunulması ve ulaşılabilirliği,

elden çıkarılması ve imhası gibi konularda nasıl bir yöntem izleneceğine ilişkin bir kayıt prosedürü hazırlanmalıdır (Sökmen, 2010).

#### **3.2.1.4.7. Doğrulama Prosedürlerinin Oluşturulması**

Doğrulama, HACCP adına verilen tüm uğraşların etkin olup olmadığının incelenmesidir. Doğrulama sonuçları, bazen HACCP planının revize edilmesine yol açabilir. Doğrulamada ilk olarak, HACCP sisteminin, HACCP planına uygun bir şekilde yürüyüp yürümediği değerlendirilmekte, ikinci olarak ise HACCP planı etkin bir şekilde uygulandığında, tehlikelerin kontrol edilip edilmediğini belirlenmektedir (Sökmen, 2010).

HACCP sistemi günümüzde gıda güvenliğinin sağlanmasında kabul edilen en etkin yaklaşımdır. Geleneksel, klasik kalite kontrol tekniklerinin, gıdaların güvenliğini sağlamada yeterli olmadığı saptanması üzerine, ulusal ve uluslar arası düzeyde kabul görmüş ve bilimsel bir temele dayanan sistematik bir yaklaşım olarak tanımlanmaktadır. Sistemin başarısı, öncelikle üst yönetimin gıda güvenliğini sağlama konusunda istekli ve bilinçli olmasını gerektirmektedir. Bunun yanında, HACCP takımının oluşturulması gerekir, takımda yer alan üyelerin üretilen gıdalar ya da yiyeceklerin üretim süreci konusunda yeterli bilgi ve deneyime sahip olması gerekir. HACCP takımı yiyecek-ışecek müdürü, restoran müdürü, aşçıbaşı, diyetisyen ve kalite güvence uzmanı gibi kişilerden oluşabilir. HACCP programının düzenlenmesinde uzmandan yararlanma, çalışanların eğitimi ve kontrolü ile etkin bir doğrulama sisteminin kurulması şarttır. Yiyecek-ışecek yöneticisinin de amacı, müşterilerinin tüketimine uygun olan sağlıklı ve güvenilir yiyecek-ışecek üretmek olmalıdır (Denizer, 2005).

#### **3.2.2. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı**

2005 yılında revize edilerek yayımlanan ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi; dünya çapında güvenli gıda üretim zinciri sağlamak amacıyla oluşturulmuş uluslararası bir standarttır. Tedarikçiler, kullanıcılar, yasal otoriteler, tüketiciler ve tüm ilgili birimler arasında iletişimi ve bu sayede güvenli gıdanın her basamakta izlenebilirliğini sağlamayı esas almaktadır. Bu standart, gıda zinciri boyunca son tüketime kadar gıda güvenliğini sağlamada HACCP standardı gibi, gıda zincirindeki potansiyel tehlikelerin oluşmadan önlenmesi ya da kabul edilebilir bir seviyeye indirilmesi için tehlike analizi yapıldıktan sonra kritik kontrol noktalarının

belirlenmesini, izlenmesini, gözden geçirilmesini, iyileştirilmesini ve temel ihtiyaçların sağlanmasını amaçlamaktadır (Çopur vd., 2011).

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardını geliştirilen ve resmi adı *ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri - Gıda Zincirinde Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar*, olan ISO 22000:2005 uluslararası bir standarttır ve yiyecek, içecek sunumu (catering) ve paketleme firmaları dahil "tarladan sofraya" gıda zincirindeki tüm kuruluşları kapsayan bir Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin şartlarını tanımlamaktadır. ISO 22000, genel hatlarıyla, tarıma yönelik ihtiyaçlar ile gıda imalatçılara, üreticilerden toptancı ve perakendecilere, paketleme ve üretim malzemeleri üreticilerinden, ulaşım ve temizlik servislerine kadar gıda tedarik zinciri içinde yer alan tüm operatörlere uygulanabilen bir standarttır. Standard tüketim aşamasına kadar gıda tedarik zincirinde güvenliği sağlayan; kontrol otoritesi, yönetim sistemi, süreç kontrol, Codex Alimentarius koşullarına uygulanmış HACCP ilkeleri ile GMP (İyi Üretim uygulamaları) gibi zorunlu programlar, zarar verici etken takibi, temizleme, dezenfeksiyon prosedürleri gibi birçok konuyu kapsamaktadır. İnteraktif iletişimse standardın en yenilikçi özelliklerinden biri ISO 22000, gıda tedarik zincirindeki tüm kısımlardan müşteriyle sürekli ve açık iletişim kurmalarını talep ederek, risklerin kontrol altına alınmasını amaçlamaktadır. Tarıma dayalı tüm sanayi kolları zincirindeki gıda güvenlik sistemi gereksinimlerini karşılayan ISO 22000, HACCP ilkeleriyle bağlantılı ve aynı zamanda GMP koşullarına sahiptir. Bu nedenle ISO 22000, bu standartların tümünü kapsayan şemsiye mantığında çalışmaktadır (Erkan, Alakavuk ve Tosun, 2008).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'Yİ ZİYARET EDEN YABANCI TURİSTLERİN GIDA GÜVENLİĞİ ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

#### 4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin ülke hakkındaki gıda güvenliği algılamalarını saptamak amacıyla, daha önce yapılmış araştırmalar ve konu ile ilgili kaynaklar araştırılmış, Mutlu (2007) ve Yılmaz (2008) tarafından kullanılan tüketicilerin gıda güvenliği algılamalarını ve tutumlarını ölçmek için kullanılan ölçeklerden de yararlanılarak yeni bir ölçek geliştirilmiş ve ölçme aracı olarak 5 bölümden oluşan ve 79 soruyu kapsayan bir anket düzenlenmiştir. Veriler anket formu kullanılarak toplanmıştır.

Bu araştırma Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin ülke hakkındaki gıda güvenliği algılamalarını saptamak amacıyla yürütülmüş olan belirleyici (betimsel) bir çalışmadır.

Anketin güvenilirliğini test etmek amacıyla, Muğla iline bağlı Bodrum ilçesinde bulunan 5 yıldızlı bir konaklama işletmesinde 1-15 ağustos 2010 tarihleri arasında geceleme yapan yabancı uyruklu turistler arasından tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 118 yetişkin üzerinde pilot çalışma uygulanmıştır. Bu 118 anketten 18 tanesi eksik veri ve geliş güzel doldurulduğu gerekçesiyle değerlendirmeye alınmamıştır.

Bu araştırmada ölçeklerin güvenilirliğinin hesaplanmasında Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) ölçümü kullanılmıştır. 5'li Likert ölçeğinde 20 ifadenin yer aldığı Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamaları ölçeğinin güvenilirliği 0,825 olarak bulunmuştur. Ölçek yüksek derecede güvenilirdir. Bu sonuç doğrultusunda ölçek üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

#### 4.1.1. VERİ TOPLAMA VE ÖLÇME ARACI

Ölçme aracı olarak 5 bölümden oluşan ve 79 soruyu kapsayan bir anket düzenlenmiştir.

Birinci bölüm; yabancı uyruklu turistlerin gıda güvenliği bilgilerini tanımlaya ve deneklerin gıda güvenliği hakkında bilgi düzeyleri, evde, restoranlarda ve alışveriş

yaparken gıda güvenliğine ne derecede dikkat ettikleri, gıda güvenliği konusuyla ilgilenme düzeyleri, gıda güvenliği ile bilgileri genel olarak nereden edindikleri, kalite yönetim sistemlerinden hangileri hakkında bilgi sahibi oldukları ve gıda alışverişini yaparken/seçerken dikkat ettikleri kriterlerin önem derecelerini ortaya koymaya yönelik 20 soru yer almaktadır.

İkinci bölüm; bu bölümde yabancı uyruklu turistlerin seyahat tercihi nedenleri ve gıda güvenliğinin seyahat tercihlerini etkileme düzeyini tanımlamaya yönelik 8 soru yer almaktadır. (Seyahat/tatil kararı verirken dikkate alınan değişkenlerin önem derecesine göre sıralanması, seyahat tercihi yaparken gidilecek ülkenin yeme-içme olanakları ve güvenliği konusunda araştırma yapılması, ülkede konaklayacağı oteli seçerken acenta bilgileri dışında otel hakkındaki internet ve arkadaş yorumların dikkate alınması, tatil için tercih edilen ülke ve otel gıda güvenliği konusunda yetersiz ise o ülkenin ve/veya otelin bir daha tercih edilip, edilmemesi ve daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşanıp, yaşanmadığı, yaşadı ise hangi ülke ve/veya ülkelerde yaşandığı, gıda güvenliği konusunda en güvenli ve en güvensiz bulunduğu turizm ülkeleri)

Üçüncü bölüm; bu bölümde deneklerin kendi ülkeleri, Türkiye, Türkiye’de konakladıkları otel ve otel dışındaki restoranlar hakkında gıda güvenliği algılamalarını belirlemeye ve gıda güvenliği açısından denekleri endişelendirilen etkenleri tanımlamaya yönelik 14 soru yer almaktadır.

Dördüncü bölüm; bu bölümde deneklerin Türkiye, Türkiye’de konakladıkları otel ve otel dışındaki restoranlar hakkında gıda güvenliği algılamalarını ölçmeye yönelik 20 ifade yer almaktadır.

Beşinci bölüm; bu bölümde demografik değerlendirmelerin (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, uyruk, yurtdışına çıkma sıklığı ve Türkiye’ye geliş sayısı) bulunduğu 6 soru yer almaktadır.

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 17.0 istatistik paket programı kullanılmıştır.

#### 4.1.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Araştırmanın evrenini Türkiye’de işletme belgeli tesislerde geceleme yapmış olan yabancı turistler oluşturmaktadır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünün raporlarına göre 2010 yılı içerisinde işletme belgeli tesislerde geceleme yapmış olan yabancı turist sayısı 19.683.973’tür.

#### 4.1.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Örneklem, belli kurallara göre, belli bir evrenden seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliği kabul edilen küçük kümedir. Araştırmalar çoğunlukla örneklem kümeler üzerinde yapılır ve elde edilen sonuçlar ilgili evrenlere genellenir (Karasar, 2005: 110-111).

Tablo 4.1’de Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004)’ın hazırlamış olduğu  $\alpha= 0.05$  için  $\pm 0.03$ ,  $\pm 0.05$  ve  $\pm 0.10$  örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplamaları yer almaktadır.

**Tablo 4.1:  $\alpha= 0.05$  için örneklem büyüklükleri**

Evren Büyük- lüğü	$\pm 0.03$ örnekleme hatası (d)			$\pm 0.05$ örnekleme hatası (d)			$\pm 0.10$ örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50)

Tablo 4.1’deki verilere göre, 19.683.973 kişilik evrene karşılık 384 kişilik örneklem grubu seçilmektedir. Araştırma kapsamında araştırmanın güvenilirliğini artırmak amacıyla 500 ve üzeri katılımcıya ulaşılması hedeflenmiştir.



Araştırmaya Muğla iline bağlı Bodrum ilçesinde bulunan 5 yıldızlı bir konaklama işletmesinde 2010 yılı içerisinde eylül ve ekim aylarında geceleme yapan yabancı uyruklu turistler arasından tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 762 yetişkin katılmıştır. Anket formları araştırmacı ve araştırmacı tarafından bilgilendirilmiş olan turist rehberleri tarafından bire bir ve küçük gruplar oluşturularak yüz yüze görüşme yöntemiyle doldurtulmuştur. Araştırmaya katılan deneklerin 238'inin doldurmuş olduğu anketler eksik ve yanlış işaretlemeler nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır. Eksik ve yanlış değerlendirme nedeniyle değerlendirmeye alınmayan anket sayısının fazla olmasının nedeni, anket uygulamasının turistlerin ülkelerine geri dönüş yolunda havaalanına yapılan transferleri sırasında rehberler tarafından gerek otel memnuniyet ve gerekse acenta memnuniyet anketlerinde dahil olduğu 4 anket formu daha doldurmalarının istenmiş olmasıdır. Araştırmanın örneklemini yabancı uyruklu 524 turist oluşturmaktadır.

#### **4.2. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ**

Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotların (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yanı sıra normal dağılımın incelenmesi için Kolmogorov - Smirnov dağılım testi kullanılmıştır.

Kolmogorov - Smirnov (K-S) Testi rastgele elde edilmiş örnek bir verinin belirli bir dağılıma (uniform, normal veya poisson) uyup uymadığını test etmek amacıyla kullanılır. Prensip olarak (K-S) testi örnek verinin kümülatif dağılım fonksiyonunun, öne sürülen kümülatif dağılım fonksiyonuyla karşılaştırılması esasına dayanır. Bu test yardımıyla bir örneklemden toplanan verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediğini incelemek mümkündür (Anomim(c), 2011).

Kolmogorov - Smirnov (K-S) testi sonucu verilerin normal dağılım göstermediği saptandığından, veri analizlerinde parametrik olmayan testler kullanılmıştır.

Nicel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U test kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanılmıştır.

Ölçek puanları, normal dağılım göstermediğinden ölçekler arası ilişkileri saptamak için parametrik olmayan bir yöntem olan Spearman Korelasyon analizi kullanılmıştır.

Türkiye’de gıda güvenliği algısı yapı geçerliliğini ortaya çıkarmak için faktör analizi kullanılmıştır. Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için Cronbach’s Alpha kullanılmıştır.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamaları ölçeğindeki 20 maddenin genel güvenilirliği 0,825 olarak bulunmuştur. Yapılan KMO ve Barlett analizi sonucunda KMO değerinin 0,812 olarak Barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizi sonucunda toplam varyansı %63,98 olan 5 faktör oluşmuştur.

Otel kalite algısı boyutunu oluşturan 4 maddenin güvenilirliği 0,868 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %16,7 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı boyutunu oluşturan 8 maddenin güvenilirliği 0,808 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %16,7 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri boyutunu oluşturan 3 maddenin güvenilirliği 0,795 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %11,5 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Ön bilgi alma düzeyleri boyutunu oluşturan 3 maddenin güvenilirliği 0,656 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %10,3 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür. Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı boyutunu oluşturan 2 maddenin güvenilirliği 0,777 olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında %8,8 varyans oranı ile tek faktör olduğu görülmüştür.

**Tablo 4. 2: Türkiye’de gıda güvenliği algısı ölçeği faktör yapısı**

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach's Alpha
Otel kalite algısı	Oteldeki içecek kalitesi yeterlidir	0,879	16,710	0,868
	Oteldeki içecek çeşitliliği yeterlidir	0,864		
	Oteldeki yiyecek çeşitliliği yeterlidir	0,779		
	Oteldeki yiyecek kalitesi yeterlidir	0,769		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	Türkiye de gıda güvenliği konusunda daha çok çalışma yapılması gerekir	0,771	16,650	0,808
	Türkiye de gıda güvenliğinin sağlandığına inanıyorum	0,664		
	Türkiye de yediğim her yemek uygun sıcaklıkta servis edildi	0,653		
	Türkiye de yediğim yiyeceklere güveniyorum	0,609		
	Türkiye de içtiğim her içecek uygun sıcaklıkta servis edildi	0,585		
	Türkiye ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında önyargılarım vardı	0,565		
	Türkiye deki turizm tesislerinde gıda güvenliği ile ilgili bir sorun olmadığını düşünüyorum	0,547		
	Türkiye de içtiğim suya güveniyorum	0,531		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	Türkiye de yemek yediğim restoranlarda gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	0,814	11,533	0,795
	Türkiye de gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	0,810		
	Türkiye de konakladığım otelde gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	0,789		
Ön bilgi alma düzeyleri	Konaklama işletmesi seçerken gıda güvenliği belgesi sahip olup olmadığına dikkat ederim	0,769	10,331	0,656
	Türkiye ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında bilgi sahibiydim	0,766		
	Acentam Türkiye ye gelmeden önce gıda güvenliği konusunda da bilgi vermiştir	0,681		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	Otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda üretim yapıldığına inanıyorum	0,720	8,753	0,777
	Otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda servis yapıldığına inanıyorum	0,670		
Toplam Varyans %63,98				

Tablo 4. 3: Türkiye’de gıda güvenliği algısı ölçeği

Faktörler	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	α
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	
<b>FAKTÖR 1: Otel kalite algısı</b>							
oteldeki yiyecek çeşitliliği yeterlidir	523	1	5	4,16	,035	,799	0,868
oteldeki yiyecek kalitesi yeterlidir	523	1	5	4,34	,030	,685	
oteldeki içecek çeşitliliği yeterlidir	523	1	5	4,05	,044	1,003	
oteldeki içecek kalitesi yeterlidir	523	1	5	4,12	,040	,918	
<b>FAKTÖR 2: Türkiye ile ilgili güvenliği algılamaları</b>							
türkiye ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında onyargılarım vardı	518	1	5	2,55	,053	1,197	0,808
türkiye de içtiğim suya güveniyorum	521	1	5	3,81	,048	1,093	
türkiye de yedğim yiyeceklere güveniyorum	519	1	5	4,10	,032	,724	
türkiye de gıda güvenliğinin sağlandığına inanıyorum	515	1	5	3,89	,040	,916	
türkiye de yedğim her yemek uygun sıcaklıkta servis edildi	521	1	5	3,52	,053	1,199	
türkiye de içtiğim her içecek uygun sıcaklıkta servis edildi	524	1	5	3,81	,047	1,073	
türkiye de gıda güvenliği konusunda daha çok çalışma yapılması gerekir	515	1	5	3,38	,048	1,094	
türkiye deki turizm tesislerinde gıda güvenliği ile ilgili bir sorun olmadığını düşünüyorum	518	1	5	3,03	,046	1,053	
<b>FAKTÖR 3: Olumsuz örneklerle karşılaşma durumları</b>							
türkiye de gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	519	1	5	1,92	,031	,698	0,795
türkiye de konakladığım otelde gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	523	1	5	1,71	,026	,603	
türkiye de yemek yedğim restoranlarda gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım	507	1	5	2,02	,036	,809	
<b>FAKTÖR 4: Ön bilgi alma durumları</b>							
türkiye ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında bilgi sahibiydim	514	1	5	3,42	,055	1,248	0,656
konaklama işletmesi seçerken gıda güvenliği belgesi sahip olup olmadığına dikkat ederim	515	1	5	3,05	,050	1,141	
acentam türkiye ye gelmeden önce gıda güvenliği konusunda da bilgi vermiştir	513	1	5	2,86	,053	1,197	
<b>FAKTÖR 5: Otel gıda güvenliği algısı</b>							
otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda üretim yapıldığına inanıyorum	521	1	5	4,39	,028	,644	0,777
otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda servis yapıldığına inanıyorum	524	1	5	4,29	,034	,770	

### 4.3. BULGULAR VE YORUMLAR

#### 4.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4. 4’de, araştırmaya katılan yabancı turistlerin demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4. 4: Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular**

Değişkenler	Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Uyruk	Alman uyruklu	129	24,6
	Avusturya uyruklu	187	35,7
	Rus uyruklu	104	19,8
	İngiliz uyruklu	104	19,8
Cinsiyet	Erkek	258	49,2
	Kadın	266	50,8
Yaş	18 yaş ve altı	6	1,1
	19-28	75	14,3
	29-38	113	21,6
	39-48	137	26,1
	49-58	76	14,5
	59-68	71	13,5
	69 yaş ve üstü	46	8,8
Eğitim düzeyi	İlkokul	28	5,3
	Ortaokul	124	23,7
	Lise	179	34,2
	Üniversite	158	30,2
	Yüksek lisans / doktora	35	6,7

Tablo 4. 4’deki verilere göre araştırmaya katılanların % 24,6’sı Alman uyruklu,% 35,7’si Avusturya uyruklu, % 19,8’si Rus uyruklu, % 19,8’i İngiliz uyruklu turistlerdir.

Ankete katılan yabancı turistlerin % 49,2’si erkeklerden, % 50,8’si kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımları genelde 39-48 (26,1), 29-38 (%21,6), 49-58 (%14,5) yaş gruplarında yoğunlaşmaktadır. Katılımcıların % 5,3’ü ilkokul, % 23,7’si ortaokul, % 34,2’si lise, % 30,2’si üniversite ve % 6,7’si yüksek lisans/doktora seviyesinde bir eğitim durumuna sahip oldukları görülmektedir.

#### 4.3.2. Katılımcıların Seyahat Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4. 5’te, araştırmaya katılan yabancı turistlerin seyahat özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4. 5: Katılımcıların seyahat özelliklerine ilişkin bulgular**

Değişkenler	Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Yurtdışına çıkma sıklığı	3 ayda 1	21	4,0
	6 ayda 1	195	37,2
	yılda bir kez	308	58,8
Türkiye'ye geliş sayısı	İlk kez	109	20,8
	2.kez	136	26,0
	3.kez	123	23,5
	4.kez	89	17,0
	5. kez ve fazlası	67	12,8

Tablo 4.5'teki verilere göre, katılımcıların % 4,0'ü 3 ayda 1, % 37,2'si 6 ayda 1, % 58,8'i yılda bir kez yurtdışına çıkmaktadır. Ayrıca katılımcıların Türkiye'ye geliş sayılarının % 20,8'i ilk kez, % 26,0'sı 2.kez, % 23,5'i 3.kez, % 17,0'si 4.kez ve % 12,8'si 5. kez ve daha fazla olduğu belirlenmiştir.

#### 4.3.3. Katılımcıların Gıda Güvenliği Konusuna İlgisi ve Bilgi Edinme Durumlarına İlişkin Bulgular

Tablo 4.6'te Katılımcıların gıda güvenliği konusuna ilgi gösterme durumlarına ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4.6: Katılımcıların gıda güvenliği konusuna ilgi gösterme durumları**

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	421	80,3
Hayır	63	12,0
Kararsızım	40	7,6
Toplam	524	100,0

Tablo 4.6'daki verilere göre, araştırmaya katılanların % 80,3'ü gıda güvenliği konusuna ilgi duymakta, % 12,0'si ilgi duymamaktadır.

Tablo 4.7'te katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi düzeylerini değerlendirmelerine ait aritmetik ortalama ve standart sapması verilmiştir.

**Tablo 4.7: Katılımcıların gıda güvenliği bilgi düzeyleri**

	N	Min.	Max.	Ort.	S.s
Gıda güvenliği hakkında bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?	524	1	10	7,67	2,18

Tablo 4.7'deki verilere göre araştırmaya katılanların gıda güvenliği konusunda bilgi düzeyi aritmetik ortalaması 7,67; standart sapması 2,18 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4.8’de katılımcıların evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine dikkat etme durumlarına ait aritmetik ortalama ve standart sapması verilmiştir.

**Tablo 4.8: Katılımcıların evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine dikkat etme durumları**

	N	Min.	Max.	Ort.	S.s
Evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine ne derecede dikkat edersiniz?	524	1	10	8,02	2,02

Tablo 4.8’deki verilere göre, katılımcıların evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine dikkat etme durumlarının aritmetik ortalaması 8,02; standart sapması 2,02 olarak hesaplanmıştır.

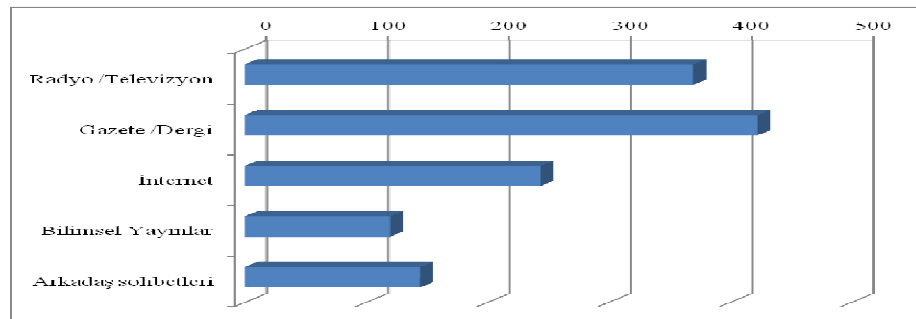
Tablo 4.9’da katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi edindikleri kanallara ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4.9: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi edinme yolları**

	f	%
Radyo /Televizyon	370	71
Gazete /Dergi	423	81
İnternet	244	47
Bilimsel Yayınlar	120	23
Arkadaş sohbetleri	145	28

Tablo 4.9’deki verilere göre, katılımcıların % 70,6’sı radyo /televizyon, % 80,7’si gazete / dergi, % 46,6’sı internet, % 22,9’u bilimsel yayınlar ve % 27,7’si arkadaş sohbetleri vasıtasıyla gıda güvenliği konusunda bilgi edinmektedirler.

**Grafik 4.1: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda bilgi edinme yolları**



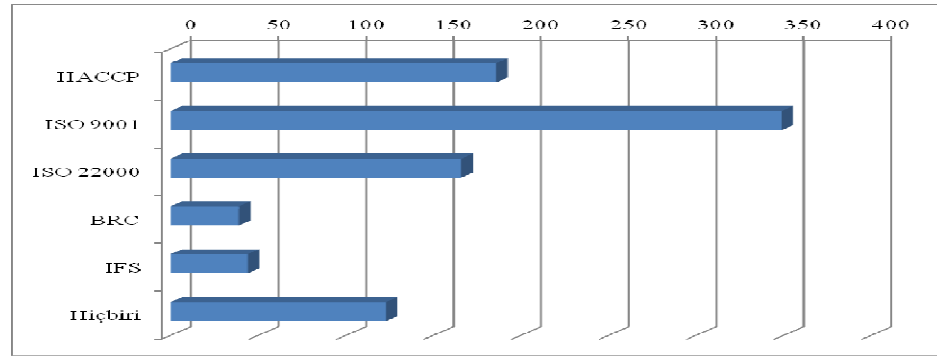
Tablo 4.10’da katılımcıların uluslararası kalite yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olma durumlarına ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4.10: Katılımcıların uluslararası kalite yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olma durumları**

	evet		hayır	
	f	%	f	%
HACCP	186	35	338	65
ISO 9001	349	67	175	33
ISO 22000	166	32	358	68
BRC	39	7	485	93
IFS	44	8	480	92
Hiçbiri	123	23	401	77

Tablo 4.10'daki verilere göre, katılımcıların % 35,5'i HACCP, % 66,6'sı ISO 9001, % 31,7'si ISO 22000, % 7,4'ü BRC ve % 8,4'ü IFS hakkında bilgi sahibidir. Ayrıca katılımcıların % 23,5'i bu kalite sistemlerin hiçbiri hakkında bilgi sahibi değildir.

**Grafik 4.2: Katılımcıların uluslararası kalite yönetim sistemleri hakkında bilgi sahibi olma durumları**



Tablo 4.11'de katılımcıların gıda alışverişi yaparken/seçerken dikkat ettikleri kriterlere ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

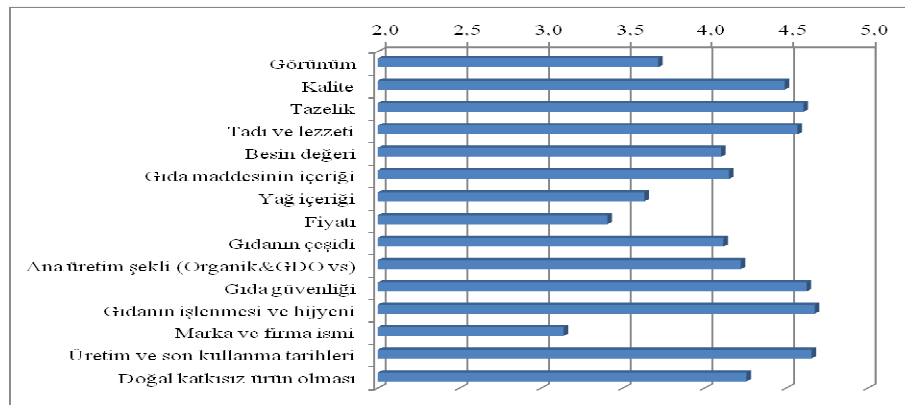


**Tablo 4.11: Katılımcıların Gıda Alışverişi Yaparken/Seçerken Dikkat Ettikleri Kriterler**

Kriter	Hiç önemli değil		Önemli değil		Kararsızım		Önemli		Oldukça önemli		Ort
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Görünüm	22	4	110	21	16	3	222	42	154	29	3,72
Kalite			1	0	3	1	257	49	263	50	4,49
Tazelik					3	1	200	38	321	61	4,61
Tadı ve lezzeti					5	1	215	41	304	58	4,57
Besin değeri	1	0	16	3	70	13	278	53	159	30	4,10
Gıda maddesinin içeriği	2	0	9	2	60	11	290	55	163	31	4,15
Yağ içeriği	14	3	114	22	33	6	252	48	111	21	3,63
Fiyatı	29	6	132	25	26	5	271	52	66	13	3,41
Gıdanın çeşidi			12	2	61	12	305	58	146	28	4,12
Ana üretim şekli (Organik&GDO vs)			26	5	56	11	217	41	225	43	4,22
Gıda güvenliği			1	0	18	3	157	30	348	66	4,63
Gıdanın işlenmesi ve hijyeni			3	1	7	1	147	28	367	70	4,68
Marka ve firma ismi	42	8	168	32	48	9	207	40	59	11	3,14
Üretim ve son kullanma tarihleri	1	0	11	2	6	1	131	25	375	72	4,66
Doğal katkısız ürün olması			14	3	37	7	273	52	200	38	4,26

Tablo 4.11'deki verilere göre, katılımcıların gıda alışverişi yaparken/seçerken dikkat ettikleri kriterlerin başında gıdanın işlenmesi ve hijyeni gelmektedir. Marka ve firma ismi ise katılımcılar tarafından en az dikkate alınan kriter olarak belirlenmiştir.

**Grafik 4.3: Katılımcıların Gıda Alışverişi Yaparken/Seçerken Dikkat Ettikleri Kriterler**



#### 4.3.4. Katılımcıların Seyahat Tercihleri ve Gıda Güvenliğinin Seyahat Tercihine Etkisine İlişkin Bulgular

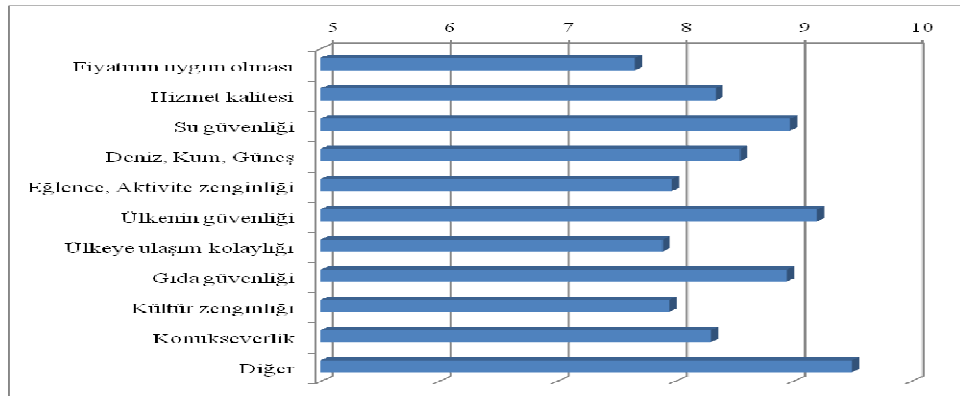
Tablo 4.12’de katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterlere ait aritmetik ortalama ve standart sapması verilmiştir.

**Tablo 4.12: Katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterler**

	N	Ort.	S.s	Min.	Max.
Fiyatının uygun olması	524	7,66	2,24	1	10
Hizmet kalitesi	524	8,34	2,11	1	10
Su güvenliği	524	8,98	1,89	1	10
Deniz, Kum, Güneş	524	8,55	2,12	1	10
Eğlence ,Aktivite zenginliği	524	7,98	1,90	1	10
Ülkenin güvenliği	524	9,21	1,70	1	10
Ülkeye ulaşım kolaylığı	524	7,90	2,14	1	10
Gıda güvenliği	524	8,95	1,75	1	10
Kültür zenginliği	524	7,95	2,19	1	10
Konukseverlik	524	8,31	2,04	1	10
Diğer	2	9,50	0,71	9	10

Tablo 4.12’deki verilere göre katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterlerin ilk sırasında seyahat edilen ülkenin güvenliği gelmektedir. Ülkenin güvenliği kriterini sırasıyla su güvenliği, gıda güvenliği ve hizmet kalitesi kriterleri izlemektedir.

**Grafik 4.4: Katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterler**



Tablo 4.13’de katılımcıların seyahat tercihleri ve gıda güvenliğinin seyahat tercihine etkisine ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4.13: Katılımcıların seyahat tercihleri ve gıda güvenliğinin seyahat tercihine etkisine ilişkin bulgular**

		Frekans	Yüzde (%)
Daha önceki tatillerinizde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşadınız mı?	evet	64	12,2
	hayır	460	87,8
Seyahat tercihim yaparken gideceğim ülkenin yeme-içme olanakları ve güvenliği konusunda araştırma yaparım.	evet	230	43,9
	hayır	294	56,1
Ülkede konaklayacağım oteli seçerken acenta bilgileri dışında otel hakkındaki internet ve arkadaş yorumlarını dikkate alırım.	evet	480	91,6
	hayır	44	8,4
Tatil için tercih ettiğim ülke gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o ülkeyi tercih etmem.	evet	308	58,8
	hayır	104	19,8
	kararsızım	112	21,4
Konakladığım otel gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o oteli tercih etmem.	evet	416	79,4
	hayır	43	8,2
	kararsızım	65	12,4

Tablo 4.13’teki verilere göre, Araştırmaya katılanların %12,2’si daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili sorun yaşadıklarını belirtirken, % 87,8’si herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 43,9’u seyahat tercihlerini yaparken gidecekleri ülkenin yeme-içme olanakları ve güvenliği konusunda araştırma yaptıklarını belirtirken, % 56,1’i herhangi bir araştırma yapmadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 91,6’sı ülkede konaklayacağı oteli seçerken acenta bilgileri dışında otel hakkındaki internet ve arkadaş yorumlarını dikkate aldıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 58,8’i tatil için tercih ettikleri ülke gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o ülkeyi tercih etmeyeceklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 79,4’ü konakladıkları otel gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o oteli tercih etmeyeceklerini belirtmişlerdir.

Tablo 4.14’de daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşayanların, sorun yaşadığı ülkelere ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4.14: Daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşayanların, sorun yaşadığı ülke dağılımı**

Ülkeler	evet	
	f	%
İspanya	4	1
Yunanistan	2	0
Türkiye	3	1
Mısır	18	3
Tayland	5	1
Singapur	2	0
Çin	6	1
USA	3	1
Brezilya	1	0
Rusya	3	1
Ukrayna	4	1
Küba	3	1
Tunus	16	3
Kenya	1	0
Endonezya	1	0
Fas	2	0
Bulgaristan	1	0

Tablo 4.14'deki verilere göre, gıda güvenliği konusunda sorun yaşadıklarını belirttikleri ülkelerin ilk sırasında Mısır yer almaktadır. Bu ülkeyi sırasıyla Tunus ve Çin takip etmektedir. Türkiye'ye birçok Avrupa ülkesiyle birlikte alt sıralarda yer almaktadır.

Tablo 4.15'te katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvenli buldukları ülkelere ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

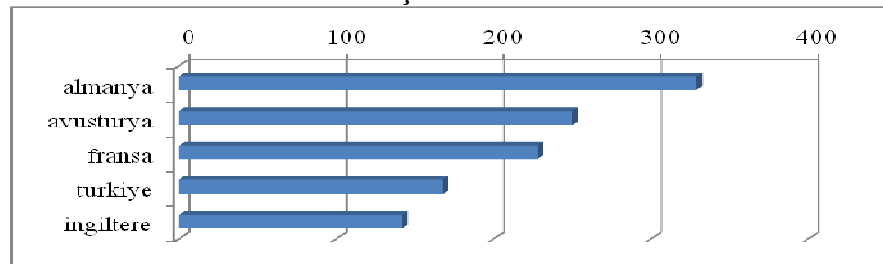
**Tablo 4.15: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvenli buldukları ülkelerin dağılımı**

Ülkeler	Frekans	Yüzde (%)
Almanya	329	20,9
Avusturya	250	15,9
Fransa	228	14,5
Türkiye	168	10,7
İngiltere	142	9,0
İsviçre	142	9,0
İtalya	137	8,7
İspanya	66	4,2
İsveç	24	1,5
ABD	22	1,4
Yunanistan	16	1,0

Hollanda	16	1,0
Kanada	6	0,4
Mısır	4	0,3
Tayland	4	0,3
Singapur	4	0,3
Ukrayna	3	0,2
Meksika	2	0,1
Çin	2	0,1
Birleşik Arap Emirlikleri	2	0,1
Finlandiya	2	0,1
Portekiz	1	0,1
Brezilya	1	0,1
Rusya	1	0,1

Tablo 4.15'teki verilere göre, katılımcıların en güvenli buldukları ilk üç ülke Almanya (%20,9), Avusturya (%15,9) ve Fransa (%14,5)'dir. Türkiye bu katılımcıların en güvenli bulunduğu ülkeler sıralamasında birçok Avrupa ülkesinin üstünde ve dördüncü sırada yer almaktadır.

**Grafik 4.5: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvenli buldukları ilk beş ülke**



Tablo 4.16'da katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvensiz buldukları ülkelere ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

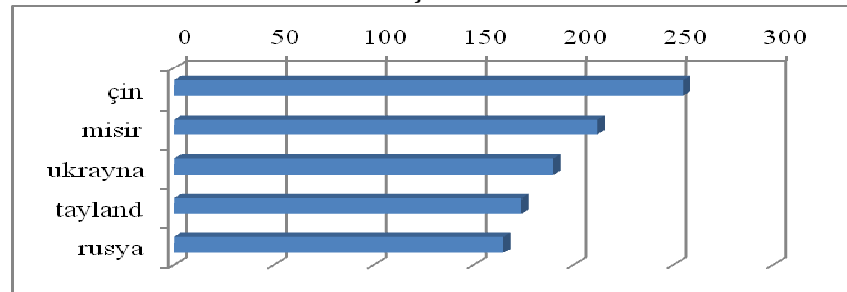
**Tablo 4.16: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvensiz buldukları ülkelerin dağılımı**

Ülkeler	Frekans	Yüzde (%)
Çin	255	16,2
Mısır	212	13,5
Ukrayna	190	12,1
Tayland	174	11,1
Rusya	165	10,5
Singapur	119	7,6
Meksika	100	6,4
Brezilya	82	5,2
U.S.A	73	4,6
Portekiz	55	3,5
Birleşik Arap Emirlikleri	44	2,8
Yunanistan	34	2,2
Hollanda	13	0,8

Almanya	11	0,7
Türkiye	11	0,7
İspanya	8	0,5
Kanada	8	0,5
İtalya	7	0,4
Fransa	5	0,3
Finlandiya	5	0,3
İsviçre	1	0,1

Tablo 4.16'daki verilere göre, katılımcıların en güvensiz buldukları ilk üç ülke Çin (%16,2), Mısır (%13,5) ve Ukrayna (12,1)'dir. Türkiye bu sıralamada 21 ülke arasında 15. Sırada yer almaktadır.

**Grafik 4.6: Katılımcıların gıda güvenliği konusunda güvensiz buldukları ilk beş ülke**



#### 4.3.5. Katılımcıların Gıda Güvenliği Algılama Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.17'de katılımcıların ülkeleri ve Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerine ait aritmetik ortalama ve standart sapması verilmiştir.

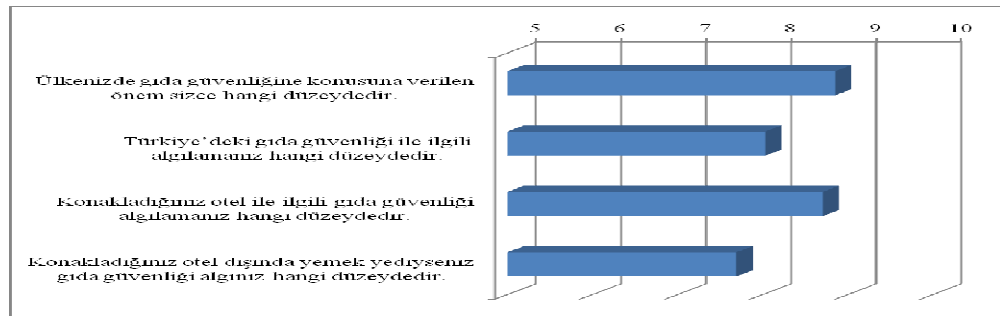
**Tablo 4.17: Katılımcıların ülkeleri ve Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri**

Değişken	N	Ort.	S.s	Min.	Max.
Ülkenizde gıda güvenliğine konusuna verilen önem sizce hangi düzeydedir.	524	8,855	1,702	2	10
Türkiye'deki gıda güvenliği ile ilgili algılamanız hangi düzeydedir.	524	8,032	1,887	1	10
Konakladığımız otel ile ilgili gıda güvenliği algılamanız hangi düzeydedir.	524	8,708	1,507	2	10
Konakladığımız otel dışında yemek yediyseniz gıda güvenliği algınız hangi düzeydedir.	431	7,691	1,870	1	10

Tablo 4.17'deki verilere göre, “ülkenizde gıda güvenliğine konusuna verilen önem sizce hangi düzeydedir” değişkeninin aritmetik ortalaması 8,85; standart sapması 1,70; “Türkiye'deki gıda güvenliği ile ilgili algılamanız hangi düzeydedir” değişkeninin aritmetik ortalaması 8,03; standart sapması 1,89; “konakladığımız otel ile ilgili gıda güvenliği algılamanız hangi düzeydedir” değişkeninin aritmetik ortalaması 8,71;

standart sapması 1,51; “konakladığınız otel dışında yemek yediyseniz gıda güvenliği algınız hangi düzeydedir”değişkeninin aritmetik ortalaması 7,69; standart sapması 1,87 olarak hesaplanmıştır.

**Grafik 4.7: Katılımcıların ülkeleri ve Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri**



Tablo 4.18’de katılımcıların gıda güvenliği endişe düzeylerine ait frekans ve yüzde dağılımı verilmiştir.

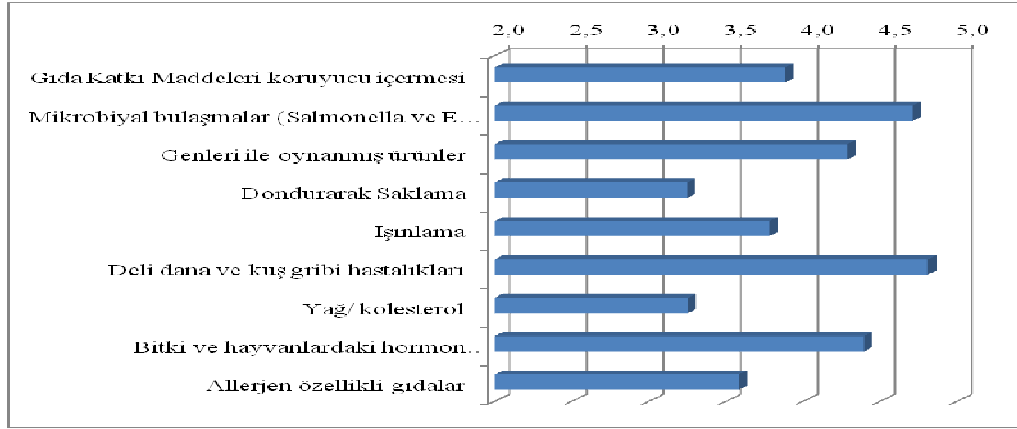
**Tablo 4.18: Katılımcıların gıda güvenliği endişe düzeyleri**

	Hiç endişelendirmez		Endişelen dirmez		kararsızım		endişelendirir		oldukça endişelendirir		Ort
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Gıda Katkı Maddeleri koruyucu içermesi	15	3	56	11	39	7	279	53	135	26	3,88
Mikrobiyal bulaşmalar (Salmonella ve E. Coli vs)			3	1	29	6	85	16	407	78	4,71
Genleri ile oynanmış ürünler	3	1	27	5	40	8	200	38	254	48	4,29
Dondurarak Saklama	47	9	135	26	52	10	220	42	70	13	3,25
Işınlama	18	3	67	13	63	12	239	46	137	26	3,78
Deli dana ve kuş gribi hastalıkları	1	0	4	1	7	1	70	13	442	84	4,81
Yağ/kolesterol	29	6	166	32	45	9	211	40	73	14	3,25
Bitki ve hayvanlardaki hormon antibiyotik ve kimyasal kalıntılar	2	0	13	2	20	4	230	44	259	49	4,40
Allerjen özellikli gıdalar	36	7	124	24	20	4	186	35	158	30	3,58

Tablo 4.18’deki verilere göre, katılımcıların gıda güvenliği konusunda en çok endişelendiren faktörler, deli dana ve kuş gribi hastalıkları ve mikrobiyal bulaşmalardır.

Gıdanın yağ/kolesterol içeriği ve gıdayı dondurarak saklama işlemleri gıda güvenliği konusunda katılımcıları en az endişelendiren faktörler olarak tespit edilmiştir.

**Grafik 4.8: Katılımcıların gıda güvenliği endişe düzeyleri**



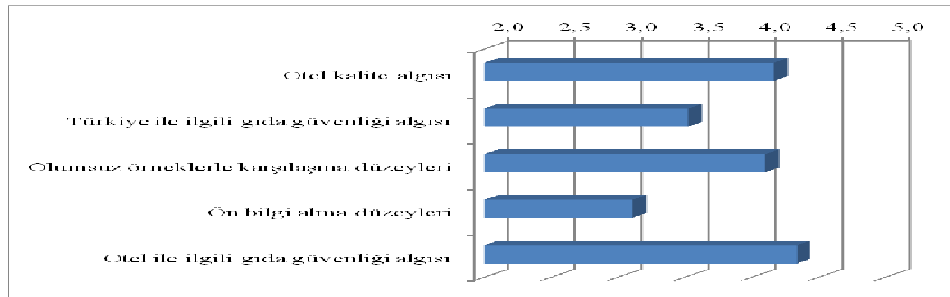
Tablo 4.19’da katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerine ait aritmetik ortalama ve standart sapması verilmiştir.

**Tablo 4.19: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri**

Faktör	N	Ort.	S.s	Min.	Max.
Otel kalite algısı	524	4,165	0,729	1	5
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	524	3,525	0,687	1	5
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	524	4,100	0,600	1	5
Ön bilgi alma düzeyleri	524	3,108	0,912	1	5
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	524	4,336	0,645	1	5

Tablo 4.19’deki verilere göre, katılımcıların otel ile ilgili gıda güvenliği algıları ve otel kalitesi algıları en yüksek düzeydedir.

**Grafik 4.9: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri**



Tablo 4.20’de katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamalarının alt boyutlarına ilişkin korelasyon analizi yer almaktadır.



**Tablo 4.20: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamalarının alt boyutlarına ilişkin korelasyon analizi**

		Otel kalite algısı	Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	Ön bilgi alma düzeyleri	Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı
Otel kalite algısı	r	1,000	0,043	0,065	-0,033	0,434
	p	0,000	0,327	0,138	0,453	0,000
	N	524	524	524	524	524
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	r	0,043	1,000	0,399	0,289	0,320
	p	0,327	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	524	524	524	524	524
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	r	0,065	0,399	1,000	0,062	0,203
	p	0,138	0,000	0,000	0,157	0,000
	N	524	524	524	524	524
Ön bilgi alma düzeyleri	r	-0,033	0,289	0,062	1,000	0,174
	p	0,453	0,000	0,157	0,000	0,000
	N	524	524	524	524	524
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	r	0,434	0,320	0,203	0,174	1,000
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	524	524	524	524	524

Tablo 4.20'deki verilere göre;

Araştırmaya katılanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu ile otel kalite algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $r=0,043$ ;  $p=0,327>0,05$ ).

Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu ile otel kalite algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $r=0,065$ ;  $p=0,138>0,05$ ).

Ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu ile otel kalite algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $r=-0,033$ ;  $p=0,453>0,05$ ).

Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu ile otel kalite algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %43,4 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,434$ ;  $p=0,000<0,05$ ).

Buna göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı arttıkça otel kalite algısı alt boyutu puanı da artmaktadır.

Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu ile Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %39,9 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,399$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu puanı arttıkça Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı da artmaktadır.

Ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu ile Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %28,9 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,289$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu puanı arttıkça Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı da artmaktadır.

Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu ile Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %32,0 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,320$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı arttıkça Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı da artmaktadır.

Ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu ile olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $r=0,062$ ;  $p=0,157>0,05$ ).

Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu ile olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %20,3 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,203$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı arttıkça olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri alt boyutu puanı da artmaktadır.

Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu ile ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %17,4 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ( $r=0,174$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Buna göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı alt boyutu puanı arttıkça ön bilgi alma düzeyleri alt boyutu puanı da artmaktadır.

#### 4.3.6. Katılımcıların Türkiye Hakkındaki Gıda Güvenliği Algılama Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.21’de katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin uyruğa göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.21: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin uyruğa göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Otel kalite algısı	Alman uyruklu	129	4,081	0,886	37,441	<b>0,000</b>
	Avusturya uyruklu	187	4,322	0,711		
	Rus uyruklu	104	3,925	0,479		
	İngiliz uyruklu	104	4,224	0,682		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	Alman uyruklu	129	3,097	0,663	194,665	<b>0,000</b>
	Avusturya uyruklu	187	3,340	0,584		
	Rus uyruklu	104	4,257	0,346		
	İngiliz uyruklu	104	3,656	0,511		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	Alman uyruklu	129	3,974	0,714	13,592	<b>0,004</b>
	Avusturya uyruklu	187	4,082	0,607		
	Rus uyruklu	104	4,106	0,287		
	İngiliz uyruklu	104	4,282	0,626		
Ön bilgi alma düzeyleri	Alman uyruklu	129	2,889	0,883	89,128	<b>0,000</b>
	Avusturyalı uyruklu	187	2,806	0,842		
	Rus uyruklu	104	3,750	0,523		
	İngiliz uyruklu	104	3,279	1,016		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	Alman uyruklu	129	4,267	0,783	13,140	<b>0,004</b>
	Avusturya uyruklu	187	4,281	0,598		
	Rus uyruklu	104	4,529	0,582		
	İngiliz uyruklu	104	4,327	0,561		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanı ortalamalarının uyruk değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=37,441;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Avusturya uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanı, Alman uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=10174,000;  $p=0,016<0,05$ ). Alman uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanı, Rus uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5143,000;  $p=0,002<0,05$ ). Avusturya uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanı, Rus uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5402,500;  $p=0,000<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin otel

kalite algısı puanı, Rus uyruklu turistlerin otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3951,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ).

Tablo 4.21'deki verilere göre, Avusturya uyruklu yabancı turistlerin otel kalite algısı düzeyleri en yüksek düzeydedir. Avusturya uyruklu yabancı turistleri sırasıyla, İngiliz, Alman ve Rus uyruklu turistler izlemektedir.

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının uyruk değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=194,665$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Avusturya uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Alman uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=9956,000$ ;  $p=0,008<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Alman uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=795,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Alman uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3323,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Avusturya uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=1966,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Avusturya uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=6327,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, İngiliz uyruklu turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=1669,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ).

Tablo 4.21'deki verilere göre, Rus uyruklu yabancı turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı düzeyleri en yüksek düzeydedir. Rus uyruklu yabancı turistleri sırasıyla, İngiliz, Avusturya ve Alman uyruklu turistler izlemektedir.

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı ortalamalarının uyruk değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları

arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,592;  $p=0,004<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Rus uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, Alman uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=5771,500$ ;  $p=0,047<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, Alman uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=5142,500$ ;  $p=0,001<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, Avusturya uyruklu turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=7851,000$ ;  $p=0,004<0,05$ ).

Tablo 4.21'deki verilere göre, İngiliz uyruklu yabancı turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en yüksek düzeydedir. İngiliz uyruklu yabancı turistleri sırasıyla, Rus, Avusturya ve Alman uyruklu turistler izlemektedir.

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı ortalamalarının uyruk değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=89,128;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Rus uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı, Alman uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=2894,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı, uyruğu Alman uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=4966,500$ ;  $p=0,001<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı, Avusturya uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3587,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ). İngiliz uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı, Avusturya uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=6810,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı, İngiliz uyruklu turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=4225,500$ ;  $p=0,005<0,05$ ).

Tablo 4.21'deki verilere göre, Rus uyruklu yabancı turistlerin ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Rus uyruklu yabancı turistleri sırasıyla, İngiliz, Alman ve Avusturya uyruklu turistler izlemektedir.

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının uyruk değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,140;  $p=0,004<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Rus uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Alman uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5491,500;  $p=0,011<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Avusturya uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=7488,000;  $p=0,001<0,05$ ). Rus uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, İngiliz uyruklu turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=4343,000;  $p=0,008<0,05$ ).

Tablo 4.21'deki verilere göre, Rus uyruklu yabancı turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı düzeyleri en yüksek düzeydedir. Rus uyruklu yabancı turistleri sırasıyla, İngiliz, Avusturya ve Alman uyruklu turistler izlemektedir.

Tablo 4.22'de katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin cinsiyete göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.22: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin cinsiyete göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Otel kalite algısı	Erkek	258	4,160	0,738	34152	0,924
	Kadın	266	4,169	0,721		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	Erkek	258	3,540	0,674	33724	0,733
	Kadın	266	3,511	0,699		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	Erkek	258	4,083	0,613	33900	0,798
	Kadın	266	4,117	0,588		
Ön bilgi alma düzeyleri	Erkek	258	3,018	0,899	30074	<b>0,013</b>
	Kadın	266	3,194	0,918		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	Erkek	258	4,331	0,619	33574	0,645
	Kadın	266	4,340	0,670		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney  $U=34152,000$ ;  $p=0,924>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney  $U=33724,000$ ;  $p=0,733>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney  $U=33900,000$ ;  $p=0,798>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney  $U=30074,50$ ;  $p=0,013<0,05$ ). Kadın turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanları, Erkek turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney  $U=33574,500$ ;  $p=0,645>0,05$ ).

Tablo 4.23’de katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yaş gruplarına göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.23: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yaş gruplarına göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Otel kalite algısı	19-28	81	4,019	0,828	18,389	<b>0,001</b>
	29-38	113	4,071	0,611		
	39-48	137	4,204	0,593		
	49-58	76	4,382	0,620		
	59 yaş ve üstü	117	4,169	0,918		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	19-28	81	3,682	0,623	47,516	<b>0,000</b>
	29-38	113	3,764	0,640		
	39-48	137	3,571	0,726		
	49-58	76	3,442	0,568		
	59 yaş ve üstü	117	3,185	0,663		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	19-28	81	4,115	0,535	2,428	0,658
	29-38	113	4,162	0,472		
	39-48	137	4,063	0,571		
	49-58	76	4,180	0,554		
	59 yaş ve üstü	117	4,020	0,783		
Ön bilgi alma düzeyleri	19-28	81	2,786	0,916	13,830	<b>0,008</b>
	29-38	113	3,189	0,957		
	39-48	137	3,226	0,833		
	49-58	76	3,136	0,995		
	59 yaş ve üstü	117	3,094	0,860		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	19-28	81	4,333	0,622	0,724	0,948
	29-38	113	4,385	0,594		
	39-48	137	4,347	0,632		
	49-58	76	4,355	0,582		
	59 yaş ve üstü	117	4,265	0,756		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanı ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=18,389;  $p=0,001<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 49-58 olanların otel kalite algısı puanı, yaş grubu 19-28 olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=2246,000;  $p=0,003<0,05$ ). Yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların otel kalite algısı puanı, yaş grubu 19-28 olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=3976,000;  $p=0,050<0,05$ ). Yaş grubu 49-58 olanların otel kalite algısı puanı, yaş grubu 29-38 olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=2948,500;  $p=0,000<0,05$ ). Yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların otel kalite algısı puanı, yaş grubu 29-38 olanların Otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5333,500;  $p=0,010<0,05$ ). Yaş grubu 49-58 olanların otel



kalite algısı puanı, yaş grubu 39-48 olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=4099,000; p=0,008<0,05).

Tablo 4.23'deki verilere göre, yaş grubu 49-58 olanların otel kalite algısı en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 39-48 yaş grubu, 59 yaş ve üstü yaş grubu ve 29-38 yaş grubu izlemektedir. Otel kalite algısı en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 19-28 yaş grubu olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=47,516; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 19-28 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 49-58 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=2433,500; p=0,023<0,05). Yaş grubu 19-28 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=2803,000; p=0,000<0,05). yaş grubu 29-38 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 39-48 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=6572,500; p=0,040<0,05). Yaş grubu 29-38 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 49-58 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=2984,500; p=0,000<0,05). yaş grubu 29-38 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=3485,000; p=0,000<0,05). Yaş grubu 39-48 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5528,000; p=0,000<0,05). yaş grubu 49-58 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=3356,500; p=0,004<0,05).

Tablo 4.23'deki verilere göre, yaş grubu 29-38 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 19-28 yaş grubu, 39-48

yaş grubu ve 49-58 yaş grubu izlemektedir. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 59 yaş ve üstü yaş grubu olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $KW=2,428$ ;  $p=0,658>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=13,830$ ;  $p=0,008<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 29-38 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, yaş grubu 19-28 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3441,500$ ;  $p=0,003<0,05$ ). Yaş grubu 39-48 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, yaş grubu 19-28 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3991,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Yaş grubu 49-58 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, yaş grubu 19-28 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=2399,500$ ;  $p=0,016<0,05$ ). Yaş grubu 59 yaş ve üstü olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, yaş grubu 19-28 olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=3821,500$ ;  $p=0,020<0,05$ ).

Tablo 4.23'deki verilere göre, 39-48 yaş grubunda yer alan katılımcıların ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 29-38 yaş grubu, 49-58 yaş grubu ve 59 yaş ve üstü yaş grubu izlemektedir. Ön bilgi alma düzeyleri en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 19-28 yaş grubu olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $KW=0,724$ ;  $p=0,948>0,05$ ).

Tablo 4.24'de katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin eğitim durumlarına göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.24: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin eğitim durumlarına göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Otel kalite algısı	İlköğretim	152	4,304	0,744	19,378	<b>0,000</b>
	Lise	179	4,159	0,798		
	Lisans ve üstü	193	4,060	0,627		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	İlköğretim	152	3,300	0,596	56,467	<b>0,000</b>
	Lise	179	3,434	0,645		
	Lisans ve üstü	193	3,787	0,709		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	İlköğretim	152	4,048	0,632	8,810	<b>0,012</b>
	Lise	179	4,047	0,631		
	Lisans ve üstü	193	4,190	0,533		
Ön bilgi alma düzeyleri	İlköğretim	152	2,893	0,852	57,217	<b>0,000</b>
	Lise	179	2,881	0,909		
	Lisans ve üstü	193	3,487	0,837		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	İlköğretim	152	4,240	0,659	11,280	<b>0,004</b>
	Lise	179	4,279	0,693		
	Lisans ve üstü	193	4,464	0,565		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=19,378;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi ilköğretim olanların otel kalite algısı puanı, eğitim düzeyi lise olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=11885,500;  $p=0,042<0,05$ ). Eğitim düzeyi ilköğretim olanların otel kalite algısı puanı, eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=10598,000;  $p=0,000<0,05$ ). Eğitim düzeyi lise olanların otel kalite algısı puanı, eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların otel kalite algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=15111,000;  $p=0,032<0,05$ ).

Tablo 4.24'deki verilere göre, otel kalite algısı en yüksek düzeyde olan grup ilköğretim eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Otel kalite algısı en düşük düzeyde olan grup ise lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=56,467$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi lise olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, eğitim düzeyi ilköğretim olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=11327,500$ ;  $p=0,009<0,05$ ). Eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, eğitim düzeyi ilköğretim olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=8272,500$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, eğitim düzeyi lise olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=11745,000$ ;  $p=0,000<0,05$ ).

Tablo 4.24'deki verilere göre, Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=8,810$ ;  $p=0,012<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, eğitim düzeyi ilköğretim olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=12353,500$ ;  $p=0,008<0,05$ ). Eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, eğitim düzeyi lise olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=15066,000$ ;  $p=0,022<0,05$ ).

Tablo 4.24'deki verilere göre, olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en düşük düzeyde olan grup ise lise eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=57,217;  $p=0,000<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, eğitim düzeyi ilköğretim olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney U=8742,500;  $p=0,000<0,05$ ). Eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, eğitim düzeyi lise olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney U=10696,500;  $p=0,000<0,05$ ).

Tablo 4.24'deki verilere göre, ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Ön bilgi alma düzeyleri en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=11,280;  $p=0,004<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, eğitim düzeyi ilköğretim olanların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=11972,000;  $p=0,002<0,05$ ). Eğitim düzeyi lisans ve üstü olanların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, eğitim düzeyi lise olanların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=14869,000;  $p=0,012<0,05$ ).

Tablo 4.24'deki verilere göre, otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Otel ile ilgili gıda güvenliği en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir.

Tablo 4.25’de Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yurtdışına çıkma sıklıklarına göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.25: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin yurtdışına çıkma sıklıklarına göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Otel kalite algısı	3 ayda 1	21	4,333	0,413	0,715	0,699
	6 ayda 1	195	4,158	0,729		
	yılda bir kez	308	4,157	0,745		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	3 ayda 1	21	3,315	0,645	4,925	0,085
	6 ayda 1	195	3,445	0,734		
	yılda bir kez	308	3,590	0,651		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	3 ayda 1	21	3,984	0,488	6,170	<b>0,046</b>
	6 ayda 1	195	4,046	0,608		
	yılda bir kez	308	4,142	0,600		
Ön bilgi alma düzeyleri	3 ayda 1	21	3,206	0,846	1,830	0,401
	6 ayda 1	195	3,169	0,910		
	yılda bir kez	308	3,062	0,918		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	3 ayda 1	21	4,381	0,498	0,040	0,980
	6 ayda 1	195	4,323	0,713		
	yılda bir kez	308	4,341	0,609		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanı ortalamalarının yurtdışına çıkış sıklığı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=0,715; p=0,699>0,05).

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının yurtdışına çıkış sıklığı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,925; p=0,085>0,05).

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı ortalamalarının yurtdışına çıkış sıklığı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=6,170; p=0,046<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yurtdışına çıkış sıklığı yılda bir kez olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, yurtdışına çıkış sıklığı 3 ayda 1 olanların

olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=2500,000$ ;  $p=0,062<0,05$ ). Yurtdışına çıkış sıklığı yılda bir kez olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı, yurtdışına çıkış sıklığı 6 ayda 1 olanların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=27166,000$ ;  $p=0,054<0,05$ ).

Tablo 4.25'deki verilere göre, yurtdışına çıkış sıklığı yılda bir kez olan katılımcıların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Yurt dışına çıkma sıklığı 3 ayda 1 olan katılımcıların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri ise en düşük düzeydedir.

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı ortalamalarının yurtdışına çıkış sıklığı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $KW=1,830$ ;  $p=0,401>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının yurtdışına çıkış sıklığı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $KW=0,040$ ;  $p=0,980>0,05$ ).

Tablo 4.26'da Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin Türkiye'ye geliş sayısına göre dağılımına ilişkin bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4.26: Katılımcıların Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeylerinin Türkiye'ye geliş sayısına göre dağılımı**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Otel kalite algısı	ilk kez	109	4,094	0,813	6,805	0,078
	2.kez	136	4,088	0,668		
	3.kez	123	4,193	0,790		
	4.kez ve fazlası	156	4,258	0,658		
Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı	ilk kez	109	3,358	0,640	9,148	<b>0,027</b>
	2.kez	136	3,562	0,689		
	3.kez	123	3,577	0,708		
	4.kez ve fazlası	156	3,569	0,687		
Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri	ilk kez	109	4,037	0,696	2,475	0,480
	2.kez	136	4,115	0,583		
	3.kez	123	4,127	0,619		
	4.kez ve fazlası	156	4,109	0,525		
Ön bilgi alma düzeyleri	ilk kez	109	2,838	0,936	13,143	<b>0,004</b>
	2.kez	136	3,157	0,892		
	3.kez	123	3,236	0,911		
	4.kez ve fazlası	156	3,152	0,886		
Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı	ilk kez	109	4,211	0,664	13,019	<b>0,005</b>
	2.kez	136	4,261	0,635		
	3.kez	123	4,350	0,683		
	4.kez ve fazlası	156	4,478	0,583		

Araştırmaya katılan turistlerin otel kalite algısı puanı ortalamalarının Türkiye'ye geliş sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=6,805; p=0,078>0,05).

Araştırmaya katılan turistlerin Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının Türkiye'ye geliş sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=9,148; p=0,027<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Türkiye'ye geliş 2.kez olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Türkiye'ye geliş ilk kez olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=6020,000; p=0,011<0,05). Türkiye'ye geliş 3.kez olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Türkiye'ye geliş ilk kez olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=5349,000; p=0,008<0,05). Türkiye'ye geliş 4.kez ve



fazlası olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Türkiye'ye gelişi ilk kez olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=7020,500$ ;  $p=0,016<0,05$ ).

Tablo 4.26'daki verilere göre, Türkiye'ye gelişi sayısı 3. kez olan katılımcıların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Türkiye'ye gelişi sayısına göre Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük olan katılımcı grubu ise ilk kez Türkiye'ye gelen katılımcı grubudur.

Araştırmaya katılan turistlerin olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri puanı ortalamalarının Türkiye'ye gelişi sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ( $KW=2,475$ ;  $p=0,480>0,05$ ).

Araştırmaya katılan turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanı ortalamalarının Türkiye'ye gelişi sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=13,143$ ;  $p=0,004<0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Türkiye'ye gelişi 2.kez olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, Türkiye'ye gelişi ilk kez olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=5906,500$ ;  $p=0,006<0,05$ ). Türkiye'ye gelişi 3.kez olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, Türkiye'ye gelişi ilk kez olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=5018,500$ ;  $p=0,001<0,05$ ). Türkiye'ye gelişi 4.kez ve fazlası olanların ön bilgi alma düzeyleri puanı, Türkiye'ye gelişi ilk kez olanların ön bilgi alma düzeyleri puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=6830,000$ ;  $p=0,006<0,05$ ).

Tablo 4.26'daki verilere göre, Türkiye'ye gelişi sayısı 3. kez olan katılımcıların ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Türkiye'ye gelişi sayısına göre ön bilgi alma düzeyi en düşük olan katılımcı grubu ise ilk kez Türkiye'ye gelen katılımcı grubudur.

Araştırmaya katılan turistlerin otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı ortalamalarının Türkiye'ye gelişi sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $KW=13,019$ ;  $p=0,005<0,05$ ).

Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; Türkiye'ye geliş 4.kez ve fazlası olanların Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Türkiye'ye geliş ilk kez olanların Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=6708,000$ ;  $p=0,002<0,05$ ). Türkiye'ye geliş 4.kez ve fazlası olanların Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanı, Türkiye'ye geliş 2.kez olanların Otel ile ilgili gıda güvenliği algısı puanından yüksektir (Mann Whitney  $U=8696,000$ ;  $p=0,004<0,05$ ).

Tablo 4.26'daki verilere göre, Türkiye'ye geliş sayısı 4. kez ve fazlası olan katılımcıların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Türkiye'ye geliş sayısına göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük olan katılımcı grubu ise ilk kez Türkiye'ye gelen katılımcı grubudur.

#### 4.4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Gıda güvenliği konusu yalnızca gıda sektöründe değil, yiyecek ve içeceğin üretildiği ve tüketildiği her yerde, gerek üreticiler gerekse tüketiciler tarafından en çok dikkat edilmesi ve özen gösterilmesi gereken konulardan biridir. Son yıllarda ortaya çıkan gıda kaynaklı hastalıkların ve salgınların sonucunda özellikle tüketiciler bu konuda bilinçlenerek, evlerinde ve ev dışında yiyecek ve içecek tüketimlerinde daha dikkatli davranmaya başlamışlardır. Tüketicilerin gıda güvenliği konusunda artan ilgisi ve endişeleri, hükümetleri, gıda üreticilerini ve kamu otoritelerini bu konuda daha fazla özen göstermeye itmektedir.

Turizm hızla gelişen ve önemli düzeylerde ekonomik gelir sağlayan sektörlerden biridir. Bu yüzden, dünyadaki birçok ülke bu sektöre önem vermektedir. Kuşkusuz bu sektör ülkemiz için de en önemli gelir kaynaklarından biridir. Her yıl milyonlarca turist ülkemize akın etmektedir. Tüketicilerin gıda güvenliği konusunda artan ilgi ve bilgileri nedeniyle, turistik ülkelerin gıda güvenliği de, tüketiciler tarafından tercih sebebi olarak görülmektedir. Bu nedenle turistik işletmelerin gıda güvenliğini ve kalitesini sağlama konusunda daha büyük bir dikkat ve özen göstermeleri gerekmektedir. Ülkemizi ziyaret eden yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamalarının belirlenmesi, ortaya çıkacak olan sonuçlar doğrultusunda gerekli olan tedbirlerin alınmasını, iyileştirmelerin yapılabilmesini ve bu doğrultuda ülke olarak gıda güvenliği konusunda da turistler tarafından tercih sebebi olabilmeyi sağlayacaktır.

Araştırma sonucunda Türkiye'yi ziyaret eden yabancı turistlerin ülke hakkındaki gıda güvenliği algısının olumlu yönde olduğu, bununla birlikte konakladıkları otel işletmesindeki hakkındaki gıda güvenliği algısının ülkeye duyulan güvenden daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin gıda güvenliği algılamalarını saptamak amacıyla yürütülen bu araştırmanın bulgularına göre elde edilen sonuçlar şunlardır:

Araştırma sonucunda, Katılımcıların tatil kararlarını verirken gidecekleri ülkeler hakkında ön bilgiler aldıkları (aritmetik ortalaması 3,108) ve destinasyondaki gıda güvenliğinin de (ülkenin güvenliği, su güvenliği, hizmet kalitesi, deniz, kum, güneş, kültür zenginliği, fiyatının uygun olması, konukseverlik, kültür zenginliği ve ülkeye ulaşım kolaylığı) tatil kararlarında önemli bir rol oynadığı belirlenmiştir.

Araştırmaya % 24,6'sı Alman uyruklu,% 35,7'si Avusturya uyruklu, % 19,8'si Rus uyruklu, % 19,8'i İngiliz uyruklu toplam 524 turist katılmıştır. Katılımcıların % 4,0'ü 3 ayda 1, % 37,2'si 6 ayda 1, % 58,8'i yılda bir kez yurtdışına çıkmaktadır. Katılımcıların Türkiye'ye geliş sayıları % 20,8'i ilk kez, % 26,0'si 2.kez, % 23,5'i 3.kez, % 17,0'si 4.kez ve % 12,8'si 5. kez ve daha fazla olarak belirlenmiştir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nün 2009 verilerine göre ülkemize gelen yabancı turistlerin ağırlıklı olarak başta İngiltere olmak üzere Rusya, Hollanda, Almanya vatandaşları oldukları görülmektedir.

Şanlıer (2005) ve Çiçek (2006)'in daha önce yapmış oldukları çalışmalarda da en yüksek katılım oranına sahip olan yabancı turistlerin Alman, İngiliz, Avusturya ve Rus uyruklu turistler olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan yabancı turistlerin %49,2'si erkek, %50,8'i kadındır.

Katılımcılar genelde lise ve lisans düzeyinde eğitim düzeyine sahip kişilerdir. Araştırmaya katılan yabancı turistlerin çoğu yılda bir kez yurtdışına çıkmaktadır. Katılımcıların çoğunun Türkiye'ye 2. Kez (%26,0) ya da 3. kez (%23,5) geldiği belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanların % 80,3'ü gıda güvenliği konusuna ilgi duymakta, % 12,0'si ise ilgi duymamaktadır. Katılımcıların % 70,6'sı radyo /televizyon, % 80,7'si gazete /dergi, % 46,6'sı internet, % 22,9'u bilimsel yayınlar ve % 27,7'si arkadaş

sohbetleri vasıtasıyla gıda güvenliği konusunda bilgi edinmektedirler. Katılımcıların % 35,5'i HACCP, % 66,6'sı ISO 9001, % 31,7'si ISO 22000, % 7,4'ü BRC ve % 8,4'ü IFS hakkında bilgi sahibidir. Ayrıca katılımcıların % 23,5'i bu kalite sistemlerin hiçbiri hakkında bilgi sahibi değildir.

Tüketicilerin gıda güvenliğine ilgi duyma, bilgi düzeyleri ve bilgi edinme kanallarına ilişkin sonuçlar Kaptan (2007), Ünüsan (2007), ve Kılıç'ın (2008) yapmış oldukları çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların gıda alışverişi yaparken/seçerken dikkat ettikleri kriterlerin başında gıdanın işlenmesi ve hijyeni gelmektedir. Gıdanın işlenmesi ve hijyeni kriterini üretim ve son kullanma tarihleri ile gıda güvenliği kriteri izlemektedir. Marka ve firma ismi ise katılımcılar tarafından en az dikkate alınan kriter olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlara benzer bir şekilde, Yılmaz (2008) yapmış olduğu çalışmada bireylerden gıda maddesi satın alırken önem verdikleri özellikleri belirtmelerini istemiş ve araştırma sonucunda ailelerin gıda alımında birinci derecede önem verdikleri kriterin etiket üzerinde ürünün üretim ve son kullanma tarihi olduğu saptanmıştır. Gıda alışverişinde tüketiciler açısından en fazla belirleyici olan faktörler üretim ve son kullanma tarihi, tazelik, tat- lezzet, gıdanın işlenmesi ve hijyeni olarak sıralanmıştır. Kılıç (2008) da yapmış olduğu çalışmada benzer sonuçlar elde etmiştir.

Katılımcıların seyahat/tatil kararı verirken dikkat ettikleri kriterlerin ilk sırasında seyahat edilen ülkenin güvenliği gelmektedir. Ülkenin güvenliği kriterini sırasıyla su güvenliği, gıda güvenliği ve hizmet kalitesi kriterleri izlemektedir.

Araştırmaya katılanların %12,2'si daha önceki tatillerinde gıda güvenliği ile ilgili sorun yaşadıklarını belirtirken, % 87,8'si herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 43,9'u seyahat tercihlerini yaparken gidecekleri ülkenin yeme-içme olanakları ve güvenliği konusunda araştırma yaptıklarını belirtirken, % 56,1'i herhangi bir araştırma yapmadıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 58,8'i tatil için tercih ettikleri ülke gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o ülkeyi tercih etmeyeceklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların % 79,4'ü de konakladıkları otel gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o oteli tercih etmeyeceklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların gıda güvenliği konusunda en güvenli buldukları ilk üç ülke Almanya (%20,9), Avusturya (%15,9) ve Fransa'dır (%14,5). Katılımcıların en güvenli bulunduğu ülkeler sıralamasında Türkiye (%10,7) birçok Avrupa ülkesinin üstünde ve dördüncü sırada yer almaktadır.

Katılımcıların gıda güvenliği konusunda en güvensiz buldukları ilk üç ülke Çin (%16,2), Mısır (%13,5) ve Ukrayna (12,1)'dir. Türkiye bu sıralamada 21 ülke arasında 15. Sırada yer almaktadır.

Yabancı uyruklu turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri cinsiyete göre değişim göstermektedir. Buna göre kadın turistlerin gıda güvenliği algılamaların bir boyutu olan ön bilgi alma düzeyleri puanları, erkek turistlerin ön bilgi alma düzeyleri puanlarından yüksektir (bkz. Tablo 4.22).

Yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri yaşa göre değişim göstermektedir. Yaş grubu 49-58 olanların otel kalite algısı en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 39-48 yaş grubu, 59 yaş ve üstü yaş grubu ve 29-38 yaş grubu izlemektedir. Otel kalite algısı en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 19-28 yaş grubu olarak saptanmıştır. Yaş grubu 29-38 olanların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 19-28 yaş grubu, 39-48 yaş grubu ve 49-58 yaş grubu izlemektedir. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 59 yaş ve üstü yaş grubu olarak saptanmıştır. 39-48 yaş grubundaki katılımcıların ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Bu yaş grubunu sırasıyla 29-38 yaş grubu, 49-58 yaş grubu ve 59 yaş ve üstü yaş grubu izlemektedir. Ön bilgi alma düzeyleri en düşük düzeyde olan yaş grubu ise 19-28 yaş grubu olarak saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.23).

Yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri eğitim durumuna göre değişim göstermektedir. Otel kalite algısı en yüksek düzeyde olan grup ilköğretim eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Otel kalite algısı en düşük düzeyde olan grup ise lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Türkiye ile ilgili gıda güvenliği en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir. Olumsuz

örneklerle karşılaşma düzeyleri en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en düşük düzeyde olan grup ise lise eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir. Ön bilgi alma düzeyleri en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Ön bilgi alma düzeyleri en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir. otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeyde olan grup lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların oluşturduğu gruptur. Otel ile ilgili gıda güvenliği en düşük düzeyde olan grup ise ilköğretim eğitim düzeyine sahip katılımcıların oluşturduğu grup olarak belirlenmiştir (Bkz. Tablo 4.24).

Yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri yurtdışına çıkma sıklığına göre değişim göstermektedir. Yurtdışına çıkış sıklığı yılda bir kez olan katılımcıların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri en yüksek düzeydedir. Yurt dışına çıkma sıklığı 3 ayda 1 olan katılımcıların olumsuz örneklerle karşılaşma düzeyleri ise en düşük düzeydedir (bkz. Tablo 4.25).

Yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılama düzeyleri Türkiye'ye geliş sayısına göre değişim göstermektedir. Türkiye'ye geliş sayısı 3. kez olan katılımcıların Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Türkiye'ye geliş sayısına göre Türkiye ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük olan katılımcı grubu ise ilk kez Türkiye'ye gelen katılımcı grubudur. Türkiye'ye geliş sayısı 4. kez ve fazlası olan katılımcıların otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en yüksek düzeydedir. Türkiye'ye geliş sayısına göre otel ile ilgili gıda güvenliği algısı en düşük olan katılımcı grubu ise ilk kez Türkiye'ye gelen katılımcı grubudur (bkz. Tablo 4.26).

Araştırmanın gerçekleştirilmiş olduğu turizm işletmesi ISO 9001 kalite yönetim ve ISO 22000 gıda güvenliği yönetim sistemleri sertifikalarına sahip bir kuruluştur. İşletme sahip olduğu sertifikaları her türlü reklam organında vurgulamaktadır. Araştırmaya katılana yabancı turistlerin otel ile ilgili kalite ve gıda güvenliği algılamaların, ülke ile ilgili gıda güvenliği algılamalarından daha olumlu olmasının nedenlerinden biri işletmenin kalite ve gıda güvenliği sistemlerini uygulamakta olmasıdır. Bununla birlikte katılımcıların otel dışında yemek yedikleri yiyecek-içecek

işletmelerinde karşılaşmış oldukları olumsuz örnekler de ülke puanını düşüren diğer bir etkidir. Bu nedenle resmi devlet kuruluşları yalnızca turistik amaçlı kurulan yiyecek ve içecek işletmelerinde değil, gıdanın işlendiği ve sunulduğu tüm işletmelerde gıda güvenliğini sağlamak ve/veya artırma için daha fazla önlem almalı, bu konuda ilgili personelin eğitilmesini sağlamalı ve işletmelerdeki denetimleri arttırmalıdır. Özellikle turistik amaçlı kurulan yiyecek içecek işletmelerinde gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemlerin uygulanması yabancı turistlerin kendilerini rahat ve güvende hissetmelerine ve varsa önyargılarının kırılmasına neden olacaktır. Kalite ve gıda güvenliği yönetim sistemlerine sahip olan işletmeler, gıda güvenliği bilincine sahip tüketiciler açısından tercih önceliğine sahip olacaklardır. Bununla birlikte bu kriterler ülkemizi ziyaret eden yabancı turistlerin tekrar Türkiye'yi ve aynı işletmeyi tercih etmesi konusunda etkili olacaktır. Gelecekte yapılması planlanan çalışmalarda tursitlerin demografik özellikleri doğrultusunda gıda güvenliği, gıda hijyeni ve hizmet kalitesi kriterleriyle birlikte yiyecek içecek işletmelerinden beklentilerini saptamaya yönelik olarak ölçüm aracı geliştirilebilir ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda yeni yiyecek ve içecek sunum teknikleri geliştirilebilir.

Bu çalışmada kullanılan anket formu 5 bölüm ve 79 sorudan oluşmaktadır ve Almanca, İngilizce ve Rusça olmak üzere üç farklı dilde hazırlanmıştır. Bu doğrultuda 4 farklı milliyetten turist gruplarına ulaşılmıştır. Gelecekte yapılması planlanan çalışmalarda anket formu geliştirilerek, farklı milliyetlere mensup yabancı turistlerin ülkemiz hakkındaki gıda güvenliği algılamaları saptanabilir. Bununla birlikte gelecek çalışmalarda birbirinden farklı konaklama işletmelerinde konaklayan yabancı turistlerin oteller ile ilgili gıda güvenliği ve kalite algıları karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir. Araştırmanın yalnızca bir yılın iki ayında gerçekleştirilmiş olması araştırmanın sınırlılıklarından biridir. Gelecekte yapılması planlanan araştırmalar yılın tamamına ya da farklı aylarına bölünerek gerçekleştirilebilir. Çalışma “Herşey Dahil” sistemde hizmet veren bir konaklama işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Gelecek çalışmalarda turistlerin tesis dışında daha çok yemek yemesini sağlayan “Oda&Kahvaltı” ya da “Yarım Pansiyon” sistemde hizmet veren konaklama işletmeleri seçilerek çalışma bu işletmelerde konaklayan turistler üzerinde gerçekleştirilebilir.

## KAYNAKÇA

- Anonima (08.04.2011) *Hijyen nedir*, [http://www.hijyenx.com/hijyen\\_nedir.html](http://www.hijyenx.com/hijyen_nedir.html)
- Anonimb, (08.05.2011), *İyi Tarım Uygulamaları*, <http://iyi.tarim.gov.tr/>
- Anonimc,(27.05.2011),Kolmogorov-SmirnovTesti,  
[http://www.istatistikanaliz.com/kolmogorov\\_smirnov\\_testi.asp](http://www.istatistikanaliz.com/kolmogorov_smirnov_testi.asp)
- Alpay S., (2001), *Avrupa Birliği Kalite ve Sağlık Standartlarının Türk Gıda Sanayi Sektörü Rekabet Gücü Üzerine Etkisi Proje Raporu*,  
<http://www.aeri.org.tr/PDF/59-PRABRekabet.pdf>, erişim tarihi 05.06.2011.
- Beyhan, Y. (2011) “Toplu Beslenmede Gıda Güvenliği, *Elektronik Gıda Hattı Dergisi*, s.30,[http://www.gidahatti.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6226&Itemid=456](http://www.gidahatti.com/index.php?option=com_content&view=article&id=6226&Itemid=456), erişim tarihi 05.06.2011.
- Bilici, S., Uyar, M. F., Beyhan, Y. ve Sağlam, F. (2006) *Besin Güvenliği*, Sinem Matbaacılık: Ankara
- Bolat, T. (2002) “HACCP Sistemi ve Bir Fast Food İşletmesi Uygulaması” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, c. 13, s. 1, ss. 63-83.
- Budak, N. ve Çiçek, B. (2002) “Yabancı Turistlerin Ülkemizde Yemek Kültürüne İlgileri ve Yemekler İle Servis Ortamlarına Bakışları”, *Turizmde Sağlık ve Beslenme Sorunları ve Çözümler Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, ss. 133-139: Alanya.
- Bulduk, S. (2006) *Gıda ve Personel Hijyeni*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Buzbaş, N. (2008) “Gıda Güvenliğinde İnsan Faktörü” *Gıda Güvenliği Dergisi*, s. 5, ss.33.
- Bruhn, Ç. M ve Schutz H. G. (1999) “Consumer Food Safety Knowledge and Practices”, *Journal of Food Safety*, s.19, ss. 73-87.
- Cheung, G., E. M. Prisk, ve S. M. Maxwell (2000) “The Knowledge and Practice of British Tourists with Regards to The Presentation of Food Related İllness.” *Food Safety in Travel and Tourism, Konferans Notları*, ss. 12-16.



- Cohen, E., ve Avieli, N. (2004) “Food in tourism: Attraction and impediment”, *Annals of Tourism Research*, c. 4, s.31, ss.755–778.
- Çeken, H., Ateşoğlu, L., Dalgın, T., ve Karadağ, L. (2008) “Turizm Talebine Bağlı Olarak Uluslar arası Turizm Hareketlerindeki Gelişmeler” *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, c. 7, s. 26, ss. 71-85.
- Çınar R. ve Özer S. (1999) “Gıda Ürünlerinde Etiketleme Üniversite Öğrencilerinin Tutumları Üzerine Bir Araştırma”, *Pazarlama Dünyası*, c. 13, s. 74, ss. 13-17.
- Çiçek, G. Ö. (2006) *Türkiye’ye Gelen Yabancı Turistlerdeki Türkiye İmajı: Antalya İli’nde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü: Eskişehir.
- Çelik, Ş. ve Ünver, B. (1994) “Tüketicilerin Gıda Kontrolü ile İlgili Uygulamaları”, *Gıda Dergisi*, c. 2, s. 2, ss. 28-32.
- Çopur, Ö.U., Yonak, S. ve Şenkoyuncu, A. (2011) “Gıda Güvenliği ve Denetim Sistemi”, [http://www.zmo.org.tr/resimler/ekler/6bf16f1f0372a63\\_ek.pdf](http://www.zmo.org.tr/resimler/ekler/6bf16f1f0372a63_ek.pdf), erişim tarihi 04.06.2011.
- Değirmencioglu, N., Çiçek, D. (2004). “Otel işletmelerinin Mutfağında Personel Hijyeni ve HACCP Uygulamaları”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, c. 15, s. 1, ss.21-35.
- Denizer, D. (2005) *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Dikmen, D. (2008), “Toplu Beslenme Yapan Kuruluşlarda Hijyen” Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Beslenme ve Diyetetik Bölümü, Toplu Beslenme Sistemleri AB Dalı, 06100-Ankara.
- Dilsiz, B. (2010), “Eno/Wine/Şarap Turizmi”, *Kent Akademisi/ Kent Kültürü ve Yönetimi Elektronik Dergisi*, 22. 01. 2010.
- Dünya Sağlık Örgütü (05.05.2011) *Gıda Güvenliği*, <http://www.who.int/foodsafety/en/>
- Dünya Sağlık Örgütü (05.05.2011) *Hijyen*, <http://www.who.int/topics/hygiene/en/>
- Dünya Sağlık Örgütü (2007) *Gıda Güvenliği ve Gıda Kaynaklı Hastalıklar*, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs237/en/>

- Dünya Turizm Örgütü, (29.05.2011), *Neden Turizm*, <http://unwto.org/en/content/why-tourism>
- Electrolux. (2006) *HACCP Mutfak Profesyonelleri İçin Gıda Güvenliği ve Hijyen El Kitabı*: Electrolux Professional
- Erkan, N., Alakavuk, D. Ü. ve Tosun, Y. Ş. (2008) “Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri” *Journal of FisheriesScience.com*, c. 1, s. 2, ss. 88-99.
- Fox, R. (2007) “Reinventing the gastronomic identity of Croatian tourist destinations”, *Hospitality Management Dergisi* s. 26, ss. 546–559.
- Gök, T. (2010) *Rekabet Üstünlüğü Açısından Konaklama İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Gökçe, N. (2008), “Giriş Yazısı” *Gıda Güvenliği Dergisi*, s. 5, ss.3.
- Gökdemir, A. (2003) *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Güler, S. (2006) “Otel Mutfaklarının Planlanmasında Hijyen Faktörü”, *Eskişehir Ticaret Odası Dergisi*, s. 100, c. 23, ss. 70-72.
- Güler, S. (2009) “Rekabet Avantajı Yaratmada Otel Mutfaklarında Gıda Güvenliği Sistemlerinin Kullanılması” *Sözlü Bildiri, 3. Ulusal Gastronomi Sempozyumu*, 17-18 Nisan 2009: Antalya.
- Halaç, E. (2002) “Gıda Kalitesi ve Gıda Mevzuatı ile İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, s. 4, ss. 107-131.
- Hall, C. M. ve Mitchell, R. (2000) “Wine tourism in the Mediterranean: A tool for restructuring and development”, *Thunderbird International Business Review*, c. 4, s. 42, ss. 445-465.
- Heperkan, D. (2008) “Gıda Güvenliğinde İnsan Faktörü” *Gıda Güvenliği Dergisi*, s. 5, ss.34.
- İlhan, İ. (2007), “Şarap Turizmi”, *Sözlü Bildiri, I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, 4-5 Mayıs 2007, Antalya.
- Jevsnik, M., Hlebec, V. ve Raspor, P. (2008) “Consumers’ Awareness of Food Safety from Shopping to Eating” *Food Control Dergisi*, s. 19, ss. 737-745.

- Kaptan, M. (2007) *Tüketicilerin Gıda Güvenliği Hakkında Bilgi Düzeylerinin Tespiti*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü: Çanakkale.
- Karaali, A. (2003) *Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi*, Sağlık Bakanlığı, Ankara
- Karasar, N. (2005) *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara
- Kılıç, D. (2008) *Tüketicilerin Gıda Güvenliği ile İlgili Bilgi-Tutum ve Davranışları*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü: Ankara.
- Knight PG. Jackson, JC. Bain, B. ve Eldemire-Sheraer, D. (2003) “Household Food Safety Awareness of Selected Urban Consumers in Jameika” *International Journal of Food Sciences and Nutrition*, c. 4, s. 54, ss. 309-320.
- Koç, A. A., Bölük, G. ve Aşçı, S. (2008) “Gıda Güvenliği ve Kalite Standartlarının Gıda İmalat Sanayinde Yoğunlaşmaya Etkisi”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* s. 16, ss. 83-115.
- Koçak, N. (2007) *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gıda ve Personel Hijyeni*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Koçak, N. (2009) *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Köksal E, Bilgili N, ve Topçu A. (2003). “Ankara İli Gülveren Bölgesinde Yaşayan Ev Hanımlarının Besin Satın Alma ve Etiket Okuma Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Sağlık ve Toplum*, c. 7, s. 2, ss. 77-83.
- Korkut, H. (2001) “Gıda Güvenliği ve HACCP” *Türk Tarım-Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Dergisi*, s. 241, ss. 18-21.
- Mahmutoğlu, T. (2007) *Gıda Endüstrisinde “Güvenli Gıda” Üretmek*, ODTÜ Yayıncılık: Ankara
- Malatyalı, K. (2007) “Kalite Standartları”, *V. KOBİ Zirvesi*, 13-14 Aralık 2007: İstanbul.
- Merdol, T.K., Beyhan, Y., Ciğerim, N., Tayfur, M., Baş, M. ve Dağ, A. (2000) *Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Çalışan Personel için Sanitasyon / Hijyen Eğitimi Rehberi*, Hatiboğlu Yayınevi: Ankara

- Motarjemi, Y. ve Kaferstein, F. (1999) “Food safety, Hazard Analysis and Critical Control Point and the increase in foodborne diseases: a paradox?”, *Food Control Dergisi*, s. 10, ss. 325-333.
- Mutlu, S. (2007) *Gıda Güvenirliği Açısından Tüketici Davranışları (Adana Kentsel Kesimde Kırmızı Et Tüketme Örneği*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü: Adana.
- Nield, K., Kozak, M., ve LeGrys, G. (2000) “The role of food service in tourist satisfaction”, *International Journal of Hospitality Management Dergisi*, s. 19, ss. 375–384.
- Öğütoğlu, T. (2009), *Dünyada ve Ülkemizde; Mutfak ve Şarap Kültürünün Ekonomiye Katkıları*, [http://www.turizmdebusabah.com/haber\\_detay.asp?haberNo=46415](http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay.asp?haberNo=46415)
- Örer, N. (1995) *Turistlerde Görülen Besin Zehirlenmesi Sıklığı ile Otellerin Sanitasyon Şartlarının Etkileşimi ve Türk Mutfağının Ülkemize Tekrar Gelişlerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü: Ankara.
- Özdoğan, O. N. (2011), *Food Safety Handbook*, Meta Basım Matbaacılık: İzmir.
- Özdoğan, Y. G. (2009a), “Hijyen Olmadan Markanızı Koruyamazsınız” *Restoran Kafe Bar Dergisi*, s. 1, ss. 48-49.
- Özdoğan, Y. G. (2009b), “Mutfak Hijyeni” *Restoran Kafe Bar Dergisi*, s. 2, ss. 22
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005) “Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, c. 16, s. 2, ss. 170-182.
- Patron, D. D. (2006) “An Observing Study of The Awareness of Food Safety Practices in Households in Trinidad” *Internet Journal of Food Safety*, s. 8, ss. 14-18.
- Röhr, A., Lüddecke, K., Drusch, S., Müller, M.J. ve Alvensleben R.v. (2005) “Food Quality and Safety-Consumer Perception and Public Health Concern” *Food Control Dergisi*, s. 16, ss. 649-655.
- Sağlam, F., Gümüş, A. ve Dokcan, B. (1999) “Tüketicilerin Besin Satın Alımına İlişkin Bilgi, Tutum Ve Davranışları”, *Beslenme ve Diyet Dergisi*, c. 1, s. 28, ss. 23-29.
- Sağlam, F. (2000) *Türk Gıda Mevzuatı*, Semih Ofset: Ankara.

- Sarioğlan, M. ve Şahin, S. (2008) “Turistlik Amaçlı Endüstriyel Mutfaklarda Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim Sisteminin Önemine İlişkin Kavramsal Bir İnceleme” *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 1, ss. 70-86.
- Scheule, B., ve Sneed, J. (2001) From Farm to Fork: Critical Control Points for Food Safety”, *Journal of Nutrition in Recipe and Menu Development*, c. 1, s. 3, ss. 3–27.
- Sökmen, A. (2010) *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Sperver, W. H. (2005) “HACCP and transparency” *Food Control Dergisi*, s. 16, ss. 505-509.
- Şanlıer, N. (2005) “Yerli ve Yabancı Turistlerin Türk Mutfağı Hakkındaki Görüşleri” *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, c. 25, s. 1, ss. 213-227.
- Tayar, M. (2005) *Mutfak Hijyeni*, Halk Sağlığı Eğitim Serisi: Bursa
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (08.05.2011) *Konaklama İstatistikleri*, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63768/konaklama-istatistikleri.html>
- Telfer, D., ve Wall, G. (1996) “Linkages between tourism and food production”, *Annals of Tourism Research*, c. 3, s. 23, ss. 635–653.
- Topal, Ş.R. (2001) *Gıda Endüstrisinde Risk Yönetimi Sistemi: HACCP ve Uygulamaları*, Taç Ofset Matbaacılık: İstanbul.
- Topuzoğlu, A., Hıdıroğlu, S., Ay, P., Önsüz., ve İkişık, H. (2007) “Tüketicilerin Gıda Ürünleri ile İlgili Bilgi Düzeyleri ve Sağlık Risklerine Karşı Tutumları” *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, c. 6, s. 4, ss. 253-258.
- Travel Weekly (1998). “Have You Been Ill on Vacation?” *Travel Weekly*, s. 30, ss. 18.
- Türk Dil Kurumu, (08.04.2011), *Büyük Türkçe Sözlük*, <http://tdkterim.gov.tr/bts/>
- Türk-İncel, E. (2005) *Yetişkin Tüketicilerin Besin güvenliği Konusunda Bilgi ve Davranışları*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü: Ankara.

- Türksoy, A. (2007) *Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Turhan Kitabevi; Ankara.
- Türksoy, A. ve Altınığne, N. (2008) “Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde Yer Alan Turizm Belgeli Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *Ege Akademik Bakış*, c. 2, s. 8, ss. 605-629.
- Türk Standartları Enstitüsü, (28.05.2011), *TS EN ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi/Genel Bilgilendirme*,  
<http://www.tse.org.tr/Turkish/kaliteYonetimi/9000bilgi.asp>
- TURSAB, (08.08.2011), *Turist Sayısı ve Turizm Geliri İstatistikleri*,  
[http://www.tursab.org.tr/tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri/1963-sayi-gelir-ve-degisim\\_68.html](http://www.tursab.org.tr/tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri/1963-sayi-gelir-ve-degisim_68.html)
- Tütüncü, Ö. (2009) *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Tunç, A. (2003) “Dünyadaki Türkiye İmajının Turizm Sektörüne Etkisi ve Bir Uygulama” *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, s. 1, ss. 38-54.
- Turantaş, F. ve Ünlütürk, A. (1998) *Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları*, Mengi Tan Basımevi: İzmir.
- USDA, (24.05.2011), *Gıda Kaynaklı Hastalıklar Hakkında Tüketicilerin Bilmesi Gerekenler*,  
[http://www.fsis.usda.gov/Fact\\_Sheets/Foodborne\\_Illness\\_What\\_Consumers\\_Need\\_to\\_Know/index.asp](http://www.fsis.usda.gov/Fact_Sheets/Foodborne_Illness_What_Consumers_Need_to_Know/index.asp).
- Ünüsân, N. (2007) “Consumer food safety knowledge and practices in the home in Turkey” *Food Control Dergisi*, s. 18, ss. 45-51.
- Worsfold, A. ve Griffith, C. J. (1997) “Assesment of the Standart of Consumer Food Safety Behavior”, *Journal of Food Protection*, c. 4, s. 60, ss. 399-406.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004) *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık: Ankara
- Yılmaz, E. (2008) *Trakya Bölgesinde Kırsal ve Kentsel Tüketicilerin Gıda Ürünleri Tüketim Alışkanlıkları ve Gıda Güvenliğine İlişkin Bilgi Düzeylerinin*

*Belirlenmesi*, Doktora Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü:  
Tekirdağ.

## EKLER

### EK1: TÜRKÇE ANKET FORMU

#### Türkiye'ye Gelen Yabancı Turistlerin Türkiye Hakkındaki Gıda Güvenliği Algılamalarını Ölçmeye Yönelik Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans bitirme tezi kapsamında Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin Türkiye hakkındaki gıda güvenliği algılamalarını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Elde edilen veriler araştırma için kullanılacak olup, araştırmaya katılan kişi ve/veya kuruluşlarla ilgili bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. İlginiz ve işbirliğiniz için teşekkür ederiz.

Bu araştırma Club Magic Life Bodrum Imperial yönetimi tarafından sahip olunan ISO 9001 ve ISO 22000 sertifikaları kapsamında siz değerli misafirlerimize daha iyi ve daha kaliteli bir hizmet sunabilmek amacıyla desteklenmektedir.

Miray ÖNAL  
ÖZDOĞAN  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Bölümü  
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yrd. Doc. Dr. Osman Nuri  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik  
Yüksekokulu  
Öğretim Üyesi

#### A- GIDA GÜVENLİĞİ BİLGİSİ

##### 1. Gıda güvenliği hakkında bilgi düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz.

Çok az	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok Fazla
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 2. Evde, restoranlarda ve alışveriş yaparken gıda güvenliğine ne derecede dikkat edersiniz.

Çok az	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok Fazla
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 3. Gıda güvenliği konusu ilginizi çekiyor mu?

Evet Hayır Kararsızım

##### 4. Gıda güvenliği hakkındaki bilgileri genel olarak nerelerden edirsiniz? (birden fazla işaretleyebilirsiniz)

Radyo /Televizyon Gazete /Dergi İnternet Bilimsel Yayınlar  
Arkadaş sohbetleri

##### 5. Aşağıdaki kalite sistemlerinden hangileri hakkında bilgi sahibisiniz? İşaretleyiniz.

HACCP ISO 9001 ISO 22000 BRC IFS Hiçbiri



6. Gıda alışverişlerinizi yaparken/seçerken dikkat ettiğiniz kriterleri önem derecelerine göre (X ile) işaretleyiniz.

	Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Kararsızım	Önemli	Oldukça Önemli
Görünüm					
Kalite					
Tazelik					
Tadı ve lezzeti					
Besin değeri					
Gıda maddesinin içeriği					
Yağ içeriği					
Fiyatı					
Gıdanın çeşidi					
Ana üretim şekli(Organik&GDO vs)					
Gıda güvenliği					
Gıdanın işlenmesi ve hijyeni					
Marka ve firma ismi					
Üretim ve son kullanma tarihleri					
Doğal katkısız ürün olması					

**B- SEYAHAT TERCİHİ VE GIDA GÜVENLİĞİ**

1. Seyahat/tatil kararı verirken dikkate aldığımız değişkenleri önem derecesine göre (1 ile 10 arasında) derecelendiriniz.

Fiyatının uygun olması	Ülkenin güvenliği
Hizmet kalitesi	Ülkeye ulaşım kolaylığı
Su güvenliği	Gıda güvenliği
Deniz, Kum, Güneş	Kültür zenginliği
Eğlence ,Aktivite zenginliği	Konukseverlik
Diğer (Lütfen Belirtiniz).....	

1. Seyahat tercihimizi yaparken gideceğim ülkenin yeme-içme olanakları ve güvenliği konusunda araştırma yaparım.

Evet Hayır

2. Ülkede konaklayacağım oteli seçerken acenta bilgileri dışında otel hakkındaki internet ve arkadaş yorumlarımı dikkate alırım.

Evet Hayır

3. Tatil için tercih ettiğim ülke gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o ülkeyi tercih etmem.

Evet Hayır Kararsızım

4. Konakladığım otel gıda güvenliği konusunda yetersiz ise bir daha o oteli tercih etmem.

Evet Hayır Kararsızım

5. Daha önceki tatillerinizde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşadınız mı?(cevabınız hayır ise 8. Soruya geçiniz.)

Evet Hayır

6. Daha önceki tatillerinizde gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir sorun yaşadysanız bu sorun hangi ülkede gerçekleşmiştir. Belirtiniz.

.....  
 .....

7. Gıda güvenliği konusunda aşağıdaki ülkelerden en güvenli bulduğunuz üç turizm ülkesini işaretleyiniz.

	Almanya		Singapur		Avusturya
	İspanya		Çin		Hollanda
	Yunanistan		Portekiz		Rusya
	Türkiye		Fransa		Ukrayna
	İtalya		İngiltere		Birleşik Arap Emirliği
	Mısır		USA		İsviçre
	Meksika		Brezilya		Finlandiya
	Tayland		Kanada		İsveç

8. Gıda güvenliği konusunda aşağıdaki ülkelerden en güvensiz bulduğunuz üç turizm ülkesini işaretleyiniz.

	Almanya		Singapur		Avusturya
	İspanya		Çin		Hollanda
	Yunanistan		Portekiz		Rusya
	Türkiye		Fransa		Ukrayna
	İtalya		İngiltere		Birleşik Arap Emirliği
	Mısır		USA		İsviçre
	Meksika		Brezilya		Finlandiya
	Tayland		Kanada		İsveç

### C- GIDA GÜVENLİĞİ ALGISI

1. Ülkenizde gıda güvenliğine konusuna verilen önem sizce hangi düzeydedir. Belirtiniz.

Çok az	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok Fazla
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

2. Türkiye'deki gıda güvenliği ile ilgili algılamanız hangi düzeydedir. Belirtiniz.

Çok kötü	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok iyi
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

3. Konakladığınız otel ile ilgili gıda güvenliği algılamanız hangi düzeydedir. Belirtiniz.

Çok kötü	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok iyi
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

4. Konakladığınız otel dışında yemek yediyseniz gıda güvenliği algınız hangi düzeydedir. Belirtiniz.

Çok kötü	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Çok iyi
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

5. Sizce aşağıdakilerden hangi/ hangileri gıda güvenliği açısından sizi endişelendirir. X ile işaretleyiniz.

	Hiç endişelendirmez	Endişelendirmez	Kararsızım	Endişelendirir	Oldukça endişelendirir
Gıda Katkı Maddeleri koruyucu içermesi					
Mikrobiyal bulaşmalar (Salmonella ve E. Coli vs)					
Genleri ile oynanmış ürünler					
Dondurarak Saklama					
Işınlama					
Deli dana ve kuş gribi hastalıkları					
Yağ/ kolesterol					
Bitki ve hayvanlardaki hormon antibiyotik ve kimyasal kalıntılar					
Allerjen özellikli gıdalar					
Diğer (belirtiniz.....)					

#### D. GIDA GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELER

Aşağıdaki ifadeler için size uygun seçeneği X ile işaretleyiniz.

İfadeler	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Fikrim yok
1.Oteldeki yiyecek çeşitliliği yeterlidir.						
2.Oteldeki yiyecek kalitesi yeterlidir.						
3.Oteldeki içecek çeşitliliği yeterlidir.						
4.Oteldeki içecek kalitesi yeterlidir.						
5.Otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda üretim yapıldığına inanıyorum						
6.Otelde sağlıklı ve hijyenik koşullarda servis yapıldığına inanıyorum						
7.Türkiye'ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında bilgi sahibiydim						
8.Türkiye'ye gelmeden önce ülkedeki gıda güvenliği hakkında önyargılarım vardı						
9.Türkiye'de içtiğim suya güveniyorum						
10.Türkiye'de yediğim yiyeceklere güveniyorum						
11.Türkiye'de gıda güvenliğinin sağlandığına inanıyorum						
12.Türkiye'de yediğim her						

yemek uygun sıcaklıkta servis edildi.						
13.Türkiye’de içtiğim her içecek uygun sıcaklıkta servis edildi.						
14.Türkiye’de gıda güvenliği konusunda daha çok çalışma yapılması gerekir.						
15.Konaklama işletmesi seçerken gıda güvenliği belgesi sahibi olup olmadığına dikkat ederim.						
16.Türkiye’deki turizm tesislerinde gıda güvenliği ile ilgili bir sorun olmadığını düşünüyorum.						
17.Acentam Türkiye’ye gelmeden önce gıda güvenliği konusunda da bilgi vermiştir.						
18.Türkiye’de gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım.						
19.Türkiye’de Konakladığım otelde gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım.						
20.Türkiye’de yemek yediğim restoranlarda gıda güvenliği konusunda birçok kötü örnekle karşılaştım .						

## E. DEMOGRAFİK BİLGİLER

### 1. Cinsiyetiniz

- Bay  Bayan

### 2. Yaşınız

- 18 yaş ve altı  19–28  29–38  39–48  
 49–58  59–68  69 yaş ve üstü

### 3. Eğitim durumunuz.

- Okur – Yazar  İlkokul  Ortaokul  Lise  
 Üniversite  Yüksek Lisans/Doktora

### 4. Uyuşunuz (lütfen yazınız)

.....

### 5. Yurtdışına çıkma sıklığınız?

- ayda bir  3 ayda bir  6 ayda bir  yılda bir kez

**6. Türkiye'ye kaçınıcı gelişiniz?**

- ilk kez                       2. kez                       3.kez                       4. Kez                       5. Kez ve daha fazlası

**Aşağıdaki bölüme Türkiye'de ve konakladığınız otel ile ilgili gıda güvenliği konusundaki yorumlarınızı yazınız.**

**Anketimizi yanıtladığınız için teşekkür ederiz. Anket sonuçları hakkında bilgi almak istiyorsanız. Lütfen aşağıdaki bölüme e-posta adresinizi yazınız.**

.....@.....

## EK2: ALMANCA ANKET FORMU

### Fragebogen für ausländische Touristen in der Türkei, über ihre Wahrnehmung der Lebensmittelsicherheit im Lande

Sehr geehrte Teilnehmer,

Dieser Fragebogen wurde vorbereitet von der Adnan Menderes Universität, Institut für Sozialwissenschaften, Tourismus Hochschule, als Magistrat-Abschlussarbeit. Zweck hiervon ist die Messung der Wahrnehmung der Lebensmittelsicherheit der ausländischen Touristen in der Türkei. Die eingenommenen Daten werden bei der Forschung verwendet und alle Informationen über die Teilnehmenden Personen und/oder Einrichtungen streng geheim gehalten. Wir danken für ihr Interesse und ihre Zusammenarbeit.

Diese Forschung wird im Rahmen der erhaltenen ISO 9001 und ISO 22000 Zertifikate von der Club Magic Life Bodrum Imperial Verwaltung unterstützt, damit unseren wertvollen Gästen ein besserer und qualitativ hochwertiger Service angeboten werden kann.

Miray ÖNAL

Head Barman

Club Magic Life Bodrum Imperial

Adnan Menderes Universität

Institut für Sozialwissenschaften, Tourismus Management

Studentin

Yrd. Doc. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN

Adnan Menderes Universität

Tourismus und Hotel Management Hochschule

Ausbilder

#### D- INFORMATIONEN ÜBER LEBENSMITTELSICHERHEIT

##### 1. Wie hoch schätzen sie ihre Bildung über Lebensmittelsicherheit.

Sehr wenig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 2. Wie sehr achten sie auf Lebensmittelsicherheit zuhause, im Restaurant oder beim einkaufen.

Sehr wenig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 3. Interessiert sie das Thema Lebensmittelsicherheit?

ja      nein      unentschlossen

##### 4. Woher bekommen sie generell die Informationen über Lebensmittelsicherheit? (sie können mehreres ankreuzen)

Radio /TV      Zeitung /Magazine      Internet      Wissenschaftl.Publikationen      Freundeskreis

##### 5. Welche unten genannte Qualitätssysteme sind ihnen bekannt? Bitte ankreuzen.

HACCP      ISO 9001      ISO 22000      BRC      IFS      keines

##### 6. Bitte markieren sie ihre Kriterien beim Lebensmitteleinkauf nach Wichtigkeit (mit X).

	Überhaupt nicht wichtig	Nicht wichtig	Kein Erachten	Wichtig	Sehr wichtig
Aussehen					
Qualität					
Frische					
Geschmack					
Nährwert					
Inhalt des Lebensmittels					
Fettgehalt					
Preis					
Art der Nahrung					
Form der Produktion (Organisch&GDO usw)					
Lebensmittelsicherheit					
Bearbeitung und Hygiene					
Marke und Firmenname					
Produktions- und Verfallsdatum					
Natürliches reines Produkt					

#### E- AUSWAHL DES URLAUBS UND LEBENSMITTELSICHERHEIT

##### 1. Auf welche Kriterien achten sie bei der Entscheidung für eine Reise/ einen Urlaub. Bitte stufen sie nach ihrer Wichtigkeit ein von 1 bis 10.

Vorzugspreis	Sicherheit im Land
Service-Qualität	Einfache Anreisemöglichkeiten
Sauberes Wasser	Lebensmittelsicherheit
Meer, Sand, Sonne	Reich an Kultur
Unterhaltung, Mehrheit der Aktivitäten	Gastfreundschaft
Anderes (Bitte angeben).....	

2. **Bevor ich verreise, recherchiere ich über die Essens-Getränke Angebote und Lebensmittelsicherheiten in meinem Reiseland.**  
ja      nein
3. **Neben den Informationen die mir meine Reiseagentur über mein Urlaubshotel gibt, achte ich auch auf Internetkommentare und die Meinungen meiner Freunde.**  
ja      nein
4. **Wenn das Urlaubsland das auswähle nicht genügend Wert auf Lebensmittelsicherheit legt, bevorzuge ich es nicht wieder.**  
ja      nein      unentschlossen
5. **Wenn mein Urlaubshotel nicht genügend Wert auf Lebensmittelsicherheit legt, besuche ich es nicht wieder.**  
ja      nein      unentschlossen
6. **Hatten sie bis jetzt in irgend einem Urlaub Probleme mit Lebensmittelsicherheit? (wenn ihre Antwort nein ist, bitte weiter gehen zu Frage 8)**  
ja      nein
7. **Falls sie in einem ihrer Urlaube Probleme mit Lebensmittelsicherheit hatten, bitten wir sie, dieses Land anzugeben.**  
.....
8. **Geben sie drei der Tourismusziele an, bei denen sie glauben, dass diese Länder die höchste Lebensmittelsicherheit haben.**

	Deutschland	Singapur	Österreich
	Spanien	China	Holland
	Griechenland	Portugal	Russland
	Türkei	Frankreich	Ukrainisch
	Italien	England	Vereinigte Arab.Emirate
	Aegypten	USA	Schweiz
	Mexiko	Brasilien	Finnland
	Tailand	Kanada	Schweden

9. **Geben sie drei der Tourismusziele an, bei denen sie glauben dass diese Länder die niedrigste Lebensmittelsicherheit haben.**

	Deutschland	Singapur	Österreich
	Spanien	China	Holland
	Griechenland	Portugal	Russland
	Türkei	Frankreich	Ukrainisch
	Italien	England	Vereinigte Arab.Emirate
	Aegypten	USA	Schweiz
	Mexiko	Brasilien	Finnland
	Tailand	Kanada	Schweden

**F- WAHRENEHMUNG DER LEBENSMITTELSICHERHEIT**

1. **Auf welchem Level befinden sich in ihrem Land ihrer Meinung nach die Berücksichtigungen zum Thema Lebensmittelsicherheit. Bitte angeben.**

Sehr niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

2. **Wie hoch ist ihre Wahrnehmung zum Thema Lebensmittelsicherheit in der Türkei. Bitte angeben.**

Sehr niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

3. **Wie hoch ist ihre Wahrnehmung zum Thema Lebensmittelsicherheit in ihrem Urlaubshotel. Bitte angeben.**

Sehr niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. **Wie hoch ist ihre Wahrnehmung zum Thema Lebensmittelsicherheit in einem Restaurant ausserhalb des Hotels, falls sie ausserhalb gegessen haben. Bitte angeben.**

Sehr niedrig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sehr hoch
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

**5. Welche der unten stehenden Fälle würden sie laut Lebensmittelsicherheit stören. Bitte mit X angeben.**

	Stört überhaupt nicht	Stört nicht	Keine Meinung	Stört	Stört sehr
Zusatzstoffe für längere Haltbarkeit					
Mikrobielles (Salmonellen und E.Coli usw)					
Genetisch veränderte Produkte					
Einfrieren					
Bestrahlung					
Rinderwahnsinn und Vogelgrippe					
Fett / Kolesterol					
Chemische Rückstände von Antibiotika und Hormonen in Pflanzen und Tieren					
Lebensmittel mit allergenen Eigenschaften					
Anderes (bitte angeben.....)					

**D. BEWERTUNGEN ZUM THEMA LEBENSMITTELSICHERHEIT**

Ausdrücke	Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	unentschllossen	Stimme zu	Stimme auf jeden Fall zu	Keine Meinung
Ausreichende Vielfalt beim Essen im Hotel.						
Gute Essensqualität im Hotel.						
Ausreichende Vielfalt an Getränken im Hotel.						
Gute Getränkequalität im Hotel.						
Ich glaube daran, dass im Hotel unter gesunden und hygienischen Bedingungen produziert wird.						
Ich glaube daran, dass im Hotel unter gesunden und hygienischen Bedingungen serviert wird.						
Bevor ich noch in die Türkei kam war ich schon über die Lebensmittelsicherheit informiert.						
Bevor ich in die Türkei kam hatte ich Vorurteile über die Lebensmittelsicherheit im Land.						
Ich vertraue dem Wasser das ich in der Türkei trinke.						
Ich vertrauen den Lebensmitteln die ich in der Türkei esse.						
Ich glaube an die Lebensmittelsicherheit in der Türkei.						
Jede Mahlzeit die ich in der Türkei zu mir genommen habe, wurde in der passenden Temperatur serviert.						
Jedes Getränk das ich in der Türkei getrunken habe, wurde in der passenden Temperatur serviert.						
Am Thema Lebensmittelsicherheit muss in der Türkei noch gearbeitet werden.						
Während ich mir ein Betrieb für meinen Aufenthalt aussuche, achte ich darauf, dass er eine Zertifizierung zur Lebensmittelsicherheit hat.						
Ich denke nicht dass die Tourismuseinrichtungen in der Türkei Probleme mit der Lebensmittelsicherheit haben.						
Meine Reiseagentur hat mich vor meinem Türkei-Aufenthalt über Lebensmittelsicherheiten informiert.						
In der Türkei habe ich viele schlechte Beispiele zum Thema						





## EK3: İNGİLİZCE ANKET FORMU

### Interview Form Intended to Survey the Thoughts of the Tourists, Coming to Turkey from Foreign Countries, About the Perception of the Food Safety

Dear Participant,

This interview is prepared as a part of Adnan Menderes University, Institute of Social Sciences, and Department of Tourism post graduation thesis in order to survey the thoughts of the tourists, coming to Turkey from foreign countries, about the perception of the food safety. The data obtained from the interview will be used for the research and the information about the participants is going to be kept in secret precisely. Thank you for your participation and concern.

This research is backed up by ISO 9001 and ISO 22000 certificates owned by the Club Magic Life Bodrum Imperial management in order to provide our guests with better and more qualified service.

Miray ÖNAL

Head Barman

Club Magic Life Bodrum Imperial

&

ADNAN MENDERES UNIVERSITY

Student of the Institute of Social Sciences

Asst.Prof.Dr. Osman N. OZDOGAN

ADNAN MENDERES UNIVERSITY

Head of Food & Beverage Management

Department

Department of Tourism Management

#### G- FOOD SAFETY INFORMATION

##### 1. How would you rate your level of knowledge about food safety?

Very Little	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Much
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 2. In which degree do you pay attention to food safety while shopping, at home and at restaurants?

Very Little	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Much
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

##### 3. Are you interested in the issue of food safety?

Yes      No      No Idea

##### 4. In general, where do you get the information about the food safety? (You can choose more than one)

Radio/television      newspaper/magazine      internet      scientific publications      friends

##### 5. Which of the following information about the quality systems are you familiar with?

HACCP      ISO 9001      ISO 22000      BRC      IFS      None

##### 6. Put "X" to the criteria that you pay attention while doing shopping according to importance rate.

	Not Any Important	Not Important	Not Sure	Important	Very Important
Appearance					
Quality					
Freshness					
Taste and Flavor					
Nutritional Value					
Ingredient of the Food					
Fat Content					
Price					
Variety of the Food					
Main Production Style (Organic & GMO, etc.)					
Food Safety					
Hygiene and Processing of the Food					
The Name of the Trademark and the Company					
Production and Expiry Dates					
Purity of the Product					

#### H- TRAVEL PREFERENCES AND FOOD SAFETY

##### 1. Put numbers "from 1 to 10" to the variables according to their importance level while deciding to travel/vacation.

	Convenience of Price		Safety of the Country
	Quality of Service		Easy Access to Country
	Water Safety		Food Safety
	Sea, Sand, and Sun		Cultural Richness

Entertainment ,Richness of Activity	Hospitality
Other (Specify Please).....	

2. While doing preference on travel, I do research on the countries' facilities and safety of food & beverage.  
Yes      No
3. When choosing a hotel in the country I will stay, I take my friends' comments and comments on the internet into consideration besides the agent information.  
Yes      No
4. If the country, I prefer for vacation, is not reliable enough on the issue of food, I never prefer it again.  
Yes      No      Uncertain
5. If the hotel, I stay, is not reliable enough on the issue of food, I never prefer it again.  
Yes      No      Uncertain
6. Have you ever had any problem related to food safety in your former vacations? (If the answer is "no", you can pass to question 8)  
Yes      No
7. If you have had any problem related to food safety in your former vacations, in which country is it? Specify please.  
.....
8. Tick off three countries that you think the most reliable about the food.

<input type="checkbox"/>	Germany	<input type="checkbox"/>	Singapore	<input type="checkbox"/>	Austria
<input type="checkbox"/>	Spain	<input type="checkbox"/>	China	<input type="checkbox"/>	Holland
<input type="checkbox"/>	Greece	<input type="checkbox"/>	Portugal	<input type="checkbox"/>	Russia
<input type="checkbox"/>	Turkey	<input type="checkbox"/>	France	<input type="checkbox"/>	Ukraine
<input type="checkbox"/>	Italy	<input type="checkbox"/>	England	<input type="checkbox"/>	United Arab Emirates
<input type="checkbox"/>	Egypt	<input type="checkbox"/>	USA	<input type="checkbox"/>	Swiss
<input type="checkbox"/>	Mexico	<input type="checkbox"/>	Brazil	<input type="checkbox"/>	Finland
<input type="checkbox"/>	Thailand	<input type="checkbox"/>	Canada	<input type="checkbox"/>	Sweden

9. Tick off three countries that you think the least reliable about the food.

<input type="checkbox"/>	Germany	<input type="checkbox"/>	Singapore	<input type="checkbox"/>	Austria
<input type="checkbox"/>	Spain	<input type="checkbox"/>	China	<input type="checkbox"/>	Holland
<input type="checkbox"/>	Greece	<input type="checkbox"/>	Portugal	<input type="checkbox"/>	Russia
<input type="checkbox"/>	Turkey	<input type="checkbox"/>	France	<input type="checkbox"/>	Ukraine
<input type="checkbox"/>	Italy	<input type="checkbox"/>	England	<input type="checkbox"/>	United Arab Emirates
<input type="checkbox"/>	Egypt	<input type="checkbox"/>	USA	<input type="checkbox"/>	Swiss
<input type="checkbox"/>	Mexico	<input type="checkbox"/>	Brazil	<input type="checkbox"/>	Finland
<input type="checkbox"/>	Thailand	<input type="checkbox"/>	Canada	<input type="checkbox"/>	Sweden

i- PERCEPTION OF FOOD SAFETY

1. To you, what is the level of the importance that is given to the issue of food safety in your country? Specify.

Very Little	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Much
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

2. What is the level of your perception of food safety in Turkey? Specify.

Very Bad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Good
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

3. What is the level of your perception of food safety about the hotel you stay? Specify.

Very Bad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Good
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

4. What is the level of your perception of food safety if you ate somewhere out of the hotel you stayed? Specify.

Very Bad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Very Good
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

5. Which one/ones make(s) you worry in terms of food safety? Put "X".

	Never makes me worry	Does not make me worry	Not Sure	Makes me worry	Makes me quite worry
Including Food Additives and Preserver					
Microbial Contaminations (Salmonella and E. Coli etc.)					
Genetically Modified Organisms					
Deepfreeze					
Irradiation					
Mad-Cow and Fowl Plague Diseases					
Fat/ cholesterol					
Hormones, Antibiotics, and Chemical Residues in Plants and Animals					
Allergen Featured Foods					
Other (Specify.....)					

A- D. EVALUATIONS OF FOOD SAFETY  
Put "X" on the appropriate statement to you

Statements	Strongly Disagree	Disagree	Not Sure	Agree	Strongly Agree	No Idea
Food & beverage variety in the hotel is enough						
Quality of food & beverage in the hotel is enough						
Beverage variety in the hotel is enough						
Quality of beverage in the hotel is enough						
I believe that the hotel has hygienic and healthy products						
I believe that the service in the hotel is hygienic and healthy						
Before coming to Turkey, I had information about the food safety						
I had some prejudices against the food safety before coming to Turkey						
I rely on the water in Turkey						
I rely on the foods in Turkey						
I believe that the food safety in Turkey is ensured						
Every meal I ate in Turkey was served in the appropriate						

temperature						
Every beverages I drank in Turkey were served in the appropriate temperature						
Turkey has to work more for the food safety						
While choosing somewhere to stay, I consider if it has a certificate of food safety						
I think there is no problem with food safety in the tourism facilities of Turkey						
My agency informed me about the food safety before coming to Turkey						
I had lots of bad experiments in Turkey in terms of food safety						
I had lots of bad experiments in the hotel I stayed in Turkey in terms of food safety						
I had lots of bad experiments at the restaurant I ate in Turkey in terms of food safety						

**E. DEMOGRAPHICAL INFORMATION**

**1. Sex**

- Male
- Female

**2. Age**

- 18 and under
- 19–28
- 29–38
- 39–48
- 49–58
- 59–68
- 69 and above

**3. Educational Status**

- Literate
- Primary School
- Secondary School
- High School
- University
- Postgraduate

**4. Nationality (Please Write)**

.....

**5. How often do you go abroad?**

- Once a month
- Once every 3 months
- Once every 6 months
- Once a year

**6. How many times have you been to Turkey?**

- Once
- Twice
- 3 times
- 4 times
- 5 times and more

Please write your comments on the food safety in Turkey and in the hotel you stayed.

Thank you for participation. If you would like to be informed about the results of the interview, please write your e-mail address here.

## EK4: RUSÇA ANKET FORMU

### Анкета

#### По выявлению восприятия безопасности пищевых продуктов в Турции у иностранных туристов приезжающих отдыхать в Турцию

Уважаемый Участник,

Данное исследование в рамках диссертации/магистратура курирует Институт Социальных Наук Департамента по Туризму Университета Мендерес/Турция с целью выявления статистических данных по восприятию безопасности пищевых продуктов в Турции у иностранных туристов приезжающих отдыхать в Турцию. Полученные данные будут использоваться только для научных исследований. Информация о участниках и/или организациях будет строго конфиденциальной. Благодарим Вас за проявленный интерес и сотрудничество.

Руководство клуба Club Magic Life Bodrum Imperial, имеющее сертификаты ISO 9001 и ISO 22000 и уделяющее особое внимание качеству предоставляемых услуг поддерживает данное исследование.

Miray ÖNAL  
Head Barman  
Club Magic Life Bodrum Imperial  
&  
ADNAN MENDERES UNIVERSITY  
Student of the Institute of Social Sciences

Asst.Prof.Dr. Osman N. OZDOGAN  
ADNAN MENDERES UNIVERSITY  
Head of Food & Beverage Management  
Department

Department of Tourism Management

### В- ИНФОРМАЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

#### 1. Оцените на ваш взгляд безопасность пищевых продуктов.

Очень низкая	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень высокая
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

#### 2. В какой степени Вы обращаете внимание на безопасность пищевых продуктов дома, в ресторане, в магазине.

Очень низкая	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень высокая
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

#### 3. Вы заинтересованы в вопросе продовольственной безопасности?

Да Нет Неуверен

#### 4. Откуда в целом Вы получаете информацию о безопасности пищевых продуктов ? (можно отметить несколько пунктов)

Радио /Телевизор Газеты /Журналы Интернет Научные публикации в беседе с друзьями

#### 5. О каких из следующих системах качества Вы знаете? Укажите.

НАССР ISO 9001 ISO 22000 BRC IFS ни один

#### 6. Покупая пищевые продукты на какие критерии вы обращаете внимание. Укажите по степени их важности значком X.

	Не на всех важных	Не важно	Не знаю	Важный	Очень важно
мнение					
качество					
свежесть					
Вкус и аромат					
Питательная ценность					
Содержание пищевых продуктов					
Содержание жира					
Цена					
Тип питания					
Основной способ производства (органические и ГМО)					
Продовольственная безопасность					
Пищевая и гигиены					
Марка и название компании					
Производство и даты истечения срока действия					
Это чистой натуральных продуктов					

## C- ВЫБОР ПУТЕШЕСТВИЙ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

1. Принимая решение о путешествии/отдыхе обозначьте пункты по степени важности (от 1 до 10).

	Недорогая цена		Безопасность страны
	Качество услуг		Лёгкий доступ в страну
	Безопасность воды		Безопасность пищевых продуктов
	Море, Песок, Солнце		Культурное богатство
	Развлечения , Ранообразиие прогр.		Гостеприимство
	Другие (Пожалуйста укажите).....		

2. Провожу исследования по вопросам пищевой безопасности в стране в которую собираюсь поехать.  
Да Нет

3. Помимо информации об отеле полученной от агентства провожу самостоятельное изучение отеля по отзывам в интернете и отзывам друзей.

Да Нет

4. Если выбранная мною страна отдыха недостаточна в безопасности пищевых продуктов, то я в эту страну больше не поеду.

Да Нет Не решил

5. Если отель в котором я отдыхал недостаточен в безопасности пищевых продуктов, то я в этот отель больше не поеду.

Да Нет Не решил

6. В предыдущих путешествиях сталкивались ли Вы с какими либо проблемами связанными с безопасностью пищевых продуктов? (если ответ нет, то переходите к пункту 8)

Да Нет

7. Укажите страну в которой Вы столкнулись с проблемой связанной с безопасностью пищевых продуктов.

.....

8. Укажите, на Ваш взгляд, в плане безопасности пищевых продуктов, три самые безопасные туристические страны для путешествий.

	Германия		Сингапур		Австрия
	Испания		Китай		Нидерланды
	Греция		Португалия		Россия
	Турция		Франция		Украина
	Италия		Англия		Объединенные Арабские Эмираты
	Египет		США		Швейцария
	Мексика		Бразилия		Финляндия
	Тайланд		Канада		Швеция

9. Укажите, на Ваш взгляд, в плане безопасности пищевых продуктов, три самые опасные туристические страны для путешествий.

	Германия		Сингапур		Австрия
	Испания		Китай		Нидерланды
	Греция		Португалия		Россия
	Турция		Франция		Украина
	Италия		Англия		Объединенные Арабские Эмираты
	Египет		США		Швейцария
	Мексика		Бразилия		Финляндия
	Тайланд		Канада		Швеция

## D- ВОСПРИЯТИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

1. Как Вы считаете, в нашей стране каков уровень внимания уделяемый безопасности пищевых продуктов.

Очень низкий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень высокий
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------

2. На каком уровне Ваши восприятия связанные с безопасностью пищевых продуктов в Турции.

Очень плохо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень хорошо
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------

3. Ваше восприятие безопасности пищевых продуктов в отеле в котором проживаете. Укажите.

Очень плохо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень хорошо
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------

4. Если Вы питались за пределами гостиницы, то укажите уровень восприятия безопасности пищевых продуктов.

Очень плохо	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Очень хорошо
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------

5. Какие из перечисленных ниже / с точки зрения продовольственной безопасности, которая заставляет вас волноваться. В знак X

	Не беспокойтесь	Не беспокойтесь	Я понятия не имею	Это беспокоило	Это очень тревожный
Добавки для пищевых консервантов					
Микробной контаминации (Salmonella и E. Coli)					
Генной продукции были сыграны с					
Замороженные хранения					
Облучение					
Коровье бешенство и птичий грипп					
Жир / холестерин					
Антибиотики и химических веществ в растительных и животных гормон					
Аллерген конкретных продуктов					
Другие (просьба указать.....)					



## D. ОЦЕНКИ СВЯЗАННЫЕ С БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Выражения	Ни в коем случае не соглашаюсь	Не соглашаюсь	Не уверен	Согласен(а)	Ни в коем случае не соглашаюсь	Понятия не имею
В отеле еда достаточно разнообразная						
В отеле еда достаточно качественная						
Напитки в отеле достаточно разнообразны						
Напитки в отеле достаточно качественны						
Я считаю что в отеле готовят здоровую и гигиенически чистую продукцию						
Я считаю что сервис в отеле предоставляется здоровый и в санитарно-гигиенических условиях.						
Я знал о безопасности пищевых продуктов в стране до приезда в Турцию						
У меня было предвзятое мнение о безопасности продуктов питания в стране до приезда в Турцию						
Я доверяю качеству питьевой воды в Турции						
Я доверяю качеству пищи в Турции						
Я считаю что в Турции безопасность пищевых продуктов обеспечена						
Предлагаемая еда в Турции всегда была соответствующей температуры.						
Выпитые мною в Турции напитки были соответствующе тёплыми / холодными						
В Турции должно быть больше работ о безопасности пищевых продуктов						
При выборе отеля обращаю внимание на то, есть ли у гостиницы лицензия по безопасности пищевых продуктов.						
Считаю что в туристических отелях Турции проблем связанных с безопасностью пищевых продуктов нет.						
До приезда в Турцию моё агентство меня предупреждало о безопасности пищевых продуктов						

Выражения	Ни в коем случае не соглашаюсь	Не соглашаюсь	Не уверен	Согласен(а)	Ни в коем случае не соглашаюсь	Понятия не имею
В Турции я встретил много плохих примеров связанных с безопасностью пищевых продуктов						
В Турции, в отеле в котором я проживал, встретил много плохих примеров связанных с безопасностью пищевых продуктов.						
В ресторанах Турции в которых я питался, встретил много плохих примеров связанных с безопасностью пищевых продуктов.						

Подходящий для Вас вариант укажите значком X

#### Е. ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

##### 1. Пол

Жен.  Муж.

##### 2. Возраст

18 лет и меньше  19–28  29–38  39–48  
 49–58  59–68  69 лет и больше

##### 3. Образование

Читать – Писать  Начальное образование  среднее образование /лицей  
 Университет  Магистратура/Докторантура

##### 4. Национальность (пожалуйста укажите)

.....

##### 5. Как часто Вы бываете за границей?

раз в месяц  в 3 месяца раз  раз в 6 месяцев  один раз в году

##### 6. Сколько раз Вы были в Турции?

первый раз  второй раз  третий раз  четвертый раз  пятый раз и больше

В следующем разделе напишите свои комментарии по поводу безопасности пищевых продуктов в проживаемом Вами отеле.

Спасибо за ответы. Если желаете получить результаты нашего анкетирования, то укажите Ваш майл адрес здесь.

**EK5: ÖZGEÇMİŞ****Kişisel Bilgiler**

Adı Soyadı: Miray KILIÇALP

Doğum Yeri ve Tarihi: Bodrum, 01.04.1983

**Eğitim Durumu**

Ön Lisans: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm-Otelcilik Bölümü

Lisans: Erciyes Üniversitesi, Turist Rehberliği Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi:

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

Bilimsel Faaliyetleri:

**İş Deneyimi**

Stajlar :

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar: Adnan Menderes Üniversitesi Didim MYO, Eylül 2010-Mayıs 2011

**İletişim**

e-posta Adresi: mryonal@gmail.com

**Tarih**