



TURİZM SEKTÖRÜNDE GIDA MÜHENDİSİNİN ROLÜ

TMMOB Gıda Mühendisleri Odası

Meşrutiyet Mah. Karanfil Sk. No:49/10 06640 Kızılay / ANKARA

Tel: (0312) 418 28 46 – 418 28 47 Fax: (0312) 418 28 43

Web: www.gidamo.org.tr

E-mail: gidamo@gidamo.org.tr

© **Copyright**, TMMOB Gıda Mühendisleri Odası. Bu kitap bir telif eseridir. Tüm hakları saklıdır. Önceden yazılı başvuru yoluyla izin alınmadan kitabın hiçbir bölümü kopyalanamaz, bilgisayar dosyası haline getirilemez, elektronik, fotografik veya manyetik form veya kanallardan hiçbir şekilde iletilemez. Kaynak gösterilmeden bu bilgiler kullanılamaz. TMMOB Gıda Mühendisleri Odası'ndan önceden izin alınmaksızın kopya edilmesi, çoğaltılması, çeviri yapılması kanun dışı fiildir ve cezai yaptırıma tabidir.

Bu yayın ücretsiz olup, para ile satılamaz.



Kitaplar Serisi: 48

ANKARA

2024

ÖNSÖZ

TMMOB Gıda Mühendisleri Odası 14. Dönem Yönetim Kurulu olarak; meslektaşlarımızın iş yaşamlarında onlara yol göstermek amacı ile gıda sektörüne yönelik konularda ve çalışma alanlarında yayınlar hazırladık, üyelerimize katkı sağlayacak çeşitli çalışmalar yürüttük.

“Gıda ve Yem İşletmelerinde Çalıştırılması Zorunlu Meslek Mensuplarının Belirlenmesine Dair Tebliğ” ekleriye birlikte 06 Aralık 2019 tarihli ve 30970 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girdi. Buna tebliğe göre, en az 300 kişi yatak kapasitesine sahip olan konaklama tesislerinden yerinde yemek üretimi ile servisinin yapıldığı (sadece kahvaltı veren konaklama tesisleri hariç) gıda işletmeleri, gıda mühendisi ve belirlenen meslek gruplarını çalıştırmak zorundadır.

Ülkemiz için önemli bir konu olan turizm sektöründe yer alan 300 yatak ve üzeri konaklama kapasitesine sahip otellerde gıda mühendislerinin “Çalıştırılması Zorunlu Personel” olarak istihdam zorunluluğu ile, meslektaşlarımız için de önemli bir çalışma alanı açılmış oldu. Bu kitapçık turizm sektöründe çalışan üyelerimiz için bir kılavuz olması amacı ile, Antalya Şubemizin sorumluluğunda Muğla İl Temsilciliğimizin desteği ve Turizm çalışma grubunun üyelerinin katkısı ile hazırlanmıştır.

Turizm sektörü, dünya genelinde ekonomik büyüklüğü açısından önemlidir ve birçok ülkenin milli gelirine önemli katkılarda bulunmaktadır. Türkiye için de, ülke ekonomisine katkısı birçok sektöre göre çok daha yüksektir. Turizmin büyümesi, sadece konaklama ve ulaşım gibi temel unsurlarla sınırlı değildir. Aynı zamanda gıda ve yeme-içme sektörünün de büyük bir parçasını oluşturur. Gıda mühendislerinin turizm sektöründeki rolü, bu sektörün sürdürülebilir olması, büyümesi ve başarısı için hayati bir öneme sahiptir.

Turizm sektörü hijyen ve kalite hizmeti sunan çok hassas bir sektör olup tüketicilerin ve turistlerin güven duymaları bu sektörü büyütebileceği gibi, herhangi bir güvensizlik durumu sektörü krize sokabilmektedir. Bu açıdan turizmde gıda güvenliğini sağlamak ve turistlerin güvenini kazanmak, sektör için çok önemlidir. Turizm sektöründe gıda mühendisinin rolü, işte bu nedenle kritiktir. Gıda güvenliği, insan sağlığı açısından en

temel sorunlardan biridir. Gıda güvenliğinin yetersizliği; zehirlenmelere, enfeksiyonlara ve ciddi sağlık sorunlarına yol açabilmektedir. Bu nedenle, gıda üretimi ve işleme süreçlerinin titiz bir şekilde kontrol edilmesi ve düzenlenmesi gerekmektedir. Bunun yanında, gıda mühendisi yenilik ve çeşitlilik konularında önemli rol oynar, sürdürülebilir üretim konusunda etkin şekilde katkı sağlar, işletmenin sürdürülebilir gıda tedarik zincirini kurmasına, gıda kayıp ve atıklarının azaltmasına yardımcı olur.

Gıda Mühendisleri, turizm işletmelerinde gıdaların güvenli olarak yerli ve yabancı turistlere sunulmasını sağlayarak, tüketici sağlığını ve memnuniyetini en üst düzeyde önemseyerek, işletmelerin karlılığına ve nihayetinde ülke ekonomisine katkı sağlayarak, vazgeçilmez bir rol oynamaktadır. Bu kitapçığın sektörde çalışan tüm meslektaşlarımıza faydalı olmasını dileyerek, katkı sağlayan tüm üyelerimize teşekkürü borç biliriz.

TMMOB Gıda Mühendisleri Odası

14. Dönem Yönetim Kurulu

Çalışmayı hazırlayan komisyon üyeleri:

Ali Manavođlu, Taylan Açıkgöz, Kadir Süzme, Cem Kösemeci,

Cüneyt Kaya, Öznur Tuna, Hale Günay, Süreyya Kalkan,

Esef Özat, Ayşenur Doğmuş

İÇİNDEKİLER

1. GIDA	9
2. TURİZM	9
2.2. Gıda Politikalarının Turizme Etkileri	10
2.3. Turizmde Gıda Güvenliği ve Gıda Güvencesi	10
2.4. Hijyen ve Sanitasyon	11
2.5. Turizmde Gıda Tedarik Zinciri	12
2.6. Coğrafi İşaretlerin Turizme Katkısı ve Gastronomi Turizmi	12
3. TURİZM TESİSLERİNDE ÜRETİLEN ÜRÜN GRUPLARI VE RİSKLERİ.....	15
3.1. Süt ve Süt Ürünleri.....	19
3.2. Katı ve Sıvı Yağlar ile Emülsiyonları	21
3.4. Meyve ve Sebzeler.....	21
3.5. Şekerlemeler	23
3.6. Tahıllar ve Tahıl Ürünleri	24
3.7. Fırıncılık Ürünleri	24
3.8. Et ve Et Ürünleri	25
3.9. Balık ve Su Ürünleri	26
3.10. Numune Alma, Analiz ve Diğer Riskler.....	27
4. TURİZMDE ŞİKAYET SÜRECİ VE YÖNETİMİ	28
4.1. Şikayet Yönetim Süreci.....	28
4.2. Şikâyetin Alınması ve Şikâyet Bildirimi İçin Kullanılacak Yollar	29
4.3. Şikâyetin İzlenmesi	31
4.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi.....	31
4.5. İlk Değerlendirmenin Yapılması.....	32
4.6. Şikâyetin Araştırılması.....	32
4.7. Şikayetlere Cevap Verme, Kararın Bildirilmesi ve Şikâyetin Kapatılması.....	33
4.8. Reklamasyon Çalışmaları	34

5. TURİZM TESİSLERİNDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ÖNEMİ	35
5.1. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi	35
5.1.1. HACCP	35
5.1.2. ISO 22000.....	37
5.2. Su Güvenliği Yönetim Sistemi	37
5.3. Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi.....	38
5.4. Turizm Tesislerinin Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi Oluştururken Dikkat Etmesi Gereken Adımlar.....	39
5.5. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (GSTC)	40
5.6. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	43
5.6.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Önlemleri:	43
5.6.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi:.....	44
5.7. Misafir Memnuniyeti Yönetim Sistemi	44
5.8. Teknik Servis Departmanının Kapsadığı Yangın, Su, Havuz, Enerji Sistemleri.....	45
5.9. Eğitim Faaliyetleri	46
5.10.Turizm Sektöründe Gıda Güvenliği Bilgi Düzeyi	47
6. KONAKLAMA TESİSLERİ İÇİN PANDEMİ SÜRESİNCE UYGULANACAK COVID-19 VE HİJYEN UYGULAMALARI / Güvenli Turizm Sertifikası.....	49
6.1. Konaklama Tesislerinde Uygulanacak Standartlar ve Tedbirler	49
6.2. Güvenli Turizm Sertifikası.....	57
7. DIŞ FİRMA DESTEKLERİ	58
7.1. Aylık Dış Laboratuvar Analizleri	58
7.2. İlaçlama	58
7.3. Kalibrasyon	60
7.4. Kimyasallar	60
7.5. Üçüncü Göz Denetimler	61
7.6. Devlet Kurumlarından Gelen Denetimler	63
7.7. Atık yönetimi	64
8. SONUÇ VE ÖNERİ	65

1. GIDA

Kaynağı bitkisel ve hayvansal kökenli gıdalar, gerek taze gerekse işlenmiş olarak insanların tüketimine sunulmaktadır. Bu gıdaların tüketilmesi büyüme, gelişme ve sağlığın korunması için hasattan tüketime kadar uygun şartların sağlanamaması durumunda sağlığımızı tehdit edebilecek ürünlere dönüşebilmektedir [1].

İnsan hayatı için vazgeçilmez bir öneme sahip olan gıdalar; vücudun ihtiyaç duyduğu enerjiyi, besin maddelerinden sağlamaktadır. Bu enerji sayesinde kalp atar, kaslar hareket eder, organlar ve solunum sistemi çalışır.

Gıdalar ayrıca; vücudun ihtiyacı olan protein, vitamin ve mineralleri de içerir. Proteinler, vücuttaki dokuların yapısını oluşturur ve onarımını sağlar. Vitaminler ve mineraller ise vücudun sağlıklı kalması için gerekli olan çeşitli işlevleri yerine getirmektedir. Örneğin, C vitamini bağışıklık sistemini güçlendirirken; demir, kanın sağlıklı kalmasını sağlamaktadır. Sağlıklı bir beslenme alışkanlığı, yaşam kalitesini artırır ve hastalıklardan korunmaya yardımcı olur. Bu nedenle, dengeli ve çeşitli beslenmek çok önemlidir. Özellikle çocuklar, hamile kadınlar, yaşlılar ve hastalığı olanlar için doğru beslenme alışkanlığı hayati önem taşımaktadır. Dengesiz ve yetersiz beslenme ise; ciddi sağlık sorunlarına yol açabilmektedir. Vücudun ihtiyacı olan besinler gerektiği kadar alınmadığında; yetersiz beslenme sonucu vücutta zayıflama meydana gelir. Aynı zamanda bağışıklık sistemi zayıflar ve enfeksiyonlara karşı direnç azalır. Dengesiz beslenme ise vücudun ihtiyaç duyduğu besinleri yanlış oranlarda almasına neden olur. Örneğin, aşırı yağlı veya şekerli gıdalar tüketmek, obezite, diyabet, vb. sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Bu nedenle beslenme düzenli ve dengeli olmalıdır.

Sağlıklı bir yaşam için doğru beslenme alışkanlıkları geliştirilmeli, dengeli ve çeşitli bir beslenme programı ile vücudun ihtiyaç duyduğu besinler alınmalıdır.

2. TURİZM

2.1. Turizm ve Sağlık Hakkı

Turizm cenneti olan ülkemiz 2022 yılında 51.369.026 turist misafir etmiştir [2]. Turizm hareketlerinin hızlandığı, buna bağlı olarak turistik tesis sayısının arttığı yaz dönemlerinde, yüksek doluluk oranı ile birlikte iş akışı yoğunlaşır ve en kısa zürede hizmet verme çabası önem kazanır.

Turizmde sağlık hizmetleri, sektörde bir alt dal olarak ortaya çıkmıştır. Bu hizmetler, turistlerin acil tıbbi yardıma ihtiyaç duymaları durumunda sağlık merkezleri, hastaneler, klinikler ve diğer tıbbi hizmetler sunan kuruluşlar tarafından sağlanmaktadır. Turizm sektöründe sağlık hizmetleri, turistlerin güvenliği ve sağlığı için önemli bir unsurdur. Sektördeki tesisler, turistlerin sağlık ve güvenliğini korumak için gerekli tüm önlemleri almak ve turistlerin sağlık sorunlarına yanıt vermek için acil sağlık hizmetleri sunan kuruluşlarla iş birliği yapmak durumundadır. Bu kuruluşlar, turistlerin sağlık sorunlarına hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermek için hazırlıklı olmalıdır.

2.2. Gıda Politikalarının Turizm Etkileri

Gıda politikaları, turizm sektörü için önemli bir rol oynar. Seyahat eden turistler, yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamak için gıda talebinde bulunur. Bu nedenle, gıda politikaları turizmin kalitesini, sürdürülebilirliğini, turistlerin yiyecek ve içecek tercihlerini etkilemektedir. Turistler, konakladıkları yada ziyaret edecekleri destinasyonlara gittiklerinde, yerel yemeklerin tadını çıkarmak ister. Bu nedenle, yerel lezzetleri korumak ve teşvik etmek, turizmin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Yerel tarım ve gıda ürünlerinin korunması ve üretiminin teşvik edilmesi konusuna özen gösterilmelidir. Böylece, turistler yerel yemekleri tanıma ve tatma fırsatı bulurken, yerel üreticiler de kazançlarını artırarak fayda sağlayacaktır.

Ayrıca, gıda politikaları turistlerin sağlığı ve güvenliği açısından da önemlidir. Turizm destinasyonlarında sağlıklı ve güvenli gıda sağlamak, turistlerin tatillerini keyifli bir şekilde geçirmelerine yardımcı olur. Gıda güvenliği ve kalitesi konusunda gerekli düzenleme ve denetimler yapılmadığında, turistlerin sağlığı risk altına girer, işletme ve bölgelere güven azalır.

Turizm sektörü, gıda tedarik zincirini de etkiler, turistlerin yiyecek ve içecek talebi gıda üreticilerinin kapasitelerini artırmasına ve yatırım yapmasına olanak verir. Turistik lokanta, restoranlar ve kafeler, bölgesel gıda üreticileriyle iş birliği yaparak, yerel lezzetlerin tanıtımına katkıda bulunur, bölgesel ekonominin büyümesini ve gelişmesini sağlar.

2.3. Turizmde Gıda Güvenliği ve Gıda Güvencesi

Gıda Güvenliği (Food Safety): Gıda güvenliği, gıdaların insan sağlığına zarar vermeden tüketilmesini amaçlar, gıdaların üretim, depolama, taşıma ve tüketim aşamalarında hijyenik ve güvenli koşulların sağlanmasını içerir. Ayrıca, gıdaların kontaminasyon (bulaşı) risklerini en aza indirerek tüketici-

lerin sağlığını korumayı hedefler. Gıda güvenliği, mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri değerlendirir, bu tehlikeleri önlemek için uygun tedbirleri alır. Hükümetler, uluslararası kuruluşlar ve gıda endüstrisi, gıda güvenliğini sağlamak için standartlar, yönetmelikler ve denetimler oluştururlar.

Gıda Güvencesi (Food Security): Gıda güvencesi, bireylerin ve toplumların yeterli, sağlıklı ve besleyici gıdaya erişiminin sürdürülebilir şekilde sağlanmasını amaçlar. Başka bir deyişle, gıda üretiminin, tedarikinin ve dağıtımının istikrarlı bir şekilde gerçekleştiği durumdur. Temel olarak, gıda güvencesi, herkesin açlık ve yetersiz beslenme riski olmadan gıdaya erişmesidir. Sadece yeterli miktarda gıda tedarikini değil, aynı zamanda bu gıdanın çeşitli, besleyici ve güvenli olmasını da içerir. Gıda güvencesi kavramı, ekonomik, sosyal ve politik faktörleri içeren geniş bir perspektifi kapsar. Gıda güvenliği ve gıda güvencesi, turizm sektörü için son derece önemli kavramlardır. Turizm sektöründe gıda güvenliği, konukların sağlığını koruma, gıda zehirlenmelerini önleme ve olumlu bir deneyim sunma açısından önemli rol oynar. Gıda güvencesi ise turistik destinasyonlarda yeterli ve çeşitli gıdanın her zaman temin edilmesini, turistlerin beslenme ihtiyaçlarının karşılanmasını amaçlar.

2.4. Hijyen ve Sanitasyon

Gıda işletmelerinde hijyen ve sanitasyon uygulamaları, sağlıklı bir işletmenin temel şartlarından biridir. Bu uygulamalar sayesinde, tüketicilere sağlıklı ve güvenli gıdalar sağlanmaktadır.

Hijyen uygulamaları, gıda işletmelerinde çalışanların hijyenik şekilde çalışmasını, müşterilerin temiz ve sağlıklı gıdalar tüketmesini sağlar. Bu nedenle, gıda işletmelerinde çalışanların ellerini sık sık ve doğru şekilde yıkamaları, uygun giysiler giymeleri yanında hijyenik çalışma ortamının sağlanması da gerekmektedir. Ayrıca, gıda işletmelerinde kullanılan ekipman ve yüzeylerin düzenli olarak temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi de önemlidir.

Sanitasyon, gıda işletmelerinde çevre temizliğini ifade eder. Bu kapsamda, işletmelerin düzenli olarak temizlenmesi, dezenfekte edilmesi, çöplerin doğru şekilde atılması ve kanalizasyon sistemlerinin düzenli olarak temizlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, işletmelerin yeterli havalandırma sistemlerine sahip olması da hijyenik bir ortam sağlamak açısından önemlidir.

Gıda işletmelerinde hijyen ve sanitasyonun önemi, tüketicilerin sağlığı açısından da son derece önemlidir. Gıda kaynaklı hastalıklar, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulmadığında ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, gıda işlet-

melerinde hijyen ve sanitasyon standartlarının uygun şekilde uygulanması, tüketicilerin sağlığını korumak açısından son derece önemlidir.

Ayrıca, hijyen ve sanitasyon uygulamaları, gıda işletmeleri açısından yasal bir gerekliliktir. Birçok ülkede, gıda işletmeleri hijyen ve sanitasyon standartlarına uygunluğunu belirten sertifikaları alarak, müşterilerine sağlıklı ve güvenli gıdalar sundukları konusunda güven verir.

2.5. Turizmde Gıda Tedarik Zinciri

Turizm sektöründe, gıda işletmeleri için tedarik zincirinin doğru yönetimi büyük önem taşır. Gıda tedarik zinciri, tarlada başlayan ve tüketicinin çatalına ulaşana kadar olan süreçleri kapsar. Turizm sektöründe, turistler yüksek kalitede gıda ürünleri talep etmektedir. Bu nedenle, gıda tedarik zinciri yönetimi, turizm sektöründe başarılı gıda işletmesinin anahtarıdır.

Gıda tedarik zinciri yönetimi, tedarikçilerin, üreticilerin, dağıtıcıların ve gıda işletmelerinin etkin koordinasyonunu gerektirir. Bu, gıdaların üretiminden, depolanmasına, dağıtımına ve son kullanıcıya teslimine kadar tüm aşamalarda kalite kontrolünün sağlanması anlamına gelir. Bu nedenle, gıda işletmeleri, tedarik zincirindeki her aşamanın kontrol ve denetim altında olmasına özen göstermelidir.

Bunun yanında, gıda tedarik zinciri yönetimi gıda işletmeleri için maliyet kontrolünü de sağlar. İyi bir tedarik zinciri yönetimi, üreticilerden tedarikçilere ve son kullanıcılara kadar olan tüm aşamalarda maliyetleri minimize eder, bu sayede işletme karı yükselir, kaliteli gıda ürünleri sunulur.

Gıda tedarik zinciri yönetimi, aynı zamanda gıda güvenliği için son derece önemlidir. Tedarik zincirindeki her aşamada kalite kontrolü ve gıda güvenliği standartlarının uygulanması, gıda kaynaklı hastalıkların önlenmesine yardımcı olur, turistlerin sağlıklı ve güvenli gıdaya ulaşımı sağlar.

Gıda tedarik zinciri yönetimi, sürdürülebilir turizm için de önemlidir. Doğru tedarik zinciri yönetimi, sürdürülebilir hammadde üretimini kolaylaştırır, doğal kaynakların korunmasına ve gelecek nesillere bırakılmasına yardımcı olur.

2.6. Coğrafi İşaretlerin Turizme Katkısı ve Gastronomi Turizmi

6769 sayılı Sınai Mülkiyet Kanunu'na göre Coğrafi İşaretler (Cİ), "Belirgin bir niteliği, ünü veya diğer özellikleri bakımından kökenin bulunduğu

yöre, alan, bölge veya ülke ile özdeşleşmiş ürünü gösteren işaret” olarak tanımlanmaktadır.

Bir başka deyişle Coğrafi İşaretler, bir ürünü gösteren yer adıdır. Bu ürünler, çok uzun yıllardır bu yer adıyla tanınmış, onunla özdeşleşmiş ve o yer adıyla anılan yöresel ürünler olup Cİ tescili ile koruma altına alınırlar.

Coğrafi İşaretler, menşe adı veya mahreç işareti olmak üzere ikiye ayrılır. Antep Baklavası, Malatya Kayısısı, Ezine Peyniri, Gemlik Zeytini, Finike Portakalı, Rakı/Türk Rakısı gibi ürünler, en çok bilinen tescilli coğrafi işaretlerdir. **Tescilli Cİ’ler yöresine özgü ve eşsiz ürünler olup, tescil belgesinde belirtilen coğrafi sınırları (yöre) dışında üretilemezler, üretilse dahi o yöre adıyla satışa sunulamazlar.** Geleneksel ürün adı ise, bir coğrafi işaret olmayıp, menşe adı veya mahreç işareti kapsamına girmeyen geleneksel ürünler için bir koruma yöntemidir.



Şekil-1: Coğrafi İşaret ve Geleneksel Ürün Adı Amblemi

Dünya genelinde 10 bin tescilli coğrafi işaret bulunurken, ülkemizde Cİ potansiyelinin yaklaşık 2500 olduğu tahmin edilmektedir. TÜRK PATENT (2023) verilerine göre; Nisan ayı itibarıyla 1343 tescilli ürünümüz bulunmaktadır. Tescilli ürünlerin yaklaşık %85’i tarım ve gıda ürünü olup; 367’si yemekler ve çorbalar, 280’i işlenmiş/işlenmemiş meyve ve sebzeler, 270’i fırıncılık ve pastacılık mamulleri, hamur işleri, tatlılar; 58’i peynir ve diğer süt ürünleri, 36’sı çikolata ve şekerleme ürünü, 22’si işlenmiş/işlenmemiş et ürünü, 17’si zeytinyağıdır [3]. Avrupa Birliği tarafından uluslararası boyutta korunan yalnızca 9 ürünümüz bulunmaktadır. Bu ürünler, sırasıyla, Antep Baklavası, Aydın İnciri, Malatya Kayısısı, Aydın Kestanesi, Milas Zeytinyağı, Bayramiç Beyazı, Taşköprü Sarımsağı, Giresun Tombul Fındığı ve Antakya Künefesidir. Halen, 44 ürünümüz ise Avrupa Birliği’nden Cİ tescili beklemektedir. Ülkemizin sahip olduğu bu olağanüstü Coğrafi İşaret potansiyeli, tüm gastronomi sektörü tarafından gerek yerelde gerekse ulusal boyutta değerlendirilmelidir. Gastronomi turizminde Coğrafi İşaretle Gıda Ürünleri önemli kılan özellik, yerel ürün ve lezzetlerin bir sistem dahilinde koruma

altına alınması, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve yerel ekonomi için kalkınma aracı olarak kullanılmalıdır.

Coğrafi İşaretler, sürdürülebilir gastronomi turizmi hareketliliğinin motivasyon kaynağı olan geleneksel üretimi, yaşam kültürünü, yerel kültürün sunduğu farklı lezzetleri, tarımsal ürünleri, yerel, otantik, yöresel yiyecek-içecekleri koruyup tanıtarak, bölgenin turizm potansiyelini destekler, söz konusu destinasyona turist çeker, bölgesel ekonomik kalkınmaya destek sağlar.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)'ne göre gastronomi turizmi; "turistlerin seyahat süresince gıda vb. ürünler ve etkinliklerle ilgili deneyimi" olarak tanımlanan bir turizm faaliyeti türüdür. Gastronomi turizmi, özgün, geleneksel ve/veya yenilikçi mutfak deneyimlerinin yanı sıra; yerel üretici ziyaretleri, yemek festivalleri ve mutfak atölyeleri gibi faaliyetleri de içerir.

Örneğin; Novandina akımı ile Peru geleneksel mutfağının Amazon ve And dağları mutfaklarının, İspanyol ve Çin'in de etkisiyle modern bir şekilde yeniden yorumlanması, Latin Amerika'nın en büyük yemek festivali 'Mistura'nın düzenlenmesi ve bu alanda öğrenciler yetiştirmesi ile Peru, gastronomi turizminde önemli bir yer edinmiştir.

Gastronomi turizminin sadece yemek yiyip dönmekten ziyade, yemeğin hangi ürünlerden, kim tarafından, nasıl ve ne zaman üretildiği ile ilgilenen çalışmaları da kapsadığı belirtilmektedir. Şenlik ve festival gibi yerel gastronomi etkinlikleri; gastronomi turizmi amacı ile bir bölgeye gelen turistlerin katılabilecekleri, yerel halk ile bir araya gelebilecekleri ve yerel kültürü yaşayabilecekleri bir çekicilik unsurudur. Türkiye'de yerel gastronomi etkinlikleri genel olarak üzüm, incir, kayısı, kiraz, dut, elma, ceviz vb. çeşitli meyve-sebze ve kuruyemiş gibi yöresel ürünler özelinde düzenlenmektedir. Bu etkinlikler, tescilli coğrafi işaretler başta olmak üzere illerin gastronomi potansiyellerini tanıtmaya açısından oldukça önemlidir. Coğrafi İşaretler, yerel gastronomi kültürünün ve geleneksel reçetelerin korunması ile bölge turizminin gelişmesine önemli katkılar sağlar. 2015 yılında Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü'nün (UNESCO) "Yaratıcı Şehirler Ağı"na katılan ve gastronomi alanında ülkemizin öncü kentlerinden biri olan Gaziantep, büyük çoğunluğu yemekler olmak üzere 101 tescilli ürüne sahiptir. Bu kapsamda gerçekleştirilen Uluslararası Gaziantep Gastronomi Festivali (GastroAntep) ile Gaziantep, her yıl yüzbinlerce ziyaretçiye ev sahipliği yapmaktadır.

Ayrıca; gastronomi turizminin bir alt türü olan Eno-turizm (Şarap turizmi), bağ ziyaretleri, şaraphane gezileri, tadım yapma, tüketme ve/veya satın alma gibi faaliyetleri içerir. Üzüm konusunda biyoçeşitliliği yüksek olan ülkemizde Trakya başta olmak üzere çeşitli bağ rotaları üzerinde yürütülen öncü çalışmalar mevcuttur.

3. TURİZM TESİSLERİNDE ÜRETİLEN ÜRÜN GRUPLARI VE RİSKLERİ

Turizm tesisleri kısmi turizm işletme belgesi veya turizm belgesine sahip olduklarında mevzuatta belirtilen “asgari nitelikler, kapasite, fiziki özellikler, kullanılan malzeme standardı, işletme ve hizmet kalitesi, temizlik, bakım ve hijyen ile personelin nitelikleri ve eğitim ölçütleri” [4] göz önüne alınarak sınıflandırılır. Ülkemizde 1’den 5’e kadar olup yıldızla sınıflandırma yapılmaktadır. Dünya’da sınıflandırma da genellikle yıldız sistemiyle olmakla beraber, istisnalar mevcuttur. Örnek olarak AAA (American Auto Association) elmas sembolünü kullanmaktadır [5]. Ülkemizde sınıflandırmanın yasal bir dayanağı bulunduğu gibi Avrupa Birliği’nde de HotelStars Union kriterleri ile beş yıldızlı sınıflandırma sistemi mevcuttur.

Hotelstars Union 2009’da HOTREC-Hospitality Europe ile kurulmuş, 2021 yılında Uluslararası Avrupa Miras Ağı (AISBL) ile birleşmiştir ve on dört ülkedeki turizm işletmelerinin sınıflandırma kriterlerini belirlemektedir [6]. Bazı ülkelerde ise yasal dayanak olmasına rağmen bölgelere göre sınıflandırmalar değişebilmektedir. Ulusal mevzuatlarında yasal dayanağı olmayan ancak sınıflandırmaların özel kuruluşlar vasıtasıyla yapıldığı ülkeler de mevcuttur [7]. Özel kuruluşlara örnek verilmek istenirse: The Forbes Travel Guide (ABD’de, beş yıldızlı derecelendirme sistemine sahiptir), AAA (ABD, beş elmaslı derecelendirme sistemine sahiptir). Michelin (üç yıldızlı restoran sınıflandırması) [7], Expedia Group (beşli yıldız sisteminde ve kriterlere göre yarım yıldız aralıkları da mevcut olan online seyahat şirketi) verilebilir [8].

Expedia sınıflandırmasında iki yıldızda kahvaltısı [8], Forbes Travel Guide bir yıldızda hamur işleri ve sıcak içecekler bulunması (The Forbes Travel Guide kriterlerine göre zorunlu olmayan ancak kuruluş denetmenlerinin değerlendirmelerine göre, misafirlerin belirlenen yıldız kriterinde tesisin sahip olmasını beklediği nitelikler) [9], Hotelstars Union kriterlerine göre bir yıldızla sahip işletmelerde kahvaltısı alanı bulunması [6] gerekli ya da zorunludur. Mevzuatımıza göre toplam kapasitesi seksen oda ve üzeri ile dört ve beş yıldızlı oteller ve tatil köylerinde en az bir adet yeme içme ünitesi

düzenlenmeli, ayrıca bir yıldız ve üzeri otellerde soğuk-sıcak içecek hizmeti, üç yıldız ve üzeri otellerde kahvaltı salonu bulunmalıdır [4]. Her ne kadar yiyecek ve içecek hizmeti yıldız sisteminin bir basamağı olarak görünse de her konaklama tesisinde bireylerin içme amacıyla tüketilecekleri suyu bireyin ve toplumun sağlığını koruyacak şekilde sağlaması gerekmektedir [10,11]. Su sağlık açısından öneminin yanında gıda üretilen alanın ve üreticilerin kullandıkları ekipmanlarıyla birlikte ele alındığında; taşınması gerekiyorsa lojistiğinin, muhafazası gerekiyorsa saklama koşullarının ve son tüketicinin kişisel ve bulunduğu ortamın hijyen ve sanitasyon gerekliliklerini sağlanması önemlidir.

Ülkemizde bulunan oteller genellikle her şey dahil sistemde hizmet vermektedir. Dolayısıyla sunulan ürünler de çok çeşitlidir. Dört ya da beş yıldızlı otellerin mutfak bölümleri genellikle kahvaltı, soğuk bölüm, sıcak bölüm, pastane, kasaphane ve kazan yıkama-bulaşıkhaneye üzere 5-6 farklı bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler birbirinden ayrı olarak planlanarak genellikle HACCP uygulamalarına göre yerleştirilmektedir. Ancak bazı tesislerde yer sıkıntısından dolayı alanlar uygun şekilde ayrılmadığında, ciddi bir çapraz bulaşma riski ortaya çıkmaktadır.

İçme Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik'te kaynak suları, içme suları ve içme-kullanma suları hükümleri yer almaktadır. İlgili yönetmelik ve ekinde suların fiziksel, kimyasal, radyoaktif ve mikrobiyolojik parametre değerleri belirtilmiştir. Kalite standartları için parametreler gıda üretilen alanlarda üretimde kullanıldığı noktadan aranır [11]. Yiyecek ve içecek üretiminde kullanılan buz veya buhar da aynı şekilde insan sağlığı açısından risk teşkil etmemelidir. Su, buhar veya buzun üretilmesi, taşınması ya da depolanması amacıyla kullanıldığı bütün alet ve ekipmanlar da insan sağlığını riske atacak unsurlar barındırmamalıdır [11,12]. Ayrıca insan sağlığının korunmasını gerektirdiği hallerde ilgili yönetmeliğin ekinde yer almayan parametreler de izlenmelidir. Mikrobiyolojik parametrelerde *E. coli*, *Enterokok*, Koliform bakteri, *P. aeruginosa*, anaerob sülfid indirgeyen bakteriler, patojen stafilokoklar, 22 ve 37 °C'de koloni sayımlarıdır. Kimyasal parametrelerde ise civa, kurşun gibi ağır metaller, benzen, siyanür gibi kanserojenik organik bileşiklerle kanserojenik, mutajenik ve diğer sağlığı olumsuz etkileyen özelliklerinden dolayı pestisitler incelenir. pH, iletkenlik, oksitlenebilirlik gibi fiziksel, fiziko-kimyasal parametreler gösterge parametrelerinde yer almaktadır [11].

Gösterge parametrelerinde ayrıca alüminyum, klorür, sülfat, sodyum gibi kimyasal bileşenlerle bazı mikrobiyolojik parametreler (*C. perfringens*, 22°C'de koloni sayımı ve koliform bakteri) yer almaktadır. Kantitatif analizlerinin yanı sıra bulanıklık ve organoleptik koku, renk, tat gibi kalitatif analizlere de bakılmaktadır. Radyoaktivite toplam gösterge dozu ve trityum parametreleriyle izlenmektedir [11]. Gıda üretimi yapılan tesislerin havalandırma ve su tesisatından gelebilecek *Legionella* riski [12] “5.2 Su Güvenliği Yönetim Sistemi” başlığında ve detaylıca “Kaynağından Bardağa Su ve Sağlık”ta (TMMOB Gıda Mühendisleri Odası, 2023, ISBN 978-605-01-1579-6) anlatılmıştır.

TSE ISO/TS 22002-2:2015-08 teknik şartnamenin jenerik ön koşullar bölümünde tesisin bulunduğu yerin ve üretim yapılan alanların altyapı, aydınlatma, havalandırma ile personel hijyen tesislerinin ve tuvaletlerinin kurulum ve bakımı hakkında nitelikleri yer almaktadır [13].

Yiyecek ve içecek sektörlerinde çalışan personeller ülkemizin yasaları gereğince MEB onaylı “Gıda ve Su Sektöründe Çalışanlar için Hijyen Eğitimi” kursu almak zorundadır [14]. Bu kursun dışında tesisler sertifikalandırma programlarına katılıyorlarsa gıda güvenliği ile ilgili sürekli eğitimleri ilgili personellere düzenlemelidir.

Bu eğitimlerde çalışanın sağlık durumu, bulaşıcı hastalıkları taşıması ve olası yaralanmalarda ne yapması gerektiği, el ve kişisel temizliği, çalışma sırasında saçlarını toplaması ve saç, kıl ve benzeri bulaş risklerinden koruyacak donanımların giyilmesi, temiz ve işe uygun kıyafetlerin giyilmesi, gıdaya düşebilecek fiziksel objelerin taşınmaması, çalışma ortamında yapılmaması gereken davranışları, ziyaretçilerin uygulaması gereken prosedürleri, çalışma ortamının ve ekipmanların hijyenini-dezenfeksiyonunu ve olası çapraz bulaşma risklerini engellemek amacıyla farkındalık artıran konular işlenmektedir [12,13].

Parazit, patojen mikroorganizma barındıran ya da üründe olmaması gereken bir bulaşanın varlığı veya riski kabul edilebilir seviyenin altında olmayan yabancı maddelerin varlığı söz konusuysa ürünler işletmeye kabul edilmemelidir. Gıdaların güvenli ve hijyenik koşullarda taşınması ve depolanması gerekmektedir. Ürün tedarik edilen firmaların da uygun depolama ve taşıma yapması gerekmektedir [12]. Kurutulmuş ürünler için sıcaklık ve nem kriterleri veya dondurulmuş-soğutulmuş ürünler için soğuk zincir gereklilikleri ile ilgili izleme ve ölçme kontrolleri yapılmalı, dokümanite edilmelidir. Envanter yönetimi uygulamalarında (FIFO-İlk giren ilk çıkar veya FEFO-Tarihi en yakın olan ilk çıkar) dikkat edilmelidir [13].

Gıdaların son ürün haline getirilmesinde yıkama, pişirme, kızartma, çöz-dürme ve dondurma gibi işlemler yapılmaktadır. Bu süreçte varsa belirlenen ürün için ulusal kanun, yönetmelikler uygulanmalıdır. Yiyecek ve içecek sektörlerinde genel hatlarıyla Codex Alimentarius [12] ve ISO/TS 22002-2 'de ön koşul programlarında [13] bu süreçlere ait kontrol noktaları (CP) ve kritik kontrol noktaları (CCP) detaylandırılmıştır.

Dört ve beş yıldızlı otellerin açık büfelerinde sundukları ürün grupları genellikle şu şekildedir; peynirler, ısıtılmış işlem görmüş et ürünleri, ekme ve pide çeşitleri, tartlar-yaş pastalar, tüketime hazır (pişirilmiş) her türlü sütü tatlılar, baharatlar, tüketime hazır pişirilmiş her türlü et ve sebze yemekleri, tüketime hazır her türlü salata, şarküteri ürünleri ve soğuk mezeler, tüketime hazır (pişirilmiş) her türlü unlu mamuller, bebek formülleri ve devam formülleri, bebek ve küçük çocuk ek gıdaları, mayonez, ketçap gibi salata ve yemek sosları, alkollü alkolsüz bir çok içecek [30].

Bu geniş ürün yelpazesi, çok fazla riske de zemin hazırlamaktadır. Aynı zamanda bu kadar çeşitli ürün grubunun sunum sırasında uygun sıcaklıkta tutulması da oldukça zordur. Özellikle yaz aylarındaki yüksek ortam sıcaklıklarında, açık büfelerde bulunan soğutucular istenen performansları sağlayamaz. Bu sebeple soğuk sunum yapılan meze, sütü-kremalı tatlılar, fermente et ürünleri, salata gibi ürünlerde mikrobiyolojik üreme riski artmakta, hatta kaçınılmaz hale gelmektedir.

Gıda üreten işletmeler üretim esnasında kullanılan alet ekipmanları, kullanım sularını, çalışanların ellerini, hammaddeleri ve çalışılan ortam havasının analizlerini yaptırarak, üretim zincirindeki eksikleri görebilmekte ve daha sağlıklı gıda üretimini sağlayabilmektedirler.

Turizm tesislerinde üretilen ürün gruplarını, Türk Gıda Kodeksi Gıda Katkı Maddeleri Yönetmeliği Gıda Kategorileri Kılavuzu'na benzer şekilde sınıflandırabiliriz: Süt ve süt ürünleri, katı yağlar ve sıvı yağlar, katı ve sıvı yağ emülsiyonları, yenilebilir buzlar ve dondurma, meyve ve sebzeler, şekerlemeler, tahıllar ve tahıl ürünleri, fırıncılık ürünleri, et ve et ürünleri, balık ve su ürünleri.

Ayrıca bu ürünlerin hammaddelerinden kaynaklı veteriner ilaç kalıntıları [15], bulaşanlar (mikotoksinler, nitratlar, ağır metaller, PAH vd.) [16], pestisitler [17] ile ürünün tebliğindeki özel hükümler saklı kalmak koşuluyla kullanılabilen ve yasaklı gıda katkı maddeleri [18], aroma vericiler ve aroma verme özelliği taşıyan gıda bileşenleri [19], vitaminler, mineraller ve belirli

diğer öğelerin eklenmesi [20], ambalaj malzemelerinin nitelik ve nicelikleri [21], gıda enzimleri [22], hedef dışı yemlere taşınması önlenemeyen koksidiyostatların ve histomonostatların hayvansal gıdalarda bulunabilecek maksimum miktarları [23], etiketlemeler [24], varsa ürüne özel burada bahsedilmeyen yönetmelikler ve tebliğler, Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliğinin dikey veya yatay kapsamında [25] ve 5996 sayılı kanuna [26] uygun şekilde tesislerde uygulanmalıdır.

3.1. Süt ve Süt Ürünleri

Doğrudan tüketime sunulabilen ısıtılmış işlem görmemiş çiğ süt, kolostrum ile ısıtılmış işlem görmüş pastörize veya UHT sütler, ilgili yönetmeliklere [27,28,29] uygun üretilmiş olup TGK Mikrobiyolojik Kriterleri Yönetmeliği'nde belirtilen parametrelere uygun olmalıdır [30]. Çiğ sütlerde bulunabilecek bazı patojen mikroorganizmalar: *E. coli* O157:H7, *Salmonella*, *Streptococcus* spp. *Yersinia enterocolitica*, *Campylobacter jejuni*, *Staphylococcus aureus*, *Listeria monocytogenes*, *Mycobacterium tuberculosis* ve *Coxiella burnetti*'dir [31]. Isıtılmış işlem uygulanmadan ya da yetersiz ısıtılmış işlem gören bu ürünlerle üretilen bazı pastacılık, kahvaltılık ürünleri ile içecekler (bazıları ısıtılmış işlem görecektir olsa da) patojenlerin taşınmasına sebep olabilecektir. Bunun yanında, ambalajlama kusurları nedeniyle hermetikliği bozulmuş ürünlerde bombaj, koku, renk ve tortu oluşumları gözlemlenebilmektedir.

Fermente süt ürünleri yoğurt ve ayran gibi tedarikçiden alınıp doğrudan son tüketiciye ulaştırılabildiği gibi, çorba ve soğuk mezelerin (haydari, atom vb.) yapımında kullanılmaktadır. Sıcak yemeklerde bulunmaması gereken patojenler Stafilokokal enterotoksinler, *B. cereus* ve *Salmonella*'dır. Soğuk mezelerde ise *E. coli*, Stafilokokal enterotoksinler, *Salmonella* ve *L. Monocytogenes*'dir. Ürünlerin uygun koşullarda saklanmadığında, son tüketim tarihinden önce bozulabilir. Bahsi geçen bakterilerin dışında nadir de olsa *Candida kefir*, *Kluyveromyces marxianus* gibi mayalar [32] ve *Penicillium*, *Mucor* ve *Aspergillus niger* gibi küfler de gelişebilmektedir [33].

Ayrıca fermente süt ürünlerinde ilgili tebliğe göre bileşiminde süt dışında yağ ve kıvam artırıcı olarak nişasta ve jelatin, fermentasyon sonrası ısıtılmış işlem görmüş ürünler haricinde kullanılamaz [34].

Koyulaştırılmış süt Hint, Uzak Doğu mutfağında ve tatlılarda kullanılır. *E. coli* ve *Salmonella* riski mevcuttur [30]. Süt tozu ise içecek karışımlarında ve pastacılık ürünlerinde kullanılır. Isıtılmış işleme tabi tutulan sütlerde Maillard

reaksiyonu ürünleri de (hidroksimetil furfural (HMF), furfural, melanoidler ve akrilamid) meydana gelmektedir. Bu ürünler kanser riskini artırabilmektedir. Bu reaksiyon sonucu sütün besin değeri lisin yönünden düşer. HMF'nin yüksek konsantrasyonlarda alınmasının toksik etkileri bulunmaktadır [35]. Süt tozunda patojen olarak *Enterobacteriaceae* ve koagülaz pozitif stafilkokların bulunma riski vardır [30].

Krema ve ürünleri ise birçok yemekte (kremalı mantarlı çorba, kremalı mantarlı tavuk, kremalı makarna çeşitleri), sosta (Hollandaise), pastacılık ürünlerinde (krem kek) ve tatlıların ve sıcak içeceklerin süslemesinde kullanılmaktadır. *Listeria monocytogenes*, *E. coli*, *Salmonella* mikrobiyolojik risk unsurlarıdır [30].

Peynirler renk, olgunlaştırma, pıhtı edilme yöntemi, sertlik gibi kriterlerine göre ayrılmaktadır. Olgunlaştırma hususuna göre ele alacak olursak; olgunlaştırılmamış peynirler taze peynirleri içerirler *Listeria*, *E. coli*, *Salmonella*, *S. aureus* (Koagülaz pozitif) patojen biyolojik riskleri içebilirler [30, 36]. Pastörizasyon mikrobiyal yükün azaltılmasında önemli rol oynar [37], pastörize edilmemiş sütlerden elde edilen peynirlerde zoonotik Brucellozis riski bulunmaktadır [38]. Koliform grubu bakteriler ve *Clostridium* cinsi bakterilerin peynirde tat ve koku bozulmalarına ve gaz oluşumuna neden oldukları bilinmektedir [39]. Taze beyaz ve kaşar peyniri gibi yerli üretimlerin dışında mozzarella, mascarpone gibi peynirler burada yer almaktadır. Olgunlaştırılmış peynirler daha düşük su aktivitesine sahiptirler. Bu nedenle bakteriler dışında küf türleri de gelişebilmektedir. İthal edilen peynirlerde bozulmayı önlemek amacıyla mumlama işlemi yapılmaktadır. Taşıma işlemlerinde bu mumum zarar görmesi nedeniyle edam, provolone gibi ithal peynirlerinde bozulmalar meydana gelmektedir.

Süt ve süt ürünlerinde ürünün bileşiminin tebliğinde yazılı olan dışında, farklı hayvana ait süt kullanılması veya bitkisel yağ kullanılması taklit ve tağşiş olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca aromalı ve/veya çeşnili taze peynirlerde stabilizör amacıyla kullanılması hariç nişasta kullanımı peynirlerde yasaklanmıştır.

Kıvam artırıcı olarak kullanılan jelatin ile süt proteini dışındaki proteinler ile soya ve ürünleri de kullanılamaz [40]. Küf ve maya gelişimini önlemek amacıyla kullanılan natamisin bileşiği sadece belirli peynir ürünlerinde düzey uygulamalarıyla sınırlandırılmıştır [20].

Süt tozu ve peynir altı suyu tozu gibi ürünler ise yiyecek ve içeceklerin üretilmesinde kullanılmaktadır. *Enterobacteriaceae* cinsi mikrobiyolojik riski bulunabilmektedir.

3.2. Katı ve Sıvı Yağlar ile Emülsiyonları

Yağlar birçok gıdada kullanılmaktadır. Hazır soslarda ise emülsiyon olarak bulunmaktadır. TGK Mikrobiyolojik Kriterler Yönetmeliğine [30] göre doğrudan ürün formundaki sürülebilir yağlar, margarin ve yoğun yağlarda koliform bakteriler ve maya-küf analizleri; tereyağı ve süt ürünleri yağlarında koagülaz pozitif stafilkokoklar ve *Salmonella*, tereyağı hariç hayvansal yağlarda aerobik koloni sayımı mikrobiyolojik kriterlerdir.

Mikrobiyolojik riskler dışında insan sağlığı için risk oluşturabilecek durumlar yağların mevcut bileşimine, oksijen ile temasına ve geçirdikleri işlemlere bağlıdır. Yağı oluşturan doymuş yağ asidi içeriği [41] ve trans yağların tüketicilerde kalp ve obezite risklerine yol açtığı bilimsel çalışmalar mevcuttur [42]. Trans yağların ayrıca bazı kanser türleriyle ilişkili olabileceği araştırmalar vardır [43].

Tereyağı, süt yağı esaslı ürünler ve sade yağda sadece süttten elde edilen yağ kullanılması gerekmektedir. Başka kaynaklardan elde edilen yağların ikame kullanılması yasaktır [44]. Benzeri yasak ürünün isminde, muhteviyatında olmayan kaynaklardan elde edilen yağları ihtiva etmesidir. Ayçiçek yağında başka tohum yağlarının kullanılması buna bir örnektir [45].

3.3. Yenilebilir Buzlar ve Dondurma

Ürün bileşimine göre süt esaslı olan dondurma ve dondurulmuş sütlü tatlılarda *Enterobacteriaceae* ve yerine göre *Enterobacteriaceae* yanında *Salmonella*, *L. Monocytogenes*; süt esaslı olmayanlarda *Enterobacteriaceae* ve *Salmonella* türleri patojen kriterlerdir [30]. Ürünün mikrobiyolojik kriterleri dışında bileşimi de tebliğe uygun olmalıdır. Ayrıca kıvamı düzenlemek amacıyla kolajen ya da sentetik bileşiklerin kullanılması yasaktır [45].

3.4. Meyve ve Sebzeler

Yiyecek ve içeceklerin temelini oluşturan gıdalar uygun şekilde yıkanmalı, dezenfekte edilerek kullanılmalıdır. Bu amaçla klorlu bileşikler ve ozon gibi sistemler endüstride kullanılmaktadır. Üretici firmanın belirlemiş olduğu zaman aralığında dezenfeksiyon işlemi yapılmaktadır.

Klorla dezenfeksiyon yapılacaksa proses ön durulama, klorlama ve son durulama aşamalarından oluşur. Ozonla dezenfeksiyon işlemi ise direkt olarak ozonlu su ile dezenfeksiyon işlemi gerçekleştirilmektedir. Ancak burada önemli olan meyve ve sebzelerin özellikle yeşilliklerin yetersiz zaman ve/veya yetersiz dozaj ile klor dezenfeksiyonu yapıldığında hedeflenen dezenfeksiyona ulaşamamasıdır. Bu durumun sebepleri arasında meyve sebze alanlarının kirli olması, dezenfeksiyon işlemi yapan personelin bilgisinin yetersiz olması, ürünü müşteriye bir an önce servis etme ihtiyacından kaynaklı yetersiz dezenfeksiyonun yapılması sayılabilir. Bu durumda yeşilliklerde koliform grubu bakterilere rastlanabilir.

Çiğ meyve ve sebzelerde toprak ve su kaynaklı mikrobiyal riskler mevcuttur. Tüketime hazır meyve ve sebzeler ile bunların taze suları için *E. coli* mikrobiyolojik kriteridir. Yıkanmış, paketlenmiş, ayrı ayrı ya da karışık şekilde dondurulmuş veya kurutulmuş sebzelerde *Salmonella*, *L. Monocytogenes* ve *E. coli O157*; kurutulmuş veya dondurulmuş meyvelerde ise maya ve küf mikrobiyolojik kriterlerine bakılır [30].

Bu ürünlerde diğer risk unsurları hasat öncesi bilinçsiz tarım ilacı uygulamaları sonucu pestisitlerin varlığı ve hasat sonrası enzimatik bozulmalar, fiziksel hasarlar, saklama koşulları kaynaklı mikrobiyal bozulmalar (bakteriyel veya küf bozulmaları ve küflerin mikotoksinleri) ve etilen gazına maruz kalma sayılabilir. Pestisit kalıntılarıyla ilgili olarak tesise kabul edilen ürünler iyi bir yıkama ve dezenfeksiyon işlemine tabi tutulmalıdır ki pestisit kalıntılarında olabildiğince arındırılsın. Ayrıca satın alınan meyve ve sebzeler düzenli aralıklarla pestisit analizleri yaptırılarak tedarikçi kontrolü de sağlanmalıdır.

Meyve ve sebzelerin işlenmesiyle farklı ürün grupları elde edilmektedir. Bu ürün grupları ve riskleri şu şekilde özetlenebilir:

İşlenmiş meyve ve sebzeler dondurulmuş, kurutulmuş, konserve edilmiş, ambalajlanmış sebze ve meyveleri kapsar. Dondurulmuş meyve ve sebzeler için soğuk zincir bozulması sonucu ürün yapısındaki bozulmalar meydana gelir ve su aktivitesinin yükselmesi ile mikrobiyal yük artabilir. Bu nedenle çözülmüş ürünlerin tekrar dondurulması sağlık açısından risklidir. Üretimdeki hatalardan dolayı bazı ön işlemlerin tam yerine getirilmemesi sonucu ürünlerin organoleptik yapısında değişiklikler meydana gelebilir. Kurutulmuş meyve ve sebzeler ürünün su aktivitesinin azaltılması esasına dayanır. Ürünlerin muhafazası esnasında su aktivitesinin ve sıcaklığının artması pest,

maya ve küflerin görülmesine sebep olabilmektedir. Dondurma, konserve yapma veya şişelenmiş meyve ve sebzelerin işlem basamaklarında yaşanan sapmalar ambalajlı ürünlerde bozulmalara, renk ve tat değişimlerine, gaz oluşumu sonucu bombaja neden olabilmektedir. Daha ileri işlenmiş ürünler olarak sirke, salça, reçel, jöle, marmelat, püre, sürülebilir kabuklu meyve ezmeleri ve işlenmiş patates ürünleri yer almaktadır. Sirkede fermentasyonun su aktivitesi ve mikrobiyal floranın sınırlandırılması bazı durumlarda gerçekleşmeyebilir ve bunun sonucunda istenmeyen tat, koku bozukluklarıyla sinek oluşumları görülebilir. Salamura sebze ve meyvelerde gıdanın dayanıklılığı tuz, yağ, asetik asit gibi maddelerle artırılır. Yüksek tuz konsantrasyonunun tansiyon vb. hassasiyeti olan insanlarda olumsuz etkilere sebep olduğu bilinmektedir.

pH ve su aktivitesi yeterince düşürülmemiş ürünlerde bozulmalar görülebilir. Salça, püre vb. ürünlerde pH, su aktivitesi ve briks önemlidir. Ürünlerin asitli yapısı ve düşük su aktivitesine sahip olması nedeniyle genellikle maya ve küfler gelişir.

Ürünlerin renk, tat ve reolojik davranışları subjektif olarak tüketicilerin tercihlerine göre değişebilir. Bu sebeple salçalarda boyar maddelerle hile yapıldığı görülmüştür [47].

Reçel, jöle ve marmelatlarda %60 veya daha fazla kuru madde içeriğinin [48] (ilgili mevzuatta özel durumlar hariç) düşük pH ve su aktivitesi nedeniyle yalnızca küf gelişimi görülebilmektedir. Üzüm pekmezinde ise tebliğinde yer alan fiziksel ve kimyasal özellikleri verilmiştir. Burada ürünün briksi, kül oranı ve pH'nın yanı sıra HMF içeriği, şeker yüzdeleri ve Delta C13 ve organik asit değerleri de kriterdir [49].

3.5. Şekerlemeler

Helva, pekmez, ezme, cezerye, fındık ve fıstık ezmeleri, şekerlemeler vb. ürünlerde maya, küf ve *E. coli* aranmaktadır [30]. Kakao ve çikolata ürünlerinde bileşimine göre etiketleme yapılmalıdır. Bu ürünlerde süt yağı harici hayvansal yağlar bulunmamalıdır [50]. Tatlı içeceklerde, kıvamlı macun ve şekerleme ürünlerinde sildenafil ve benzeri yasaklı katkı maddelerinin bulunduğu T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı'nın kamuoyu duyurularında geçmiş yıllarda yer almıştır [47].

3.6. Tahıllar ve Tahıl Ürünleri

Un ve nişasta fırıncılık ürünleri dışında, birçok gıda ürününün hammaddesi olarak kullanılmaktadır. Kırık tahıllar ve gevrekleri kahvaltılıklarda kullanılır. Sıcak ya da soğuk sıvı karışımlarıyla sunulan bu ürünlerde yabancı maddelerin bulunması istenmez. Çaplarının çok küçük olması ve nem tutucu özellikleri sebebiyle muhafaza şartlarına dikkat edilmesi gerekmektedir, aksi durumlarda böcekler ve mikroorganizmaların geliştiği bir ortam haline gelir. Nişastada mikrobiyolojik kriter olarak *E. coli*, unlarda koliform bakteriler, küf; tahıl gevreklerinde ise unlarda bakılan kriterlere ek olarak maya bakılmaktadır [30].

Un ve nişasta kullanılarak hazırlanan makarna erişte vb. ürünler saklanırken, nem ve sıcaklık koşullarına dikkat edilmelidir. Ürünlerde yumurta kullanılması sebebiyle maya ve küfün yanında *Salmonella* araştırması da yapılır. Et, sebze ve diğer dolgu maddeleriyle doldurulmuş makarna, mantı vb. ürünlerde koagülaz pozitif stafilokoklar, sülfid indirgeyen anaerob bakteri ve türleri aranmaktadır [30].

Pizza veya benzeri hamur bazlı pişirilmeye hazır dondurulmuş ürünlerde küf, koagülaz pozitif stafilokoklar, *Salmonella*, *L. monocytogenes* mikrobiyolojik kriterdir. Tüketilebilecek hale getirilen her türlü unlu mamulde (makarna, börek vb.) *E. coli*, Stafilokokal enterotoksinler, *B. cereus* ve *Salmonella* türleri mikrobiyolojik olarak aranmaktadır.

3.7. Fırıncılık Ürünleri

Ekmek ürünleri, kurabiyeler, pasta, poğaça, açma, sandiç ekmekleri vb. fırıncılık ürünleri olarak tanımlanır ve çeşitliliği en fazla olan ürün grubu sayılabilir. Buğday ununun yoğun kullanıldığı bu ürünler için, un ve diğer hammaddelerin uygun saklama koşullarına sahip olmasına özen göstermelidir. Özellikle yabancı misafirler için, farklı ülkelere ait çeşitli ekmekler üretildiğinde hammadde ve un çeşidi artmakta, uygun saklama koşulları önem kazanmaktadır. Yoğurma kazanları, mikserler, uygulama tezgahları düzenli temizlenmeli, el ile işlenen ürünleri hazırlayan çalışanların bone, eldiven gibi koruyucu malzemeleri kullanması sağlanmalıdır.

Ekmek hamuruna bıçak atılması için jilet vb. kesici ve ufak malzemelerin kullanılması, yoğurma makinelerinden hamurun içine düşebilecek makine aksamaları, tüketici için büyük fiziksel risklerin oluşmasına neden olabilmektedir.

Su aktivitesinin düşük olması genellikle küf ve mayaların gelişime elverişlidir. Ancak üretim alanındaki hijyen koşullarının yetersizliği istenmeyen mayaların gelişimiyle rope sporlarının (*B. subtilis*, *B. megaterium*, *B. licheniformis*, *B. pumilus*, *B. cereus*) üremesine; fırıncılık ürünlerinde sünme problemi görülmesine neden olabilmektedir [51].

3.8. Et ve Et Ürünleri

Et ve et ürünleri, hayvansal gıdalar için özel hijyen yönetmeliği [27] kriterlerine göre işlenmiş ya da işlenmemiş şekilde turizm tesislerinde tüketilmektedir. Karkas ya da parçalanmış halde sevk edilen etler için veteriner sağlık raporu gerekmektedir [52]. Tesislerde ham madde kabul edilirken etlerin renk, koku ve yapısı incelenmeli, mutlaka raporu temin edilmelidir. Aksi durumda zoonotik hastalık (Brucellozis, tüberküloz) riskleri ortaya çıkabilmektedir. Onaylı işletmelerden tesislere paketli ve etiketli gelen ürünler için bu belge aranmaz. Ürünler için üretim tesislerinde hijyen kriteri olarak aerobik koloni sayımı ve *Enterobacteriaceae* limitleri bulunmaktadır, ancak *Salmonella* bulunmamalıdır. Kıyma, mekanik olarak ayrılmış et ve hazırlanmış et karışımlarında *E. coli* ve/veya ürün türüne göre aerobik koloni sayımı limitleri bulunmaktadır [30].

Karışımlar için bazı sınırlamalar getirilmiştir. Büyükbaş ve küçükbaş etleri birbirleriyle karıştırılabilir. Kanatlı etleri de kendi içinde karıştırılabilir ancak kanatlı etleri büyükbaş etlerine karıştırılamaz. İstisna olarak sadece spesifik ürünlerin üretim teknolojisi gereği kanatlı etlerine kırmızı et ve/veya yağı karıştırılabileceği tebliğde yer almaktadır.

Karışımlardan elde edilecek emülsifiye et ürünleri için tebliğde “Dilli salam üretiminde dil, emülsifiye et ürünleri üretiminde baş eti hariç olmak üzere; sucuk, ısıtılmış görmüş sucuk, pastırma, kavurma, kıyma kavurma, jambon, köfte, kanatlı köfte, döner, kanatlı döner, mergez ve emülsifiye et ürünlerine sakatat katılamaz” [53] ifadesi yer almaktadır.

Emülsifiye ürünlerde *C. botulinum* ve diğer patojen risklerin varlığı sebebiyle nitrat ve nitrit tuzları sınırlı olarak kullanılmaktadır [54]. Kürleme, ürünlerin teknolojisine göre sıvı enjeksiyon, daldırma ya da kuru kürleme şeklinde yapılabilmektedir.

Çiğ kırmızı et ürünlerinde (kıyma veya karışım) *E. coli* O157, *Salmonella* bulunmamalı; aerobik koloni sayımı limit altında olmalıdır. Kanatlıların çiğ karışımlarında *Salmonella typhimurium*, *Salmonella enteritidis* bulun-

mamalıdır. Isıl işlem görmüş et ürünlerinde *Salmonella*, *L. monocytogenes* bulunmamalıdır. Isıl işlem görmemiş ürünler iki grupta ele alınmaktadır ve mikrobiyolojik kriterleri şu şekildedir: Kürlenmiş ve kurutulmuş (pastırma, vb.); koagülaz pozitif stafilokoklar, sülfite indirgeyen anaerob bakteri sınırlandırılmış ve *Salmonella* bulunması istenmez; fermente ısıl işlem görmemiş ürünlerde ise (sucuk, vb.) *Salmonella*, *L. monocytogenes* ve *E. coli* bulunmamalıdır [30].

3.9. Balık ve Su Ürünleri

Omega-3 yağ asitleri, protein ve mineral kaynağı olarak bilinen balık ve su ürünlerinin riskleri ekolojik dengenin bozulmasıyla ortaya çıkmaktadır: Ağır metaller [55] ve PCB (poliklorlu bifeniller) [56] içermesi dışında mikrobiyolojik riskler ve ürünün bozulmasıyla ortaya çıkan histamin, risk olarak tanımlanmaktadır.

Deniz ürünleri için gemilerde uygun işleme ve soğutma sistemleri bulunmalıdır. Ayrıca avlanma bölgeleri, zamanları ve avlanabilecek türler için ulusal ve uluslararası mevzuata uygun hareket edilmelidir. Parazitler için gereklilikleri yerine getirmelidir [27]. Dondurma dışında ısıtılıp soğutulma ve/veya marinasyon ya da birlikte uygulamaları da gerçekleştirilmektedir.

Canlı çift kabuklu yumuşakçalar için deniz biyotoksinlerinin limitleri hayvansal gıdalar için özel hijyen yönetmeliğinde yer almaktadır. Canlı çift kabuklular, canlı deniz kestaneleri, canlı gömlekliler ve canlı deniz karından bacaklılarda *E. coli* ve *Salmonella* mikrobiyolojik kriterdir.

Balıkçılık ürünleri sevkinde duyuşal özellikler kontrol edilerek tesislere kabul edilmelidir. Tazelik ürüne has kokudan, derisinin ve pullarının parlaklığından, etinin elastikiyetinden ve gözlerindeki çukurlaşmadan anlaşılabilir. Soğutulmuş, dondurulmuş konserve ve tüm işlenmiş balık ürünlerinde histamin limitleri kriterdir.

İşlenmiş yumuşakçalar, kabuklular ve yönetmelikte belirtilen diğer türler için *Salmonella* ve *L. Monocytogenes* mikrobiyolojik kriterdir. Tuzlu sularından avlanan balıklar için ayrıca *Vibrio cholerae* ve *V. parahaemolyticus* varlığı sorgulanmalıdır [30]. Ayrıca balık yumurtaları teknolojisine göre tuzlanmalı, olgunlaştırılmalı ve ambalajlanmalıdır. Raf ömrünün arzına göre dondurulması da söz konusudur.

3.10. Numune Alma, Analiz ve Diğer Riskler

Turizm tesisleri ürettikleri ürünlerden şahit numuneler alarak 72 saat boyunca saklamakla yükümlüdürler [26]. Saklamış oldukları bu şahit numuneler, herhangi bir gıda zehirlenmesi vakasında veya müşteri şikayeti olması durumunda analize alınarak Türk Gıda Kodeksi Mikrobiyolojik Kriterler Tebliğine göre değerlendirilmektedir.

Yapılan laboratuvar analizlerinde mikrobiyolojik sonuçların söz konusu tebliğde belirtilen sınır değerlerin üzerinde çıkması durumunda işletmeye idari para cezası uygulanmaktadır. Aynı zamanda kamu sağlığını tehditten dolayı sorumlu kişiler savcılığa sevk edilmektedir. Ancak bu numunelerin düzenli olarak analiz edilmesi ile ilgili yasal bir düzenleme bulunmamaktadır. Otellerin veya benzeri amaçlarla hizmet veren tesislerin ve işletmelerin özel bir Gıda Kontrol Laboratuvarı ile çalışmalarını halinde üretmiş oldukları ürünlerinin analizini yaptırmaları mümkündür. İlgili tebliğlerde belirtilen sınır değerlerin üzerinde sonuçların elde edildiği numuneler sıklıkla ve daha fazla oranda görülmekle beraber genellikle yeşilliklerden üretilen salatalarda, soğuk mezelerde (*Escherichia coli*, *Escherichia coli O 157*, *Salmonella spp.*, *Listeria monocytogenes*), kremalı pastalarda (*E. coli*, koagülaz pozitif stafilkoklar, *L. monocytogenes*) ve iyi pişirilmeyen et ürünlerinde (*Bacillus cereus*, *Salmonella spp.*) karşımıza çıkmaktadır. Arzu edilmeyen bu riskli sonuçların ortaya çıkmasındaki temel etkenler, uygun sıcaklıklarda sunum yapılmaması, üretim de hijyen kurallarına uyulmaması ve çapraz bulaşmalardır.

Bu ürün gruplarının dışında otellerin mutfaklarında doğrama işlemi için kullanılan plastikler, mikrobiyal üremeyi önleme açısından faydalı olsalar da (ahşap muadillerine nazaran) kesim işlemi esnasında plastik partikülleri de ne yazık ki yemeklere bulaşmaktadır. WWF (2019) yayınında, bir haftada vücudumuza giren mikroplastik miktarının beş gram oranında olduğunu, bu miktarın 1 adet kredi kartı boyutlarına eş değer bir oranı karşıladığını belirtmiştir. Bu çalışmaya göre ortalama bir insanın hayatı boyunca yirmi kilogram mikroplastik yediği tahmin edilmektedir. Bu tüketimin ileri yıllarda insanlık üzerinde çok ciddi etkiler yaratacağı düşünülmektedir [57].

Ancak buna karşılık ciddi önlemler alınması gerekirken, özellikle birçok gıda üretim tesisinde kullanılan plastik doğrama ekipmanları ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamıştır.

Artan ürün fiyatları da bazı ürünlerde taklit ve tağşiş yapılan ürün sayısını da arttırmaktadır. Taklit ve tağşiş maruz kalan ürünlere baktığımızda;

et ürünleri, bal, yağ, süt ürünleri, baharatlar, çay ilk sıralarda yer almaktadır. Bu ürün grupları ile ilgili firmalardan Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde görev yapan İl Gıda Kontrol Laboratuvarları tarafından yapılmış analiz sonuçları istenerek ya da işletme tarafından satın alınan ürünlerde taklit tağışış analizleri yapılarak ürünler hakkında net bilgiler elde edilmektedir.

4. TURİZMDE ŞİKAYET SÜRECİ VE YÖNETİMİ

Bu başlık turizm sektörü için şikayetlerin etkili ve verimli şekilde ele alma sürecinin planlanması, tasarlanması, geliştirilmesi, işletilmesi, saklanması ve iyileştirilmesi için kılavuz bilgiler sağlar.

Şikâyetlerin ele alınması yoluyla elde edilen bilgi, ürün, hizmet ve süreçlerde iyileştirmeyi sağlayabilir. Şikâyetler uygun ve etkin şekilde ele alındığında, büyüklüğüne, mahalline ve sektöre bakılmaksızın kuruluşun itibarını artırır. Ayrıca bu süreç, ürün ve hizmet sağlayan kuruluşların, bu ürün ve hizmetlerin alıcılarının ihtiyaçlarını ve beklentilerini de yansıtır.

Bu başlıkta tarif edilen süreç aracılığıyla şikâyetlerin ele alınması, müşteri memnuniyetini artıracaktır. Müşteriler memnun olmadığında bu kişilerin şikâyetleri de dâhil olmak üzere müşteri geri bildiriminin teşvik edilmesi, müşteri sadakatini ve onayını sürdürmek veya arttırmak için fırsatlar sunar, yerel ve uluslararası rekabet gücünü olumlu yönde etkiler.

4.1. Şikayet Yönetim Süreci

Bu başlık, bir kuruluş içerisinde, planlama, tasarım, geliştirme, işletme, bakım ve iyileştirme dâhil olmak üzere, ürünler ve hizmetler ile ilgili şikâyetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar. Burada açıklanan şikâyetleri ele alma sürecinin, genel kalite yönetimi sisteminin süreçlerinden biri olarak kullanılması uygundur.

Şikayetler, aciliyeti, misafir sağlığı ve güvenliğine etkisi dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Yüksek şiddetli değerlendirilen şikayetler, kurum tarafından belirlenen süreye göre çözülür, ilgili departman tarafından aksiyon alınır ve kapatılır. Bu şikayetler ivedilikle çözülmesi gereken öncelikli şikâyetlerdir, şikâyetlere anında müdahale edilir, şikâyetin yapısı gereği çözümü zaman gerektiren durumlar haricinde şikâyet açık bekletilmemelidir. Yüksek şiddetli şikayetler; sağlıkla ilgili hayati risk taşıyan konular, yasa ve mevzuata aykırılıkları oluşturan konular, misafir güvenliği ile ilgili konular, yüksek hijyen ve sanitasyon problemleri, reklamasyon potansiyeli taşıyan olaylar,

hizmetin durması ya da geçici olarak verilememesi, tesis itibarını yüksek seviyede etkileyecek olaylar, kiralık ünitelerde misafir sağlığı ve güvenliği açısından risk taşıyan durumlar olarak sıralanmaktadır.

Normal şiddetli değerlendirilen şikâyetler de kurum tarafından belirlenen süreye göre çözülür, ilgili departman tarafından aksiyon alınarak kapatılır. Bu şikâyetlerin önem derecesinin belirlenmesi genellikle Misafir İlişkileri Müdürünün sorumluluğundadır. Şikâyetin bildirildiği sürecin misafir üzerinde yarattığı etki, diğer misafirleri etkileme durumu, şikâyetin oluşmasıyla ortaya çıkan ortama göre yüksek ve orta olarak belirlenir. Normal şiddetli şikâyetler; planlama aksaklıkları, yetersiz hijyen ve sanitasyon uygulamaları, konseptin doğru uygulanamaması, özel olarak taahhüt edilip de verilmeyen hizmet, hizmet aksaklıkları, kusurlu hizmet, beğeni eksikliği ve memnuniyetsizliği, çalışan davranışları, kiralık ünitelerin tesis konsepti dışındaki uygulamaları olarak sıralanır.

Düşük şiddetli şikâyetler, kurum tarafından belirlenen süreye göre çözülür ve ilgili departman tarafından aksiyon alınarak, kapatılması beklenir. Düşük şiddetli şikâyetler göreceli değerlendirmeler, dış kaynaklı olaylar, konsept harici fiziksel koşullar içerir, bu nedenle çözümü uzun sürebilir. Ancak bu konu ile ilgili misafire uygun bir üslupla geri dönüş yapılır. Düşük şiddetli şikâyetler; kişisel beğeni farklılıkları, eksik bilgilendirme, konsept harici talep memnuniyetsizliği, dış etkenler kaynaklı memnuniyetsizlikler, fiziksel yapı olarak sıralanır.

Şikâyetin ciddiyetini sınıflandırmak için kategoriler tespit edilirken, misafirlerin önem derecesine göre belirlenmesi tercih edilmez. Ayrıca tesis çalışanlarının her türlü şikâyeti aynı hassasiyetle çözme konusuna odaklanmasını sağlayabilmek öncelikli hedeftir.

4.2. Şikâyetin Alınması ve Şikâyet Bildirimi İçin Kullanılacak Yollar

Tüm Çalışanlar: İşletmede bulunan çalışanlara iletilen misafir geri bildirimleri Misafir İlişkileri Departmanına iletilmektedir.

Misafir İlişkileri Departmanı: Tesiste konaklama yapan veya yapmış olan misafirlerin sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (e-mail, anket, sosyal medya yorum portalları gibi) şikâyetleri ve çalışan tarafından iletilen misafir ile görüşülerek teyit edilen bildirimler, şikâyet olarak tanımlanması durumunda Misafir İlişkileri Departmanı tarafından tesis işletim sistemine kaydedilir.

Ön Büro Departmanı: Ön Büro tarafından bildirilen iletiler Misafir İlişkileri Departmanı tarafından tesis işletim sistemine kaydedilir.

Web Sitesi: Tesise ait web sitesinde bulunan adresler ile e-mail gönderilebilir. Bu otomatik olarak Misafir İlişkileri Departmanına iletilir ve Misafir İlişkileri tarafından tesis işletim sistemine kaydedilir.

İtibar Siteleri: Misafirlerden internetteki itibar siteleri ve sosyal medya yolu ile gelen geri bildirim ve şikâyetler Misafir İlişkileri Departmanı tarafından takip edilir. İnternet yolu ile gelen öneri ve şikâyetler incelenir, tesis işletim sisteminde Misafir İlişkileri çalışanları tarafından kayıt altına alınır. Bu şikâyetlere ilgili siteler üzerinden geri dönüş, Misafir İlişkileri Müdürü koordinasyonunda yetkilendirilen firma tarafından veya otel yetkilisi tarafından yapılmalıdır.

Acenteler: Acenteler tarafından yazılı olarak iletilen şikâyetler, acente rehberleri tarafından gönderilen geri bildirim ve şikâyetler Misafir İlişkileri çalışanları tarafından tesis işletim sistemine girilir. Şikâyet geri dönüşleri misafir tesiste konaklıyor ise önce misafire ardından acenteye, tesisten çıkış yapılmışsa acenteye yapılır. Misafire geri dönüş yapılıp yapılmayacağı Misafir İlişkileri inisiyatifindedir.

Engelli Misafirler: Tesiste konaklama yapan engelli misafirler için bizzat misafirle iletişim kurulur, geri bildirim ve şikâyetleri alınarak tesis işletim sistemine girilir.

Anketler: Tesis genelinde kâğıt ya da dijital ortamda tasarlanmış anket formları kullanılır. Doldurulan anketler, Misafir İlişkileri Departmanı tarafından sisteme işlenir. Dijital ortamda yapılan anketler sisteme otomatik olarak düşer. Misafir İlişkileri Departmanı anketleri değerlendirerek, *Anket Analizi Raporu* oluşturur. Yorum kısmında yer alan olumsuz ve yetersiz geri bildirimler tesis işletim sistemine girilir.

Belirtilen tüm yollarla alınan şikâyetler, şikâyetin kategorisi, önem derecesi, ilgili olduğu departman, şikâyet konusu, şikâyeti alan ve şikâyetçi olan kişi bilgilerini içerecek şekilde ilgili tesis işletim sistemi üzerinden kayıt altına alınır. Bildirim işlemi çalışan, misafirin kendisi veya Misafir İlişkileri tarafından başlatılır. Misafir İlişkileri sorumlusu şikâyeti açar ve takip eder.

4.3. Şikâyetin İzlenmesi

Tesis işletim sistemine kaydedilen şikâyetlerle ilgili tüm aşamalar tesis işletim sistemi üzerinden izlenebilmektedir. Şikâyetlerin kayıtları bilgisayar ortamında tüm departmanların yetkilileri dâhilinde ulaşabileceği şekilde izlemeye açıktır, aynı zamanda dönemsel olarak mail aracılığıyla da raporlar şeklinde paylaşılır.

Şikâyetçi misafirlerin şikâyetleriyle ilgili süreci izlemesi ise rutinde şikâyetin alınması ve ilgili departmana bildirilmesinden sonra departmanın çözüm bildirmesi aşamalarında kendilerine bildirim yapılmasıyla sağlanır. Bunun dışında misafirin talebi üzerine istediği aşamalarda kendisine bilgi iletilir.

Çalışanlar, bilgisayar ortamından girmiş olduğu şikâyetlerin bilgi girişi, çalışma aşaması, departman çözümü ve tamamlandı aşamalarını kayda girerek izler.

Program üzerinden şu aşamalar izlenir:

- **Açılma Zamanı** : Misafir İlişkileri tarafından şikâyetin girildiği zaman,
- **Çalışma aşaması** : Misafir İlişkilerinin ilgili departmana ilettiği zaman (İletme Zamanı)
- **Departman Çözümü** : Departmanın cevapladığı zaman (Departman Çözüm Süresi)
- **Tamamlanma** : Misafir İlişkilerinin ilgili departmandan cevabı alıp şikâyeti kapattığı zaman.
- **Tamamlanma süresi** : Departmanın çözüm için Misafir İlişkilerine geri bildirim yaptığı süre
- **Toplam çalışma süresi** : Şikâyetin bildirilmesinden kapanmasına kadar geçen süre.

4.4. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

Misafirin herhangi bir kanal aracılığı ile yaptığı şikâyet, sürekli olarak Misafir İlişkileri Departmanı tarafından izlenir. Tesiste konaklama yapan engelli misafirler için bizzat misafirle iletişim kurulur ve şikâyetleri alınarak programa girilir. Misafir bilgileri ve şikâyeti alan kişinin bilgileri kayıt altına alındıktan sonra, şikâyet ile ilgili güncel bilgiler sisteme girilerek prosedür işletilir.

Şikâyetin alınmasından ilgili departmana ileildiği ana kadar geçen süre müdahale süresi olarak izlenir. Müdahale süresi, şikâyetin şiddet kategorisine göre tesis tarafından belirlenen süredir.

4.5. İlk Değerlendirmenin Yapılması

Misafir İlişkileri çalışanı kendisine iletilen şikâyeti ilgili tesis işletim sisteminde yer alan bilgileri dikkate alarak, şikâyetin niteliğini, hangi departmanla ilgili olduğunu, oluşma sıklığını, ciddiyetini ve öncelik durumunu değerlendirir.

Şikâyet çalışan veya misafir tarafından iletilmişse şiddet derecesi kaydı giren tarafından belirlenir. Şikâyetin kategorisine karar verilemediği durumlarda Misafir İlişkileri Müdürü inisiyatifinde karar verilir.

4.6. Şikâyetin Araştırılması

Misafir İlişkileri çalışanı şikâyet açılış kaydını ilgili departmana, departman yöneticilerine, şikâyetin şiddet kategorisine göre gerektiğinde Genel Müdür'e bildirir.

- Tesis işletim sisteminde muhatap olarak seçilen departmandaki tüm sorumluların şikâyet konusundan bilgi sahibi olması sağlanır.
- İlgili departmana konunun ileildiği saat sistemde kayda geçer.
- İlgili departman şikâyet konusunu inceler, şikâyet çözme süresi hedefinin üzerinde bir süreye ihtiyaç duyulan özel bir durum varsa bunu Misafir İlişkileri Departmanına acilen bildirir.
- İlgili departman şikâyet konusunu tamamen ortadan kaldıracak ve tekrar etmeyecek şekilde çözüm üretir. Çözüm için yapılan açıklamalar, gerektiğinde misafire de aktarılabilir, çözüme yönelik ikna edici, somut bilgiler içermelidir.
- Çalışan ismi verilerek yapılan şikâyetlerde ilgili çalışan ve departman yöneticisi, İnsan Kaynakları Departmanı tarafından derhal bilgilendirilir ve gerekli açıklamaları yapması için fırsat verilir. Çalışana şikâyet konusuyla ilgili elde edilen tüm detaylar aktarılır ve kendisine ön yargıyla yaklaşılmadığı, prosedürler çerçevesinde gerekenin yapıldığı anlatılır. Çalışan şikâyetleri için direkt konuyla ilgili olan kişiler haricinde bilgilendirme yapılmamasına dikkat edilir. Şikâyetin ele alınması aşamalarıyla ilgili olarak, çalışanın bilgilendirilmesine devam edilir.

4.7. Şikâyetlere Cevap Verme, Kararın Bildirilmesi ve Şikâyetin Kapatılması

Şikâyete muhatap olan departman araştırmasını tamamladıktan sonra şikâyetin sebebini ve çözümünü Misafir İlişkileri Departmanına iletir, çözümün iletildiği zaman sistemde kaydedilir.

Departmanlardan gelen açıklama ve çözüm önerilerinin misafir problemini çözmeye yeterli olmaması ve problemin kök nedenini ortadan kaldırmaması durumunda Misafir İlişkileri Departmanı, ilgili departmana uygun aksiyonun alınması için geri bildirim yapar. Misafire iletilen çözümler aynı şikâyetin yeniden tekrar edilmesini engelleyici nitelikte olmalıdır.

İlgili departmandan gelen çözüm, misafire tercih ettiği yolla Misafir İlişkileri çalışanı tarafından yazılı ve/veya sözlü olarak iletilir. Misafirin kendisine iletilen çözümle ilgili memnun olması ve kapatma onayı durumunda şikâyet kaydı kapatılır. Misafir çözümü kabul etmediyse misafirin fikirleri doğrultusunda ilgili departmanla yeniden irtibata geçilir, alternatif çözüm önerileri talep edilir. Departmanın çözüm önerilerinin yetersiz kaldığı durumda Misafir İlişkileri Müdürü ve gereken hallerde Genel Müdür ile bağlantıya geçilerek misafiri tatmin edebilecek son çözüm önerisi alınır, misafire iletir. Departmanın kendi yetki ve sorumluluk alanına göre çözüm üretmekte yetersiz kaldığı durumlarda, tesis işletim sistemi üzerinden Genel Müdürlük kapsamına alınır.

Sosyal medya yorum kanallarından ve tur operatörleri anketlerinden gelen ve kimliği belli olmayan şikâyetler, (misafirin iletişim bilgilerinde yanlışlık olması ve misafirin 3 kez ulaşılmaya çalışıldıktan sonra) 10 gün sonunda tesis işletim sistemi üzerinden Genel Müdürlük kapsamına alınır ve açık bırakılır.

Son durumda da misafir tatmin edilemiyorsa, kendisine misafir olarak haklarını korumaya istinaden başvurabileceği dış kurumlar hakkında bilgi verilir (Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri). Bu durumda şikâyet kapatılmaz ve açık bırakılır. Şikâyetçi olan misafirlere; özür dilemek başta olmak üzere telafi, yerine eşdeğerini verme, tazmin, diğer yardımlar, çözüm olarak ve/veya memnuniyetsizliği telafi edebilmek anlamında birtakım jestler Misafir İlişkileri Departmanı tarafından sunulur.

Misafir İlişkileri Departmanında toplanan ve etkin bir şekilde belirlenen hedef süreler içinde çözülemeyen ve tekrarlayan şikâyetler için, aynı departman tarafından *Düzeltilici Faaliyet* açılır.

Çıkış işlemleri sonrasında bildirilen şikâyetler, üzerinden zaman geçtiği için ilgili misafir için çözüm üretilmesi mümkün olmayan nitelikteyse, tesis işletim sistemine kaydedilir, şikâyet konusuyla ilgili yapılan geliştirici çalışmalar hakkında misafire bilgi aktarılır. Müşteriçözüm süreci ile ilgili alınan aksiyondan memnun ise kapatılır, değilse şikâyet açık bırakılır, farklı çözüm önerileri için misafir ile iletişime devam edilir.

4.8. Reklamasyon Çalışmaları

Turizm işletmeleri reklamasyon çalışmaları için çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Reklamasyon, müşteri şikâyetleri veya memnuniyetsizlikleri hakkında yapılan bir bildirimdir. Turizm işletmeleri, reklamasyonlara doğru ve hızlı bir şekilde yanıt vererek, müşteri memnuniyetini arttırabilir ve işletmelerinin itibarını koruyabilirler. Turizm işletmelerinin reklamasyon çalışmaları için yaptıkları bazı uygulamalar:

Reklamasyon Politikası: Turizm işletmeleri, müşteri şikâyetleri ve memnuniyetsizlikleri için bir reklamasyon politikası oluşturur. Bu politika, işletmenin müşteri şikâyetlerine nasıl yanıt vereceğini ve sorunları nasıl çözeceğini belirler.

İletişim Kanalları: Turizm işletmeleri, müşteri şikâyetlerini almak ve yanıtlamak için çeşitli iletişim kanalları kullanır. Bunlar arasında telefon, e-posta, web siteleri, sosyal medya ve mobil uygulamalar bulunur.

Eğitim: Turizm işletmeleri, personellerine müşteri memnuniyeti ve reklamasyon yönetimi konusunda eğitim verirler. Bu eğitim, personellerin müşteri şikâyetlerini nasıl ele alacaklarını ve müşteri memnuniyetini arttırmak için nasıl çalışacaklarını öğrenmelerine yardımcı olur.

İyileştirme Planları: Turizm işletmeleri, müşteri şikâyetlerini analiz eder ve işletmelerinin hizmet kalitesini iyileştirmek için planlar yaparlar. Bu planlar, işletmelerin müşterilerine daha iyi hizmet sunmasına ve gelecekteki şikâyetleri önlemesine yardımcı olur.

Geri Bildirimler: Turizm işletmeleri, müşterilerine geri bildirim verirler. Bu geri bildirimler, müşterilerin şikâyetlerinin ne kadar dikkate alındığını gösterir ve müşterilerin memnuniyetini artırır.

Doğru reklamasyon politikaları, etkili iletişim kanalları, personel eğitimi, iyileştirme planları ve geri bildirimler, işletmelerin müşterilerinin memnuniyetini artırmasına ve işletmelerinin itibarını korumasına yardımcı olur.

5. TURİZM TESİSLERİNDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ÖNEMİ

5.1. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Gıda güvenliği gıdaların üretiminden son tüketiciye kadar güvenli şekilde ulaşmasını amaçlayan bir sistemdir. Tarladan Çatala veya Tarladan Masaya güvenli gıda felsefesini taşıyan gıda güvenliği yönetim sistemlerinin günümüze gelmesi soğuk savaş ve uzay yarışına dayanmaktadır. Bu yarışta iki amaç vardı; 1, astronotların yer çekimsiz ortamda uflanmayan ve yeterli besin değerine sahip gıdalar üretmek ve 2, bu gıdaların astronotlarda sağlık sorunlarına yol açmaması. Bu hedefler için mühendislik yönetimi prensiplerinden yola çıkılmış, HACCP ve ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri geliştirilmiştir [58].

Turizm işletmelerinin yiyecek ve içecek birimlerinde Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamaları büyük önem taşımaktadır. Konaklayanların ve çalışanların hijyen ve sanitasyon gerekliliklerini yerine getirerek temin ve tedarik ettikleri gıdaların güvenli olması, işletmenin karşılaşabileceği sağlık ve ekonomik riskleri ciddi oranda azaltacaktır [59].

5.1.1. HACCP

Hazard Analysis of Critical Control Points ifadesinin baş harflerinden oluşturulmuş olan HACCP, “Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi” olarak Türkçeye çevrilmiştir. HACCP sisteminin kullanımı; gıdayı satın alma, nakliye, porsiyonlama/işleme, ambalajlama ve depolama gibi gıda üretim süreçlerinin her aşamasında analizlerin yapılmasını, tehlike oluşturabilecek noktaların belirlenmesini ve tehlikeler oluşmadan gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktadır [59].

HACCP'nin geliştirilmesinde mühendislik yönetimi olan KKN (CCP) yöntemi üç prensiple başlamıştır. Bu prensipler; tehlike analizinin yapılması, kritik kontrol noktalarının belirlenmesi ve bunları izlenmesi şeklinde belirlenmişti. Devam eden yıllarda iki prensip daha eklenmiş, olası sapmalarda düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve kritik kontrol noktalarının limitlerinin belirlenmesi prensipleri de uygulamaya alınmıştır. 1997 yılına gelindiğinde Codex Komitesi yedi prensibi aşağıdaki haliyle tamamlamış oldu [58]:

- 1- Tehlike ve risk analizinin yapılması,
- 2- Kritik Kontrol Noktalarının (KKN) belirlenmesi,

- 3- Kritik limitlerin oluşturulması,
- 4- Kritik kontrol noktalarının izlenmesi için prosedürlerin oluşturulması,
- 5- Kontrol altında olmayan noktaların izlenmesi ve varsa düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi,
- 6- Sistemin etkili bir şekilde işlediğinin denetlenmesi için kontrol prosedürlerinin oluşturulması,
- 7- Kayıt ve dokümantasyon sisteminin oluşturulmasıdır.

14 Haziran 1993 tarihinde HACCP, 93/43/EEC “Gıda Maddelerinin Hijyeni” direktifi ile yasal olarak Avrupa Birliği ülkelerinin kanunlarına girmiş, 1996 yılında yasal zorunluluk haline getirilmiştir. Ülkemizde ise 16 Kasım 1997 tarihi itibarı ile Türk Gıda Kodeksi ile gıda sanayinde HACCP uygulamaları zorunlu olmuştur. 09.06.1998 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan “Gıdaların Üretimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik”de HACCP sisteminin uygulama gerekliliği belirtilmiştir. Yine aynı yönetmelikte 15.11.2002 tarihinden geçerli olmak üzere; başta et, süt ve su ürünleri işleyen işletmeler olmak üzere, gıda üreten diğer işletmelerin de kademeli olarak HACCP sistemini uygulamaları zorunlu hale getirilmiştir [60]. 13 Haziran 2010 tarihinde Resmî Gazete’de yayınlanan 5996 sayılı “Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu” ile tehlike analizi ve kritik kontrol noktaları ilkelerini esas alan sistemlerin kurulması yülümlülüğü işletmelere verilmiştir [26].

HACCP`nin işletmelere sağladığı bazı önemli avantajlar şu şekildedir [59]:

1. Güvenli gıda üretiminde tehlikeleri önleyerek riskleri tamamen ortadan kaldırabilir ya da kabul edilebilir düzeye indirir.
2. Güvenilir gıdanın tüketiciye ulaşmasının sağlanması ile tüketicinin beğenisi, tercihi ve güveni kazanılır.
3. HACCP, tüketici sağlığını korumayı amaçlayan bir araçtır ve piyasada güven duygusunu artırır.
4. HACCP sistemini kullanan kuruluşlar hem iç hem dış ticarete pozitif yönde gelişim sağlayarak, rakiplerine karşı üstünlük sağlar ve işletmenin itibarını artırır.
5. Ürün ve hizmet kalitesi yanında verimlilik de sağlar.

5.1.2. ISO 22000

ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu-International Organization for Standardization) tarafından hazırlanan “Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi” olarak yayınlanmış ilk uluslararası standart ISO 22000’dur. Üretimin ilk aşamasından son aşamasına kadar tüm ilgili birimler arasında iletişim kurularak güvenli gıdanın her basamakta izlenebilirliği amaçlanmıştır. ISO 22000 Gıda Güvenliği Standardı; gıda tedarik zinciri içinde yer alan gıda üreticilerinden, paketleme ve üretim malzemeleri üreticilerine, toptancı ve perakendecilerden, ulaşım ve temizlik servislerine kadar tüm firmalara uygulanabilen bir standarttır [58].

ISO 22000 ilk kez 2005 yılında yayınlanmıştır. ISO 22000:2005, gıda sektöründeki işletmeler için yönetim sistemi gerekliliklerini (iletişim, yönetsel taahhütler, sürekli iyileştirme vd.) de kapsayacak şekilde ön koşul programları (İyi uygulama kılavuzları) ve HACCP planını içermektedir [58,59]. Turizm işletmeleri standardın en güncel hali ISO 22000:2018’i ve ön gereksinim programı ISO/TS 22002-2 “Gıda Güvenliğinde Ön Koşul Programları - Bölüm 2: Yiyecek İçecek Servisi”ni uygulayarak tesislerinde Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini kurabilir ve denetleyici kuruluşlarca sertifikalandırabilirler.

5.2. Su Güvenliği Yönetim Sistemi

Turizm tesislerinde gıda güvenliğinin yanında diğer önemli sistem ise su güvenliği yönetim sistemidir. Su hatlarının kontrolü, kullanılan otomatik dozaj, UV lamba gibi teknik cihazların bakımının rutin bir şekilde yapılması ve düzenli olarak da su sistemlerinin analizlerinin akredite bir laboratuvar tarafından izlenmesi gerekmektedir.

İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönetmelik’te yapılması gereken mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel analizler yer almaktadır [10]. Tesiste rutin olarak olarak ham su, şebeke suyu, kullanım suyu, mutfak, bar, odalar, duş başlıkları, havuz suları, buz makineleri gibi noktalarının düzenli analizinin yapılması gerekmektedir. Yönetmelik’te *Escherichia coli*, koliform ve Enterokok 100 ml’de bulunmamalıdır. Ayrıca suyun mikrobiyolojik kalitesi açısından toplam koloni sayısına bakılması gerekmektedir. Su sistemlerinde yapılacak olan uygulamalardan teknik servis departmanı sorumludur.

Turizm tesislerinde su kaynağı olarak şebeke suyu kullanılmalıdır. Eğer kuyu suyu kullanılıyorsa risk faktörü artacaktır, gerekli şartlandırmaların uygun şekilde yapılması ve izlenmesi gerekmektedir.

Teknik ekip su hattında serbest klor seviyesini 0,2-0,5 ppm arasında tutmalıdır. Ayrıca tesiste *Legionella* bakterisine karşı uygulamalar yapılmalı ve bu konuda bir kişi ekip lideri olarak belirlenmelidir. Bu kişinin Halk Sağlığı kurumundan *Legionella* konusunda eğitim almış olması gerekmektedir. Su hatlarının düzenli olarak sıcaklık ve klor şoklaması yapılmalı, yılda en az iki defa *Legionella* analizi yaptırılmalıdır. *Legionella* durağan suyu, biyofilm ve kireç tabakasını sevdiği için hatların temizliği ve kullanım görmeyen odaların tesisatlarından su akıtılması tesis açılmadan önce yapılmalıdır. Bu yapılan uygulamalar gerekli formlarda kayıt altına alınmalı ve izlenmelidir.

5.3. Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi

Turizm tesisleri için Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi'nin önemini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

Çevresel Sürdürülebilirlik: Turizm tesisleri genellikle doğal güzellikler ve çevresel kaynaklar üzerine kurulmuşlardır. Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi, bu kaynakların sürdürülebilir şekilde kullanılmasını sağlar. Doğal alanları ve biyolojik çeşitliliği korumak, gelecek nesillere aktarmak anlamına gelir.

Kamu İmajı: Çevre dostu ve sürdürülebilir bir yaklaşım benimsemek, turizm tesisinin kamuoyu gözündeki imajını olumlu yönde etkiler, rekabet avantajı sağlar.

Yasal Uyum ve Ceza Riski Azaltma: Birçok ülke çevresel koruma yasaları ve düzenlemeler getirmiştir. Bu yasalara uyum sağlamak, tesisin yasal sorunlarla karşılaşma riskini azaltır.

Çevre Kirliliği ve Etkilerinin Azaltılması: Turizm tesisleri, atık üretimi, enerji ve su tüketimi gibi faaliyetleri kontrol etmediğinde çevre üzerinde olumsuz etkilere yol açar. Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi, atık yönetimi, enerji tasarrufu ve su verimliliği gibi önlemlerle bu olumsuz etkileri en aza indirmek mümkündür.

Çalışan Motivasyonu: Çevre dostu ve sürdürülebilir yaklaşım için çaba harcayan işletmeler; Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi ile çalışanlarının motivasyonunu artırır, çevre dostu iş yeri kültürünün oluşmasını sağlar.

Turizm Talebi ve Müşteri Memnuniyeti: Günümüzde turistler, çevre dostu ve sürdürülebilir tesisleri tercih etme eğilimindedir. Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi, tesisin turistler arasında tercih edilen bir destinasyon haline gelmesine yardımcı olur, çevre bilincine sahip turistlerin memnuniyetini artırır.

Uzun Vadeli Kârlılık: Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi'nde yer alan enerji ve su verimliliği gibi uygulamalar sayesinde işletme maliyetleri azaltılır, doğal kaynaklar sürdürülebilir şekilde kullanılır ve gelecekteki operasyonların devamlılığı sağlanır. Bu nedenlerle, turizm tesisleri için Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi sadece çevreye duyarlılık sağlamakla kalmaz, aynı zamanda işletme açısından da önemli faydalar sunmaktadır.

5.4. Turizm Tesislerinin Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi Oluştururken Dikkat Etmesi Gereken Adımlar

Çevresel Risk Değerlendirmesi: Tesisin çevresel risklerini değerlendirmek önemlidir. Potansiyel çevresel tehlikeler ve riskler belirlenir, bu risklere karşı alınacak önlemler tespit edilir.

Yasal ve Düzenleyici Uyum: Tesis, bulunduğu ülke veya bölgenin çevre yasalarına ve düzenlemelerine uyum sağlamak zorundadır. İlgili yasal gereklilikleri yerine getirmeli ve tesisin bu gerekliliklere uyumlu olduğundan emin olmalıdır.

Politika ve Hedefler: Tesis çevre politikasını belirlemelidir. Bu politika, çevresel taahhütleri ve hedefleri içermelidir. Çevre yönetimini önemseyen bir yaklaşım benimsemek tesisin çevre performansını arttırmayı sağlayacaktır.

Eğitim ve Farkındalık: Tesis çalışanlarına çevresel farkındalık eğitimi verilmelidir. Bu eğitimlerle, atık yönetimi, enerji tasarrufu, su kullanımı gibi konularda sürdürülebilirliğin önemi ve sağlanması konusunda nasıl hareket edileceği anlatılmalıdır.

Atık Yönetimi: Atık üretimini minimize etmek için önlemler alınmalıdır. Atıkları ayrıştırma, geri dönüşüm ve uygun şekilde imha etme yöntemleri geliştirilmelidir.

Enerji ve Su Verimliliği: Tesisin enerji ve su tüketimi izlenmeli, azaltma konusunda hedefler belirlenmelidir. Konu ile ilgili teknolojik gelişmeleri takip ederek enerji ve su verimliliğini artırmak için yenilikçi çözümler aranmalıdır.

Yeşil Tesis Tasarımı: Yeni tesisler inşa ederken veya mevcut tesisleri güncellerken, çevre dostu tasarım prensipleri uygulanmalıdır. Malzeme seçiminden enerji kullanımına kadar her aşamada çevre etkileri göz önünde bulundurulmalıdır.

Acil Durum Planları: Çevresel acil durum planları oluşturulmalıdır. Yangın, kaza veya çevre kirliliği gibi durumlar için nasıl hareket edileceğini belirleyen ayrıntılı planlar hazırlanmalıdır.

İzleme ve Değerlendirme: Çevre performansı düzenli olarak izlenmeli ve değerlendirilmelidir. Belirlenmiş hedeflere ne kadar yaklaşıldığını görmek için ölçülebilir göstergeler kullanılmalıdır.

Sürekli İyileştirme: Çevre Güvenliği Yönetim Sistemi sürekli olarak gözden geçirilmeli ve iyileştirme fırsatları aranmalıdır. Geri bildirimler dikkate alınarak sistemdeki zayıf noktalar ve gelişim alanları belirlenmelidir.

5.5. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (GSTC)

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Kriterleri sürdürülebilir turizme ilişkin ortak bir anlayış sağlamak adına oluşturulmuştur. Kısaca - "GSTC-D" - olarak da bilinen GSTC Destinasyon Kriterleri, herhangi bir turizm destinasyonunun ulaşmayı amaçlaması gereken minimum seviyedir. Sürdürülebilirlik kriterleri dört ana konu etrafında düzenlenmiştir: Sürdürülebilir yönetim, sosyo-ekonomik etkiler, kültürel etkiler ve çevresel etkiler. Bu konular, turizm sektörünün tümüne uygulanabilmektedir.

GSTC Kriterleri, tüm sektörlerde sürdürülebilirlik standardının geliştirilmesine ilişkin uluslararası normlar konusunda rehberlik sağladığı kabul edilen bir organ olan ISAEAL Alliance'ın Standard Belirleme Kodu'na uyum sağlama sürecinde geliştirilmiş ve revize edilmiştir. GSTC-D'nin en güncel versiyonu 2019 yılında ve iki türlü paydaş danışmanlığına dayanarak oluşturulmuştur. Kriterlerin geliştirilmesi ve gelecek revizyonlar için planlar konusundaki bilgilere www.gstccouncil.org üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

Kriterler ne işe yaramaktadır?

GSTC Destinasyon Kriterlerinin bazı kullanımları aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

- Sürdürülebilirlik Sertifikasyonu için temel teşkil eder.
- Daha sürdürülebilir olmak isteyen destinasyonlar için temel esaslar olarak işlev görür.
- Tüketicilerin güvenilir ve sürdürülebilir destinasyonları tanımalarına yardımcı olur.
- Bilgi medyasının destinasyonların tanınması ve kamuyu destinasyon-

ların sürdürülebilirlikleri hakkında bilgilendirmesi için ortak payda olarak hizmet verir.

- Sertifikasyon ve diğer gönüllü destinasyon seviyesi programlarına ve standartlarına geniş çapta kabul gören bir temel sağlamaya yardım eder.
- Sürdürülebilir turizm gerekliliklerini geliştirmek için hükümet, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör programlarına bir başlangıç noktası sunar.
- Üniversiteler ve turizm okulları gibi eğitim-öğretim kurumlarına temel esaslar sunar.
- Başkalarına harekete geçmeye ilham verecek şekilde liderlik eder.

Kriterler ne yapılması gerektiğini söyler, nasıl yapılması gerektiğini ya da hedeflere ulaşılp ulaşılmadığını söyleyemez. Bu görev, tümü GSTC Kriterleri için vazgeçilmez bir tamamlayıcı olan performans göstergeleri, ilişkili eğitim materyalleri ve uygulama araçlarına erişim ile yerine getirilmektedir.

Kriterler kimlere uygulanır?

GSTC-D destinasyonlar için tasarlanmıştır. Kriterler tek bir kuruluşla değil, benzersiz bir şekilde tanımlanabilecek adlandırılmış bir mekanla ilgilidir. Kriterler, hangi kuruluşun kendisinden sorumlu olabileceğine veya ilgili herhangi bir faaliyetin nasıl veya kim tarafından uygulandığına bakılmaksızın, tarif edilen koşulun o destinasyonla ilgili olmasını gerektirir.

GSTC-D'nin kapsamı, geniş ve çeşitli destinasyonlara uygulanabilmektedir. Destinasyonlar dünyanın herhangi bir yerinde ve herhangi bir tipte (örn. Kentsel, kırsal, dağ, kıyısız ya da karma vb.) olması mümkündür. Kriterler büyük destinasyonlar (örn. Büyük şehirler veya bölgeler vb.) ve küçük şehirler (örn. Milli parklar, yerel topluluk kümeleri vb.) ile bağdaştırılabilmektedir.

GSTC-D, her ne kadar bir kuruluşla değil, mekanla (yerle) ilgili olsa da, kriterlerin birçoğu, destinasyon bünyesinde sürdürülebilir turizme yönelik koordineli bir yaklaşımdan sorumlu bir Destinasyon Yönetim Organizasyonu tarafından yürütülebilir ve uygulanabilir. Böyle bir organizasyonun varlığı, GSTC-D'nin A1 kriterinde şart olan temel bir gerekliliktir, sadece yerel bir otorite veya kamu sektörü kuruluşu olmaması, hem kamu hem özel sektörün katılımını gerektirdiği unutulmamalıdır.

Kriterlerden bazıları işletmelere yöneliktir. Bunlar bireysel işletmeler olabileceği gibi tesis, işletme ve teşebbüs gibi diğer işletme tipleri de olabilmek-

tedir. Örneğin sadece oteller veya ücretli turistik cazibe yerleri gibi ticari işletmeleri değil; müzeler, festivaller, kamu binaları ve anıtları da içermektedir.

Performans Göstergeleri ve SKH (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri)

Burada sunulan performans göstergeleri, kriterlere uyumu ölçmede rehberlik sağlamak üzere tasarlanmıştır, nihai ya da her şey dahil bir set olarak tasarlanmamıştır. Bununla birlikte kendi gösterge setlerini geliştirmeleri için GSTC-D Kriterleri, kullanıcılar için güçlü bir örnek seti sağlamaktadır.

Performans göstergeleri esasen, bir destinasyonun, kriterlere uygunluğun değerlendirilmesinde aranacak şartlar, faktörler, eylemler ve kanıtlar için önerilen bir liste sunmaktadır. Kriterlerin uygulanması, destinasyona Sürdürülebilir Kalkınma 2030 Gündemine ve 17 adet Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerine (SKH) katkıda bulunmasına yardımcı olacaktır. Kriterlerin her birine karşılık, ona en yakın ilişkide olan 17 SKH'lerinden biri veya daha fazlası yer almaktadır.

Geçiş dönemi

GSTC Destinasyon Kriterleri v1.0'ı, v2.0'ye dönüştürmek için geçiş periyodu ile ilgili görevler aşağıdaki gibidir:

- Sertifikasyon ile ilgili olmayan politika belirleme, eğitim ve diğer amaçlar için v2.0 derhal uygulanmalıdır.
- GSTC-Onaylı destinasyon/topluluk standart sahiplerine, yeni v2.0'a uyum sürecinde geçiş için, 31 Aralık 2021 tarihine kadar iki yıllık bir süre tanınacaktır. Standart sahipleri standartlarını ilgili revizyonlara daha erken adapte etmek isteyebilirler, bu durumda yapılan değişikliklerin uygunluğunu incelemek üzere GSTC'nin gerekli düzenlemelere zaman ayırabilmesi için, bunu 30 Haziran 2021'den önce yapmaları gerekir.
- Destinasyonları, GSTC Destinasyon Kriterleri v1.0'a göre sertifikalandırılan Akredite Sertifikasyon Kuruluşlarının, geçmiş uygulama kanıtıyla birlikte düzenlemelerini sertifikasyon sistemine 31 Aralık 2021 tarihine kadar, v2.0'ı tam olarak entegre etmiş olması gerekmektedir. Bu kuruluşların geçiş dönemi boyunca, normal akredite statülerini sürdürmeleri geciktirilmeyecektir.

Aralık 2019'dan sonra yeni Akreditasyon başvuru sahipleri, Akreditasyon başvurusu yapmadan önce GSTC-D v2.0 veya v2.0'a eşdeğer bir GSTC-Onaylı standart kullandıklarından emin olmalıdır.

5.6. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

Turizm tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusu hem çalışanların hem de tesis ziyaretçilerinin sağlığını ve güvenliğini korumak için büyük öneme sahiptir. Bu konuda alınan önlemler, aynı zamanda yasal düzenlemelere uyum sağlamayı, işletme sürekliliğini ve işyeri kültürünü desteklemeyi amaçlar.

5.6.1. İş Sağlığı ve Güvenliği Önlemleri:

Risk Değerlendirmesi: Tesis içindeki potansiyel riskleri belirlemek ve bu riskleri minimize etmek için düzenli olarak risk değerlendirmesi yapılmalıdır. Özellikle yangın, düşme, elektrik tehlikesi gibi yaygın riskler göz önünde bulundurulmalıdır.

Eğitim ve Farkındalık: Tüm çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim verilmelidir. İşe yeni başlayanların ve mevcut çalışanların güvenli iş uygulamaları konusunda bilgi sahibi olması sağlanmalıdır.

Kişisel Koruyucu Donanım (KKD): Gerekli durumlarda çalışanlara uygun kişisel koruyucu donanım sağlanması, işçilerin tehlikeli durumlarda kendilerini korumalarına yardımcı olur.

Acil Durum Planları: Tesis içindeki acil durumlar için ayrıntılı planlar oluşturulmalıdır. Yangın, doğal afetler, tahliye prosedürleri gibi senaryolar ele alınmalıdır.

Tehlikeli Maddelerin Yönetimi: Tesis içinde kullanılan tehlikeli maddelerin doğru şekilde depolanması, işlenmesi ve atılması konusunda gerekli önlemler alınmalıdır.

İş İstasyonlarının Düzenlenmesi: İş istasyonları ergonomik olarak düzenlenmeli, çalışanların rahat ve güvenli bir şekilde çalışmasını sağlayacak koşullar yaratılmalıdır.

İş Araçlarının Bakımı: Kullanılan iş araçları ve ekipmanları düzenli olarak bakıma alınmalı, güvenli şekilde kullanılacak durumda olmalıdır.

İş Sağlığı Kontrolleri: Belirli aralıklarla çalışanların sağlık kontrollerinin yapılması, sağlık sorunlarının erken tespit edilmesine ve önlem alınmasına yardımcı olur.

5.6.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi:

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği: İş sağlığı ve güvenliği önlemleri, çalışanların iş yerinde güvende olmalarının yanı sıra, iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesine de katkı sağlar.

Yasal Uyum: Birçok ülke iş sağlığı ve güvenliği yasalarına sahiptir. Bu yasal düzenlemelere uyum sağlamak, tesisin yasal sorunlarla karşılaşma riskini azaltır.

Müşteri Güvenliği: Turistlerin ve ziyaretçilerin güvende hissetmeleri, tesisin itibarını artırır. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri, müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkiler.

İşyeri Kültürü: İş sağlığı ve güvenliği konusunda dikkatli yaklaşım benimsemek, çalışanların iş yerine olan bağlılığını artırır, iş güvenliğine dayalı bir kültürün oluşmasına yardımcı olur.

Operasyonel Etkinlik: İş kazaları ve sağlık sorunlarının azaltılması, iş yerinin daha düzenli ve verimli olmasını sağlar.

Maliyet Tasarrufu: İş sağlığı ve güvenliği önlemleri, iş kazalarının ve sağlık sorunlarının neden olduğu maliyetleri azalttığı gibi hastalık izinleri, tazminat ödemeleri gibi maliyetleri de önleyebilmektedir.

5.7. Misafir Memnuniyeti Yönetim Sistemi

Otel işletmeciliğindeki temel prensip, misafirlerinin taahhüt edilen gereksinimlerinin karşılanabilmesi ve misafirleri memnun edecek hizmetlerin sunulabilmesidir. Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin misafirlerin beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilir. Misafir memnuniyeti ise alınan mal veya hizmet sonrasında misafirlerce sergilenen davranıştır. ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, organizasyondaki ürün ve hizmetlerle ilgili şikayetlerin ele alınmasının yanı sıra planlama, tasarım, geliştirme, işletme, bakım ve iyileştirmelerle ilgili yönergeler sunmaktadır. Turizm tesislerinde sunulan ürün ve hizmetlerin büyük çoğunluğu insan kaynağına dayandığı için, her dönem aynı kalitede sağlanması mümkün olmayabilir. Aynı şekilde bu ürün ve hizmeti satın alan müşterilerin de beklentileri çok farklı olabilmektedir. İnsan faktörüne bağlılığın yoğun olduğu bu sektörde memnuniyetsizlikler veri haline getirilip değerlendirilmelidir. Müşteri şikayetleri, **4.Turizmde Şikayet Süreci ve Yönetimi** bölümünde detaylıca işlenmiştir.

5.8. Teknik Servis Departmanının Kapsadığı Yangın, Su, Havuz, Enerji Sistemleri

Turizm işletmelerinde Teknik Servis Departmanı, işletmenin tesislerinin bakım ve onarımı ile ilgilenen bölümdür. Bu departman, işletmenin operasyonel faaliyetlerinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Teknik Servis Departmanının kapsadığı alanlar arasında yangın, su, havuz ve enerji sistemleri gibi tesisler yer almaktadır.

Yangın güvenliği, turizm işletmelerinde en önemli konulardan biridir. Yangın önleme, müdahale ve yangın sonrası tedbirlerin alınması, turizm işletmelerinde acil durumlarda doğru aksiyon alınmasını sağlar. Yangın önleme sistemlerinin bakımı ve test edilmesi, acil durum planlarının hazırlanması, yangın söndürücü malzemelerin kontrol edilmesi ve personel eğitimleri Teknik Servis Departmanının sorumlulukları arasındadır.

Su tesisleri, misafirlerin kullanacağı suyun temizliği, sağlıklı ve güvenli bir konaklama deneyimi için önemlidir. Su tesislerinin bakımı, su kaynaklarının temizliği, su kalitesinin kontrol edilmesi ve su tesislerinin hijyenik koşullarda işletilmesi, Teknik Servis Departmanının sorumlulukları arasındadır.

Turizm işletmelerinde havuzlar, özellikle yaz aylarında yoğun bir şekilde kullanılan tesislerdir. Havuzların temizliği, hijyeni ve su kalitesinin kontrol edilmesi, misafirlerin sağlığı ve güvenliği açısından önemlidir. Teknik Servis Departmanı, havuzların bakım ve onarım çalışmalarını yapar, su kalitesini kontrol eder ve havuzların güvenli bir şekilde işletilmesini sağlar. Günde üç defa havuz sularının pH, sıcaklık ve serbest klor parametrelerinin ölçülerek havuz suyu defterlerine kaydedilmesi gerekmektedir. Ayrıca havuz sularından Halk Sağlığı görevlilerince ayda bir defa numune alınır, Halk Sağlığı Laboratuvarları'nda resmi olarak analiz edilir. Bu analizler yüzme havuzlarının tabi olduğu Sağlık Esasları Hakkındaki Yönetmeliğe göre yapılmaktadır.

Enerji sistemleri, turizm işletmelerinde verimlilik konusunda kritiktir. Teknik Servis Departmanı, işletmenin elektrik, ısıtma, havalandırma ve klima sistemleri gibi enerji tesislerinin bakımını ve işletmesini yönetir. Bu tesislerin doğru bir şekilde çalışması, işletmenin enerji tasarrufu sağlaması ve misafirlerin konforu açısından önemlidir.

Teknik Servis Departmanı çalışanları, düzenli olarak işletmedeki tesislerin bakımını yapmalı, hijyen ve güvenlik standartlarına uygunluğunu kontrol etmeli ve tesislerin düzgün çalışmasını sağlamalıdır.

5.9. Eğitim Faaliyetleri

Turizm tesisleri çalışanları, hem kişisel gelişimini hem de tesisin başarısını artırmak için düzenli olarak iç ve dış eğitimlerden faydalanmalıdır. Tüm departmanların kendi işbaşı eğitimleri ve oryantasyon eğitimleri departman yetkilisi veya tesisin Kalite/Eğitim sorumlusu tarafından organize edilmelidir.

Bir turizm işletmesindeki çalışanların alması gereken eğitimler aşağıdaki gibidir;

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi: Tesis içindeki güvenli çalışma koşulları, acil durum prosedürleri, yangın güvenliği, kişisel koruyucu ekipmanların kullanımı gibi iş sağlığı ve güvenliği konularını kapsayan bir eğitimdir.

Misafir İlişkileri ve Hizmet Eğitimi: Misafir memnuniyetini artırmak için misafirlerle etkili iletişim, nazik ve profesyonel hizmet sunma, şikayet yönetimi gibi konuları içeren eğitimlerdir.

Çevre Güvenliği ve Sürdürülebilirlik Eğitimi: Çevre dostu uygulamaların ve sürdürülebilir turizm prensiplerinin anlatıldığı eğitimlerdir. Atık yönetimi, enerji tasarrufu, su verimliliği gibi konuları içermektedir.

Gıda Güvenliği ve Hijyen Eğitimi: Tesislerde yiyecek ve içecek hizmeti veriliyorsa, gıda güvenliği ve hijyen standartlarına uygunluk eğitimleri alınmalıdır. Gıda güvenliği için Milli Eğitim Bakanlığı-Halk Eğitim onaylı Hijyen Belgesini, gıda ile uğraşan tüm personelin alması zorunludur [14].

İlk Yardım Eğitimi: Acil durumlarda temel ilk yardım bilgilerini içeren eğitimlerdir. Çalışanların veya misafirlerin yaşayabileceği sağlık sorunlarına karşı hazırlıklı olmayı sağlar.

Yangın Eğitimi: Tesis içinde yangın güvenliği ve yangın söndürme ekipmanlarının nasıl kullanılacağı konusundaki eğitimlerdir.

Mesleki Beceri Eğitimleri: Tesisin ihtiyaçlarına göre, mutfak becerileri, servis teknikleri, temizlik ve bakım işlemleri gibi mesleki becerileri geliştiren eğitimlerdir.

İletişim ve Müşteri Hizmetleri Eğitimi: Misafirlerle etkili iletişim kurma, olumlu ve olumsuz durumların nasıl yönetileceğinin anlatıldığı eğitimlerdir.

Dil Eğitimi: Yabancı misafirlerle daha iyi iletişim kurabilmek için temel seviyede yabancı dil eğitimidir.

Teknoloji ve Sistem Kullanımı Eğitimi: Rezervasyon sistemleri, otel yönetim yazılımları gibi teknolojik araçların nasıl kullanılacağını öğreten eğitimlerdir.

Ergonomi ve İş Yeri Güvenliği Eğitimi: İş istasyonlarının düzenlenmesi, ergonomi kuralları, iş yeri güvenliği hakkında bilgi ve uygulamalar içeren eğitimlerdir.

Çeşitli Eğitimler: Eğlence ve animasyon konuları, sosyal medya yönetimi, liderlik ve yönetim becerileri gibi çeşitli alanlarda eğitimler de önemlidir.

5.10. Turizm Sektöründe Gıda Güvenliği Bilgi Düzeyi

Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik'e göre ülkemizde herhangi bir nedenle geçici süre bulunan yabancıların, ülkemizde buldukları sırada ani gelişen hastalıklarda ve acil durumlarda sağlık hizmeti almasını ifade eden terim turist sağlığıdır [61]. Bu bağlamda, turist sağlığı için turizm sektöründe yer alan işletmeler hijyen, sanitasyon bilgilerini aktarmak ve güvenli gıda sunumunu gerçekleştirebilmek için çalışanlarına eğitimler düzenlemelidir. ISO 22000 temelli sertifikaların bir çoğunda gıda üretimi ve üretimle ilgili birimlerde çalışanların yılda en az bir kez gıda güvenliği eğitimini yinelenmeleri gerektiği belirtilmiştir. Otellerde mutfak, f&b, stewarding ve depo birimleri yükümlüdür.

Gıda güvenliği bilgi düzeyinin yetersiz kalması gıda kaynaklı hastalıkların ve risklerin artmasına neden olacaktır. Yetersiz veya yanlış uygulamalar kimyasal, fiziksel ve biyolojik riskleri artıracaktır. Gıda kaynaklı mikrobiyal hastalıklara sebep olan uygulamalar; çiğ ve pişmiş gıda maddelerinden birbirine çapraz bulaşma, gıdaların yetersiz pişirilmesi veya yeniden ısıtılması, güvenli olmayan bileşenlerin/hammaddelerin kullanılması, yiyeceklerin yanlış sıcaklıklarda saklanması ve yiyeceklerin uygun olmayan şekilde soğutulması şeklindedir [62]

2018 yılında Endonezya Kuzey Jakarta'da yer alan limandaki gıda işletmelerinde yapılan bir çalışmada gıda güvenliği eğitimlerinin mutfaklarda çalışanların davranışlarına olumlu etkisi olduğunu tespit edilmiştir [63]. Çalışmada değerlendirilen bilgi düzeyleri; personel hijyeni, zaman ve sıcaklık kontrolü, gıda kaynaklı hastalıklar ve çapraz bulaşma olarak dört başlıkta değerlendirilmiştir. Testteki gıda kaynaklı hastalıkları içeren sorulara yalnızca %39,81 oranında doğru cevap verilmiştir; diğer konular ise %70 üzerinde doğru cevaplanmıştır.

Ülkemizde yapılan bir araştırmada altı şehirdeki farklı otellerde görev yapan 378 gıda sektörü çalışanının bilgi düzeyi ölçülmüştür. Katılımcıların %82,3'lük kısmının gıda güvenliği ile ilgili eğitim aldığını belirtmesine rağmen ortalama %53,70 oranında doğru cevap verilmiş, beklentinin altında bir başarı elde edilmiştir. Personel hijyeni, gıda hijyeni, çapraz bulaşma, sağlık problemlerinin gıda güvenliğine etkisi, gıda kaynaklı hastalıkların belirtileri, HACCP ve gıda alerjileri konuları değerlendirilmiş ve gıda alerjenleri %50,89 ortalama başarı oranıyla en alt sırada yer almıştır [62].

Başer vd. (2016) Türkiye ve Kazakistan'daki 4-5 yıldızlı otellerde çalışan servis ve mutfak personelinin gıda güvenliğine ilişkin bilgi düzeylerini, tutum ve davranışlarını inceleyerek iki ülke arasındaki farklılıkları araştırmışlardır. İki ülke çalışanları arasında, gıda güvenliği genel bilgi düzeyi açısından bir fark olmadığı görülmüştür. Ancak Türkiye'de çalışan servis personelinin; mutfakta ise Kazakistan'da çalışanların gıda güvenliği bilgi düzeyinin diğerine göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Her iki ülkede, çalışanların muhafaza sıcakları bilgi düzeyi yetersiz bulunmuştur [64].

Antalya ilinin Alanya-Okurcalar bölgesinde yer alan 5 yıldızlı bir otelde yapılan çalışmada sezonluk çalışanlar ve yıl boyu otelde çalışanların gıda güvenliği bilgi düzeyi kıyaslanmıştır. Çalışmaya göre katılımcıların neredeyse dörtte birinin HACCP kelimesini hiç duymadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bu çalışmada mutfakta sezonluk çalışanların %73,8'inin; kadrolu (yıl boyunca) çalışanların tamamına yakınının (%92,3) gıda güvenliği eğitimine sahip olduğu verisinden yola çıkılarak sezonluk çalışanlar için bu eğitimin ihmal edildiği sonucuna varılabileceğini gösterilmiştir [65].

Turizm sektörünün gıda ile ilgili birimlerinde çalışanların gerekli eğitimlerini periyodik olarak almaları gerekmektedir. Bu amaçla Gıda Güvenliği Sistemlerinin kurulması ve uygulanması kritik önemdedir. Böylelikle işletmelerde, yöneticilerden çalışanına kadar gıda güvenliği kültürünün oluşması ve korunması sağlanacaktır. Ülke yönetiminin, sivil toplum kuruluşlarının turizmde gıda güvenliği ve bilgi seviyesinin artırılması hususunda sürekli çaba göstermesinin, ulusal ve uluslararası alanda sağlık ve ekonomik açıdan fayda kazandıracağı şüphesizdir.

6. KONAKLAMA TESİSLERİ İÇİN PANDEMİ SÜRESİNCE UYGULANACAK COVID-19 VE HİJYEN UYGULAMALARI / Güvenli Turizm Sertifikası

İlk olarak Çin'in Wuhan Eyaleti'nde 2019 yılı Kasım ayının sonlarında solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı) ile başlayan Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19), Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11.03.2020 tarihinde küresel salgın (pandemi) olarak ilan edilmiş, salgınla mücadele konusunda tüm tedbirler ülkemizde de ivedilikle uygulanmaya başlanmıştır.

Tüm alanlarda olduğu gibi turizm işletmelerinde ve konaklama tesislerinde pandemi kuralları, sektör temsilcileri ve ilgili devlet kurumları tarafından en üst seviyede uygulanmıştır.

Ülkemizde pandeminin başlamasıyla birlikte tüm illerde Valilikler, ilçelerde de Kaymakamlıklar tarafından pandemi komisyonları kurulmuş, kamuya açık yerlerde, kurum/kuruluşlarda, işletmelerde ve tesislerde gerekli tedbirlerin alınması sağlanmış ve denetimler yapılmıştır.

Kontrollü Sosyal Hayat Dönemi'nde Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenerek yayımlanan rehberlerde yer alan kurallara ve alınması gereken önlemlere ilişkin sorumlulukların yerine getirilip getirilmediğinin düzenli olarak denetlenmesi amacıyla İl/İlçe Salgın Denetim Merkezi (İSDEM) Uygulaması geliştirilmiş ve bu kapsamda oluşturulan tüm denetim birimleri İSDEM çerçevesinde kontrollerini ve denetimlerini gerçekleştirmişlerdir. Bu bağlamda, salgınla mücadelenin genel prensipleri olan temizlik, maske ve mesafe kurallarının yanı sıra her bir faaliyet alanı/iş kolu için alınması gereken önlemler ayrı ayrı belirlenerek bu kural ve tedbirler çerçevesinde faaliyetler sürdürülmüştür [66].

6.1. Konaklama Tesislerinde Uygulanacak Standartlar ve Tedbirler

Halen faal olan veya yeni faaliyete geçecek olan otel, termal/kaplıca otelleri, motel, apart otel, pansiyon, kamu kurum ve kuruluşlarına ait misafirhaneler/kamplar, öğrenci yurtları ile her türlü konaklama tesislerinde, faaliyetlerine izin veren mevzuat hükümleri (Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik [4], İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik, vb.) ile İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin tedbirlere ilave olarak COVID-19 pandemi tedbirleri alınmıştır. Bu tedbirler ilk olarak konaklama tesisleri için T.C. İçişleri Bakanlığı tarafından 02/06/2023 tarihinde yayınlanmaya başlamış olup [67] ilerleyen aylarda Güvenli Turizm Programı -T.C.

Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) öncülüğünde Sağlık, Ulaştırma, İçişleri ve Dışişleri Bakanlıklarının katkıları ve tüm sektör paydaşlarının işbirliğiyle- TGA bünyesinde kılavuzlar yayınlamıştır [68].

Ülkemizde Sağlık Bakanlığı'nca koronavirüs pandemisi ile mücadele için 10.01.2020 tarihinde oluşturulan Koronavirüs Bilim Kurulu tarafından hastalığın yayılmasının engellenmesi amacıyla hayatın tüm alanlarında çeşitli tedbirler alınmış, çok sayıda rehber yayınlanmış ve bu rehberler hastalığın seyrine göre revize edilmiştir. Bilim Kurulu'nun sektörel bazda yayınladığı rehberler esas alınarak konaklama tesisinin bünyesinde bulunan tüm bölümlerine yönelik (misafir odaları, yemekhane/restoran, mutfaklar, yüzme havuzları, spor merkezleri, hamam, sauna, SPA merkezi, kaplıca, vb.) temizlik/hijyen uygulamaları ve süreçleri, misafir/personelde hasta, semptomlu, şüpheli durumların varlığı ve acil hallerde ulaşılabilecek/yönlendirilecek kişi/kurumları, hastalık belirtileri gösteren misafire personelin yaklaşımını ve bu kapsamda alınacak önlemleri belirlemek üzere tüm tesisler/işletmeler tarafından "Tesis İçin Salgın Tedbir Planı" oluşturulması zorunlu kılınmıştır [67].

1- İŞLETMENİN TÜRÜ:
2- İŞLETME ADI:
3- İŞLETMENİN ADRESİ:
4- İŞLETMENİN KORONAVİRÜS SORUMLUSU ADI:
5- İŞLETMENİN KORONAVİRÜS SORUMLUSUNUN İLETİŞİM BİLGİSİ:
6- İŞLETMENİN METRAKARESİ (Açık alan- kapalı alan olarak):
7- İŞLETMENİN METRAKARESİNE GÖRE BULUNABİLECEK KİŞİ SAYISI:
8- İŞLETME ÇALIŞANLARINA AİT TEDBİRLER:
9- İŞLETME ÇALIŞANLARINA AİT DENETİM SOSYAL MESAFE TEDBİRLERİ:
10- İŞLETME MÜŞTERİLERİNE AİT TEDBİRLER:
11- PERSONELE YÖNELİK TEDBİR VE DENETİM ÇİZELGESİ OLUŞTURULMASI:

12- MÜŞTERİ VE PERSONELİN UYMASI GEREKEN SAĞLIK VE HİJYEN KURALLARI:

13- İŞLETME PANDEMİ SORUMLUSU TARAFINDAN GENEL ALANLARIN TEMİZLİK VE HİJYEN DENETİM ÇİZELGESİ:

14- İŞLETMEYE KABULÜ YAPILACAK GIDA VE TEMİZLİK MADDELERİ GİBİ İŞLETME DIŞINDAN GELEN HER TÜRLÜ MALZEMENİN KABUL USUL VE ESASLARI İLE İLGİLİ ALINAN TEDBİRLER:

A) BU MALZEMELERİ GETİREN KİŞİLERLE TEMAS EDECEK İŞLETME PERSONELİNİN AD, SOYAD VE TELEFON BİLGİLERİ

B) İŞLETMEDE BU KİŞİLERLE TEMASININ EN AZA İNDİRİLMESİNE YÖNELİK TEDBİRLER

15- MÜŞTERİ VE PERSONELDE HASTA, SEMPTOMLU, ŞÜPHELİ DURUMLARIN VARLIĞI VE ACİL HALLERDE ULAŞILACAK/YÖNLENDİRİLECEK İŞLETMEYE EN YAKIN SAĞLIK KURULUŞU (KAMU-ÖZEL):

ADRESİ:

TELEFON NUMARASI:

16-MÜŞTERİ VE PERSONELDE SAĞLIK İLE İLGİLİ DURUMLAR GELİŞTİĞİNDE, KURULUŞTA İRTİBATA GEÇİLECEK GÖREVLİLER VE BUNLARIN TELEFON NUMARALARI:

17- İŞLETMENİN BAĞLI BULUNDUĞU MESLEK KURULUŞU ADI:

İŞLETMENİN ODA NO:

İŞLETMENİN SİCİL NO:

İŞLETME YETKİLİSİNİN ADI SOYADI- İMZA:

Tablo 1. İşletme İçi Salgın Tedbir Planı Örneği

Koronavirüs salgını ile ilgili alınacak tedbirlerin denetimi kapsamında, turizm işletme belgeli olan konaklama tesislerinde İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri'nce; turizm işletme belgeli olanlar dışındaki tüm işletmelerde/tesislerde ise Valilik/Kaymakamlıklarca içinde halk sağlığı uzmanı, yerel yönetim temsilcileri, kolluk kuvvetleri, iş sağlığı uzmanı, makine mühendisi ile İl Tarım ve Orman Müdürlüğü kontrol görevlilerinin bulunduğu asgari beş kişilik bir komisyon tarafından on beş günde bir periyodik denetimler gerçekleştirilmiştir. Müşterek yapılan bu denetimlerde, ilk başlarda tesislerin/işletmelerin koronavirüs tedbirlerine uyumu hakkında işletme/tesis çalışanlarına bilgilendirilmeler yapılmış, ancak daha sonraki denetimlerde Hıfzıssıhha Kurulları kararlarınca alınan zorunlu tedbirlere uymayanlar hakkında 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu ve /veya 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu'nun ilgili maddelerine göre idari yaptırım kararı uygulanmıştır (15 gün kapatma ve/veya idari para cezası).

Konaklama tesislerinde yapılan pandemi denetimlerinde genel esaslar başta olmak üzere personel ve eğitim, temizlik ve hijyen; misafirlerin tesise girişi, misafir odaları, mutfaklar ve ortak kullanım alanlarının kontrollerine ağırlık verilmiştir.

Pandemi döneminde turistik tesisler aşağıdaki sorulara cevap vererek, uygulamaları hayata geçirmeye çalışmıştır.

Genel Esaslar

- Konaklama tesisinde yer alan tüm bölümlere yönelik alınacak önlemleri belirlemek üzere "Tesis İçeri Salgın Tedbir Planı", kriterlere uygun olarak hazırlanmış mı?
- "Tesis İçeri Salgın Tedbir Planı" kapsamında, uyulması gereken kurallar tesiste personel ve misafirlerin kolaylıkla görebileceği alanlarda ve misafir odalarında bulunduruluyor mu?
- Tesiste bulunan tüm bölümler/alanlar için uyulması gereken kuralların uygulanmasını düzenlemek üzere personel görevlendirmesi yapılmış mı?
- Hijyen ve temizlik tedbirleri başta olmak üzere her bir alan için alınan/uygulanan tedbirlere ilişkin günlük/periyodik izleme formları ve kontrol listeleri hazırlanmış mı?
- Tesislerde konaklamaya gelen misafirlerin hem diğer misafirlerle hem de tesis personeliyle fiziksel temasını azaltmak amacıyla tesisin ortak kullanım

alanları için mesafe planları hazırlanarak gerekli yer işaretlemeleri yapılmış mı?

- Tesislerdeki ortak kullanım alanlarında el antiseptiği veya dezenfektan bulunduruluyor mu?
- Koronavirüs ve hijyen uygulamalarına ilişkin bilgilendirme afiş/panoları personel ve misafirlerin görebileceği alanlarda bulunduruluyor mu?
- Misafirlere, resepsiyonda koronavirüs ile hijyen konusunda alınan önlemler ve uygulamalar ile misafirlerin uyacakları kurallar hakkında bilgilendirme yapılıyor mu?
- Güvenli Turizm Sertifikası'nın, 50 oda ve üzeri tüm konaklama tesislerince (belediye veya il özel idaresi ruhsatlılar dâhil) alınması zorunluluğuna uyuluyor mu?
- Revir/sağlık birimi bulundurması zorunlu olan işletmelerde, personelin tam zamanlı olarak görev yapması sağlanıyor mu?

Personel ve Eğitim

• Personel girişinde, dezenfeksiyon paspasları ve el dezenfeksiyonu veya antiseptiği bulunduruluyor mu?

• Personelin tesise giriş/çıkışlarında vücut ısısı ölçümleri termal sensörlerle ya da temassız ateş ölçerlerle yapılarak, bu veriler günlük olarak kayıt altına alınıyor ve asgari 14 gün süreyle saklanıyor mu?

• Tüm personel, çalışma esnasında çalışma alanının gerektirdiği (tıbbi/bez maske, yüz koruyucu şeffaf siperlik vb.) kişisel koruyucu ekipmanı kullanıyor mu?

• Personel kıyafetlerinin günlük temizliği ve hijyeni sağlanıyor mu?

• Tesiste görev alan personele işletmede uygulanacak plan, hijyenik malzeme ve koruyucu ekipmanların kullanımını konusunda periyodik temel eğitimler veriliyor mu?

• Personelin gün içerisinde çalıştığı hizmet alanı, saati ve süresini gösterecek şekilde kayıt tutulması sağlanıyor mu?

• Tesislerde görevli personelin duş-tuvalet, dinlenme, ortak yemek ve sosyal alanları mesafe koşullarına göre düzenlenerek bu alanların kapasitesi belirlenmiş mi?

• Tesislerde işe yeni alınacak personel ya da mevcut personelin işe başlatılışı yapılmadan önce, koronavirüs açısından sorgulaması yapılıyor mu?

- Personelin en fazla 4 kişilik odalarda konaklaması sağlanıyor mu?
- Tesis yönetimince personele belirli periyotlar halinde ve herhangi bir şüpheli durumun varlığı halinde koronavirüs testi yaptırılıyor mu?
- Personelin tesise girişi/görevi esnasında herhangi bir hastalık belirtisi göstermesi halinde gerekli yönlendirmeler yapılıyor mu?
- Personel, koronavirüs semptomu/şüphesi bulunan misafir ile temas etmesi halinde nasıl hareket edeceği konusunda bilgilendiriliyor mu?

Temizlik ve Hijyen

- Tüm alanların temizliği, yüzeyin niteliğine göre standartlara uygun dezenfeksiyon malzemeleri ile belirlenen sıklıkta yapılıyor mu? Günlük/pe-riyodik izleme formları ve kontrol listeleri ile temizlik/hijyen uygulamaları düzenli olarak kayıt altına alınıyor mu?
- Temizlik personeli temizlik/dezenfekte işlemleri süresince tıbbi/bez maske, şeffaf yüz koruyucu siperlik kullanıyor mu?
- Yerler, kapı kolları, tırabzanlar, asansör düğmeleri vb. elle teması yoğun olan yüzeylerin sık sık temizliği ve dezenfeksiyonu sağlanıyor mu?
- Otomatik kapı sistemi olmayan genel tuvaletlerin ana giriş kapıları sürekli olarak açık tutuluyor mu?
- Tesis içerisinde yer alan dükkan/mağazalar, ilgisine göre Bilim Kurulu- nun sektörel bazda yayınladığı rehberler ve “Tesis İçi Salgın Tedbir Planı- na” uygun bir şekilde faaliyetlerine devam ediyor mu?
- Personel kullanım alanları ile misafir genel kullanım alanlarına maske, eldiven vb. hijyen malzemelerine özel atık kutuları konulmuş mu?
- Şezlong, sandalye, sehpa ve oturma grupları üzerinde kumaş minder yerine yıkanabilir/silinebilir özellikte minderler kullanılarak bu minderlerin her kullanım sonrasında temizlenmesi sağlanıyor mu?

Misafirlerin Tesise Girişi

- Konaklama tesisleri, yemekhane, spor merkezleri, plaj, hamam, sauna vb. ortak kullanım alanları için mesafe kurallarının uygulanmasında risk oluşturmayacak sayıda misafir kabulü yapılıyor mu?
- Gelen misafirlerin tesislere kabulleri esnasında; termal kamera veya temassız ateş ölçerlerle ateşleri ölçülüyor mu?

- Misafirlerin tesislere giriş işlemleri sürecinde valiz ve/veya eşyalarının bellboy tarafından taşınması durumunda, taşıma bittikten sonra bellboy tarafından gerekli dezenfeksiyon işlemleri yapılıyor mu?
- Misafirlerden son 14 gün içerisinde bulunduğu yerlerin, varsa kronik rahatsızlıkları, koronavirüs geçirip geçirmediği, geçirdiler ise son negatif test tarihinden itibaren 14 günlük sürenin geçip geçmediği vb. bilgiler isteniyor mu?
- Misafirlerin kullanımını için resepsiyon/danışma alanlarında alkol bazlı el antiseptiği /dezenfektanı, tıbbi/bez maske bulunduruluyor mu?

Misafir Odaları

- Tesis yönetimince, misafirlerin konaklama süresi göz önünde bulundurularak her misafir için ayrı ayrı olacak şekilde gerekli tıbbi/ bez maske vb. ve alkol bazlı el antiseptiği/dezenfektanı bulundurulması sağlanıyor mu?
- Odalarda misafirin kullanımına sunulan yatak örtüsü, çarşaf, yastık kılıfı vb. malzemelerin temizliğine ilişkin kurallara uyuluyor mu?
- Misafir odadan ayrıldıktan sonra odanın ve misafirlerin sıklıkla temas ettiği/edebileceği tüm noktaların uygun yöntemlerle temizliği/dezenfeksiyonu yapılıyor mu?

Mutfaklar

- Mutfaklar, ilgili ünitelerde çalışan personel tarafından temizlenerek dezenfekte ediliyor mu?
- Temizlik/hijyen uygulamaları ile ilgili ünitelerden sorumlu yöneticilerce günlük/periodyk izleme formları ve kontrol listeleri ile yapılan iş/işlemler düzenli olarak kayıt altına alınıyor mu?
- Mutfaklarda tüm gıdaların depolanması ve bu gıdalara temasa ilişkin tedbirler alınmış mı?
- Mutfakta, personelin uyması gereken kurallar ve iyi hijyen uygulamaları ile ilgili görsel/yazılı bilgilendirme yapılmış mı?
- Mutfaklarda personelin iş kıyafetleri ve gerekli koruyucu ekipmanlar (maske, şeffaf yüz koruyucu siperlik, eldiven, galoş vb.) ile çalışmaları sağlanıyor mu?

- Tesisin tamamında (barlar, snack barlar dâhil) servis malzemeleri bulaşık makinesinde 60° C ve üzerinde yıkanıyor mu?

Ortak Kullanım Alanları

- Ortak kullanım alanları uygun sıklıkta temizlenerek dezenfekte ediliyor mu?

- Yapılan iş/işlemlere ilişkin günlük/periyojik izleme formları ve kontrol listeleri ile temizlik/hijyen uygulamaları düzenli olarak kayıt altına alınıyor mu?

- İşletmede asansör kullanılıyorsa, asansör içine bir metre ara ile sosyal mesafe yer işaretlemeleri ve asansörün toplam kapasitesinin üçte birini geçmemek kaydıyla belirlenen kapasite hakkında yazılı/görsel bilgilendirme yapılmış mı?

- Tüm genel kullanım alanları mesafe planına uygun olarak düzenlenmiş ve gerekli işaretlemeler yapılmış mı?

- Restoran, lokanta ve yeme içme yerlerinin Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu tarafından belirlenen tedbirlere uygun bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli tedbirler alınmış mı?

- Yüzme havuzlarının ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre kullanımı sağlanıyor mu?

- Plajlar ve yüzme alanlarında ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre gerekli düzenlemeler yapılmış mı?

- Tesiste termal/kaplıca mevcut ise ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre önlemler alınarak gerekli düzenlemeler yapılmış mı?

- Sauna, hamam, SPA ve buhar odaları için ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre önlemler alınarak gerekli düzenlemeler yapılmış mı?

- Plaj, yüzme alanları ve kapalı alanlarda çalışan cankurtaranlara yönelik ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre önlem alınmış mı?

- Spor salonları/tesisleri için ilgili genelgelerde belirtilen kurallara göre önlem alınmış mı? [67].

6.2. Güvenli Turizm Sertifikası

Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, tatilini Türkiye’de geçirecek Türk vatandaşlarına ve yabancı ziyaretçilere ulaşımdan konaklamaya, tesis çalışanlarından yolcuların kendi sağlık durumuna uzanan geniş bir yelpazede alınması önerilen bir dizi tedbiri tanımlamaktadır. 01.01.2021 tarihinden itibaren oda sayısı 30 ve üzeri olan konaklama tesisleri için zorunlu olan bu program, oda sayısı 30’dan az olan konaklama tesisleri ve diğer alanlar için isteğe bağlıdır. Bu işletmeler, sertifika almak için, yetkili uluslararası akreditasyon kuruluşlarına başvuruda bulunabilmektedir.

Konaklama, yeme-içme tesisleri, tur ve transfer araçları, kongre ve sanat tesisleri, temalı parklar, mekanik hatlar ve deniz turizmini ayrı ayrı kriterler çerçevesinde uluslararası standartlarda denetleyerek, Güvenli Turizm Sertifikasını vermeye yetkili olan akreditasyon firmaları hijyen ve sağlık denetimi ve uygunluk değerlendirmesi yaparak bunlara ilişkin raporlar düzenlemekte ve başvuruda bulunan tesislere düzenli olarak denetçi gönderip kriterlere uygun hizmet verilip verilmediğini denetlemektedir.

Turizm işletmeleri, ulusal veya uluslararası hijyen ve temizlik malzemesi tedarikçisi kuruluş işbirliğinde, bakanlıkça belirlenen kurum veya kuruluş tarafından yapılacak denetim sonucunda, belgenin alınması için hazırlanan değerlendirme formundaki gerekli şartları taşımaları halinde Güvenli Turizm Sertifikasını alabilmektedirler.

Belgeyi alan tesisler Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) ile Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesinden de duyurulmaktadır. Güvenli Turizm Sertifika logosu, tesislerinin görünen noktalarına asılarak, müşteriler belge üzerindeki karekod sayesinde tesis ile ilgili tüm denetleme bilgilerine ulaşabilmektedir.

Turizm işletmelerinin faaliyetlerini güvenli sürdürebilmeleri için tüketiciye oluşan pandemi ile ilgili hastalık bulaşma endişesi, yüksek hijyen ve güvenlik beklentilerini karşılamak üzere yapılması gereken çalışmaları, iş yerlerinde çalışanlara yönelik eğitim programlarının planlanması, pandemi ile ilgili hastalık bulaşmasını önlemeye yönelik usul ve esasların belirlenmesi bu sertifikasyon programı ile yerine getirilmektedir [68].

7. DIŞ FİRMA DESTEKLERİ

7.1. Aylık Dış Laboratuvar Analizleri

Turizm işletmeleri, kalite kontrol çalışmaları, yasal otorite ve turizm acen-taları için düzenli olarak laboratuvarlara gıda, kullanım suyu, buz, personel ve yüzeylerden swab, ortam havası, havuz suyu ve atık su gibi noktalardan numune vermektedir. Bu noktada mutlaka Türk Akreditasyon Kurumu tara-fından akredite olmuş, ilgili bakanlıklardan yasal izinlerini almış laboratu-varlar tercih edilmelidir.

Gıda analizlerinin Türk Gıda Kodeksi Mikrobiyolojik Kriterler Tebliği'nde [29] belirtilen parametrelere göre yapılması işletme için kritik önemdedir .

Su ve buz analizlerinde İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkındaki Yönet-melik'e göre parametreler seçilmelidir [11]. Swab analizlerinde *Escherichia coli*, koagülaz pozitif stafilkokklar ve koliform grubu bakterilere bakmak hijyen eksikliklerini ortaya çıkaracaktır. Ortam havası analizlerinde mutfak bölümünde, odalarda, genel alanlarda toplam bakteri ve küf-maya yükünün analizi en etkili yöntemdir.

Havuz suyu analizleri aydan en az bir defa yaptırılmak zorundadır. Bura-da en önemli parametrelerin başında serbest klor düzeyi gelmektedir. Açık havuzlar için 1-3 ppm arası, kapalı havuzlarda ise 1-1,5 ppm arası serbest klor bulunması zorunludur [69]. Klor seviyesinin uygun olmaması mikrobiyolojik üremeye ve misafirlerde enfeksiyonlara sebep olacaktır.

Mavi bayraklı plajlara sahip işletmelerde Sağlık Bakanlığı tarafından 2 haftada bir kez deniz suyundan örnek alınarak uygun analizler yapılmakta-dır [70,71].

Atık su analizleri Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafın-dan görevlendirilen Çevre Laboratuvarları ve ilgili belediyeler tarafından yapılmaktadır. Su analizlerinin en önemlisi Lejyonella analizleridir. Lejyoner Hastalığı Kontrol Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik'e göre Türkak Ak-redite Laboratuvarlar aracılığıyla su sistemlerinin kontrollerini tesis açılma-dan önce (su sistemlerinden termal ve klor-kimyasal şoklamaları yapıldıktan sonra) yaptırılmaları gerekmektedir [72].

7.2. İlaçlama

Turizm tesislerinde ilaçlama faaliyetleri, misafirlerin ve çalışanların sağ-lığını korumak amacıyla dikkatli şekilde yürütülmesi gereken önemli bir

süreçtir. İşletmeler firma seçiminde mutlaka Sağlık Bakanlığı ruhsatına sahip bir firma ile çalışmalı, kullanılacak ilaçların malzeme güvenlik formlarını (İngilizce: Material Safety Data Sheet; MSDS) ve firma yetki belgelerini mutlaka temin etmelidir. Turizm tesislerinde ilaçlama faaliyetleri hakkındaki önemli noktalar aşağıda belirtilmiştir:

Uzman Firma İşbirliği: İlaçlama faaliyetlerinin uzman ilaçlama firması veya yetkili sağlık kuruluşuyla işbirliği yapılarak gerçekleştirilmesine özen gösterilmelidir. Ayrıca bu firmaların gerekli lisans ve izinlere sahip olduğundan emin olunması gerekmektedir.

Risk Değerlendirmesi: İlaçlama öncesinde, tesis içindeki böcek, kemirgen gibi zararlı organizmaların türlerini ve yayılma alanlarını belirlemek için risk değerlendirmesi yapılmalıdır.

Doğru İlaç Seçimi: İlaçlama için kullanılacak ilaçların türüne ve etkili olduğu organizmalara göre seçilmesi, ilaçların insan ve çevre sağlığına zarar vermemesi açısından önemlidir.

İlaçlama Programı: İlaçlama faaliyetleri için düzenli bir program oluşturulmalı; buna göre belirli aralıklarla ve ihtiyaca göre ilaçlama yapılmalıdır. Aşırı ilaçlama veya gereksiz sık ilaçlamadan kaçınılmalıdır.

Misafir ve Çalışan Güvenliği: İlaçlama sırasında misafirler ve çalışanlar için tehlike oluşturabilecek durumları en aza indirecek şekilde, ilaçlama yapılacak alanlar işaretlenmeli ve izolasyonu yapılmalıdır.

Gerekli Önlemler: İlaçlama öncesinde ve sonrasında, ilaçlama yapılan alanların havalandırılması, yiyecek ve içeceklerle temasın önlenmesi gibi tedbirler alınmalıdır.

Eğitim: İlaçlama faaliyetleri konusunda çalışanlar kullanılan ekipmanlar ve talimatları, güvenlik prosedürleri gibi konularda eğitim verilerek bilgilendirilmelidir.

İzleme ve Değerlendirme: İlaçlama sonrasında etkinliğin izlenmesi ve gerekirse yeniden ilaçlama yapılması, sorunun tekrarlanmasını önlemesi açısından önemlidir.

Çevre Duyarlılığı: İlaçlama faaliyetleri sırasında çevreye ve doğal yaşama zarar verilmemesine dikkat edilmeli, sadece zararlı organizmaları hedef alarak ilgili alanlarda ilaçlama yapılmalıdır.

Duyuru ve Bilgilendirme: İlaçlama faaliyetlerinin yapılacağı tarih ve saatler, ilaçlama türü, kullanılan ilaçlar gibi detaylar, misafirler ve çalışanlarla paylaşılmalı, gerekli bilgilendirme yapılmalıdır.

Kayıt Tutma: İlaçlama faaliyetleri ile ilgili ayrıntılı kayıtlar tutulmalı, hangi alanlarda, hangi ilaçların ne zaman kullanıldığını belgelenmelidir. Tesiste ilaçlama faaliyetlerinin profesyonel yönetimi, hem sağlık hem de çevre açısından büyük önem taşır. Uzman firmalarla işbirliği yapılmalı, güvenlik ve çevre duyarlılığına özen gösterilmeli, düzenli ve etkili bir ilaçlama programı oluşturulmalıdır.

7.3. Kalibrasyon

Turizm işletmelerinde kullanılan ekipmanların gösterdiği bilgilerin doğru olması, maliyet, verimlilik ve misafir memnuniyeti için kritik öneme sahiptir. Düzenli kalibrasyon, ekipmanların doğru veri sağlamanın garantisidir.

Kalibrasyon, bir ekipmanın ölçümlerinin doğruluğunu test etmek ve düzenlemek için yapılan işlemdir. Turizm işletmelerinde de sıklıkla kullanılan termometre, terazi, nem-tuzluluk-su kalitesi ölçer gibi alet ve ekipmanların düzenli kalibrasyonu düzenli şekilde yapılmalıdır.

Turizm işletmelerinde, özellikle gıda ve içecek işletmelerinde, kalibrasyonun önemi büyüktür. Yemek hazırlama ekipmanlarının, soğutma ve ısıtma sistemlerinin, termometrelerin ve terazilerin doğru ölçmesi, verilerin doğru olması, gıda hijyeni ve güvenliği açısından hayati öneme sahiptir.

Kalibrasyonda önemli bir noktada hizmet alınacak olan Kalibrasyon Laboratuvarının ölçüm yeteneğidir. Örnek olarak bir cihazda izin verilen sapma $\pm 1^\circ\text{C}$ iken, hizmet alınan laboratuvarın ilgili parametredeki ölçüm belirsizliği $\pm 1^\circ\text{C}$ 'den fazla ise elde edilen rapor doğru sonuç vermeyecektir. Bu yüzden Kalibrasyon Laboratuvarı seçimine özen gösterilmeli, ölçüm yeteneğinin izin verilen sapmaların altında olmasına dikkat edilmelidir. Kalibrasyon raporları ulaştıktan sonra, ölçülen sapmalar müsaade edilen sapmalardan yüksek ise yetkili firmalar tarafından ayarlarının yapılması gerekmektedir. Kalibrasyon işlemi yılda bir kez Akredite Kalibrasyon Laboratuvarları tarafından gerçekleştirilmelidir.

7.4. Kimyasallar

Turizm tesislerinde temizlik, hijyen ve sanitasyon için kullanılan kim-

yasalların doğru seçimi ve kullanımı çok önemlidir. Temizlik kimyasalları, mikroorganizmaların yok edilmesi, sağlıklı ortamın sağlanması ve korunması için kullanılan en etkili araçtır.

Temizlik kimyasalları yüzeylerdeki kir, leke ve mikropların giderilmesini, yok edilmesini kolaylaştırarak hijyenik ortamı sağlar. Yanlış seçilen veya kullanılan kimyasallar, misafirlerin sağlığını tehdit edeceği gibi tesislerin temizlik maliyetini, dolayısı ile karlılığını da olumsuz etkileyecektir. Bunun yanında yanlış kullanılan kimyasallar, yüzeylerde hasar oluşmasına ve ekipmanların ömrünün kısalmasına da neden olmaktadır. Doğru kimyasal seçimi ve kullanımı, tesislerde mikropların ve hastalıkların yayılması önler, misafirlerin sağlığı korur. Ayrıca, doğru temizlik kimyasallarının kullanımı, ekipmanların ömrünü uzatır ve bakım maliyetlerini düşürür.

Turizm tesislerinde havuz ve su kimyasallarının doğru seçimi ve kullanımı, sağlıklı ortamın korunmasını sağlar. Havuz ve su kimyasalları, mikroorganizmaların çoğalmalarını ve büyümesini önler, suyun hijyenik ve berrak kalmasını sağlar. Havuz ve su kimyasalları, pH ve klor dengesinin korunmasına yardımcı olur. pH değeri, havuz ve suyun asitlik veya alkalilik seviyesini belirler. pH ve klor dengesinin korunması, havuz ve suyun hijyenik kalmasını sağlar.

Ancak, yanlış seçilmiş veya kullanılmış havuz ve su kimyasalları, suyun pH, klor dengesini bozabilir, havuzun yeşermesine, bulanıklaşmasına ve mikroorganizmaların üremesine neden olur. Bu durum misafirlerin sağlığını tehdit ettiği gibi, işletmelerin itibarını olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca, yanlış kullanılan kimyasallar, havuz ve su ekipmanlarının ömrünün kısalmasına da neden olmaktadır.

7.5. Üçüncü Göz Denetimler

Üçüncü göz denetimleri, turizm tesislerinde dışarıdan bağımsız bir tarafın, tesisin işleyişini ve hizmet kalitesini değerlendirmek için yaptığı denetimlerdir. Bu tür denetimler, tesis içindeki işleyişin objektif bir şekilde değerlendirilmesine, iyileştirme alanlarının belirlenmesine ve misafir memnuniyetini artırmaya yardımcı olur. Üçüncü göz denetimler, tüm departmanları kapsayacak şekilde yetkin personele sahip tecrübeli firmalar tarafından yapılmalı ve mutlaka işletmeye katkı koyacak bir işleyişe sahip olmalıdır.

Üçüncü göz denetimlerin önemi kısaca şu şekilde özetlenebilir:

Tarafsızlık ve Bağımsızlık: Denetimlerin, tesis içinde bağımsız ve tarafsız şekilde yapılması, işletme içinden etkilerin ve önyargıların denetim sonuçlarına yansımamasını sağlar.

Nesnel Değerlendirme: Tesisin güçlü yönlerinin ve iyileştirme gerektiren alanlarının nesnel bir şekilde değerlendirilmesi sayesinde, işletme yönetimi, gerçek zorlukları daha sağlıklı tespit edecektir.

Misafir Memnuniyeti ve İyileştirme: Üçüncü göz denetimlerinin sonuçları, tesisin misafir deneyiminin iyileştirilmesi konusunda yol gösterici olmaktadır. Olumsuz geri bildirimler ve en iyi uygulamaları paylaşarak tesisin performansının artırılması sağlanmaktadır.

Operasyonel Etkinlik: Denetimler, işletmenin operasyonel verimliliğini artırmak için öneriler sunmaktadır. İşleyişteki aksaklıklar ve verimsizlikler belirlenir, düzeltilmesi için aksiyon alınır, etkin çalışma ortamı sağlanır.

Kalite Standartlarına Uygunluk: Üçüncü göz denetimleri ile tesisin kalite standartlarına uygunluğu ve hizmet kalitesi değerlendirilir, rekabet gücünün artırılması sağlanır.

İnovasyon ve Yenilik: Dışarıdan gelen gözlem ve görüşler; farklı perspektifler sunması, yenilikçi fikirlerin ve iş pratiklerinin oluşturulması açısından tesis için önem arz etmektedir.

Yasa ve Regülasyon Uyumu: Üçüncü göz denetimleri tesisin yasal ve düzenleyici gerekliliklere uyumunun değerlendirir, yasal sorunların ve cezaların önüne geçilmesi sağlanır.

İtibar Yönetimi: Üçüncü göz denetimlerine misafir ve iş paydaşlarının güven duyması, tesisin itibarını korumaya yardımcı olmaktadır.

Risk Yönetimi: Denetimler olası riskleri belirleyip önlem almak için de kullanılır.

Yatırım ve Finansal Değerlendirme: Üçüncü göz denetimleri, tesisin mali durumunu ve yatırım gerekliliklerini de değerlendirmektedir.

Sonuç olarak, üçüncü göz denetimleri turizm tesislerinin işleyişini objektif bakış açısıyla değerlendiren, işletme performansını artırmayı hedefleyen önemli bir araçtır. Bu denetimler, tesisin misafir memnuniyetini ve operasyonel verimliliğini artırarak sürdürülebilirliğini güçlendirmeye katkı sağlar.

7.6. Devlet Kurumlarından Gelen Denetimler

Türkiye'deki turizm tesislerine devlet kurumlarından gelen denetimler, tesislerin yasal düzenlemelere, kalite standartlarına ve güvenlik gereksinimlerine uyumunu kontrol etmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bu denetimlerde, tesislerin misafir güvenliği, çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği gibi çeşitli alanlarda uygunluğu değerlendirilir. Turizm tesislerine yönelik devlet kurumları tarafından gerçekleştirilen başlıca denetimler şunlardır:

Turizm ve Kültür Bakanlığı Denetimleri: Turizm ve Kültür Bakanlığı, turizm tesislerinin yasal düzenlemelere uyumunu ve kalite standartlarına göre işleyişini denetler. Bu denetimler turizm işletme belgesi ve yıldız kategorisi değerlendirmelerini içermektedir.

Tarım ve Orman Bakanlığı Denetimleri: Tesislerde gıda güvenliği ve hijyen standartlarını kontrol etmek amacıyla gerçekleştirilmektedir.

Sağlık Bakanlığı Denetimleri: Tesislerde su güvenliği standartlarını kontrol etmek amacıyla gerçekleştirilir. Bu denetimlerde restoranlar, mutfaklar ve gıda işleme alanları gözlemlenmektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Denetimleri: İş sağlığı ve güvenliği standartlarını değerlendirmek üzere yapılan denetimlerdir. Tesis içindeki çalışma koşulları, ekipman güvenliği ve işçi sağlığı kontrol edilir.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Denetimleri: Çevre koruma standartlarına uyumun kontrol edildiği denetimlerdir. Atık yönetimi, su kullanımı ve çevresel etki değerlendirmesi bu denetimlerde incelenir.

Yangın Güvenliği Denetimleri: Yangın güvenliği standartlarını değerlendirmek amacıyla İtfaiye Müdürlükleri veya ilgili yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilen denetimlerdir. Yangın alarm sistemleri, tahliye yolları, yangın söndürme ekipmanları gibi konular kontrol edilir.

Elektrik Güvenliği Denetimleri: Elektrik güvenliği ve tesisin elektrik tesisatının düzenli olarak kontrol edilip edilmediği incelenir.

Tüketici Hakları ve Rekabet Kurumu Denetimleri: Misafir haklarına gösterilen özenin yanında tüketici haklarına uygun hizmet sunumunu kontrol eden denetimlerdir.

Emniyet Genel Müdürlüğü Denetimleri: Turizm tesislerindeki genel güvenlik standartlarını kontrol etmek amacıyla gerçekleştirilen denetimlerdir. Özellikle tesisin güvenlik kameraları, güvenlik personeli ve genel güvenlik önlemleri incelenmektedir.

İlgili devlet kurumları ve denetimler, turizm tesislerinin yasalara uyumunu sağlamak, misafirlerin güvenliğini korumak ve hizmet kalitesini artırmak için oldukça önemlidir. Tesislerin, bu denetimlerde başarılı bir şekilde performans göstermeleri itibarlarını güçlendirerek sürdürülebilirliklerini sağlamaktadır.

7.7. Atık yönetimi

Turizm tesislerinde etkin atık yönetimi, çevresel sürdürülebilirlik ve doğal kaynakların korunması için hayati öneme sahiptir. Bu konuda dikkate alınması gereken önemli adımlar aşağıda belirtilmiştir:

Atık Azaltma: Tesis içinde ve tesis dışında atık miktarını azaltmaya yönelik adımlar atılmalıdır. Gereksiz ambalaj malzemeleri en aza indirilmeli, tek kullanımlık ürünler yerine tekrar kullanılabilir ürünler tercih edilmelidir.

Atıkları Ayırıştırma: Atıklar farklı kategorilere ayrıştırılarak geri dönüşüm ve düzgün bertaraf süreçleri kolaylaştırılmalıdır. Kağıt, karton, cam, plastik biyobozunur ve diğer atıklar şeklinde ayrı kutularda toplanarak atık yönetiminin etkinliğinin artırılmalıdır.

Eğitim ve Farkındalık: Personel ve ziyaretçiler atık yönetimi konusunda eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir. Hangi tür atıkların nasıl ayrıştırılacağı, geri dönüşümün önemi ve çevre dostu davranışlar hakkında farkındalık oluşturulmalıdır.

Geri Dönüşüm ve Kompostlama: Geri dönüşüme uygun atıklar belirlenen toplama noktalarında biriktirilmeli, geri dönüşüm tesislerine yönlendirilmelidir. Organik atıkların ise kompostlama işlemi için ayrı bir alanda veya tesis içinde uygun şekilde değerlendirilmesi gereklidir.

Tehlikeli Atıkların İşlenmesi: Tesiste tehlikeli atıklar üretiliyorsa (kimyasal temizlik maddeleri vb), bu atıkların yasalara uygun şekilde işlenmesi, bertaraf edilmesi sağlanır, çevreye zarar vermesini engellemek için gerekli önlemler alınır.

İşbirliği ve Ortak Projeler: Yerel yönetimler, çevre kuruluşları veya diğer turizm tesisleri ile işbirliği yapılarak atık yönetimi projelerine katılım sağlanmalıdır. Bu tür projeler, atık yönetiminin etkinliğini artırmada ve çevresel sürdürülebilirliği teşvik etmede önemli rol oynamaktadır.

İzleme ve İyileştirme: Atık yönetim süreçleri düzenli olarak gözden geçirilmeli, atık miktarı ve türleri izlenmelidir. Hangi alanlarda iyileştirme ya-

pılacağı belirlenerek, sürekli olarak atık yönetimi geliştirilmelidir.

Etkin atık yönetimi sadece çevrenin korunmasına değil, aynı zamanda tesisin itibarına da olumlu katkı sağlar. Turistlerin çevre dostu tesisleri tercih etme eğilimi, turizm işletmelerinin sürdürülebilirliğini desteklemektedir.

8. SONUÇ VE ÖNERİ

Ülkemizde turizm sektörü ekonomi için vazgeçilmez olmanın yanında, dünya turizminde önemli destinasyonlardan biri olma özelliğine de sahiptir. Turizm sektörü, ulaşımdan gıdaya, tekstilden makine ve ekipman üretimine kadar, birçok sektörde istihdam yaratan lokomotif görevini başarı ile uzun yıllardır yürütmektedir.

Hijyen hayatın her alanında olduğu gibi turizm sektörü için büyük önem taşımaktadır. Konaklama ve yemek tüketiminin gerçekleştiği her lokasyonda, hijyen şartları sağlanmadığı takdirde, sağlık sorunlarının yaşanması yanında, büyük ekonomik ve imaj kayıplarına sebep olmaktadır. Bu bağlamda, kayıpları engellemek adına oluşabilecek risklerin tespit edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu risklerin giderilmesi ve kaliteli hizmet sunulması için otel işletmelerinin kurulum aşamasından itibaren Bakanlığın gıda güvenliği ve hijyen kriterlerine uygun şekilde tesisi kurup üretim yapmaları gerekmektedir. 300 yataklı otel işletmeleri için gıda mühendisi istihdamının zorunlu hale gelmesiyle birlikte; turizm işletmelerinde verilen hizmetlerde, meslektaşlarımızın bilgi ve katkılarıyla yüksek kalite sağlanacaktır. Gıda mühendislerinin eğitimleri ve teknik bilgisi, turizm sektöründe görev alan her çalışana, hijyen konusunda destek vererek, periyodik takibin sağlanmasında yardımcı olacaktır. Özellikle büyük kapasiteli turizm tesisleri, yüksek hizmet kalitesini sağlamak amacı ile, birden fazla hijyen konusunda uzman teknik personel istihdam ederek, tüm personelin eğitim ve denetimini sağlamaktadır. Bunun sonucunda iç denetim ve izlenebilirlik sağlanmakta ve riskler gerçekleşmeden tespit edilerek önlenmektedir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin sorunu olan “Gıda zehirlenmesi” ülkemizde de göz ardı edilemeyecek düzeydedir. Hatta zehirlenme vakaları ölümle bile sonuçlanabilmektedir. Bu durum teorik bilgi ve doküman takibinin olmasına karşın uygulamada eksiklikler olduğunu düşündürmektedir. Tarım ve Orman Bakanlığı’nın “Gıda Güvenliği ve Hijyen Yönetmeliği” oldukça kapsamlı, Avrupa Birliği ile uyumludur. Ancak ülkemizde Bakanlığın sorumluluğunda olan sürekli ve düzenli denetimlerin gerçekleştirilmesi ko-

nusunda yaşanan aksaklıklar, işletmelerde yeterli sayıda uzman personelin görev almamasına, firmaların konuya gerekli özeni göstermemesine, yatırım ve harcama yapmamasına sebep olmaktadır. Sonuç olarak, insan sağlığını doğrudan etkileyen hijyen şartlarının sağlanmadığı durumlar sıklıkla yaşanmaktadır.

Turizm işletmelerinin hijyen konusuna özen göstermesi, Bakanlık denetimlerinin sıklaştırılması ve düzenli olarak gerçekleştirilmesi ile mümkündür. Yeterli sayıda ve uygun eğitime sahip uzmanlar, hijyen şartlarının sağlanması ve sürdürülmesinin en büyük teminatıdır.

Bunun yanında, turizm sektöründe yer alan her firma ve işletme çalışanına, belirli aralıklarla hijyen eğitimi verilmesi, bilgilerin uygulamaya geçmesini sağlayacaktır. Yöneticiler, işletmenin iç denetim mekanizmasını oluşturmalı, riskler tam olarak belirlenmeli, eksiklik ve hata oluşması engellenmelidir. Hijyenin sağlanması, sürekli ve kontrollü işleyiş ile mümkündür.

İşletme içinde izlenebilirliğin sağlanması da, kamu denetimlerinin etkinliği artıracak uygulamalardandır. Sorunların kaynağının tespiti sağlanarak, tekrar yaşanmasının önüne geçilecektir.

Konaklama işletmelerinde gıda mühendislerinin görev alması ile, gerekli hijyen koşulları sağlanacak, riskler tespit edilecek, önlemler oluşturulacak, gıda kaynaklı her türlü zehirlenme önlenecek, güvenli gıda hazırlanması ve tüketimi sağlanacaktır.

Turizm çalışanlarının sağlıklı ve güvenli ortamlarda görev yapması, “İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanları” sayesinde gerçekleşmektedir. Kendini güvende hisseden çalışan, işinde daha aktif olacak, motivasyonu artacaktır.

Bacasız fabrikalar olarak da tanımlanan turizm işletmeleri, gerekli hijyen koşullarına sahip olduğu ölçüde, ülke ekonomisine katkı sağlayabilecek, emek, zaman ve hammadde kaybı önlenerek, verimin de artmasını destekleyecektir.

KAYNAKLAR

- [1] Dolmacı, N., Bulgan, G., (2018), Turizmde Gıda Güvenliğinin Bir İnsan Hakkı Olan Sağlık Hakkı Açısından Taşıdığı Önem. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi. Cilt: 2, Sayı: Ek.1, Bahar: 234-250
- [2] TÜİK, 31 Ocak 2023, Saat:10:00, Sayı: 49606 <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=-Turizm-%C4%B0statistikleri-IV.%C3%87eyrek:-Ekim-Aral%C4%B1k-ve-Y%C4%B1llık-%C4%B1k,-2022-49606&dil=1>
- [3] TÜRKPATENT, Coğrafi İşaretler Portalı <https://turkpatent.ci.gov.tr>, Erişim Tarihi: 23 Nisan 2023
- [4] Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 01.06.2019 Resmî Gazete Sayısı:30791
- [5] Diamond Rating Definitions - <https://www.aaa.com/diamonds/diamond-ratings-definitions.html>
- [6] <https://www.hotelstars.eu>
- [7] <https://hoteltechreport.com/news/hotel-star-ratings#:~:text=Other%20European%20countries%2C%20including%20Germany,uses%20AAA%20and%20Forbes%20Stars.>
- [8] <https://www.expedia.com/Hotel-Star-Rating-Information>
- [9] The Forbes Travel Guide- Rating Criteria: Lodging. <https://pdf4pro.com/cdn/rating-criteria-lodging-1f71da.pdf>
- [10] Umumi Hifzısıhha Kanunu, Kanun No:1593, Resmî Gazete: 6/5/1930 Sayı: 1489
- [11] İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 17.02.2005 Resmî Gazete Sayısı: 25730
- [12] Code of Hygenic Practice for Precooked and Cooked Foods in Mass Catering CAC/RCP 39-1993 Codex Alimentarius Commission at its 20th Session in 1993.8
- [13] TSE ISO/TS 22002-2, Gıda güvenliğinde ön koşul programları - Bölüm 2: Yiyecek içecek servisi Ağustos 2015
- [14] Hijyen Eğitimi Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 05.07.2013 Resmî Gazete Sayısı: 28698
- [15] Türk Gıda Kodeksi Hayvansal Gıdalarda Bulunabilecek Farmakolojik Aktif Maddelerin Sınıflandırılması ve Maksimum Kalıntı Limitleri Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 07.03.2017 Resmî Gazete Sayısı: 30000
- [16] Türk Gıda Kodeksi Bulaşanlar Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 29.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28157 (3.mükerrer)
- [17] Türk Gıda Kodeksi Pestisitlerin Maksimum Kalıntı Limitleri Yönetmeliği, Resmî Ga-

zete Tarihi: 27.09.2021 Resmî Gazete Sayısı: 31611 Mükerrer

- [18] Türk Gıda Kodeksi Gıda Katkı Maddeleri Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 30.06.2021 Resmî Gazete Sayısı: 28693
- [19] Türk Gıda Kodeksi Aroma Vericiler ve Aroma Verme Özelliği Taşıyan Gıda Bileşenleri Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 29.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28157
- [20] Türk Gıda Kodeksi Gıdalara Vitaminler, Mineraller ve Belirli Diğer Öğelerin Eklenmesi Hakkında Yönetmelik Resmî Gazete Tarihi: 07.03.2017 Resmî Gazete Sayısı: 30000
- [21] Türk Gıda Kodeksi Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzemelere Dair Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 05.04.2018 Resmî Gazete Sayısı: 30382
- [22] Türk Gıda Kodeksi Gıda Enzimleri Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 24.02.2017 Resmî Gazete Sayısı: 29989
- [23] Türk Gıda Kodeksi Hedef Dışı Yemlere Taşınması Önlenemeyen Koksidiyostatların ve Histomonostatların Hayvansal Gıdalardaki Maksimum Miktarları Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 08.02.2015 Resmî Gazete Sayısı: 29261
- [24] Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 26.01.2017 Resmî Gazete Sayısı: 29960
- [25] Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 19.02.2020 Resmî Gazete Sayısı: 31044
- [26] Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanunu, Kanun No: 5996, Resmî Gazete Tarihi: 13.06.2010 Resmî Gazete Sayısı: 27610
- [27] Hayvansal Gıdalar için Özel Hijyen Kuralları Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 27.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28155
- [28] Gıda Hijyeni Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 17.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28145
- [29] Türk Gıda Kodeksi İçme Sütleri Tebliği, Resmî Gazete Tarihi: 27.02.2019 Resmî Gazete Sayısı: 30699
- [30] Türk Gıda Kodeksi Mikrobiyolojik Kriterler Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 29.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28157 (3.mükerrer)
- [31] <https://www.fda.gov/food/buy-store-serve-safe-food/raw-milk-misconceptions-and-danger-raw-milk-consumption>
- [32] Liu, Shao & Tsao, Marlene. (2010). Biocontrol of spoilage yeasts and moulds by *Williopsis saturnus* var. *saturnus* in yoghurt. *Nutrition & Food Science*. 40. 166-175. 10.1108/00346651011029192.
- [33] Suberu, H & Mohammed, Neimat & Aminu, Mubarak & Naka Keta, Jibrin. (2019). Eva-

luation of Fungi Species from Commercial Yoghurts in. 6. 72-77.

- [34] Yangınlar F. (2013) Süt ve Süt Ürünlerinde Hidroksimetilfurfural Akademik Gıda 11(3-4) 70-76
- [35] Türk Gıda Kodeksi Fermente Süt Ürünleri Tebliği, Resmî Gazete Tarihi: 30.11.2022 Resmî Gazete Sayısı: 32029
- [36] <https://www.fsis.usda.gov/food-safety/foodborne-illness-and-disease>
- [37] Elrahman, Samia & Said Ahmed, Ammar & El-Zubeir, Ibtisam & El Owni, Osman & Ahmed, Mohamed-Khair. (2009). Microbiological and Physicochemical Properties of Raw Milk Used for Processing Pasteurized Milk in Blue Nile Dairy Company (Sudan). Australian Journal of Basic and Applied Sciences. 3.
- [38] Godfroid, J., Al Dahouk, S., Pappas, G., Roth, F., Matope, G., Muma, J., ... & Scholz, H. C. (2013). A "One Health" surveillance and control of brucellosis in developing countries: moving away from improvisation. Comparative immunology, microbiology and infectious diseases, 36(3), 241-248.
- [39] Bonilla-Luque, O.M.; Valero, A. From Cheese-Making to Consumption: Exploring the Microbial Safety of Cheeses through Predictive Microbiology Models. Foods 2021, 10, 355. <https://doi.org/10.3390/foods10020355>
- [40] Türk Gıda Kodeksi Peynir Tebliği (Tebliğ No: 2015/6), Resmî Gazete Tarihi: 08.02.2015 Resmî Gazete Sayısı: 29261
- [41] Mozaffarian D, Micha R, Wallace S (2010) Effects on Coronary Heart Disease of Increasing Polyunsaturated Fat in Place of Saturated Fat: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. PLoS Med 7(3): e1000252. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000252>
- [42] Brouwer IA, Wanders AJ, Katan MB. Effect of animal and industrial trans fatty acids on HDL and LDL cholesterol levels in humans—a quantitative review. PLoS One. 2010 Mar 2;5(3):e9434. doi: 10.1371/journal.pone.0009434. Erratum in: PLoS One. 2010;5(10) doi: 10.1371/annotation/c4cf3127-89b2-4d58-abf3-ab0746342a90. PMID: 20209147; PMCID: PMC2830458.
- [43] Thompson, A., Shaw, D., Minihane, A., & Williams, C. (2008). Trans-fatty acids and cancer: The evidence reviewed. *Nutrition Research Reviews*, 21(2), 174-188. doi:10.1017/S0954422408110964
- [44] Türk Gıda Kodeksi Tereyağı, Diğer Süt Yağı Esaslı Sürülebilir Ürünler ve Sadeyağ Tebliği (Tebliğ No: 2005/19) 25784
- [45] Türk Gıda Kodeksi Bitki Adı ile Anılan Yağlar Tebliği (Tebliğ No: 2012/29), Resmî Gazete Tarihi: 12.04.2012 Resmî Gazete Sayısı: 28262

- [46]Türk Gıda Kodeksi Dondurma Tebliği (Tebliğ No: 2022/13), Resmî Gazete Tarihi: 26.10.2022 Resmî Gazete Sayısı: 31995
- [47]Tarım ve Orman Bakanlığı, 12 Ekim 2019. Taklit ve Tağşiş Listesi
- [48]Türk Gıda Kodeksi Reçel, Jöle, Marmelat ve Tatlandırılmış Kestane Püresi Tebliği (Tebliğ No: 2006/55), Resmî Gazete Tarihi: 30.12.2006 Resmî Gazete Sayısı: 26392
- [49]Türk Gıda Kodeksi Üzüm Pekmezi Tebliği (Tebliğ No: 2017/8), Resmî Gazete Tarihi: 30.06.2017 Resmî Gazete Sayısı: 30110
- [50]Türk Gıda Kodeksi Kakao ve Çikolata Ürünleri Tebliği (Tebliğ No: 2017/29), Resmî Gazete Tarihi: 03.11.2017 Resmî Gazete Sayısı: 30229
- [51]Yibar A., Cetinkaya* F. Soyutemiz G.E., Detection of Rope-Producing Bacillus in Bread and Identification of Isolates to Species Level by Vitek 2 System, J. Biol. Environ. Sci., 2012, 6(18), 243-248
- [52]Yurt İçinde Canlı Hayvan ve Hayvansal Ürünlerin Nakilleri Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 17.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28145
- [53]Türk Gıda Kodeksi Et, Hazırlanmış Et Karışımları ve Et Ürünleri Tebliği (Tebliğ No: 2018/52) Resmî Gazete Tarihi: 29.01.2019 Resmî Gazete Sayısı: 30670
- [54]Turp G.Y.*, Sucu Ç., (2016), Et Ürünlerinde Nitrat ve Nitrit Kullanımına Potansiyel Alternatif Yöntemler, CBÜ Fen Bil. Dergi., Cilt 12, Sayı 2, 231-242 s
- [55]Regulation (EU) 2017/852 of the European Parliament and of the Council of 17 May 2017 on mercury, and repealing Regulation (EC) No 1102/2008 (Text with EEA relevance), 24.5.2017, L 137/1
- [56]Sidder, A. (2019), A look at how long-banned PCBs persist in the ocean, Eos, 100, <https://doi.org/10.1029/2019EO122359>. Published on 07 May 2019.
- [57] WWF, (2019), No Plastic in Nature: Assessing Plastic Ingestion From Nature To People
- [58]Sperber, William H. ve Stier., Richard F. (2009). "Happy 50th Birthday to HACCP: Retrospective and Prospective". FoodSafety magazine. s. 42-46.
- [59] Derinalp Çanakçı, S. & Çanakçı T., (2017), Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği Uygulamaları, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 10 Sayı: 52, s. 1410-1415
- [60] http://www.standartkalite.com/haccp_iso22000_tarihi.htm
- [61] Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik, 13 Temmuz 2017, Resmî Gazete, Sayı: 30123
- [62]Tuncer, A., Akoğlu, A. (2020). Food safety knowledge of food handlers working in ho-

tel kitchens in Turkey. *Food and Health*, 6(2),77-89.

- [63] Putri MS, Susanna D. Food safety knowledge, attitudes, and practices of food handlers at kitchen premises in the Port 'X' area, North Jakarta, Indonesia 2018. *Ital J Food Saf*. 2021 Nov 22;10(4):9215. doi: 10.4081/ijfs.2021.9215. PMID: 35018288; PMCID: PMC8672317.
- [64] Başer, F., vd. (2016) 4-5 Yıldızlı Otellerdeki Servis ve Mutfak Personellerinin Gıda Güvenliğine İlişkin Bilgi, Tutum ve Davranışları: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management* 13 (3), 2016, s. 23-37.
- [65] Eren, R., Nebioğlu, O., Şık, A., (2017), Otel İşletmeleri Mutfak Çalışanlarının Gıda Güvenliği Konusunda Bilgi Düzeyleri: Alanya Örneği, *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, C. 1, S. 2, ss: 47 - 64
- [66] <https://www.112.gov.tr/isdem-ililce-salgin-denetim-merkezi-uygulamasi>
- [67] Konaklama Tesislerinde Uygulanacak Standartlar ve Tedbirler Hk., İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 02.06.2020 tarih ve 89780865-153-E.8680 sayılı genelgesi.
- [68] <https://www.tga.gov.tr/guvenli-turizm-programi/>
- [69] Yüzme Havuzlarının Tabi Olacağı Sağlık Esasları Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 06.03.2011 Resmî Gazete Sayısı: 27866
- [70] <https://www.antalyasm.gov.tr/duyuru/mudurluk-makamina-bagli-birim/deniz-suyu-numune-noktalari-ve-mavi-bayrakli-plajlar-toplantisi/1456>
- [71] http://www.mavibayrak.org.tr/tr/icerikDetay.aspx?icerik_refno=14
- [72] Lejyoner Hastalığı Kontrol Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete Tarihi: 13.05.2015 Resmî Gazete Sayısı: 29354





*A: Meşrutiyet Mahallesi, Karanfil-2 Sokak, No: 49/10 Kızılay, Ankara-TÜRKİYE
T: (0312) 418 2826 F: (0312) 418 2843 e-posta: gidamo@gidamo.org.tr*