



Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kişisel Hijyen Uygulamaları Üzerine Nitel Bir Çalışma (Nevşehir İli Örneği) (A Qualitative Study on Personal Hygiene Practices in Hotel Kitchens (Example of Nevşehir Province))

*Ebru KEMER^a , Senem ETYEMEZ^a 

^a Hatay Mustafa Kemal University, School of Tourism Management and Hotel, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Hatay/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:05.05.2020

Kabul Tarihi:08.08.2020

Anahtar Kelimeler

Hijyen

Kişisel hijyen

Mutfak personeli

Öz

Bu araştırmanın amacı, otel işletmeleri mutfaklarında çalışan şef aşçıların mutfak personelinin kişisel hijyen uygulamalarını nasıl yönettiklerini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda, Nevşehir ilinde 2019 yılı Kasım ve Aralık aylarında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan 23 şef aşçıdan görüşme yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. Araştırmada, otel işletmeleri mutfaklarında çalışan şef aşçıların sorumlu oldukları personellerin kişisel hijyen uygulamalarını nasıl yönettikleri sorusu araştırmanın ana problemidir. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden olgu bilim deseni kullanılmıştır. Araştırma sonucunda mutfak şefleri tarafından el ve tırnak hijyeni (eldiven kullanımı), sakal tıraşı, saç bakımı, banyo, kıyafetlerin temizliği ve kullanılan önlüğün temizliği gibi unsurların kişisel hijyen yönetiminde en çok dikkat edilen hususlar olduğu belirtilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan şef aşçılar kişisel hijyen konusundaki uygulamalarını; yaptırımlar ve toplantılar, her alanda uygulanması zorunlu prosedürler, yeterli ve gerekli kişisel hijyen malzemeleri sağlama şeklinde sıralamışlardır. Aynı zamanda mutfak şefleri personellerini hijyen konusunda sürekli takip ve kontrol ettiklerini ve bu husustaki yaptırımlarının ödül-ceza sistemi olduğunu belirtmişlerdir.

Keywords

Hygiene

Personal hygiene

Kitchen staff

Abstract

The aim of this research is to determine how the chef cooks working in the kitchens of hotel businesses manage personal hygiene practices of kitchen staff. For this purpose, data was collected using interview method with 23 chef cooks working in the kitchen department of 4 and 5 star hotel businesses in Nevşehir in November and December 2019. The main problem of the research is how the chef cooks working in the kitchens of the hotel businesses manage the personal hygiene practices of the kitchen staff they are responsible for. The phenomenological design, one of qualitative research methods, was used in the research. As a result of the research, it was stated by the kitchen chefs that the factors such as hand and nail hygiene (use of gloves), beard shaving, hair care, having shower, clothes and apron cleaning are the most important issues in personal hygiene management. In addition, the chefs who participated in the research listed their practices on personal hygiene as; sanctions and meetings, procedures to be implemented in all areas, providing adequate and necessary personal hygiene materials. At the same time, the kitchen chefs stated that they constantly follow and control their staffs about hygiene and that their sanctions on this matter are the reward-penal system.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: kemer_ebr@hotmail.com (E. Kemer)

DOI: 10.21325/jotags.2020.634

GİRİŞ

Yunan mitolojisinden tıp literatürüne giren, sağlıklı ve sağlam olmak anlamını taşıyan hijyen kavramının kökeni, mitolojide Aesculapius' un kızı olan ve sağlığı koruyan Hygiea'ya dayanmaktadır (Yumurtuğ, 1988). Türk Dil Kurumu (TDK) hijyen kavramını; “sağlığı olumsuz etkileyecek ve sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılan uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü” olarak tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2020).

Kişisel hijyen ise; bireysel sağlığın korunması ve devamlılığının sağlanması için uygulanan kişisel bakımı ifade eder (Uzunçakmak, 2012). Kişisel hijyen; bireylerin genel sağlığı, el-vücut temizliği, iş kıyafetlerinin temizliği gibi konuları kapsar. Kişiler dışarıdayken sürekli olarak elleri ve ayakkabıları ile bir takım kirletici etmenlere dokunurlar. Dışarıdaki tozlar vücudumuza ve saçlarımıza konar. Eğer vücudumuzda çatlak veya yaralar varsa dışarıdan gelen bu kirleticiler vücudumuza girerek bazı hastalıklara neden olabilir (Bilici, 2008, s.18).

Besin kaynaklı hastalıklar dünyada yaygın olarak görülmektedir. Besin üretimi ve tüketimi yapan işyerlerinde gerekli hijyen kurallarına uyararak ve gerekli özen gösterilerek besin kaynaklı hastalıklar engellenebilir. Çünkü besin kaynaklı hastalıklar besinlerin üretimi ve tüketimi sırasında oluşan kontaminasyonlar, personellerin hijyen kurallarına gerekli özeni göstermemesi ve hatalı ısı uygulamalarından kaynaklanmaktadır (Yoldaşcan, 2015).

Besine elle temas eden kişilerin kişisel hijyene dikkat etmeleri, besin kaynaklı hastalıkların önlenmesi açısından önemlidir. Ayrıca besin üretimi ve tüketimi yapılan işyerlerinde çalışan personelin sağlıklı olması, portör olmaması, eldiven ve başlık kullanımı da personel hijyenine dâhil edilir (Atasever, 2000, s.117). Besinin üretimden tüketimine kadar geçen sürede yapılan her türlü hijyen hatası, besin kalitesini ve bireyin sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir. Besin ihtiyacını karşılayan işletmeler, tüketici sağlığını korumak için hijyen kurallarına uymak zorundadır. Besinle uğraşırken kişisel hijyenin yanında, çöplerin düzenli ve uygun koşullarda kaldırılması ve kullanılan araç-gereçlerin de hijyenik olması bir zorunluluktur (Baş & Sağlam, 1997, s.28). Dolayısıyla bu araştırmada yiyecek ve içeceklerle doğrudan ilişkisi olan otel mutfak personelinin kişisel hijyeni araştırmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Bu çalışma literatürde otel mutfaklarında kişisel hijyen uygulamalarının nasıl yönetildiği konusuna dair nitel bir çalışma bulunmaması açısından önem arz etmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Turizm İşletmelerinde Kişisel Hijyenin Önemi

Emek-yoğun bir yapıya sahip olan turizm sektöründe üretim ile tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi personeller arası ve konuk-personel arasındaki etkileşimlerin yoğun şekilde gerçekleşmesine neden olmaktadır. Bu etkileşim kişisel davranışlarda olduğu kadar temizlik ve hijyen konusunda da ayrı bir önem taşır (Demirtaş, 2010, s.266). Konaklama işletmelerinde sunulan önemli hizmetlerden biri de yiyecek içecek hizmetleridir. Bir yiyecek içecek işletmesi için hijyen ve sanitasyon konularında yaşanacak bir aksaklık hayati sorunlara neden olabilmektedir. Bu nedenle işletmelerin hijyen ve sanitasyon konularında kusursuz bir sistem oluşturmaları gerekmektedir (Şahin, 2005, s.2).

Seyahat esnasında ziyaretçilerin yaşadıkları besin kaynaklı rahatsızlıklar üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Çünkü bu süreçte yaşanacak rahatsızlıklar hem ziyaretçilerin sağlığını hem de ziyaretçilerin aldığı hizmetten doğan keyfi olumsuz etkileyerek seyahatin amacına ulaşmasını engelleyecektir. Bu durum müşteri

memnuniyetini olumsuz etkilemekle birlikte, ziyaretçilerin aynı bölgeye tekrar gelmelerini engelleyip olumsuz tanıtım yapmalarına neden olabilecektir. Türkiye’de deniz-kum-güneş turizminin yoğun olarak yapıldığı yerlerde bulunan konaklama işletmelerinde her şey dâhil sistem uygulanmaktadır. Bu durum bu işletmelerde kalan ziyaretçilerin zamanının çoğunu işletme içerisinde geçirmesine neden olmaktadır. Bu ziyaretçilerin yaşadıkları besin kaynaklı rahatsızlıkların konaklama işletmelerinden kaynaklanma ihtimali oldukça yüksektir. Konaklama işletmelerinin gıda güvenliğini sağlama konusundaki çabaları müşteri memnuniyeti ve toplum sağlığı açısından önemlidir (Eren, Nebioğlu & Şık, 2017, s.49).

Yiyecek içecek servisinde çalışan personelin besin kaynaklı rahatsızlıkları engellemek için kişisel hijyene gerekli önemi vermesi gerekir. Personelin hijyen konusundaki bilgi eksikliği ancak bu eksikliğin giderilmesi ve hijyen kurallarına uymanın yararlarına inandırılmasıyla çözülebilir. Bu konuda yöneticilerin bilinçli olması ve personele gerekli eğitimlerin düzenli olarak verilmesi gerekir (Baş, Ersun& Kıvanç, 2006, s.321).

Yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personellerin hijyen ile ilgili bazı sorumlulukları vardır. Bunlar: kişisel hijyen kurallarını uygulamak, yeterli ve dengeli beslenmek, çalışma süresince ellerini düzenli olarak yıkamak (tuvalet kullanımı sonrası, paraya dokunduktan sonra gibi), fiziksel sağlığına ve temizliğine özen göstermek, sağlığı ile ilgili rahatsızlıkları zamanında işletme yetkililerine bildirmek, iş yerinde sigara içmemek ve kullanılan araç ve gereçlere çıplak elle dokunmamak şeklinde sıralanabilir (Marriott, 1999, s.71).

Konaklama işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen bilgileri ile ilgili çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Baş ve Sağlam (1997), otel beslenme servis personelinin kişisel ve çevre hijyen bilgisini, Ankara’da hizmet veren dört ve beş yıldızlı iki büyük otelin beslenme servisinde çalışan 84 personel üzerinde anket formu uygulayarak araştırmıştır. Araştırmada bu personellerin; %60.7’ sinin işe başlamadan önce ellerini yıkayıp önlüğünü giydiği, %82.2’ sinin çalışırken kep taktığı, %95.3’ ünün çalışırken üniforma giydiği, üniforma giyenlerin %45.2’ sinin 1-2 günde bir üniformasını değiştirdiği, %95.2’ sinin çalışırken eldiven kullandığı, %70.3’ ünün sürekli mendil taşıdığı, %64.3’ ünün 2 günde bir banyo yaptığı, %97.6’ sının eli kesildiğinde bandaj kullandığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda araştırmaya katılan personelin %96,4’ü mikrop ve koku yayılacağından çöplerin açıkta kalmaması gerektiğini, %75,0’ i yemeklerin tat kontrolünün bir tabağa konulup kaşık ile yapılması gerektiğini belirtmiştir. Buna göre toplu beslenme yapılan işletmelerde besin zehirlenmesi riskini en aza indirmek için, yönetici ve personelin belirli aralıklarla hijyen konusunda eğitim alması gerektiği belirtilmiştir. Baş, Ersun ve Kıvanç (2006)’ın yaptıkları çalışmada ise; gıda zehirlenmesine neden olan en önemli etkenin, gıda servisi personelinin ellerini yeterince temiz tutmaması olduğu tespit edilmiştir.

Sargın’ın (2005) “Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek ve İçecek Personelinin Hijyen Bilgileri ve Uygulamalarının İncelenmesi” başlıklı çalışmada, personelin % 94,1’inin işe alınırken sağlık kontrolünden geçtiği, % 94,2’sine düzenli olarak sağlık kontrolü yapıldığı ve % 78,2’sinin en az 3 ayda bir sağlık kontrolü yaptırdığı tespit edilmiştir. Hijyen standartlarındaki mevcut eksikliklerin ve uygulamadaki hataların düzeltilmesi için tüm personelin hizmet içi ve hizmet dışı eğitime ihtiyaçları oldukları belirtilmiştir. Babür (2007: 40-42) tarafından yapılan çalışmada ise, Muğla ilinde bulunan toplam 5 adet birinci sınıf tatil köyü mutfağında çalışan 93 mutfak personelinin aldıkları hizmet içi eğitim ve mutfak hijyen durumu değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların %89,4’ünün hijyen eğitimi aldığı, %10,6’sının ise hiçbir şekilde hijyen eğitimi almadığı saptanmıştır. Bu çalışmada katılımcıların büyük çoğunluğu (%82,8) hijyen eğitiminin “çok gerekli” olduğuna inandıklarını

belirtmişlerdir. Personel hijyeni yönünden incelenen mutfak personelinin iş kıyafetlerinin eksiksiz, ütülü ve temiz olduğu, kep veya bone olmaksızın üretim alanlarında hiçbir mutfak personelinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Personelin sigara içtikten sonra ellerini yıkamadan tekrar işe başlamaları en sık gözlenen eksiklik olmuştur.

Bulduk (2007), gıda güvenliği için personel hijyeninin önemli bir konu olduğunu ve gıda güvenliği konusunda gerekli bilgiye sahip olmanın yanı sıra bu bilgilerin kullanımının da sağlanması gerektiğini belirtmektedir. Ural (2007), konaklama işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen bilgileri ve uygulamalarını incelemiş ve araştırma sonucunda personelin çoğunluğunun kişisel hijyen ile ilgili uygulamayı gerçekleştirmediği, doğru bilgiyi bilenlerin yüksek oranda uygulamayı da doğru yaptıkları, bilmeyenlerin ise tesadüfi olarak alışkanlıklarından ve kültürel özelliklerinden dolayı doğru uygulamayı yaptığını tespit etmiştir.

Şanlıer ve Hussein'in (2008) yaptıkları "Yiyecek-İçecek Hizmeti Veren Otel Mutfakları ve Personelinin Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi: Ankara İli Örneği" başlıklı çalışmada, Ankara ilinde bulunan 12 otelde çalışan 150 mutfak ve personeli incelenmiş ve bu çalışma sonucunda hem mutfak şartlarının hem de personelin hijyen kurallarına uymasında aksaklıklar görülmüştür. Aktaş, Cebirbay ve Haklı'nın (2008) Konya'daki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 160 mutfak personeli üzerinde yaptıkları çalışmada ise; çalışanların %58,1'inin hijyen eğitimi aldığı, %53,1'inin günde 1 kez banyo yaptığı, %35'inin üniformasını her gün değiştirdiği, %82,5'inin ise ellerini yıkadıktan sonra kağıt havlu ile kuruladıkları tespit edilmiştir. Can (2008) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise, Erdek yöresindeki küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon alışkanlıkları incelenmiştir. Çalışmada katılımcıların çoğunluğunun hijyen ve sanitasyon eğitimi almadıkları, işletmelerin çoğunluğunun da bu yönde eğitimi personeline vermedikleri tespit edilmiştir.

"Otel İşletmeleri Mutfak Çalışanlarının Personel Hijyeni Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi" isimli bir başka çalışmada ise; personel hijyeni ile ilgili sorulara personelin çoğunluğunun katıldığı ve personelin hijyen konusunun bilincinde olduğu tespit edilmiştir (Ünlüönen & Cömert, 2013). Kabacık'ın (2013) dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan mutfak personeli üzerinde yaptığı çalışmada ise personellerin %99,7'sine işyeri tarafından üniforma verildiği, personelin %88,6'sının kıyafetlerini her gün temizlediği ve %89,9'unun işyerinde her üniteye ayrı el yıkama lavabosu bulunduğu saptanmıştır.

Kınacı ve Çetiner (2013) tarafından Gaziantep'teki dört ve beş yıldızlı otel restoranlarında çalışan personel üzerinde yapılan araştırma sonucunda; personelin daha çok tuvalet kullanımından sonra ellerini yıkadıkları, diğer durumlarda ise el yıkama konusuna yeterli özeni göstermedikleri saptanmıştır. Personellerin çoğu ellerini sıvı sabun ile yıkamaktadır. Kadın personellerin kişisel el, yüz ve ayak havlusu bulundurma oranları erkeklerin oranından yüksektir ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır. Personelin dış fırçalama durumları incelendiğinde, personelin daha çok sabahları dişlerini fırçaladığı, yemeklerden sonra ve akşam yatmadan önce dış fırçalama durumlarının düşük seviyede olduğu görülmektedir. Ayrıca kadın personellerin; banyo yapma, çorap değiştirme, iç çamaşırını değiştirme ve kıyafet-iş önlüğü değiştirme uygulamalarına erkeklerden daha çok dikkat ettikleri tespit edilmiştir.

Başka bir çalışmada konaklama işletmelerinde mutfak ve servis personelinin hijyen bilgisi ve uygulamaları araştırılmış ve araştırma sonucunda çalışanların kişisel hijyen bilgi düzeylerinin genel olarak ortalama değerler arasında olduğu, düzenli diş hekimine gitme, diş ipliği kullanma, el ve vücut temizliğinde ilk yardım ya da yaralanma gibi konularda, ya da özellikle temizlik malzemelerinin ortak kullanımında hala yeterli bilincin yerleşmediği görülmektedir (Yıldırım, 2014). Giritlioğlu ve Kızılcık'ın (2016) turizme hizmet sunan pastane işletmelerinde çalışan

dondurma üretim personeli üzerinde yaptıkları çalışmada, personelin hijyen uygulamalarını yüksek düzeyde yerine getirdikleri belirtilmiştir. Dondurma üretim personelinin personel hijyenine yönelik en yüksek düzeyde yerine getirdiği uygulamalar; “tuvaleti kullandıktan sonra ellerini yıkamak”, “yemek yemeden önce ve yemek yedikten sonra ellerini yıkamak”, “çalışırken bone veya kep takmak” ve “öksürdükten veya hapşırdıktan sonra ellerini yıkamak” şeklindedir. Öte yandan, “çalışırken maske takmak”, “ellerini ılık su ve sabunla yıkamak” ve “çalışırken eldiven kullanmak” ise, dondurma üretim personeli tarafından en düşük düzeyde yerine getirilen personel hijyeni uygulamalarıdır.

Özen ve Kocaman’ın (2018) “Bir Eğitim Hastanesine Sağlık Raporu Almak için Başvuran Turizm Sektörü Çalışanlarının Hijyen Eğitimi Durumlarının, Hijyen Bilgi Düzeylerinin ve Portör Testi Sonuçlarının Değerlendirilmesi” başlıklı çalışmalarında, katılımcıların %37,2’sinin hijyen eğitimi aldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %85,9’u hijyen eğitimini önceki işyerlerinde, diğerleri ise halk eğitim merkezlerinde almışlardır.

Yabancı literatürde de personel hijyen bilgisine yönelik yapılmış çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Czarniecka-Skubina ve Skwierczyński (2007) tarafından yapılan çalışmada, otel servis personelinin % 20’sinden fazlası işyerlerinde HACCP sisteminin varlığından emin olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum çalışmada, yeterli HACCP sistem eğitiminin olmadığı ve sistemin düzgün çalışmadığı anlamına gelebileceği şeklinde yorumlanmıştır. Personel hijyeni ile ilgili sorulara katılımcıların yaklaşık %90’ı doğru cevap vermiştir. Katılımcıların el hijyeni konusundaki bilgileri de yeterli bulunmuştur. Bir diğer çalışmada ise, otel mutfak personelinin gıda güvenliği ve mutfak hijyeni konusundaki bilgileri değerlendirilmiş ve çalışma sonucunda katılımcıların %87,2’sinin yiyecek hazırlama esnasında ellerini yıkadıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların %71’i ellerini silmek için mutfak peçetesi kullandığını, %82,7’si ise tıbbi muayene yaptırdığını belirtmiştir (Darko, MillsRobertson & Wireko-Manu, 2015).

Mapelu ve Onyango (2018) tarafından yapılan çalışmada, Eldoret kasabesindeki seçkin otellerde gıda güvenliğinin sağlanmasında kişisel ve tesis hijyeninin rolü incelenmiştir. Gözlemle elde edilen sonuçlar neticesinde, tüm gıda işleyicilerinin her zaman yeterli kıyafet giymediğini ve yeterli el yıkama yerlerinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Rebouças vd.’nin (2017) otel restoran müdürleri, şefleri ve gıda işleyicileri üzerinde yaptıkları çalışmada, gıda işleyicilerinin kişisel hijyen için uygun bilgi, tutum ve uygulamalara sahip olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte yiyecekleri kullanırken veya dağıtırken tek kullanımlık eldivenlerin kullanılması (%39,6), yiyeceklerin elle tadılması (%28,7) ve genellikle yiyecekleri kullanırken konuşulması (%52,5) gibi bazı hatalar gözlemlenmiştir. Bu bakımdan bu araştırmada, otel işletmeleri mutfaklarında çalışan şef aşçıların mutfak personelinin kişisel hijyen uygulamalarını nasıl yönettikleri araştırılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, otel işletmeleri mutfaklarında çalışan şef aşçıların mutfak personelinin kişisel hijyen uygulamalarını nasıl yönettiklerini belirlemektir. Yiyecek içecek işletmelerinin “kalbi” olarak adlandırılan mutfaklarda (Sezgin & Ünlüöner, 2011, s.3) kişisel hijyenin sağlanması kritik öneme sahiptir. Mutfak çalışanlarındaki hijyen sorunları direkt olarak müşteriye yansiyabilmektedir. Dolayısıyla araştırmada, otel işletmeleri mutfaklarında çalışan şef aşçıların sorumlu oldukları birimlerdeki personellerin kişisel hijyenini nasıl sağladıkları sorusu araştırmanın ana problemidir. Bu doğrultuda araştırmada derinlemesine ve ayrıntılı bilgi edinmek için nitel araştırma yöntemlerinden olgu bilim deseni kullanılmıştır (Yıldırım & Şimşek, 2016, s.69).

Araştırma Soruları

Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen kavramı deyince aklınıza ne geliyor?

Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyeni nasıl sağlarsınız?

Otel işletmeleri mutfaklarında çalışan personellere hijyenle ilgili yaptırımlarınız nelerdir?

Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen ile ilgili nelere önem veriliyor. Bunun için çalıştığınız otel işletmesinde eğitim, kurum toplantısı gibi eğitici ve yönlendirici faaliyetler yapılıyor mu?

Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Nevşehir ilinde bulunan turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan şef aşçılar oluşturmaktadır. Nevşehir ilinde 16 adet 4 yıldızlı ve 6 adet 5 yıldızlı turizm işletme belgeli konaklama işletmesi bulunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Araştırmada, Nevşehir ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin tamamıyla görüşülmüş ve 3 otel işletmesi araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Dolayısıyla 3 otel işletmesiyle görüşme sağlanabilmiştir. Araştırmada derinlemesine bilgi toplamak için nitel araştırma yöntemlerinde kullanılan amaçlı örnekleme türlerinden maximum çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır. Araştırmanın örnekleme, araştırmaya katılmayı kabul eden Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 23 şef aşçının tamamından oluşmaktadır.

Tablo 1. Çalışma Grubu

Değişken		F	%
Cinsiyet	Erkek	23	100
Yaş	21-30	1	4,34
	31-40	2	8,70
	41-50	8	34,7
	51 ve üzeri	12	52,1
Eğitim	Lise	13	56,5
	Önlisans	7	30,4
	Lisans	3	13,0
Tecrübe	1-5 yıl	3	13,0
	6-10 yıl	8	34,7
	10 yıl ve üzeri	12	52,1
Çalıştığı Otel	4 yıldızlı	12	52,1
	5 yıldızlı	11	47,8

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılmayı kabul eden şef aşçıların çoğunluğunun 51 yaş ve üzerinde, lise mezunu, 10 yıl ve üzeri iş tecrübesi olan erkeklerden oluştuğu görülmektedir.

Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Bu araştırmada, olayları olduğu gibi yansıtmak ve derinlemesine bilgi edinmek için veri toplama aracı olarak görüşme formu tercih edilmiştir (Yıldırım & Şimşek, 2016, s.40-41). Görüşme formu yarı yapılandırılmış açık uçlu sorularla oluşturulmuştur. Görüşme soruları için ilgili araştırmaların yazın taraması yapılmış, gastronomi bölümünde görev yapan ve mutfak alanında uzman akademisyenlerden onay alınmış ve araştırmacıların daha önceki mutfak departmanındaki iş tecrübelerinden yola çıkılarak araştırma soruları oluşturulmuştur. Araştırmacılar bölgede daha önce ikamet etmiş bölgedeki otel işletmelerinde çalışmış akademisyenlerdir. Dolayısıyla araştırmacılar bölgeye hakimdir. Araştırma bizzat araştırmacılar tarafından yürütülmüş ve görüşmeler 10-20 dk. arasında sürmüştür. Fakat

iki adet şefe zaman durumundan dolayı görüşme formu bırakılarak görüşme formunu doldurması sağlanmıştır. Ayrıca görüşme yapacak olan katılımcıların endişelerini gidermek için katılımcılarla ilgili hiçbir kişisel veri elde edilmemiştir. Araştırmada katılımcılara A1, A2, A3,...A23 kodları verilmiş ve araştırmanın tamamında bu kodlarla yorumlama yapılmıştır.

Verilerin Analizi

Bu araştırmada verilerin toplanmasında, verilerin analiz ve yorumlanmasında verilerin gerçeği yansıtması için; yüz yüze görüşmeler yapılmış ve doğrudan alıntılar yapılarak araştırmanın geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Araştırmada nitel araştırmada kullanılan “içerik ve betimsel analiz” yöntemleri uygulanmıştır. Bu doğrultuda içerik analizi dört aşamadan oluşmaktadır. 1. Verilerin kodlanması, 2. Kodlanan verilerin temalarının belirlenmesi, 3. Kodların ve temaların düzenlenmesi, 4. Bulguların tanımlanması ve yorumlanması (Yıldırım & Şimşek, 2016, s.238-248). Analiz sırasında şeflerin ifade benzerliklerine göre gruplamalar yapılmıştır. Daha sonra elde edilen veriler frekans olarak verilmiştir. Ayrıca elde edilen verileri “çarpıcı şekilde yansıtmak amacıyla sık sık doğrudan alıntılarının kullanıldığı ve elde edilen sonuçların neden sonuç ilişkisi çerçevesinde yorumlandığı” betimsel analiz” tekniği kullanılmıştır (Yıldırım & Şimşek, 2016, s.238-248). Araştırmada iç geçerliliği sağlamak için öncelikle şeflerin hijyen kavramı konusundaki görüşleri elde edilmeye çalışılmış ve doğrudan alıntılarla veriler desteklenmeye çalışılmıştır. Araştırmada dış geçerliliği desteklemek için; veri toplama aracının hazırlanması, uygulama aşaması ve analiz aşaması detaylandırılmış ve diğer araştırmalarla test edilebilmesi için gerekli açıklamalar yapılmıştır.

Bulgular ve Değerlendirme

Görüşmelerden elde edilen verilerle yapılan analizlerde kişisel hijyenin otel işletmeleri mutfaklarında nasıl sağlandığı ile ilgili temalandırılmış veriler aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 2. Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kişisel Hijyen Kavramı

	<i>Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen kavramı deyince aklınıza ne geliyor?</i>	F	%
1	El ve Tırnak Hijyeni (Eldiven Kullanımı)	23	100
2	Sakal Tıraşı	23	100
3	Saç Bakımı, Banyo	23	100
4	Kıyafetlerin temizliği	23	100
5	Kullanılan önlüğün temizliği	23	100
6	Her işlemden sonra uygulanması gereken prosedürler	19	82,6
7	Kolye takı vs. olmaması	12	52,1
8	Ayakkabı Terlik Uygunluğu	12	52,1

Personele yönelik kişisel hijyen uygulamalarına dair mutfak şeflerinin verdikleri cevaplar kodlanmış 8 adet temadan oluşmaktadır. Bu temalar ile ilgili bazı şef aşçıların ifadeleri şu şekildedir. **A1** En önemli kişisel hijyen unsuru el bakımındır. Mutfak personelinin elleri daima temiz, tırnakları kesilmiş olmalı ve eldivenler sürekli değiştirilmelidir. Çünkü ellerdeki küçük bir mikroorganizma yemeklere temas edebilir. Ayrıca el ve tırnak kadar önemli olan bir diğer unsur da sakal tıraşıdır. Ne olursa olsun çalışanın her sabah tıraş olmasını isteriz. Ne olursa olsun diyorum çünkü sakalın az olması veya az çıkması bizim için bir bahane değildir. Çalışanların saçları ve beden temizliği de bizim için çok önemlidir. Kullandığımız önlüğün sürekli değiştirilmesi ve önlüğün altındaki kıyafetlerin temiz olması çalışanların tam hijyeni açısından önemlidir. Ayrıca mutfakta yapılan her işlem sonrası uygulanması gereken bazı kurallar vardır. Bu kurallar yine el temizliği ve bulaşmanın engellenmesi açısından çok önemlidir. Mutfakta takıya izin vermiyoruz. Çünkü hem çalışanı hem de hijyeni zedeleyen bir durum olduğunu düşünüyoruz.

Ayrıca mutfakta kullanılan terlik veya ayakkabının da mutfığa uygun olması gerekir. **A8** Sakal tıraşı, saç bakımı ve duş alınmış olması, el temizliği, kıyafet ve önlüklerin ve kullanılan terliklerin temizliği mutfaklarımızda uyulması gereken kişisel hijyen kurallarıdır. **A4** Mutfak önlüğünün ve iç kıyafetlerin temiz olması, ellerin temiz ve bakımlı olması, erkekler için sakal tıraşının her gün yapılması, saç ve vücut temizliği uyulması gereken hijyen kurallarıdır. Takı olarak saatin bile mutfakta kullanılmaması gerekir. **A23** Personelin el hijyeni mutfakta en önemli husustur. Özellikle farklı yemek hazırlıklarına geçerken çapraz bulaşmayı önlemek için el hijyenine önem veriyoruz. Örneğin; etteki mikroorganizmalarla sebzedeki mikroorganizmalar aynı değildir ve bu da gıdalarda farklı sorunlara yol açabilir. Önlük değişimi ve eldiven kullanımı yine önemli unsurlardan bir tanesidir. Eldivenlerin de farklı uygulamalarda değiştirilmesine önem veriyoruz ve bunu sağlamaya çalışıyoruz.

Araştırmaya katılan şef aşçılar mutfakta kişisel hijyeni belirli kurallarla sağladıklarını belirterek benzer ifadeler kullanmışlardır.

Tablo 3. Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kişisel Hijyeni Sağlama Yöntemleri

	<i>Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyeni nasıl sağlarsınız?</i>	F	%
1	Yaptırımlar ve Toplantılar	23	100
2	Her alanda uygulanması zorunlu prosedürler	20	86,9
3	Yeterli ve gerekli kişisel hijyen malzemeleri sağlama	20	86,9
4	Takip	20	86,9
5	Kontrol	19	82,6

“Otel işletmeleri mutfaklarında çalışan personellere hijyenle ilgili yaptırımlarınız nelerdir?” sorusuna araştırmaya katılan aşçılar; uygulanan yaptırımlar ve toplantılar, prosedürler, hijyen malzemeleri, takip ve kontrol şeklinde cevap vermişlerdir. **A3** Mutfakta uyguladığımız bazı yaptırımlar (ceza da diyebiliriz) var. Mesela iş bitiminden sonra 1 saat daha fazladan çalışmak veya her vardiya değişiminde toplantı yaparken bunu sözel olarak belirtmek en etkili yöntemlerdendir. Bu birazda şefe göre değişkenlik gösterir. Mutfak prosedürleri, hijyen malzemeleri sağlama ve sürekli takip ve kontrol uyguladığımız diğer yaptırımlardır. **A9** Çalışanları sürekli takip ve kontrol etmek zorundayız. Özellikle mutfakta hem müşterinin zarar görmemesi hem de bizim ruhsal olarak huzurlu olabilmemiz için hijyen konusuna çok önem veriyoruz. Ayrıca hijyenin sağlanması için mutfakta yeterli hijyen malzemelerinin olup olmadığı sürekli kontrol edilir ve eksikler hemen tamamlanır. Her toplantıda kurallar sürekli yeniden hatırlatılır. Özellikle çalışan sirkülasyonu olduğu zaman organizasyon ve etkinliklerde hijyene daha da önem veririz. **A6** İşe başlamadan önce yaptığımız toplantılarda personelin kişisel hijyen kurallarına uyup uymadıkları hemen fark edilir. İlk önem verdiğimiz unsur hijyendir ve sürekli takip ve kontrol ederiz. Çünkü çalışan bazen çok temiz ve titiz görünebiliyor. Ancak lavabodan çıktığında elini önlüğüne silen veya dezenfektan kullanmayan bir çalışanı mutfakta hiçbir şefin isteyeceğini düşünmüyorum. **A18** Mutfakta uyulması gereken bazı prosedürler var. Örneğin; hangi renk tahta ve hangi bıçak hangi gıdayla kullanılır, hangi çöp kutusu hangi atık için kullanılır gibi hususlar mutfakta hijyen sağlamada önem verdiğimiz konulardır.

Araştırmaya katılan şef aşçılar, mutfak hijyeni konusunda belirli standartlarla bu işi sağladıklarını ve kişisel hijyen konusunda daha dikkatli olmaları gerektiğini vurgulamışlardır. Bu sebeple yapılan her toplantıda mutfakta kişisel hijyen konusunu vurguladıklarını ve sürekli kontrol ettiklerini belirtmişlerdir.

Şef aşçılar mutfak personelinin kişisel hijyen uygulamaları ile ilgili yaptırımlarını ödül ve ceza sistemi olarak belirtmişlerdir. A7Mutfaktaki en büyük yaptırım kişiyi yalnız bırakmak olur. Çünkü sadece kişisel hijyen değil, genel olarak mutfaktaki prosedürlere uymayan kişiler toplantılarda konuşulur ve ister istemez bu durum hem çalışanlar arasında bir dışlanmaya hem de bizden kendilerini soyutlamaya neden olur. Daha sonra da kopmalar başlar. Bu zamana kadar büyük bir sorun yaşamadık ama mutfakta herkes birbirine bağlı olmak zorundadır. Birinin yaptığı hata diğerini de ilgilendirir. Herhangi bir sağlık problemi, zehirlenme ve hastalık gibi durumlarda bunun nereden kaynaklandığını tespit etmemiz çok zordur. Dolayısıyla herkes birbirinin tamamlayıcısıdır ve birbirine bağlıdır. A20 En çok kullandığımız yaptırım ödül ve ceza sistemidir. Bir çalışan kişisel hijyen kurallarına uymuyor ise hijyen eğitimi almış olsa bile tekrar hijyen eğitimine tabi tutulur. Yoğun iş temposunda tekrar buna zaman ayırmak insanı yorar ve kendini kötü hissettirir. Bu durumu yaşamamak için daha ılımlı hareket etmeye çalışarak kontrolleri daha sık yapıyoruz. Böylelikle çok fazla sorun yaşanmıyor. Ayrıca sakal tıraşı ve önlüğü havlu gibi kullanma olayı her toplantı başlangıcında ana meselemiz olabiliyor.

Şef aşçılar mutfakta hijyenle ilgili yaptırımlarının katı olduğunu, ödül ve ceza sisteminin bu konuda en iyi yöntem olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 4. Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kişisel Hijyen ile İlgili Faaliyetler

	Otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen ile ilgili (eğitim, kurum toplantısı vs) neler yapılıyor?	F	%
1	HACCP Eğitimi	23	100
2	Çapraz Bulaşma	21	91,0
3	Kurumsal (Genel Hijyen) Eğitimi	21	91,0

Şefler, otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen ile ilgili işletmede uygulanan faaliyetleri HACCP, çapraz bulaşma eğitimi ve kurumsal eğitimler olarak belirtmişlerdir. **A11** Rutin hijyen eğitimlerimiz içinde kişisel hijyen eğitimleri de yer almaktadır. Hijyenle ilgili yapılan genel toplantılar genellikle 6 ayda bir yapılır. Bir de mutfakta her yeni çalışana işe başladığında mutfak şefleri tarafından hijyen eğitimi verilir. **A10** İşletmemizde kişisel hijyen eğitimi genel hijyen eğitimi ile birlikte veriliyor. Ayrıca çapraz bulaşma, işletme içi eğitimler, HACCP gibi eğitimlerimiz de mevcut. Kişisel hijyeni çoğunlukla mutfakta sağlamaya çalışıyoruz. **A18** İşletme içinde personele şefler tarafından verilen eğitimler; mutfak alıştırma, atıkların kontrolü, bazı mutfak araç gereçlerinin kullanımı gibi eğitimlerdir. Bunun dışında otel işletmesinin belli aralıklarla sağladığı hijyen eğitimleri de bulunmaktadır.

Bu araştırmada otel işletmeleri mutfaklarında verilen eğitimlerin belirli kurallar çerçevesinde olmadığı fakat uygulamak zorunda oldukları bazı hijyen eğitimlerinin dışında otel işletmelerinin hijyenle ilgili genel toplantılarının olduğu belirtilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Otel işletmeleri toplu yemeklerin yapıldığı ve tüketildiği hizmet işletmeleridir. Yiyecek ve içeceklerdeki mikroorganizmalar ve bakteriler insan yoluyla bulaştıkları veya dağıldıkları için otel işletmeleri mutfaklarında hijyen önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü yiyeceklerin satın alınması, üretimi, servisi ve depolanması sırasında yapılan hatalar gıda zehirlenmelerine yol açabilmektedir. Bu durum müşteri memnuniyetinin birinci derecede önemli olduğu otel işletmelerinde kötü reklama sebep olabilir (Şanlıer ve Hussein, 2008, s.462). Otel işletmelerinde yaşanacak olumsuz bir durum aynı zamanda kâr oranlarında da düşüşe neden olabilecektir. Yiyeceklerin satın alınmasından servisine kadarki zincirde gıda hijyeninin sağlanması gerekmektedir. Bu süreçte

çalışan personelin kişisel hijyeni de dikkate alınmalıdır. Bu sebeple araştırmada şef aşçıların mutfak personelinin kişisel hijyen uygulamalarını nasıl yönettiklerine dair 23 şef aşçıya 4 adet soru sorulmuştur.

Araştırma sonucunda otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen uygulamalarının; el ve tırnak hijyeni (eldiven kullanımı), sakal tıraşı, saç bakımı, banyo, kıyafetlerin temizliği, kullanılan önlüğün temizliği, her işlemten sonra uygulanması gereken prosedürler, kolye takı vs. olmaması, ayakkabı, terlik uygunluğu gibi 8 adet temadan oluştuğu belirlenmiştir. Diğer çalışmalara baktığımızda; Aslan ve Çakıroğlu (2004) yiyecek içecek hizmeti veren firmalarda yaptıkları çalışmalarında mutfak personelinin %80,3'ünün önlük, %52,5'inin bone/kep, %44,3'ünün eldiven, %27,9'unun maske ve %21,3'ünün galos kullanıldıklarını belirlemişlerdir. Aslan (2005) yaptığı araştırmada ise mutfak personelinin çalışma giysilerini %58 oranında üç günde bir değiştirdiğini ve %31,9'unun ise her gün temizledikleri sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmada şef aşçılar otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyeni; yaptırımlar ve toplantılar, her alanda uygulanması zorunlu prosedürler, yeterli ve gerekli kişisel hijyen malzemeleri sağlama, takip ve kontrol yaparak sağladıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan şef aşçılar otel işletmeleri mutfaklarında hijyenle ilgili yaptırımları, ödül ve ceza sistemi olarak açıklamışlardır. Ayrıca araştırmada şef aşçılar otel işletmeleri mutfaklarında kişisel hijyen ile ilgili HACCP eğitimi, çapraz bulaşma eğitimi ve genel hijyen eğitimi verildiğini belirtmişlerdir. Yapılan diğer çalışmalarda Kayalı (2013) toplu beslenme verilen kurumlarda hijyen eğitimi alan personelin daha bilinçli davrandığı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Demirel'in (2009) yaptığı çalışmada, sektörde hijyen eğitimi alan personelin iş tatminini ve beklentisini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mutfak personelinin kişisel hijyeni sağlması ve artırması için mutfaklar düzenli olarak dezenfekte edilmelidir. Mutfak personeli mutlaka işe başlamadan önce takılarını çıkarmalı, el hijyenine önem vermeli, üniforma ve önlük kullanımına dikkat etmelidir. Ayrıca her işlemten sonra mutlaka eldiven değiştirilmeli ve eller dezenfekte edilmelidir. Yapılan çalışmada otel işletmeleri mutfaklarında verilen hijyen eğitiminin düzenli aralıklarla yapılmadığı tespit edilmiştir. Hijyen eğitimleri düzenli olarak yapılmalı ve bu eğitimlerin kontrolleri sağlanmalıdır. Ayrıca otel işletmeleri mutfaklarına kişisel hijyen standartları getirilebilir. İşgören alımlarında hijyen eğitimi alan personeller seçilerek otel mutfaklarında kişisel hijyen standartları yükseltilebilir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, N., Cebirbay, M. A. & Haklı, G. (2008). Otellerde çalışan yiyecek-içecek personelinin hijyen uygulamaları ve hijyen bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Sağlık ve Toplum*, 18 (3-4), 51-56.
- Aslan, S. & Çakıroğlu, P. (2004). Aşçıların besin güvenliği konusundaki bilgileri ve bu konuda verilecek eğitimin bilgi düzeylerine etkisinin incelenmesi, *Mesleki Eğitim Dergisi*, 6(11), 134-149.
- Aslan, S.(2005). *HACCP ve ISO 9001 Kalite Belgesi catering firmaları ile diğer firmaların gıda güvenliği mevcut durumlarının karşılaştırılması ve personel eğitiminin test edilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Atasever, M.(2000). Besin işyerlerinde: hijyen, besinlerin hazırlanması ve muhafazası, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 117-122.

- Babür, T. E. (2007). *Muğla'da ki birinci sınıf tatil köylerinde çalışan mutfak personelinin aldıkları hizmet içi eğitimi ve mutfak hijyen durumunun değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Baş, M. & Sağlam, F. (1997). Otel beslenme servis personelinin kişisel ve çevre hijyen bilgisinin ölçülmesi, *Beslenme ve Diyet Dergisi*, 26(1), 28-32.
- Baş, M., Ersun, A. Ş. & Kıvanç, G. (2006). The evaluation of food hygiene knowledge, attitudes, and practices of food handlers' in food businesses in Turkey, *Food Control*, 17(4), 317-322.
- Bilici, S. (2008). *Toplu beslenme sistemleri çalışanları için hijyen el kitabı*. Ankara: Klasmat Matbaacılık.
- Bulduk, S. (2007). *Gıda ve personel hijyeni*. (3. Baskı) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Can, S. (2008). *Küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon alışkanlıkları (Erdek yöresinde bir uygulama)* (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Czarniecka-Skubina, E. & Skwierczyński, S. (2007). Examination of hygiene knowledge of personnel employed in hotel catering establishments, *Polish Journal of Food and Nutrition Sciences*, 57(4A), 95-99.
- Darko, S., Mills-Robertson, F. C. & Wireko-Manu, F. D. (2015). Evaluation of some hotel kitchen staff on their knowledge on food safety and kitchen hygiene in the Kumasi Metropolis, *International Food Research Journal*, 22(6): 2664-2669.
- Demirel, S. (2009). *Hazır yemek üretimi yapan işletmelerde çalışanların hijyenbilgi düzeylerinin belirlenmesi* (Yüksek Lisans) Tezi Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Demirtaş, N. (2010). *Ağırlama hizmetleri bölümü ön büro yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Eren, R., Nebioğlu, O. & Şık, A. (2017). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının gıda güvenliği konusunda bilgi düzeyleri: Alanya Örneği, *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(2), 47-64.
- Giritlioğlu, İ. & Kızılcık, O. (2016). Turizme hizmet sunan pastane işletmelerinde çalışan dondurma üretim personelinin hijyen ve gıda güvenliğine ilişkin bilgi ve uygulama düzeyi üzerine bir araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 301-319.
- Kabacık, M. (2013). Dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan mutfak personelinin gıda güvenliği konusunda bilgi düzeylerinin saptanması, *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 4(7), 112-120.
- Kayalı, F. (2013). *Toplu beslenme hizmeti veren bir kurum mutfağı ve personelinin hijyen yönünde değerlendirilmesi ve beslenme durumlarının saptanması* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beslenme ve Diyetetik ABD, Ankara.
- Kınacı, B. & Çetiner, H. (2013). Gaziantep'te dört ve beş yıldızlı otellerin restoranlarında çalışan personelin kişisel hijyen uygulamaları üzerine bir alan araştırması, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 1(1), 21-28.
- Marriott, N.G. (1999). *Principles of food sanitation*. (4th Ed).Maryland: An Aspen Publication.

- Mapelu, I.C. & Onyango, D. (2018). The role of personal and premises hygiene in the assuage of food safety in selected hotels within Eldoret town, 15.06.2020 tarihinde <https://suplus.strathmore.edu/bitstream/handle/11071/6743/ACST.2018.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> sayfasından erişilmiştir.
- Özen, M. & Kocaman, E. (2018). Bir eğitim hastanesine sağlık raporu almak için başvuran turizm sektörü çalışanlarının hijyen eğitimi durumlarının, hijyen bilgi düzeylerinin ve portör testi sonuçlarının değerlendirilmesi, *Smyrna Tıp Dergisi*, 1, 11-19.
- Rebouças, L. T., Santiago, L. B., Martins, L. S., Rios Menezes, A. C., Araújo, M. d. P. N. & Almeida, R. C. d. C. (2017). Food safety knowledge and practices of food handlers, head chefs and managers in hotels' restaurants of Salvador, Brazil, *Food Control*, 73, 372-381.
- Sargın, Y. (2005). *Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek personelinin hijyen bilgileri ve uygulamalarının incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sezgin, E. Köksal & Ünlüönen, K. (2011), Mutfak personelinin hizmet içi eğitiminin örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 3-16.
- Şahin, Ö. (2005). Servis personeli ve kişisel hijyen, sözlü sunum metni ORGEF, *Yiyecek - İçecek, Gastronomi Ekipmanları Fuarı*, 24 Mart 2005, Marmaris-Muğla.
- Şanlıer, N. & Hussein, A. T. (2008). Yiyecek-içecek hizmeti veren otel mutfakları ve personelinin hijyen yönünden değerlendirilmesi: Ankara ili örneği, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 461-468.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020, Haziran), Turizm Tesisleri, 15 Haziran 2020 tarihinde <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html> sayfasından erişilmiştir.
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri. (2020, Şubat). Güncel Türkçe Sözlük (Hijyen). 25 Şubat 2020 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> sayfasından erişilmiştir.
- Ural, D. (2007). *Konaklama işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen bilgileri ve uygulamaları üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Uzunçakmak T. (2012). *Ergenlerde öz bakım eğitiminin öz bakım gücüne etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Ünlüönen, K. & Cömert, M. (2013). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının personel hijyeni bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 1(1), 3-12.
- Yıldırım, E. (2014). *Konaklama işletmelerinde mutfak ve servis personelinin iş tatmini ile kişisel hijyen bilgi ve uygulamaları* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yumurtuğ, S. (1988). *Halk sağlığı ders kitabı*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Yayınları.
- Yoldaşcan, E. (2015). Kişisel hijyen ve el hijyeni, İçinde: *Çukurova Üniversitesi gıda çalışanları hijyen eğitimi rehberi* 20.03.2020

tarihinde(<http://cisam.cu.edu.tr/eng/Belgeler/G%C4%B1da%20%C3%87al%C4%B1%C5%9Fanlar%C4%B1%20Hijyen%20E%C4%9Fitimi%20Rehberi.pdf>- sayfasından erişilmiştir.

A Qualitative Study on Personal Hygiene Practices in Hotel Kitchens (Example of Nevşehir Province)

Ebru KEMER

Hatay Mustafa Kemal University, School of Tourism management and Hotel, Hatay /Turkey

Senem ETYEMEZ

Hatay Mustafa Kemal University, School of Tourism management and Hotel, Hatay /Turkey

Extensive Summary

The concept of hygiene meaning “being strong and healthy” in dictionary entered into medical literature from Greek mythology. Hygieia, daughter of Aesculapius who is known as the God of health in mythology is a goddess and protects the health. Thus, this science that strives for protection of health all over the world is named as “Hygiene” (Yumurtuğ, 1988). Turkish Language Association (TDK) defines the concept of hygiene as “practices to be performed for being protected from environments which will give harm on health and the whole cleaning measures taken” (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2020).

The personal hygiene is expressed as the personal care practices applied for the protection and continuation of individual health. (Uzunçakmak, 2012). The personal hygiene covers subjects such as hand and body cleaning, selection of the proper work uniforms to be worn while working (apron, gloves, mask, cap, etc.), cleaning of clothes and general health of staff (Bilici, 2008, s.18).

In tourism sector which has labor-intensive nature, simultaneous realization of the production and consumption leads to the inter-staff interactions and interactions between guest-staff to occur intensively. This interaction is of a particular importance in regard to cleaning and hygiene as much as in the personal behaviors (Demirtaş, 2010, s. 265). One of the most important services offered in hospitality businesses is food and beverage services. Any disruption likely to be experienced in the hygiene and sanitation matters for any food and beverage business may lead to vital problems. For this reason, these businesses should build an excellent system in hygiene and sanitation aspects (Şahin, 2005, s. 2).

Staff working in food and beverage businesses have some hygiene responsibilities. These responsibilities can be listed as: following personal hygiene rules, adequate and balanced nutrition, washing hands regularly during work (such as after using the toilet, after touching the money), taking care of physical health and cleanliness, notifying the business officials about the health problems in a timely manner, not smoking at work and not touching the tools and equipment used with bare hands (Marriott, 1999, p.71).

The aim of this research is to determine how the chef cooks working in the kitchens of hotel businesses manage the personal hygiene of the kitchen staff. Providing the personal hygiene in kitchens called as the “heart” of the food and beverage businesses (Sezgin and Ünlüönen, s. 2011: 3) is of critical importance. The hygienic problems of the kitchen staff may directly reflect to guests. Thus, the question asking how the chef cooks working in the kitchen of hotel businesses manage the personal hygiene of the staff in the departments they are responsible for, is the main problem of the research. The other research questions are as follows:

- What comes to your mind when you hear the personal hygiene concept in hotel businesses?

- How do you provide the personal hygiene in kitchens of hotel businesses?
- What are your sanctions applied on staff working in kitchens of hotel businesses related with the hygiene?
- What do you attach importance in regard to personal hygiene in kitchens of hotel businesses? For this, are instructional and directive activities performed in the hotel business where you work like training, corporate meeting?

The chef cooks working in kitchen department of 4 and 5-star hotel businesses located in Nevşehir province constitute the population of the research. In order to collect in-depth information in the research, maximum diversity sampling, which is used in qualitative research methods, was used. The sample of the research consists of all 23 chef chefs working in 4 and 5 star hotel businesses operating in Nevşehir, which agreed to participate in the research.

It was determined at the end of the research that the personal hygiene concept in the kitchens of hotel businesses is consisted of 8 themes; hand and nail hygiene (use of gloves), beard shaving, hair care, having shower, cleaning of clothes and aprons, procedures to be applied after every process, not wearing necklace, jewelry, etc., conformity of shoes and slippers. Once we examine the other studies; Aslan and Çakıroğlu (2004) found in their study conducted in companies giving food and beverage service that 80.3% of the kitchen staff used apron, 52.5% bonnet/cap, 44.3% gloves, 27.9% mask and 21.3% overshoes. Aslan (2005) concluded in his study that 58% of the kitchen staff change their uniforms every three days and 31.9% clean their uniforms every day.

The chef cooks participating into the research stated that they provide the personal hygiene of the kitchen staff through sanctions and meetings, procedures to be applied after every process, adequate and necessary personal hygiene materials, tracking and controlling. Chef cooks who participated in the research explained sanctions related to hygiene in the hotel business kitchens as a reward and punishment system. In addition, in the research, chief cooks stated that HACCP training, cross-contamination training and general hygiene training related to personal hygiene were provided in hotel kitchens. In other studies, Kayalı (2013) concluded that the staff who receive hygiene education in institutions providing mass nutrition act more consciously. In addition, in the study of Demirel (2009), it was concluded that the staff who received hygiene education in the sector increased their job satisfaction and expectation.

Kitchens should be regularly disinfected so that the kitchen staff can maintain and increase personal hygiene. Kitchen staff must take off their jewelry, pay attention to hand hygiene, and pay attention to the use of uniforms and aprons before starting work. In addition, gloves should be changed after each procedure and hands should be disinfected. In the study, it has been determined that the hygiene education given in the kitchens of the hotel enterprises is not performed regularly. Hygiene trainings should be held regularly and their control should be ensured. In addition, personal hygiene standards can be brought to the kitchens of hotel establishments. Personal hygiene standards can be raised in hotel kitchens by selecting staff who receive hygiene training in employee selection.