

## KONAKLAMA ENDÜSTRİSİNDE HİJYEN EĞİTİMİ

Mustafa TAYAR<sup>1</sup>

Gönül Tuba TARIKAHYA CİĞERLİ<sup>2</sup>

Sümeyye MAKAS<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prof.Dr. Bursa Uludağ Üniversitesi, Veteriner Fakültesi, [mtayar@uludag.edu.tr](mailto:mtayar@uludag.edu.tr), ORCID: 0000-0002-2218-2007

<sup>2</sup>Öğrenci, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bursa, Türkiye

<sup>2</sup>Öğrenci, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, [mkssmyy@gmail.com](mailto:mkssmyy@gmail.com)

Sorumlu Yazar

E-mail: [mkssmyy@gmail.com](mailto:mkssmyy@gmail.com)

Geliş Tarihi: 01.05.2023

Kabul Tarihi: 20.06.2023

### ÖZET

Konaklama/Ağırlama sektöründe, kaliteli ve sağlıklı hizmet sunmak, misafirlerin sağlığını korumak ve memnuniyetlerini sağlamak, sağlıkla ilgili yasal hükümlere uymak ve maliyeti azaltmak için hijyen ve sanitasyon çok önemlidir. Bunun için de ağırlama endüstrisinde gıdaların hazırlandığı ve servis edildiği tesislerin hijyenik koşullarını daha üst düzeylere çıkartmanın yanında çalışanları eğitmek, bilgi ve becerilerini geliştirmek de gerekmektedir. Çalışan personelin hijyen eğitimi tek başına yeterli olmayıp çalışma ortamının hijyenik koşullara uygun olması/kurulması da gerekmektedir. Genellikle dinlenmek, eğlenmek, yeni yerler görmek ve mutluluk arayışları ile neşeli bir tatil beklentisi ile seyahate çıkan bir turist açısından sadece fiziki gereksinimlerinin karşılanması değil aynı zamanda hijyen kaynaklı kaygılarının da giderilmesi gerekmektedir. Özellikle sağlığını riske atmak istemeyen konukların; hijyen koşullarına uygun hizmet sunan işletmeleri tercih ettikleri bilinmektedir. Böylece işletmelerde kaliteli hizmet ve ürün sunmanın yanında, rekabet artarak sektörün gelişmesine sebep olmakta, ülkenin imajını şekillendirerek tanıtımı açısından önemli bir rol üstlendiği görülmektedir. Bu kapsamda "Kalite Yönetim Sistemleri" ile ortam-çevre-gıda hijyeni sağlanırken, ilgili bakanlıklarca 5 Temmuz 2013 tarihinde personel hijyenine yönelik "Hijyen Eğitim Yönetmeliği" yayımlanmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin yönetmeliğe uygun olarak hijyen eğitimi alması zorunludur. Bu bağlamda personele verilen eğitimin niteliği ve etkinliği önem kazanmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Konaklama, Hijyen, Hizmet içi eğitim, Gıda güvenliği.<sup>1</sup>

### HYGIENE TRAINING IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

#### Abstract

In the hospitality industry, hygiene and sanitation are very important to provide quality and healthy service, protect the health and satisfaction of guests, comply with health-related legal provisions, and reduce costs. For this, it is necessary to raise the hygienic conditions of the facilities where food is prepared and served in accommodation establishments to higher levels and to train the employees and develop their knowledge and skills. In addition, the personnel's hygiene training alone is insufficient, and the working environment must be suitable/established in hygienic conditions. For a tourist who travels with the expectation of resting, having fun, seeing new places and seeking happiness and a joyful holiday, not only his physical needs should be met, but also his hygiene-related concerns should be eliminated. Especially those who do not want to risk their health; it is known that they prefer businesses that provide services under hygienic conditions. Thus, in addition to providing quality services and products in enterprises, competition increases and causes the sector to develop. It is seen that it plays a vital role in shaping the image of the country and promoting it. In this context, while providing environment-environment-food hygiene with "Quality Management Systems", "Hygiene Training Regulation" was published on 5 July 2013 by the relevant ministries for personnel hygiene. Personnel working in accommodation establishments are required to receive hygiene training in accordance with the regulation. In this context, the quality and effectiveness of the training given to the personnel gain importance.

**Keywords:** Hospitality, Hygiene, In-service training, Food safety.

\* Bu çalışma, 5-7 Mayıs 2023 tarihinde Kocaeli'de yapılan 1. Uluslararası Ağırlama Endüstrisinde Hijyen Araştırmaları Kongresi 'nde sunulan çalışmanın genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

## GİRİŞ

Günümüzde tüm dünya ülkelerinde önemli halk sağlığı sorunu olan insan kaynaklı enfeksiyon ve gıda zehirlenmeleri işyerinde çalışan personelin sağlığı ile yakından ilgilidir (Tayar ve Yarsan, 2014; Kozak vd., 2008; Koçoğlu vd., 2004). Gıda kaynaklı hastalıkların oluşmasındaki en çok rapor edilen durumlardan olan personel hijyeni eksikliği birçok ülkede halk sağlığı için tehdit oluşturmaktadır (Dominguez vd., 2002; Eksen vd., 2004; Ünlüöner ve Cömert, 2013). Enfeksiyonların, tüm dünyada en önemli sağlık sorunu olarak kabul edilmesi ve özellikle gıda üretim ve servis alanlarında denetim imkanlarının artmasıyla beraber işletmelerde gıda güvenliği ve hijyen kavramına daha fazla önem verilmesini sağlamıştır (Tayar ve Yarsan, 2014; Tayar, 2010; Tayar ve Hecer, 2015; Kozak vd., 2008).

Ağırlama sektöründe konuk memnuniyeti sağlanması adına, rol üstlenen personelin hijyen kurallarına uygun davranışlar sergilemesi önem taşır. Konukların, çoğunlukla hijyen kurallarını kaliteli hizmetle de ilişkilendirdikleri de göz önünde bulundurulduğunda, ağırlama sektörü çalışanların, gıda güvenliği ve hijyeni konularında doğru davranışlar sergilemeleri ciddi önem arz etmektedir (Almanza, Ghiselli ve Khan, 2014). Bir turistin seyahat deneyimi sonrası memnuniyet değerlendirmesinde hijyen kriteri, tekrar ziyaret etme eğilimi sergilenmesi ve söz konusu ziyaretin başkalarına tavsiye edilmesi gibi belirleyici özellikleri ile öne çıkmaktadır (Ayaz ve Sünbül, 2018).

## AĞIRLAMA SEKTÖRÜNDE HİJYEN

Ülkemiz, turizm sektöründe önemli gelir girdisi olan ülkeler arasındadır. Turizm gelirlerinin artması, ekonomik kalkınma için büyük önem taşımaktadır. Turizmin gelişmesi, turistlerin ağırlama tesislerinden duydukları memnuniyetle yakından ilişkilidir. Ağırlama sektöründe, konaklama her ne kadar temel hizmeti olarak görülse de, konuk memnuniyeti için yiyecek ve içeceklerin hijyenik kalitesi de büyük önem taşımaktadır. Toplumun bilinç düzeyinin artması, hijyenin önemini tüketici beklentileri arasında üst sıralara çıkarmakta olup günümüzde önemli bir kalite göstergesi olarak görülmesine de neden olmaktadır (Birin, 1988; Şimşek, 2006).

Ağırlama sektöründe artan pazar rekabeti ve bilinç ile birlikte hizmet alanların memnun edilmesi daha zor hale gelmektedir. Özellikle hizmet üreten ve sunan işletmelerde, yüksek insan müdahalesi nedeniyle daha da zorlaşmaktadır (Akkuş ve Cengiz, 2013). Bu süreçte turizm gibi kırılğan sektörlerde hijyenik ve sürdürülebilir hizmet sunma rekabet avantajı olarak görülmektedir. Bununla birlikte; turizm işletmelerinde rekabet gücünü zayıflatan ve pazar payını düşüren en önemli şikayetlerden birisi olarak hijyen eksikliği gösterilmektedir (Şahin, 2012).

Sektörde, yiyecek ve içecek hizmetleri memnuniyet sağlamanın en zor olduğu alanlardan birisini oluşturur. Bu nedenle, faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmetlerin standartlarının artırılması açısından nitelikli personel varlığı ve hijyen uygulamaları oldukça önemli bir güçtür (İnce, 2015; Tayar ve Kılıç, 2014). Konaklama işletmelerinde yapılan bir araştırmada hijyenin, müşteri değeri yaratmada önemli bir rol oynadığı saptanmıştır (Emir ve Çelik, 2010). Ayrıca otellerde temizlik ve hijyenin, oda fiyatını ve müşteri tatminini etkileyen temel niteliklerden biri olduğu da belirtilmektedir (Zhang vd., 2011; Subramanian vd., 2016; Ren vd., 2016).

Yiyecek ve içeceklerin önceden kabul görmüş kurallar çerçevesinde sunulması ve misafirlerin psikolojik ve sosyolojik olarak rahat hissetmelerini sağlayabilecek ortamların oluşturulması ağırlama sektörünün temel görevleri olmakla birlikte; güvenli gıda hazırlanması ve sunulması da bu işletmeler için önemli bir gerekliliktir (Cousins, Lillcrap ve Weekes, 2014; Tayar ve Yıbar, 2023). Eğer gerekli hijyen önlemleri alınmazsa, tesisler insanlar arasında önemli hastalıkların bulaşısı ve yayılımı için bir odak haline gelebilir (Düren, 1990; Cigerim ve Beyhan, 1994). Yapılabilecek en küçük bir hata, ölümle sonuçlanabilecek gıda zehirlenmelerine neden olabilir (Sargın, 2005; Yıldırım, 2014; Tayar ve Kılıç, 2014). Bu nedenle ağırlama hizmetleri sunan işletmeler gıda güvenliği konusundaki bilgi ve becerilerini geliştirmelidir (Purnomo, 2006; Tayar ve Hecer, 2015).

## EĞİTİM KAVRAMI

Küreselleşme sürecinin her alanda hızlı gelişmelere yol açması yoğun rekabet ortamı oluşturmakta ve işletmeleri verilen hizmetlerin kalite ve verimliliğini artırılması ve kendilerini yenilemeleri konularında da zorlamaktadır. İşletmelerde başarıyı sağlayacak faktörlerin başında ise

insan kaynağı ve niteliği gelmektedir (Aktaş vd., 2015). Dolayısıyla işletmeler verimli çalışabilmek için çalışanlarına gerekli özeni göstermeli ve eğitimlerine öncelik vermelidir.

Eğitimin nitelikli personel yetiştirmesi açısından önemi çok açık ortadır (Peker, 1996). Eğitim, bireyin doğumuyla başlayıp yaşamı boyunca farklı biçimlerde toplumun beklentilerine uyacak şekilde etkilenmesi ve değiştirilmesi süreci olarak da ifade edilebilir. Benligiray (2016) eğitimi “*önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda yapılan planlı öğretim ve öğrenme faaliyetleri sonucunda insanların davranışlarında belli gelişmeler sağlamaya yarayan etkiler süreci*” şeklinde tanımlamaktadır.

Eğitim, bireyin davranışlarında geliştirici bir değişimi meydana getirme sürecini ifade ederken, bu yönüyle işgücüne nitelik kazandırarak üretimde verimliliği de artırmaktadır (Üzümcü, 2015).

Eğitim, kariyer gelişiminin başlangıç noktası olarak kabul edilebilir (Ladkin, 2002). Personelin belirli bir görevi yerine getirebilmeleri için gerekli bilgi ve becerileri elde etmelerini sağlayacak araçlardandır (Avcıkurt, 2004).

Etkin bir eğitim ve eğitim programı personelin, görev bilincini ve sorumluluk duygularını geliştirmekle birlikte, inisiyatif kullanma düzeylerini yükseltmesi, kendine olan güven duygularının artması, iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı artırması, takım olma ruhunu geliştirmesi konularında da önemli katkılar sağlamaktadır (Benligiray, 2016).

Turizm eğitimi; her düzeydeki öğrenciye turizm bilincini, misafirperverliğin temel prensiplerini vererek, çalışan personelin genel ve mesleki bilgilerini artırmak ve niteliklerinde uzman, yönetici, araştırmacı, uygulayıcı, teknisyen yetiştirmek için yapılan her türlü faaliyetler olarak adlandırılmaktadır (Olalı, 1973). Ülkemizdeki turizm eğitim-öğretimi süreci bir hedef ve program dahilinde, teori ile uygulamayı bağdaştıran kurumsal bir süreçtir. Alanın ihtiyaçlarına göre nitelikli personel yetiştirecek şekilde oluşturulacak bir turizm eğitim-öğretimi (Timur, 1992) ile bireysel başarının yanında toplum başarısını da etkileyecek bir süreç oluşturulmaktadır. Mesleki turizm eğitimi; sektöründeki tüm işletmelerin gereksinim duydukları bilgi (teorik ve pratik) ve becerilerle donatılmış sistemli personeli yetiştirmeyi sağlayan bir süreç olarak ifade edilmektedir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002). Kuruluşun coğrafi konumu, ilgili eğitim müfredatı ve eğitim faaliyetleri sırasında kullanılması gereken donanım (uzman/öğretim elemanı ve malzemeler) gibi faktörler eğitim kurumlarının dikkatle ve özenle planlaması gereken başlıkları oluşturmaktadır.

Bu kapsamda bir değerlendirme yapmak gerekirse, turizm eğitimi vermek üzere açılan birçok kuruluşun faaliyet gösterdiği yerin eğitime uygun olmadığı görülmektedir. Mesleki bir eğitim türü olan turizm eğitiminde, teorik bilgi yanında uygulama derslerinin bulunma gerekliliği olmasına rağmen, bu kuruluşların çoğunda donanımlı bir uygulama merkezinin bulunmadığı bilinmektedir. İlgili uygulamalar, ancak dışarıdaki yiyecek-içecek işletmelerinde stajlarda ya da çalışarak yapılabilmekte, bu da teorik mesleki eğitimi almış mezunların sektöre adaptasyonunu geciktirmektedir (Boyacı, 1992). Öğrenciler gerçekleştirdikleri staj faaliyetini, teorik olarak işledikleri derslerin öğrenimin bir parçası ve devamı niteliğinde pratik uygulama olarak görmekle birlikte, mesleki bilgi ve beceri kazanmak, sektörde tecrübe ve deneyim kazanmak olarak algılamak; pek çok işletme stajyer öğrencileri daha çok geçici ve ucuz işgücü olarak algılanmaktadır (Buluç, 1992). Bu da öğrenci ve iş yeri arasında, hatta eğitim kurumunda sorunların oluşmasına sebep olmaktadır.

### **Zorunlu Hijyen Eğitimi**

Ağırlama sektörü işletmeleri; alt yapı, kapasite ve yatırım maliyetlerine göre farklılık göstermektedir. Ancak verdikleri hizmet kapsamında hijyen uygulamalarında aynı kurallara uymak zorundadır (Tayar ve Hecer, 2016). Bu bağlamda hijyen, ağırlama sektörü için oldukça büyük bir öneme sahiptir. Çünkü müşteri memnuniyeti; hijyenik koşullarda sunulan hizmetler ile doğru orantılıdır. Yeme ve içme hizmeti talep eden konuklar, tükettikleri gıdalarda kötü bir sürprizle karşılaşmak istemezler (Sökmen, 2003).

Ağırlama işletmelerinin yemek hizmetinden yararlanan konuklar, bu hizmetten memnun kalmaları durumunda, işletme hakkında olumlu duygular taşırken, aksi bir durumda işletmelerden hoşnutsuz bir şekilde ayrılacaktır (Türksoy ve Altınığde, 2008). Özellikle beklentisi fazla olan, gelir seviyesi yüksek turist gruplarının, böyle bir olay yaşayarak tatilinin birkaç gününü kaybetmesi haklı tepki göstermelerine neden olmaktadır. Sağlıklı bir turizm sektörü oluşturulmak isteniyorsa, mutfak bölümünde, hijyenik koşulların sağlanmasına önem verilmelidir (Müftügil, 2003).

Gıda kaynaklı hastalıkların %20'si ağırlama sektöründe çalışan personelin hijyen konusunda yetersizliği ile ilişkilendirilmekte olup (Bilici, 2007), hijyen konusunda maksimum güvenilirliğe dikkat çekilmektedir (Ural, 2007). Dolayısıyla yiyecek ve içecek üretiminin her aşamasında oluşabilecek gıda kaynaklı tehlikelerin önlenmesi için çalışan personelin hijyen konusunda sürekli eğitim alması gerekmektedir (Akbulut, 2010). Bu nedenle bir gıda personeli çalışmaya başlamadan önce, gıda güvenliği ve gıda hijyeni konularında doğru bilgi ve beceriye sahip olmalıdır. Ayrıca bir gıda personeli, gıda ile ilgili mevzuatlar kapsamında hijyen kurallarına uymak zorundadır (Tayar ve Hecer, 2016). Hijyen eğitimi ile öğrenilen bilgilerin kişisel hijyen, personel hijyeni, iş hijyeni ve güvenli gıda işleme uygulamalarında hayata geçirilmesi gerekmektedir (Seaman, 2010).

Araştırmalara göre, ağırlama sektöründe işgücünün toplam faaliyet giderleri içerisindeki payı %30'u geçmektedir (Ozdemir ve Akpınar, 2001). Diğer yandan, ağırlama sektöründe yüksek düzeyde kalifiye personel sıkıntısı da çekilmektedir. Eğitim, personelin belli bir görevi yerine getirebilmesi için gerekli nitelikleri ve bilgiyi elde etmesini sağlayacak araçlardan biridir. Ancak, maliyet ve etkinlik gibi kavramların öne çıktığı günümüz ağırlama işletmelerinde doğru hedefler için doğru yöntemlerin doğru zaman ve yerde gerçekleştirilmesi çok daha büyük önem taşır. Ayrıca eğitim yöntemlerinin etkin olması da gereklidir (Jameson, 2000; Becton ve Graetz, 2001).

Ülkemizde 11.10.2011 tarihinde, Umumi Hıfzıssıhha Kanunu'nun portör muayenesi yapılmasını zorunlu tutan 126. maddesi kaldırılmış, yerine gıda güvenlik sistemleri ve kişisel hijyen kurallarının uygulanmasına dayanan "Hijyen Eğitim Yönetmeliği" yürürlüğe girmiştir.

Bu yönetmeliğin amacı; gıda üretim ve perakende iş yerlerinde, insani tüketim amaçlı sular ile doğal mineralli suları üreten iş yerlerinde ve insan bedenine temas söz konusu olduğu temizlik hizmetlerinin verildiği iş yerlerinde çalışanlara yönelik hijyen eğitimi programlarının planlanmasına, eğitimlerin verilmesine, iş yeri sahibinin, işletenlerin ve çalışanların bu konudaki sorumluluklarına, bu iş yerlerinde çalışmaya engel bulaşıcı hastalıkların ve cilt hastalıklarının belirlenmesine ve bu hastalıkların iyileşme halinin tespitine ilişkin usul ve esasları belirlemektir. Yönetmelik kapsamında belirtilen iş kolları arasında ağırlama sektöründe bulunan yiyecek-içeceklerle temas etme olasılığı bulunan birçok iş yeri girmektedir. Başta iş yeri sahipleri olmak üzere sorumlu yöneticiler, personelin hijyen eğitimi almasından ve belgeli olarak çalıştırılmasından birinci derecede sorumludur.

Yönetmelikte bu iş yerlerinde gerekli belgeye sahip olmayan kişilerin çalıştırılmayacağı da belirtilmektedir.

Yönetmelik kapsamında belirtilen hijyen eğitimi, Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü'ne bağlı öğretim kurumları tarafından verilmektedir. Ayrıca çeşitli şirketler de eğitim içeriklerine bağlı kalarak en az sekiz saat olacak şekilde bu eğitimi vermektedir. Personelin eğitimlerde geçirdikleri süre iş saatinden sayılmakta, eğitim sonunda "e-yaygın sistemi" üzerinden oluşturulan kurs bitirme belgeleri ilgili kişinin hizmet verdiği süresi boyunca geçerliliğini korumaktadır.

## SONUÇ

Ulusal ve uluslararası düzeyde artan rekabet koşulları, ağırlama hizmeti veren işletmeleri nitelikli personeli istihdam etmek ve işletmede devamlılıklarının sağlanması konusunda zorlayıcı rol oynamaktadır. Eğitim, bu açıdan ağırlama endüstrisinin gelişmesinde ve verimliliğin artırılmasında kilit bir faktör olmaktadır.

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de kalite standartlarının sağlanması için oluşturulan belgelendirme ve denetleme sistemlerinin gelişmesinin yanında tüketici bilincinin de giderek arttığı görülmektedir. Özellikle sağlığını riske atmak istemeyen konukların; ürünlerin bozulma, kimyasal kullanımı, kalıntılar, katkı maddeleri, üretim-pazarlama-satış aşamaları ve hijyen koşullarına dikkat eden şekilde uygun hizmet sunan işletmeleri tercih ettikleri bilinmektedir. Böylece işletmelerde kaliteli hizmet ve ürün sunmanın yanında, artan rekabet sektörün gelişmesini sağlamakta, uluslararası alanda ülke imajını şekillendirerek tanıtım açısından önemli roller üstlenmektedir.

Dünyada giderek artan nüfusa bağlı olarak gelişen gıda sektörü; kaliteli ve güvenli üretim kaynakları, tüketici gereksinimini karşılayarak, çevre ve çalışanı da koruma prensibi içindedir. Bu sistemde, sağlıklı gıda üretimi için en önemli unsur gıda kaynaklı tehlikeleri önlemek olarak görülmektedir. Gıda kaynaklı tehlikelerin kontrolünün sağlanması için sadece yiyecek-içecek sektöründe değil bütün sektörlerde hijyen eğitimine gerek duyulmaktadır. Bu bağlamda başta mutfak personeli olmak üzere tüm diğer ilgili personele verilecek eğitimin niteliği ve etkinliği önemlidir.

Turizm işletmelerinde, hijyen ve sanitasyonun sağlanması ve gıda kaynaklı tehlikelerin bertaraf edilmesi için; satın alma, depolama, hazırlama-pişirme, servis ve artıkların uzaklaştırılması aşamalarında gıda, işletme ve personel hijyeni kurallarına uyularak hareket edilmelidir. Bunun için işletmelerde çalışacak personele çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından ilgili yönetmeliğe uygun olarak hijyen eğitimi verilmektedir.

Ayrıca çalışan personelin hijyen eğitimi tek başına yeterli olmayıp çalışma ortamının da hijyenik koşullarına uygun olması/kurulması gerekmektedir.

Ağırlama sektörü çalışanlarına işe girişte ve düzenli aralıklarla hijyen eğitimi verilmesi ve personelin sağlığının korunmasına yönelik gerekli önlemlerin alınabilmesi için işletmeler denetlenmeli ve bu konuda özendirilmelidir. Bu sayede, sadece çalışanların değil aynı zamanda bu işletmelerden hizmet alan konukların ve dolayısıyla halk sağlığı da korunmuş olacaktır.

## KAYNAKLAR

Akbulut, P. (2010). *Yalova İlinde Faaliyet Gösteren Hazır Yemek Üretim Yerlerinde Çalışan Personelin Hijyen Bilgi Düzeyi İle Üretilen Yemeklerin Mikrobiyolojik Kalitesi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ).

Akkuş, A. ve Cengiz, G. (2013). Beş Yıldızlı Otel Restoranları Müşteri Memnuniyeti: Erzurum İlinde Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5229-5252.

Aktaş, Y., Cesur, E.E., Cesur, E., Özkan, E. ve Soysal, P. (2015). *Bir Bakışta İnsan Kaynakları Yönetimi*. Aktaş, Y. ve Cesur, E.E. (Ed.). Bursa: Dora Basım-Yayın Dağıtım.

Almanza, B., Ghiselli, R. ve Khan, M.A. (Ed.). (2014). *Food Safety: Researching The Hazard in Hazardous Foods*. CRC Press

Avcıkurt, C. (2004). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Eğitimi ve Alternatif Eğitim Yöntemlerinin Etkinliği. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(21), Yıl:10, 25-32.

Ayaz, N. ve Sünbül, K. (2018). Restoran Müşterilerinin Beklentileri ve Gıda Güvenliğine Yönelik Tepkileri Üzerine Bir Nitel Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), ss.164-181.

Aymankuy Y. ve Aymankuy, Ş. (2002). Ön lisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model. *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, Ankara, S. 29-42.

Becton, S. ve Graetz, B. (2001). Small Business-Small Minded? Training Needs of the Tourism and Hospitality Industry. *International Journal of Tourism Research*, Vol.3, ss.105-113.

Benligiray, S. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Nisan Genel Dağıtım.

Bilici, S. (2007). *Kişisel Hijyeni Geliştirme ve Yaygınlaştırma Programı*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme ve Fiziksel Aktivite Daire Başkanlığı.

Birer S. (1988). Turizm ve Türk Mutfağı. *Karınca* Sayı 624,

Boyacı C. (1992). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanı Yetiştirme Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Turizm Eğitimi Konferansı, Turizm Bakanlığı Yay.*, Ankara, S.121.

Buluç G. (1992). Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitiminde Stajın Önemi. *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop 9-11 Aralık, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü*, Ankara, S. 365- 368.

Cigerim N. ve Beyhan Y. (1994). *Toplu Beslenme Sistemlerinde Sanitasyon*. Ankara: Kök Yayıncılık, Aydogdu Matbaası.

Cousins, J., Lillicrap, D. ve Weekes, S. (2014). *Food and Beverage Service*. UK.

Dominguez, C., Gómez, I. Ve Zumalacárregui, J. (2002). Prevalence of Salmonella and Campylobacter in Retail Chicken Meat in Spain. *International Journal of Food Microbiology*, (72):165-168.

Düren Z. (1990). *İşletmelerde Kalite Çemberi*. İstanbul: Turizm yayınları.

Eksen, M., Karadağ, N. ve Karakuş, A. (2004). Muğla Merkez İlçe Gıda İşyerlerinde Çalışanların El ve Vücut Hijyeni Konusundaki Bilgi Düzeylerinin İncelenmesi. *UGBD*, 1 (1) : 1 -21.

Emir, O. ve Çelik, S. (2010). Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmesi Yöneticilerinin Müşteri Değeri Algılarının Belirlenmesi: Afyonkarahisar'da Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(1), 69-81.

- İnce, C. (2015). Kırgızistan-Bişkek'teki Türk Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde İşgören Devir Hızı. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (6), 35-51.
- Jameson, S.M. (2000). Recruitment and Training in Small Firms. *Journal of European Industrial Training*, Vol.24, No: 1, ss.43-49.
- Koçoğlu, G., Sümer, H., Nur, N. ve Polat, H. (2004). *Gıda Maddesi Üreten ve Satan Yerlerde Çalışanların Sanitasyon Konusunda Bilgi Düzeyleri*. C.Ü. Halk Sağlığı A.D. Sivas.
- Kozak, M., Çakıcı, C., Kozak, N., Azaltun, M., Sökmen, A., Sarıışık, M. ve Çetinsöz, B.C. (2008). *Otel İşletmeciliği*. (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ladkin, A. (2000). Vocational Education and Food and Beverage Experience: Issues for Career Development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), 226-233.
- Müftügil, N. (2003). Türkiye'deki Hijyen Bilinci Düşük. *Turizm Dünyası*, 24 ( Haziran)
- Olalı H. (1973). *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. E.Ü. İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Ozdemir, E. ve Akpınar, A.T. (2001). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi: Alanya'daki 3, 4, 5 Yıldızlı Oteller ve 1. Sınıf Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili. *1. Ulusal Turizm İşletmeciliği Kongresi Bildiriler Kitabı*, Başkent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ankara, s.202.
- Peker, Ö. (1996). Eğitimde Kalite ve Akreditasyon. *Amme İdaresi Dergisi*, 29, 19-32.
- Purnomo, H. (2006). Food Safety in Hopitality Industry. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2(1), ss. 1-6.
- Ren, L., Qiu, H., Wang, P. ve Lin, P.M.C. (2016). Exploring Customer Experience with Budget Hotels: Dimensionality and Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 13-23.
- Sargın, Y. (2005). *Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yiyecek ve İçecek Personelinin Hijyen Bilgileri ve Uygulamalarının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara).
- Seaman, P. (2010). Food Hygiene Training: Introducing The Food Hygiene Training Model. *Food Control*, 21(4), 381-387.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, No: 44.
- Subramanian, N., Gunasekaran, A. ve Gao, Y. (2016). Innovative Service Satisfaction and Customer Promotion Behaviour in the Chinese Budget Hotel: An Empirical Study. *International Journal of Production Economics*, 171, 201-210.
- Şahin, S. (2012). *Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerinin Müşteri Sadakatine Etkisi: Cunda Adasında Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce).
- Şimşek, O.U. (2006). *Üç, Dört, Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Mutfak Personelinin Görüşleri Doğrultusunda Çalıştıkları Mutfaklardaki Gıda Güvenliği Değerlendirilmesi*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Ana Bilim Dalı).
- Tayar, M. ve Kılıç, V. (2014). *Gıda Endüstrisinde Hijyen ve Sanitasyon*. Bursa: Dora Yayınevi.
- Tayar, M. (2010). *Gıda Güvenliği*. İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği, Ekosan matbaacılık.
- Tayar, M. ve Yarsan, E. (2014). *Veteriner Halk Sağlığı*. Bursa: Dora Yayın Evi
- Tayar, M. ve Hecer, C. (2016). *Hazır Yemek Sistemleri*. 2. Baskı Bursa: Dora Yayın Evi.
- Tayar, M. ve Hecer, C. (2015). *Gıda Mikrobiyolojisi*. 4. Baskı. Bursa: Dora Yayın Evi.
- Tayar, M. ve Yıbar, A. (2023). *A'dan Z'ye Beslenme*. 1.Baskı. Bursa: Dora Basım.
- Timur, A. (1992). Turizmin Eğitiminin Genel Sorunları. *Turizm Eğitimi Konferansı, Turizm Bakanlığı Yay.*, Ankara, S.51-53.
- Türksoy, A. ve Altınığde, N. (2008). Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde Yer Alan Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2): 605-729.
- Ural, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara).

Ünlüönen, K. ve Cömert, M. (2013). Otel İşletmeleri Mutfak Çalışanlarının Personel Hijyeni Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomi Studies*, 1(1); 3-12.

Üzümcü, T.P. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi KOSBED*, 30(2). 123-150.

Yıldırım, E. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Mutfak ve Servis Personelinin İş Tatmini ile Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamaları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara).

Zhang, Z., Ye, Q. ve Law, R. (2011). Determinants of Hotel Room Price an Exploration of Travelers Hierarchy of Accommodation Needs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(7), 972-981.