

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUTFAK
ÇALIŞANLARININ GIDA ALERJİSİ BİLGİ DÜZEYLERİ,
TUTUMLARI VE DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AYTAÇ KILINÇ

BALIKESİR, 2022

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUTFAK
ÇALIŞANLARININ GIDA ALERJİSİ BİLGİ DÜZEYLERİ,
TUTUMLARI VE DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

AYTAÇ KILINÇ

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. CEVDET AVCIKURT

BALIKESİR, 2022

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201812525001 numaralı Aytaç KILINÇ'ın hazırladığı "Konaklama İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının Gıda Alerjisi Bilgi Düzeyleri, Tutumları ve Davranışları Üzerine Bir Araştırma" konulu YÜKSEKLİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 24/06/2022 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan): Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ

İmza

Üye (Danışman): Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

İmza

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Füsun ESENKAL ÇÖZELİ

İmza

.../.../...

Enstitü Onayı

ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

21/07/2022

İmza

Aytaç KILINÇ

ÖNSÖZ

İnsanlık tarihinin başından itibaren, çeşitli nedenlerle insanlar buldukları yerlerden ayrılmakta ve yer değişimi yapmaktadırlar. Turizm olayının eski çağlardan beri var olduğu düşünülmektedir. Dünya genelinde turizm hareketlerine katılımlar ve bu katılımlardan elde edilen gelirler her geçen gün artış göstermektedir. Bu artışlara paralel olarak turizm olayının önemi de aynı şekilde artmaktadır. Turizm olayına katılan kişilerin, katılımı sonlandırana kadar bir takım istek ve ihtiyaçları olmaktadır. Hiç şüphesiz, istekler ve ihtiyaçlar sınırsız olsa da kendi yerinden ayrılmış olan kişilerin bazı temel ihtiyaçları olmaktadır. Bu ihtiyaçların en başında da barınma ve beslenme ihtiyaçları gelmektedir. Tam da bu noktada turizm sektörünün en önemli ayaklarından birini oluşturan konaklama işletmeleri karşımıza çıkmaktadır. Konaklama işletmeleri, hizmet alımında bulunacak kişilerin, barınma ve çalışmanın da konusunun temeli olan, beslenme ihtiyaçlarına cevap vermektedir.

Turizm olayına katılımları arttıran faktörler gibi, insanların bazı alışkanlıklarını, yaşayış biçimlerini, beslenme tarzlarını ve rahatsızlıklarını değiştiren bir takım faktörler meydana gelmiş hatta bu faktörler birbirleriyle bağlantılı olmuştur. Yaşanan değişimlerin de etkisinin olduğu düşünülen, gıda alerjisi rahatsızlığının görülme sıklığı giderek artmaya başlamıştır. Gıda alerjisine sahip kişilerin ve ailelerin hayat kalitesi olumsuz etkilenmektedir. Artmakta olan gıda alerjisi rahatsızlıkları bir halk sağlığı sorunu olma yolunda ilerlemektedir. Gıda alerjisi hafif sorunlara yol açabileceği gibi ciddi ve ani ölümlere yol açabilecek potansiyele sahip olmaktadır. Hayatı tehdit eden, ani ölümlere yol açan alerji rahatsızlığının (anafilaksinin) en önemli nedenlerinden birinin gıda alerjisi olması, konunun önemini göstermektedir. Anafilaksi ile sonuçlanan gıda alerjisi rahatsızlıklarının çoğunlukla gıda hizmetinin olduğu işletmelerde gerçekleştiği bildirilmektedir. Bu noktada öncelikle insan hayatının söz konusu olması mutfak birimine önemli sorumluluk yüklemektedir. İşletmeler için mal ya da hizmetten çok değer satışının söz konusu olduğu, yüksek rekabetin bulunduğu, bilinçli, sağlıklı beslenmeye önem veren, kalite bekleyen müşterilerin arttığı bir ortamda konaklama işletmelerinde mutfak biriminde, yöneticiler ve tüm çalışanlara hayati görevler düşmektedir. Mutfak birimi doğrudan memnuniyette, karlılıkta, devamlılıkta ve

yasalar karşısında son derece sorumlu olmaktadır. Gıda alerjisi konusunda, konaklama işletmelerinin mutfak birimlerinin en üst yönetimden, en alt çalışanına kadar bilgi sahibi olmalı ve konu hakkında özenli çalışmalıdırlar.

Lisansüstü tez konusunun ortaya çıkmasını sağlayan, çalışma konusu bulma ve seçmeden başlamak üzere, çalışmalarımın bütün süresince yardımlarıyla beni geliştiren, katkı sağlayan ve tüm kararlarımı destekleyen, zaman ayıran, kıymetli danışmanım Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a, öncelikle sonsuz sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Lisansüstü tez çalışmamda zaman fark etmeksizin bana vakit ayıran, çalışmamın oluşum sürecinde, çok önemli katkıları, kıymetli fikir ve görüşleriyle çalışmaya yön veren Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ' hocama sonsuz sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmamda bilgi ve desteklerini esirgemeyen Prof. Dr. Murat DOĞDUBAY, Doç. Dr. Göksel Kemal GİRGİN ve Arş. Gör. Dr. Musa OFLAZ hocalarıma sonsuz sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımdaki zorlu süreçlerde yanımda olan, benden maddi, manevi ve psikolojik desteklerini esirgemeyen, çalışmalarına her zaman katkı sağlayan, aldığım her kararda yanımda olan, güzel kalbini bana hediye etmiş olan nişanlım Bahar KAYA'ya çok teşekkür eder, sevgilerimi sunarım. Her zaman maddi, manevi desteklerini benden esirgemeyen, bana her konuda güvenen, geçmişimde, bu günümde ve geleceğimde izleri olan babam Aydın KILINÇ, Annem Habibe KILINÇ, kardeşim Nazım KILINÇ'a sonsuz sevgilerimi, teşekkürlerimi sunarım.

Bana son derece özen gösteren, benden sevgilerini ve desteklerini bir an olsun esirgemeyen, sevgili babaannem Sevim KILINÇ'a ve dayım Naim DÖNMEZ'e beni zorlu süreçlerimde asla yalnız bırakmayan, manevi kardeşim Şevket Gürbüz BOZOĞLU'na teşekkürü her zaman bir borç bilirim.

Çalışmanın verileri için yoğun iş temposu arasında vakit ayırıp anket dolduran tüm katılımcılara ve katılım sağlanması için çaba gösteren tüm otel ve mutfak çalışanlarına sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

BALIKESİR, 2022

Aytaç KILINÇ

ÖZET

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUTFAK ÇALIŞANLARININ GIDA ALERJİSİ BİLGİ DÜZEYLERİ, TUTUMLARI VE DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

KILINÇ, Aytaç

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2022, 110 Sayfa

Konaklama işletmelerinde mutfak, işletmenin temel hizmetlerini sağlayan önemli birimlerinden biri olmaktadır. Bu birimin, iyi yapılandırılmış bir mutfak organizasyonuna sahip olması önem arz etmektedir.

Gıda alerjileri konaklama işletmeleri için önem arz eden bir konu olmaktadır. Gıda alerjisi dünya genelinde artmakta olan bir halk sağlığı sorunu olarak ortaya çıkmaktadır. Yaşanan gıda alerjisi rahatsızlıklarının büyük kısmı ev dışında gıda tüketimi yapıldığı esnada gerçekleşmektedir. Konaklama işletmelerinde gerçekleştirilecek gıda alerjileri önemli bir problem olarak görülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Balıkesir ilinde bulunan, 4 ve 5 yıldız standardına sahip olan, otel işletmelerinin mutfak birimi çalışanlarının gıda alerjisi konusu hakkında bilgi, tutum ve davranış düzeylerini belirlemektir. Balıkesir ili ve ilçelerinde belirlenmiş olan kriterlere uygun 19 adet otel işletmesi tespit edilmiş, veri toplama sürecinde 4 adet otel işletmesi kapalı olduğundan 15 farklı otelin mutfak birimi çalışanlarından Nisan-Mayıs 2022 tarihleri arasında veri toplanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak beş bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Birinci bölüm; demografik bilgilere ilişkin 4 sorudan; ikinci bölüm, iş yaşamına dair 8 sorudan; üçüncü bölüm, gıda alerjisine ilişkin bilgi ifadelerini içeren 17 sorudan; dördüncü bölüm, gıda alerjisi ile ilgili tutumları kapsayan 15 sorudan; beşinci bölüm, gıda alerjisi ile ilgili uygulamaları içeren 13 sorudan oluşmaktadır.

Araştırma sonucunda katılımcıların orta derece bilgiye, orta derece tutuma ve düşük riskli uygulamalara sahip oldukları belirlenmiştir. Bilgi, tutum ve davranış puanları arasında düşük düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca bilgi puanlarında yaş, medeni durum, görev, eēitim alma, eēitim alma yeri ve turizm eēitimi deēiřkenleri açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Tutum puanlarında ērenim durumu, görev, hizmet süresi, gıda alerjisi eēitimi ve eēitim alma yeri deēiřkenleri bakımından anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Davranış puanlarında ise hizmet süresi, gıda alerjisi eēitimi ve eēitim alma yeri deēiřkenleri bakımından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Mutfak alışanları, Gıda Alerjisi, Balıkesir.

ABSTRACT

A RESEARCH ON FOOD ALLERGY KNOWLEDGE LEVELS, ATTITUDES AND BEHAVIORS OF KITCHEN EMPLOYEES IN ACCOMMODATION FACILITIES

KILINÇ, Aytaç

Master Thesis, Department of Tourism Management

Advisor: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2022, 110 pages

In the accommodation establishments, kitchen has been the one of the important units which provide basic services. So, it is important for this unit to have a well-structured kitchen organisation.

Food allergies is crucial subject for the accommodation establishments. Food allergie has emerged public health issue, that increases around the world. The big part of the experienced food allergies take place at the outside of the house while consuming food. Probable food allergies in the accommodation establishment are considered as an important problem.

The purpose of this study is to determine about some information, attitude and layout by surveying the workers of the kitchen unites of hotel establishments that has 4 or 5 star standards located in Balikesir. In compliance with these standards there are 19 hotel establishments which is determined. Since 4 hotel establishments are closed, The data have been collected from workers of 15 hotels between April and May 2022 in this process.

Survey forms comparised of 5 parts are used as a data collecting tool. The first part included 4 questions related to demographical information. The second part consists of 8 questions related to occupational life. The third part contains 17 questions related to states of information on food allergies. The fourth part has 15

questions as to attitudes of food allergies. The fifth part is made up of 13 questions which are about implementation related to food allergies.

As a result of this research, participants are determined to have moderate attitudes, moderate information and low risky applications. Reasonable relations are established between information, attitude and manner in low level. Furthermore, meaningful distinctions are detected in terms of age, marital status, mission, traineeship and the place of traineeship and tourism education variables in the information level. In attitude points reasonable differences are found in terms of education status, mission, service time, food allergie education, the place of the education. In the manner points, important distinctions are found in terms of service time, food allergie education, the place of the education.

Keywords: Accommodation Businesses, Kitchen Workers, Food Allergy, Balıkesir.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Konusu.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	5
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	5
1.6. Tanımlar.....	6
2. İLGİLİ ALANYAZIN.....	8
2.1. Kuramsal Çerçeve	8
2.1.1. Konaklama İşletmelerinde Mutfak ve Mutfak Çalışanları	8
2.1.1.1. Konaklama İşletmelerinde Mutfağın Tanımı	8
2.1.1.2. Konaklama İşletmelerinde Mutfağın Tarihsel Gelişimi	10
2.1.1.3. Konaklama İşletmelerinde Mutfağın Önemi ve Yeri	12
2.1.1.4. Konaklama İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı ve Mutfak Çalışanlarının Görevleri	19

2.1.1.5. Konaklama İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının Sahip Olması Gereken Özellikler	23
2.1.2. Gıda Alerjisi ve Konaklama İşletmeleri İçin Önemi.....	25
2.1.2.1. Gıdalara Karşı Meydana Gelen Tepkimeler	25
2.1.2.1.1. Gıda Duyarlılığı (İntoleransı)	27
2.1.2.1.2. Gıda Alerjisi Tanımı ve Yaygınlığı.....	29
2.1.2.1.3. Gıda Alerjisi Türleri ve Gruplandırılması	31
2.1.2.2. Alerjen Gıdalar	33
2.1.2.3. Çapraz Tepkime, Çapraz Temas ve Çapraz Bulaşma Kavramları	38
2.1.2.4. Gıda Alerjisi ile Gıda Zehirlenmesi Farkı ve Gıda Güvenliği	39
2.1.2.5. Gıda Alerjisi Belirtileri ve Tepkimeleri.....	40
2.1.2.6. Gıda Alerjisine Karşı Alınabilecek Tedbirler	42
2.1.2.6.1. Gıda Alerjisine Sahip Kişilerin Alabilecekleri Tedbirler	42
2.1.2.6.2. Gıda Hizmeti İşletmelerinin Alabilecekleri Tedbirler.....	44
2.1.2.6.3. Gıda Alerjen Kontrol Programı.....	45
2.1.2.6.4. Mutfak Biriminde Alınabilecek Tedbirler	45
2.1.2.7 Gıda Alerjisi Konusunun Konaklama işletmeleri için Önemi	46
2.2. İlgili Araştırmalar	48
2.2.1. Konu İle İlgili Yapılmış Yabancı Çalışmalar	48
2.2.2. Konu İle İlgili Yapılmış Yerli Çalışmalar	54
3. YÖNTEM	56
3.1. Araştırmanın Modeli.....	56
3.2. Evren ve Örneklem.....	58
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri	59
3.4. Verilerin Toplanma Süreci.....	61
3.5. Verilerin Analizi.....	62
4. BULGULAR VE YORUMLAR	64

4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular	64
4.2. Katılımcıların Gıda Alerjisi Bilgileri.....	66
4.3. Katılımcıların En Yaygın Alerjen Gıda Bilgi Düzeyi	67
4.4. Katılımcıların Gıda Alerjisi ile İlgili Tutumları.....	68
4.5. Katılımcıların Gıda Alerjisi Davranışları ile İlgili Uygulamaları	70
4.6. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranış Puan Ortalamaları	72
4.7. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması	73
4.8. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının İş Yaşamına Dair Tanımlayıcı Bilgilerine Göre Karşılaştırılması.....	75
4.9. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları Arasındaki İlişkiler.....	79
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	80
5.1. Sonuçlar	80
5.2. Öneriler	84
5.2.1. Mutfak Çalışanlarına Öneriler	84
5.2.2. Konaklama İşletmelerine ve Gıda Hizmeti Veren İşletmelere Öneriler ...	85
5.2.3. Gıda Alerjisi Rahatsızlığı Olan Tüketicilere Öneriler	87
5.2.4. Eğitim Kurumlarına Öneriler.....	88
5.2.5. Konu İle İlgili Çalışma Yapacak Araştırmacılara Öneriler	88
KAYNAKÇA.....	90
EKLER.....	102
EK-1. Uygulanmış Anket Formu	102
EK-2 Ölçek Kullanım İzni.....	107
EK-3 Balıkesir Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2022 Yılı Otel Sayısı Verisi Ekli Elektronik Posta İletisi	108

EK-4 Balıkesir İlinde ve İlçelerinde Bulunan Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Listesi	109
--	-----

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Otel İşletmeleri İçin Mutfağın Önemi Konusunda Belirleyici Unsurlar.....	15
Şekil 2. Küçük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Yapısında Mutfağın Yeri.....	17
Şekil 3. Büyük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Yapısında Mutfağın Yeri.....	18
Şekil 4. Küçük Bir Mutfak Organizasyon Yapısı.....	20
Şekil 5. Orta Derece Büyüklüğe Sahip Bir Mutfak Organizasyon Yapısı.....	21
Şekil 6. Büyük Bir Mutfak Organizasyon Yapısı.....	22
Şekil 7. Gıdalara Karşı Vücutta Oluşabilecek Tepkimeler	27

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1. Verilerin Normal Dağılım Tablosu	63
Çizelge 2. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler	64
Çizelge 3. Katılımcıların İş Yaşamına Dair Bilgiler	65
Çizelge 4. Katılımcıların Bilgi İfadelerine Verilen Cevapların Frekans Dağılımları	66
Çizelge 5. En Yaygın Alerjen Gıda Bilgi Düzeyini Ölçen İfadelerin Frekans Dağılımları.....	68
Çizelge 6. Çalışanların Tutum İfadelerine Verilen Cevapların Frekans Dağılımları .	69
Çizelge 7. Çalışanların Gıda Alerjisi Davranışlarına İlişkin Verilen Cevapların Frekans Dağılımları	71
Çizelge 8. Çalışanların Toplam Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları İstatistikleri.....	72
Çizelge 9. Çalışanların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	74
Çizelge 10. Çalışanların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının İş Yaşamı Tanımlayıcı Değişkenleri ile Karşılaştırılması	76
Çizelge 11. Çalışanların Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları Arasındaki İlişkiler	79

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
EAACİ	: Avrupa Alerji ve Klinik İmmünoloji Akademisi
IgE	: İmmunglobulin E
non-IgE	: İmmunglobulin E' ye bağlı olmayan
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
FDA	: Amerikan Gıda ve İlaç Dairesi
HACCP	: Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları
FARE	: Gıda Alerjisi Araştırma ve Eğitim
NRAEF	: Ulusal Restoran Derneği Eğitim Vakfı
EHS-Net	: Çevre Sağlığı Uzmanları Ağı
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Organizasyonu

1. GİRİŞ

Dünya geneli ve Türkiye açısından bakıldığında, turizm hareketlerine dahil olan turist sayıları ile bu hareketlerden dolayı elde edilen gelirlerde hızlı bir artış yaşanmaktadır. Bu durum neticesinde, konaklama işletmelerinin önemi de gelişmelere paralel olarak artmaktadır (Doğdubay ve Karan, 2017, s. 10).

Konaklama işletmeleri, hizmet endüstrisinin en önemli sektörlerinden biri olan ağırlama işletmeleri içerisinde yer almakta ve ağırlama sektöründen bahsedilince daha çok ticari amaç güden konaklama işletmeleriyle, yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmeler ön plana çıkmaktadır (Sökmen, 2003, s. 19). Konaklama işletmeleri, turizm işletmeleri arasında ilk sırada yer almakta, turistik ürün ve hizmet üretiminde bulunmakta, turizm olaylarıyla birlikte meydana gelmekte, bu olaylara göre şekil almakta ve farklılaşmakta olan işletmeler olmaktadır (Öztaş, 2002, s. 7). Konaklama işletmelerinin tümünde geçerli olmak üzere ortak ve en temel fonksiyonlar bulunmaktadır; bu konaklama işletmesi tanımlarında da yer almakta olan geceleme ve beslenme fonksiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır (Met, 2016, s. 15-17).

Konaklama işletmelerinin bir fonksiyonu olan ve yiyecek-içecek endüstrisindeki işletmelerin yönetsel fonksiyonları içerisinde de yer alan “beslenme fonksiyonu” önem arz etmektedir. 2000’li yıllardan sonra sağlıklı ve dengeli beslenme herkesin özen gösterip hassasiyet duyduğu bir konu olmaktadır ve bu noktada beslenme fonksiyonunun bazı gerekleri ortaya çıkmaktadır. Bu gerekler için konuda uzman kişilerin işletmede yer alması, sağlıklı ve gerekli nitelikte gıda unsurlarının bulunduğu yiyeceklerin sağlanması, obezite, şeker ve alerjik rahatsızlıklar gibi gıda kaynaklı hastalıkların dikkate alınarak taleplerin karşılanması gerekmektedir (Doğdubay ve Cevizkaya, 2015, s. 31).

Dünya genelinde gıda alerjisi rahatsızlığının görülme sıklığında günden güne artış olduğu bilinmektedir (Sampson, vd., 2018, s. 11). Gıdalara karşı alerjisi olan kişi sayısının artmasının nedeni olarak, yaşam koşullarında, çevre koşullarında, beslenme ve gıda tüketimi alışkanlıklarındaki değişmelerin neden olabileceği ifade edilmektedir. Gıda alerjisi, gıdaların içerisinde bulunan bir proteine, insan vücudunun savunma mekanizmasının yüksek ölçüde tepki geliştirmesi şeklinde bilinmektedir (Lee ve Sözen , 2018, s. 676). Alerji kavramı, vücudun savunma (bağışıklık) sistemi tarafından herhangi bir maddeye normal olmayan bir tepki geliştirmesi şeklinde açıklanmaktadır. Özellikle 2020'li yıllarda alerjilerin büyük bir kısmını gıdaya karşı yaşanan alerjiler yani gıda alerjileri oluşturmaktadır (Withanage Dona ve Suphioglu, 2020, s. 1-2). Gıdalara karşı alerjisi olan kişiler için alerjiye sebebiyet veren 170'den daha fazla sayıda gıda olduğu bilinmektedir ancak gıda alerjisi rahatsızlıklarının yaklaşık %90'ının alerjiye yol açan dokuz yaygın gıda ile meydana geldiği görülmektedir. Yaygın olarak alerjiye sebebiyet vermekte olan gıdalar; yumurtalar, susam, süt ve süt ürünleri, kabuklu deniz mahsulleri, balık, buğday, soya, fıstık ve diğer kabuklu yemişler gıdalarından kaynaklandığı ifade edilmiştir (Boye vd., 2012, s. 798-799).

Gıda alerjisinin meydana getirdiği tepkimelerde belirtiler en basit şekliyle cilt rahatsızlıkları, solunum sistemi, sindirim sistemi rahatsızlıkları olabilirken ölümlerle sonuçlanabilen ağır alerjik rahatsızlık (anafilaksi) olarak da meydana gelebilmektedir ve dört sınıf şeklinde kendini gösterebilmektedir (Çopur, vd., 2014, s. 78). Acil olarak müdahale edilmediğinde hayatı tehdit edebilecek potansiyelde olan alerjik tepkime (anafilaksi) nedenleri içerisinde gıdaların neden olduğu alerjiler en üst sırada bulunmaktadır (Umasunthar vd., 2013). Hayatı tehdit edecek düzeyde ölümcül olabilen gıda alerjisi rahatsızlıklarının neredeyse yarısı restoranlarda veya gıda hizmeti sunan işletmelerde meydana geldiği bilinmekte yani gıda alerjisi ani ölümlere neden olabilmekte bu da konunun önemini ortaya koymaktadır (Weiss ve Munoz-Furlong, 2008, s. 657).

Müşterilerin gıda kaynaklı rahatsızlıklardan ve alerji gibi problemlerden korunmasındaki en büyük görev ve sorumluluk mutfak birimi çalışanlarıyla yöneticilere ait olmaktadır. Sağlıklı, güvenli gıda sunabilmek müşterilerin, işletmenin ve çalışanların zarar görmesini engellemekte, tazminat davaları, maddi kayıplar ve itibar kayıplarını ortadan kaldırmaktadır (Radke, vd., 2016, s. 1589).

Gıda hizmetleri üretimi ve sunumu konaklama işletmeleri için en önemli ikinci derece faaliyet alanı olmaktadır. Mutfak birimlerinde çalışanların yüksek düzeyde becerilerinin ve bilgilerinin olması gerekmektedir (Medlik, 1997, s. 61-62). Sağlığa zarar vermeyen, güvenli ve kaliteli gıda hizmeti sağlamanın, yabancı ya da yerli müşterilerin, hizmeti aldıkları destinasyonu ve işletmeyi tekrar tercih etmeleri konusunda oldukça önemli bir etkiye sahip olduğu söylenmektedir. Müşterilerinin sağlığına zarar vermeyen, koruyan ve buna uygun hizmet sunabilen işletmeler rekabet konusunda ön sıralarda yer almakta, imajlarını iyileştirip pazarda sağlam bir yer edinebilmektedir (Cömert, Durlu Özkaya, ve Şanlıer, 2008, s. 122).

1.1. Araştırmanın Konusu

Konaklama işletmelerinde mutfak birimi çalışanlarının, gıda alerjileri hakkında bilgi, tutum ve davranış düzeyleri bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Gıda alerjisi rahatsızlıklarının, kentleşmenin yaygınlaştığı dünyada görülme sıklığı artmaktadır. Gıda alerjisi konusu, gıda alerjisine sahip olan kişiler ve aileleri için hayatlarını önemli ölçüde etkileyen bir halk sağlığı problemi olmaktadır. Hayatı tehdit edici nitelikte ölümcül olan (anafilaksi) gıda alerjileri sebebiyle hastaneye yatış sayılarının da arttığı görülmektedir (Peters vd., 2021, s. 647). Gıda alerjisi rahatsızlıklarının neredeyse yarısı gıda hizmeti bulunan işletmelerde ve restoranlarda meydana gelmektedir (Radke vd., 2016, s. 1588).

Çalışma konusu 2019 yılında belirlenmiş ve bu tarihten önce Türkiye’de gıda hizmeti sunan işletmelerde gıda alerjisi konusunda yapılmış çalışmaya çok az rastlanmıştır (Söğüt vd., 2014). Araştırmacı bilgisi dahilinde sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Söğüt vd., 2014; Tatlı, 2019; Lokman 2020). Gıda alerjisi rahatsızlıkları giderek artmakta olan bir halk sağlığı sorunu haline gelmektedir. Bununla birlikte beslenme alışkanlıkları, yaşayış biçimleri değişmekte dışarıda yemek yeme ve seyahat sıklıkları da artmaktadır. Bundan dolayı gıda alerjisi konusunda farkındalığın oluşması ve konunun öneminin anlaşılması önemli bir problem olarak düşünülmektedir.

Daha önce yapılmış çalışmalarda gıda alerjisi konusunda gıda hizmeti veren işletmede çalışanların ve mutfak çalışanlarının konu hakkında bilgilerinin düşük

düzeyde oldukları tespit edilmiştir (Endres, Endres, ve Nizic, 2020, s. 203). Gıda alerjilerinin doğru anlaşılması, konaklama işletmeleri mutfaklarında çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgi, tutum ve davranış seviyelerinin düşük olması da bir problem olarak görülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma Balıkesir ilinde bulunan, 4 ve 5 yıldız standardına sahip olan, otel işletmelerinin mutfak birimi çalışanlarının gıda alerjisi konusu hakkında bilgi, tutum ve davranış düzeylerini ölçüp bir takım analiz ve çıkarımlarda bulunmayı amaçlamaktadır. Literatüre gıda alerjisi farkındalığı, çalışma çeşitliliği kazandırmak, turizm sektöründe gıda alerjisi konusunun öneminin anlaşılması ve sektörde bulunan işletmeler açısından bir bilgi kaynağı olması çalışmanın alt amaçlarından olmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Konaklama işletmeleri temel bazı hizmetler sağlamaktadır. Bu temel hizmetin birini yeme-içme hizmetleri oluşturmaktadır. Konaklama işletmeleri bulunduğu bölge sakinlerine, turizm faaliyetine katılanlara veya herhangi bir sebeple hizmet talebinde bulunan kişilere bu yeme-içme hizmetini sunmaktadır. Giderek artan seyahat faaliyetleri, gastronomi turizmi faaliyetleri konunun önemli ilk ayağını oluşturmaktadır. Ayrıca Balıkesir ili gastronomi açısından da ön plana çıkmaktadır. Konunun ikinci önem arz eden ayağı ise, gıda alerjisi konusunun giderek halk sağlığı sorunu haline dönüşmesi olmaktadır. Tüm bu önem arz eden konularla birlikte işletmelerin devamlılığı ve karı için yüksek rekabet koşullarına dayanabilmesidir. Bunlara ilave olarak yükselen tüketici kalite algıları ve beklentileri de konaklama işletmeleri için önem arz eden bir konu olmaktadır. Balıkesir ili farklı türde konaklama işletmelerine ev sahipliği yapmaktadır. Balıkesir ilinde bulunan otel türleri de sayfiye otelleri, şehir otelleri, termal oteller ve spa otelleri şeklinde farklılıklar göstermektedir. Her ne kadar 4 ve 5 yıldız standardına sahip olan oteller çalışmanın konusunu oluştursa da konaklama amacı bakımından sınıflandırılmış otellerin farklı türlerini barındırması bakımından kendi aralarında farklılaşmakta bu da araştırma için alınan verilerin çeşitliliğini ve farklılığını sağlamaktadır. Gıda alerjisi konusunun turizm işletmeleri bakımından, Türkiye’de son derece az sayıda

çalışılmış bir konu olması, Balıkesir ilin de hiç çalışılmamış olması araştırmanın önem düzeyini arttırmaktadır. Çalışmada gıda alerjisinin ne olduğuna, gıda alerjisi kavramının iyi anlaşılabilmesine ve gıda alerjisini tıbbi terimlerin açıklaması şeklinde anlaşılır olmasına ayrıca önem atfedilmiştir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmaya ait varsayımlar aşağıda maddeler halinde gösterilmektedir:

- a) Araştırma amacına uygun olarak hazırlanan anketin, katılımcılar tarafından içten ve dürüst bir şekilde yanıtlanacağı varsayılmıştır.
- b) Anket formunda yer alan ifadelerin araştırmanın amacına, problemine ve alt problemlerine cevap bulma konusunda yeterli olacağı varsayılmıştır.
- c) Ulaşılan örneklem sayısının evreni temsil etme konusunda yeterli olacağı varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmaya ait sınırlılıklar aşağıda maddeler halinde gösterilmektedir:

- a) Araştırma, Balıkesir ili ve ilçelerinde bulunan, sadece turizm işletme belgeli, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapmakta olan mutfak birimi çalışanları ile sınırlıdır. Bu kriterlere uygun oteller Balıkesir'in Altıeylül, Ayvalık, Bandırma, Burhaniye, Edremit, Gönen, Karesi, Sındırgı ilçelerinde bulunmaktadır.
- b) Balıkesir ili ve ilçelerinde belirlenmiş olan kriterlere uygun 19 adet otel tespit edilmiş, veri toplama sürecinde 4 adet otel kapalı olduğundan 15 farklı otelin mutfak birimi çalışanlarından veri alınabilmektedir. Bu 15 farklı otel işletmesi, yukarıda verilmiş olan ilçelerde bulunmaktadır ve hepsinden veri alınmıştır.
- c) Araştırma verileri Nisan-Mayıs 2022 tarihleri arasında toplanan verilerle elde edilmiştir.
- d) Mevcut araştırma kuramsal çerçeve açısından ulaşılabilen yazın ile sınırlıdır.

e) Balıkesir ilinde bulunan otellerin sayısı, Balıkesir Kùltür ve Turizm Mùdùrlùğü'nün kayıt sistemine dahil olan ve Ocak 2022 tarihinde kayıtlarda olan otellerin verisi alınarak belirlenmiştir.

f) Balıkesir İli içinde bulunan, turizm işletme belgesine sahip, Kùltür ve Turizm Bakanlığına kayıtlı olan, 4 ve 5 yıldıza sahip otellerin mutfak çalışan sayısı kriterlere uygun tüm otellere gidilerek yapılmış gòrùşmeler sonrasında oluşturulmuş ve oteller tarafından verilen çalışan sayısı bilgileri doğru olarak kabul edilmiştir.

g) Otelerde mutfak çalışan sayısı sıklıkla değişebilmekte olup araştırmanın veri toplama dònemi zamanındaki sayılar çalışmanın evrenini oluşturmuştur.

h) Konaklama işletmeleri içerisinde mutfak faaliyetlerinin diğer işletmelere göre daha yüksek olacağı düşünùldüğünden çalışma 4 ve 5 yıldızlı otellerle sınırlandırılmıştır.

1.6. Tanımlar

Mutfak: Her çeşit gıda maddesinin depolandığı, hazırlanıp pişirildiği, gerektiğinde yeniden işlendiği ve hazırlananların bazı durumlarda tüketiminin de yapıldığı fiziki alanlar şeklinde tanımlanmaktadır (Enes, 2021, s. 349).

Konaklama işletmelerinde mutfak: Çok sayıda kişiye hizmet sağlayan, gıdaların korunduğu, saklandığı, pişirme ve hazırlama işlemlerinin yapıldığı, her türlü mutfak ekipmanlarının depolandığı bir birim olmaktadır (Dönmez Doğan ve Kalınkara, 2015).

Konaklama işletmelerinde mutfak çalışanları: Konaklama işletmesinin mutfak biriminde görev alan, mutfak içindeki yönetim görevinde olan aşçıbaşından başlamak üzere, kısım şefleri, altında bulunan aşçılar, yardımcı aşçılar, bulaşık görevlileri ve meydancılar olarak bilinen personelleri kapsamaktadır (Hız vd., 2015, s. 12-13).

Gıda: Beslenmek için tüketilmekte olan yiyecek ve içecekler olarak tanımlanmaktadır (Yaşar ve Melek, 2014, s. 16).

Alerji: Vücudun bağışıklık sisteminin oluşturduğu yüksek duyarlılık tepkimesine denmektedir (Abadoğlu ve Mısırlılığil, 2004, s. 1).

Gıda alerjisi: Bağışıklık sisteminin, alınan bir gıdaya karşı olumsuz şekilde tepki göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır (Waserman ve Watson, 2011, s. 51).

Tehlike Analizi Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) : Üretim sürecinin en başından tüketime kadar tüm aşamaları tanımlanan ve önleyici olarak gerekli faaliyetleri kapsayan sistem olarak ifade edilmektedir (Erkmen, 2010, s. 232).

2. İLGİLİ ALANYAZIN

Çalışmanın bu kısmında konaklama işletmelerinde ve ticari mutfaklarda gıda alerjisiyle ilgili yapılmış olan çalışmalar alan yazın taraması yapılarak incelenmiştir.

2.1. Kuramsal Çerçeve

Kavramsal çerçevede konaklama işletmelerinde mutfak, mutfak bölümü, mutfağın organizasyon yapısı ve mutfak çalışanları konularına yer verildikten sonra, gıdalara karşı insan vücudunda meydana gelen tepkimeler, gıda duyarlılığı, gıda alerjisi, gıda alerjisinin yaygınlığı, alerjen olan gıdalar, gıda alerjisi belirtileri ve gıda alerjisinin konaklama işletmeleri için önemi gibi konulara yer verilmiştir.

2.1.1. Konaklama İşletmelerinde Mutfak ve Mutfak Çalışanları

Çalışmanın bu bölümünde, konaklama işletmeleri içerisinde bulunan mutfağın tanımı, tarihsel gelişimi, mutfak bölümünün konaklama işletmeleri için önemi, yeri, konaklama işletmelerinde mutfağın organizasyon yapısı, mutfak çalışanlarının görevleri ve sahip olması gereken özelliklerine yer verilmiştir.

2.1.1.1. Konaklama İşletmelerinde Mutfağın Tanımı

Mutfak kelimesinin kökeni, Arapça'da “yemek pişirilen yer” anlamında kullanılan “matbah” kelimesinden gelmektedir. Türkçe'de mutfak şeklinde telaffuz edilmiş ve edilmeye devam etmektedir (Maviş, 2008, s. 61). Mutfak tanımına en dar anlamda bakılacak olunursa, gıdaların hazırlanması için oluşturulmuş bir alan şeklinde ifade edilebilmektedir. Mutfak, yiyeceklerin birleştirilip toplandıktan sonra, yapılması gereken işlemlere tabi tutulup bir takım pişirme ve hazırlama yöntemleriyle ortaya çıkarıldıktan sonra tüketime sunulduğu kapalı olan bölüm ya da alanlar şeklinde tanımlanabilmektedir (Usta ve Şengül, 2021, s. 2). Başka bir

tanımlamaya göre mutfak, gerekli olan farklı çeşitlerdeki yiyeceklerin pişirildiği, gerekli işlemlerin yapıldığı ve hazırlandığı, bazı işletme türlerinde de hazırlanan bu yiyeceklerin tüketildiği yer olarak tanımlanmaktadır (Sökmen, 2003, s. 159).

Mutfak tanımlarını, kültürel ve fiziki alan olmak üzere iki farklı şekilde ele alıp tanımlama yapmak mümkün olabilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 3). Kültürel açıdan yaklaşımlarda ve tanımlamalarda, milletlerin beslenme kültürü hatta beslenme ile birlikte hazırlama şekilleri, araç-gereç kullanımı, pişirme yöntemleri gibi kültürlere de mutfak tanımlaması getirilmektedir (Mussmann ve Pahalı, 1994, s. 4). Fiziki alan açısından yaklaşımlarda tanımlamalarda ise, gerekli tüm besinlerin hazırlandığı ve pişirme işleminin yapıldığı hatta bazı işletmelerde bunların tüketiminin de yapıldığı yere mutfak tanımlaması getirilmektedir (Kaya, 2000, s. 52).

Konaklama ve otel işletmeleri açısından mutfak, belirli bir kar amacı güdülerek yiyecek-içecek hizmeti sunulan, misafirlerinin beslenme ihtiyacıyla birlikte beklentilerine ve isteklerine cevap verebilmek amacıyla oluşturulmuş, çalışma alanları, gerekli ekipmanları, araçları ve çalışanlarıyla birlikte sahip olduğu varlıkların etkileşimleri ve ilişkileri sonucunda meydana gelen üretim çalışmalarını içermekte olan bir bölüm şeklinde tanımlanmaktadır. Özetle konaklama işletmelerinin mutfak tanımı, misafirlerinin beklentileri ve ihtiyaçları yönünde yiyecek ve içecek üretimi yapılan bir departman olarak ifade edilebilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 5).

Konaklama işletmeleri için mutfak kavramı; mutfağın çalışanlarını, mutfakta yapılan tüm üretim çalışmaları süreçlerini, mutfağın ekipmanlarını, mutfağın bölümlerini (sıcak, soğuk, kahvaltı, pastahane) ve mutfağın amaçlarını (kar ve memnun müşteriler) kapsamaktadır (Görkem ve Öztürk, 2011, s. 20).

Turizm işletmelerinde mutfak olarak tabir edilen üniteler, “Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”, “tabldot, açık büfe veya alakart yemek servisinin kaliteli ve nitelikli tefriş, dekorasyon, donanım ve servis malzemesi ile sunulduğu ünitelerdir”, şeklinde tanımlanmaktadır (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2019).

Konaklama işletmelerinde mutfak birimi, işletmenin diğer birimlerinin ve restoran biriminin ihtiyaç duyduğu yiyecek-içecek üretimi hizmetini sağlamakta olup en az üç yıldız standardına sahip olan otellerde restoran birimi olması zorunluluğu

bulunmaktadır (Demirtaş, 2010, s. 77-78). Bu ifadeden hareketle, konaklama işletmelerinde üç ve daha üzeri yıldız standardına sahip oteller için mutfak biriminin daha yoğun bir çalışma alanı olduğu söylenebilir.

2.1.1.2. Konaklama İşletmelerinde Mutfağın Tarihsel Gelişimi

Konaklama işletmelerinde gıda üretimi ve tüketiminin geçmişine bakıldığında; kişilerin seyahatleri sırasında konaklama ve yiyecek - içecek gibi bir takım önemli temel ihtiyaçları ortaya çıkmakta, bu ihtiyaçların karşılanması için de yiyecek-içecek ile konaklama işletmeleri ortaya çıkmakta olduğundan, bu işletmelerin tarihsel süreci insanlık tarihiyle eş zamanlı ve bu tarih kadar eski olduğu söylenebilmektedir (Yılmaz, 2007, s. 8). Mutfak, çok uzun yıllar süren, tarihsel gelişim sürecinin sonucunda, ticari bir değer kazanarak konaklama işletmeleri ve otel işletmeleri içerisinde yer almaya başlamıştır (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 40). Konaklama işletmelerinin ve ticari amaçlı restoranların ortaya çıkışı ağırlama olarak bilinen olgunun ortaya çıkış tarihine dayanmakta olup misafir olarak kabul edilen kişilerin ağırlanıp, yiyecek-içecek ve rahat edebilecekleri koşulların sağlanması şeklinde bir olgu ile temellenmektedir. Ağırlama anlayışının “Misafirperverlik” kültüründen yola çıkıp ticari amaçlara dönüşmesi de aynı dönemlerde ortaya çıkmıştır. Bilinmekte olan tarih süresince yer değişimi yapan kişilerin, geceyi geçirip barınma ihtiyacını karşılayabilecek ve beslenme gerekliliklerini sağlayabilecek olan yerlere ihtiyaçları olmuştur (Genç, 2009, s. 5).

Bazı Çin kaynaklarında milattan öncelere dayanmakta olan kayıtlarda seyahatte bulunan kişilerin hanlarda yiyecek-içecek ve konaklama ihtiyaçlarını karşıladıklarından bahsedilmektedir. Bir kazı sırasında Pakistan’ın “Mohenjo-Daro” isimli eski bir yerleşim birimi olan bölgede, yemek tezgahları ve taş fırın bulunan toplu yemek için kullanıldığı düşünülen restoran tarzında yapılara ulaşılmıştır. Kültepe, Kayseri’de Asurların ticaret için oluşturdukları topluluğun yerleşke merkezi olan Kaniş antik kentinde restorana benzeyen yerler ve yapılara da ulaşılmıştır (Maviş, 2008, s. 3-4).

Otellerin, otellerin mutfaklarının ve bir nevi yiyecek-içecek işletmelerinin başlangıcı on ikinci yüzyılda hanların batıda, kervansarayların ise doğuda ortaya çıkmasıyla gerçekleşmiştir. Han ile kervansaraylar işletmecilik bakımından bazı

farklılıklara sahip olmuşlardır. Kervansaraylar kar amacı olmayan, hayır amacı taşıyan işletmeler iken hanlar, kar amacı taşıyan ticaret yapan işletmeler olmuşlardır. Çeşitli seyahat güzergahlarında olmak üzere, on üçüncü yüzyılda İngiltere’de, on beşinci yüzyılda Amerika’da hanlar yapılmış ve işletilmiştir (Genç, 2009, s. 8; Görkem ve Öztürk, 2011, s. 19).

Teknolojik gelişmeler ile ulaştırma sektöründe yaşanan gelişmeler seyahatlere olan ilgiyi ve turizm hareketlerini arttırıp canlandırmıştır (Hacıoğlu, 2013, s. 1). Yaşanan gelişmelerle kervansaraylar ve hanlar önceki dönemlerden neredeyse tamamen farklılaşan, bu doğrultuda çok yönlülüğü artıp öne çıkan, kuruluşlarının uzmanlıkları artan bir konaklama sektörünü ve dolayısıyla bir yiyecek-içecek sektörünü meydana getirmiştir. Diğer taraftan turizmin bazı içsel yapısındaki farklılaşmaların getirdiği gelişmeler, farklı bir şekilde söylemle aristokratik, soylu erki ile ilgili turizmin, sosyal olan turizme, bireysel turizmin, kitlesel turizme dönüşmesi ile geleneksel klasik konaklama tesislerinin yanında bu yeni tip tüketici topluluklarının oluşturduğu talebe cevap vermeye yönelik, belirli gruplara özel konaklama işletmelerinin ve buradan da hareketle yeni tip yiyecek-içecek işletmesi çeşitlerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Yılmaz, 2007, s. 9).

1900’lü senelerin ilk zamanlarında konaklama işletmeleri, oteller müşterilerine sundukları konforları arttırmış ve bir rekabet ortamı başlamıştır. Farklı büyüklüklerde konaklama işletmeleri açılmaya başlamış bu işletmeler için belirli bazı standartların geliştirilmesi gerektiği düşünülmüştür (Genç, 2009, s. 8). Özellikle, ABD’de 1950 ile 1970 seneleri arasında tüketicilere özgü olan bazı çalışmalardan sonra daha çok hizmet, daha kaliteli hizmet alma isteğinde olan bir kitle ortaya çıkmış, bunun sonucunda da hizmet endüstrileri devrinin başlamasına sebep olmuştur (Aktaş, 2001, s. 3). 1950’li senelerde dünya genelinde turizm hareketlerinde bulunan turistlerin sayısı 25 milyon olarak gerçekleşmiş, 1985 senesinde yaklaşık 330 milyon turiste yükselmiş ve 2000 senesinde yaklaşık olarak 674 milyon turiste ulaşmıştır. 1985 senesinde turistlerin harcama miktarları dünya genelinde yaklaşık 118 milyon dolar, 1999 senesinde yaklaşık 456 milyon dolar olarak gerçekleşmiştir ([http-1](#)). 2019 senesinde dünya genelinde turizm hareketlerine katılan turist sayısı yaklaşık 1,5 milyar kişi olmuş, turistlerin harcama miktarları dünya genelinde yaklaşık olarak 1,7 trilyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Yani yıllar içerisinde turizme olan ilgi ve katılım katlanarak artmıştır ([http-2](#)).

Giderek artmakta olan seyahatler, buna bağlı ortaya çıkan yiyecek-içecek hizmeti alma zorunluluğu ve bunun yanında evlerinin haricinde yiyecek-içecek hizmeti alma kültürü de hızlı bir Şekilde gelişim göstermektedir. Bununla birlikte yiyecek ve içecek hizmetlerinin de çeşitliliği hızlı bir artış göstermektedir. Ayrıca, Avrupa Birliği bünyesinde yiyecek-içecek işletmeleri için bazı standartlar oluşturulmakta ve geliŐtirilmektedir. Belirlenen standartların başında, hijyenik bir ortam elde etmek, besinlerin güvenliği, modern yemek teknolojisi, insan kaynakları yönetimi ve kalite yönetimi gibi konular gelmektedir (Yılmaz, 2007, s. 9).

Sürekli hareketli bir yapıya sahip olan ekonomik, sosyal gerekler ve sağlık Őartları, gıda hizmetlerinin sıradan değil, deęiŐimlere uygun, bilim ve teknik aracılığıyla yerine getirilmesini zorunlu hale dönüŐtürmektedir (Türksoy, 1997, s. 3).

2.1.1.3. Konaklama İŞletmelerinde Mutfağın nemi ve Yeri

Konaklama işletmelerinde mutfak birimi, yiyecek-içecek bölümünün bir alt birimi olmaktadır. Konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümünün en önemli olarak belirtilen iŐlevlerini mutfak birimi yerine getirmekte ve gerçekleŐtirmektedir (Sarioğlan, 2007, s. 9). Mutfak birimi, konaklama işletmesinin ihtiyaçları doğrultusunda diğer birimlere ve restoranlara yiyecek-içecek hizmeti üretiminde bulunmaktadır (Olalı ve Korzay, 1989, s. 550).

Konaklama işletmelerinde mutfağın önemi sadece turizmin tanımına bakılarak bile anlaŐılabilmektedir. Turizm, “sürekli olarak yaşadıkları yerden ayrılan kişilerin seyahatleri boyunca turistik işletmelerin ürettikleri mallara ve hizmetlere talep oluşturarak geçici ihtiyaçlarından ortaya çıkan olayların ve ilişkilerin tamamıdır.” Şeklinde ifade edilmektedir (Yılmaz, 2005, s. 3). Tanımlamalardan da anlaŐıldıęı gibi, seyahatler barınma ve yeme-ieme gibi temel zorunlulukları da beraberinde getirmekte bu durum da konunun önemini ortaya çıkarmaktadır (zdiiner ve Soydaş, 2016, s. 3). Konaklama işletmelerinin en temelde sunduğu ana ürünler barınma ve beslenme hizmetleri Şeklinde ortaya konmaktadır (Buttle, 1986, s. 9-11).

Konaklama ve otel işletmeleri için yapılmış olan neredeyse her tanımlamada bu işletmelerin misafirlerine sunduğu temel hizmetler olarak eğlence, yiyecek-içecek ve konaklama olarak yer almakta, bu hizmetlerden konaklama ile yiyecek-içecek

hizmetleri birbirinden ayrılmayan parçalar olarak ifade edilmektedir. Bu tür işletmelerden yararlanan kişiler sadece konaklama hizmeti değil genel olarak yiyecek-içecek hizmetleri talebinde de bulunmaktadır (Aktaş ve Özdemir,2007, s. 43). İnsanların temel ihtiyaçları arasında yer alan beslenme ihtiyacını karşılayan yiyecek içecek hizmetleri, konaklama işletmelerinin müşterilerinin konaklama ihtiyacını karşıladıktan sonra en önemli hizmet alanı olmaktadır. Yiyecek ve içecek hizmeti birimleri, konaklama işletmeleri içerisindeki en hareketli ve önemli birimlerin başında yer almaktadır (Çuhadar ve Çuhadar, 2017, s. 440). Buradan hareketle de konaklama işletmelerinin vermiş oldukları hizmetlerin kalitesi bakımından değerlendirmeler yapılırken yalnızca odalar, odalarda bulunan tefruşat, mefruşat dikkate alınmamakta, işletmenin sunmuş olduğu yiyecek-içeceklerin ve bunların servisinin de kalitesi dikkate alınmaktadır. Yani sunulan yiyecek ve içecek hizmetlerinin kaliteli olması müşterilerin memnuniyeti açısından olumlu bir etki göstermekte bu da işletme için büyük bir önem arz etmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 43). Giderek yükselmekte olan müşteri beklentileriyle birlikte konaklama işletmeleri yiyecek ve içecek hizmetlerine daha fazla önem vermeye başlamışlardır (Walker, 1999, s. 1). Kaliteli ve sağlığa zarar vermeyen gıda hizmeti almak her bireyin hakkı olmakta, alınan hizmet sonrasında tüketimi yapan kişinin sağlık problemleriyle karşılaşması işletmeler için geri dönüşü zor durumlar ortaya çıkarmaktadır. Tüketim yapacak kişiler kalite standartlarını sağlayan, sağlıklarına zarar vermeyen, temizlik kurallarına uygun gıdalar ve servis hizmetinin iyi olmasını beklemektelerdir (Cömert vd., 2008, s. 122). Özellikle ABD’de 1950 ile 1970 seneleri süresince bir takım ekonomik çabalar neticesinde ortaya çıkan kitle çok daha kaliteli hizmet talebinde bulunmuş, bu durum da hizmet sektörlerinin öneminin artmasını sağlamıştır. Mutfağı olan işletmelerin, müşterilerinin istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda yiyecek ve içecekleri temin etmesi, temin edilenlerin hazırlanması, hazırlananların sunulması gibi bir takım ortak gerekleri meydana gelmiştir (Aktaş, 2001, s. 3).

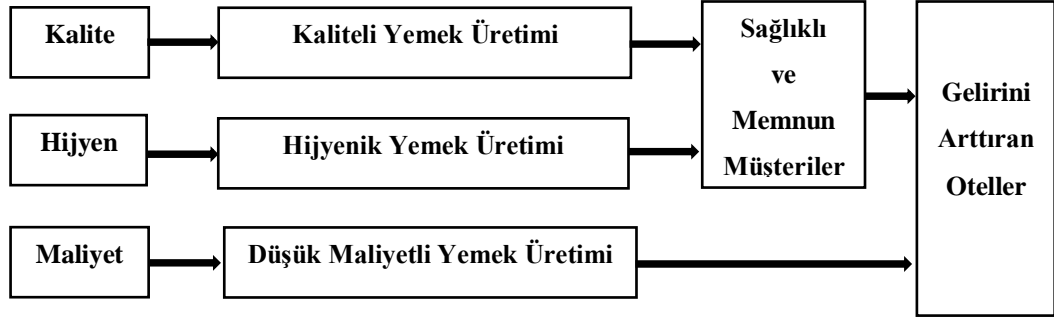
Teknoloji, sosyal, kültürel, siyasi, ekonomi ve uluslararası rekabet alanlarındaki bir takım gelişmeler, değişimler küresel çapta uluslararası turizm hareketlerini hızlandırmış turizme katılan turist sayısını arttırmıştır. Bu gelişmeler işletmeler bazında yönetimlerinde, organizasyonlarında, kullandıkları üretim şekillerinde, dış çevresiyle kurulan ilişkilerinde de değişimi zorunlu kılmıştır ve

tüketicilere sunulmakta olan mallar ve hizmetlerle ilgili bazı yeni yaklaşımlar önemli hale gelmiştir. Koşulların gelişimi ve değişimi çerçevesinde meydana gelmiş olan bilinçli turist kitlesinin, turizm faaliyetleri sırasındaki başlıca giderlerini ulaşım, konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri oluşturmaktadır (Yılmaz, 2007, s. 6).

Özellikle otellerde, odalar bölümünden elde edilen gelirlerinin miktarından sonra en büyük ölçekli gelir getiren kısmı mutfak bölümü olmakta hatta giderler konusunda da önemli miktarda bir kalemi oluşturmaktadır. Öyle ki yiyecek ve içecek hizmetlerinden elde edilen gelirlerin yaklaşık % 20 ile %30'u hizmeti sunmak için gerekli maliyetlerden oluşmaktadır. Tüm bunlarla birlikte işletmelerin, tüketicilerinin sadece yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamaları yetmemekte bununla birlikte sunulan hizmetten kaynaklanabilecek olan konuklarının sağlıklarını etkileyebilecek konulara önem vermeleri gerekmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 43). Mutfakta hazırlanan gıdaların sağlıklı oluşu üretimin her aşamasında önem arz etmektedir. Gıda üretilen, hazırlanan birimlerde ya da işletmelerde yönetim görevinde olanların, çalışanlar ve müşteriler için hijyen kurallarına uygun, güvenli ve sağlıklı koşullar sağlanması konusunda mesleki, kişisel ve yasal sorumluluklara sahip olma zorunluluğu bulunmaktadır. Mutfakta güvenlik koşullarının bozulmasından kaynaklı rahatsızlıklarda büyük harcamalar ya da maddi tazminatlarla karşılaşılabilir (Pınar, 2015, s. 41). Gıdaların, tüketen kişi için sağlık problemlerine neden olmayacak şekilde hazırlanıp sunulması sırasında gerekliliklere dikkat edilmemesi, hem çalışanların hem de müşterilerin sağlıklarını tehdit edebilmektedir (Aylin ve Tuncer, 2020, s. 78). Otelin mutfak bölümünde üretimi yapılan besinlerin hijyen gerekliliklerini sağlamamasından dolayı yaşanabilecek herhangi bir rahatsızlık, zehirlenme veya hastalık durumunun meydana gelmesi ile birlikte işletme imajında telafisi çok zor olabilecek koşulların ortaya çıkmasına imkan verebilmekte, müşteri ve gelir kaybı ortaya çıkabilmektedir. Bu sebeplerden dolayı, otel işletmelerinin en üst yönetiminden, hiyerarşinin en altında yer alan çalışanına kadar mutfak konusuna gereken önemi vermeleri adeta zorunluluk olmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 43).

Mutfağın önemi özetle ifade edilirse; talep edilen hizmetin kalitesinin sağlanması, gelirlerinin ve giderlerinin yüksek miktarlarda olması ve sağlığı etkileyen hijyen gibi bir takım önemli gereklerin olması şeklinde üç temel nokta

olarak ifade edilebilir. Daha iyi anlaşılması için bu temel noktalar Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Otel İşletmeleri İçin Mutfakın Önemi Konusunda Belirleyici Unsurlar

Kaynak: Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, s.44.

Şekil 1’den de anlaşılacağı gibi mutfak bölümünün gelirlerinde artış meydana gelmesi işletmenin gelirlerini de arttırmaktadır. Bu gelir artışını, düşük maliyetlerle yiyecek-içecek üretimi ile sağlamak yerine, hijyen gerekleri ile birlikte tüketicinin sağlığına zarar vermeyecek kalitede yiyecek içecek üretimi ile sağlamak gerekmektedir. Buradaki temel ve önemli fark, kaliteli ve hijyenik yiyecek içecek üretimi yapıldığında, gelirlerdeki artışların yanısıra sağlıklı, aldığı hizmetlerden memnun olan konukları da beraberinde getirmektedir.

Mussmann ve Pahalı (1994, s. 24) yoğun bir faaliyet bölümü olan mutfakın önemini vurgulamak için, “Mutfak bir turizm işletmesinin kalbidir.” ifadesinin kullanıldığını belirtmektedir. Mutfakın önemindeki bir diğer husus, kendisini var eden ve içinde bulunduğu bu önemlerin sağlanabilmesi konusunda gerekli bilgi ve beceriye sahip bir organizasyondur. Bu organizasyonun oluşturulması oldukça önem arz etmektedir (Pırnar, 2015, s. 19).

Otel işletmesine gelen müşteriler, odalara yerleştikten sonra yiyecek-içecek talebinde bulunabilmektedir. Bu talepler müşterilerin uyku haricinde geçirdikleri tüm zamanlar için geçerli olabilmektedir. Şehir otelciliğinden daha çok sayfiye otelciliğinde görülmekte olan tam pansiyon konaklamalarda yiyecek-içecek hizmetlerinin talebi ve yoğunluğu daha da artmaktadır. Bu hizmetlerin sunulabilmesi ve taleplerin karşılanabilmesi için mutfak bölümünde çok farklı, karışık ve bütüncül faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetleri en kaliteli şekilde yerine

getirebilmek ve belirlenen hedeflere ulaşabilmek için mutfak bölümünün organizasyon yapısının çok iyi düzenlenmesi gerekmektedir. Niteliği yüksek insan kaynakları olan, yüksek seviyelerde bilgi ve beceri sahibi olan yönetici veya yöneticileri bulunan işletmeler bu hedefleri gerçekleştirebilmektedir (Sökmen, 2003, s. 33).

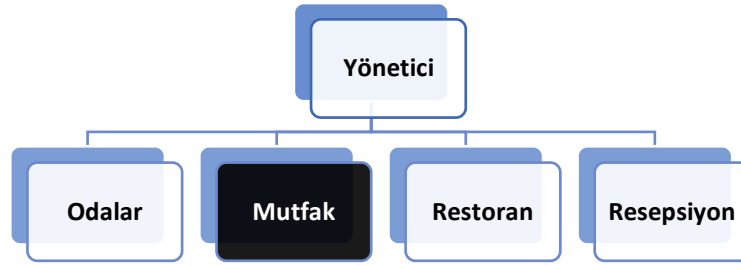
Otel işletmelerinde oluşturulmuş olan organizasyon yapılarının içinde mutfağın yeri ve konumlandırılması önem arz eden konulardan olmaktadır. Mutfak bölümü, işletmelerin faaliyet alanı, büyüklüğü, hedefleri gibi bir çok faktöre göre organizasyon yapısında ve yerinde bazı değişiklikler gösterebilmekte fakat birbirlerinden çok farklılaşmamaktadır. Bu konuda belirli ölçütler kullanılıp, bölümlenmeler yapılabilmekte ve belirli eğilimler oluşabilmektedir (Görkem ve Öztürk, 2011, s. 21).

20. yüzyılın ortalarından önce, büyük ve küçük olmak üzere otel işletmelerinin neredeyse tamamında organizasyon şekilleri, çok fazla sayıda departmana sahip olmuş, bu var olan departmanlar, işletmenin müdürüne direkt bağlı olarak faaliyet gösterir biçiminde ortaya çıkmıştır. Bu durum 20. yüzyılın ortalarından sonra bazı sebeplerle değişmiştir. Yapısal şekilde büyüyen otel işletmeleri, önceki görüşlerde bir takım farklılıklar meydana getirmiş ve organizasyon yapıları daha modern bir şekle dönüşmüştür (Yılmaz, 2004, s. 2). Örnekle açıklamak gerekirse önceleri, kat hizmetleri, üniformalı hizmetler ve resepsiyon departmanları ayrı bölümler şeklinde işletmenin yöneticisine direkt olarak bağlı şekilde faaliyet gösterirken, organizasyon yapısı modern bir şekle dönüştükten sonra bu departmanlar, odalar departmanı altında faaliyet göstermeye başlamışlardır. Bu departmanlar gibi mutfak, restoran ve bar departmanları da yiyecek-içecek hizmetleri departmanı içerisinde bulunmaya başlamıştır (Yılmaz, 1997, s. 15).

Otel işletmelerinde organizasyon yapısı belirlenirken, birbirine benzeyen işler birleştirilerek bölümler oluşturulmakta ve bu hususta bazı ölçütler kullanılabilir. Yararlanılan ölçütlerin en başında, otel işletmelerinin işlevlerine, departmaların müşterileriyle kurdukları ilişkilerine, gelir ve gider merkezlerine göre bölümlendirme gelmektedir. Mutfağın otel işletmesinin organizasyon yapısındaki yeri; işlevi bakımından, yiyecek-içecek departmanının bir bölümü olarak ortaya çıkmakta, müşterileriyle ilişkisi bakımından otelin arka

bölümleri içerisinde yer almakta, gelir ve gider merkezleri bakımından, gelir merkezleri arasında yer almaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 40-42).

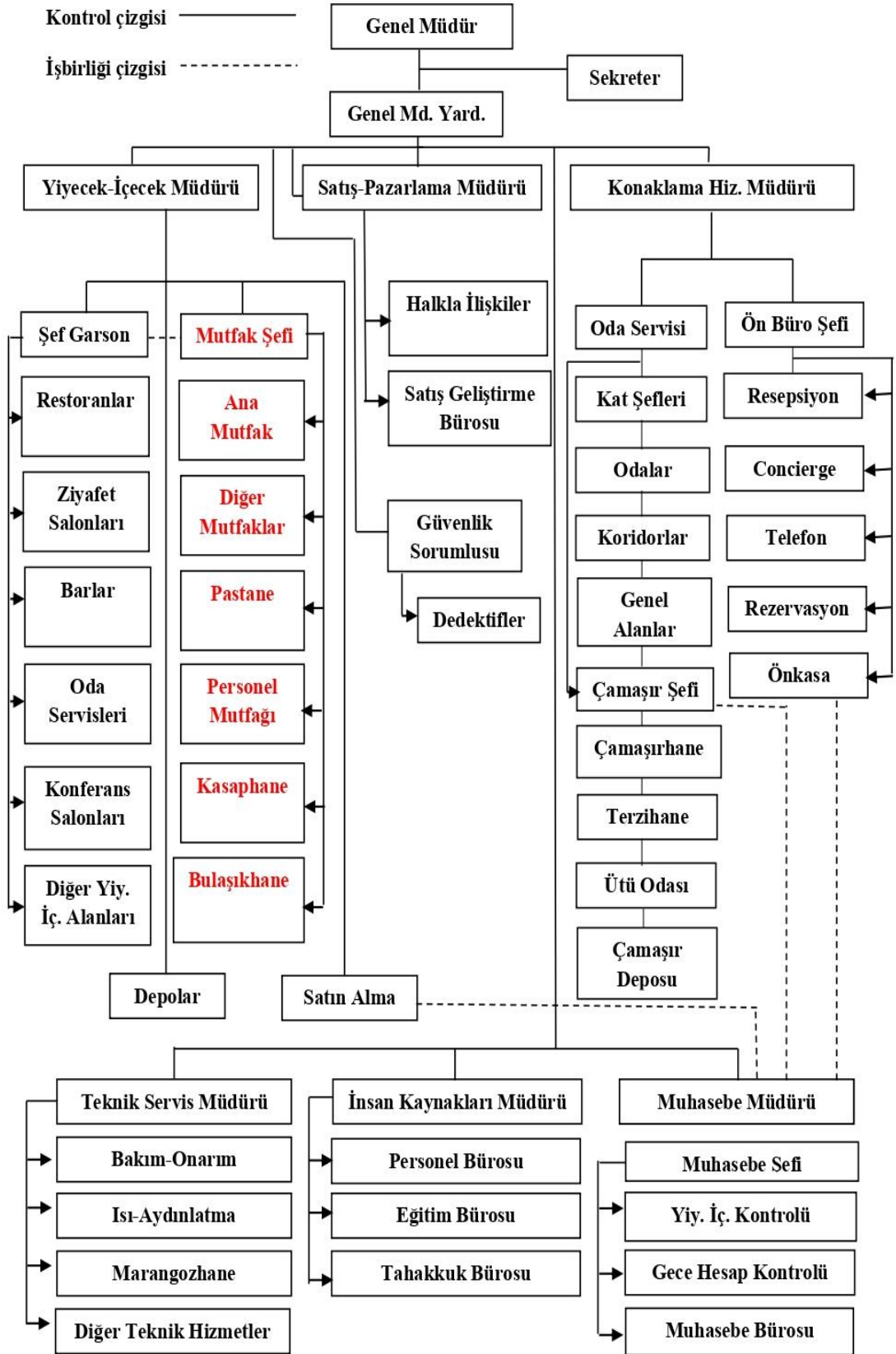
Bir otel işletmesinin organizasyon yapısı içerisinde mutfağın yerini daha iyi görebilmek için otellerin organizasyon şemalarından yararlanılabilmektedir. Bu şemalar işletmeden işletmeye değişiklikler gösterse de büyüklük ölçütlerine göre organizasyon şemaları olarak küçük, orta ve büyük otel organizasyon şeması şeklinde sınıflandırılabilmektedir (Pırnar, 2015, s. 23). Şekil 2’de küçük bir otelin organizasyonunda mutfağın yeri gösterilmiştir:



Şekil 2. Küçük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Yapısında Mutfağın Yeri

Kaynak: Yılmaz, Y. (2004). *Konaklama ve ağırlama işletmelerinde servis tekniği ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, s.4.

Otel işletmelerinde mutfak biriminin merkezleşme seviyesi yapılan en genel anlamda ayırım olmaktadır. Otel işletmesi içerisinde yer alan mutfağın, diğer yiyecek ve içecek satışı yapılan birimlerine hizmet üretimi mümkünken, diğer yiyecek ve içecek birimleri için ayrı ayrı hizmet üretmekte olan mutfakların da bulunabilmesi mümkün olmaktadır. Bu noktada sunulan hizmetlerin çeşitliliği, ölçüsü, otelin hedefi ve tercihleri farklılıkların nedenleri olabilmektedir (Medlik, 1997, s. 71). Hizmet verilen tüketici miktarı arttıkça büyük organizasyonlar gerekmekte, daha büyük organizasyonlarda daha fazla çalışan yer almaktadır. Mutfak organizasyon yapısı büyük işletmelerde, küçük olan işletmelere göre daha fazla bölüm ve birim bulunmaktadır (Çakıcı vd., 2002, s. 100). Büyük yapıya, birime ve birden fazla mutfağa sahip olan bir otel işletmesi örgüt yapısı içerisinde mutfağın yeri Şekil 3’de gösterilmiştir:



Şekil 3. Büyük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Yapısında Mutfakın Yeri

Kaynak: Yılmaz, Y. (2004). *Konaklama ve ağırlama işletmelerinde servis tekniği ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, s.5.

Organizasyon şemalarından da anlaşılacağı gibi küçük bir organizasyon içerisinde mutfak bölümü doğrudan yöneticiye bağlı iken, işletme organizasyonu büyüdükçe, genel müdüre bağlı olan, yiyecek-içecek departmanı müdürlerine bağlı olabilmektedir ve daha karmaşık organizasyon yapıları ortaya çıkabilmektedir. Büyük organizasyonlarda daha yüksek seviyede bilgi, eğitim ve beceri gibi standartlar gerekmektedir (Gökdemir, 2003, s. 18).

2.1.1.4. Konaklama İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı ve Mutfak Çalışanlarının Görevleri

Organizasyon kavramı, bir oluşumun iskeletini, yapısını ve bu yapının bütün ilişkilerini önceden planlamayı ifade etmektedir. Organizasyon başka bir anlatım ile bir yapının meydana getirilmesi, oluşturulması süreci ya da organize hale getirme çalışması olarak ifade edilmektedir (Koçel, 1999, s. 22).

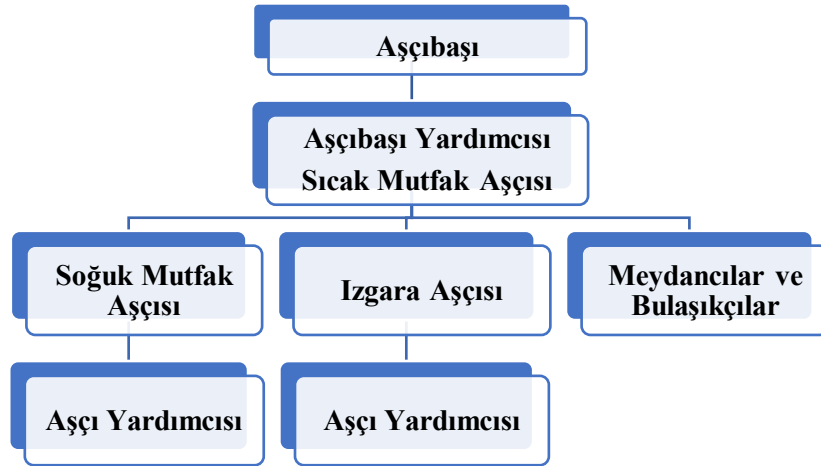
Organizasyon tanımlarında da anlatıldığı gibi konaklama işletmelerinin mutfak bölümlerinin organizasyonu da bu bölümün gerekliliklerinin, işlerinin ve bu işleriyle ilgili tüm ilişkilerinin, yetkilerinin ve görevlerinin önceden planlanması ve belirlenmesi şeklinde mutfak bölümüne uyarlanabilmektedir (Ünlü, 2020, s. 91).

Konaklama işletmelerinde mutfak biriminin organizasyon yapısı; mutfak biriminin nihai amaçları için alınan önlemleri ve yürütülen tüm işlemleri belirlemek, bu işlemleri yerine getirmekle yükümlü olan kişileri ve bunlara ait yetkileri belirlemek, bu belirlemelerle birlikte mutfakta hiyerarşinin oluşturulması şeklinde vazifeleri içermektedir. Mutfak bölümünde yapılması gereken işler, bu işlerin çalışanlar içindeki ve çalışanlarında kendi içlerindeki ilişkilerin tamamı, mutfağın organizasyonu kavramı olarak ifade edilebilmektedir. Organizasyon kavramı doğrultusunda, mutfak organizasyon yapısı kavramı dahilinde; mutfak bölümünün belirlenmiş amacı yönünde yapılacak olan işlerin tanımlarının yapılmasıyla, benzer işlerin gruplaştırılması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Eraslan, 2018, s. 2).

Mutfakta üretimi sağlayabilmek için yiyecek-içecek malzemelerinin satın alınması, satın alınanların teslim alınması, teslim alınan ürünlerin uygun koşullarda muhafaza edilmesi, ürünlerin hazır edilmesi, pişirilmesi, sunumunun gerçekleşmesi ve bunlar yapılırken gerekli tüm hijyen kurallarının, temizliğin sağlanması, sunum

yapıldıktan sonra mutfağın ve mutfakta kullanılan ekipmanların temizliği gibi süreçlerin bütünü olarak ifade edilebilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007, s. 51).

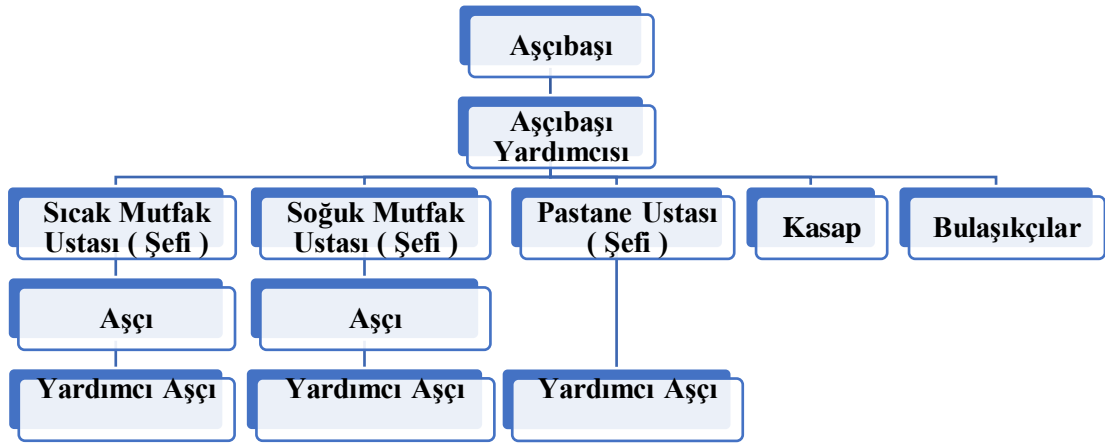
Organizasyon yapısı oluştuktan sonra hiyerarşi, işler, ilişkiler, yetki ve sorumluluklar belirgin hale gelmektedir. Mutfakta yapılacak üretimin ihtiyaçları, ölçüsü, çalışanların sayısı, çalışanların taşınması gereken özellikler ve çalışanların görevleri hazırlanırken, yani mutfak bölümünün organizasyon yapısı oluşturulurken dikkate alınması gereken bazı etkenler olmaktadır. Bu etkenler, işletmenin cinsi, büyüklüğü, amaçları, hedefleri, örgütsel yapısı, finansal durumu, mutfak bölümünün fiziki yapısı, sahip olduğu teçhizatı, donanımı, sunulacak menüler, hedef kitlenin niceliği, çalışan sayısı ve bunların sahip olduğu nitelikler olarak sıralanabilmektedir (Gökdemir, 2003, s. 16). Belirtilmiş olan bu faktörler mutfağın organizasyon yapısını ve şemasını etkilemekte farklı türde, farklı şekillerde örgüt yapılarını meydana getirmeye imkân tanıyabilmektedir. Ancak işlerin benzerliği ve belirli standartlaşmalar dahilinde bazı sınıflandırmalar yapılmakta ve genel kabul görmektedir. Bunlardan biri de organizasyon yapılarını işletmelerin büyüklüklerine göre sınıflandırma şeklinde görülebilmektedir (Pınar, 2015, s. 40). Buna göre büyüklükleri esas alınarak mutfağın organizasyon şemaları şekillerde gösterilmiş, küçük bir mutfak organizasyon yapısı Şekil 4’te verilmiştir:



Şekil 4. Küçük Bir Mutfak Organizasyon Yapısı

Kaynak: Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). Otel işletmelerinde mutfak yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık, s. 53.

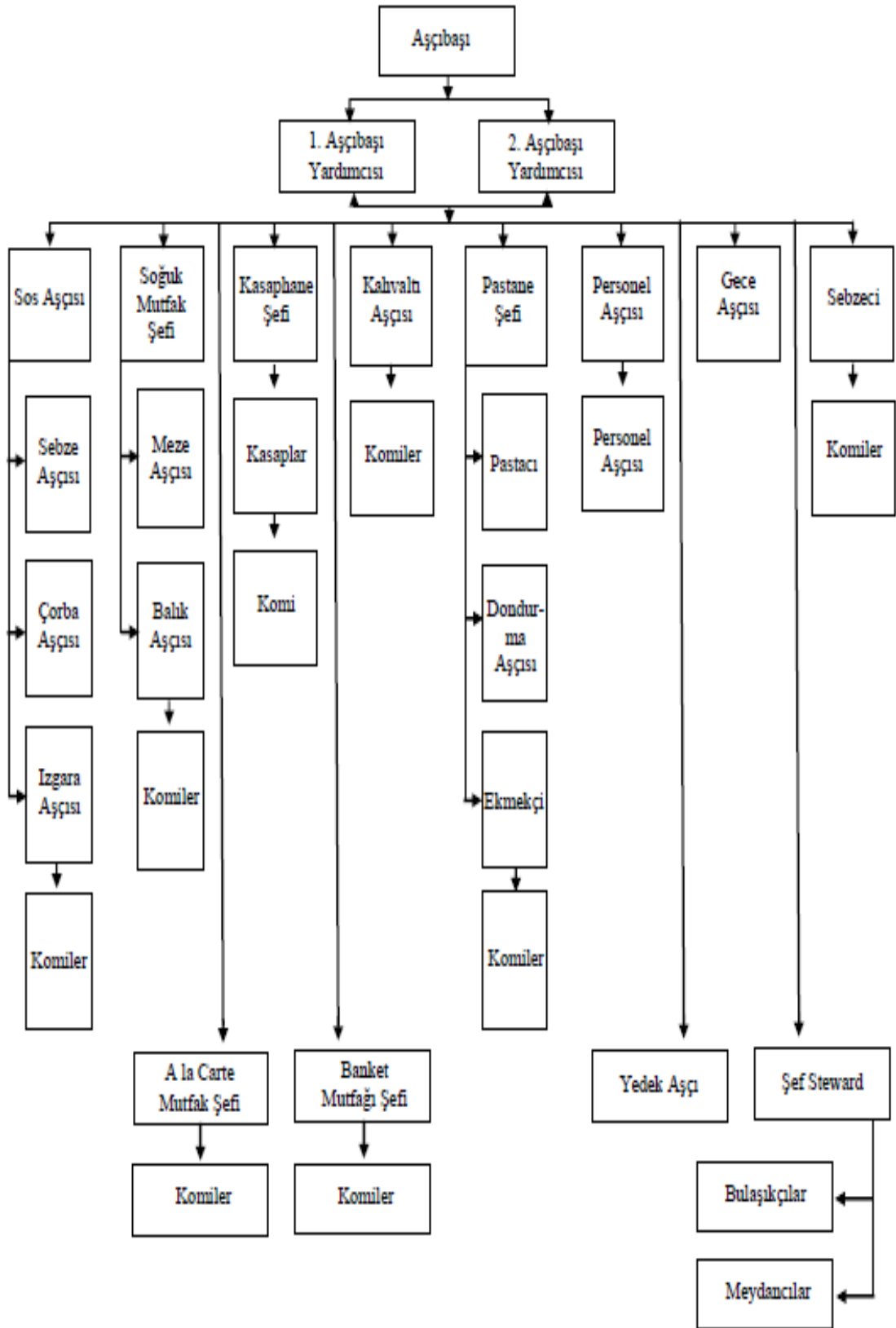
Konaklama işletmeleri için küçük mutfak örgütlenmesinde, az sayıda çalışan bulunmaktadır ve çalışanların kendilerini geliştirebilmeleri, iyi performans gösterebilmeleri daha mümkün olmaktadır. Küçük bir mutfak organizasyon yapısında, aşçıbaşı mutfağın işleyişinden ve yönetiminden sorumlu olmaktadır. Aşçıbaşının yönettiği az sayıda aşçıbaşı yardımcıları da olabilmektedir. Örgüt şeması küçük olduğundan aşçıbaşının becerisi ve bilgisi önem arz etmektedir. Çalışanlara daha fazla görev düşebilmekte ve daha fazla emek gerektirebilmektedir (Gökdemir, 2003, s. 17). Orta büyüklükte bir mutfak organizasyon yapısı Şekil 5'te gösterilmiştir:



Şekil 5. Orta Derece Büyüklüğe Sahip Bir Mutfak Organizasyon Yapısı

Kaynak: Kazkondur, İ. (2021). Mutfak Örgütlenmesi. S. Şengül, ve A. Kurnaz (Editörler), *Mutfak Yönetimi* içinde, (s.51). Ankara: Detay Yayıncılık.

Konaklama işletmelerinde orta bir büyüklüğe sahip olan mutfak organizasyon şeklinde, küçük organizasyon şekline göre daha çok mutfak bölümü bulunmaktadır. Bölümlerin sorumlularının sayısı fazla olmakla birlikte yardımcı sayıları azalmaktadır fakat daha önce anlatıldığı gibi bu yapılar standart olmamaktadır ve işletme türüne, ihtiyaçlarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Orta büyüklüğe sahip bir mutfak organizasyonunda yardımcı sayısının az olmasından dolayı yönetim çalışanlarla detaylı, sağlıklı, çok iyi bir iletişim oluşturması gerekmektedir (Ünlü, 2020, s. 93). Şekil 6'da daha çok bölümlere ve çalışanlara sahip olan büyük bir mutfağın organizasyon yapısı gösterilmiştir:



Şekil 6. Büyük Bir Mutfak Organizasyon Yapısı

Kaynak: Aktaş, A., ve Özdemir, B. (2007). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, s. 45.

Büyük bir mutfak organizasyonu olan konaklama işletmelerinde, mutfağın bölümleri ve çalışan görevlilerin sayıları daha küçük organizasyonlara göre çok daha fazla olabilmektedir. Mutfaklarda, bu büyümeyle doğru orantılı olarak, aşçıbaşının ve çalışan personellerin sorumlulukları ve sahip oldukları nitelikler artmaktadır. Mutfak çalışanlarının tamamı yetenek, bilgi, ustalık, eğitim, yönetim, hijyen, iletişim gibi niteliklerde en yüksek seviyede olması ve belirli standartları sağlayabiliyor olması gerekmektedir (Eraslan, 2018, s. 3).

Mutfakların organizasyon yapıları değişiklik gösterse de tüm organizasyonlarda olduğu gibi mutfak organizasyonlarında bir hiyerarşi bulunmaktadır. Ancak hiyerarşi içerisinde rütbelerin miktarı mutfak organizasyonuna göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu organizasyonun üretimleri bir takım, bir grup tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu takım, baş aşçı, şef aşçı, aşçı yardımcısı, kalfa, çırak ve bulaşıktan sorumlu görevlilerden oluşmaktadır. Fakat bu görevlilerin ve rütbelerinin çok farklı isimleri de bulunmaktadır. Mutfak çalışanlarının ve şeflerinin uluslararası isimleri bulunmaktadır. Örnek vermek gerekirse şef sözcüğü Fransızca kökenli olup Türkçe'ye usta olarak çevrilmiştir. Genel olarak bakıldığında çalışanlar, mutfak sorumluları, bölüm sorumluları ve yardımcılar şeklinde gruplandırılabilir. Mutfak sorumluları, mutfak şefi ve yardımcısı olarak ifade edilebilmektedir. Bölüm sorumluları, sıcak, soğuk, sebze, çorba, balık, ızgara ve kasaphane şefi olarak gruplandırılmaktadır. Mutfak komileri, çıraklar, stajyerler, temizlikçiler ve bulaşıkçılar da yardımcılar grubunu oluşturmaktadır (Türkan, 2012, s. 62-64).

Yukarıdan aşağı bir sıralama ve gruplama ile mutfak çalışanları; aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, kısım şefleri, kısım aşçıları, aşçı komileri, bulaşık görevlileri ve varsa stajyerler şeklinde sınıflandırılabilir (Görkem ve Öztürk, 2011, s. 21).

2.1.1.5. Konaklama İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının Sahip Olması Gereken Özellikler

Konaklama işletmelerinde amaçlara ulaşmada hizmet eden en önemli yerlerden birisi mutfak bölümü olmaktadır. Mutfağın fiziki yapısı en iyi, en donanımlı, en lüks şekilde organize edilmiş olsa bile mutfak bölümünün en önemli öğesini mutfak çalışanları oluşturmaktadır (Küçükaslan, 2006, s. 43). Mutfak

çalışanlarının özellikleri o mutfağın kalitesini de belirlemektedir. Konaklama işletmeleri için mutfak bölümü, görevleri ve sorumluluklarıyla oldukça önem arz etmektedir. İşletmede bulunan misafirler ile çalışanların yiyecek-içecek ihtiyacının karşılanması ve sağlıkları mutfak bölümü çalışanlarının sorumluluğu altında bulunmaktadır (Ünlü, 2020, s. 94). İyi olarak nitelendirilebilecek bir mutfak çalışanı teorik bilgi kaynaklarından faydalanmış, yeterli bilgiyi aldıktan sonra çalışma hayatında deneyimlere sahip olmuş, işini severek yerine getirmekte olan ve kendini sürekli yenileyerek güncel tutabilen kişi olarak tanımlanmıştır (Aykaç, 2021, s. 5). Mutfak çalışanlarının, sorumluluk duygusuna sahip, adil, güvenilir, görevini en iyi biçimde yerine getirmeye söz verebilecek ve kendilerini devamlı geliştirip mesleğinde ilerlemeler kaydedebilecek özellikleri bulunan kişiler olması gerekmektedir. Başarılı mutfak çalışanı, meslek kursları, seminerler ile kendisini devamlı gelişim halinde tutabilmektedir (Çakır, 2010, s. 11-12). Mutfak çalışanlarının sağlıklı beslenme, menü oluşturma, menü uygulama, hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Görev bilincine sahip olmak, hiyerarşik ilişkileri iyi ayarlamak, farklı bölümlere yardım edebilmek, ekip çalışması yürütebilmek, mutfak ekipmanlarını bilmek, ekipmanları iyi kullanmak, arızalıların onarımını sağlamak, depoları kontrol etmek, depolardaki eksik malzemelerin temini için bildirimde bulunmak gibi gereklerin yerine getirilebilmesini sağlayabilecek özelliklere sahip olmaları gerekmektedir (Ünlü, 2020, s. 94). Başarılı mutfak çalışanları görev yaptıkları işletmenin büyümesine ve devamlılığına katkı sağlamaktadırlar (Kazkonda, 2021, s. 53). Mutfak çalışanlarının yapabilecekleri hata kişileri değil grupları hatta işletmenin imajını etkileyebileceğinden bölümün çalışanlarının, mesleki eğitim alan bunu da uygulayabilen kişiler olması gerekmektedir. Mutfak çalışanlarının, teknolojik gelişmeleri takip halinde olması, gıda teknolojisi alanında bilgi sahibi olması, mutfakta bulunan dondurma ve soğuk hava depolarının kullanımı için depolama ısılarını ve yöntemlerini bilmesi ve uygulaması gerekmektedir (Ünlü, 2020, s. 94).

Nitelikli mutfak çalışanlarının, farklı işletmelerden yiyecek-içecek hizmeti alarak, aynı meslekten arkadaşlıklar edinerek, bu kişilerle bilgi alış verişinde bulunarak, dergi, kitap, internet gibi kaynakları kullanarak kendini geliştirmesi gerekmektedir. Mutfak çalışanları, yeteneklerini sahip olduğu özellikleri geliştirip kariyerinde ilerlemeler kaydetmektedir, bu özelliklerin arasında yöneticilik

yetenekleri de yer almaktadır. Kariyerinde ilerleme kaydeden mutfak çalışanın son konumu aşçıbaşı ünvanı olmaktadır. Aşçıbaşı, muhasebe, stok kontrol ve bütçe yapma bilgisine sahip kişiler olmaktadır. Aşçıbaşının mutfak yönetimini en iyi şekilde yerine getirebilmesi için bilgi, insan kaynakları, zaman ve fiziksel varlık yönetimlerini bilen ve uygulayabilen özelliklere sahip olması gerekmektedir (Çakır, 2010, s. 11-12).

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda mutfak çalışanlarının işleriyle alakalı taşınması gereken bazı özellikler başlıklar halinde özetlenebilmektedir. Beş başlık altında toplanan bu özellikleri; iş koşullarına karşı dayanıklılık, iş hakkında olumlu tutumlar, ekip çalışmasına uygunluk, öğrenmeye karşı sürekli isteklilik ve işin gerektirdiği sorumluluk şeklinde sıralamak mümkündür (Kazkondu, 2021, s. 54-55).

2.1.2. Gıda Alerjisi ve Konaklama İşletmeleri İçin Önemi

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle gıdalara karşı insan vücudunda meydana gelen tepkimeler, bu tepkimelerin içerisinde yer almakta olan gıda alerjisi konusu hakkında bilgiler yer almakta, gıda alerjisine sebep olan alerjenler, gıda alerjisi durumunda meydana gelen belirtiler, tepkime türleri, gıda alerjisine karşı alınması gereken önlemler ve gıda alerjisi konusunun konaklama işletmeleri için önemi anlatılmaktadır.

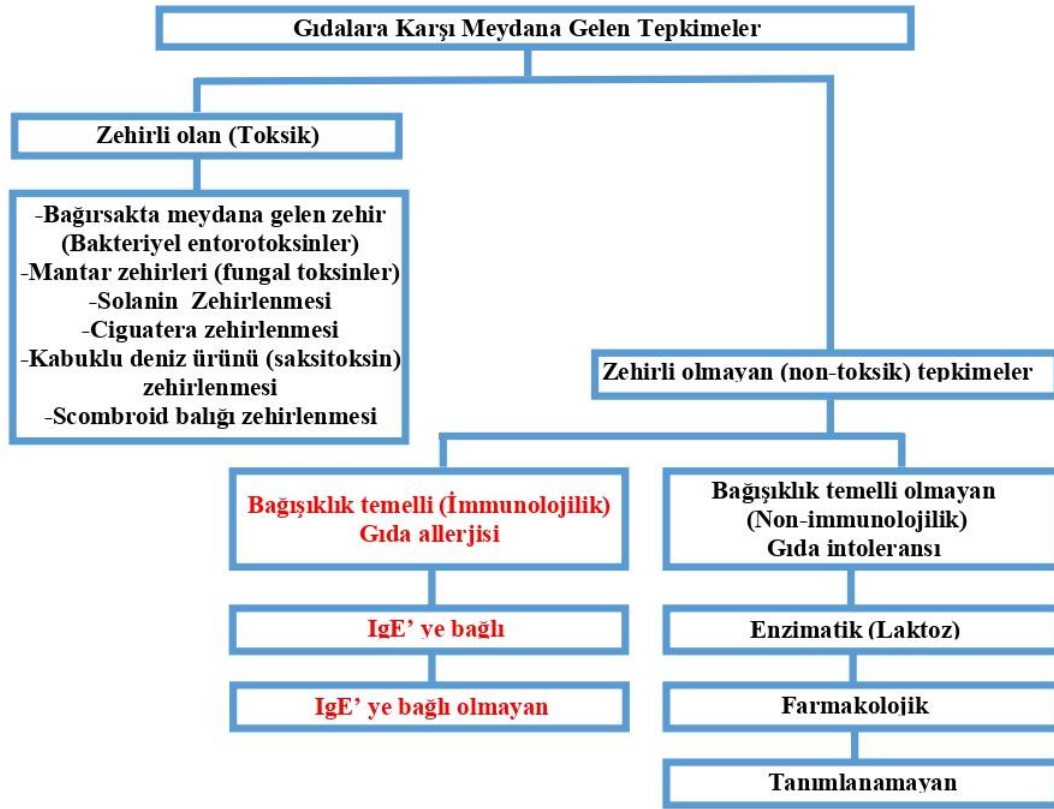
2.1.2.1. Gıdalara Karşı Meydana Gelen Tepkimeler

Gıda tüketimi ve beslenme, insanların hayatta kalabilmeleri ve sağlıklı bir biçimde hayatlarını devam ettirebilmeleri için gereklilik arz etmektedir (Yaşar ve Melek, 2003, s. 1). Gıdalar, beslenmek için tüketilmekte olan yiyecek ve içecekler olmaktadır (Yaşar ve Melek, 2014, s. 16). En geniş şekilde tanımlandığında gıda, canlı metabolizmaya etki eden her şey şeklinde ifade edilebilmektedir. Bu şekilde tanım yapıldığında su, ilaç ve hava gibi maddeler de dahil olabilmektedir (Tayar ve Çıbık, 2016, s. 2). Gıda tanımına “Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği” ifadesine göre bakıldığında; ilaçlar ve tütün ürünleri haricinde sakız ve içki hazırlamada kullanılmakta olan ürünler dahil olarak insanların tüketim yaptığı, yenilebilir ve içilebilir, işlenmemiş, yarı ve tam işlenmiş her çeşit maddeler şeklinde ifade edilmiştir (Demirci, 2016, s. 1).

Tüketimi yapılan gıdaların vücutta yerine getirdiği bir takım görevleri ve etkileri olmakta, tüketilen gıdaların türü vücutta oluşan süreçleri etkilemektedir. Gıdalar, sağlıklı bir şekilde hayatta kalma işlevini yerine getirmekte ve bu amaca katkıda bulunmadıkça gıda olarak kabul edilememektedir yani gıdalar sağlığı tehdit etmeyecek nitelikte olması gerekmektedir (Göğüş ve Fadıoğlu, 2006, s. 1).

İnsanların vücudunda tüketilen gıdalar birçok tepkimeye neden olabilmekte ancak tüketilen gıdalara bağlı olarak meydana gelen ve gözlemlenebilen tepkimeler her zaman gıda alerjisi olarak tanımlanmamaktadır. Gıda tüketimiyle meydana gelen tepkimelerin bazıları, aynı gıdayı tüketen her insanda meydana gelebilecek tepkimeler olabilmektedir. Oluşabilen tepkimeler gıdada bulunan zehirli maddeler ve mikroorganizmalardan kaynaklanabileceği gibi insanların bazılarında var olan enzim eksikliklerinden de kaynaklanabilmekte ve alerjik olmayan tepkimelere sebebiyet verebilmektedir. Toplumda bulunan her bir insanın gıdalara karşı gösterdiği tepkimelerde farklılıklar bulunmaktadır; bu farklara yaş, genetik yapı, cinsiyet, hareket hali, sağlık koşulları neden olabilmektedir (Kocatepe ve Turan, 2012, s. 47).

Bir gıdanın tüketilmesinden sonra meydana gelen ve istenmeyen her türlü sağlık problemlerini kapsayan tepkimelere, “gıdalara karşı ters tepkime” adı verilmektedir. Gıdalara karşı meydana gelen bütün tepkimeler alerji olarak algılansa da her tepkime aslında alerji olmamakta, bu rahatsızlıklar gıdaya karşı tepkimeler başlığı altında yer almaktadır. Gıdaya karşı ters tepkime meydana gelmiş kişilerde müdahale, tedavi ve takibin en iyi, en doğru şekilde yapılabilmesi için öncelikle meydana gelmiş bu ters tepkimenin ayrımının yapılması gerekmektedir (Öneş, 2017, s. 1). Gıdalara karşı meydana gelen beklenmedik bu ters tepkiler zehirli (toksik) ve zehirli olmayan (non-toksik) tepkimeler şeklinde bölümlendirilmektedir. Zehirli tepkimelere neden olan maddeler belirli bir seviyede tüketildiğinde tüketimi gerçekleştiren her insanda görülebildiğinden dolayı tüketilen miktarın önemi bulunmaktadır. Zehirli olmayan tepkimelerde ise bireysel hassasiyet ve duyarlılık esas olmaktadır (Çopur vd., 2014, s. 76). Bu bölümlendirme aşağıda Şekil 7’ de gösterilmiştir.



Şekil 7. Gıdalara Karşı Vücutta Oluşabilecek Tepkimeler

Kaynak: Teuber, S. S. (2004). Besin Alerjisi ve İntoleransı. H. Aldemir (Ed.), *Alerji ve İmmunolojinin Sırları* içinde, (s.159), (Çev: T. Akçay, A. Akçay, E. S. Keleş, ve A. Yüksel). İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri; Uz, E. ve Türkay, C. (2006). İrritabi barsak sendromunda gıda allerjisi. *Güncel Gastroenteroloji*, (10), 38-44, s. 39 kaynaklarından yararlanılarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

2.1.2.1.1. Gıda Duyarlılığı (İntoleransı)

Gıda duyarlılığı (intoleransı), bir gıdanın ya da gıdanın içeriğinde bulunan bir bileşenin yol açtığı, uyarıcı etki meydana getirdiği, bu etkiye de vücut tarafından gösterilen ters, olumsuz tepkimeler sergilemesi durumu şeklinde ifade edilmektedir. Toplumda yaklaşık olarak her yüz kişiden atmışından fazlasında gıda duyarlılığı olduğu tahmin edilmektedir. Ortaya çıkan bu duyarlılık tepkimeleri bir gıdanın ya da gıdanın içeriğindeki maddelerin sindirilememesi ya da emiliminin gerçekleştirilememesinden dolayı meydana gelmektedir. Besin duyarlılıkları arasında en sık rastlanana, laktoz duyarlılığı (intoleransı) sütün içeriğinde bulunan bir karbonhidrat çeşidi olan laktozu sindirebilecek olan laktaz enziminin eksikliğinden dolayı meydana gelmektedir. Bu duyarlılık dünyada yetişkinlerin yarısında ortaya

çıkabilmekte ve en çok bilinen gıda duyarlılığı olmaktadır (Zeynep ve Köseoğlu, 2020, s. 617).

Gıda duyarlılığı, gıda alerjisine göre daha yaygın olmakla birlikte gıda alerjisi ile karıştırılmakta olup gıda alerjisinden farklı olarak, bir gıda maddesinin sindiriminin gerçekleşmemesinden kaynaklanmaktadır. Gıda duyarlılığı tepkimeleri, gıda alerjisine göre daha az tanımlanmakta olup, tanı durumları gıda alerjilerine göre daha karmaşık olabilmektedir. Gıda duyarlılığının belirtileri ile gıda alerjilerinin belirtileri benzemekte ve bazı ortak hastalıkları içerebilmektedir. Bu benzerliklere rağmen iki sağlık problemi de farklı sistemlerle meydana geldiğinden tedavileri de farklı olmaktadır (Akoğlu ve Oruç, 2018, s. 284-285).

Gıda alerjilerinin temelinde bağışıklık sisteminin bir tepkimesi bulunurken, gıda duyarlılıklarında, enzim yokluğu ve gıdalarda bulunabilen uyarıcı maddeler tepkime meydana getirebilmekte olup bazen de hiçbir sebep tespit edilememektedir. Gıdaya karşı duyarlılık bireysel olarak farklılıklar göstermektedir ve gıdalara karşı verilen tepkimeler çok eski zamanlardan bu yana bilinmektedir. Konu hakkında Antik Roma'da Lucretius'un; "bir insana iyi gelen, gıda olabilen bir şey başka bir insan için zehir olabilir" şeklinde bir söylemi bulunmaktadır (Kalyoncu, 1999, s. 104).

Gıda duyarlılığının oluşumunu sağlayan sistem bir sebeple değil birden fazla sebeple de görülebilmektedir. Yapılan çalışmalar neticesinde gıda duyarlılığının sebepleri belli başlıklar altında toplanmıştır. Bu sebepler; enzimatik, farmakolojik, tanımlanamayan (psikolojik) ve zehirli etkiler şeklinde ifade edilmektedir. Enzimatik etkiler, enzim eksikliği bulunan bireylerde bu enzimlerin gerekli olduğu gıdaları tükettiğinde gıdalara karşı duyarlılık meydana gelmektedir (Zeynep ve Köseoğlu, 2020, s. 618). Farmakolojik etkiler, gıdaların içinde barındırdığı ilaç ve benzeri maddelere karşı oluşan gıda duyarlılıklarına yol açabilmesi şeklinde ifade edilebilmektedir. Gıdaların bozulmasını engellemek amacıyla ya da renk ve lezzet vermek amacıyla ilave edilen katkı maddeleri gıda duyarlılığına yol açabilmektedir. Psikolojik, tanımlanamayan etkiler, duyarlılığı bulunan kişilerde; bazı gıdalardan nefret etme, kaçınma, gıdayı aldığı anda kusma gibi tepkimeler şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Arıcan ve Hacımustafaoğlu, 2002, s. 144). Zehirli (Toksik) etkiler, gıdaların içeriğinde doğal olarak bulunan ya da bulaşma sebebiyle gıdalara karışan zehirli maddelerin etkisi ile ortaya çıkabilmektedir. Barbunya ve bazı tür patateslerin

çiğ tüketilmesi, midye, karides, istakoz, çilek, yumurta akı, bazı peynir, şarap ve balık cinsleri gıda duyarlılığına neden olabilmektedir (Alsaffar ve Aytar, 2012, s. 22).

2.1.2.1.2. Gıda Alerjisi Tanımı ve Yaygınlığı

İnsan vücudunun bağışıklık sisteminin görevlerinden bir tanesi vücuda zarar verebilecek olan maddelere karşı koruma sağlamaktır. Alerjiler de yaşanması istenmeyen bir savunma sistemi yanıtı olmaktadır (Roecken, Grevers ve Bugdorf, 2007, s. 1).

Alerji; alerjen ismi verilen, vücut tarafından yabancı olarak tanımlanmakta olan, gıda olarak tüketilebilen, vücuda enjekte edilebilen, hava yoluyla vücuda alınabilen ya da cilde direkt olarak temas edebilen maddelere karşı vücudun savunma sisteminin tepki geliştirmesi olarak tanımlanmaktadır ([http-3](#)). Başka bir tanıma göre alerji, bir kişinin vücuduna temas etmiş ya da vücuduna herhangi bir yolla girmiş olan maddelere karşı vücudun oluşturduğu tepki şeklinde ifade edilmektedir (Tayfur ve Ünlüoğlu, 1996, s. 293). Kısaca tanımlanırsa alerji, vücudun bağışıklık (immünolojik) sisteminin oluşturduğu yüksek duyarlılık tepkimesidir. Alerji rahatsızlıkları çok eski tarihlere dayansa da kavram olarak ilk kez 1906 yılında Clemens Von Pirquet isimli bilim adamı ve doktor tarafından kullanılmıştır (Abadoğlu ve Mısırlıgil, 2004, s. 1).

Gıda alerjisi; alınan gıdaya karşı vücudun bağışıklık sistemi ile meydana gelmekte olan aşırı ve normal olmayan tepkimeler olarak tanımlanmaktadır (Tordesillas vd., 2017, s. 32). Farklı bir tanımla gıda alerjisi; tüketilen gıdanın içeriğindeki proteinlere karşı vücudun savunma sistemiyle meydana gelen zararlı gıda tepkimeleri olarak ifade edilmektedir (Sampson ve Wang, 2011, s. 827). Vücutta oluşan bu tepkimeler, sindirim sisteminin bütününe etkileyebilecek (gastrointestinal) hastalıklar, ciltte oluşabilecek (atopik dermatit) hastalıklar şeklinde sorunlara neden olabileceği gibi, çok hızlı bir şekilde gelişebilen, hayatı tehdit edebilecek nitelikte belirti ve bulgular şeklinde de gerçekleşebilmektedir (Sampson ve Wang, 2009, s. 19).

İki bin yıldan daha fazla bir zamandan bu yana gıdaların sağlık açısından olumsuz bir takım tepkimelere yol açabileceği bilinmektedir. Hipokrat'ın

kayıtlarında vücudun inek sütüne karşı bazı tepkimelerinden ve reaksiyonlarından anlatımlar bulunmaktadır. Bu hususta Prausnitz ve Kustner 1921 yılında ilk defa balık alerjisi tepkimesini tarif etmişler, reaksiyonlarını tanımlamışlardır (Bostancı ve Dibek Mısırlıoğlu, 2013, s. 206).

Gıda alerjisi, anne karnından ya da çocukluk döneminden başlayabilen ve hayatı etkileyen bir sağlık problemi olabilmektedir. Yaklaşık olarak her yüz bebekten altısı yaşamın ilk yılında bu problemten etkilenmekteyken yetişkin bireylerde bu oran her yüz kişiden iki kişiye düştüğü gözlemlenebilmektedir. Bebeklik dönemi içinde gıda alerjisine en fazla sebebiyet veren gıdalar içerisinde ilk sıralarda yumurta ve inek sütü bulunmaktadır (Yalvaç, 2016, s. 13).

Gıda alerjisinin sıklığı tüketilmekte olan yiyeceklerle ve yaşla ilgili olabilmektedir (Sampson ve Sicherer, 2010, s. 116). Gıda alerjisinin bazı faktörlerden dolayı belirli bir zamanda hastalığın gerçek miktarı (prevelansı) tam olarak tespit edilemese de gıdaların üretimindeki ve beslenme tarzındaki değişmelerle birlikte yıllar itibariyle dünya genelinde artış gösterdiği tahmin edilmektedir. Gıda alerjisinin ülkeler arasında, görülme miktarı ve alerjiye sebep olan gıdalar farklılık göstermektedir. Gıda alerjisinin gerçek miktarının belirlenebilmesine engel olabilecek faktörler; ölçüme belirli sayıdan fazla gıda maddesinin dahil edilmemesi, belirli bir zaman içerisinde hastalığın sayısının (insidansının) on ile yirmi yılda değişiklik göstermesi, yapılan çalışmalar arasında farklılıklar olması, alerjiye sebep olan gıda ile duyarlılık gösterilen yaşlarının ve yollarının ülkeler arasında farklı olması, coğrafi, kültürel farkların olması ve beslenme alışkanlıklarında farkların olması gibi nedenlerin etkisi olabilmektedir (Lack, 2008, s. 1331).

Ortak bazı çıkarımlar ise gıda alerjinin yaygınlığının, görülme miktarının artması ve yetişkinlik dönemine göre çocukluk döneminde daha sık rastlanması şeklinde ifade edilmektedir (Ersözlü, 2017, s. 4). 1990'lı yılların sonuyla 2000'li yılların ortaları arasında çocukların gıda alerjisi sebebiyle hastaneye yatışları 3 kat artış göstermiştir. Gıda alerjisi olan çocuklardan yüzde kırktan daha fazlası şiddetli alerjik tepkimeler geçirmiştir ([http-4](#)).

Gelişmiş ülkeler için gıda alerjileri, artış göstermekte ve önemli bir sağlık problemi haline gelmektedir. Amerika ve İngiltere'de yapılmış olan çalışmalarda her

yüz kişide 5 ile 25 arasında kişi kendisinin veya çocuklarının gıda alerjisi rahatsızlıkları yaşadıklarına inandıklarını göstermektedir (Yalvaç, 2016, s. 13). Avrupa Alerji ve Klinik İmmünoloji Akademisi (EAACI) gıda alerjisi verisine göre Avrupa’da gıda alerjisi görülme miktarı çocuklar için %6,9 iken, yetişkinlerde bu miktar %5,1 şeklinde olup, hayat boyu miktarı yaklaşık %17 olarak rapor edilmiştir (Demir ve Ulusoy, 2017, s. 75).

Amerika’da 2020’li yıllar için 32 milyon kişinin gıda alerjisine sahip olduğu aktarılmaktadır. Her on yetişkinden birinin, her on üç çocuktan birinin gıda alerjisine sahip olduğu da bildirilmektedir. Gıda alerjisine sahip, yetişkinlerde %51’inin, çocuklarda %42’sinin şiddetli gıda alerjisi yaşadıkları ifade edilmektedir. Her üç dakikada bir kişinin de gıda alerjisi rahatsızlıklarıyla hastaneye başvurduğu bildirilmektedir (<http-5>).

Gıda alerjisi problemlerinin görülme miktarındaki artışın sebepleri olarak; az sayıda gıda çeşidinin tüketilmesi, piyasada bulunan hazır gıdaların tercih edilmesi, tüketilmekte olan gıdalara ilave edilen yüksek miktarlarda yapay boyalar, kokular, koruyucu maddelerin olması ve bu gıdaların düzenli bir şekilde tüketilmesidir. Sularda, gıdalarda ve havada kimyasal kirliliğin varlığı, bazı klinik uzman ve araştırmacılar tarafından da bu artışın sebebi olarak gösterilmiştir. Tarım sektöründe tercih edilen böcek ilaçları başta olmak üzere kullanılan birçok kimyasal maddenin kolay bir şekilde yiyeceklere geçebilmesini örnek olarak vermişlerdir (Gübür, 2012, s. 5).

2.1.2.1.3. Gıda Alerjisi Türleri ve Gruplandırılması

Gıda alerjileri, alınan gıdalara karşı vücudun bağışıklık sisteminin ortaya çıkardığı tepkimeler olmakta ve üç temel gruba ayrılmaktadır. Bu tepkimeler: İmmunglobulin E (IgE)’ye bağlı tepkimeler, İmmunglobulin E’ye bağlı olmayan (non-IgE) tepkimeler ve her iki tepkimenin birlikte meydana gelebildiği karışım tepkimeler şeklinde sınıflandırılabilir (Öneş, 2017, s. 2-3). Alerjik tepkimelere neden olabilecek proteinlerin, vücudun sisteminde dolaşıma geçmesiyle birlikte belirtilmiş olan üç farklı tepkimeye sebebiyet verebilmektedir (Erdemir ve Özkan, 2006, s. 75).

İmmunglobulin E, proteinlerin içerisinde bulunmakta olan makromolekül şeklinde ifade edilmektedir. Bennich ve diğerleri tarafından 1969 yılında ortaya konması, alerji çalışmaları için önemli bir gelişme olmuştur (Kocatepe ve Turan, 2012, s. 47). Bu protein, öncelikle “GamaE” ismini almış olup, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından daha sonra İmmunglobülin E (IgE) olarak adlandırılmıştır (Çopur vd., 2014, s. 74).

Birinci grubu oluşturan İmmunglobülin E ile oluşan tepkimeler, gıdalara karşı meydana gelen tepkimeler arasında en iyi ve de en kapsamlı biçimde incelenmiş kısmı oluşturmaktadır (Arıcan ve Hacımustafaoğlu, 2002, s. 143). İmmunglobülin E aracılığıyla meydana gelen alerjiler, ağır ya da ölümcül tepkimelere sebebiyet verebilmektedir. Bu şekilde meydana gelen alerjilerde, yumurta, buğday, süt ve soya alerjisinde yaşın ilerlemesiyle birlikte azalma gözlemlenebilirken, kabuklu deniz gıdaları ve fıstık alerjisinde genelde ilerleyen yaşlarda da devam edebilmektedir (Demir ve Ulusoy, 2017, s. 75).

Gıda alerjisi neticesinde ortaya çıkan tepkimeler bağışıklık sistemine göre; tip 1, tip 2, tip 3, ve tip 4 şeklinde sınıflara ayrılmakta olup immunglobülin E (IgE) aracılığıyla meydana gelen alerjiler tip 1 sınıfına dahil olmaktadır, yani IgE aracılığıyla meydana gelen alerjiler tip 1 tepkimeler sınıfında yer almaktadır. Tip 1 tepkimelerde, belirtileri IgE oluşturmakta, alerji belirtileri çok hızlı meydana gelmekte, genel olarak aşırı duyarlılık veya ölümcül tepkimeler şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Kişinin alerjisinin olduğu gıdayı almasıyla vücudunun farklı yerlerinde şişmeler meydana gelebilmekte, ölümcül (anaflaktik) şok görülebilmektedir (Tayfur ve Ünlüoğlu, 1996, s. 293).

İkinci grupta olan IgE ile ortaya çıkmayan (non-IgE) gıda alerjileri, gıda duyarlılığı (gıda intoleransı) ile benzerlik gösterse de vücudun bağışıklık sisteminin verdiği tepkimeler konusunda farklı olmakta ve birbiriyle karıştırılmaması gerekmektedir. Çünkü gıda duyarlılığından farklı olarak burada vücudun bağışıklık mekanizması söz konusu olmaktadır (Aydenk Köseoğlu, 2020, s. 617).

IgE ile ortaya çıkmayan gıda alerjileri daha az gözlemlenmektedir, direkt olarak besinlerin içeriğindeki proteinlere yanıt veren hücrelerin (T hücreleri) ortaya çıkmasıyla meydana gelmektedir. Bu ani, kısa süreli olan rahatsızlıklara neden olabileceği gibi uzun süreli ya da ikisi arasında sürebilecek rahatsızlıklara neden

olabilmektedir (Yıldırım, 2019, s. 11). IgE ile ortaya çıkmayan (non-IgE) gıda alerjileri başta sindirim sisteminde olmak üzere solunum sisteminde ve ciltte rahatsızlıklar meydana getirmektedir (Sampson, 1999, s. 718).

IgE dışı gıda alerjileri neticesinde ortaya çıkan tepkimeler tip 2, tip 3 ve tip 4 şeklinde sınıflandırılmaktadır (Alsaffar ve Aytar, 2012, s. 21). Tip 2 gıda tepkimesi oldukça ender gözlemlenmektedir. Tip 4 gıda tepkimesi muhtemel olarak oldukça fazla olmaktadır fakat belirtilerin ortaya çıkmasının geç (saatler ya da günler) olması sebebiyle bulguların ilişkilendirilmesi zor olmaktadır (Uz ve Türkay, 2006, s. 39).

Üçüncü ve son grup olan karışım tepkimeler, hem Immunglobülin E (IgE) hem de Immunglobülin E dışı (non-IgE) tepkimelerle hücre içinde bir takım kimyasal tepkimelerin meydana gelmesi (metabolik yolak) sonucunda oluşmaktadır. Ciltte meydana gelen kuruma, yanma, kaşıntı belirtili hastalık (egzama) ve uzun süren ishal, kusma belirtileri olan bir hastalık (eozinofilik gastroentinal) bu grupta incelenmektedir. Genellikle etkilenenleri çocuk yaş grubu oluşturmakta, alerjiye neden olan yaygın gıdalar; yumurta, süt, soya, fıstık, buğday ve deniz ürünleri şeklinde ifade edilmektedir. Gıdaya maruziyetten sonra ciltte belirtiler artış göstermektedir (Demir ve Ulusoy, 2017, s. 75-76).

2.1.2.2. Alerjen Gıdalar

Gıdalara karşı hassasiyeti olan kişilerde ve gıdaya karşı alerji rahatsızlığı yaşayan kişilerde bu duruma sebebiyet veren 160'tan fazla alerjen gıda tanımlanmıştır ([http-6](#)). Gıda alerjisine sebebiyet verebilen çok sayıda gıda bulunmakta hatta neredeyse tüm gıdaların, gıda alerjisi tepkimelerini tetikleme potansiyeli bulunmaktadır ([http-7](#)).

Alerjiye sebep olan bazı gıdalar (sıklıkla sebze ve meyve) ilk defa çiğ olarak tüketildiğinde bile bazı tepkimelerin ortaya çıkmasını sağlayabilmektedir (Ersözlü, 2017, s. 2). Hipokrat, gün içerisinde bir defa belirli bir gıdayı tüketen kişilerin iki defa tüketim yaptıklarında bile bazı kişilerde rahatsızlıkların ortaya çıkabileceğini ifade ederek gıda alerjisi konusunda bir belirlemede bulunmuştur (Gübür, 2012, s. 4).

Tüm gıdalar farklı kişilerce alerjiye sebebiyet verebilecek de olsa gerçekleşen tüm tepkimelerin, rahatsızlıkların %90'ının yumurtalar, süt ve süt ürünleri, kabuklu deniz mahsulleri, balık, buğday, soya, fıstık ve diğer kabuklu yemiş gıdalarından

kaynaklandığı ifade edilmiştir. Amerikan Gıda ve İlaç Dairesi (FDA) tarafından çıkarılan bir yasa (Under the FASTER act of 2021) kapsamı ile susam da sık rastlanan alerjik gıdaların arasına eklenmiş ve sayı dokuza çıkmıştır. Susam birçok gıdada “tahin” adı altında bulunabildiği de bilinmektedir ([http-8](#)).

Gıda alerjenleri iki sınıf olarak gruplandırılmıştır. Birinci sınıf olarak ifade edilen grupta en çok öneme sahip olan alerjenler bulunmaktadır ve bunlar ağız yoluyla tüketildikten sonra tepkimeler gelişmektedir. Bu grupta; yumurta, soya, karides, inek sütü, fıstık gıdaları ve kayısı, elma, erik, şeftali, mısır da bulunan bazı proteinler (lipid transfer proteinleri) bulunmaktadır. İkinci sınıf gıda alerjenleri genellikle bitkisel kökenli proteinler olmaktadır (Yalvaç, 2016, s. 16).

Yumurtalar: Yumurtaların neden olduğu gıda alerjileri, yaygın olarak görülmekte olan gıda alerjilerinden biri olarak ifade edilmektedir ve daha sıklıkla çocuklarda meydana geldiği bilinmektedir. Genellikle çocuklarda okul çağı olarak bilinen yaşlara kadar iyileşmekte ve düzelmektedir. Çocuklarda görülen yumurta alerjisi rahatsızlıklarının, %4’ü 4 yaşına, %12’si 6 yaşına, %37’si 10 yaşına ve de %68’i 16 yaşına ulaşana kadar bu durumun düzeldiği ifade edilmiştir. Yumurtanın neden olduğu gıda alerjisi rahatsızlıkları düzelmeyen kişiler, yumurta belirgin Immunglobülin E miktarı yüksek seviyelerde olan kişiler olarak bildirilmiştir (Savage vd., 2007, s. 1413). Yumurta kaynaklı gıda alerjileri, yetişkinler arasında her 10 bin kişinin 51’inde görülmekte olup, bu oranın çocuklar arasında 10 bin çocukta 65’e yükseldiği ifade edilmektedir (McGowan ve Keet, 2013, s. 1217).

Yumurtaların beyazını oluşturan kısmın sarılarını oluşturan kısımlardan daha çok alerjiye neden olduğu bilinmektedir. Yumurtaya karşı alerjik tepkime gösteren kişilerde sadece tavuk yumurtasına karşı değil, diğer hayvanların yumurtalarına karşı da çapraz duyarlılık olarak ifade edilen alerjiler de meydana gelebilmektedir. Yumurtaların neden olduğu gıda alerjileri, yumurta ya da içerisinde yumurta bulunduran gıdaların tüketiminden sonra, saatler hatta dakikalar içerisinde bile kusma, hırıltılı nefes alma, ishal, yaygın bir kızarıklık şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Yalvaç, 2016, s. 17-18). Yumurta alerjisi olan kişilerin çoğunda yumurta iyice pişirildiğinde rahatsızlık meydana gelmeyebilmektedir ve aynı şekilde iyice pişirilmiş tavuk gıdalarıyla da alerji ortaya çıkmamaktadır (Crespo ve Rodriguez, 2003, s. 102).

İnek sütü: En sık karşılaşılan gıda alerjilerinden biri olan inek sütü alerjisi bebekler ya da küçük çocuklarda daha sık görülmektedir. 3 yaşından küçük çocuklarda %2,5 oranında süte karşı alerji meydana geldiği bildirilmiştir (Vita vd., 2007, s. 594). İnek sütüne karşı oluşan alerjilerin genellikle 3 yaşına kadar geçtiği ve alerjinin ortadan kalktığı bildirilmiştir (Skripak vd., 2007, s. 1172). Süt gıdasına alerji rahatsızlığı, 1 yaşından sonra %50, 2 yaşından sonra %70, 3 yaşından sonra %85 oranında geçmektedir. Yetişkinlerde daha az görülmekte fakat düzelmesi daha uzun sürebilmektedir (Ersözlü, 2017, s. 13). İnek sütüne karşı alerjisi olan kişilerin süt proteinlerine karşı tepkime oluşturduğu için, koyun ve keçi sütüne karşı da alerjilerinin (çapraz duyarlılık) meydana gelebileceği ifade edilmektedir (Martins vd., 2005, s. 129).

İnek sütüne karşı oluşan alerjilerin aileden aktarılan bir kökeni olabilmektedir. Ailesinde bu tür rahatsızlık olan çocuklarda diğer kişilere göre %60 oranında rahatsızlık meydana gelmektedir. Bu rahatsızlığa sahip kişilerin sütü ve içerisinde süt ürünleri bulunduran gıdaları (kazein, tereyağı, yoğurt, süt, süt tozu, muhallebi, puding vb.) tüketmemeleri gerekmektedir (Yalvaç, 2016, s. 17). Süt alerjisi, ürtiker (kurdeşen) gibi hafif belirtiler gösterebilirken ölümle sonuçlanabilen (anaflaktik) şok şeklinde de belirti gösterebilmektedir. Rahatsızlığı olan kişilerin acil müdahale şırıngasını (epinefrin oto enjektörü) yanında bulundurması ve tüketeceği gıdanın içeriğini iyice okuması gerekmektedir. Süte karşı oluşan alerji (süt alerjisi) ile süte karşı oluşan duyarlılık (laktöz intoleransı) birbirinden farklı rahatsızlıklar olup karıştırılmaması gerekmektedir. Süt alerjisi sütte bulunmakta olan proteinlere karşı bağışıklık sisteminde oluşturulan bir rahatsızlık iken süt duyarlılığı (intoleransı) sütte bulunmakta olan süt şekerinin (laktöz) sindirilememesinden kaynaklanmaktadır (Çopur vd., 2014, s. 79-80).

Kabuklu deniz mahsülleri: Alerjisi olan kişiler tarafından tüketimi, ani ve şiddetli, hayatı riske sokabilen (anaflaktik) şoklara neden olabilmektedir. Karides, ıstakoz, yengeç gibi deniz ürünlerinin tüketiminden sonra meydana gelmektedir. Balık ve kabuklu deniz mahsüllerinin sebep olduğu alerjiler farklı olduğu için balık tükeminde alerji göstermeyen bireylerde kabuklu deniz mahsüllerine karşı alerjik rahatsızlıklar meydana gelebilmektedir. Kabuklu deniz mahsüllerine karşı meydana gelen rahatsızlıklar genellikle hayat boyunca devam edebilmekte ve yaklaşık olarak alerjisi olan her yüz kişiden altmışında erişkin yaşlarda ilk kez rahatsızlık

yaşanmaktadır (Çopur vd., 2014, s. 80-81). Kabuklu deniz mahsüllerine karşı alerjinin, sıklıkla yetişkin olarak belirtilen yaşlarda meydana geldiği bildirilmektedir (Sampson vd., 2014, s. 1024). Bu alerji türü yetişkinlerde %2.04 oranında görülürken çocuklarda bu oran %0.87'ye düşmektedir (Patel ve Volcheck, 2015, s. 1415).

Kabuklu deniz mahsülleri içerisinde yer alan gıdalardan birine alerjisi olan kişilerin %75 oranında diğer kabuklu deniz ürünlerine karşı da alerji (çapraz tepkime) gösterebileceği ifade edilmektedir. Kabuklu deniz hayvanlarında alerjiye neden olan madde (tropomyosin) sadece karides, istiridyeye, kalamar, yengeç, ıstakoz canlılarında bulunmamakta çekirge, hamam böceği, ev tozu akarında da bulunmaktadır. Bu nedenle alerjisi olan kişilerin, tüketecekleri gıdaların alerjiye sebep olabilecek maddeyi (tropomyosin) içermemesi gerekmektedir (Sicherer, 2001, s. 883).

Balık: Balığın neden olduğu gıda alerjileri sıklıkla yetişkin kişiler arasında meydana gelmekte ve yaygın gıda kaynaklı alerjilerden olmaktadır (Sten vd., 2004, s. 1173). Alerjinin ilk defa ortaya çıkması yaklaşık %40 oranla yetişkinlik döneminde olduğu bildirilmiştir (Sicherer, Munoz-Furlong ve Sampson, 2004, s. 162). Balığın bir türüne karşı alerjisi olan kişilerde farklı balık türleri de alerjik rahatsızlıklar meydana getirebilmektedir. Bu şekilde ifade edilen çapraz tepkimeler %50 olasılığında meydana gelmektedir. Bundan dolayı bir balık türüne karşı alerjisi olan kişilerin diğer balık türlerini gerekli alerji testlerini yaptırmadan tüketmemesi gerekmektedir. Balık alerjisi olan kişiler kabuklu deniz ürünü tükettiğinde ya da kabuklu deniz ürünlerine alerjisi olan kişi balık tükettiğinde herhangi bir gıda alerjisi meydana gelmeyebilir (Patel ve Volcheck, 2015, s. 1416).

Buğday: Buğday alerjisi sıklıkla çocukluk yaşlarında meydana gelmekte olup genel olarak yetişkinlik yaşlarından önce ortadan kalkmaktadır (Sampson vd., 2014, s. 1025.e15). Buğday alerjisi olan kişilerde diğer tahılların alerjiye neden olma oranı %20 olarak ifade edilmiştir (Sicherer ve Scotty, 2001, s. 884). Buğdaya alerjisi olan kişilerin alerjiden korunmak için diğer tüm tahılları da beslenmesinden çıkartması ve tüketiminden kaçınması kişinin sağlığını olumsuz şekilde etkileyebileceği için önerilmemektedir (Sampson vd., 2014, s. 1025.e11). Bunun çözümü için alerjisi olan kişilerin diğer tahıllara karşı alerji testi yaptırması gerekmektedir (Patel ve Volcheck, 2015, s. 1416). Buğday alerjisi, gluten duyarlılığı (intoleransı) ya da çölyak hastalığı ile farklı olup karıştırılmaması gerekmektedir. Buğdaya karşı alerjisi olan kişiler acil

müdahale şırıngasını (oto epinefrin enjektörü) yanında taşıması ve tüketeceği gıdaların içerisinde buğday olmadığından emin olması gerekmektedir (Çopur vd., 2014, s. 80).

Soya: Soya fasülyesi, baklagiller ailesin içerisinde yer almaktadır. Soya fasülyesine karşı alerjisi olan kişilerin soya tüketimiyle birlikte vücutlarının bağışıklık sisteminde bir tepkime meydana gelmekte ve bu durum sonucunda hafif ya da çok şiddetli alerjik rahatsızlıklara neden olabilmektedir ([http-9](#)). Soya alerjisi yaygın alerjilerden olup çocuklar arasında daha çok görülmektedir ve bebeklik döneminde başladığı bilinmektedir. Bu alerjinin iki yaş civarında en yüksek seviyede meydana geldiği ifade edilmiştir (Savage ve Johns, 2015, s. 7). Çocuklar arasında soya alerjisi yaklaşık %0,4'ünde görülebilmektedir. Bebeklik döneminde başlamakta olan soya fasülyesi alerjisi üç yaşına kadar gelişmekte ve on yaşına gelinceye kadar yaklaşık olarak %70 oranda ortadan kalktığı ifade edilmektedir (Savage vd., 2010, s. 683).

Fıstık: Yer fıstığı, gıda alerjisi kaynaklı ani ölümlere (anafilaksi) en sık sebep olan gıdaların başında gelmektedir (Özdemir, 2014, s. 70). Ölümüne sebep vermiş gıda alerjileri içerisinde %62,5'luk bir oranda yer fıstığı alerjisi olduğu bildirilmiştir. Yer fıstığına karşı gelişen alerji yetişkin ya da çocukluk yaşlarında görülebilmektedir ve yaşın büyümesiyle birlikte rahatsızlık ortadan kalkmamaktadır (Patel ve Volcheck, 2015, s. 1415). Ani ölümle sonuçlanan alerjilerin bebekler, çocuklar ve ergenler arasında artış gösterdiği, en önemli tetikleyicilerinden birinin yer fıstığı olduğu da bilinmektedir (Simons, 2003, s. 291). Fıstık alerjisi olan kişiler bir acil müdahale şırıngası (epinefrin oto enjektörü) bulundurmalı ve bu şırıngayı kullanmayı bilmesi gerekmektedir (Bock vd., 2001, s. 193). Yer fıstığına karşı alerjisi olan kişiler için "palforzia" isimli bir tedavi bulunmaktadır. Bu tedavi, Amerika Birleşik Devletleri Gıda ve İlaç Dairesi (FDA) tarafından onaylanmış tek gıda alerjisi tedavisi olmaktadır ([http-10](#)).

Diğer kabuklu kuruyemişler: Kabuklu kuru yemişlere karşı alerji hem çocuklarda hem de yetişkinlerde meydana gelebilmektedir. Rahatsızlık genellikle hayat boyunca devam edebilmektedir (Ersözlü, 2017, s. 15). Kabuklu kuruyemiş alerjisi çocukluk döneminde %0,52'lik, yetişkinlik dönemde de %0,87'lik oranda görülmektedir. Kabuklu kuru yemişlere karşı alerjiler yer fıstığına karşı meydana gelen alerjiler de olduğu gibi ölümcül tepkimelere neden olabilmektedir. Ölümle

sonuçlanan gıda alerji tepkimelerinin %31'lik bir oranda kabuklu kuruyemişlerden kaynaklandığı bildirilmiştir. Ağaç kuruyemişleri şeklinde de ifade edilen kabuklu kuruyemişler; fındık, brezilya fındığı, kaju, ceviz, pecan cevizi, badem, antep fıstığı gibi kuruyemişler sayılabilmektedir (Patel ve Volcheck, 2015, s. 1415). Herhangi bir kabuklu kuruyemişe karşı alerjisi olan kişilerin farklı bir kuruyemişe karşı da (çapraz tepkime) %37 oranında alerjik tepkimelerinin meydana gelebileceği bildirilmiştir (Sicherer ve Scotty, 2001, s. 882).

Susam: Susam gıdasına karşı alerjisi olan kişilerin bu gıdayı tükettiklerinde vücutlarının savunma mekanizması tetiklenebilmekte, hafif tepkimelere ya da çok şiddetli olan tepkimelere neden olabilmektedir. ABD'de yetişkin kişiler ile çocuklarda %0,23'lük bir oranda görülmekte ve alerjiye en sık sebep olan dokuzuncu gıda olarak belirtilmektedir. Susama karşı yaşanan alerjilerin, 2000'li yılların başından sonra yirmi yıl içerisinde, dünya genelinde önemli derecede artış gösterdiği bildirilmiştir. Susam 1 Ocak 2023 tarihi ve sonrasında ABD'de paketli olan gıda maddelerinde sade bir şekilde anlatılan ve etiketlenmesi gereken dokuzuncu alerjiye neden olan gıda olarak ifade edilecektir (<http-11>).

Diğer gıdalara karşı alerjiler: Yaygın olarak alerjiye neden olan dokuz gıda haricinde diğer tüm gıdalar da alerjilere sebebiyet verebilmektedir. Farklı tohumlar, et, jelatin, baharat, mısır, meyve ve sebzeler gibi gıdaların da alerjiye neden olabileceği bildirilmiştir (<http-12>). Sebzeler içerisinde kereviz, meyveler içerisinde de şeftali sıklıkla alerjik rahatsızlıkların kaynağı olduğu bildirilmiştir (Crespo ve Rodriguez, 2003, s. 103-104).

2.1.2.3. Çapraz Tepkime, Çapraz Temas ve Çapraz Bulaşma Kavramları

Bazı gıdalar lateks adı verilen doğal kauçuklar ile çapraz tepkimeye neden olmaktadır. Lateks alerjisi olarak ifade edilen alerjinin temeli lateks eldiven veya benzeri ürünlerin üretiminde kullanılan bitkinin içerisinde bulunan proteinler olmakta ve bu proteinler yapım sürecinde ayrılamamaktadır. Kestane, kivi, avokado ve muz doğal kauçuk olan lateks ürünlerle çapraz tepkime oluşturduğu en sık bildirilmekte olan gıdalar olmaktadır. Elma, domates, patates, kayısı, incir, kereviz, şeftali, papaya, kavun ve nektarin gibi gıdalarında çapraz tepkimeye sebep olduğu bildirilmiştir (Teuber, 2004, s. 170).

Çapraz tepkime, duyarlılık, etki veya reaksiyon olarak ifade edilen kavram, yalnızca alerjiye neden olan gıda değil ona benzer nitelikte olan başka bir alerjen gıdanın da alerjiye sebebiyet verebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Gıda alerjilerinde çapraz tepkime, asıl alerjen gıdanın farklı ama benzer bir yapıya sahip başka bir alerjenin rahatsızlığa yol açabilmektedir (Ersözlü, 2017, s. 2). Örnek ile ifade edilecek olunursa bir balık türüne alerjisi olan bir kişinin farklı balık türlerini ya da deniz ürünlerini tükettiğinde aynı şekilde alerjiye neden olmasına çapraz tepkime denmektedir (Sten vd., 2004, s. 1173).

Çapraz tepkime (reaksiyon) kavramı, çapraz temastan farklı olduğu gibi çapraz temas ile çapraz bulaşma kavramları da birbirinden farklı kavramlar olarak ifade edilmektedir. Çapraz temas, alerjen olan bir gıdanın, alerjen olmayan başka bir gıdaya alerjen aktarımıyla meydana gelmektedir. Çapraz bulaşma ise bakterilerden ya da farklı kirletici kaynaklardan bulaşan mikroorganizmaların gıdaları saklama veya hazırlama sırasında meydana gelmekte olup patolojik olarak bir kirlenme sözü konusudur. Bu şekilde kirlenmiş gıdaların doğru bir biçimde hazırlanıp pişirilmesiyle gıdadan kaynaklanan hastalık riskini azaltabilmekte ve ortadan kaldırmaktadır ([http-13](#)). Çapraz bulaşma kavramında gıda kirleticiler ve mikroorganizmalar yer almakta bu da gıdalara karşı meydana gelen tepkimeler içerisinde toksik olarak ifade edilen kısımda yer almakta ve bu kavramı gıda alerjisinden çok gıda zehirlenmesi sınıfı altına almaktadır (Teuber, 2004, s. 159; Güneş Altuntaş, Coşansu ve Ayhan, 2008, s. 328-329).

2.1.2.4. Gıda Alerjisi ile Gıda Zehirlenmesi Farkı ve Gıda Güvenliği

Gıda alerjisi konusunun anlaşılabilmesi ve tanı belirlenebilmesi için konunun iyi bilinmesi ve anlaşılması gerekmektedir. Gıda alerjilerinde tanı belirlenmesi deneyim gerektirmekte ve sürecin dikkatli bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Zira gıda alerjisi konusu iyi bilinmediğinde rahatsızlık sahibi kişilerin hayat konforu bozulabilmekte hatta hayatları tehlikeye girmektedir. Bu konuda, tüketilen gıdaların neticesinde rahatsızlıklar, sağlık sorunları meydana gelmekte ve gıdalara karşı istenmeyen tepkimeler olarak isimlendirilmektedir. İstenmeyen tepkimeler genellikle ilaç etkileri (farmakolojik), metabolik etkiler ya da zehir etkileri neticesinde meydana gelmekte ve şikayetleri benzerlik göstermektedir ([http-14](#)).

Gıda alerjisi, gıdalara karşı meydana gelen tüm olumsuz tepkimelerin, rahatsızlıkların bir alt kümesini oluşturmaktadır. Gerçek bir gıda alerjisi rahatsızlığı IgE aracılığıyla ortaya çıkmakta ve tip I tepkime (reaksiyon) türüne dahil olmaktadır (Roecken vd., 2007, s. 48). Gıda alerjisi, tüm olumsuz gıda rahatsızlıkları ile karıştırılmakta ve yanlış anlaşılmaktadır. Gıda alerjilerini doğru tanımlamak oldukça önem arz eden konu olmaktadır (Chapman vd., 2006, s. 1). Doğru tanımlanmayan gıdalara karşı verilen tepkimeler, gıda rahatsızlıkları ve gıda alerjileri, yanlış yaklaşımlar, ciddi beslenme bozuklukları ve hayatı tehdit eden problemlere yol açabilmektedir. Gıdaların olumsuz tepkimelere yol açmaları, bağışıklık sistemi temelinde gıda alerjisi, bağışıklık sistemi temelinde olmayan gıda duyarlılığı, ve zehir (toksik) temelli gıda zehirlenmesi olarak ayrılmakta, bu ayrı mekanizmaların temelinde meydana gelmekte olan farklı hastalıklara neden olan her türlü organizma (patojenik) mekanizmalar ile karıştırılmaktadır (Gargano vd., 2021, s. 1).

Gıda güvenliği konusu Türk Gıda Mevzuatı'na göre, gıdalarda meydana gelebilecek kimyasal, fiziksel, biyolojik ve zararlı olarak ifade edilen hertürlü unsurun ortadan kaldırılması için yapılması gerekmekte olan önlemlerin bütünü şeklinde tanımlanmıştır. Besin güvenliği için en büyük tehdit unsuru olarak bakteriler, mikroorganizmalar içinde en sık gıda zehirlenmesine ve sağlık sorunlarına yol açıcı olarak ifade edilmiştir (Derinalp vd., 2017, s. 1412). Gıda güvenliğini tehdit eden tehlikeler olarak ifade edilen unsurlar gıdalara karşı tepkimeler arasında vücuda zarar veren (toksik) tepkimeler içerisine girmektedir (Teuber, 2004, s. 159).

Gıda alerjileri ise vücudun savunma sisteminin gıdaya karşı vermiş olduğu bağışıklık tepkisi olmakta ve tekrarlanabilmektedir (Akay ve Yılmaz , 2020, s. 443). Gıda alerjisinde rahatsızlığı önlemenin, tedavinin ilk ve en önemli adımı alerjiye sebebiyet veren gıdadan uzak durmak olarak ifade edilmektedir (Demir ve Eren Akarcan, 2019, s. 94).

2.1.2.5. Gıda Alerjisi Belirtileri ve Tepkimeleri

Gıda alerjisinin meydana getirdiği tepkimeler, belirtiler en basit şekliyle cilt rahatsızlıkları, solunum sistemi, sindirim sistemi rahatsızlıkları ve ölümlerle sonuçlanabilen ağır alerjik rahatsızlık (anafilaksi) olarak dört sınıfta ifade edilebilmektedir (Çopur vd., s. 78).

Ciltte meydana gelen belirti ve rahatsızlıklar: Gıda alerjileri rahatsızlıklarında en çok rastlanmakta olan belirtiler ciltte gerçekleşmektedir (Yalvaç, 2016, s. 26). Immungloblin E (IgE) ciltte bir tepkimeye neden olmakta bu da ürtiker, deride kabarıklık şişlik (anjioödem), deride kızarma (flushing), kaşıntı (pruritus) gibi rahatsızlıkların meydana gelmesinde rol oynamaktadır (Fiocchi vd., 2008, s. 167). Kendini gösteren belirtilerin, gıdanın vücuda alınmasından dakikalar sonra meydana gelmesi nedeniyle gıda alerjisine sebebiyet veren gıdanın ne olduğunun bulunması kolay olmaktadır (Çopur vd., s. 78).

Solunum sistemi belirtileri: Alerjiye neden olan gıda vücuda alındıktan sonra burunda tıkanıklık (nazal konjesyon), burunda akıntı (rinore), tekrar eden ısrarcı öksürme, gırtlakta kas kasılmaları (laringospazm), astım ve benzeri şekilde solunum yollarında kas gerilmeleri, hava yollarının daralması (bronkospazm), gözlerde kaşınma ve yaşarma, boğazda ve gırtlakta kaşınma ve hapşırma gibi rahatsızlıklar meydana gelebilmektedir (Çiçek vd., 2008, s. 194-195).

Sindirim (gastrointestinal) sistemi belirtileri: Alerjiye sebebiyet veren gıdanın ilk temas noktası sindirim sistemi olmakta bu da sindirim sisteminde bir takım rahatsızlıklar ve belirtilerin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Karında ağrı, ishal, kusma, bulantı, anormal barsak hareketleri (intestinal hiper mobilite), midede birikme, tutulma (gastrik retansiyon) gibi rahatsızlıklar alerjiye neden olan gıda tüketiminden sonra birkaç dakikada veya iki saat gibi bir süre içerisinde meydana gelmektedir. Genellikle meydana gelen rahatsızlıklara solunum sistemi rahatsızlıkları da eşlik etmektedir (Sampson, 1999, s. 720-721).

Ölümlerle sonuçlanabilen ağır alerji (anafilaksi): Bağışıklık sisteminin çalışmasının kendi yapısına zarar verecek kadar ileri düzeyde olması ile meydana gelen aşırı duyarlılık (hipersensitivite) tepkimesi olarak ifade edilmektedir. Birçok ülkede anafilaksi durumu ile acil serviste müdahalede bulunmuş kişilerin, rahatsızlığı yaşama sebebi olarak gıda alerjisi ile meydana gelmiş anafilaksi olduğu bildirilmiştir (Bock vd., 2001, s. 191-193). Bağışıklık sisteminin ani ve aşırı çalışmasıyla birlikte cilt, solunum, sindirim sistemi ve bazen kalp tutulumu ile rahatsızlıkları başlamaktadır. Hafif düzeyde bir anafilakside ağız içerisinde karıncalaşma, kötü tat, kaşınma, karında ağrı, kusma, bulantı, ishal, ciltte yanma, kızarıklık ve ürtiker gibi belirtiler görülebilmektedir. Ağır düzeyde bir anafilaksi durumunda ise hava yolunun tıkanması, ses çıkarması (stridor), solunum yollarında

hışıltı (vizing), ciltte morarmalar (siyanoz), kan basıncında düşme, düşük tansiyon (hipotansiyon) ve boğulma gibi belirtiler görülmektedir. En yüksek oranla fıstık olmak üzere, fındık ve deniz mahsülleri anafilaksiye sebebiyet veren gıdalar olarak ifade edilmektedir. Alkol tüketimi ve egzersiz gıda alerjilerinde anafilaksi riskini artıran faktörler olarak bildirilmiştir. Gıda anafilaksisi durumunu egzersizin tetiklemesiyle meydana gelmesi daha nadir olmaktadır (Yalvaç, 2016, s. 26). Gıda alerjisinden kaynaklanan anafilaksi %377'lik oranda artış göstermiştir ([http-16](#)). Anafilaksinin ortaya çıkmadan önce tahmini genellikle olmamakta, buna paralel olarak da ani ve hızlı bir şekilde meydana gelme özelliği bulunmaktadır. Anafilaksinin gerçek nedeni olarak, İge aracılıklı sistemin meydana getirdiği aşırı yanıt olarak ifade edilmektedir. En yüksek derecede anafilaksiye neden olan etken olarak gıdalar bildirilmiştir (Sin, 2004, s. 428-429).

2.1.2.6. Gıda Alerjisine Karşı Alınabilecek Tedbirler

2020'li yıllarda alerjik rahatsızlıklar giderek artış göstermiş ve bu rahatsızlıklara karşılık bir takım önlemler alınması önemli hale gelmiştir (Akay ve Yılmaz , 2020, s. 446). Güvenli olan gıda tüketiminde bile gizli alerjenler sayesinde gıda alerjisine maruz kalılabilmektedir ve bu özellikle ev dışında tüketim yapan, gıda alerjisine sahip kişilerin riskini arttırabilmektedir ([http-15](#)). Gıda alerjisine karşı alınabilecek önlemler çok boyutlu olmaktadır. Bu nedenle tedbirleri, gıda alerjisine sahip kişilerin alabilecekleri tedbirler, gıda hizmeti sunan işletmelerin alabilecekleri tedbirler, alerjen önleme programları, mutfak birimlerinin alabilecekleri tedbirler olarak alt başlıklar halinde gruplandırılmaktadır.

2.1.2.6.1. Gıda Alerjisine Sahip Kişilerin Alabilecekleri Tedbirler

Parforzia isimli bir bağışıklık sistemi tedavisi, Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa'da fıstık alerjisine karşı kullanılmak üzere onay almıştır (Heo, 2021, s. 495). Ancak gıda alerjisi rahatsızlığı için etkili olan bir tedavi henüz bulunmamaktadır. Bundan dolayı gıda alerjileri rahatsızlıkları hayat boyu devam etmekte bunun da gıda alerjisi rahatsızlıklarının yükünün giderek artacağı düşünülmektedir (Foong ve Santos, 2021, s. 223).

Gıda alerjilerinde en etkili ilk tedavinin gıda alerjisine sebebiyet veren gıdadan kaçınmak ve tüketiminden uzak durmak olduğu ifade edilmektedir. Gıda alerjisi rahatsızlığına sahip kişinin konu hakkında öncelikle dışarıda tüketim yapacaksa, alerjisine neden olan gıdadan ve çapraz temasından kaçınacak bir hizmet talebine dikkat etmesi ve gıda içeriklerini dikkatli biçimde okumaya özen göstermesi gerekmektedir (Sampson ve Sicherer, 2010, s. 121).

Başta Amerika ve Avrupa olmak üzere dünya ülkelerinde alerjen olarak kabul gören gıdaları etiketleme zorunlulukları bulunmaktadır. Avrupa Birliği Yönetmeliği ile gıda bilgileri verme zorunluluğu getirilmiştir. Gıda hizmeti veren işletmeler de yasalara tabi tutulmuş ve paketlenmemiş gıdalar için de alerjen bilgisi bildirimleri zorunlu olmuştur. Amerika Birleşik Devletleri'nde hem yerli hem de ithal gıdalarda geçerli olmak üzere, yaygın kabul edilen alerjen gıda bildirimleri "Gıda Alerjen Etiketleme ve Tüketiciyi Koruma Yasası" ile gereklilik haline getirilmiştir (Akay ve Yılmaz , 2020, s. 447). Türkiye'de alerjen gıda içeren bildirimler "Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketiciyi Bilgilendirme Yönetmeliği" doğrultusunda; yumurtalar ve yumurta ürünleri, süt ve süt ürünleri, kabuklu deniz mahsulleri, balık ve balık mahsulleri, soya fasulyesi ve soya fasulyesi ürünleri, yer fıstığı ve ürünleri, diğer kabuklu yemişler, susam ve tohumu ürünleri, gluten barındıran tahıllar, hardal ve hardal ürünleri, kereviz ve kereviz ürünleri, acı bakla ve acı bakla ürünleri, sert kabuklu meyveler ve mahsulleri, kükürt dioksit ve süfitler, yumuşakçalar ve ürünleri olmak üzere 14 alerjen gıda bildirilmiştir (Çetin, Çolak ve Hampikyan, 2021, s. 273).

Gıda alerjisi rahatsızlığına sahip kişiler gittikleri konaklama işletmelerinde gıda tüketiminde bulunacaksa, menülerin içeriklerini okumaları ve gıdaların hazırlanmaları hakkında bilgi istemeleri gerekmektedir (Ahuja ve Sicherer, 2007). Etiketleme ve bildirimlere rağmen gıda alerjisine neden olabilecek bir besine maruz kalma durumu unutulmamalıdır. Bunun için rahatsızlığa sahip kişilerin doktorlarına danışarak acil durum planı oluşturulması gerekmektedir. Sahip olunan alerji türü hakkında bilgi içeren tıbbi uyarı kolye veya bilekliklerin kullanımı tavsiye edilmektedir ([http-16](#)). Gıda alerjisi rahatsızlığı olan kişilerin acil müdahale şiringasını (epinefrin oto enjektörü) yanında taşıma oranları düşük olarak saptanmıştır. Acil müdahale şiringasının (epinefrin oto enjektörünün) hayati bir rolü bulunmakta olup rahatsızlığı olan kişilerin yanında taşıması ve kullanmayı bilmesi gerekmektedir (Cannuscio vd., 2015, s. 234).

2.1.2.6.2. Gıda Hizmeti İşletmelerinin Alabilecekleri Tedbirler

Yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerde önemli miktarda gıda alerjisi rahatsızlığı meydana gelmektedir. Hayatı tehdit eder nitelikte gıda alerjilerinin yaklaşık olarak yarısının yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerin sağladığı gıdalardan meydana geldiği belirtilmektedir. Mutfakta çalışan görevliler, servis görevlileri ve yöneticiler gıda alerjisi tepkimelerinin engellenmesinde eşsiz ve son derece önemli rol oynamaktadırlar. Servis görevlileri menü içeriğini bilip müşterilere sunmaları gerekmekte, gıda alerjisi olan müşteri var ise alerjen barındırmayan gıda taleplerini yönetici ve mutfak çalışanlarına iletmeleri gerekmektedir (Radke vd., 2016, s. 1588).

Gıda alerjisinin hafife alınmaması gerekmektedir. Alerjen gıdalar için, uyarıların eksik bilgileri içermesi, yanlış beyanı ya da bilgilerin fark edilmemesi sebebiyle ciddi sorunlar meydana gelebilmektedir. Gıda alerjisi konusunda işletmelerde uygulanabilecek önlemler olarak; alerjen olan ürünlerin tanımlanması, alerjen bulaşmalarını engelleyen alerjen ürün uygulamaları oluşturulması, etiketlenmesi, ürünün alerjenlerinin reçetede bildirilmesi, çalışan tüm görevlilerin gıda alerjisi konusunda eğitilmesi ve alerjisi olan kişilerin alerjiye neden olan gıdayı tüketiminin engellenmesi şeklinde ifade edilmektedir (Akay ve Yılmaz, 2020, s. 448).

Gıda alerjisi rahatsızlığına sahip insan sayısındaki artışla birlikte özellikle turizm sektöründe ve gıda hizmeti sunan yerlerde gıda alerjisine karşı güvenilebilir gıdalara olan talepler de artış göstermektedir. Gıda alerjisine sahip kişilerin dışarıda tüketim yapmaktan çekinmemesi için alerji dostu uygulamalarının artırılması ve yeterince önem görmesi gerekmektedir. Alerji dostu hizmetlerin reklam ve gelir sağlama konusunda olumlu etkileri bulunmaktadır (Endres vd., 2020, s. 202-203).

Gıda hizmeti veren işletmelerde çalışanların gıda alerjisi konusunda eğitilmeleri son derece önemli olmaktadır. Yönetimde görev yapanların, çalışanların gıda alerjisi farkındalığı konusunda eğitimlerini sağlamaları gerekmektedir. Çalışanların değişebilecekleri düşünüldüğünde, yeni çalışanların gıda alerjisi konusunda eğitimi tamamlanmadan hizmete başlamamaları gerekmektedir. Mevcut çalışanların da eğitimleri düzenli bir şekilde güncellenmesi sağlanmalıdır. Çalışanların, alerji belirtileri ve acil müdahale konularında bilgilerinin olması

gerekmektedir. Menü içeriklerinde ve malzeme listelerinde alerjen gıda uyarıları açık bir şekilde ifade edilmelidir. İşletmelerin, alerjen içermeyen gıdalar hazırlanması için ayrı alanlar bulundurulması gerekmektedir (Radke vd., 2017, s. 405).

2.1.2.6.3. Gıda Alerjen Kontrol Programı

Gıda hizmeti veren işletmelerin kullandığı, Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) isimli risk yönetimi ve gıda güvenliğini sağlayan sistem mevcuttur. “Tehlikelerin Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları” şeklinde kelime anlamı ifade edilebilmektedir. Sorunların meydana gelmesini engellemeye çalışan bu sistem üretimin tüm basamaklarında kontrol ve kalite sağlamayı hedeflemektedir (Tayar ve Kılıç, 2014, s. 509). Bu mevcut sisteme “Alerjen Kontrol Programı” eklenebilmektedir. Yaşanabilecek alerji risklerinin kontrolü için işletmelerin bu programlara sahip olması gerekmektedir. Gıda alerjen kontrol programı, hammaddeden itibaren üretimin bütün aşamaları dahil olmak üzere, son tüketiciye kadar en az miktarda bile alerjen barındırmayacak şekilde sürecin gerçekleşmesinin kontrolünü sağlamayı kapsamakta, etiketleme ve çalışan eğitimi konularını da içinde barındırmaktadır (Karaali, 2006, s. 15-16).

Gıda hizmeti veren birimler ya da işletmeler için alerjen kontrol programıyla alabileceği önlemler; alerjiye neden olabilecek gıdaları temiz, kapalı kaplar içinde ve alerjiye neden olmayacak gıdalardan farklı yerde saklanmasını ve işlem yapıldığında ayrı yerlerin kullanılmasını sağlamak, alerjiye neden olabilecek gıdalar ile neden olmayacak gıdaların yakın şekilde işlem yapılması gerekliliği olduğu zaman fiziksel bir ayırıcının oluşturulmasını zorunlu kılmak ve yapılacak işlemler sırasında alerjiye neden olabilecek maddelerin havaya karışmasını engellenmesini sağlamak şeklinde ifade edilmektedir (Lokman, 2020, s. 26).

2.1.2.6.4. Mutfak Biriminde Alınabilecek Tedbirler

Gıda alerjisi konusunda daha önce yapılmış çalışmalarda, mutfak birimi çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgilerinin yeterli düzeyde olmadığı saptanmıştır (Bailey vd., 2014, s. 1; Endres vd., 2020, s. 203). Mutfak ekibinin çapraz temas konusunda ve olası alerji durumlarında acil müdahale konusunda bilgilerinin artırılması gerekmektedir. Mutfak çalışanlarının gıda alerjisi konusunda

farkındalığı yükseldikçe müşterilerle uyum yakalanabilmekte ve güvenli bir yemek deneyimi sağlanabilmektedir. Gıda alerjisi rahatsızlığı olan kişilere hizmet verebilmek için mutfağa, özel ekipmanlara ve alanlara yatırım yapılmalıdır. Ayrı bir alanda üretim ve toplama yapmak gıda alerjisi olan kişilere alerjen içeren yemeklerin ya da garnitürlerin karışmasını engellemektedir. Kullanılacak ekipmanın aynı olması durumunda ise gerekli temizleme yöntemleriyle ekipmanların alerjen içermeyecek şekilde temizlenmesi gerekmektedir (Radke vd., 2017, s. 405-406).

Mutfak birimi çalışanlarının gelen sipariş fişini dikkatli bir şekilde okuması gerekmektedir. Bu çalışanların bildirilmiş olan müşterinin rahatsızlığının hangi gıdalara karşı olduğunu unutmaması oldukça önemli olmaktadır. Mutfak çalışanlarının olası tüm alerji içeriklerine dikkat etmesi, kullanılan her ürünün içerik bilgilerini ve alerjen bildirimlerini okuması hayati önem arz etmektedir. Kullanılan tüm ekipmanların ve eldivenlerin daha önce alerjiye neden olabilecek gıdaların hazırlanmasında kullanılmaması gerekmektedir. Gıda alerjisi olan kişi için hazırlanan siparişler doğrudan eğitilmiş çalışana teslim edilmesi gerekmekte ve başka çalışanlar tarafından süslenmesi, baharatlanması engellenmelidir (Tatlı, 2019, s. 25).

2.1.2.7 Gıda Alerjisi Konusunun Konaklama İşletmeleri için Önemi

2000'li yıllardan sonra yaklaşık son yirmi yılda gıda alerjisi daha önemli bir sağlık problemi haline gelmiştir. Özellikle bu durum batı ülkelerinin yaşam tarzında yaşayan toplumlar için, bütün yaş gruplarında bir sağlık problemi olarak kendini göstermeye başlamıştır. Bu önemli sağlık probleminin miktarı halen artış göstermektedir. Gıda alerjileri, acil tedavi edilmediğinde hayatı tehdit edebilecek potansiyelde alerjik tepkime (anafilaksi) nedenleri içerisinde en üst sırada bulunmakta yani gıda alerjisi ani ölümlere neden olabilmekte bu da konunun önemini ortaya koymaktadır (Öneş, 2017, s. 1).

Konaklama işletmelerinde, yiyecek-içecek hizmetleri işletme için önemli gelir kaynakları arasındadır ve hizmet sonrası memnuniyet açısından da oldukça önem arz etmektedir. Kalitenin sağlanmasında, üretimi gerçekleştiren kişiler en önemli etmeni oluşturmaktadır. Bu bakımdan mutfak çalışanlarının ürettikleri gıda maddelerinin, tüketecek kişilerin sağlıklarını koruyacak niteliklere sahip olması gerekmektedir (Ayaz, Sünbül ve Türkmen, 2018, s. 186).

Turizm olayına katılan ve konaklama işletmelerinden gıda tüketiminde bulunan kişilerin bu tüketimlerinden dolayı rahatsızlık yaşamamaları önemli bir konu olmaktadır. Bu hizmet alımı süresinde yaşanabilecek problemler ziyaretçinin hayat koşullarını, hizmetlerden alınan kaliteyi, konforu ve keyfi kötü yönde etkileyebilmektedir. Kısa süreli ve geçici bir durum bile olsa ziyaretçinin hayatı olumsuz şekilde etkilenebilmektedir. Bu durum müşteri memnuniyetini etkileyebilmekte, işletmenin imajına zarar verebilmekte hatta bölge hakkında olumsuz tanıtımların olabilmesine sebebiyet verebilmektedir. Bu konuda konaklama işletmelerinin müşterilerinin sağlığını koruma çabaları, gelen müşterilerin ve toplumun sağlığının korunması hususunda önem arz etmektedir (Eren, Nebioğlu ve Şık, 2017, s. 49). Konaklama işletmeleri için, sunulan gıdaların hijyen ve sağlığa zarar vermeyecek şekilde güvenli olması önem arz eden konuların başında gelmektedir. Gıdaların şekillerinden, görüntüsünden ve lezzetinden daha önemli olan husus, gıdaların sağlığa zarar vermeyecek şekilde güvenli ve temiz olması gerekliliği olmaktadır. Konaklama ve otel işletmelerinde yöneticilerin gıda hizmeti sağlamak için, satın alma sürecinden, tüketim sürecine kadar güvenli gıda hizmeti sunma kurallarına uymaları, işletmenin imajı ve müşterilerin sağlıklarının korunması için önem arz etmektedir (Hacıoğlu ve Girgin, 2008, s. 282). Müşterilerin gıda kaynaklı rahatsızlıklardan ve alerji gibi problemlerden korunmasındaki en büyük görev ve sorumluluk mutfak birimi çalışanlarıyla yöneticilere ait olmaktadır. Sağlıklı, güvenli gıda sunabilmek müşterilerin, işletmenin ve çalışanların zarar görmesini engellemekte, tazminat davaları, maddi kayıplar ve itibar kayıplarını ortadan kaldırmaktadır (Radke vd., 2016, s. 1589).

Gıda alerjileri genellikle ev dışında meydana gelmekte, kişiler alerjiye neden olan gıdalara maruz kalabilmektedir. Bu tür gıda alerjilerinin üçte birinin restoranlarda meydana geldiği tespit edilmiştir ([http-17](#)). Bu doğrultuda mutfak ekibinin gıda alerjisi konusunda iyi düzeyde bilgi sahibi olması gerekir. Böylelikle müşterilere güvenli, sağlıklı gıda sunulabilmekte ve işletme yasal gerekliliklere karşı korunabilmektedir (Radke vd., 2017, s. 406). Sağlığa zarar vermeyen, güvenli ve kaliteli gıda hizmeti sağlamanın, yabancı ya da yerli müşterilerin, hizmeti aldıkları destinasyonu ve işletmeyi tekrar tercih etmeleri konusunda oldukça önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir. Müşterilerinin sağlıklarına zarar vermeyen, koruyan ve buna uygun hizmet sunabilen işletmeler rekabet konusunda ön sıralarda

yer almakta, imajlarını iyileştirip pazarda sağlam bir yer edinebilmektelerdir (Cömert vd., 2008, s. 122).

2.2. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde çalışma ile ilgili olarak yapılmış olan yerli ve yabancı çalışmalar aktarılmıştır. Yapılan çalışma ile nitelik bakımından benzerlik gösteren çalışmalara yer verilmiştir. İncelenen çalışmalar konunun alan yazında değerlendirilme ve ele alınış şekilleriyle, çalışılan bu konuya daha kapsamlı bir şekilde bakılması açısından önem arz ettiği düşünülmüştür. Yapılmış çalışmalarda özetle bahsedilen bazı yorumlar ve sonuçlar, bu araştırmada kullanılmak, bir takım karşılaştırmalar yapmak amacı ile değerlendirilmiştir.

2.2.1. Konu İle İlgili Yapılmış Yabancı Çalışmalar

Pratten ve Towers (2003), İngiltere’de Cheshire isimli Birleşik Krallık’a bağlı küçük bir kasaba olan bölgede, birahane ve restoran çalışanlarını (sahipleri ve yöneticileri) kapsayan bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmada, gıda alerjisine sahip müşterilerin daha güvenli yemek yiyebilmelerinin nasıl mümkün olabileceğini yüz yüze görüşme yöntemini uygulayarak incelemişlerdir. Bazı bilgi sorularıyla birlikte özel diyete sahip olan kişilerin taleplerinin nasıl yerine getirileceği, talebin mutfak bölümüne nasıl iletileceği ve söz konusu yiyeceğin nasıl uygun bir şekilde hazır edileceği belirlenmeye çalışılmıştır. Diyet ve alerjiler konusunda ağırlama endüstrisine daha iyi bilgi aktarımı amacıyla gıda sağlayıcılarının, çevre sağlığında görev alan kişilerin ve tıp alanında çalışanların davranış gerekleriyle ilgili sorular sorulmuştur. Çalışmanın neticesinde araştırmaya dahil edilen işletmelerin gıda alerjisi konusunda yeterli düzeyde bilgiye sahip olmadığı ve bu yöndeki talepleri yerine getiremedikleri bildirilmiştir. Yapılan araştırmada, gıda alerjisi konusunda farkındalık gelişmesinin ve verilecek olan eğitimin oldukça önemli olup, bir bilinç hareketinin başlatıcısı olacağı ifade edilmiştir.

Mandabach vd. (2005) yapmış oldukları çalışmada, restoranda görev yapmakta olan operatörlerin-yöneticilerin gıda alerjisi konusunda bilgi düzeyleri ve çalışanlara verilmiş olan gıda alerjisi konusunda eğitim seviyeleri incelenmiştir. Çalışmaya katılan restoran işletmelerinin çalışanlarının üçte birine gıda alerjisi

konusunda eğitim verdiği neticesine ulaşılmıştır. Gıda alerjisi hakkında bilgi düzeyleri puanlandırılıp değerlendirilmiş; gıda alerjisi genel bilgileri %84,8, gıda zehirlenmesiyle gıda alerjisi problemleri arasındaki farklılıkları anlayabilme kabiliyeti %90,4 ve gıda duyarlılığı (intoleransı) ile gıda zehirlenmesi problemleri arasındaki farklılıkları anlayabilme kabiliyeti %95,5 olarak bildirilmiştir.

Ahuja ve Sicherer (2007) çalışmalarında, New York Magazine isimli dergide yer almakta olan “restoran rehberi” olarak ifade edilen sarı sayfalarda olan farklı türlerde restoranlar seçmişler ve çalışmakta olan personellerin (yöneticiler, mutfak şefleri, mutfak çalışanları ve diğer çalışanlar) gıda alerjisi konusunda bilgileri, gıda alerjisine karşı güvenli bir hizmet verme konusundaki rahatlık derecelerini ölçümlemişlerdir. Katılımcıların, müşteriler için gıda alerjisiyle ilgili güvenli gıda hizmeti verebilme konusunda rahatlık seviyeleri üç farklı seviye ile tespit edilmiştir. Katılımcıların yarısından daha fazlası güvenli gıda sunabilmede kendilerini “çok rahat” olarak ifade ettikleri bildirilmiştir. Buna karşın gıda alerjisi ile ilgili bilgi konusunda %22’lik bir oranla düşük düzeyde bilgiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda çalışanların gıda alerjisi konusunda yeterli seviyede bilgi ve eğitime sahip olmadıkları, tüketicilerin ihtiyaçları doğrultusunda bilgilerinin eksik olduğu ifade edilmiştir.

Ajala vd. (2010)’nin araştırmaları kapsamında, Brezilya’da Seo Paul Eyaleti’nde gıda alerjenleri ve gıda hazırlayıcıların bilgi ve uygulamaları konulu bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma bölgede 12 restoranı ve 74 çalışanı (yönetici, şef ve garson) kapsamaktadır. Katılımcıların gıda alerjisi konusunda bir takım bilgilere sahip oldukları ifade edilmiştir. Çalışanlar, gıda alerjisine sahip olan kişilerin restoran gibi alanlarda gıda tüketimi yaparlarken sürekli tetikte olmalarını tavsiye etmişlerdir. Süt, yumurta, balık, deniz ürünleri, fıstık, kabuklu kuruyemişler, soya ve buğday gibi “büyük sekiz” (the big eight) olarak isimlendirilen en yaygın sekiz alerjen gıdayı doğru bildikleri ölçümlenmiştir. Araştırmacılar, restoranlarda gıda alerjisi için güvenli gıda hazırlama ve sunma konusunda bir hassasiyet olmayabileceği, bu yüzden de gıda alerjisine sahip olan kişilerin her ihtimale karşı tüketim yapacakları yeri, kullanılan araç gereçleri ve gıdaların üzerindeki etiketleri dikkate almaları gerektiğini bildirmişlerdir.

Choi ve Rajagopal (2013) çalışmaları kapsamında, Amerika Birleşik Devletlerinde Orta Batı olarak ifade edilen bir bölgede 320.000 öğrenciye sahip olan

bir üniversitenin gıda hizmeti veren işletmesinde bir çalışma gerçekleştirilmiş, yapılan çalışmada gıda hizmeti çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgi, tutum, uygulama ve eğitimleri incelenmiştir. Araştırmanın neticesinde, gıda işletmesinde çalışanların gıda alerjisi konusunda eğitim almadıkları fakat gıda alerjisi konusunda eğitim almanın, güvenli gıda sağlamada önemli bir faktör olduğu konusunda fikir birliğinde oldukları bildirilmiştir. Anket sonuçlarına göre, çalışanlar içinde öğrenci olmayanların öğrenci olan çalışanlara kıyasla, bilgi, tutum ve eğitim konusunda daha yüksek seviyede puan aldıkları aktarılmıştır. Çalışanlar içinde öğrenci olmayanların gıda güvenliği konusu üzerine sertifikaya sahip olması gibi bir zorunluluk durumunun göz önüne alınması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Common vd. (2013) İngiltere'nin Doğu Midlands bölgesinde, Leicester isimli şehirde Asya-Hint mutfağına ait yiyecek-içecek hizmeti veren 40 restoranda çalışanların gıda alerjisi farkındalığı konusu üzerine bir çalışma yapmışlardır. İlgili restoranda çalışmakta olan kişilerin (işletme sahipleri, yöneticiler, şefler ve garsonlar) gıda alerjisi konusunda bilgi seviyeleri ölçümlenmiştir. Çalışanların %90 oranında hijyen konusunda eğitim almış oldukları ancak gıda alerjisi konusunda eğitim alanların oranının %15 olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların genel olarak konu hakkında bilgi seviyelerinin düşük olduğu görülmüştür. Ancak katılımcılar %65 oranında gıda alerjisine sahip kişilere güvenli bir hizmet sağlama konusu hakkında rahat hissettiklerini bildirmişlerdir. Çalışmaya katılan kişilerden %60'ının ileriki zamanlarda gıda alerjisi konusunda eğitim almayı düşündükleri saptanmıştır.

Bailey vd. (2014)'nin yürüttüğü İngiltere Brighton'da restoran çalışanlarının (işletme sahipleri, yöneticiler, şefler ve garsonlar) gıda alerjisi konusunda bilgilerinin ölçümlenmesi için anket yöntemi kullanılarak bir çalışma yapılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin %33'lük bir oranla gıda alerjisi konusunda eğitim aldığı saptanmıştır ancak %59'luk bir oranla doğru ve yanlış cevap seçeneği olan 5 soruya doğru cevap verebilmişlerdir. Çalışanların gıda alerjisi olan kişilere hizmet verebilme konusunda %94'lük bir oranla rahat seviyede olduklarını ifade etmişlerdir.

Shafie ve Azman (2015)'nin yürüttüğü Malezya'da bulunan Penang Eyaleti'nde hizmet veren, bağımsız restoranlarda ve zincir restoranlarda çalışan, mutfak görevlileri, servis elemanları ve yöneticilerden oluşan 121 kişinin katıldığı bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada gıda hizmeti alanların güvenli, sağlıklı gıda tüketimi için gıda alerjisi konusunda katılımcıların bilgilerini, tutumlarını ve uygulamalarını

ölçümlemeyi amaçlamışlardır. 37 kapalı uçlu sorudan ve Likert skala cevaplardan oluşan bir anket kullanılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin bilgi puanları ortalama 50.23, tutum puanları ortalama 54.26 ve uygulama puanları ortalama 45.90 olarak saptanmıştır. Katılımcılar içerisinde, mükemmel düzeyde bilgiye sahip yalnızca %1.79'unun olduğu tespit edilmiştir. Düşük riskli uygulamalara sahip %21.37'lik oran olduğu ve gıda alerjisi konusunda olumlu tutumlara sahip %4.27'lik bir oran olduğu bildirilmiştir. Çalışmaya katılanlardan çoğunluğun “gıda alerjisi” ifadesini bildiği ancak gıda alerjisinin nasıl oluştuğunu ve bu durumun önleyici tedbirlerini nasıl sağlayacaklarını bilmedikleri görülmüştür. Araştırmada sonuç olarak restoran çalışanlarının gıda alerjisi konusunda tutumlarının olumlu yönde artması için daha çok teşvik edilmesi gerektiğini bununla birlikte gıda alerjisinden kaynaklanan ölümlerin engellenmesi için zorunlu olan gıda güvenliği eğitimleri içerisinde gıda alerjisi konusunun da eklenmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Lessa vd. (2016)'nin araştırmaları kapsamında, İspanya'da bulunan Valencia bölgesinde gıda üretimi yapan 80 mutfak çalışanı ve genel olarak halktan seçilmiş 102 kişi ile toplam 182 kişinin katılımıyla bir çalışma yürütülmüş, iki grubun gıda alerjisi konusunda bilgi, tutum ve uygulamalarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Mutfak çalışanlarının ve halkın konu ile ilgili yeterli seviyede bilgiye sahip olduklarını fakat iki grup katılımcıların büyük bir kısmının restoranlarda sunulan gıdaların, gıda alerjisi konusu bakımından güvenli olmadığını bildirdikleri ifade edilmiştir. Gıda alerjisine sahip olan kişilerin dışarıda tüketim yapmaları konusunda dikkatli olmaları gerektiği tavsiye edilmiştir.

Dupuis vd. (2016) ABD'de Filadelfiya eyaletinde bulunan 233 restoran içerisinde 187'sini seçmişler, gıda alerjisinin yönetimi ve gıda alerjisi yan etkileri konusunda bir çalışma yapmışlar, konu hakkında bilgi ve uygulama seviyelerini ölçmüşlerdir. Restoranlarda yaşanacak gıda alerjisi risklerini en aza indirebilmek için yapılması gereken uygulamaların toplandığı “en iyi 7 uygulama” araştırmada temel alınmıştır. Bu uygulama ABD'de faaliyette bulunan iki derneğin (FARE ve NRAEF) kaynaklarından temel olarak yedi madde şeklinde özetlenmesiyle oluşturulmuştur. Çalışmaya katılan kişilerin yedi maddelik adımları, gıda alerjisine sahip olan müşteriler için gıda hazırlarken ne oranda uyguladıklarına bakılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin hiçbirinin, yedi adımlık uygulamanın tüm adımlarının

uygulamadıkları neticesine ulaşılmıştır. Katılımcıların çok azının anafilaksi geçirecek müşterilere yardım edebileceği ifade edilmiştir.

Lee ve Barker (2016) ABD’de ve Alabama Eyaleti’nde bazı restoranları karşılaştırarak bir araştırma yapmışlar, gıda alerjisi konusunda alakalı strateji, uygulama ve bir takım eksiklikler saptamışlardır. Araştırma, 185 yönetici ile çevrimiçi anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Örnek olarak belirlenen iki grupta gıda alerjisi konusunda eğitim almaları için bağlılık ve ilgisizlik yönünde engellerin olduğu ifade edilmiştir. ABD’de bulunan restoran çalışanlarının, Alabama’da bulunan restoran çalışanlarına kıyasla gıda alerjisi konusundaki eğitime daha çok önem verdikleri saptanmıştır.

Radke vd. (2016) ABD’de California, Minnesota, New York, New York City, Rhode Island ve Tennessee eyaletlerinde yerel sağlık departmanlarının da desteklediği bir çalışma yürütmüşler, restoran çalışanlarının (yöneticiler, aşçılar, servis görevlileri) gıda alerjisi konusunda bilgilerini, tutumlarını ve bunlarla ilişkili olan faktörlerini ifade etmeyi amaçlamışlardır. Çalışma için rastgele 278 restoran seçilmiş, sadece İngilizce bilen yöneticisi olan restoranlar, çalışan olarak aşçılar, servis görevlileri ve yöneticiler çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırma, gıda güvenliği konusunda alakalı çevresel etkenleri anlamak adına, devlet ve yerel birimlerde çevre sağlığı alanının uzmanlarının işbirliğinin olduğu bir oluşum ile (EHS-Net) birlikte yapılmıştır. Sonuç olarak servis görevlilerinin, aşçıların ve yöneticilerin gıda alerjisi konusunda genel olarak yeterli düzeyde bilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Bütün çalışanların gıda alerjisi durumunda meydana gelen belirtileri tanımlayabildikleri ve önem arz edecek acil durumlar meydana geldiğinde ilkyardım servisini arayıp bilgi vermeleri gerektiğini bildikleri tespit edilmiştir. Gıda alerjisi konusunda bilgisi olan ve gıda alerjisine sahip müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte çalışanları olan restoranların bilgi ve tutum ölçümlerinde daha yüksek puanlara sahip olduğu ifade edilmiştir. Bunların yanında çalışanların ve yöneticilerin gıda alerjisine sahip müşterilerin alerjiye sebep olan bir gıdayı az miktarda tüketmesi neticesinde bir problem meydana gelmeyeceğini düşünmeleri, önemli gıda güvenliği sorunu olarak bildirilmiştir.

Wen ve Kwon (2017) ABD’ de gıda alerjisine sahip müşterilere hizmet sağlarken restoran görevlilerinin almakta oldukları risk durumlarını araştırmak amacı ile anket yöntemi uygulanarak bir çalışma yapmışlardır. Çalışmanın neticesine göre

restoran çalışanlarının gıda alerjisi konusunda yeterli düzeyde görülen otuz bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca restoran çalışanlarının, gıda alerjisi konusunda olumlu hizmet için iletişim başlatmanın ve gıda alerjisi sorunlarının engellenmesinin müşterilerin yükümlülüğünde olduğunu düşündüklerini saptamışlardır. Araştırma yürütücüleri, bulgular sonucunda yiyecek-içecek hizmeti vermekte olan kurumlar ve restoranların gıda alerjisi konusunun yönetimi için strateji geliştirmeyi, gıda alerjisi risk iletişimi hakkında eğitimlere önem vermeleri gerektiğini ifade etmişlerdir.

Lee ve Sözen (2018) ABD’de restoran çalışanlarının ve yöneticilerinin gıda alerjisi konusundaki tutumları, bilgileri ve gıda alerjisi konusunda eğitim seviyelerini karşılaştırmak amacı ile bir çalışma yapmışlardır, çalışmaya 110 yönetici ve 229 mutfak çalışanı katılmıştır. Veriler çevrimiçi anket yöntemiyle toplatılmıştır. Araştırma neticesine göre çalışmaya katılan restoranların çoğu gıda alerjisine sahip müşteriler için tariflerini değiştirmek için istekli olarak görülmüştür. Araştırmaya katılan kişilerin gıda alerjisi tepkimeleri konusunda bilgiye sahip oldukları fakat gıda alerjisine sahip müşterilere güvenli gıda sunmada kendilerini yeterli görmediklerini ifade etmişlerdir. Gıda alerjisi yaşanması durumunda yapılacaklar konusunda ve gıdaların etiketlerinde bulunan yerfıstığı ve çeşitlerinin tanımlanması konusunda çalışanlara göre yöneticilerin bilgilerinin daha yüksek seviyede olduğunu saptamışlardır.

Loerbroks vd. (2019)’nin araştırmaları kapsamında, Almanya’nın Düsseldorf eyaleti içerisinde bulunan restoranlardaki, restoran çalışanları arasında gıda alerjisi bilgisi, tutumları ve belirleyici konulu bir çalışma yapılmış; restoranlardan 295 personelle yüz yüze görüşülerek veriler elde edilmiştir. Araştırma sonucunda katılım gösteren kişilerin %30’u üç gıda alerjenini doğru olarak yanıt vermiştir. Katılım sağlayan kişilerden %41’i ise doğru veya yanlış ifadelerinden tam puan almıştır. Restoran personellerinin gıda alerjisi bilgisi yetersiz ve müşterilere karşı tutumlar oldukça zayıf olarak saptanmıştır.

Endres vd. (2020) Hırvatistan’ın önemli turistik yerlerinde bulunan, restoranlarda alerjen gıdaların belirtilmesi ve gıda alerjisi konusundaki performanslarını ölçmek amacı ile bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın yürütüldüğü bölgede, 43 farklı noktada bulunan 973 restoranın menüleri, internet

siteleri, sosyal medyaları incelenmiş ve analiz edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara dayanarak bazı gıda alerjisi iletişim stratejileri önerileri yapılmıştır.

2.2.2. Konu İle İlgili Yapılmış Yerli Çalışmalar

Söğüt vd. (2014) Türkiye’de Erzurum ilinde bulunan restoranlardan 207 restoran rastgele seçilmiş ve 351 mutfak çalışanı üzerinde bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada restoran çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgi seviyeleri, gıda alerjisi olan müşterilere hizmet verme konusunda rahatlık seviyeleri ve gıda alerjisi konusunda eğitim alma düzeylerini değerlendirmek amaçlanmıştır. Katılımcılarla (işletme sahipleri, yöneticiler, şefler ve servis görevlileri) birebir görüşme şeklinde anket yöntemi uygulanmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin gıda alerjisi konusunda bilgi puanları %12.1’lik, gıda alerjisi konusunda eğitim alma seviyeleri %17.1’lik oranla düşük düzeyde tespit edilmesine karşılık gıda alerjisine sahip olan müşterilere güvenli gıda hizmeti sağlama konusunda rahatlık seviyelerinin %88’lik bir oranla yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Değerlendirmeler neticesinde restoran çalışanlarının gıda alerjisi konusunda eğitim almaları gerektiğini ifade etmişlerdir.

Tatlı (2019) İstanbul’da bulunan restoranlarda yöneticilerin, servis görevlilerinin ve mutfak çalışanlarının, gıda alerjisi konusunda bilgi düzeylerini, tutum ve uygulama seviyelerini saptamak amacı ile bir çalışma yürütmüştür. Çalışmaya katılan kişilerin gıda alerjisi konusunda bilgi düzeyleri %41.74 puanla ve tutum seviyeleri %69.42 puanla “ortalama” olarak saptanmıştır. Uygulamaya yönelik seviyeleri ise %75.26 puanla “düşük riskli uygulama” şeklinde bildirilmiştir.

Lokman (2020)’nin yapmış olduğu çalışmada, Türkiye’de İstanbul, Ankara ve Antalya şehirlerinde bulunan, sadece beş yıldızlı otellerde görev alan 450 mutfak çalışanı üzerinde bir araştırma yapılmış, çalışmada mutfak çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgi, tutum seviyeleri ve uygulama düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin, bilgi seviyeleri %70 puanla “ortalama” düzeyde, tutum seviyeleri %81 puanla “olumlu” düzeyde ve uygulamaya yönelik seviyeleri %85 puanla “düşük riskli uygulama” düzeyde gerçekleşmiştir. Gıda alerjisi konusunda eğitim almış çalışanların, gıda alerjisi konusunda eğitim almayan çalışanlara göre tutum ve uygulama seviyelerinin daha yüksek olduğu bildirilmiştir.

Bucak ve Yiğit (2021) Türkiye'nin İzmir ilinde otellerin mutfak ve servis çalışanlarının gıda alerjisiyle ilgili bilgilerini ve tutumlarını saptamak amacıyla bir çalışma yapmışlardır. İzmir'de bulunan 4 ve 5 yıldızlı olan otellerde çalışan 808 adet mutfak ve servis çalışanından anket yöntemiyle veri almışlardır. Mutfak ve servis çalışanlarının gıda alerjisi konusunda bilgilerini ve tutumlarını karşılaştırmışlardır. Yapılmış karşılaştırma neticesinde mutfak çalışanlarının servis görevlilerine göre gıda alerjisi hakkında daha yüksek düzeyde bilgi sahibi olduklarını saptamışlardır. Katılımda bulunanların çoğunluğu temel gıda alerjenlerini belirtebilmiştir. Fakat gıda intoleransı ile gıda alerjisi arasındaki farkı bilme oranı daha azdır. Katılım gösteren kişilerin, gıda alerjisi rahatsızlığı gösteren müşterilerle gereken şekilde ilgilenme hakkında yanlış bilgilerinin olduğu ortaya konmuştur. Mutfak ve servis çalışanlarının gıda alerjisi konusunda kapsamlı bir şekilde gıda alerjisi eğitimi ihtiyaçlarının olduğu sonucuna varılmıştır.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve teknikleri, verilerin toplanma süreci ve elde edilmiş olan verilerin analizi hakkında bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Tarama araştırmaları, belirli olan bir konu hakkında araştırmaya katılan kişilerin görüşlerinin, düşüncelerinin belirlenmesiyle ortaya çıkan ve büyük örneklem üzerine yapılmış olan araştırmalar şeklinde ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2012). İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha fazla değişkenin arasında olan değişim varlık durumunu ve bunun derecesini saptamayı amaçlamakta olan araştırma modeli olarak aktarılmaktadır (Karasar, 2010). Tarama modellerinin amacı, var olmuş bir durumu, tamamen var olmuş şekli ile betimlemektir. Yapılmış olan bu araştırmada mutfak biriminde çalışanların gıda alerjisi konusunda bilgileri, tutumları ve davranışları birlikte araştırılmış olduğu için ilişkisel tarama modeli kullanımı tercih edilmiştir.

Çalışmanın kapsamında merak edilen ve oluşturulmuş olan araştırma soruları şu şekildedir:

Çalışanların demografik dağılımlarına ait frekans dağılımı nedir?

Çalışanların gıda alerjisi bilgi ifadelerine ait cevaplarının frekans dağılımı nedir?

Çalışanların alerjen gıdalara ait cevaplarının frekans dağılımı nedir?

Çalışanların gıda alerjisi tutum ifadelerine verilen cevapların frekans dağılımı nedir?

Çalışanların gıda alerjisi davranış ifadelerine verilen cevapların frekans dağılımı nedir?

Çalışanların gıda alerjisi bilgi puanları cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev, hizmet süresi, gıda alerjisi eğitimi alma durumu, eğitim alma yeri, turizm eğitimi alma durumu, işletmede gıda alerjisi eğitimi alma durumu, gıda alerjisi vakasıyla karşılaşma durumu, çapraz bulaşma ve çapraz reaksiyon farkı cevaplarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Çalışanların gıda alerjisi tutum puanları cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev, hizmet süresi, gıda alerjisi eğitimi alma durumu, eğitim alma yeri, turizm eğitimi alma durumu, işletmede gıda alerjisi eğitimi alma durumu, gıda alerjisi vakasıyla karşılaşma durumu, çapraz bulaşma ve çapraz reaksiyon farkı cevaplarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Çalışanların gıda alerjisi davranış puanları cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görev, hizmet süresi, gıda alerjisi eğitimi alma durumu, eğitim alma yeri, turizm eğitimi alma durumu, işletmede gıda alerjisi eğitimi alma durumu, gıda alerjisi vakasıyla karşılaşma durumu, çapraz bulaşma ve çapraz reaksiyon farkı cevaplarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Çalışanların bilgi, tutum ve davranış puanları arasında anlamlı ilişki var mıdır?

Tatlı (2019, s. 55) yapmış olduğu çalışmada katılımcıların bilgi, tutum ve davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkinin bulunduğunu ifade etmiştir. Lokman (2020, s. 52) da çalışmasında, katılımcıların bilgi, tutum ve uygulamalarının arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkinin var olduğunu bildirmiştir.

Çalışmanın kapsamında oluşturulmuş olan araştırma hipotezi şu şekildedir:

H₁: Çalışanların bilgi, tutum ve davranış puanları arasında anlamlı ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Yapılacak bir araştırmada evren, araştırmada merak edilen, cevaplanmak istenen sorulara yanıt bulmak için ihtiyaç olan tüm verilerin elde edildiği, cansız ya da canlı olabilen büyük grup şeklinde tanımlanmaktadır. Örneklem kavramı ise özellikleriyle ilgili bilgi elde edilmek istenen evrenden seçilmiş olan sınırlı bir kısmı ve bölümü ifade etmektedir (Büyüköztürk vd., 2016, s. 80-81). Bu araştırmada, turizm sektörü için önemli bir bileşen olan konaklama işletmelerinin mutfak bölümünde çalışanlar tercih edilmiştir. Evren olarak seçilen bu bileşen emek-yoğun olan bir sektör özelliği taşımakta, insan unsuruna yüksek seviyede bağlı olmakta ve istihdam sağlamada aktif bir rol oynamaktadır (Yanardağ ve Avcı, 2012, s. 42). Bu da evren tercihinde etkili olmuştur.

Oteller için turizm yatırım, turizm kısmi işletme ya da turizm işletme belgesi Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilmektedir. İşletme belgesine sahip olmayan diğer oteller yerel yönetimlerin esaslarına tabi olmaktadır. Oteller için belirlenmiş ölçütler esasında yıldız sınıflandırması bakanlık tarafından yapılmakta ve bu işletmeler bakanlığa bağlı olmaktadır (Şener, 2001, s. 23-24; Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2019). Araştırma 4 ve 5 yıldızlı oteller ile sınırlandırıldığından kapsamdaki oteller Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olmaktadır.

İzmir, Bursa ve İstanbul illeri arasında bağlantı olan Balıkesir ili, turizm hareketlerinde bulunmak amacı ile gelen kişi sayılarına göre Türkiye'de ilk 10 şehir arasında yer almaktadır. Marmara Bölgesi'nde yer alan Balıkesir için turizm önemli bir sektör olmaktadır. 16 adet turizm merkezine sahip olan Balıkesir ili, kültürel, tarihi değerleri, yöresel yiyecekleri, coğrafi konumu, şifalı suları ve doğal alanları ile ön plana çıkmakta olup Ege ve Marmara bölgeleri için de kıyı turizminin ilerleyip gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Karaman ve Bayraktar, 2021, s. 2). Kongre, termal, agro, geriatri, doğa, av, botanik, gastronomi gibi çeşitli turizm faaliyetlerine sahip ve yılın dört mevsiminde turizm imkanı olan Balıkesir ili ayrıca, Erdek ve Marmara ilçelerinde 28.160 hektarlık alanda ilan edilmiş Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri'ne sahip olmaktadır ([http-18](#)). Balıkesir ilinin farklı illerdeki yapısal özellikleri taşıyabileceği ve temsil edebileceği düşünölmüştür. Ayrıca Balıkesir, gastronomi turizmi bakımından değer taşıyan pek çok zenginliğe sahiptir

ve mutfak çeşitliliğiyle ön plana çıkmaktadır. Balıkesir gastronomi şehri olarak 2021 yılında UNESCO yaratıcı şehirler ağında yer almıştır (İbiş, 2020, s. 87: Faraç ve Cinnioğlu, 2021, s. 327).

Araştırmanın evreni, Balıkesir ilinde bulunan turizm işletme belgeli, 4 ve 5 yıldız standardına sahip otellerin mutfak çalışanları ile sınırlanmıştır. Balıkesir Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün verileri doğrultusunda Balıkesir ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı, turizm işletme belgeli otel sayısı 19 olarak tespit edilmiştir ([http-19](#)). Belirtilen otellere 2021 yılında bir otel eklenmiş, bir otel de 3 yıldızdan 4 yıldız standardına geçmiş olup, çalışma döneminde 2 otel eklenerek 19 otel olmuştur; belirtilen değişiklikler İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden veri alınarak saptanmıştır ve liste ekler kısmında belirtilmiştir. Belirlenen kriterlere uygun oteller araştırmacının yüz yüze görüşmesi sonrasında, çalışmanın evrenini oluşturan mutfak çalışanlarının sayısı tespit edilmiştir. Araştırmanın veri toplama döneminde 19 otel içerisinden 4 tanesinin kapalı olduğu saptanmış, 15 otel ile görüşme yapılabilmektedir. Konaklama işletmelerinin mutfak biriminde iş gücü devir oranının yüksek olduğu bilinmektedir. Araştırma döneminde istihdam edilmekte olan toplamda 139 tane mutfak çalışanın olduğu belirlenmiştir. Çalışmada veri elde etmek için toplam olarak 139 adet önceden yapılandırılmış anket dağıtılmış, bunlardan 128 adedi yanıtlandıktan sonra geri alınabilmiştir. 10 adet anketin uygun olmadığı tespit edildiği için kullanılmamış olup 118 anket araştırma veri analizinde değerlendirmeye alınmıştır. Coşkun, Altunışık ve Yıldırım (2017, s. 144) belirlenmiş evren 140 olduğunda kabul edilebilir sayıda örneklem büyüklüğü 103 olarak ifade etmişlerdir. Çalışmaya katılan kişi sayısı bu belirtilen sayının üzerinde olduğu için veri toplama yeterli görülmüş ve durdurulmuştur.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Katılımcıların gıda alerjisi konusu hakkındaki bilgilerini, tutumlarını ve davranışlarını saptamak için otel işletmelerinin mutfak biriminde çalışmakta olanlara yönelik demografik bilgileri, iş yaşamına dair tanımlayıcı bilgileri, gıda alerjisi hakkında bilgileri, tutumları ve davranışlarını belirlemeye yönelik sorulardan meydana gelen, beş bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama materyali olarak kullanılan bu anket formu EK-1'de verilmiştir.

Lokman (2020, s. 73)'in çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Anket formundan yararlanmak için yazardan izin alınmıştır. Araştırmacının çalışması doğrultusunda demografik bilgiler kısmına eklemeler yapılarak katılımcıların anlayabileceği şekilde yapılandırılmıştır. Son hali ile anket formu, araştırmacı tarafından tespit edilmiş olan evren ve örneklem grubuna Nisan 2022-Mayıs 2022 tarihleri arasında uygulanmıştır. Bir kısım katılımcılara gereken açıklamalar yapılmış ve anket formunun kendileri tarafından doldurmaları beklenmiştir. Bir kısım katılımcıya ise karşılıklı görüşme yöntemi ile anket doldurması yapılmıştır.

Anket formlarının tamamı uygulanmadan önce anlaşılmayan yerler üzerinde gerekli düzenlemeler ve güvenilirlik analizlerinin yapılması için 59 adet anket ile pilot bir çalışma yapılmıştır. Bu analizin neticesinde gıda alerjisi bilgi soruları için, Cronbach alfa değerinin (0.754), tutum ifadeleri için Cronbach alfa değerinin (0.873) ve davranış ifadeleri için Cronbach alfa değerinin (0.820) yeterli düzeyde olduğu (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280-284) tespit edilmiştir.

Otellerin mutfak birimi çalışanlarına yönelik olarak hazırlanmış anket formu farklı beş bölümden oluşmaktadır. Formun ilk bölümü demografik 4 adet sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm, iş yaşamına dair 8 sorudan meydana gelmektedir. Üçüncü bölüm, gıda alerjisi hakkında bilgi ifadeleri bulunan 17 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde bir alt başlık olan alerjen gıdalar ise 13 maddeden oluşmuştur. Dördüncü bölüm, gıda alerjisi tutumlarını kapsayan 15 sorudan oluşmaktadır. Beşinci bölüm, gıda alerjisi uygulamalarıyla ilgili olan 13 sorudan oluşmaktadır.

Birinci bölüm demografik soruları içermektedir; cinsiyet, yaş grupları, medeni durum, öğrenim durumu şeklinde 4 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm iş yaşamına dair tanımlayıcı bilgiler ise; işyerindeki görev, meslekte geçirilen hizmet süresi, gıda alerjisi konusunda eğitim alma durumu, gıda alerjisi konusunda eğitim aldıysa nereden almış olduğu, turizm alanında eğitim alma durumu, çalışılan işletmede gıda alerji konusunda eğitim alma durumu, çalışma hayatında gıda alerjisi vakasıyla karşılaşma durumu ve çapraz bulaşma ile çapraz reaksiyon arasında fark bilgisi olmak üzere 8 adet sorudan oluşmaktadır.

Üçüncü bölümde mutfak çalışanlarının bilgi seviyelerini belirlemek amacı ile üç seçenekli ("1=doğru", "2=yanlış" ve "3=fikrim yok") 17 soru verilmiştir. Üçüncü

bölüme ek bir kısım olarak araştırmaya katılan kişilerin en yaygın dokuz alerjen gıda ile ilgili bilgilerinin ne ölçüde olduğu saptanmak amaçlamıştır. Bundan dolayı 13 değişik gıda verilmiş ve katılımcılardan üç yanıt (“1=doğru”, “2=yanlış” ve “3=fikrim yok”) seçeneğinden doğru olduğunu düşündüklerini işaretlemeleri istenmiştir.

Dördüncü bölüm tutum ölçeğinde, katılımcılardan gıda alerjisi hakkında verilmiş olan ifadeleri onaylama ve reddetme düzeyleri 5’li likert türü derecelendirme yöntemi ile (“1=Hiç Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum”, “5=Tamamen Katılıyorum”) bildirmeleri istenmiştir.

Beşinci bölümde uygulamalara yönelik 13 ifadeden oluşmuş sorular, iş yerindeki gıda alerjisine yönelik uygulamaların sıklığını ölçmek amacıyla 5’li likert derecelendirme yöntemi ile (“1=Hiçbir zaman”, “2=Nadiren”, “3=Arasıra/Bazen”, “4=Genellikle”, “5=Her zaman”) verilmiştir.

Gıda alerjisi bilgisi puan aralığı olarak 0-17, gıda alerjisi konusunda tutumları puan aralığı olarak 15-75 ve gıda alerjisine yönelik uygulama puan aralığı olarak 13-65 şeklinde değerlendirilmiştir. Çalışmanın bilgi, tutum ve uygulama düzeyinin ortalama puan aralıklarını değerlendirmek için Shafie ve Azman (2015); Lokman (2020)’ın çalışmalarında uygulanmış olan puanlama aralığı kullanılmıştır. Elde edilmiş olan toplam puanlar yüz üzerinden hesaplanmış, katılım gösteren kişilerin ortalama bilgi, tutum ve uygulama puanları üç farklı aralık üzerinden değerlendirilmiştir.

İlk aralık olarak <25, “düşük bilgi/olumsuz tutum/yüksek riskli uygulama”,

İkinci aralık olarak 25-75, “orta derece bilgi/orta derece tutum ve orta derece risk” olarak kabul edilmiş,

Üçüncü aralık olarak ise >75, “mükemmel bilgi/olumlu tutum ve düşük riskli uygulama” olarak kabul edilmiştir.

3.4. Verilerin Toplanma Süreci

Hazırlanmış olan anket formu 2022 yılı Nisan ve 2022 yılı Mayıs ayları arasında Balıkesir ilinde hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki mutfak birimi

çalışanlarına uygulanmıştır. Bu tarih aralığı yoğun sezon olmaması nedeniyle tercih edilmiştir. Yoğun sezonda çalışanların zaman ayıramayacağı, ayırsalar da rahat ve güvenilir şekilde cevap veremeyecekleri düşünülmüştür. Araştırmaya katılan katılımcılar tamamen kendi istekleri doğrultusunda, hür iradeleri ile araştırmaya katılım göstermişlerdir. Katılımcılar anket hakkında bilgilendirilmiş ve belirli sürede cevapları alınmıştır. Veriler yüz yüze görüşme tekniği ile anket aracılığıyla toplanmıştır.

Katılımcılara anketin amacı, verilerin nerede kullanılacağı ve kimler tarafından yapıldığına dair gerekli bilgiler açıkça belirtilmiştir. Kişisel verilerin gizliliği kapsamında toplanan verilerin ve kişisel bilgilerin korunacağı, kullanımın bu çalışma ile sınırlı olacağı belirtilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Çalışma için elde edilmiş olan veriler bir istatistiksel analiz programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırma için verilerin alınacağı alanlarda katılımcıların vermiş oldukları yanıtların geri dönüşleriyle birlikte bilgisayar ortamında bir veri havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan bu verilerin yoruma uygun şekilde çözümlenmesinde ve değerlendirilmesinde veri analizi yapan bir paket program kullanımı tercih edilmiştir. Anket formunda yer almakta olan ifadelerin, örneklem grubunun vermiş olduğu yanıtlara göre tutarlılıklarını ölçmek için güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Ölçeklerden elde edilen puanlara ait frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Puanlar normal dağılım gösterdiğinden parametrik testler uygulanmıştır. Tabachnich ve Fidell (2013) verilerin normal dağılım gösterebilmeleri için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Şencan (2005) ise bu değerlerin -2 ile +2 arasında değişim gösterebileceğini bildirmiştir. Buna göre verilerin normal dağılım gösterdiği görülmektedir. Verilerin normal dağılımını gösteren çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri Çizelge 1’de verilmiştir.

Çizelge 1. Verilerin Normal Dağılım Tablosu

	Aritmetik Ortalama	Medyan	Mod	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
Bilgi	9,50	10	11	0,768	0,289
Tutum	58,84	60	71	-0,843	0,828
Davranış	55,76	58	65	-1,172	0,672

Ortalama puanlar arasındaki farkların anlamlılığı test edilirken, süreksiz değişkenin iki olduğu durumlarda bağımsız gruplar t-testi kullanılmıştır. Süreksiz değişkenin ikiden fazla olduğu durumlarda ortalama puanlar arasındaki farklılıkları saptamak için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. ANOVA testinde anlamlı çıkan sonuçlar için, farkın hangi gruplar arasında ve kimin lehine olduğunu bulmak amacıyla Post-Hoc testlerinden yararlanılmıştır. Varyansların homojenliği Levene Statistic değerlerine bakılarak tespit edilmiştir. Varyansların homojen olduğu durumlarda post-hoc testlerinden LSD testi, homojen dağılımın olmadığı durumlarda ise post-hoc testlerinden Games-Howell testi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiyi incelerken korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmada 0.95 güven düzeyi, hata payı 0.05 olarak alınmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde konaklama işletmelerinde mutfak bölümü çalışanlarına uygulanan, anket yöntemi sonucunda elde edilmiş olan bulgulara yer verilmektedir.

4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin elde edilen bilgiler Çizelge 2’de verilmiştir.

Çizelge 2. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Bilgiler

Sosyo-Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	41	34,7
	Erkek	77	65,3
	Toplam	118	100,0
Yaş	15-19 yaş arası	3	2,5
	20-24 yaş arası	27	22,9
	25-29 yaş arası	13	11,0
	30-34 yaş arası	25	21,2
	35-39 yaş arası	14	11,9
	40-44 yaş arası	11	9,3
	45-49 yaş arası	18	15,3
	50 ve üzeri yaş	7	5,9
Toplam	118	100,0	
Medeni Durum	Evli	60	50,8
	Bekar	58	49,2
	Toplam	118	100,0
Öğrenim Durumu	İlkokul	26	22,0
	Ortaokul	7	5,9
	Lise	38	32,2
	Lisans	42	35,6
	Lisansüstü	5	4,2
	Toplam	118	100,0

Çizelge 2’de yer alan sonuçlara göre katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde %65,3’ü erkek, %34,7’si kadın olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni incelendiğinde dağılımın %22,9 20-24 yaş arası, %21,2 30-34 yaş arası, %15,3 45-49 yaş arası, %11,9 35-39 yaş arası, %11 25-29 yaş arası, %9,3 40-44 yaş arası, %5,9 50

yaş ve üstü, %2,5 15-19 yaş arası olduğu görülmektedir. Medeni duruma bakıldığında %50,8 evli ve %49,2 bekar katılımcılardan oluşmaktadır. Öğrenim durumuna bakıldığında %35,6 lisans, %32,2 lise, %22 ilkokul mezunu, %5,9 ortaokul mezunu, ve %4,2 lisansüstü mezunu yer almaktadır.

Katılımcıların iş yaşamına dair tanımlayıcı bilgilerine ilişkin veriler Çizelge 3'te verilmiştir.

Çizelge 3. Katılımcıların İş Yaşamına Dair Bilgiler

İş Yaşamına Dair Tanımlayıcı Bilgiler		N	%
İş Yerindeki Görev	Aşçıbaşı	14	11,9
	Aşçıbaşı Yardımcısı	17	14,4
	Kısım Şefi	50	42,4
	Aşçı Komi	21	17,8
	Bulaşıkçı	10	8,5
	Diğer	6	5,1
	Toplam	118	100,0
Gıda Alerjisi Eğitimi	Evet	78	66,1
	Hayır	40	33,9
	Toplam	118	100,0
Gıda Alerjisi Eğitimi Alma Yeri	Kurs	31	26,3
	Lise	22	18,6
	Lisans	23	19,5
	Lisansüstü	2	1,7
	Eğitim Almadım	40	33,9
	Toplam	118	100,0
Turizm Alanında Eğitim	Evet	78	66,1
	Hayır	40	33,9
	Toplam	118	100,0
Çalışılan İşletmede Gıda Alerjisi Eğitimi	Evet	57	48,3
	Hayır	61	51,7
	Toplam	118	100,0
Gıda Alerjisi Vaka Geçmişi	Evet	37	31,4
	Hayır	81	68,6
	Toplam	118	100,0
Çapraz Bulaşma Çapraz Reaksiyon Farkı	Evet	49	41,5
	Hayır	21	17,8
	Fikrim Yok	48	40,7
	Toplam	118	100

Çizelge 3'te yer alan sonuçlara göre katılımcıların iş yerindeki göreve bakıldığında %42,4 kısım şefi, %17,8 aşçı komi, %14,4 aşçıbaşı yardımcısı, %11,9 aşçıbaşı, %8,5 bulaşıkçı ve %5,1 diğer katılımcılardan oluşmaktadır. Meslekteki

hizmet süresine bakıldığında %40,7 10 yıldan fazla, %21,2 5-7 yıl arası, %17,8 2-4 yıl arası, %11 8-10 yıl arası, %9,3 0-1 yıl arası olduğu görülmektedir. Gıda alerjisi eğitimi alma durumuna bakıldığında %66,1 eğitim aldığı, %33,9 eğitim almadığı görülmektedir. Gıda alerjisi eğitimi alma yerine bakıldığında %26,3 kurs, %19,5 lisans, %18,6 lise, %1,7 lisansüstü ve %33,9 eğitim almadığı görülmektedir. Turizm alanında eğitim alma durumuna bakıldığında %66,1 eğitim aldığı, %33,9 eğitim almadığı görülmektedir. Çalışılan işletmede gıda alerjisi eğitimi alma durumuna bakıldığında %51,7 eğitim almadığı, %48,3 eğitim aldığı görülmektedir. Gıda alerjisi vaka geçmişine bakıldığında %68,6 vaka geçmişi olmadığı, %31,4 vaka geçmişi olduğunu belirtilmiştir. Çapraz bulaşma ve çapraz reaksiyon farkı bilgi durumuna bakıldığında %41,5 evet, %17,8 hayır ve %40,7 fikrinin olmadığı görülmektedir.

4.2. Katılımcıların Gıda Alerjisi Bilgileri

Bu bölümde yer alan gıda alerjisi bilgi ifadeleri güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve analiz sonucunda Cronbach alfa değerinin (0.734) yeterli düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Coşkun vd., 2017, s. 133). Çalışanların gıda alerjisi ile ilgili bilgi sorularına verdikleri cevapların dağılımı Çizelge 4’te verilmiştir.

Çizelge 4. Katılımcıların Bilgi İfadelerine Verilen Cevapların Frekans Dağılımları

BİLGİ İFADELERİ	DOĞRU		YANLIŞ		FİKRİM YOK	
	F	%	F	%	F	%
Gıda alerjisi, bağışıklık sistemi tarafından belirli bir gıdaya karşı başlatılan aşırı duyarlılık reaksiyonudur.	99	83,9	3	2,5	16	13,6
Gıda alerjileri insan sağlığını kötü yönde etkileyebilir ve bazı insanlar için ciddi hayati risk teşkil edebilir.	115	97,5	-	-	3	2,5
Besin öğeleri arasında alerjiye yol açan maddeler genellikle protein yapısındadır.	66	55,9	17	14,4	35	29,7
Gıdalarda istenmeyen sebeplerle alerjen bulunmasını önlemek için hammaddeden müşteriye kadar tüm aşamalar kontrol altında olmalıdır.	99	83,9	5	4,2	14	11,9
Gıda alerjisi ciddi olabilir ancak yaygın değildir.	81	68,6	21	17,8	16	13,6
Gıda alerjisi ve intoleransı benzer reaksiyonlar gösterir. *	16	13,6	37	31,4	65	55,1
Alerjiye neden olan gıda tüketildiği zaman 2 -12 saat arasında alerjik reaksiyon gerçekleşir.	94	79,7	9	7,6	15	12,7
Baharatlar, en alerjik gıdalardan biridir. *	44	37,3	50	42,4	24	20,3
Gıda alerjisi olan kişiler alerjiye neden olan gıdadan çok az miktarda tüketirlerse alerjik reaksiyon gerçekleşmez. *	79	66,9	11	9,3	28	23,7

Çizelge 4- devamı

BİLGİ İFADELERİ	DOĞRU		YANLIŞ		FİKRİM YOK	
	F	%	F	%	F	%
İnek sütü özellikle çocuklarda en önemli ve en yaygın alerjik gıdadır.	60	50,8	28	23,7	30	25,4
Balık ve deniz ürünleri hem erişkinde hem de çocukta alerjik gıdadır.	64	54,2	27	22,9	27	22,9
Alerjik reaksiyonlar dudaklar veya dil gibi gıdanın temas noktalarında görülebildiği gibi tüm vücutta da görülebilir.	99	83,9	7	5,9	12	10,2
Laktoz intoleransı ve süt alerjisi aynı tür alerjenlerdir.*	30	25,4	61	51,7	27	22,9
Gıda alerjisi ölümle sonuçlanmaz. *	77	65,3	26	22	15	12,7
Çapraz temas, gıda işleme sırasında alerjen gıda içeren araç-gereçlerin alerjik olmayan gıda ile temas etmesiyle gerçekleşir.	80	67,8	6	5,1	32	27,1
Bir çocuğun anne veya babasında ya da her ikisinde de alerji varsa çocukta da olabilir.	66	55,9	21	17,8	31	26,3
Gıda ısıtma işlemi alerjik etkiyi azaltır ya da yok eder.	32	27,1	52	44,1	34	28,8

* = Ters kodlanmış ifade

Çalışanların gıda alerjisi bilgi ifadelerine verdikleri cevapların frekans dağılımları incelendiğinde “Gıda alerjileri insan sağlığını kötü yönde etkileyebilir ve bazı insanlar için ciddi hayati risk teşkil edebilir” %97,5, “Gıda alerjisi, bağışıklık sistemi tarafından belirli bir gıdaya karşı başlatılan aşırı duyarlılık reaksiyonudur”, “Gıdalarda istenmeyen sebeplerle alerjen bulunmasını önlemek için hammaddeden müşteriye kadar tüm aşamalar kontrol altında olmalıdır” ve “Alerjik reaksiyonlar dudaklar veya dil gibi gıdanın temas noktalarında görülebildiği gibi tüm vücutta da görülebilir” ifadeleri ise %83,9 oranla en çok doğru cevaplanan bilgi ifadeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. “Gıda alerjisi ve intoleransı benzer reaksiyonlar gösterir” %13,6 “Laktoz intoleransı ve süt alerjisi aynı tür alerjenlerdir” %25,4 ve “Gıda ısıtma işlemi alerjik etkiyi azaltır ya da yok eder” %27,1 oranla en çok yanlış olarak bilinen ifadeler olduğu görülmektedir.

4.3. Katılımcıların En Yaygın Alerjen Gıda Bilgi Düzeyi

Gıda alerjisi tepkimelerinde yaklaşık %90 yer fıstığı, kabuklu yemişler, süt, yumurta, buğday, soya fasulyesi, balık, susam ve kabuklu deniz ürünleri etkili olmaktadır. Bu bölümde yer almakta olan alerjen gıdalar ifadeleri güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve analiz sonucunda Cronbach alfa değerinin (0.840) yeterli

düzeyde olduğu (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280-284) tespit edilmiştir. Katılımcıların en yaygın dokuz alerjen hakkındaki bilgi düzeyleri Çizelge 5’te verilmiştir.

Çizelge 5. En Yaygın Alerjen Gıda Bilgi Düzeyini Ölçen İfadelerin Frekans Dağılımları

Alerjen Gıdalar	Doğru		Yanlış		Fikrim yok	
	F	%	F	%	F	%
Yer fıstığı *	88	74,6	23	19,5	7	5,9
Süt *	105	89	11	9,3	2	1,7
Domates	34	28,8	81	68,6	3	2,5
Soya *	90	76,3	13	11	15	12,7
Meyveler	55	46,6	51	43,2	12	10,2
Balık *	95	80,5	15	12,7	8	6,8
Kabuklu deniz hayvanları *	96	81,4	10	8,5	12	10,2
Gluten	20	16,9	90	76,3	8	6,8
Monosodyum glutamat	12	10,2	65	55,1	41	34,7
Susam tohumu *	71	60,2	23	19,5	24	20,3
Yumurta *	108	91,5	10	8,5	-	-
Buğday *	82	69,5	27	22,9	9	7,6
Ağaç fıstığı (Kabuklu kuruyemişler) *	81	68,6	16	13,6	21	17,8

* En yaygın 9 gıda alerjisi

Çizelge 5’e bakıldığında en yaygın 9 alerjene ait bilgi düzeyinde katılımcıların yumurta %91,5 ve süt %89 oranında en çok doğru bilinen alerjenler oldukları sonucu çıkmaktadır. Susam tohumu %60,2 ve ağaç fıstığı (kabuklu kuruyemişler) %68,6 oranıyla en az bilinen alerjenler oldukları görülmektedir. Sık karşılaşılan 8 alerjen gıdalara susam eklenmiş ve sayı 9’a çıkmıştır. Susamın alerjen etkisi diğerlerinden daha sonra ortaya konmuştur (Touma vd., 2021, s. 550-552). Buna rağmen katılımcılar tarafından %60,2’lik bir oranla alerjen olarak görülmüştür. Diğer gıdalar arasında ise meyveler %46,6 oranıyla en çok alerjen olduğu düşünülen gıdalar arasında ilk sırada yer almaktadır. Diğer gıdalar içerisinde en az alerjen olduğu düşünülen gıdalar monosodyum glutamat %10,2 ve gluten %16,9 olmaktadır.

4.4. Katılımcıların Gıda Alerjisi ile İlgili Tutumları

Katılımcıların gıda alerjisi tutum ifadelerine verdikleri cevapların dağılımı Çizelge 6’da verilmiştir. Bu bölümde yer alan tutum ifadeleri güvenilirlik analizine

tabi tutulmuş ve analiz sonucunda Cronbach α değerinin (0.865) yeterli düzeyde olduğu (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280-284) tespit edilmiştir.

Çizelge 6. Çalışanların Tutum İfadelerine Verilen Cevapların Frekans Dağılımları

Tutum İfadeleri	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	E (%)	Ortalama	SS
Gıda alerjisi işimin önemli bir parçasıdır.	9,3	11,9	6,8	33,9	38,1	3,80	1,32
Çalışanların gıda alerjenlerine karşı dikkatli olması durumunda gıda alerjisini önleyeceğine inanıyorum.	4,2	11	7,6	33,9	43,2	4,01	1,16
Gıda alerjileri hakkında daha fazla bilgi edinmek için gıda alerjisi eğitim kurslarına katılmak isterim.	4,2	0,8	14,4	36,4	44,1	4,15	0,99
Alanla ilgili programlarda (Gastronomi, aşçılık vb.) alerjen konusunda yeterli bilgi verildiğini düşünmüyorum.	16,1	7,6	15,3	34,7	26,3	3,47	1,38
Üretimin herhangi bir aşamasında çalışan kişiler, alerjenler ve alerjenlerin insanlara etkisi konusunda bilgili olmalıdır.	11	5,9	8,5	29,7	44,9	3,92	1,33
Mutfakta üretilen yemeklerin gıda alerjisi açısından güvenli olduğunu düşünüyorum.	11,9	13,6	18,6	39	16,9	3,36	1,25
Mutfaktaki gıda alerjisi acil durumunu etkin şekilde halledebileceğime inanmıyorum.	11,9	24,6	20,3	28,8	14,4	2,91	1,26
Yöneticilerin çalışanları düzenli olarak gıda alerjisi konusunda eğitmeleri gerektiğini düşünüyorum.	4,2	4,2	9,3	33,9	48,3	4,18	1,05
Gıdalarda alerjik ürünler kullanıldığında bu alerjik maddelerle ilgili açıklama gıdanın etiketinde belirtilmelidir.	6,8	5,9	4,2	28,8	54,2	4,18	1,19
Gıda alerjisi bilgisinin yalnızca işime değil aynı zamanda kişisel hayatıma fayda sağlayacağına inanıyorum.	5,1	6,8	5,9	34,7	47,5	4,13	1,12
Kullandığım gıdaların alerjen içerip içermediğini kontrol etmek için etiket bilgilerini okurum.	0,8	4,2	13,6	39	42,4	4,18	0,88
Gıda alerjileri hakkındaki bilgim, iş yerimde yemek hazırlığı konusunda bana daha fazla güven verecektir.	4,2	4,2	5,9	39	46,6	4,19	1,02
İşyerimdeki gıdalar arasında karşılıklı temastan kaçınmak için uygun önlemlerin alınabileceğini düşünüyorum.	4,2	2,5	13,6	46,6	33,1	4,02	0,98
Hazırladığım üründe alerjen gıda ya da katkı maddesi kullandığımda müşteriyi bilgilendirmeye gerek yoktur.	47,5	16,1	15,3	12,7	8,5	3,81	1,37
Gıda sektöründe, gıda güvenliğinin sağlanması amacıyla alerjenlerle ilgili yapılan çalışmalar oldukça önemli bir yere sahiptir.	2,5	2,5	12,7	41,5	40,7	4,15	0,92

A = Kesinlikle katılmıyorum; B = Katılmıyorum; C = Kararsızım; D = Katılıyorum; E = Kesinlikle katılıyorum

Çizelge 6 incelendiğinde “Gıda alerjileri hakkındaki bilgim, iş yerimde yemek hazırlığı konusunda bana daha fazla güven verecektir.” ifadesi $\bar{x}=4,19$ “Yöneticilerin çalışanları düzenli olarak gıda alerjisi konusunda eğitmeleri gerektiğini düşünüyorum.”, “Gıdalarda alerjik ürünler kullanıldığında bu alerjik maddelerle ilgili açıklama gıdanın etiketinde belirtilmelidir.” ve “Kullandığım gıdaların alerjen içerip içermediğini kontrol etmek için etiket bilgilerini okurum.” $\bar{x}=4,18$ olarak en yüksek katılım düzeyine sahip ifadeler olarak işaretlenmiştir. Devamında, “Gıda alerjileri hakkında daha fazla bilgi edinmek için gıda alerjisi eğitim kurslarına katılmak isterim.” ve “Gıda sektöründe, gıda güvenliğinin sağlanması amacıyla alerjenlerle ilgili yapılan çalışmalar oldukça önemli bir yere sahiptir.” ifadelerine $\bar{x}=4,15$ ortalamayla çalışmaya katılan kişilerin yüksek katılım gösterdikleri saptanmıştır. “Mutfaktaki bir gıda alerjisi acil durumunu etkin bir şekilde halledebileceğime inanmıyorum.” $\bar{x}=2,91$, “Mutfakta üretilen yemeklerin gıda alerjisi açısından güvenli olduğunu düşünüyorum.” $\bar{x}=3,36$ ve “Alanla ilgili programlarda (Gastronomi, aşçılık vb.) alerjen konusunda yeterli bilgi verildiğini düşünmüyorum.” $\bar{x}=3,47$ olarak en düşük ortalama sahip ifadeler olarak görülmektedir.

4.5. Katılımcıların Gıda Alerjisi Davranışları ile İlgili Uygulamaları

Bu bölümde yer almakta olan davranış ifadeleri güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve analiz sonucunda Cronbach alfa değerinin (0.791) yeterli düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Coşkun vd., 2017, s. 133). Katılımcıların gıda alerjisi davranışlarına ilişkin verilen cevapların frekans dağılımları incelenmiş ve Çizelge 7’de verilmiştir.

Çizelge 7. Çalışanların Gıda Alerjisi Davranışlarına İlişkin Verilen Cevapların Frekans Dağılımları

Davranış İfadeleri	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	E (%)	Ortalama	SS
Alerjen içermeyen bir yemek hazırlamadan önce ellerimi sabunlu suyla iyice yıkarım ve yeni bir çift eldiven takarım.	2,5	3,4	0	25,4	68,6	4,54	0,87
Gıda hazırlığında temiz üniforma giyerim.	1,7	0,8	3,4	17,8	76,3	4,66	0,74
Gıda hazırlarken kep veya bone kullanırım.	1,7	1,7	1,7	22	72,9	4,63	0,76
Alerjensiz gıdalar ile alerjenli gıdaları aynı yerlerde saklarım.(Ters kod.)	4,2	6,8	5,1	10,2	73,7	4,42	1,12
Gıda alerjisi müşterisine yemek hazırlarken hata yaparsam, yiyeceği yeniden hazırlarım.	2,5	3,4	0	19,5	74,6	4,64	0,78
Gıda alerjisi olan müşteriler için kızarmış yiyecek hazırlarken, çapraz teması önlemek için derin fritözdeki yağı değiştirdiğimden emin olurum.	3,4	3,4	8,5	20,3	64,4	4,39	1,01
Çapraz teması önlemek için yemek hazırlamadan önce tüm gereçleri temizlerim.	1,7	2,5	0	15,3	80,5	4,75	0,59
Alerjen içeren gıdaları kullanacağım zaman ayrı malzemeler (maşa, pota) kullanırım.	5,9	1,7	4,2	18,6	69,5	4,44	1,07
Alerjenler arasında çapraz teması engellemek için mutfakta temiz ve sterilize edilmiş ekipman ve mutfak aletleri kullanıyorum.	1,7	2,5	5,1	15,3	75,4	4,60	0,84
Alerjen içermeyen gıdaları önce hazırlayarak çapraz bulaşmayı önlerim.	1,7	0,8	4,2	31,4	61,9	4,51	0,77
En yaygın olan gıda alerjenlerini hazırlarken alerjenin özelliğine göre ısıtma işlemi uygulayarak alerjiyi minimuma indiririm.	5,9	9,3	0	27,1	57,6	4,36	0,88
Paketli gıda, yağ, baharat ve garnitür gibi gıdaları kullanmadan önce içerdiği maddeleri kontrol edip içeriğini okurum.	1,7	8,5	10,2	33,9	45,8	4,14	1,02
Müşterilerimden birinde bir gıda alerjisi varsa, gıdaların güvenli bir şekilde hazırlandığından ve alerjen içermediğinden emin olmak için tekrar kontrol ederim.	0,8	1,7	6,8	24,6	66,1	4,53	0,77

A= Hiçbir zaman, B= Nadiren, C= Bazen, D= Genellikle, E= Her zaman.

Çizelge 7 incelendiğinde; “Çapraz teması önlemek için yemek hazırlamadan önce tüm gereçleri temizlerim.” ifadesi $\bar{x}=4,75$, “Gıda hazırlığında temiz üniforma giyerim.”, ifadesi $\bar{x}=4,66$, “Gıda alerjisi müşterisine yemek hazırlarken hata yaparsam, yiyeceği yeniden hazırlarım.” ifadesi $\bar{x}=4,64$ olarak en yüksek ortalamaya sahip ifadeler olarak katılımcılar tarafından işaretlenmiştir. “Paketli gıdaları kullanmadan önce içerdiği maddeleri kontrol edip içeriğini okurum.” $\bar{x}=4,14$, “En yaygın olan gıda alerjenlerini hazırlarken alerjenin özelliğine göre ısıtma işlemi uygulayarak alerjiyi minimuma indiririm.” $\bar{x}=4,36$ ve “Gıda alerjisi olan müşteriler için kızarmış yiyecek hazırlarken, çapraz teması önlemek için derin fritözdeki yağı değiştirdiğimden emin olurum.” $\bar{x}=4,39$ olarak en düşük ortalamaya sahip ifadeler olarak görülmektedir.

4.6. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranış Puan Ortalamaları

Katılımcıların toplam bilgi, tutum ve uygulamalar için özet istatistik tanımları hesaplanmış ve Çizelge 8’de verilmiştir.

Çizelge 8. Çalışanların Toplam Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları İstatistikleri

	Ortalama	SS	Medyan	Alt Sınır	Üst Sınır	%
Bilgi (17 soru)	9,50	2,89	10	0	17	57
Tutum (15 soru)	58,44	9,91	60	15	75	72
Davranış (13 soru)	55,76	6,09	58	13	65	82

Katılımcıların toplam bilgi puanı maksimum 17 puan üzerinden 9.50 ± 2.89 , tutum puanları 75 puan üzerinden 58.44 ± 9.91 ve davranış puanları 65 puan üzerinden 55.76 ± 6.09 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar yüzde cinsinden ifade edildiğinde; orta derece bilgiye (%57), orta derece tutuma (%72) ve düşük riskli davranışlara (%82) sahip oldukları belirlenmiştir.

4.7. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların toplam bilgi, tutum ve davranış ölçeklerinden elde edilen puanların çeşitli demografik değişkenlere göre karşılaştırmaları Çizelge 9'da verilmiştir.

Çizelge 9. Çalışanların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Demografik Değişken	TOTAL	N	BİLGİ			TUTUM			DAVRANIŞ		
			Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p
Cinsiyet	Kadın	41	9,66	2,87	0,624	58,95	10,64	0,690	56,20	6,07	0,576
	Erkek	77	9,42	2,38		58,18	9,55		55,53	6,13	
Yaş	15-19	3	6,33	2,31	0,000*	55,67	16,20	0,373	53,00	11,36	0,722
	20-24	27	10,07	1,73		59,78	12,34		53,96	6,17	
	25-29	13	11,08	1,85		63,00	5,51		57,31	4,13	
	30-34	25	8,52	2,93		56,28	8,37		55,96	5,08	
	35-39	14	9,79	3,29		59,00	6,55		56,21	3,83	
	40-44	11	10,36	2,34		60,73	5,39		57,09	8,20	
	45-49	18	9,72	1,84		56,78	10,80		56,11	7,66	
	50 ve üzeri	7	6,71	1,50		53,43	15,06		56,43	6,27	
Medeni durum	Evli	60	8,72	2,56	0,001*	56,70	9,55	0,051	55,90	6,54	0,805
	Bekar	58	10,31	2,30		60,26	10,02		55,62	5,64	
Öğrenim durumu	İlkokul	26	9,27	2,25	0,052	59,04	11,09	0,000*	57,08	7,02	0,771
	Ortaokul	7	10,29	3,09		57,86	6,44		54,29	7,43	
	Lise	38	8,63	2,60		52,92	10,56		55,58	5,40	
	Lisans	42	10,14	2,46		62,95	6,68		55,36	6,19	
	Lisansüstü	5	10,80	2,17		60,40	6,07		55,80	3,83	

Çizelge 9 incelendiğinde katılımcıların bilgi, tutum ve davranış puanlarında cinsiyete göre anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Yaşa göre puanlara bakıldığında tutum ve davranış puanlarında ($p>0,05$) anlamlı fark bulunmazken bilgi puanlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). 15-19 yaş ($\bar{x}=6,33$) ile 50 ve üzeri yaş ($\bar{x}=6,71$) aralığındaki katılımcıların puan ortalamasının diğer yaş aralıklarında olan katılımcılardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu bulunmuştur.

Medeni duruma göre puanlara bakıldığında tutum ve davranış puanlarında ($p>0,05$) anlamlı fark bulunmazken bilgi puanlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bekar katılımcıların ($\bar{x}=10,31$) bilgi düzeyi puan ortalaması evli katılımcılardan ($\bar{x}=8,72$) anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

Öğrenim durumuna göre puanlara bakıldığında bilgi ve davranış puanlarında ($p>0,05$) anlamlı fark bulunmazken tutum puanlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). İlkokul mezunu olanların ($\bar{x}=59,04$) gıda alerjisi tutum düzeyleri lise mezunu olanlardan ($\bar{x}=52,92$) anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

4.8. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının İş Yaşamına Dair Tanımlayıcı Bilgilerine Göre Karşılaştırılması

Katılımcıların toplam bilgi, tutum ve davranış ölçeklerinden elde edilen puanlar iş yaşamına dair tanımlayıcı değişkenlerle karşılaştırılmıştır. Yapılan bu karşılaştırma Çizelge 10'da verilmiştir.

Çizelge 10. Çalışanların Gıda Alerjisine Yönelik Bilgi, Tutum ve Davranışlarının İş Yaşamı Tanımlayıcı Değişkenleri ile Karşılaştırılması

İş Yaşamını Tanımlayıcı Bilgiler	TOTAL	N	BİLGİ			TUTUM			DAVRANIŞ		
			Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p
Göreviniz	Aşçıbaşı	14	9,86	2,96	0,008*	54,71	12,76	0,021*	56,71	5,00	0,962
	Aşçıbaşı yrd.	17	8,12	2,06		54,41	10,75		55,18	5,43	
	Kısım şefi	50	9,56	2,18		58,44	7,24		55,94	6,41	
	Aşçı komi	21	10,57	2,38		64,57	8,82		54,90	6,53	
	Bulaşıkçı	10	7,90	3,18		58,40	11,02		56,30	7,35	
	Diğer	6	11,00	3,03		57,33	14,28		55,83	5,53	
Hizmet süresi	0-1	11	9,64	2,25	0,543	65,82	10,44	0,014*	57,00	5,02	0,022*
	2-4	21	9,90	2,74		56,05	12,01		52,33	8,63	
	5-7	25	10,00	1,76		61,04	7,25		57,20	4,19	
	8-10	13	8,77	2,89		53,85	10,03		53,77	5,46	
	10 yıldan fazla	48	9,23	2,79		57,71	9,04		56,77	5,46	
Gıda alerjisi eğitim	Evet	78	10,09	2,34	0,000*	61,49	7,87	0,000*	56,72	5,36	0,017*
	Hayır	40	8,35	2,59		52,53	10,83		53,90	7,01	
Eğitim alma yeri	Kurs	31	9,84	2,61	0,010*	59,16	7,34	0,000*	57,39	5,02	0,009*
	Lise	22	9,05	2,15		58,91	9,39		56,91	5,08	
	Lisans	23	10,91	1,86		66,22	6,14		56,78	4,35	
	Lisansüstü	2	10,00	0,00		68,00	0,00		61,00	0,00	
	Eğitim almadım	40	8,65	2,78		52,70	10,45		53,03	7,40	

Çizelge 10- devamı

İş Yaşamını Tanımlayıcı Bilgiler	TOTAL	N	BİLGİ			TUTUM			DAVRANIŞ		
			Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p	Ortalama	SS	p
Turizm eğitimi	Evet	78	9,87	2,39	0,026*	59,15	9,55	0,282	55,42	5,99	0,400
	Hayır	40	8,78	2,72		57,08	10,55		56,43	6,31	
İşletmede alerji eğitimi	Evet	57	9,88	2,50	0,121	58,98	9,29	0,574	56,53	5,71	0,189
	Hayır	61	9,15	2,57		57,95	10,49		55,05	6,39	
Gıda alerjisi vaka	Evet	37	9,43	3,16	0,847	60,84	9,07	0,076	56,05	5,83	0,727
	Hayır	81	9,53	2,24		57,36	10,12		55,63	6,24	
Çapraz bulaşma çapraz reaksiyon farkı	Evet	49	10,69	2,43	0,170	61,35	8,47	0,225	57,00	6,22	0,602
	Hayır	21	9,90	1,45		58,67	8,18		56,14	6,42	

Çizelge 10 incelendiğinde katılımcıların bilgi, tutum ve davranış puanlarında işletmede alerji eğitimi alma, daha önce gıda alerjisi vakasıyla karşılaşma ve çapraz bulaşma-çapraz reaksiyon farkı bilgisine göre anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

İş yerindeki göreve göre puanlara bakıldığında davranış puanlarında ($p>0.05$) anlamlı fark bulunmazken bilgi ve tutum puanlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Kısım şefi ($\bar{x}=9,56$), aşçı komi ($\bar{x}=10,57$) ve diğer ($\bar{x}=11,00$) çalışanların bilgi düzeyi puan ortalaması, aşçıbaşı yardımcısı ($\bar{x}=8,12$) ve bulaşıkçı ($\bar{x}=7,90$) olarak çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Tutum puanlarına bakıldığında aşçı komi ($\bar{x}=64,57$) olarak çalışanların aşçıbaşı ($\bar{x}=54,71$), aşçıbaşı yardımcısı ($\bar{x}=54,41$) ve kısım şefi ($\bar{x}=58,44$) olarak çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

Hizmet süresine bakıldığında bilgi puanlarında ($p>0.05$) anlamlı fark bulunmazken tutum ve davranış puanlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$). Tutum puan ortalamasına bakıldığında 0-1 yıl hizmet süresine ($\bar{x}=65,82$) sahip olanların, 5-7 yıl hariç diğerlerine göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Davranış puan ortalamasına bakıldığında 0-1 yıl ($\bar{x}=57,00$) ve 5-7 yıl ($\bar{x}=57,20$) hizmet süresine sahip olanların, 2-4 yıl ($\bar{x}=52,33$) hizmet süresine sahip olanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur.

Gıda alerjisi eğitimi alma durumuna göre bakıldığında bilgi, tutum ve davranış puanlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bilgi puan ortalamalarına bakıldığında eğitim alanların ($\bar{x}=10,09$), almayanlara ($\bar{x}=8,35$) göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Tutum puan ortalamalarına bakıldığında eğitim alanların ($\bar{x}=61,49$), almayanlara ($\bar{x}=52,53$) göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Davranış puan ortalamalarına bakıldığında eğitim alanların ($\bar{x}=56,72$), almayanlara ($\bar{x}=53,90$) göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Gıda alerjisi eğitimi alma yerine göre bakıldığında bilgi, tutum ve davranış puanlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bilgi puan ortalamalarına bakıldığında lisansta eğitim alanların ($\bar{x}=10,91$) lisede alanlara ($\bar{x}=9,05$) göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Tutum puan ortalamalarına bakıldığında lisansta eğitim alanların ($\bar{x}=66,22$) kurslarda ($\bar{x}=59,16$) ve lisede alanlara ($\bar{x}=58,91$) göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Davranış puan ortalamalarına bakıldığında ise

eğitim almayanların diğerlerine gore anlamlı duzeyde daha duşuk ortalamaya sahip oldukları gorulmektedir.

Turizm eğitimi eğitimi alma durumuna gore bakıldığında, sadece bilgi puanlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0.05$). Bilgi puan ortalamalarına bakıldığında eğitim alanların ($\bar{x}=8,87$) almayanlara ($\bar{x}=8,78$) gore anlamlı duzeyde yuksek bulunmuştur.

4.9. Katılımcıların Gıda Alerjisine Yonelik Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları Arasındaki İlişkiler

Katılımcıların toplam bilgi, tutum ve davranış puanları arasındaki ilişkiyi test etmek icin yapılan korelasyon analizi sonuları izelge 11’de verilmiştir.

izelge 11. alışanların Bilgi, Tutum ve Davranış Puanları Arasındaki İlişkiler

		Bilgi	Tutum	Davranış
Bilgi	r	1,000		
	p	0,000		
Tutum	r	0,390**	1,000	
	p	0,000	0,000	
Davranış	r	0,184*	0,474**	1,000
	p	0,046	0,000	0,000

izelge 11 incelendiğinde katılımcıların bilgi ve tutumları arasında zayıf, pozitif yonlu ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = 0.390$; $p < 0.01$). Bilgi ve davranış puanları arasında ok zayıf, pozitif yonlu ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = 0.184$; $p < 0.01$). Tutum ve davranış puanları arasında ise zayıf, pozitif yonlu ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = 0.474$; $p < 0.01$). Korelasyon analizi sonuları araştırmanın hipotezini “**H₁**: alışanların bilgi, tutum ve davranış puanları arasında anlamlı ilişki vardır.” desteklemektedir. Bu sonular, Tatlı (2019)’nın ve Lokman (2020)’nin alışmalarındaki, gıda alerjisi bilgi, tutum ve davranış puanları arasındaki ilişki sonularıyla rtuşmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde elde edilen bulgular özetlenerek aktarılmış ve sonrasında önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuçlar

Katılımcıların gıda alerjisine yönelik bilgi puan ortalamalarında yaş, medeni durum, görev, eğitim alma, eğitim alma yeri ve turizm eğitimi değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Tutum puan ortalamalarına bakıldığında öğrenim durumu, görev, hizmet süresi, gıda alerjisi eğitimi ve eğitim alma yeri değişkenleri bakımından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Davranış puan ortalamalarına bakıldığında hizmet süresi, gıda alerjisi eğitimi ve eğitim alma yeri değişkenleri bakımından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Katılımcıların toplam bilgi, tutum ve davranış puanları arasındaki ilişkiye bakıldığında bilgi ve tutumları arasında zayıf, pozitif yönlü ve anlamlı; bilgi ve davranış puanları arasında çok zayıf, pozitif yönlü ve anlamlı; tutum ve davranış puanları arasında ise zayıf, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Neticede bu üç değişkenin arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkinin var olduğu saptanmıştır. Bu durumda gıda alerjisi hakkında bilgi seviyeleri yüksek çalışanların, tutum seviyeleri ve gıda alerjisi rahatsızlıklarını önleme seviyeleri daha yüksek olacaktır. Bilgi, tutum ve davranış değişkenlerinden birinin olumlu yönde değişim göstermesi durumunda diğer değişkenler üzerinde olumlu yönde bir değişime neden olacağı beklenmektedir. Lokman (2020) yapmış olduğu araştırmada tutum ve bilgi arasında çok zayıf, pozitif yönlü anlamlı; uygulama ve bilgi arasında çok zayıf, pozitif yönlü anlamlı; uygulama ve tutum arasında zayıf, pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit etmiştir. Sonuçlar yapılmış olan bu çalışmanın sonuçlarıyla yüksek düzeyde benzerlik göstermektedir. Tatlı (2019) çalışmasında da tutum ve bilgi arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı; uygulama ve bilgi arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı; uygulama ve tutum arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Gıda alerjisi bilgi ifadelerine bakıldığında “Gıda alerjisi ve intoleransı benzer reaksiyonlar gösterir” %13,6 “Laktoz intoleransı ve süt alerjisi aynı tür alerjenlerdir” %25,4 ve “Gıda ısı işleme alerjik etkiyi azaltır ya da yok eder” %27,1 oranla en çok yanlış olarak bilinen ifadeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Gıda alerjisi bilgi ifadelerine bakıldığında en yaygın 9 alerjen gıdaya yönelik bilgi düzeyinde buğday (%69,5) ve yer fıstığı (%74,6) oranıyla en az bilinen alerjenler oldukları görülmektedir. Katılımcıların gıda alerjisi bilgi sorularına doğru cevap verme oranı toplam %57 olarak gerçekleşmiştir. Buradan hareketle genel bilgi düzeyi düşük olarak görülse de alerjen gıdalara ait bilgi düzeyi yüksek düzeyde ifade edilebilir. Literatüre bakıldığında Pratten ve Towers (2003), İngiltere’de yaptıkları çalışmada işletmelerin gıda alerjisi konusunda yeterli düzeyde bilgiye sahip olmadığı ve bu yöndeki talepleri yerine getiremedikleri bildirilmiştir. Ahuja ve Sicherer (2007), çalışmalarında katılımcıların yarısından daha fazlası güvenli gıda sunabilmede kendilerini “çok rahat” olarak ifade ettikleri bildirilmiştir. Buna karşın gıda alerjisi ile ilgili bilgi konusunda %22’lik bir oranla düşük düzeyde bilgiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda çalışanların gıda alerjisi konusunda yeterli seviyede bilgi ve eğitime sahip olmadıkları, tüketicilerin ihtiyaçları doğrultusunda bilgilerinin eksik olduğu ifade edilmiştir. Ajala vd. (2010)’nin araştırmaları kapsamında katılımcıların süt, yumurta, balık, deniz ürünleri, fıstık, kabuklu kuruyemişler, soya ve buğday gibi “büyük sekiz” (the big eight) olarak isimlendirilen en yaygın sekiz alerjen gıdayı doğru bildikleri ölçümlenmiştir. Common vd. (2013), İngiltere’nin Doğu Midlands bölgesinde yaptıkları çalışmada Katılımcıların genel olarak konu hakkında bilgi seviyelerinin düşük olduğu görülmüştür ancak katılımcılar %65 oranında gıda alerjisine sahip kişilere güvenli bir hizmet sağlama konusu hakkında rahat hissettiklerini bildirmişlerdir. Bailey vd. (2014)’nin yürüttüğü çalışmada katılımcıların %33’lük bir oranla gıda alerjisi konusunda eğitim aldığı saptanmıştır ancak %59’luk bir oranla doğru ve yanlış cevap seçeneği olan 5 soruya doğru cevap verebilmişlerdir. Çalışanların gıda alerjisi olan kişilere hizmet verebilme konusunda %94’lük bir oranla rahat hissetmekte olduklarını ifade etmişlerdir. Shafie ve Azman (2015)’nin yürüttüğü çalışmada, çalışmaya katılan kişilerin bilgi puanları ortalama 50.23 olarak saptanmıştır. Katılımcılar içerisinde, mükemmel düzeyde bilgiye sahip yalnızca %1.79’unun olduğu, düşük riskli uygulamalara sahip %21.37’lik oran olduğu ve gıda alerjisi konusunda olumlu tutumlara sahip %4.27’lik bir oran olduğu bildirilmiştir.

Araştırmaya katılanlardan çoğunluğun “gıda alerjisi” ifadesini bildiği ancak gıda alerjisinin nasıl oluştuğunu ve bu durumun önleyici tedbirlerini nasıl sağlayacaklarını bilmedikleri görülmüştür. ABD’de gıda alerjisine sahip müşterilere hizmet sağlarken restoran görevlilerinin almakta oldukları risk durumlarını araştırmak amacı ile anket yöntemi uygulanarak yapılan çalışmada restoran çalışanlarının gıda alerjisi konusunda yeterli düzeyde görülen otuz bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir (Wen ve Kwon, 2017).

Loerbroks vd. (2019) yaptıkları çalışmada katılımcıların %30’u üç gıda alerjenini doğru olarak adlandırabilmiştir. Ayrıca, genel gıda alerjisi bilgi testinde katılım sağlayan kişilerin %41’i mükemmel puana ulaşabilmiştir. Türkiye’de Erzurum ilinde bulunan restoranlarda yapılan çalışmada katılımcıların gıda alerjisi konusunda bilgi puanları %12.1’lik, gıda alerjisi konusunda eğitim alma seviyeleri %17.1’lik oranla düşük düzeyde tespit edilmesine karşılık gıda alerjisine sahip olan müşterilere güvenli gıda hizmeti sağlama konusunda rahatlık seviyelerinin %88’lik bir düzeyle, yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İstanbul’da bulunan restoranlarda yapılan çalışmada katılan kişilerin gıda alerjisi konusunda bilgi düzeyleri %41.74 puan olarak saptanmıştır. Türkiye’de İstanbul, Ankara ve Antalya şehirlerinde bulunan, sadece beş yıldızlı otellerde görev alan 450 mutfak çalışanı üzerinde yapılan bir çalışmada katılımcıların bilgi seviyeleri %70 puanla “ortalama” düzeyde bulunmuştur. Sonuçlar yapılan bu çalışmanın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Ancak Mandabach vd. (2005), Gıda alerjisi hakkında bilgi düzeyleri puanlandırılıp değerlendirilmiş; gıda alerjisi genel bilgileri %84,8 olarak tespit edilmiştir. Gıda zehirlenmesiyle gıda alerjisi problemleri arasındaki farklılıkları anlayabilme kabiliyeti %90,4 ve gıda duyarlılığı (intoleransı) ile gıda zehirlenmesi problemleri arasındaki farklılıkları anlayabilme kabiliyeti %95,5 olarak bildirilmiştir. Lessa vd. (2016)’nin araştırmaları kapsamında mutfak çalışanlarının ve halkın konu ile ilgili yeterli seviyede bilgiye sahip olduklarını fakat bu iki gruptaki katılımcılardan büyük bir kısmının restoranlarda sunulan gıdaların, gıda alerjisi konusu bakımından güvenli olmadığını bildirdikleri ifade edilmiştir. ABD’de yapılan çalışmada servis görevlilerinin, aşçıların ve yöneticilerin gıda alerjisi konusunda genel olarak yeterli düzeyde bilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Bütün çalışanların gıda alerjisi durumunda meydana gelen belirtileri tanımlayabildikleri ve önem arz edecek acil durumlar meydana geldiğinde ilkyardım servisini arayıp bilgi vermeleri

gerektiğini bildikleri tespit edilmiştir (Radke vd., 2016). Literatürde farklı sonuçların bulunması daha fazla araştırma yapılmasının gerekli olduğunu göstermektedir.

Tutum ölçeğinden elde edilen sonuçlara bakıldığında katılımcıların orta derece tutuma (%72) sahip oldukları tespit edilmiştir. Literatüre bakıldığında olumlu, orta derece ve olumsuz tutumlara rastlandığı gözlenmiştir. Yapılan bu çalışmadan elde edilen bu orta derece tutum, daha önceki bazı çalışmalardan elde edilen bulgularla benzerlik göstermektedir. Shafie ve Azman (2015)'in yapmış olduğu çalışmada katılımcıların tutum puanları %54,26 ile ortalama tutum şeklinde saptamışlardır. Fakat çalışmada katılımcıların %65'i müşterilerin kendi tesislerinde gıda alerjisi reaksiyonları olduğunda sorumluluk üstlenme tutumları olumsuz olarak bulunmuştur. Tatlı (2019)'nın araştırmasında çalışmaya katılan kişilerin tutum seviyeleri %69,42 puanla ortalama tutum şeklinde tespit edilmiştir. Lokman (2020) yapmış olduğu çalışmada katılımcıların %81 puanla olumlu tutuma sahip olduğunu bildirmiştir. Adams vd. (2018)'nin yaptığı çalışmada katılımcıların çoğu, gıda alerjileri hakkında bilgi sahibi olduklarını ve güvenli yemek sunabilmeye değer verdiklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte Loerbroks vd. (2019)'nin yapmış olduğu araştırma, restoran personelinin önemli bir bölümünün gıda alerjisi olan müşterilere hizmet vermemeyi tercih edeceğini öne süren ilk çalışmalardan biri olarak kabul edilmektedir. Bu olumsuz tutum, kısmen kişinin gıda alerjisi olan müşterilerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneği açısından sınırlı öz yeterliliğinden kaynaklanıyor gibi görünmektedir.

Katılımcıların davranış puanlarına bakıldığında düşük riskli uygulamalara (%82) sahip oldukları belirlenmiştir. Tatlı (2019) araştırmasında davranışlara yönelik seviyeleri %75.26 puanla düşük riskli uygulama şeklinde tespit etmiştir. Lokman (2020) araştırmasında çalışanların, 85 davranış puanı ortalaması ile düşük riskli uygulamalara sahip olduklarını ifade etmiştir. Davranış puanı sonuçları yapılmış olan bu çalışmalar ile benzerlik göstermektedir. Shafie ve Azman (2015)'in mutfak çalışanlarının gıda alerjisi bilgi, tutum ve uygulama düzeyini ölçtüğü çalışmasında ise katılımcıların uygulama ortalama puanı, 45.90 ile orta derece risk olarak hesaplanmıştır. Bu durum farklı sonuçlar olmasına karşın, Türkiye'de yapılmış araştırmalarda düşük riskli uygulamalara yönelik bir eğilimin olduğunu göstermesi açısından dikkat çekici olarak değerlendirilebilir.

5.2. Öneriler

Araştırma sonuçlarına bakıldığında gıda alerjisi hakkında genel eğitimin bütün gıda hizmeti sunan işletmelerde özellikle mutfak çalışanlarına verilmesi gereken bir zorunluluk olarak düşünülmesini beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte gıda alerjisi konusunda ve sıklıkla alerjiye neden olan gıdalarla ilgili belirli aralıklarla tekrar eden eğitim faaliyetlerine yer verilmesi ve bu konuda güncellenen bilgilerin takip edilmesinin daha çok fayda getireceği anlaşılmaktadır. Bilgi düzeyinin tutum ve davranışlarla olan ilişkisine dayanarak verilecek eğitimlerle bilgi düzeyinin yükselmesinin yanında olumlu tutum ve davranışlarda beraberinde gelecektir. Gıda hizmeti vermekte olan işletmelerin müşterilerin sağlığına olan etkileri düşünüldüğünde gıda alerjisine duyarlı davranan işletmelerin, pazarlama alanında mal ya da hizmetten çok, değer satışının daha önemli hale gelmesiyle birlikte rekabet avantajı elde edecekleri söylenebilmektedir. Bu durumda işletme yöneticilerinin gıda alerjenleri ve gıda alerjisi bilgi düzeylerine dayalı güncel ve geçerli politikalar üreterek öncelikle toplum sağlığını ve devamında işletme amaçlarını, karlılıklarını, imajlarını ve varoluşlarını korumada daha etkin rol oynayabilecekleri beklenmektedir. Gıda alerjisi ile ilgili farkındalık yaratmak adına restoranlar yazılı talimatlar ve prosedürler oluşturarak bu durumu çalışanların inisiyatifine bırakmadan bir zorunluluk olarak algılayarak zararlı sonuçları önceden engelleme şansını yakalayabilirler. 2023 Türkiye Turizm Stratejisi'nde yer alan, turizmi geliştirme koridorlarından biri olan Zeytin Koridoru, Güney Marmara'yı kapsamakta ve bu bölge içerisinde Balıkesir ili de bulunmaktadır. Bu koridor, bölgenin sağlık ve gastronomi turizmi açısından gelişmesini amaçlamaktadır. Buradan hareketle Balıkesir ilinde bulunan konaklama işletmeleri, gıda alerjisi konusunda bilgili, eğitilmiş ve uzman kişileri çalıştırmalıdır.

5.2.1. Mutfak Çalışanlarına Öneriler

Araştırma sonuçlarına bakıldığında mutfak çalışanlarının gıda alerjisi hakkında ortalama bilgiye sahip olduğu görülmektedir. Mutfak çalışanları gıda alerjisi konusunda bilgi edinmeye açık olmalı ve kendisini sürekli olarak geliştirmelidir.

Araştırma sonucunda mutfak çalışanlarının neredeyse üçte birinin çalıştığı işletmede gıda alerjisiyle karşılaştığı tespit edilmiştir. Mutfak çalışanları hizmette bulunduğu her an bir gıda alerjisi vakasıyla karşılaşabileceğini unutmamalı, bu konu hakkında her zaman titiz ve dikkatli olmalıdır.

Mutfak çalışanları gıda alerjisinin işinin önemli bir parçası olduğunu ve gıda alerjisi konusunda dikkatli olduğunda yaşanabilecek gıda alerjisi rahatsızlıklarını önleyebileceğini bilmelidir.

Mutfak çalışanları gıda alerjisine sahip bir misafire gıda hazırlayacağına ya da hizmet vereceğinde, alerjensiz gıda hazırlama alanlarını kullanmalıdır. Ayrı alan yoksa kullanacağı tüm araç gereçleri alerjenden arındıracak şekilde temizlemelidir. Kullanacağı malzemelerin alerjen içermediğinden emin olmalıdır.

Gıda alerjisine sahip kişiler için menü planlama ve hazırlamada mutfak çalışanları kendilerini geliştirmelilerdir.

Çapraz bulaşma, çapraz temas ve çapraz tepkime (reaksiyon) kavramlarını bilmeli ve bunlar nedeniyle oluşabilecek rahatsızlıklardan müşterileri korumalıdır.

Mutfak çalışanları gıda alerjisi konusunda olumlu tutumlar geliştirmelidir ve riskten uzak davranışlarda bulunmalıdır.

5.2.2. Konaklama İşletmelerine ve Gıda Hizmeti Veren İşletmelere

Öneriler

Öncelikle gıda alerjisi rahatsızlığının ölümlerle sonuçlanabilen ve görülme sıklığının giderek arttığına bilinmesi, bu konuya gerekli duyarlılığın ve önemin tüm işletme içerisinde oluşturulması gerekmektedir.

Konu ile alakalı yapılmış neredeyse tüm çalışmalarda işletme çalışanlarının, özellikle gıda hizmeti ile alakalı birimlerde çalışanların gıda alerjisi konusunda eğitime ve yüksek bilgiye sahip olmaları gerekmektedir zira rahatsızlıkların engellenmesinde özellikle gıda birimi ile mutfak çalışanlarının eşsiz bir yere sahip oldukları bilinmektedir.

Yapılan bu araştırmada, yaklaşık her üç mutfak çalışanından birinin gıda alerjisi eğitimi almadığı saptanmıştır. İşe yeni başlayan mutfak çalışanlarına gıda alerjisi eğitimi verilmeden ya da gıda alerjisi bilgisine dair belgeleri kontrol

edilmeden hizmete başlamalarına izin verilmemelidir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara göre neredeyse yarısı çalıştığı işletmede gıda alerjisi eğitimi almadığını bildirmiştir. Tüm çalışanlara belirlenmiş aralıklarla gıda alerjisi konusunda tekrar eden eğitimler sağlanmalı, alandaki gelişmeler takip edilmeli ve çalışanların bilgilerinin güncel tutulması sağlanmalıdır. Konunun öneminden dolayı sadece mutfak ya da gıda birimi çalışanlarına değil bölüm ve işletme yöneticilerine de bu eğitimler verilmelidir.

Araştırmaya katılan yaklaşık her üç mutfak çalışanından biri çalıştığı işletmede gıda alerjisi vakasıyla karşılaştığını belirtmiştir. Bu ciddi bir oran olarak görülmelidir. Mutfak çalışanları gıda alerjisi olan kişilere hizmet verebilme konusunda eğitilmelidir. Çalışanlara aldırılan eğitim, gıda alerjisi rahatsızlıklarının belirtilerini, meydana geldiğinde sürecin yönetimini ve acil müdahale bilgilerini içermelidir. Acil durumlar için bir iş yeri hekimi görevlendirilebilir.

İşletmede alerjiye neden olabilecek gıdaların tümü etiketlenmeli, içerik bilgileri yazılı olmalıdır. Açık ya da kapalı ürünlerin sunumunda mutlaka alerjen bilgileri verilmelidir. İşletme içerisinde gıda alerjisine karşı uyarı ve alerjen bilgilerinin bulunduğu yazılar asılmalıdır.

Gıda alerjisi rahatsızlığı olan kişilere hizmet verebilmek için, alerjen içermeyen gıdaların hazırlanabileceği ayrı ekipmanlar, ayrı alanlar ve hatta ayrı mutfak çalışanları bulundurulmalı konu ile ilgili yatırımlar yapılmalıdır. Ayrı alan ve ekipmanların sağlanmadığı durumlarda ise kullanılacak alanların ve araç-gereçlerin tüm alerjen içerikten arındırılacak şekilde temizliği sağlanmalıdır.

Gıda alerjenleri içermeyen özel menü planlamaları yapılabilir. Kişiyeye özel menüler hazırlanabilir.

Kayıt ya da sipariş esnasında müşterilere alerjilerinin olup olmadığının sorulması ve varsa otomasyon sistemlerine müşterinin rahatsızlığıyla ilgili gerekli kayıtların yapılması gerekmektedir. Müşterilerin rahatsızlık kayıtlarının tutulacağı sistemlere yatırım yapılmalıdır.

İşletmede kritik kontrol yapılabilecek noktalar oluşturan ve tehlikeleri analiz eden program ve sistemler kullanılmalı ve bu programlara alerjileri kontrol eden programlar eklenmelidir.

İşletmelerde mal ya da hizmetten çok, değer kavramının ön plana çıkması olumlu sonuçlar meydana getirebilmektedir. Alerji dostu kavramının önemsenmesi, bu konuya duyarlı işletme politikalarına sahip olunması, bu yönde reklamlara ve pazarlama çalışmalarına ağırlık verilmesi gerekli görülmektedir.

5.2.3. Gıda Alerjisi Rahatsızlığı Olan Tüketicilere Öneriler

Gıda hizmeti bulunan işletmelerde tüketimde bulunacak kişilerin öncelikle alerji konusunda duyarlı olan, alerji dostu otel işletmelerini ve restoran işletmelerini tercih etmeleri gerekmektedir.

Gıda alerjilerine karşı duyarlı olan ve dikkatli hizmet veren işletmelerde bile tedbir almak oluşabilecek rahatsızlıkları engellemede faydalı olmaktadır. Çalışan değişimi, yeni çalışanlar, çalışanların dikkat ve motivasyon eksiklikleri kötü durumların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Özellikle turizm sektöründe iş gücü devir oranının yüksek olması, yani sürekli yeni çalışanların işletmede çalışmaya başlayabileceği ve emek-yoğun özellik göstermesinden kaynaklı oluşabilecek yorgunluk, motivasyon düşüklüğü, dalgınlık gibi olumsuzlukların yüksek seviyede olabileceği unutulmamalıdır.

Gıda rahatsızlığına sahip kişiler, hizmet alınacak turizm ya da gıda sektörü işletmelerine var olan gıda alerjilerini giriş esnasında iletmeleri, aktarmaları bir takım olumsuzlukların önüne geçecektir. İşletmenin yöneticisi, birim yöneticisi, servis çalışanları gibi görevliler aracılığı ile her fırsatta bildirimde bulunulmalı varsa otomasyon sistemlerine rahatsızlık kaydedtirilmelidir.

Oluşturulmuş ya da alınmış her önleme rağmen tüketimden önce tekrar alerjen kontrol sorularının sorulması, varsa içerik listeleri ve menülerinin dikkatli bir şekilde okunması gerekmektedir.

Gıda alerjisi konusunda işletmelerde olumlu ya da olumsuz yaşanmış deneyimleri bunlara uygun amaçla oluşturulmuş platformlarda paylaşmanın bilgi yayılımını arttırabileceği ve başkalarının olumsuz etkiler konusunda fayda sağlayabileceği unutulmamalıdır.

Gıda alerjisi rahatsızlıklarına sahip kişilerin kişisel doktorlarının önerileri doğrultusunda acil durum planları oluşturulması, ilaçlar ve acil müdahale enjektörleri sürekli kişinin yanında olması gerekmektedir.

5.2.4. Eğitim Kurumlarına Öneriler

Gıda alerjisi konusunun giderek artmakta olan bir sağlık sorunu olduğu bilinmektedir. Gıda alerjisi konusunda bilinç ve farkındalık oluşması için çalışmalar yapılmalıdır. Eğitim kurumları, gıda alerjisi konusunun araştırılmasında, öneminin vurgulanmasında ve konu ile ilgili eğitimlerin artmasında önemli rol oynamalıdır.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının verdiği cevaplara göre yaklaşık olarak üçte birinin gıda alerjisi eğitimi almadığı belirlenmiştir. Eğitim kurumlarında gıda alerjisi konusunda ders, kurs ve sertifika çalışmaları yapılabilir ve bu çalışmalar yaygınlaştırılabilir.

Elektronik ortamda görsel, işitsel bilgi içerikleri hazırlanabilir ve bunlara ücretsiz erişimler sağlanabilir.

Gıda alerjisi konusunda eğitim kurumları ve devlet kurumları ortak araştırmalar yapabilir, gıda alerjisi rahatsızlıklarının miktarını, durumunu, risk gruplarını tespit edebilir ve önleme çalışmalarında yer alabilirler.

5.2.5. Konu İle İlgili Çalışma Yapacak Araştırmacılara Öneriler

Konu hakkında daha büyük evren ve örneklem grubu oluşturularak bir çalışma yapılabilir. Balıkesir'den farklı şehirlerde farklı standartlara sahip olan turizm işletmelerinde araştırma yapılabilir.

Mutfağa ve mutfak çalışanlarına sahip olan farklı türlerde konaklama işletmeleri varsa buralarda konu tekrar çalışılabilir.

Çalışma grubu genişletilerek, yiyecek-içecek birimi ve yöneticilerin de araştırma grubuna dahil edildiği çalışmalar yapılabilir.

Konu, gıda hizmeti veren turistik işletmelerde müşteriler, çalışanlar ya da farklı otoriteler açısından farklı bakış açısı ile tekrar ele alınabilir.

Farklı veri toplama araçları ve yöntemleri kullanılarak ya da farklı çalışma modelleri yapılarak bir çalışma yapılabilir.

Çalışmada ve alanda bulunabilecek boşluklar üzerinden yeni araştırmalar yapılabilir.

Daha geniş kapsama sahip olan eğitim aldırılan ve eğitim aldırılmayan kontrol grubunun olduğu bir çalışma yapılabilir.

Gıda alerjisi konusunda eğitim öncesi ve eğitim verildikten sonrası bilgi, tutum ve davranış seviyeleri ölçülmesi yapılan bir araştırma yürütülebilir.

KAYNAKÇA

- Abadoğlu, Ö. ve Mısırlıgil, Z. (2004). Alerjik hastalıkların tarihçesi. Z. Mısırlıgil (Ed.), *Alerjik Hastalıklar içinde* (s. 1-6). Ankara: Antıp A.Ş. Yayınları.
- Abbot, J. M., Byrd-Bredbenner, C. and Grasso, D. (2007). Know before you serve: Developing a food-allergy fact sheet. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 48(3), 274-283. <https://doi.org/10.1177/0010880407302779>
- Ahuja, R. and Sicherer, S. H. (2007). Food allergy management from the perspective of restaurant and food establishment personnel. *Annals of Allergy, Asthma and Immunology*, 98(4), 344-348. doi:[https://doi.org/10.1016/S1081-1206\(10\)60880-0](https://doi.org/10.1016/S1081-1206(10)60880-0)
- Ajala, A., Cruz, A. G., Faria, J. A., Walter, E. H., Granato, D. and Sant, A. (2010). Food allergens: Knowledge and practices of food handlers in restaurants. *Food Control*, 21(10), 1318-1321. doi:10.1016/j.foodcont.2010.04.002
- Akay, E. ve Yılmaz , İ. (2020). Yeni etiketleme yönetmeliğine göre alerjen gıdalar ve sağlık etiketleri. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12, 443-459. doi:<https://doi.org/10.38079/igusabder.741538>
- Akoğlu, A. ve Oruç, M. (2018). Metabolik gıda intoleransları. *Harran Tarım ve Gıda Bilimleri Dergisi*, 2(22), 284-295.
- Aktaş, A. (2001). *Ağırlama hizmet işletmelerinde yiyecek ve içecek yönetimi*. (2.baskı). Antalya: Livane Matbaası.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi*. (2.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alsaffar, A. A. ve Aytar, T. H. (2012). Yetişkinlerin besin intolerans testlerine yaklaşımının saptanması. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimler Dergisi*, 2(3), 20-30.
- Arıcan, Ö. ve Hacımustafaoğlu, O. (2002). Besin allerjisi. *Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 8(2), 142-146.
- Ayaz, N., Sünbül, K. ve Türkmen, B. M. (2018). Turizm eğitiminin gıda güvenliği bilgisi ve davranışına etkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 185-202.
- Aydenk Köseoğlu, S. (2020). Besin intoleransı ve tanı testleri. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 0(18), 616-620. doi:10.31590/ejosat.679474
- Aykaç, E. (2021). *Mutfak çalışanlarının mesleğe yönelik tutumlarının oluşmasında örgütsel destek algısı ve lider-üye etkileşiminin rolü*, Yayımlanmamış Doktora Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aylin, A. and Tuncer, T. (2020). Food safety knowledge of food handlers working in hotel kitchens in Turkey. *Food Health*, 6(2), 77-89. doi:https://doi.org/10.3153/FH20009
- Bailey, S., Albardiaz, R., Frew, A.J. and Smith, H. (2011). Restaurant staff's knowledge of anaphylaxis and dietary care of people with allergies. *Clinical and Experimental Allergy*, 41(5), 713-717. DOI: 10.1111/j.1365-2222.2011.03748.x
- Bailey, S., Kindratt, T. B., Smith, H. and Reading, D. (2014). Food allergy training event for restaurant staff; A pilot evaluation. *Clinical and Translational Allergy*, 4(26), 1-4. doi:10.1186/2045-7022-4-26
- Bock, A. S., Muñoz-Furlong, A. and Sampson, H. A. (2001). Fatalities due to anaphylactic reactions to foods. *J Allergy Clin Immunol*, 107(1), 191-193. doi:10.1067/mai.2001.112031
- Bostancı, İ. ve Dibek Mısırlıoğlu, E. (2013). Besin allerjisi. *Türkiye Çocuk Hastalıkları Dergisi*, 7(4), 206-213.
- Boye, J., Danquah, A. O., Thang, C. and Zhao, X. (2012). 42 food allergens. *Chapter in Clinical Reviews in Allergy and Immunology*, 3(3), 798-819. doi:10.1002/9781118308035.ch42
- Buttle, F. (1986). *Hotel and food service marketing*. Chatham: Cassell LPBB.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (11.baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (20.baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Cannuscio, C. C., Dupuis, R., Graves, A., Seymour, J. W., Kounaves, S., Strupp, E. and Meisel, Z. F. (2015). A behavioral economics intervention to encourage epinephrine-carrying among food-allergic adults: a randomized controlled trial. *Ann Allergy Asthma Immunol*, 115, 234-240. doi:dx.doi.org/10.1016/j.anai.2015.05.018
- Chapman, J. A., Bernstein, L. I., Lee, R. E., Oppenheimer, J., Nicklas, R. A., Portnoy, J. M. and Teuber, S. S. (2006). Food allergy: a practice parameter. *Annals of Allergy, Asthma and Immunology*, 96, 1-68. doi:dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2014.05.013
- Choi, J. H. and Rajagopal, L. (2013). Food allergy knowledge, attitudes, practices, and training of foodservice workers at a university foodservice operation in the Midwestern United States. *Food Control*, 31(2), 474-481. doi:https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.10.023
- Common, L. A., Corrigan, C. J., Smith, H., Bailey, S., Harris, S. and Holloway, J. (2013). How safe is your curry? Food allergy awareness of restaurant staff. *Journal of Allergy and Therapy*, 4(4), 1-4. doi:10.4172/2155-6121.1000140
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. (9.baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cömert, M., Durlu Özkaya, F. ve Şanlıer, N. (2008). Otellerde gıda güvenliği. *Türkiye 10. Gıda Kongresi; 21-23 Mayıs 2008, Erzurum* (s. 121-124). Erzurum: 10.Gıda Kongresi Bildiriler Kitabı.

- Crespo, J. F. and Rodriguez, J. (2003). Food allergy in adulthood. *Allergy*, 58(2), 98-113. doi:DOI: 10.1034/j.1398-9995.2003.02170.x
- Çakıcı, C., Akoğlan Kozak, M., Azaltun, M., Sökmen, A. ve Sarıışık, M. (2002). *Otel işletmeciliği*. (N. Kozak, Ed.) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakır, M. (2010). *Otel işletmelerinin mutfak bölümünde istihdam edilen personelin eğitim sürecinin değerlendirilmesi: İstanbul'daki 5 yıldızlı zincir otellere yönelik bir alan çalışması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, A. S., Çolak, H. ve Hampikyan, H. (2021). İstanbul' da satışa sunulan keklerde yer fıstığı kalıntısının araştırılması. *Food Health*, 7(4), 272-278. doi:doi.org/10.3153/FH21028
- Çiçek, D., Kandi, B., Bakar Dertlioğlu, S. ve Uçak, H. (2008). Elazığ yöresinde allerjik astma, allerjik rinit, allerjik konjunktivit, kronik ürtiker ve atopik dermatitli olgularda prick test sonuçlarının değerlendirilmesi. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(4), 193-196. <http://tip.fusabil.org/text.php?id=586> adresinden alındı.
- Çopur, Ö. U., Karakılıç, M., Senem, S. ve Tamer, C. E. (2014). Gıda alerjisi reaksiyonları. *Uludağ Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 28(1), 73-82.
- Çuhadar, M. ve Çuhadar, Y. (2017). Konaklama işletmelerinde her şey dahil sisteminin yiyecek içecek yönetimi üzerine etkileri: Bodrum örneği . *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 439-453. doi:10.21325/jotags.2017.159
- Demir, E. ve Eren Akarcan, S. (2019). Alerjik hastanın beslenmesine akılcı. *Klinik Tıp Pediatri Dergisi*, 11(2), 94-102. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ktpd/issue/47818/603213> adresinden alındı
- Demir, E. ve Ulusoy, E. (2017). Besin alerjilerinin değerlendirilmesi. *Klinik Tıp Pediatri Dergisi*, 9(2), 74-77.
- Demirci, M. (2016). *Gıda kimyası*. Tekirdağ: Toprak Ofset Matbaacılık.
- Demirtaş, N. (2010). *Otel işletmeciliği*. C. Kavcar ve Ü. Bozkurt, (Editörler), (2.baskı). Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Derinalp Çanakçı, S. ve Çanakçı, T. (2017). Konaklama işletmelerinde gıda güvenliği uygulamaları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 1410-1415. doi:<http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2017.1990>
- Doğdubay, M. ve Karan, İ. (2017). Otel mutfaklarında sistematik işyeri düzenleme planı (SİDP) modelinin uygulanması. *Aydın Gastronomy*, 1(1), 9-23. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/aydingas/issue/31743/347999> adresinden alındı
- Doğdubay, M. ve Cevizkaya, G. (2015). Yiyecek-içecek endüstrisi ve yiyecek-içecek endüstrisindeki işletmelerin yönetsel fonksiyonlarının analizi. M. Doğdubay (Ed.), *Turizm İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi* içinde (s. 13-31). Ankara: Grafiker Yayınları.
- Dönmez Doğan, M. ve Kalınkara, V. (2015). Konaklama işletmeleri mutfak çalışanlarının antropometrik ölçüleri ve optimum mutfak donanımı tasarımı. *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3), 111-119.

- Dupuis, R., Meisel, Z. F., Grande, D., Strupp, E., Kounaves, S., Graves, A. and Cannuscio, C. C. (2016). Food allergy management among restaurant workers in a large US city. *Food Control*, 63, 147-157. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.foodcont.2015.11.026
- Endres, B., Endres, R. and Nizic, M. K. (2020). Restaurant disclosure of food allergens: Analysis and economic implications. *SSRN Electronic Journal*, 21(2), 202-215. doi:doi.org/10.1177/1467358420977576
- Enes, K. (2021). Mutfakların Fiziksel Planlama Süreci. Y. Seçim ve S. Bayrakçı (Editörler), *Temel Mutfak Bilimleri* içinde (349-377). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eraslan, N. (2018). *Pişirme yöntemleri*. (4.baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Erdem, B., Gül, M. ve Aytemiz Seymen, O. (2008). *Konaklama işletmelerinde çağdaş kat hizmetleri yönetimi*. (3.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdemir, G. ve Özkan, T. (2006). Besin alerjileri. *Güncel Pediatri*, 4(3), 75-79.
- Eren, R., Nebioğlu, O. ve Şık, A. (2017). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının gıda güvenliği konusunda bilgi düzeyleri: Alanya örneği. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(2), 47-64.
- Erkmen, O. (2010). Gıda kaynaklı tehlikeler ve güvenli gıda üretimi. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 53, 220-235.
- Ersözlü, Y. (2017). *Besin alerjisi tanılı hastalarda tolerans gelişimi ve toleransa etki eden faktörler*. Yayımlanmamış Tıpta Uzmanlık Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Tıp Fakültesi.
- Faraç, M. ve Cinnioğlu, H. (2021). Türkiye'deki UNESCO gastronomi şehirlerinin sosyal medya hesapları üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 4(3), 323-340.
- Fiocchi, A., Terracciano, L., Bouygue, G. R., Veglia, F., Sarratud, T., Martelli, A. and Restani, P. (2008). Incremental prognostic factors associated with cow's milk allergy outcomes in infant and child referrals: the milan cow's milk allergy cohort study. *Annals Of Allergy, Asthma and Immunology*, 101, 166-173. doi:10.1016/S1081-1206(10)60205-0
- Foong, R.X. and Santos, A. F. (2021). Biomarkers of diagnosis and resolution of food allergy. *Pediatr Allergy Immunol*, 32, 223-233. doi:10.1111/pai.13389
- Gargano, D., Appanna, R., Santonicola, A., Bartolomeis, F., Stellato, C., Cianferoni, A. and Iovino, P. (2021). Food allergy and intolerance: A narrative review on nutritional concerns. *Nutrients*, 13(1638), 1-35. doi:https://doi.org/ 10.3390/nu13051638
- Genç, R. (2009). *Uluslararası otel ve restoran yönetiminde insan*. (1.baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Glanz, K., Rimer, B. and Lewis F. (2002). *Health behavior and health education*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Göğüş, F. and Fadıloğlu, S. (2006). *Food chemistry*. (1.baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak hizmetleri yönetimi*. (A. Sökmen, Ed.), (1.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, A. (2014). *Butik otel işletmeciliği*. (1.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Görkem, O. ve Öztürk, Y. (2011). Otel mutfaklarında stajyer istihdamı ve beceri eğitimi yeterliğine yönelik bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 18-33. <https://isarder.org/index.php/isarder/article/view/50> adresinden alındı
- Gübür, S. (2012). *Besin intoleransı saptanan kilolu ve obez kişilere uygulanan eliminasyon diyetinin vücut kompozisyonu ve biyokimyasal parametrelere etkisinin belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Bilim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Güneş Altuntaş, E., Coşansu, S. ve Ayhan, K. (2008). Gıda zehirlenmelerinde çapraz bulaşmanın önemi ve önlenmesi. *Konferans: IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Antalya, (s. 325-337).
- Hacıoğlu, N. (2013). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü*. (7.baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- Hacıoğlu, N. ve Girgin, G. K. (2008). HACCP sisteminin otellerin mutfak çalışanları tarafından değerlendirilmesi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 281-301.
- Heo, Y.A. (2021). Peanut (*Arachis hypogaea*) allergen powder-dnfp (Palforzia) in peanut allergy: A profile of its use. *Drugs and Therapy Perspectives*, 37, 495-502. doi:doi.org/10.1007/s40267-021-00868-5
- Hız, G., Karataş, A. ve Öztekin Uluksar, F. (2015). Konaklama işletmelerinde mutfakta istihdam edilenlerin tükenmişlik sendromu: Marmaris örneği. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 7-29.

http-1:

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403745>

(Erişim Tarihi: 11.07.2019)

http-2:

<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422456>

(Erişim Tarihi: 11.07.2019)

http-3:

<https://www.aafa.org/allergy-facts/> (Erişim Tarihi: 23.01.2020)

http-4:

<https://www.foodallergy.org/resources/facts-and-statistics>

(Erişim Tarihi: 29.01.2020)

http-5:

<https://www.foodallergy.org/resources/epidemic-infographic>

(Erişim Tarihi: 01.02.2020)

http-6:

<https://www.fda.gov/food/food-labeling-nutrition/food-allergies> (Erişim

Tarihi: 17.03.2020)

http-7:

<https://www.foodallergy.org/living-food-allergies/food-allergy-essentials/common-allergens> (Erişim Tarihi: 17.03.2020)

http-8:

<https://acaai.org/allergies/allergic-conditions/food/> (Erişim Tarihi: 04.04.2020)

http-9:

<https://www.foodallergy.org/living-food-allergies/food-allergy-essentials/common-allergens/soy> (Erişim Tarihi: 07.05.2020)

http-10:

<https://www.foodallergy.org/living-food-allergies/food-allergy-essentials/common-allergens/peanut> (Erişim Tarihi: 13.05.2020)

http-11:

<https://www.foodallergy.org/living-food-allergies/food-allergy-essentials/common-allergens/sesame> (Erişim Tarihi: 28.06.2020)

http-12:

<https://besinalerjisi.org.tr/diger-besin-alerjileri/> (Erişim Tarihi: 30.06.2020)

http-13:

<https://besinalerjisi.org.tr/capraztemas/#:~:text=Bir%20besin%20ba%C5%9Fka%20bir%20besinle,olan%20ki%C5%9Filerde%20reaksiyonlara%20neden%20olmu%C5%9Ftur> (Erişim Tarihi: 02.09.2020)

http-14:

<https://www.foodallergy.org/living-food-allergies> (Erişim Tarihi: 25.12.2020)

http-15:

<https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/food-allergy/symptoms-causes/syc-20355095> (Erişim Tarihi: 13.02.2021)

http-16:

<https://blogs.cdc.gov/publichealthmatters/2019/05/food-allergies/> (Erişim Tarihi: 18.03.2021)

http-17:

https://www.cdc.gov/nceh/ehs/ehsnet/plain_language/reduce-food-allergy-reactions.html (Erişim Tarihi: 03.08.2021)

http-18:

<https://www.gmka.gov.tr/dokumanlar/yayinlar/Balikesir-Turizm-Yatirim-Rehberi.pdf> (Erişim Tarihi: 05.02.2022)

http-19:

<https://balikesir.ktb.gov.tr/TR-271188/2020-yili-isletme-belgeli-konaklama-tesisleri-listesi.html> (Erişim Tarihi: 13.03.2022)

- İbiş, S. (2020). Gastronomi turizmi potansiyelinin tespiti ve geliştirilmesi kapsamında Balıkesir'in değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 87-104.
- Kalyoncu, F. A. (1999). *Modern tıp seminerleri 4: Bronş astması ve allerji hastalıkları*. Ankara: Güneş Kitabevi, s. 104.
- Karaali, A. (2006). Gıda sanayiinde allerjen risk yönetimi. *Türkiye 9. Gıda Kongresi*, (24-26). Bolu: İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Karaman, T. ve Bayraktar, B. (2021). Balıkesir ili mevcut turizm potansiyeline yönelik genel. *Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 1-20.
- Karasar, N. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kaya, A. (2000). *Misafirperverlik endüstrisinde temel mutfak bilgisi*. Antalya: Güneş Ofset.
- Kazkondur, İ. (2021). Mutfak örgütlenmesi. S. Şengül ve A. Kurnaz (Editörler), *Mutfak Yönetimi içinde* (s. 37-57). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kocatepe, D. ve Turan, H. (2012). Su ürünleri alerjisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 46-51.
- Koçel, T. (1999). *İşletme yöneticiliği: Yönetim ve organizasyon, organizasyonlarda davranış, klasik-modern-çağdaş yaklaşımlar*. (7.baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2014). *Genel turizm ilkeler-kavramlar*. (15.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçükaslan, N. (2006). *Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak hizmetleri yönetimi*. (1.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lack, G. (2008). Epidemiologic risks for food allergy. *Journal of Allergy and Clinical*, 121(6), 1331-1336.
- Lee, Y. M. and Barker, G. C. (2016). Comparison of food allergy policies and training between Alabama (AL) and national restaurant industry. *Journal of Culinary Science and Technology*, 15(1), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1080/15428052.2016.1185071>
- Lee, Y. M. and Sözen, E. (2016). Food allergy knowledge and training among restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 52-59.
- Lee, Y. M. and Sözen, E. (2018). Who knows more about food allergies – restaurant managerial staff or employees? *British Food Journal*, 120(4), 876-890. doi:<https://doi.org/10.1108/BFJ-07-2017-0387>
- Lee Y. M. and Xu H. (2015). Food allergy knowledge, attitudes, and preparedness among restaurant managerial staff. *Journal of Food Service Business Research*, 18(5), 454-469.
- Lessa, K., Lozano, M., Esteve, M. J. and Frigola, A. (2016). Food allergy knowledge, attitudes and practices: A pilot study of the general public and food handlers. *European Journal of Nutrition and Food Safety*, 6(2), 58-64. doi:[10.9734/EJNFS/2016/20696](https://doi.org/10.9734/EJNFS/2016/20696)

- Loerbroks, A., Tolksdorf, S. J., Wagenmann, M. and Smith, H. (2019). Food allergy knowledge, attitudes and their determinants among restaurant staff: A cross-sectional study. *PLoS One*, 14(4):e0214625. doi: 10.1371/journal.pone.0214625
- Lokman, U. (2020). *Türkiye'deki beş yıldızlı otel mutfağı çalışanlarının gıda alerjisi bilgi, tutum ve uygulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Mandabach, K., Ellsworth, A., Vanleeuwen, D. M., Blanch, G. and Waters, H. L. (2005). Restaurant managers knowledge of food allergies. *Journal of Culinary Science and Technology*, 4(2-3), 63-77. doi:https://doi.org/10.1300/J385v04n02_05
- Martins, P., Borrego, L. M., Pires, G. A. and Pinto, P. L. (2005). Sheep and goat's milk allergy-a case study. *Allergy*, 60(1), 129-130. doi:10.1111/j.1398-9995.2004.00498.x
- Maviş, F. (2008). *Endüstriyel yiyecek üretimi*. (2.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- McAdams, B., Deng, A. and MacLaurin, T. (2018). Food allergy knowledge, attitudes, and resources of restaurant employees. *British Food Journal*, 120(11), 2681-2694. https://doi.org/10.1108/BFJ-01-2018-0028
- McGowan, E. C. and Keet, C. A. (2013). Prevalence of self-reported food allergy in the national health and nutrition examination survey (NHANES) 2007-2010. *J Allergy Clin Immunol*, 132(5), 1216-1219. http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2013.07.018 adresinden alındı
- Medlik, S. (1997). *Otel işletmeciliği* (Çev: Ö. L. Met.). Bursa: Ceylan Matbaacılık.
- Met, Ö. L. (2016). *Turizm ağırlama işletmelerinde yöneticilik*. (1.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mussmann, K. D. ve Pahalı, C. (1994). *Konaklama tesislerinde mutfak hizmetleri*. (F. Akyürek, Ed.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi, Yayın No:397.
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1989). *Otel işletmeciliği*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayın No: 214.
- Öneş, Ü. (2017). Besin alerjilerini nasıl tanımlayabiliriz, tarihçesi nedir? N. Güler (Ed.), *30 soruda çocuklarda besin alerjileri* içinde (s. 1-6). İstanbul: Selen Yayıncılık.
- Özdemir, Ö. (2014). Various clinical presentations of food allergy in children. *Asthma Allergy Immunol*, 12, 70-82.
- Özdipçiner, N. S. ve Soydaş, E. (2016). Turizm endüstrisi ve konaklama işletmeleri. A. Karaman (Ed.), *Otel İşletmeciliği* içinde (s. 1-21). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Öztaş, K. (2002). *Turizm sektöründe mutfak hizmetleri*. (1.baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Patel, B. Y. and Volcheck, G. W. (2015). Food allergy: Common causes, diagnosis, and treatment. *Mayo Clinic Proceedings*, 90(10), 1411-1419. http://dx.doi.org/10.1016/j.mayocp.2015.07.012 adresinden alındı

- Peters, R. L., Krawiec, M., Koplin, J. J. and Santos, A. F. (2021). Update on food allergy. *Pediatr Allergy Immunol*, 32(4), 647–657. doi:10.1111/pai.13443
- Pınar, İ. (2015). *Yiyecek içecek işletmeleri yönetimi*. (E. Demirkoparan, Ed.), (1.baskı). Eskişehir: Ertem Basım Yayın Dağıtım.
- Pitchforth, E., Weaver, S., Willars, J., Wawrzkowicz, E., Luyt, D. and Dixon-Woods, M. (2011). A qualitative study of families of a child with a nut allergy. *Chronic Illness*, 7(4), 255–266. doi: 10.1177/1742395311411591
- Pratten, J. D. and Towers, N. (2003). Food allergies: A problem for the catering industry. *British Food Journal*, 105(4/5), 279-287. doi:DOI: 10.1108/00070700310477077
- Radke, T. J., Brown, L. G., Faw, B., Hedeem, N., Matis, B., Perez, P. and Ripley, D. (2017). Restaurant food allergy practices — six selected sites, united states, 2014. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 66(15), 404-407. doi:https://doi.org/10.1016/j.jaci.2004.02.035
- Radke, T. J., Brown, L. G., Hoover, E. R., Faw, B. V., Reimann, D., Wong, M. R., Nicholas, D., Barkley, J. and Ripley, D. (2016). Food allergy knowledge and attitudes of restaurant managers and staff: an EHS-Net study. *Journal of Food Protection*, 79(9), 1588-1598. doi:10.4315/0362-028X.JFP-16-085
- Roecken, M., Grevers, G. and Burgdorf, W. (2007). *Allerjik hastalıkların renkli atlası*. (Çev: G. Keskin ve E. Üstündağ). İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Sampson, H. A. (1999). Food allergy. Part 1: immunopathogenesis and clinical disorders. *The Journal Of Allergy and Clinical Immunology*, 103(5), 717-728. doi:10.1016/S0091-6749(99)70411-2
- Sampson, H. A. and Sicherer, S. H. (2010). Food allergy. *J Allergy Clin Immunol*, 125(2), 116-125.
- Sampson, H. A. and Wang, J. (2009). Food allergy: recent advances in pathophysiology and treatment. *Allergy Asthma Immunol Research*, 1(1) 19-29.
- Sampson, H. A., Aceves, S., Bock, A. S., James, J., Jones, S., Lang, D. and Wood, R. (2014). Food allergy: A practice parameter update-2014. *J Allergy Clin Immunol*, 134(5), 1016-1025.e43. http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2014.05.013 adresinden alındı
- Sampson, H. A., O'Mahony, L., Burks, A. W., Plaut, M., Lack, G. and Akdis, C. A. (2018). Mechanisms of food allergy. *J Allergy Clin Immunol*, 141(1), 11-19. doi:https://doi.org/10.1016/j.jaci.2017.11.005
- Sarioğlan, M. (2007). *4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında işgören devir hızı: Çeşme yöresinde bir uygulama*.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Savage, J. H., Kaeding, A. J., Matsui, E. C. and Wood, R. A. (2010). The natural history of soy allergy. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 125(3), 683-686. doi:doi:10.1016/j.jaci.2009.12.994

- Savage, J. H., Matsui, E. C., Skripak, J. M. and Wood, R. A. (2007). The natural history of egg allergy. *J Allergy Clin Immunol*, 120(6), 1413-1417. doi:10.1016/j.jaci.2007.09.040
- Savage, J. and Johns, C. B. (2015). Food allergy: epidemiology and natural history. *Immunol Allergy Clin North Am.*, 35(1), 45-59. doi:doi:10.1016/j.iac.2014.09.004.
- Sezgin, O. (1980). *Modern otel yönetimi*. İstanbul: Çavaş Matbaası.
- Shafie, A. A. and Azman, A. W. (2015). Assessment of knowledge, attitude and practice of food allergies among food handlers in the state of penang, Malaysia. *Public Health*, 129(9), 1278-1284. doi:https://doi.org/10.1016/j.puhe.2015.03.016
- Sicherer, S. H. (2001). Clinical implications of cross-reactive food allergens. *J Allergy Clin Immunol*, 108(6), 881-890. doi:doi:10.1067/mai.2001.118515
- Sicherer, S. H., Munoz-Furlong, A. and Sampson, H. A. (2004). Prevalence of seafood allergy in the United States determined by a random telephone survey. *J Allergy Clin Immunol*, 114(1), 159-165. doi:10.1016/j.jaci.2004.04.018
- Simons, F. E. (2003). Peanut allergy recent advances. *Pediatr Research*, 54, 291-292. doi:10.1203/01.PDR.0000088364.16983.E1
- Sin, B. A. (2004). Anafilaksi. Z. Mısırlıgil (Ed.), *Alerjik Hastalıklar içinde* (s. 429-445). Ankara: Antıp A.Ş. Yayınları.
- Skripak, J. M., Matsui, E. C., Mudd, K. and Wood, R. A. (2007). The natural history of IgE-mediated cow's milk allergy. *J Allergy Clin Immunol*, 120(5), 1172-1177. doi:10.1016/j.jaci.2007.08.023
- Söğüt, A., Baççioğlu Kavut, A., Kartal, İ., Beyhun, E. N., Çayır, A., Mutlu, M. and Özkan, B. (2014). Food allergy knowledge and attitude of restaurant personnel in Turkey. *International Forum of Allergy and Rhinology*, 5(2), 157-161. doi:https://doi.org/10.1002/alr.21427
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama endüstrisinde yiyecek ve içecek yönetimi*. (1.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sten, E., Hansen, T. K., Skov, S., Andersen, S. B., Torp, A. M., Bindslev-Jensen, U. and Poulsen, L. K. (2004). Cross-reactivity to eel, eelpout and ocean pout in codfish-allergic patients. *Allergy*, 59(11), 1173-1180. doi:10.1111/j.1398-9995.2004.00497.x
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. (1.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık, s.200-1.
- Şener, B. (2001). *Modern otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon*. (3.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. (6th Edition). New Jersey: Pearson.
- Tath, M. (2019). *Restoran çalışanlarının gıda alerjisi bilgi, tutum ve uygulamaları: İstanbul ili örneği*.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tayar, M. ve Çıbık, R. (2016). *Gıda kimyası*. (4.baskı). Bursa: Dora Yayınları.
- Tayar, M. ve Kılıç, V. (2014). *Gıda Endüstrisinde Hijyen ve Sanitasyon*. (1.baskı). Bursa: Dora Basım-Yayın Dağıtım.
- Tayfur, M. ve Ünlüoğlu, İ. (1996). Besin allerjisi. *Gıda*, 21(4), 293-296.
- Teuber, S. S. (2004). Besin alerjisi ve intoleransı. H. Aldemir (Ed.), *Alerji ve İmmunolojinin Sırları* içinde (Çev: T. Akçay, A. Akçay, E. S. Keleş ve A. Yüksel), (s.159-174). İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri.
- Tordesillas, L., Berin, M. C. and Sampson, H. A. (2017). Immunology of food allergy. *Immunity*, 47(1), 32-50. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.immuni.2017.07.004
- Touma, J., La Vieille, S., Guillier, L., Barrere, V., Manny, E., Théolier, J. and Godefroy, S. B. (2021). Occurrence and risk assessment of sesame as an allergen in selected Middle Eastern foods available in Montreal, Canada. *Food Additives and Contaminants - Part A*, 38(4), 550-562.
- Türkan, C. (2012). *Mutfak teknolojisi*. Bolu: UBF Foodsolutions.
- Türksoy, A. (1997). *Yiyecek ve içecek hizmetleri yönetimi*. (1.baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Umasunthar, B., Leonardi-Be, J., Hodes, M., Turner, P. J., Gore, C., Habibi, P. and Boyle, R. J. (2013). Incidence of fatal food anaphylaxis in people with food allergy: a systematic review and meta-analysis. *Clinical and Experimental Allergy*, 43(12), 1333-1341. doi:10.1111/cea.12211
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. (4.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, S. ve Şengül, S. (2021). Mutfak organizasyonlarının tarihsel gelişimi. S. Şengül ve A. Kurnaz (Editörler), *Mutfak Yönetimi* içinde (s. 1-20). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uz, E. ve Türkay, C. (2006). İrritabi barsak sendromunda gıda alerjisi. *Güncel Gastroenteroloji*, 10(1), 38-44.
- Ünlü, D. (2020). Mutfak Organizasyonu. S. Öncel (Ed.), *Mutfak Hizmetleri Yönetimi* içinde (s. 90-109). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Vita, D., Passalacqua, G., Di Pasquale, G., Caminiti, L., Crisafulli, G., Rulli, I. and Pajno, G. B. (2007). Ass's milk in children with atopic dermatitis and cow's milk allergy: Crossover comparison with goat's milk. *Pediatric Allergy Immunol*, 18(7), 594-598. doi:10.1111/j.1399-3038.2007.00567.x
- Walker, J. R. (1999). *Introduction to hospitality*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Wang, J. and Sampson, H. (2011). Food allergy. *The Journal of Clinical Investigation*, 121(3), 827-835.
- Waserman, S. and Watson, W. (2011). Food allergy. *Allergy, Asthma and Clinical Immunology*, 7, 51-57.
- Weiss, C. and Munoz-Furlong, A. (2008). Fatal food allergy reactions in restaurants and food-service establishments: strategies for prevention. *Food Prot Trends*, 28(9), 657-661.

- Wen, H. and Kwon, J. (2017). Restaurant servers' risk perceptions and risk communication-related behaviors when serving customers with food allergies in the U.S. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 11-20. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.03.009
- Withanage Dona, D. and Suphioglu, C. (2020). Egg allergy: Diagnosis and immunotherapy. *International Journal of Molecular Sciences*, 21(14), 5010. doi:10.3390/ijms21145010
- Yalvaç, Z. (2016). *Besin alerjisi tanılı hastaların klinik ve demografik özellikleri ile annelerin karşılaştığı zorluklar, annelerin anksiyete ve depresyon durumları*. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Tıp Fakültesi.
- Yanardağ, Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 39-62. DOI: 10.18354/esam.81733
- Yaşar, H. ve Melek, S. (2003). *Besinler ve beslenme*. (1.baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yaşar, H. ve Melek, S. (2014). *Beslenme ve besinler*. (1.baskı). Ankara: Alp Ofset Matbaacılık.
- Yıldırım, A. (2019). *Eğitimin öğretmenlerin besin alerjisi ve anaflaksi yönetme öz-yeterliliğine etkisi*.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, Y. (1997). Konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek maliyet kontrol süreci ve bir kontrol aracı olarak maliyet ve satışların analizi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, Y. (2004). *Konaklama ve ağırlama işletmelerinde servis tekniği ve yönetimi*. (4.baskı). Ankara: Detay Yayıncılık .
- Yılmaz, Y. (2005). *Yiyecek-içecek maliyet kontrolü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, Y. (2007). *Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde ziyafet organizasyonu ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

EKLER

EK-1. Uygulanmış Anket Formu

Konaklama İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının Gıda Alerjisi Bilgi Düzeylerini, Tutumlarını ve Davranışlarını Ölçen Anket Formu

Bu anket formu, "Konaklama İşletmelerinde Mutfak Çalışanlarının Gıda Alerjisi Bilgi Düzeyleri, Tutumları ve Davranışları Üzerine Bir Araştırma" konulu bir yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar sadece araştırma kapsamında kullanılacak olup kesinlikle üçüncü şahıs, kurum ve kuruluşlarla paylaşılmayacaktır. Yardımlarınız ve katkılarınız için şimdiden teşekkürlerimi sunarım.

1. Bölüm: Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız?

15-19 20-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49 50 ve üzeri

3. Medeni durumunuz?

Evli Bekar

4. Öğrenim Durumunuz?

İlkokul Mezunu Ortaokul Mezunu Lise Mezunu Lisans Lisansüstü

2. Bölüm: İş Yaşamına Dair Tanımlayıcı Bilgiler

5. İş Yerinizdeki Göreviniz? Cevabınız diğer ise görevinizi yazınız.

Aşçıbaşı Aşçıbaşı Yardımcısı Kısım Şefi Aşçı Komi Bulaşıkçı

Diğer:.....

6. Meslekteki Hizmet Süreniz?

0-1 2-4 5-7 8-10 10 yıldan fazla

7. Gıda alerjisi konusu ile ilgili eğitim aldınız mı?

Evet Hayır

8. Önceki soruya cevabınız evet ise eğitimi nereden aldınız?

Kurs Lise Lisans Lisansüstü Eğitim almadım

9. Turizm alanında herhangi bir eğitim aldınız mı?

Evet Hayır

10. Çalışılan işletmede gıda alerjisi konusu ile ilgili eğitim aldınız mı?

Evet Hayır

11. Çalışma hayatınızda gıda alerjisi ile ilgili herhangi bir vakayla karşılaştınız mı?

Evet Hayır

12.Çapraz bulaşma(kontaminasyon) ile çapraz reaksiyon arasında fark var mıdır?

Evet Hayır Fikrim yok

EK-1 devamı: Uygulanmış Anket Formu

3. Bölüm: Gıda Alerjisi Bilgisi İle ilgili Bazı Önermeler

Gıda alerjisiyle alakalı bazı önermeler aşağıdaki tabloda verilmiştir. Her bir önermeyi okuyarak size göre doğru ya da yanlış olma durumunu lütfen belirtiniz.

		Doğru	Yanlış	Fikrim yok
1.	Gıda alerjisi, bağışıklık sistemi tarafından belirli bir gıdaya karşı başlatılan aşırı duyarlılık reaksiyonudur.			
2.	Gıda alerjileri insan sağlığını kötü yönde etkileyebilir ve bazı insanlar için ciddi hayati risk teşkil edebilir.			
3.	Besin öğeleri arasında alerjiye yol açan maddeler genellikle protein yapısındadır.			
4.	Gıdalarda istenmeyen sebeplerle alerjen bulunmasını önlemek için hammaddeden müşteriye kadar tüm aşamalar kontrol altında olmalıdır.			
5.	Gıda alerjisi ciddi olabilir ancak yaygın değildir.			
6.	Gıda alerjisi ve intoleransı benzer reaksiyonlar gösterir.			
7.	Alerjiye neden olan gıda tüketildiği zaman 2 -12 saat arasında alerjik reaksiyon gerçekleşir.			
8.	Baharatlar, en alerjik gıdalardan biridir.			
9.	Gıda alerjisi olan kişiler alerjiye neden olan gıdadan çok az miktarda tüketirlerse alerjik reaksiyon gerçekleşmez.			
10.	İnek sütü özellikle çocuklarda en önemli ve en yaygın alerjik gıdadır.			
11.	Balık ve deniz ürünleri hem erişkinde hem de çocukta alerjik gıdadır.			
12.	Alerjik reaksiyonlar dudaklar veya dil gibi gıdanın temas noktalarında görülebildiği gibi tüm vücutta da görülebilir.			
13.	Laktoz intoleransı ve süt alerjisi aynı tür alerjenlerdir.			
14.	Gıda alerjisi ölümlle sonuçlanmaz.			
15.	Çapraz temas, gıda işleme sırasında alerjen gıda içeren araç-gereçlerin alerjik olmayan gıda ile temas etmesiyle gerçekleşir.			
16.	Bir çocuğun anne veya babasında ya da her ikisinde de alerji varsa çocukta da olabilir.			
17.	Gıda ısıtma işlemi alerjik etkiyi azaltır ya da yok eder.			

EK-1 devamı: Uygulanmış Anket Formu

3.1 Alerjen Gıdalar

Lütfen aşağıda verilmiş olan gıdamın alerjen olduğunu düşünüyorsanız “Evet” alerjen olduğunu düşünmüyorsanız “Hayır” olarak işaretleyiniz.

		Evet	Hayır	Fikrim yok
1.	Yer fıstığı			
2.	Süt			
3.	Domates			
4.	Soya			
5.	Meyveler			
6.	Balık			
7.	Kabuklu deniz hayvanları			
8.	Gluten			
9.	Monosodyum glutamat			
10.	Susam tohumu			
11.	Yumurta			
12.	Buğday			
13.	Ağaç fıstığı (Kabuklu kuruyemişler)			

EK-1 devamı: Uygulanmış Anket Formu

4. Bölüm: Gıda Alerjisi Tutumuyla ilgili Bazı Önermeler

Lütfen aşağıda verilen önermelere katılıp katılmama durumunuzu belirtiniz.

	1	2	3	4	5
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.					
1. Gıda alerjisi işimin önemli bir parçasıdır.					
2. Çalışanların gıda alerjenlerine karşı dikkatli olması durumunda gıda alerjisini önleyeceğine inanıyorum.					
3. Gıda alerjileri hakkında daha fazla bilgi edinmek için gıda alerjisi eğitim kurslarına katılmak isterim.					
4. Alanla ilgili programlarda (Gastronomi, aşçılık vb.) alerjen konusunda yeterli bilgi verildiğini düşünmüyorum.					
5. Üretim her hangi bir aşamasında çalışan kişiler, alerjenler ve alerjenlerin insanlara etkisi konusunda bilgili olmalıdır.					
6. Mutfakta üretilen yemeklerin gıda alerjisi açısından güvenli olduğunu düşünüyorum.					
7. Mutfaktaki bir gıda alerjisi acil durumunu etkin bir şekilde halledebileceğime inanmıyorum.					
8. Yöneticilerin çalışanları düzenli olarak gıda alerjisi konusunda eğitmeleri gerektiğini düşünüyorum.					
9. Gıdalarda alerjik ürünler kullanıldığında bu alerjik maddelerle ilgili açıklama gıdanın etiketinde belirtilmelidir.					
10. Gıda alerjisi bilgisinin yalnızca işime değil aynı zamanda kişisel hayatıma fayda sağlayacağına inanıyorum.					
11. Kullandığım gıdaların alerjen içerip içermediğini kontrol etmek için etiket bilgilerini okurum.					
12. Gıda alerjileri hakkındaki bilgim, iş yerimde yemek hazırlığı konusunda bana daha fazla güven verecektir.					
13. İşyerimdeki gıdalar arasında karşılıklı temastan kaçınmak için uygun önlemlerin alınabileceğini düşünüyorum.					
14. Hazırladığım üründe alerjen gıda ya da katkı maddesi kullandığımda müşteriyi bilgilendirmeye gerek yoktur.					
15. Gıda sektöründe, gıda güvenliğinin sağlanması amacıyla alerjenlerle ilgili yapılan çalışmalar oldukça önemli bir yere sahiptir.					

EK-1 devamı: Uygulanmış Anket Formu

5. Bölüm: Gıda Alerjisi Davranışları İle ilgili Bazı Önermeler

Lütfen aşağıda verilen önermelere katılıp katılmama durumunuzu belirtiniz.

		Hiçbir zaman	Nadiren	Arasıra/Bazen	Genellikle	Her zaman
1.	Alerjen içermeyen bir yemek hazırlamadan önce ellerimi sabunlu suyla iyice yıkarım ve yeni bir çift eldiven takarım.					
2.	Gıda hazırlığında temiz üniforma giyerim.					
3.	Gıda hazırlarken kep veya bone kullanırım.					
4.	Alerjensiz gıdalar ile alerjenli gıdaları aynı yerlerde saklarım.					
5.	Gıda alerjisi müşterisine yemek hazırlarken hata yaparsam, yiyeceği yeniden hazırlarım.					
6.	Gıda alerjisi olan müşteriler için kızarmış yiyecek hazırlarken, çapraz teması önlemek için derin fritözdeki yağı değiştirdiğimden emin olurum.					
7.	Çapraz teması önlemek için yemek hazırlamadan önce tüm gereçleri temizlerim.					
8.	Alerjen içeren gıdaları kullanacağım zaman ayrı malzemeler (maşa, pota) kullanırım.					
9.	Alerjenler arasında çapraz teması engellemek için mutfakta temiz ve sterilize edilmiş ekipman ve mutfak aletleri kullanıyorum.					
10.	Alerjen içermeyen gıdaları önce hazırlayarak çapraz bulaşmayı önlerim.					
11.	En yaygın olan gıda alerjenlerini hazırlarken alerjenin özelliğine göre ısıtma işlemi uygulayarak alerjisi minimuma indiririm.					
12.	Paketli gıda, yağ, baharat ve garnitür gibi gıdaları kullanmadan önce içerdiği maddeleri kontrol edip içeriğini okurum.					
13.	Müşterilerimden birinde bir gıda alerjisi varsa, gıdaların güvenli bir şekilde hazırlandığından ve alerjen içermediğinden emin olmak için tekrar kontrol ederim.					

EK-2 Ölçek Kullanım İzni

24.03.2022 23:20

Gmail - Ölçek kullanım izni



Aytaç Kılınc

Ölçek kullanım izni

Uğur Lokman | GEDİK UNI
Alıcı: Aytaç Kılınc

1 Kasım 2021 20:05

Merhaba Aytaç Bey,

Türkiye'deki Beş Yıldızlı Otel Mutfak Çalışanlarının Gıda alerjisi ile ilgili Bilgi, Tutum ve Uygulamaları konulu yüksek lisans tezimde yapmış olduğum ölçeği kullanmanızda bir mahsur yoktur.

Çalışmanızda faydalı olmasını temenni ediyorum.

İyi çalışmalar,
Bilgiyle ve sevgiyle



Arş. Gör. Uğur LOKMAN
Gastronomi ve Mutfak Sanatları

Gönderen: Aytaç Kılınc
Gönderildi: 1 Kasım 2021 Pazartesi 17:05
Kime: Uğur Lokman | GEDİK UNI
Konu: Ölçek kullanım izni

[Alıntılanan metin gizlendi]

EK-3 Balıkesir Kùltür ve Turizm Mùdùrlùğü 2022 Yılı Otel Sayısı Verisi Ekli Elektronik Posta İletisi

24.05.2022 01:48

Gmail - (konu yok)



Aytaç Kılıç

(konu yok)

Balıkesir
Alıcı:

7 Ocak 2022 14:47

İl Kùltür ve Turizm Mùdùrlùğü

Balıkesir

Tel :

Fax:

Bu e-posta mesajı kişiyeye özel olup, gizli bilgiler içeriyor olabilir. Eğer bu e-posta mesajı size yanlışlıkla ulaşmışsa, içeriğini hiçbir şekilde kullanmayınız ve e-postayı siliniz. T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı bu e-posta mesajının içeriği ile ilgili olarak hiçbir hukuksal sorumluluğu kabul etmez. Tüm mesaj gönderimleri T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından denetlenebilir.

The information contained in this communication may contain confidential or legally privileged information. Culture and Tourism Ministry doesn't accept any legal responsibility for the contents and attachments of this message. The sender does not accept any liability for any errors or omissions or any viruses in the context of this message which arise as a result of internet transmission. All messaging activity may be tracked by Culture and Tourism Ministry.

 **07.01.22.xlsx**
24K HTML olarak görüntüle İndir

<https://mail.google.com/mail/u>

1/1

EK-4 Balıkesir İlinde ve İlçelerinde Bulunan Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Listesi

2021 YILI İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ LİSTESİ

Sıra No	TESİS ADI	SINIFI VE TÜRÜ	ADRESİ	Oda	Yatak
---------	-----------	----------------	--------	-----	-------

KARESİ İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Onhann Hotel	4 Yıldızlı Otel	Paşaalanı Mah.Bandırma Cad.No:114/A-121 Karesi/BALIKESİR	65	130
---	--------------	-----------------	--	----	-----

ALTIEYLÜL İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Otel Altıntaş & SPA	4 Yıldızlı Otel	2.Gündoğan Mah. 16.Çevre Yolu Cad. No.91/99 A D.1 ALTIEYLÜL/BALIKESİR	86	172
---	---------------------	-----------------	---	----	-----

AYVALIK İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Grand Temizel Otel	5 Yıldızlı Otel	Küçükköy Sahil Yolu Mevkii Sarımsaklı AYVALIK/BALIKESİR	275	574
2	Haliç Park Otel	5 Yıldızlı Otel	Mithatpaşa Mah. 15 Eylül Cad. No:1/2 AYVALIK/BALIKESİR	225	450
3	Büyük Berk Otel	4 Yıldızlı Otel	Kahramanlar Mah. Kumsal Sk. Sarımsaklı-Küçükköy-AYVALIK / BALIKESİR	179	360
4	Bacacan Otel	4 Yıldızlı Otel	Sakarya Mah.Atatürk Cad. No.225 AYVALIK/BALIKESİR	56	112
5	Otel Grand Musho Ayvalık	4 Yıldızlı Otel	Küçükköy Mah. Sarımsaklı Bulvarı 6.Sokak No.9 AYVALIK/BALIKESİR	164	328

BANDIRMA İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Grand Asya Hotel	5 Yıldızlı Otel(Bisiklet Dostu)	17 Eylül Mh. Atatürk Cd. No:86 BANDIRMA / BALIKESİR	136	272
2	Otel Eken Prestige	4 Yıldızlı Otel	Mehmet Akif Ersoy Cd. No:7 BANDIRMA / BALIKESİR	93	192

BURHANİYE İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

4	Tezmadra Hotel	4 Yıldızlı Otel	Öğretmenler Mah. Muammer Aksoy Cad. No.95 BURHANİYE/BALIKESİR	100	197
5	Artemis Ören Tatil Köyü	4 Yıldızlı Tatil Köyü	Ören BURHANİYE / BALIKESİR	116	232

EK-4 devamı: Balıkesir İlinde ve İlçelerinde Bulunan Turizm İşletme Belgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Listesi

6	Clup Orient Tatil Köyü	4 Yıldızlı Tatil Köyü	İğdeburnu Mevkii Geriş Mh. ÖREN-BURHANİYE- BALIKESİR	60	136
---	------------------------	--------------------------	--	----	-----

EDREMİT İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

Sıra No	TESİS ADI	SINIFI VE TÜRÜ	ADRESİ	Oda	Yatak
1	Adrina Health&Spa Hotel	5 Yıldızlı Termal Otel	İskele Mh. Orman Kampı Cd. No:2 GÜRE -EDREMİT- BALIKESİR	246	503
2	Ramada Resort Kazdağları Thermal&SPA	5 Yıldızlı Termal Otel Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri	Güre Mah.Ege 1.Sokak No.7 EDREMİT/BALIKESİR	121	244
3	Adramis Termal Otel	4 Yıldızlı Termal Otel	Bostancı Köyü İzmir Karayolu Üzeri EDREMİT/ BALIKESİR	66	132
4	Güre Saruhan Termal Otel	4 Yıldızlı Termal Otel	İskele Mh. Atatürk Blv. No:30 GÜRE -EDREMİT- BALIKESİR	122	271
9	Elbis Otel	4 Yıldızlı Otel	Narlıaltı Mevkii ALTINOLUK- EDREMİT - BALIKESİR	118	238

GÖNEN İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Gönen Kaplıca Otel	4 Yıldızlı Termal Otel	Kurtuluş Mh. Banyolar Cd. GÖNEN/ BALIKESİR	207	420
---	--------------------	---------------------------	---	-----	-----

SINDIRGI İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ

1	Sındırgı Obam Termal Resort&SPA	4 Yıldızlı Termal Otel	Hisaralan Köyü Mevkii No: 26- 27 SINDIRGI / BALIKESİR	92	184
---	------------------------------------	---------------------------	--	----	-----

