

**İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**GIDA PERAKENDE SEKTÖRÜNDE GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM  
SİSTEMİ UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sema ÖZDEMİR**

**Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı**

**Gıda Mühendisliği Programı**

**ARALIK 2017**



**GIDA PERAKENDE SEKTÖRÜNDE GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM  
SİSTEMİ UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sema ÖZDEMİR  
(506121542)**

**Gıda Mühendisliği Anabilim Dalı**

**Gıda Mühendisliği Programı**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. H. Funda KARBANCIOĞLU GÜLER**

**ARALIK 2017**



İTÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü'nün 506121542 numaralı Yüksek Lisans Öğrencisi Sema ÖZDEMİR, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “GIDA PERAKENDE SEKTÖRÜNDE GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİNİN UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ” başlıklı tezini aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

**Tez Danışmanı : Doç. Dr. H. Funda KARBANCIOĞLU GÜLER** .....  
İstanbul Teknik Üniversitesi

**Jüri Üyeleri : Yrd. Doç. Dr. Aşlı Can KARAÇA** .....  
İstanbul Teknik Üniversitesi

**Yrd. Doç. Dr. İrem OMURTAG** .....  
Marmara Üniversitesi

**Teslim Tarihi : 17 Kasım 2017**  
**Savunma Tarihi : 12 Aralık 2017**



*Eşime ve Çocuklarıma,*



## ÖNSÖZ

Beklentilerin sürekli gelişmesi ve “tarladan sofraya gıda güvenliği” anlayışı, mevcut gıda güvenliği sistemlerinin de sürekli yenilenmesine neden olmuştur. Yönetim sistemlerinin uygulanması her ne kadar işletmelere avantajlar sağlasa da bu sistemlerin uygulanması aşamalarında çeşitli zorluklar yaşanmaktadır.

Bu çalışmada İstanbul’da gıda perakende sektöründe faaliyet gösteren market işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan personelin gıda güvenliği sisteminin uygulanabilirliğine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesine yönelik bir araştırma yapılmıştır. Böylece sektörde iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesine imkan sunmak amaçlanmıştır.

Bu çalışmamın gerçekleştirilmesinde tez danışmanlığımı üstlenerek çalışmamın planlanması ve yürütülmesinde bilgi ve deneyimleriyle bana büyük katkı sağlayan, beni yönlendiren, bana hoşgörüyü yaklaştıran, anlayış gösteren ve her konuda destek veren değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Funda KARBANCIOĞLU GÜLER’ e, tüm hayatım boyunca olduğu gibi bu çalışmamda da desteklerini esirgemeyen annem Miyase YILDIRIM ve ablam Sevilay CİVELEK’ e, çalışmam süresince bana anlayış ve sabır gösteren sevgili eşim Umut ÖZDEMİR’ e, varlıkları ile hayatıma anlam veren ve ışık tutan biricik çocuklarım, canlarım Çınar’ıma ve Defne’me sonsuz ve çok özel teşekkürlerimi sunarım.

Kasım 2017

Sema ÖZDEMİR  
(Gıda Mühendisi)



## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

|                                                                                                                                                    |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ÖNSÖZ.....                                                                                                                                         | vii  |
| İÇİNDEKİLER.....                                                                                                                                   | ix   |
| KISALTMALAR.....                                                                                                                                   | xi   |
| ÇİZELGE LİSTESİ.....                                                                                                                               | xiii |
| ŞEKİL LİSTESİ.....                                                                                                                                 | xv   |
| ÖZET.....                                                                                                                                          | xvii |
| SUMMARY.....                                                                                                                                       | xix  |
| 1. GİRİŞ.....                                                                                                                                      | 1    |
| 2. LİTERATÜR ÖZETİ.....                                                                                                                            | 3    |
| 2. 1 Gıda Perakende Sektöründe Uygulanan Ulusal Gıda Güvenliği ve Diğer Kalite Yönetim Sistemi Uygulamaları .....                                  | 3    |
| 2.1.1 HACCP.....                                                                                                                                   | 7    |
| 2.1.2 ISO 22000 Gıda güvenliği yönetim sistemi .....                                                                                               | 8    |
| 2.1.3 ISO 22000 ile HACCP arasındaki benzerlikler ve farklılıklar.....                                                                             | 11   |
| 2.1.4 Operasyonel ön gereksinim programları.....                                                                                                   | 12   |
| 2.1.5 ISO 9000 Kalite güvence sistemi.....                                                                                                         | 14   |
| 2. 2 Gıda Perakende Sektöründe Uygulanan Uluslararası Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Uygulamaları .....                                            | 15   |
| 2.2.1 IFS Food - Uluslararası gıda standardı.....                                                                                                  | 15   |
| 2.2.2 BRC Food – İngiliz perakendeciler birliği.....                                                                                               | 16   |
| 2. 3 Gıda Perakende Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerde Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması Aşamasında Karşılaşılan Zorluklar..... | 17   |
| 3. MATERYAL VE METOT.....                                                                                                                          | 19   |
| 3. 1 Araştırma Yeri, Zamanı ve Örneklem Seçimi.....                                                                                                | 19   |
| 3. 2 Araştırma Yöntemi.....                                                                                                                        | 19   |
| 4. BULGULAR VE TARTIŞMA.....                                                                                                                       | 21   |
| 4. 1 İşletme Ve Yöneticiler Hakkında Genel Bilgiler İle İlgili Analizler.....                                                                      | 21   |
| 4. 2 Gıda Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Bilgilerin Analizi.....                                                                                | 27   |
| 5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....                                                                                                                          | 45   |
| KAYNAKLAR.....                                                                                                                                     | 49   |
| EKLER.....                                                                                                                                         | 53   |
| ÖZGEÇMİŞ.....                                                                                                                                      | 59   |



## **KISALTMALAR**

|              |                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------|
| <b>GGYS</b>  | : Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi                  |
| <b>HACCP</b> | : Hazard Analysis and Critical Control Point      |
| <b>IFS</b>   | : International Food Standard                     |
| <b>BRC</b>   | : British Retail Consortium                       |
| <b>KKN</b>   | : Kritik Kontrol Noktası                          |
| <b>BİST</b>  | : Borsa İstanbul                                  |
| <b>ISO</b>   | : International Organization for Standardization  |
| <b>GAP</b>   | : Good Agriculture Practice                       |
| <b>GMP</b>   | : Good Manufacturing Practice                     |
| <b>GHP</b>   | : Good Hygiene Practice                           |
| <b>GLP</b>   | : Good Laboratory Practice                        |
| <b>GVP</b>   | : Good Veterinary Practice                        |
| <b>GDP</b>   | : Good Distribution Practice                      |
| <b>SSOP</b>  | : SSOP (Sanitation Standard Operating Procedures) |
| <b>IFCO</b>  | : International Foster Care Organisation          |
| <b>CRIF</b>  | : Centrale Rischi Finanziaria                     |
| <b>TÜİK</b>  | : Türkiye İstatistik Kurumu                       |



## ÇİZELGE LİSTESİ

### Sayfa

|                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Çizelge 2.1:</b> Türkiye' nin perakende sektöründe en büyük ciroya sahip ilk 100 işletmesi.....                                                         | 4  |
| <b>Çizelge 2.2:</b> 2010 yılında ISO 22000 sertifikası alan kuruluş sayısı bakımından dünyadaki ilk 10 ülke.....                                           | 10 |
| <b>Çizelge 2.3:</b> Dünya üzerinde ISO 22000 sertifikasına sahip kuruluşların mutlak sayılar ve yüzde değerler bakımından yıllık artış/azalış tablosu..... | 11 |
| <b>Çizelge 2.4:</b> 2013 – 2016 yılları arasında dünya üzerinde alınan toplam ISO 22000 sertifika sayısı.....                                              | 11 |
| <b>Çizelge 4.1:</b> GGYS ile ilgili ifadelerle işletmelerin katılım düzeyi.....                                                                            | 31 |
| <b>Çizelge 4.2:</b> İşletmelerin gerçekleştirilmesi olası gıda güvenliği uygulamalarına katılım düzeyi.....                                                | 35 |
| <b>Çizelge 4.3:</b> İşletme performans kriterlerine ile ilgili ifadelerle ilişkin görüşler....                                                             | 39 |
| <b>Çizelge 4.4:</b> Gıda güvenliği ile ilgili bazı uygulamaların yapılma sıklığı.....                                                                      | 42 |



## ŞEKİL LİSTESİ

### Sayfa

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 2.1 : 2007 – 2013 tarihleri arasında Türkiye’ de ISO 22000 sertifikası alan kuruluşların sayısı.....                           | 10 |
| Şekil 4.1 : Anketi dolduran personelin işletmedeki pozisyonlarına göre dağılımı...                                                   | 21 |
| Şekil 4.2 : Anketi dolduran çalışanların yaş dağılımı.....                                                                           | 22 |
| Şekil 4.3 : Anketi dolduran çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımı.....                                                       | 23 |
| Şekil 4.4 : Anketi dolduran çalışanların tecrübe durumu.....                                                                         | 23 |
| Şekil 4.5 : Anket değerlendirmesine katılan işletmelerin yaş dağılımı.....                                                           | 24 |
| Şekil 4.6 : Ankete katılan işletmelerin çalışan sayısına göre dağılımı.....                                                          | 24 |
| Şekil 4.7 : Çalışanları işe alırken dikkat edilen kriterlerin öncelik sıralaması.....                                                | 25 |
| Şekil 4.8 : İşletmelerin ISO 22000 belge sahipliği.....                                                                              | 26 |
| Şekil 4.9 : İşletmelerin sorumlu personel/müdür çalıştırma durumu.....                                                               | 27 |
| Şekil 4.10 : GGYS’ nin işletmelerde, uygulamak / kurmak istenmesinde etkili olan kriterlerin dağılımı.....                           | 28 |
| Şekil 4.11 : GGYS konusunda danışmanlık alacağınız / aldığınız firmayı / uzmanı seçerken 3 kriterin önem sırasına göre dağılımı..... | 29 |



## **GIDA PERAKENDE SEKTÖRÜNDE GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

### **ÖZET**

Geçmiş çok eskilere dayanan gıda perakendecilik sektörü, organize bir şekilde, özellikle 20. yüzyılda, başta Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri (A.B.D.) olmak üzere tüm dünyada çok hızlı bir şekilde gelişme göstermiştir. Ülkemizde de 1980’li yıllarda başlayan organize perakendecilik sektörü özellikle 1990’lı yıllardan itibaren hızlı bir şekilde gelişmiştir.

Günümüzde son ürün analizlerinin gıda güvenliğini garanti etmediği anlaşıldığından, müşteriler tedarikçilerinden uyguladıkları sistemi soracak kadar bilinçlenmiştir. Beklentilerin sürekli gelişmesi ile “tarladan sofraya gıda güvenliği” anlayışını üretim de olduğu gibi perakende sektöründe de uygulanması gerekmektedir. Tedarikçiden müşteriye kadar karşılaşılan birçok problem, yönetim sistemlerinin oluşturulması ve etkin bir şekilde uygulanması ile en aza indirilebilmektedir.

Yönetim sistemlerinin uygulanması, her ne kadar işletmelere avantajlar sağlasa da bu sistemlerin uygulanmasında finansman ve zaman yetersizliği, insan kaynakları ile ilgili faktörlerden (kalifiye eleman eksikliği, eğitimsizlik vb.) kaynaklı çeşitli zorluklar yaşanmaktadır.

Yöneticilerin çoğunluğu orta kademe yönetici olup çoğu lise mezunu olmakla birlikte lisans mezunlarının da oranlarının azımsanmayacak kadar fazla olduğu söylenebilir. Orta yaş aralığında olmasına rağmen genç yönetici oranının da orta yaştaki yönetici oranına yakın olduğu dolayısıyla sektörde yaş bakımından dinamik yöneticilere yer verildiği anlaşılmaktadır. Çoğu yöneticinin 11-20 yıl arasında tecrübeye sahip olduğu sonrasında bunu 20 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların izlediği sonucuna varılmıştır dolayısıyla yöneticilik pozisyonundakilerde tecrübenin aranan bir kriter olduğunu söyleyebiliriz. İşletmelerin büyük çoğunluğu işe alırken personelde öncelikle tecrübe ve eğitim aradıklarını ifade etmişlerdir. Bu görüşlerini kalifiye ve eğitimli personel eksikliği yaşanmaktadır ifadesine çoğunlukla katılmalarıyla desteklemişlerdir.

Mağazalarında kasap ve/veya şarküteri bulunan işletmelerin yarısından çoğu yüzeylerden örnek alarak mikrobiyolojik teste şimdiye kadar hiç göndermemiş olduklarını ifade etmişlerdir. Dolayısıyla bu işletmelerin iç denetim sistemlerinde sıkıntı olduğunu söyleyebiliriz.

Çoğunlukla müşteriler tarafından yapılan geri dönüşlerle değerlendirme yaptıkları anlaşılmakta ve genel olarak şikayetler hakkında bilgiler ise müşteri şikayetlerinin; son kullanma tarihi gelmeden yüzeyi küflenmiş yoğurt, vakumu bozulmuş şarküteri reyonu ürünleri, açıkta satılan yağlı tohum ve kurutulmuş meyvelerle ilgili sorunlar üzerine daha sık geldiği yönündedir.

Özellikle küçük/orta büyüklükteki marketlerde güvenilir sayılan tedarikçiyi denetlemenin söz konusu olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca yine bu işletmelerin çoğunda yüzeylerden örnek alarak mikrobiyolojik teste şimdiye kadar hiç gönderilmemiş olup sadece büyük işletmelerin belirli periyotlarla bu testi yaptıkları tespit edilmiştir.

Araştırmalar sonucunda gıda güvenliği yönetim sisteminin kurulması ve uygulanması aşamalarında gerekli olan bütçe her ülke için farklılık gösterebilmektedir. Türkiye’ de ankete katılan işletmelerin vermiş oldukları cevaplara istinaden yöneticiler her ne kadar ayrı bütçe ayırdıklarını ifade etmiş olsalar da aslında genellikle bir sorun çıktığında müdahale ettikleri tespit edilmiş olup problemi engellemek yerine problem çıktığında müdahale ettikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla çoğunluğunu küçük ve orta ölçekli işletme yöneticilerinin oluşturduğu cevaplarda gıda güvenliğine ayrılan bütçe ile ilgili net ya da yaklaşık bir miktar verilememiş ve gerekli bütçenin de bilincinde olunmadığı, üst yönetim sistem çalışmalarına ve faaliyetlerine yeterli destek vermemekte olup özellikle küçük ve orta işletmelerde güvenli gıdanın ne olduğu ve ne kadar önemli olduğu, ISO 22000’ nin işletmeye ne tür içsel ve dışsal faydalar sağladığı / sağlayacağı ile ilgili yeterli bilincin oluşmadığı, özellikle gıda güvenliği uygulamaları aşamasında kalifiye ve eğitimli personel eksikliği yaşandığı, devlet yasaları ve denetimlerinin iyileştirilmesi, uygulanan yaptırımların tekrar gözden geçirilmesi gerektiği, belgelendirmelerin çoğunlukla kağıt üzerinde kaldığı denetimlerinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırma kapsamında gıda güvenliği ile ilgili uluslararası standartlardan olan ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi’nin, gıda perakende sektöründeki uygulanabilirliğinin yöneticiler açısından değerlendirilmesine yönelik anket çalışması gerçekleştirilmiş olup, elde edilen bulgulara göre gıda güvenliği uygulamalarının daha etkin ve verimli yapılabilmesi için gerekli uygulama önerilerine yer verilmiştir.

## **EVALUATION OF FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEM APPLICATIONS IN FOOD RETAIL SECTOR**

### **SUMMARY**

It is the most natural right for people to reach and consume food in an adequate and balanced amount to maintain their lives and protect their health. The world economy is reshaping at a time when there are a lot of sudden developments in the field such as communication, transportation, food technology, health applications and so product variety and consumer preferences change day by day. Increased food safety awareness through consumer awareness directs the food sector.

Changes in consumer habits and growing concerns about food safety have led to structural changes in the public and private sectors. While the state prepares and audits legislation on these issues, private sector organizations are adopting new approaches and standards for food safety in order to gain a competitive edge.

Food retailing sector showed improvement very quickly as being well organized in the whole world mainly Europe and United States especially in the 20th century. Besides that in our country since the 1980s organized food retailing sector which rapidly began to develop continuously increased since the 1990s.

Today since it is understood that final product analyzes do not guarantee food safety, the customer is conscious enough to ask their suppliers about the system they are applying. With the continuous development of the expectations, it is necessary to apply the concept of "food safety in the field of food to the table" in the retail sector as well as in the production. Many problems encountered from the supplier to the customer will be minimized by the creation and effective implementation of management systems.

Implementation of management systems, although providing advantages to businesses, in implementation stages of these systems have various difficulties such as financing and time insufficiency, problems based on human resources (lack of qualifications, lack of education, etc.).

Within the scope of this research, evaluation in terms of managers of the applicability of ISO 22000, one of the international standards related to food safety, in the food retail sector has been included in the analysis of the questionnaires and necessary information has been given to make it more efficient and productive.

As a result of the survey, most of the managers working in the food retail sector's stores participating in the survey study were found to be middle school managers with high school graduation and 11-20 years of experience. It can be said that the education level of managers is at a good level if the degree of undergraduate supervisors is too low to be understated.

The vast majority of businesses have stated that they are primarily seeking experience and training in personnel when they are hired because they are qualified and have a lack of trained staff.

The majority of enterprises participating in the survey do not consider state controls and legal requirements to be sufficient. With the Hygiene Education Regulation issued by the Ministry of Health on 19.07.2013, it is obligatory for the staff in operation to take 8 hours of training once a year, thus obviating the necessity of carrying out the examination of the porter.

It has been understood that operating personnel do not know much about cross contamination, especially if a few operators do not know what to consider about the location and arrangement of eggs.

It has been understood from the responding companies that some of the inspectors who did not inspect the product during the acceptance of the survey responded that they were working with reliable suppliers and that they received an immediate return when a distressed product was found. In other words, food safety is not of primary importance.

They stated that they have never sent a microbiological test up to now, taking samples from most of the premises with half of the businesses that have butchers and / or delicatessens at their stores. Therefore, we can say that these companies are having trouble with internal control systems.

It has been determined that 35% (11 enterprises) of the participating enterprises mostly train staff about food safety once a year. Again, according to the information obtained, it is determined that these training courses are given to the municipalities, which are mostly provided by their own bodies or not working with any consultancy firms, by mandatory and free trainers once a year by expert trainers.

The majority of businesses do not have financial difficulties in implementing the food safety management system. 61% of businesses (19 businesses) agree that there is a separate budget for the food safety system. The majority of enterprises participating in the survey and working with a certification company are not fully satisfied with the activities of the certification company and do not have sufficient knowledge about their responsibilities.

While a total of 64% of the enterprises (16 enterprises) stated that they had lost time in the phase of establishing / implementing / improving the food safety system, they think that 56% (14 enterprises), that is, the majority, is a lot of documentation. When they think that there is no time shortage and they complain about the excessive amount of documents, they still express a contradictory situation in their answers.

It has been stated that the placement and arrangement of foodstuffs and chemical products / detergents in foodstuffs / storage are considered and the cutting boards and blades are used separately for meat and poultry in butcher's department.

It is stated that all the products received by the organization are stored in such a way that they are rotated according to their production dates and that the first in first out application is available and that the shelves are arranged according to the expiry date.

Especially, the majority of the surveyed companies said that they returned the products which are approaching the expiration date with the supplier firms. If deterioration or decay is detected in fruit / vegetables, it will destroy the majority of businesses.

They stated that they have never sent a microbiological test up to now by taking samples from most of the business premises with half of them that have butchers and / or delicatessens at their stores. Therefore, we can say that these companies are having trouble with internal control systems.

Often it is understood that they have made feedback on the basis of customer feedback, and in general the information about the complaints is that the customer complaints; it is more frequent on problems related to surface moldy yoghurt, vacuum distilled delilion products, open-fat seeds and dried fruit before the expiration date.

As a result, it has been identified for this survey that government legislation and audits should be revised and sanctions imposed again, it is clear that the inspections that the documents are mostly on paper are insufficient, the training provided by the municipalities is insufficient, the necessary information can not be provided, particularly in the course of food safety practices, there is a lack of qualified and educated personnel, it has been determined that there is no clear budget allocated by the majority of establishments to implement food safety management systems or to implement food safety practices.

In Turkey, it has been determined with this research that there is not enough consciousness about what is safe and what is important and how ISO 22000 will provide / provide internal and external benefits to the operation, especially in small and medium enterprises where senior management is not giving sufficient support to system operations and activities.



## 1.GİRİŞ

İnsanların, hayatta kalabilmek ve sağlıklarını koruyabilmek için yeterli ve dengeli miktarda gıdaya ulaşması ve tüketmesi en doğal haklarıdır. Doğru beslenme, insanların fiziksel ve ruhsal gelişimlerini etkilemenin yanı sıra sağlıklı yaşam şartlarının ortaya çıkışını sağlamaktadır. Günümüzde beslenme ve sağlık kavramları beraber kullanılmaktadır. İnsan sağlığını doğrudan etkileyen faktörlerin başında ise gıda ürünleri gelmektedir.

İletişim, taşımacılık, gıda teknolojisi, sağlık uygulamaları gibi pek çok alanda baş döndürücü gelişmelerin yaşandığı bir dönemde dünya ekonomisi yeniden şekillenmekte buna bağlı olarak ürün çeşitliliği ve tüketici tercihleri her geçen gün değişim göstermektedir (Gündoğdu ve Günay, 2003; Ertürk, 2009). Tüketicilerin bilinçlenmesiyle artan gıda güvenliği hassasiyeti gıda sektörüne yön vermektedir. Pek çok araştırmacı ve kurum gıda güvenliğini, gıda zinciri boyunca olabilecek fiziksel, kimyasal ve biyolojik tehlikelerden gıdaların korunması ve gıdaların tüketici sağlığına zarar vermeyeceğinin teminat altına alınması şeklinde tanımlamıştır (Motarjemi ve Lelieveld, 2014). Tüketici alışkanlıklarındaki değişimler ve gıda güvenliği ile ilgili artan endişeler kamu ve özel sektörde yapısal değişikliklerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Devlet bu konularla ilgili olarak mevzuat hazırlayıp denetim yaparken, özel sektör kuruluşları ise rekabette avantaj sağlayabilmek için gıda güvenliğine yönelik yeni yaklaşımları ve standartları sahiplenmektedir (Bilalis, 2009; Ötleş, 2015). Ayrıca her ülkenin gıda güvenliğini sağlayacak standartlarının bulunması ve bunlar arasındaki uyumsuzluk, benzer ürünleri üreten ülkelerin arasındaki ticaretin gelişmesi önünde engel oluşturmaktadır. Bu nedenle birçok ülke ve firma güvenli gıda tedarik/arzu için bir araya gelerek çeşitli standartlar/uygulamalar geliştirmiştir (Bucak, 2011). Bu standartların/uygulamaların en önemlileri Kritik Kontrol Noktaları ve Tehlike Analizi (Hazard Analysis and Critical Control Points-HACCP), ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, BRC Global Gıda Standardı, GLOBALGAP, Uluslararası Gıda

Standardı (International Food Standard-IFS), Güvenilir Kaliteli Gıda Belgesi (SQF)'dir (Zheng ve ark., 2013; Kafel, 2013).

Araştırmanın amacı, gıda perakende sektöründe gıda güvenliğinin uygulanabilirliğinin yönetici pozisyonunda çalışanlar açısından değerlendirmek ve sisteminin uygulanmasında dikkat edilecek hususlar hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını ortaya koymaya çalışmaktır. Bu çalışma ile Türkiye' de gıda perakende sektöründe gıda güvenliği yönetim sistemini kurma/uygulama/iyileştirme aşamalarında karşılaşılan zorlukların belirlenmesi ve bu sistemin daha etkin ve verimli uygulanabilmesi için gereken bilgilerin elde edilmesi hedeflenmektedir.



## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

### 2. 1. Gıda Perakende Sektöründe Uygulanan Ulusal Gıda Güvenliği ve Diğer Kalite Yönetim Sistemi Uygulamaları

Gıda güvenliği; 5179 sayılı kanunda “gıdalarda oluşabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararların bertaraf edilmesi için alınan tedbirler bütünü” olarak, yine FAO/WHO Codex Alimentarius uzmanlar komisyonu tarafından “sağlıklı ve kusursuz gıda üretimini sağlamak amacıyla gıdaların; üretim, işleme, muhafaza ve dağıtımları sırasında gerekli kurallara uyulması ve önlemlerin alınması” olarak tanımlanmıştır. Günümüzde bu tanımlama, etkin kontrol ve denetimin yapılabilmesi ve halk sağlığının korunabilmesi amacıyla başta ABD ve Avrupa Birliği (AB) ülkeleri olmak üzere birçok ülkenin gıda kontrol otoriteleri tarafından ‘tarladan sofraya gıda güvenliği’ olarak ifade edilmektedir (Baş, 2004).

Perakendecilik; son tüketicinin ihtiyacı olan mal ve hizmetleri tüm pazarlama faaliyetlerini yapan ve yine son tüketiciye ulaştıran kuruluşlardır. Tarihi çok eskilere dayanan perakendecilik, organize bir şekilde, özellikle 20. yüzyılda, başta Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri (A.B.D.) olmak üzere tüm dünyada çok hızlı bir şekilde gelişme göstermiştir. Ülkemizde de 1980’li yıllardan itibaren hızla gelişmeye başlayan organize perakendecilik sektöründeki gelişme 1990’lı yıllardan itibaren artarak devam etmiştir. Çalışma prensiplerine göre organize perakendecilik ve geleneksel perakendecilik olmak üzere 2 sınıfa ayrılan perakendecilik sektöründe gıda ağırlıklı perakende dendiğinde hipermarketler, süpermarketler, hard discount - indirim mağazacılığı, cash&carry, ve bakkal ilk akla gelenler olarak bilinmektedirler (Aydın, 2013; Kurtoğlu, 2016 ; <http://www.perakendekocu.com>, 30.10.2017).

Hipermarketler (Macro Center, Migros, CarrefourSa, Uyum vb.) aynı çatı altında birçok çeşidin bulunduğu düşük kar ile satış yapılan müşteri açısından hızlı bir şekilde tüm ihtiyaçların karşılandığı mağazalar olup 2500 metrekare ve daha büyük alanlarda faaliyet göstermektedirler. Süpermarketler (KİM, Migros, CarrefourSa vb.) çeşitli

kategorilere ayrılmış genelde self servis ürünlerin ağırlıklı olduğu özellikle taze gıda satışlarının yapıldığı marketler olup 200 - 2500 metrekare alanlarda faaliyet göstermektedirler. Hard discount - indirim mağazacılığı (BİM, A101, Şok vb.); yaklaşık 200 metrekare alanlarda yüksek satış oranına sahip hızlı tüketim ürünlerinin yer aldığı bu tür mağazalarda tanınmış markaların ürünlerinin yanı sıra bilinmedik markaların ürünlerine de rastlanılmakta böylece ürünlerin marka tutundurma ve tanıtım maliyetleri oluşmamaktadır. Gelir ve gider kalemlerinin optimum seviyede hesaplanmış olması ayrıca hızlı ve kolay bir şekilde açılıp, konseptinin rahat uygulanabilir olması nedeniyle özellikle maddi olanakları kısıtlı olan nihai tüketiciler tarafından en fazla talep edilen mağazalar olarak bilinmektedir. Cash & carry (Metro. Tespo vb.) ; gıda maddeleri alım ve satım işi dışında faaliyet gösteren vergi mükellefi olan kişi ve kuruluşların ihtiyaçlarını karşılamaya başladıkları, toplu tüketim yapan müşterilere hitap eden genellikle nakit çalışan ve nakliyenin müşterilere ait olduğu mağazalardır (Akturan, 2011 ; <http://www.perakendekocu.com>, 30.10.2017).

Perapost Dergisi ve İtalyan kredi raporlama şirketi CRIF (Centrale Rischio Finanziaria) tarafından BIST' te (Borsa İstanbul) işlem görmeyen firmalar için şirketin kendi beyanları ya da web sayfalarında açıklamış oldukları finansal çizelgelerden, BIST firmaları için ise kamuoyuna açıklanan finansal verilerden derlenerek hazırlanan listede yer alan ilk 100 perakende şirketinin 17 tanesini ve ilk 10' unu 7 gıda perakende işletmeleri oluştururken ciroya en fazla etkinin yine gıda perakende sektörü tarafından yapıldığı Çizelge 2.1 ' de görülmektedir (<http://www.perakende.org>, 29.10.2017).

**Çizelge 2.1 : Türkiye' nin perakende sektöründe en büyük ciroya sahip ilk 100 işletmesi.**

| Sıra | Ticari Marka                          | Net Satış-TL   |
|------|---------------------------------------|----------------|
| 1    | BİM                                   | 17.428.497.000 |
| 2    | MİGROS, TANSAS, MACROCENTER, RAMSTORE | 9.389.828.000  |
| 3    | LC WAIKIKI                            | 7.480.476.101  |
| 4    | ŞOK MARKET                            | 4.461.841.318  |
| 5    | CARREFOURSA                           | 3.932.513.176  |
| 6    | TEKNOSA                               | 3.167.165.000  |
| 7    | BİZİM MARKET                          | 2.563.776.717  |
| 8    | MEDİA MARKT                           | 2.272.865.000  |
| 9    | TESCO KİPA                            | 2.247.225.000  |
| 10   | ATÜ DUTY FREE                         | 2.014.579.293  |
| 11   | KOTON                                 | 1.870.107.146  |
| 12   | BOYNER, YKM                           | 1.779.634.661  |

**Çizelge 2.1 (devam) : Türkiye' nin perakende sektöründe en büyük ciroya sahip ilk 100 işletmesi.**

|    |                                                    |               |
|----|----------------------------------------------------|---------------|
| 13 | DEFACTO                                            | 1.639.175.597 |
| 14 | POLARIS, FLO                                       | 1.580.194.416 |
| 15 | BİMEKS                                             | 1.572.339.920 |
| 16 | BURGER KİNG, SBARRO, POPEYES, ARBY'S, USTA DÖNERCİ | 1.475.130.645 |
| 17 | MAKRO MARKET                                       | 1.226.969.857 |
| 18 | BİLKOM                                             | 1.110.968.810 |
| 19 | EVKUR                                              | 1.071.674.279 |
| 20 | MAVİ                                               | 1.052.807.320 |
| 21 | N11.COM                                            | 1.000.000.000 |
| 22 | ÖZDİLEK                                            | 984.160.084   |
| 23 | KALESERAMİK                                        | 961.568.365   |
| 24 | BEYMEN                                             | 933.834.602   |
| 25 | ATASAY                                             | 931.025.058   |
| 26 | AYDINLI GRUP                                       | 928.371.276   |
| 27 | TAÇ, LINENS                                        | 905.215.473   |
| 28 | VİTRA                                              | 793.199.023   |
| 29 | D&R                                                | 673.700.000   |
| 30 | ADESE, ADESEM                                      | 642.891.227   |
| 31 | TRENDYOL                                           | 600.000.000   |
| 32 | YUNUS MARKET                                       | 597.808.007   |
| 33 | TEKZEN                                             | 561.722.264   |
| 34 | GÜLAYLAR                                           | 533.259.931   |
| 35 | MCDONALD'S                                         | 529.600.000   |
| 36 | NETWORK, FABRİKA, DİVARESE, QUE                    | 520.701.564   |
| 37 | BEĞENDİK                                           | 501.638.410   |
| 38 | COLIN'S                                            | 490.113.070   |
| 39 | HUGO BOSS                                          | 483.138.439   |
| 40 | KİĞİLİ                                             | 473.137.218   |
| 41 | KARAKAŞ ATKANTİS                                   | 470.033.070   |
| 42 | VAKKO                                              | 451.389.108   |
| 43 | UYUM GIDA                                          | 422.410.271   |
| 44 | KARACA                                             | 416.261.860   |
| 45 | DAMAT, TWEEN, DS DAMAT                             | 400.000.000   |
| 46 | GOLD BİLGİSAYAR                                    | 397.213.220   |
| 47 | LTB LITTLEBIG                                      | 393.112.426   |
| 48 | MUDO                                               | 392.953.854   |
| 49 | DOĞTAŞ, KELEBEK                                    | 373.342.615   |
| 50 | PEKDEMİR ÇİFTLİĞİ ALIŞVERİŞ MERKEZİ                | 370.009.258   |
| 51 | JIMMY KEY                                          | 363.827.145   |
| 52 | ÇAĞRI MARKET                                       | 341.588.291   |
| 53 | GROSERİ                                            | 335.510.712   |
| 54 | YATAŞ, ENZA HOME                                   | 326.525.042   |
| 55 | İPEKYOL                                            | 326.490.179   |
| 56 | EGE SERAMİK                                        | 324.590.990   |
| 57 | SARAR                                              | 314.891.987   |
| 58 | EFOR                                               | 290.077.399   |

**Çizelge 2.1 (devam) : Türkiye’ nin perakende sektöründe en büyük ciroya sahip ilk 100 işletmesi.**

|     |                                      |             |
|-----|--------------------------------------|-------------|
| 59  | KÜTAHYA PORSENEL                     | 270.207.698 |
| 60  | MARKAFONİ                            | 264.687.872 |
| 61  | YDS                                  | 260.565.601 |
| 62  | KEMAL TANCA, TNC PLUS, TNC PLUS KIDS | 238.933.197 |
| 63  | RAMSEY, KİP                          | 235.905.716 |
| 64  | ARZUM, FELİX                         | 223.423.776 |
| 65  | DERİMOD                              | 204.473.606 |
| 66  | PENTİ                                | 204.133.128 |
| 67  | MADO                                 | 203.133.128 |
| 68  | DESA                                 | 197.842.322 |
| 69  | İNCİ DERİ                            | 195.055.342 |
| 70  | GREYDER                              | 193.993.745 |
| 71  | COLLEZIONE                           | 188.000.000 |
| 72  | ÇİFT GEYİK KARACA, TOSS              | 185.551.276 |
| 73  | PELİT                                | 168.423.169 |
| 74  | YVES ROCHER                          | 140.000.000 |
| 75  | NINE WEST, ALDO, CARPISA, PABLOSKY   | 136.635.045 |
| 76  | PUMA                                 | 129.935.545 |
| 77  | LOFT                                 | 129.581.143 |
| 78  | ÇİLEK MOBİLYA                        | 129.086.668 |
| 79  | GENCALLAR                            | 126.731.627 |
| 80  | FENERIUM                             | 113.207.502 |
| 81  | DAGİ                                 | 96.349.939  |
| 82  | EVİDEA                               | 94.567.381  |
| 83  | GS STORE                             | 88.683.783  |
| 84  | DERİDEN                              | 84.308.831  |
| 85  | ARMAĞAN OYUNCAK                      | 82.434.580  |
| 86  | LUFİAN                               | 74.685.194  |
| 87  | KARTAL YUVASI                        | 70.851.707  |
| 88  | AVVA                                 | 70.000.000  |
| 89  | KOMŞU FIRIN                          | 63.144.721  |
| 90  | MARKA PARK                           | 61.405.000  |
| 91  | FAİK SÖNMEZ                          | 55.222.081  |
| 92  | BETA                                 | 53.015.185  |
| 93  | ROMAN                                | 48.609.108  |
| 94  | ACCESSORIZE                          | 46.621.949  |
| 95  | CHAKTA                               | 37.696.265  |
| 96  | HERRY                                | 36.202.605  |
| 97  | KİFİDİS                              | 22.376.037  |
| 98  | EUROMODA                             | 21.000.000  |
| 99  | FORMENTİ                             | 11.311.000  |
| 100 | NG STYLE                             | 8.906.760   |

Gıda işletmelerinde Kritik Kontrol Noktaları ve Tehlike Analizi (Hazard Analysis and Critical Control Points-HACCP), ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, BRC Global Gıda Standardı, GLOBALGAP, Uluslararası Gıda Standardı (International Food Standard-IFS), Güvenilir Kaliteli Gıda Belgesi (SQF) gibi farklı gıda güvenliği uygulamaları bulunmaktadır. Bu uygulamalara perakende sektöründe de uzun yıllardır yer verilmektedir. Bu uygulamalar arasında sektörde en çok uygulananları HACCP, ISO 22000'dir. Gıda güvenliğinin sağlanması yanında kalite yönetimi uygulamaları da sektörde gerçekleştirilmektedir.

### **2.1.1. HACCP**

HACCP, güvenilir ürünlerin tüketiciye sunulması amacıyla, düzgün işleyen bir sistemin oluşturulması ve korunması temeline dayalı bir gıda güvenliği kavramıdır. Bir gıda zincirinde hammadde temininden başlayarak, gıda hazırlama, işleme, üretim, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi gıda zincirinin her aşamasında ve noktada tehlike analizleri yaparak, gerekli yerlerde kritik kontrol noktalarını belirleyen ve bu noktaları izleyen herhangi bir problemi henüz oluşmadan önleyen sistemin korunmasını sağlayarak belirli normlara uygun güvenilir gıdaların üretilmesini sağlayan, her ölçekteki kuruluşa uygulanabilen, bir gıda güvenliği sistemidir (Karaali, 2003; Mahmutoglu, 2000).

1959 yılında Amerikan Phillipsbury şirketine NASA tarafından uzay araçlarında astronotlar tarafından tüketilecek "sıfır" özgül ağırlıkta gıdaların üretilmesi görevi verilmiştir. NASA, geleneksel kalite kontrol teknikleri uygulanan gıdaların astronotların tüketimi amacıyla uzaya gönderilmesinin yeterince güvenli olmadığını, sadece son ürüne dayalı kalite kontrol testleri, uzay amaçlı çalışmalar için kullanılamayacağını düşünmüşlerdir. Başka bir ifadeyle geleneksel gıda güvenliği kontrol yöntemleri istenilen en üst düzeyde kalite seviyesi için hem yüksek maliyetli, hem de gıda güvenliği anlamında yetersiz bulunmuştur. Geleneksel kalite kontrol teknikleri hiçbir problemin olmaması için uygun bir çözüm getirememiştir. Bu amaçla yapılan çalışmalar ile HACCP (Hazard Analysis of Critical Control Points) sistemini belirleyen ilk kavramlar oluşmuştur.

Birleşmiş Milletler bünyesinde 1945 yılında Gıda ve Tarım Örgütü (FAO), 1948 yılında ise Dünya Sağlık Örgütü (WHO) kurulmuştur. FAO ve WHO hem tüketicilerin sağlığını korumak hem de dünya ticaretinde etik uygulamaları sağlamak için Codex

Alimentarius’da HACCP prensiplerini 1963 yılında yayımlamıştır. 1972-1973 yıllarında NASA (Amerikan Ulusal Havacılık ve Uzay Kurumu) astronotlar için gıda tüketiminde sıfır hata ortak projesinin yürütmüş ve bu projeyle HACCP kavramı literatüre girmiştir (Mortimore, ve Wallace, 1998).

1993 yılında HACCP 93/43 EEC ‘Gıda Maddelerinin Hijyeni’ direktifi ile yasal olarak Avrupa Birliği’ne üye ülkelerinin mevzuatında yer almış, 1996 yılında ise HACCP yaklaşımı Avrupa’da tüm gıda endüstrisinde uygulaması gereken yasal bir zorunluluk haline getirilmiştir. Türkiye’de 18.11.1960 tarih ve 132 sayılı kanunla madde, mamul ve hizmetlerle ilgili olarak standart hazırlamaya yetkili kuruluş olan Türk Standartları Enstitüsü, 3 Mart 2003 tarihinde HACCP’ e karşılık olarak TS 13001 Standardını yayımlamıştır. Daha sonra HACCP prensiplerini de içeren TS EN ISO 22000 standardının yayınlanmasıyla birlikte TS 13001 standardı 2006 yılında yürürlükten kaldırılmıştır. Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ilk olarak 1998 yılında HACCP standardının 7 temel ilkesinden biri olan kritik kontrol noktasını Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik’te tanımlamıştır (Karaali, 2003).

### **2.1.2. ISO 22000 gıda güvenliği yönetim sistemi**

Doğru beslenme, insanların fiziksel ve ruhsal gelişimini etkilemekte ve sağlıklı yaşam koşullarının ortaya çıkışını sağlamaktadır. Günümüzde beslenme ve sağlık kavramları beraber kullanılmaktadır. İnsan sağlığını direkt etkileyen faktörlerin başında ise gıda ürünleri gelmektedir.

Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı izlenebilirliği, üretim, işleme ve pazarlama ile ilgili sürecin her aşamasında ve gıda zincirinde yer alan tüm kuruluşlara zorunlu kılmıştır. İzlenebilirlik sistemi mevzuatta yer almasına karşın tüketici satın aldığı gıda ürünleriyle ilgili sadece etiket üzerinde yazılı olanlar hakkında bilgi sahibi olabilmekte o ürünle ilgili izlenebilirlik bilgilerine ise ulaşamamaktadır.

Bu kapsamda, tehlike kontrollerinde HACCP planlarının temel alındığı ve HACCP prensipleri ile uyumlu “ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri” ISO tarafından 3 Haziran 2004 yılında standart haline getirilmiş ve 24 Nisan 2006 yılında TSE tarafından kabul edilerek yürürlüğe girmiştir. ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri, HACCP tabanlı bir gıda güvenliği yönetim standardı olup, ISO 9000:2000 standardının gıda güvenliği açısından geliştirilmiş halidir.

1 Eylül 2005' te yayınlanan ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi; dünya çapında güvenli gıda üretim zinciri oluşturmak amacıyla oluşturulmuş uluslararası bir standarttır. Tedarikçiler, kullanıcılar, yasal otoriteler, tüketiciler ve tüm ilgili birimler arasında iletişimi ve bu sayede güvenli gıdanın her basamakta izlenebilirliğini sağlamayı esas almaktadır. Bu standart, gıda zinciri boyunca son tüketime kadar gıda güvenliğini sağlamak için takip eden genellikle anahtar ögeler olarak kabul edilen ögeleri birleştiren gıda güvenliği yönetim sistemi için interaktif iletişim, sistem yönetimi, ön gereksinim programları ve HACCP prensipleri olarak bilinen ihtiyaçları tanımlamaktadır (Escanciano ve Santos-Vijande, 2014).

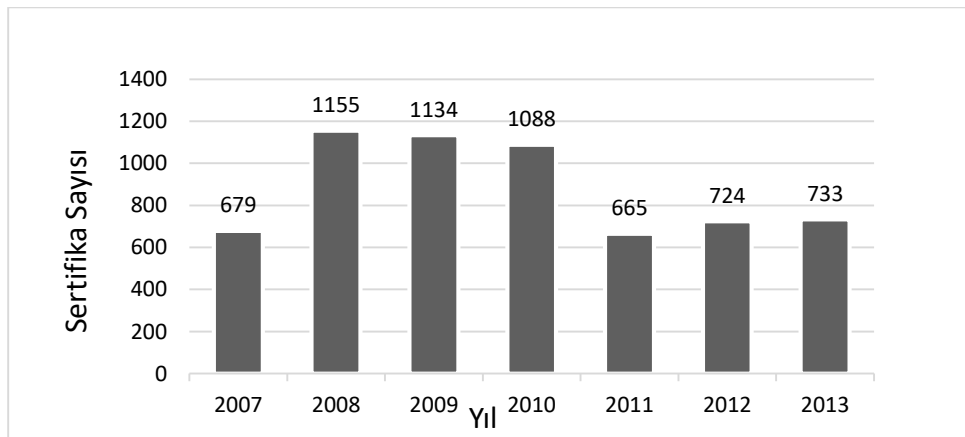
Yapılan çeşitli çalışmalarda dünya genelinde hastalık ve ölümlerin büyük bir kısmının gıda kaynaklı hastalıklardan meydana geldiği belirlenmiştir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) verilerinde; gıda ve su kaynaklı ishalli hastalıklar sebebiyle, dünya ülkelerinde yılda ortalama 2,2 milyon kişinin öldüğü, bu sayının 1,9 milyonunun çocuk olduğu belirtilmektedir. Ayrıca çeşitli araştırmalarda; Amerika'da yılda 76 milyon kişinin gıda kaynaklı hastalıklara yakalandığı, 325 bin kişinin hastanelerde tedavi gördüğü ve ortalama 5000 kişinin de öldüğü rapor edilmiştir. Gıda tüketimi sonucu ortaya çıkan hastalık vakalarının İngiltere'de ise ortalama 9.4 milyon olduğu bildirilmiştir. İstatistiki verilere göre Hollanda, Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere'de gıda kaynaklı hastalıkların % 70' inden fazlası yemek veya servis hizmeti veren sektörler ile ilişkilendirilmiştir. Ülkemizde görülen gıda kaynaklı enfeksiyonlar hakkında yeterli veri bulunmamaktadır. TÜİK'in (Türkiye İstatistik Kurumu) 2004 yılına ait verilerinde; 4135 kişinin tifoid olmayan Salmonella nedeniyle hastanede tedavi gördüğü ve 35 kişinin hayatını kaybettiği bildirilmiştir. İngiltere'de gıda zehirlenmelerine neden olan etkenlerin araştırılması için yapılan bir çalışmada; gıda kaynaklı hastalıkların % 25-40' ının gıda işleme veya servis bölümlerinde çalışan personelden kaynakladığı tespit edilmiştir. Toplu tüketim yerlerinde gıda kaynaklı zehirlenme vakalarının nedenleri; yetersiz soğutma (%46), hazırlama ve tüketim arasında bir veya daha fazla gün olması (%21), enfekte personel (%20), yanlış ısı uygulaması (%16), yetersiz pişirme (%16), yetersiz ısıtma (%16), kontamine malzeme kullanımı (%11), çapraz kontaminasyon (%7), araç-gereçlerin yetersiz temizlenmesi (%7), kötü yiyecek malzemelerinin kullanılması (%5) ve artan yemeklerin kullanımı (%4) şeklinde rapor edilmektedir. Bu etkenlerin tamamının zaman ve sıcaklık ile ilişkili olduğu bilinmektedir (Sezgin ve Artık, 2015).

ISO, her yıl Eylül ayında ülkelerin yönetim sistemi belge istatistiklerini yayımlamaktadır. 2010 yılında Dünya’da en çok ISO 22000 belgesi alan ilk 10 ülke Çizelge 2.2’ de gösterilmiştir (<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>, 10.10.2017). İlk sırada Çin yer alırken Türkiye en fazla ISO 22000 sertifikası alan kuruluşlara sahip olan 3. ülke olmuştur.

**Çizelge 2.2 : 2010 yılında ISO 22000 sertifikası alan kuruluş sayısı bakımından dünyadaki ilk 10 ülke.**

| Sıra No | Ülkeler    | ISO 22000 sertifika sayısı |
|---------|------------|----------------------------|
| 1       | Çin        | 5575                       |
| 2       | Yunanistan | 1197                       |
| 3       | Türkiye    | 1088                       |
| 4       | Hindistan  | 1020                       |
| 5       | Taipei     | 948                        |
| 6       | Romanya    | 641                        |
| 7       | Polonya    | 629                        |
| 8       | Japonya    | 482                        |
| 9       | İspanya    | 364                        |
| 10      | Mısır      | 276                        |

Türkiye’ de 2007 ile 2013 yılları arasında ISO 22000 belgesi alan kuruluşların sayısı Şekil 2.1’ de gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde bir önceki yıla göre % 39’ luk bir düşüşle en fazla 2011 yılında yaşandığı gözlemlenmiştir. Bir önceki yıla kıyasla en fazla artışın % 70 ile 2008 yılında olduğu tespit edilmiştir. 2012 ile 2013 yıllarında ise kısmi artışlar olduğu görülmüştür (Başaran, 2016).



**Şekil 2.1 : 2007-2013 tarihleri arasında Türkiye’ de ISO 22000 sertifikası alan kuruluşların sayısı.**

Çizelge 2.3' e baktığımızda dünya istatistiklerinde Afrika/Batı Asya ve Avrupa' da ISO 22000 sertifika sayısında en fazla artış 2008 yılında yaşanmıştır. Kuzey/Orta/Güney Amerika' da 2010 ve Uzak Doğuda ise 2009 yılında yaşanmıştır.

**Çizelge 2.3 :** Dünya üzerinde ISO 22000 sertifikası alan kuruluşların mutlak sayılar ve yüzde değerler bakımından yıllık artış/azalış tablosu.

| Yıl<br>Ülke               | 2008<br>(Sayı) | 2008<br>(%) | 2009<br>(Sayı) | 2009<br>(%) | 2010<br>(Sayı) | 2010<br>(%) |
|---------------------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| Afrika / Batı Asya        | 941            | 179         | 702            | 48          | 428            | 20          |
| Orta / Güney Amerika      | 155            | 168         | 10             | 4           | 157            | 61          |
| Kuzey Amerika             | -1             | -2          | 55             | 115         | 78             | 76          |
| Avrupa                    | 2116           | 77          | 1185           | 24          | 1033           | 17          |
| Uzak Doğu                 | 834            | 118         | 3698           | 240         | 3027           | 58          |
| Avustralya / Yeni Zelanda | 29             | 242         | 25             | 61          | 26             | 39          |

2013 – 2016 yılları arasındaki mevcut ISO 22000 istatistikleri ve artış oranlarına ilişkin bilgiler Çizelge 2.4' te gösterilmiştir (<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>, 10.10.2017). Zamanla giderek ISO 22000 sertifika alan kuruluş sayısında azalma olduğu anlaşılmaktadır.

**Çizelge 2.4 :** 2013 – 2016 yılları arasında dünya üzerinde alınan toplam ISO 22000 sertifika sayısı.

| Yıl  | Sertifika Sayısı | Yıllar arasındaki sayısal fark |
|------|------------------|--------------------------------|
| 2013 | 26 847           | -                              |
| 2014 | 30500            | 3653                           |
| 2015 | 32061            | 1561                           |
| 2016 | 32139            | 78                             |

### 2.1.3 ISO 22000 ile HACCP arasındaki benzerlikler ve farklılıklar

HACCP Standartları genel olarak gıda üreticileri tarafından kullanılırken, ISO 22000 Standardı hayvan yemi üreticileri, gıdayla temas eden ambalaj üreticileri, gıda ekipmanları üreticileri, gıda sektörüne yönelik temizlik kimyasalları üreticileri, depolama ve taşıma hizmeti veren gıda sektörü tedarikçi işletmeler gibi gıda sektörüyle ilgili geniş bir kesim tarafından da belgelendirme amaçlı olarak kullanılabilmektedir. HACCP sisteminin uygulanabilmesi için işletmelerde ilk olarak, önkoşul programlarının kurulması ve yönetilmesi gerekmektedir. Önkoşul

programlarının varlığı ve etkinliğinin, HACCP planının tasarımı ve uygulanması sürecinde değerlendirilmesi gerekmektedir. ISO 22000 standardı ile ilk kez bir gıda güvenliği yönetim sistemi standardında hem önkoşul programları hem de Kritik Kontrol Noktalarının (KKN) izlenmesi, değerlendirilmesi, gündeme gelmiştir. Diğer bir deyişle hem önkoşul programları hem de HACCP planının uygulanması aynı standart içinde yer almaktadır. ISO 22000:2005 standardı tamamen ayrı bir standart olarak değil, HACCP sistemini de içeren ve tamamlayan bir yaklaşıma sahiptir (Göbel, 2008).

#### **2.1.4 Operasyonel ön gereksinim programları**

HACCP ile ilgili Codex Alimentarius' ta yer alan tanımda ön gereksinim programları, gıda işletmelerinde HACCP sisteminin uygulanması öncesi yapılması gerekli prensipler olarak tanımlanmıştır (Codex Committee, 1997 a,b).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, World Health Organisation) ise ön gereksinim programlarını, gıda güvenliğinin sağlanması için gerek HACCP sisteminin uygulanmasından önce gerekse de uygulama sırasında yapılması gerekli olan pratik uygulama ve şartlar olarak tanımlamıştır.

Kısaca ön gereksinimler bir yerin gıda işletmesi olabilmesi ve üretime geçebilmesi için karşılaması gereken şartlardır. ISO 22000 standardında tanımlanan ve genel olarak kabul edilen ön gereksinim programlarından biri olan 'GAP-Good Agriculture Practice' ve açılımı İyi Tarım Uygulamaları (GAP, EUREPGAP- GLOBALGAP) olarak ifade edilmektedir. 1997 yılında Avrupalı büyük perakendeci süpermarketlerin satışa sundukları tarım ürünlerinin insan sağlığına zararlı olmadığından emin olmak amacıyla birlikte kurup uygulamaya koydukları bir girişimdir. İyi tarım Uygulamaları sertifikasına sahip ürünün; kimyasal, fiziksel, mikrobiyolojik kalıntılar içermediği, çevreyi kirletmeden ve doğal dengeye zarar vermeden üretildiği; üretimi sırasında insan, işçi ve diğer canlıların olumsuz etkilenmediği; üretildiği ve tüketildiği ülkelerin tarımsal mevzuatına uygun olarak üretildiği anlaşılır. Yaş meyve ve sebze, tarla bitkileri, kesme çiçek ve süs bitkileri fide ve fidancılık, çay, hayvancılık, su ürünleri belgelendirme kapsamındadır. Günümüzde geçerli olan dünya çapında bir standart haline gelmiştir. Avrupa'daki büyük perakendeci ve üreticilerin % 70-80'i şu anda GLOBALGAP (EUREPGAP)'e üye veya kayıtlıdır. Ülkemizde de Migros, 2010 yılında başlattığı meyve sebzede İyi Tarım Uygulamaları ile Türkiye'de ilk kez

uygulayan perakende şirketi olmuştur. GLOBALGAP; gıda güvenliği ve çevre ile ilgili risklerin azaltılmasını, tüketicilerin ve tarım işçilerinin sağlık risklerinin en az seviyeye indirilmesini, tarımsal uygulamalarda önleyici tedbirlerin alınarak hatalı ürünlerin tüketiciye ulaşmasının önlenmesini, tarımsal yasal düzenlemelere daha rahat uyum sağlanmasını, tarım işletmelerinde uygulanan kalite çalışmalarının bütünleştirilmesini, çevreye karşı sorumluluk alan bir üretim anlayışının oluşturulmasını amaçlamaktadır.

Açılımı “GMP - Good Manufacturing Practice” olan “İyi Üretim Uygulamaları”, gıda ürünlerinde kaliteyi sağlamak amacıyla hammadde, üretim, ürün geliştirme, paketlenme, depolama, dağıtım vb. aşamalarda sürekli uygulanması gereken bir ön koşul programıdır.

“İyi Hijyen Uygulamaları” olarak ifade edilen GHP (Good Hygiene Practice), hijyenik gereksinimlerle ilgili olup, gıda hijyeni, üretim tesislerinin hijyenik tasarımı ve yapılandırılması, alet ve ekipmanların sıhhi dizayn prensibine göre yerleştirilmesi ve personel hijyeni gibi süreçleri yönetmeyi amaçlayan bir uygulamadır (<http://www.zmo.org.tr>, 03.11.2017).

Açılımı “Good Laboratory Practice” olan ve “İyi Laboratuvar Uygulamaları” olarak ifade edilen GLP, kalite güvence sistemlerinin bütünleyici öğelerinden biri olmakla birlikte, laboratuvar şartları ve işleyişi konusundaki iyileştirme çalışmalarının bir uygulamasıdır (<http://www.zmo.org.tr>, 03.11.2017).

“İyi Veterinerlik Uygulamaları” olarak ifade edilen ve açılımı “Good Veterinary Practice” olan GVP, hayvansal gıdanın hammaddeden başlayarak, nihai tüketiciye kadar geçirdiği süreçlerdeki gıda güvenliğinin sağlanmasına yönelik bir standarttır. Bu sistem içerisinde zootečni ve yetiştiricilik, hayvan sağlığı (çevre kriterleri, sağlıklı bitkisel yem, ilaç ve biyolojik maddeler, yemlikler ve suluklar, zoonozlar), üretimde hayvan refahı, üretimde hijyen, işletmede hijyen, ve dağıtımda hijyen konularını kapsayan iyileştirme çalışmalarının bütünü bulunmaktadır (<http://www.zmo.org.tr>, 03.11.2017)..

Açılımı “Good Distribution Practice” olan İyi Dağıtım Uygulamaları; hayvansal ve bitkisel hammaddeler ile işlem gören bu hammaddelerden elde edilen yarı mamul veya mamul ürünlerin dağıtımında ürün güvenliğinin tüketime kadarki tüm aşamalarda korunması gerekliliğini belirten destek bir uygulamadır. Ürünün özelliklerine göre

dağıtımda kullanılacak araç ve taşıma / dağıtım sıcaklık, nem vb. parametreleri önceden tanımlanmış ve ilgili prosedür / talimatlar yazılı bir şekilde dökümante edilmiş olmalıdır.

Tüm bu ön gereksinim programlarının haricinde SSOP (Standart Sanitasyon Uygulama Prosedürleri - Sanitation Standard Operating Procedures), gıda işletmelerinde sanitasyon koşullarının sağlanması amacının yanı sıra, sağlıklı ve güvenli ürün elde edilmesi için hijyen koşullarının tanımlanması amacıyla dökümante edilmiş yazılı prosedürlerdir. Bu kapsamda, yönetim tarafından özel “hijyen kontrol” programları oluşturulmalı ve gerçekleştirilen hijyen kontrolleri kayıt altına alınmalıdır. Temizlik maddeleri ve dezenfektanların gıda maddelerine herhangi bir yolla bulaşmasının önlenmesi için; fabrika üretim ortamındaki zemin, uygulanan işlemlerle ilgili kanallar, duvarlar, gıda maddeleriyle temas eden her türlü alet, makine ve ekipmanları kapsayan tüm “gıda temas yüzey alanları”, gıdayı her türlü bulaşlara karşı korumak için düzenli olarak iyice temizlenmeli ve mikrobiyolojik yönden kontrol altında tutulmalıdır (<http://www.zmo.org.tr>, 03.11.2017).

#### **2.1.5 ISO 9000 kalite güvence sistemi**

ISO 9000 kalite sistemi standartları ise 1979 yılında 20 üye ülke ve 10 gözlemci ülkenin katılımı ile İngiltere, Kanada, Amerika ve Japonya standartlarından yararlanılarak hazırlanmış ve 1987 yılında uygulanmaya konulmuş bir standartlar serisinden oluşmaktadır. Kalitenin sağlanması için birçok kalite standardı geliştirilmiş ve uluslararası alanda ISO ailesi kullanılmaya başlanmıştır. ISO 9000 sistemi 5 standarttan oluşmaktadır. Bu standartlar sırasıyla; ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 ve ISO 9004’dür. ISO 9003 kalite sistemini son denetleme ve doğrulama için koruyan sistem olmakla beraber, gıda sanayinde en çok aranan standarttır. ISO 9000 kalite sistemi, üreticiyle tüketici arasındaki ilişkilere dayanmaktadır. Kalite yiyecek içecek endüstrisinde gıda güvenliği ve geliştirilmesinin sağlanmasını istediğinden, bu alanda da ISO ailesine ihtiyaç duyulmuştur. Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 serisi kalitede sürekli gelişmeyi temel almaktadır (Demirel ve Aksoy, 2010). ISO 9000 kalite güvence sistemlerinde; ürünün hammaddesinden ya da tedarikçisinden başlayarak tüketicisine eriştiği ana kadar geçirdiği tüm üretim aşamalarının izlenmesi ve denetimi zorunlu olmasına karşın, bu sistemlerin esas hedefinin gıda güvenliği değil kalite sağlama olması ve birçok işletmede ihtisas konusu gıda olmayan kalite uzmanlarınca hazırlanıp yerleştirilmiş olması nedeni ile bu kalite sistemlerine sahip pek çok

kuruluşta gıda güvenliği açısından çeşitli boşluk ve yetersizliklerin ortaya çıktığı saptanmıştır (Dalgıç ve Belibağlı, 2006) Bu noktada yiyecek içecek üreten işletmelerde, tamamen gıda güvenliğini hedef alan ve sadece gıdaya özgü bir risk yönetim sistemi geliştirilmesine gereksinim duyulmuştur. Bu amaçla HACCP sistemi; işletmede her aşamada oluşabilecek potansiyel tehlikeleri önceden belirleyerek sadece son ürünü değil, ürünün üretildiği tüm işletmeyi de kontrol altına almayı, öngörülen tehlikelerin tümü için gerekli önleyici ve düzeltici faaliyetleri sistematik bir biçimde planlamayı, bu bağlamda hammaddenin tedarik edilmesinden başlayarak tüm işleme süreçlerinde saptanacak olan kritik kontrol noktalarında, yine önceden saptanmış olan ölçüm ve analiz metotlarıyla, izleme faaliyetlerinin sürekli yürütülmesi ile olası fiziksel, kimyasal, mikrobiyolojik kaynaklı sağlık risklerini en aza indirmeyi amaçlamaktadır (Erkan ve diğ., 2008).

## **2.2 Gıda Perakende Sektöründe Uygulanan Uluslararası Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Uygulamaları**

### **2.2.1 IFS food -uluslararası gıda standardı**

Gıda perakendecileri, özel markalara ait ürünleri mağazalarında nihai tketickiye sunmalarıyla birlikte, gıda güvenliği açısından büyük bir sorumluluğun altına girmiş oldular ve bu nedenle kendi marka adını ve işletme itibarını korumak üzere, üreticilerin ürün güvenliği, kalitesi ve yasallığı konusunda kanıt sunmalarını talep etmeye başlamışlardır. IFS Food-Uluslararası Gıda Standardı, tüketicilerin gittikçe artan taleplerini karşılayabilmek ve özel markalı ürünlerin istenilen kriterlerde üretilmesi ve nihai tüketicilere sunulması için, tek tip kalite ve gıda güvenliği standardının geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur (<http://www.ifs-online.eu>, 29.10.2017).

Alman Perakendeciler Birliği (HDE), Fransız Perakendeciler Birliği (FCD) ve İtalyan Perakendeciler Birlikleri CONAD, COOP ve “Federdistribuzione” ye şirketleri tarafından ticari markalar için kalite ve gıda güvenlik standardı olarak geliştirilen uluslararası harmonize edilmiş bir standarttır. Standart, gıda güvenliğinin ve üreticilerin kalite düzeylerinin eşit kontrolünü hedeflemektedir ve tarımsal üretimi takip eden ve gıdanın “işlendiği” tüm üretim aşamaları için kullanılabilir. IFS Food standardı perakendecilere ait özel markalı ürünleri üreten, gıda ürünü tedarikçileri ve diğer gıda sektöründe üretim yapan kuruluşlar için oluşturulmuştur. Standart sadece

gıda ürünleri üretimi gerçekleştiren ve ambalajlama yapan kuruluşları kapsamaktadır. Nakliye, depolama, dağıtım ve sadece ticaret yapan kuruluşlar bu standardın kapsamına girmemektedir (<http://www.ifs-online.eu>, 29.10.2017).

### **2.2.2 BRC food - ingiliz perakendeciler birliği**

BRC Food standardı, işletmenin büyüklüğü ve kapasitesine bağlı olmaksızın tüm gıda üreticilerini kapsamaktadır. BRC Food sertifikası sayesinde, perakendeciler için özel markalı ürünler üreten kuruluşlar veya İngiltere pazarında ürünlerini satmak isteyen üreticiler ürünle ilgili gereklilikleri yerine getirdiklerini kanıtlamış olurlar. Standardın çerçevesi, gıda ve gıda girdisi üreten, işleyen ve paketleyen endüstrilerde gıda güvenliği, bütünlüğü, yasallığı ve kalitesinin nasıl yönetilmesi gerektiğini oluşturur. Dünya gıda ticaretinde, BRC Food Standardı, üreticilerin müşterilerine kendi gıda güvenliği programlarını ve tedarik zincirinde kolaylıkla yer alabildiklerini kanıtladıkları güvenilir bir araçtır. Hem üreticiler hem de tedarikçiler için geçerli olan ortak ölçme ve değerlendirme kriterleri, gıda perakendecileri ve tedarik zinciri içindeki diğer organizasyonların değerlendirme yapmasında yardımcı olmaktadır. İngiltere’de satılan ürünlerin büyük bir bölümü gıda perakendecilerine ait özel markalı ürünlerdir. BRC Food standardının gerekliliklerinin yerine getirilmesi ile özel markalı ürünlerin üreticilerinin değerlendirilmesi sağlanmaktadır. 1990 yılında yürürlüğe giren Gıda Güvenliği Yasası ile perakendeciler gerekli önlemleri almaya gerek duymuşlar ve tüketicilere sunulan ürünlerin ar-ge, dağıtım, reklam ve satışı sürecinde tüm riskleri ortadan kaldıracak durum tespiti sistemini oluşturmuşlardır. İngiliz Perakendeciler Birliği, Global Gıda Güvenliği Standardını geliştirerek bu süreçte üreticilerin İngiliz Gıda Yasasına uyumunu desteklemişlerdir. BRC Food sistemi ile tek bir işletmenin aynı amaçla tek bir değerlendirmeye tabi olması, sistemde yer alan belirli bir niteliğe sahip belgelendirme kurumlarının ve tetkikçilerin akreditasyonunun yapılan denetimler ve ortaya çıkan düzeltici faaliyetlerin takip edilmesi sonucu ile sağlanması, ‘Fair trade’ kuralları çerçevesinde tedarik zincirinin her aşamasında firmaları ölçmek ve şeffaflığın yaratılması, perakendeci ve tedarikçilerin maliyetinin azaltılması hedeflenmektedir (<http://www.brcglobalstandards.com>, 12.11.2017 ).

Metro ve Migros gibi Türkiye’ de gıda perakende sektörünün önde gelen markaların, mağazalarında gıda ürünleri tedarik etmek isteyen üreticilerin “BRC-Food, IFS-Food gibi belgelerin en az birine sahip olmaları şartını aradıkları bilinmektedir.

### **2.3 Gıda Perakende Sektöründe Faaliyet Gösteren İşletmelerde Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanması Aşamasında Karşılaşılan Zorluklar**

Gıda perakende sektörüne faaliyet gösteren işletmelerin kaliteli ve sağlıklı ürünler sunabilmelerinin sağlanması, verimliliklerinin ve rekabet güçlerinin artırılması yine gıda güvenliği yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanması ile mümkün olacaktır. Bu işletmelerde tedarikçiden müşteriye kadar karşılaşılan birçok problem, yönetim sistemlerinin oluşturulması ve etkin bir şekilde uygulanması ile en aza indirilecektir. Yönetim sistemlerinin uygulanması her ne kadar işletmelere avantajlar sağlasa da bu sistemlerin uygulanması aşamalarında çeşitli zorluklar yaşanmaktadır (Dalgıç ve Belibağlı, 2006). Bu zorlukların kapsamında; üst yönetimin sistem çalışmalarına inanmaması ve faaliyetleri desteklememesi, finansman ve diğer kaynakların yetersizliği, insan kaynakları (eğitimsizlik, yetişmiş eleman temin edilememesi ve sık eleman değişimi), zaman (faaliyetlerin genellikle aynı kişiler üzerinde yoğunlaşması ve zamanın etkin kullanılamaması), maliyetlerdeki kısmi artışlar (personel ihtiyacı, kırtasiye yükü vb.), teknolojik yetersizlik (gıda güvenliğinin kontrolü ve gelişimi için ihtiyaç duyulan makine, alet ekipman ve diğer imkanlar), fiyat odaklı rekabet koşulları, tedarikçi özellikleri, çalışma ortamı/alt yapı, ölçme, analiz ve değerlendirme, müşteri ihtiyaçları/memnuniyeti, kayıt dışı ekonomi ve hükümet politikaları, haksız belgelendirme ve denetimsizlik gibi kriterlerin var olması söz konusudur (Motarjemi ve Lelieveld, 2014). Escanciano ve Santos-Vijande (2014), tarafından yapılan bir çalışma sonucuna göre ISO 22000' in yaygınlaştırılmasını ve kullanılmasını sınırlayan üç temel kısıtlama şöyledir; tanınmış bir standart değildir, birçok gıda şirketi potansiyelinden habersizdir, kurulumu ve uygulanması sırasında yüksek maliyetler söz konusudur. Macheka ve arkadaşlarının (2013), yaptıkları bir araştırmaya göre ise finansal kaynakların yetersizliği, işletmenin büyüklüğü (küçük/orta/büyük), işletme altyapı ve tesislerinin yetersizliği ve üst yönetim taahhüdünün eksikliği en temel engeller olarak tespit edilmiştir. Ayrıca gıda güvenliği yönetim sistemi uygulamalarına ilişkin bilgi yetersizliği ile personelin uygulamalara olan direnişinin de diğer önemli etkenler içerisinde olduğu ifade edilmiştir. Mensah ve Julien (2011), tarafından Birleşik Krallık' ta yapılan bir araştırmadan elde edilen bulgular sonucunda gıda işletmesinin küçük veya orta büyüklükte olmasının gıda güvenliği yönetim sistemi uygulamaları, yararları ve gıda güvenliği düzenlemesine uyma konusundaki zorlukları üzerinde önemli bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir.



### **3. MATERYAL VE METOT**

#### **3.1 Araştırma Yeri, Zamanı ve Örneklem Seçimi**

Bu çalışma, İstanbul’da bulunan marketlerden tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen gıda perakende işletmeleri üzerinde uygulanmıştır. Araştırma Ocak 2017 – Ekim 2017 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırma çalışması toplam 31 işletmede birebir görüşme ile gerçekleştirilmiş olup 31 yöneticinin görüşleri ve verdikleri cevaplar değerlendirilmeye alınmıştır.

#### **3.2 Araştırma Yöntemi**

Bu çalışmada verilerin toplanması amacıyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Market işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan personelin gıda güvenliği sisteminin uygulanabilirliğine ilişkin görüşlerinin belirlenmesine yönelik hazırlanan anket formu Ek A.1’ de sunulmuştur.

Araştırma kapsamına alınan işletmelere ait veriler, anket soru formlarının doldurulmasıyla elde edilmiştir. Marketler birebir ziyaret edilerek yönetici pozisyonundaki personelle yüz yüze görüşerek anket çalışması uygulanmıştır.

Anket formunda markete ve yöneticiye yönelik demografik sorular (yaş, eğitim, tecrübe, çalışan sayısı), personel alımındaki öncelikler, gıda güvenlik yönetim sistemi belgesi varlığı, gıda güvenliği uygulamaları ve işletme performans kriterlerinde dikkate alınan faktörler ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Anket formunun düzenlenmesinde farklı gıda sektörlerinde ulusal ve uluslararası düzeyde yapılmış çalışmalardan yararlanılmıştır (Kılıç, 2002; Girgin, 2008; Göbel, 2008; Kafel, 2013; Başaran, 2016; Erkan ve diğ., 2008; Escanciano ve Santos-Vijande, 2014; Macheka ve diğ., 2013).

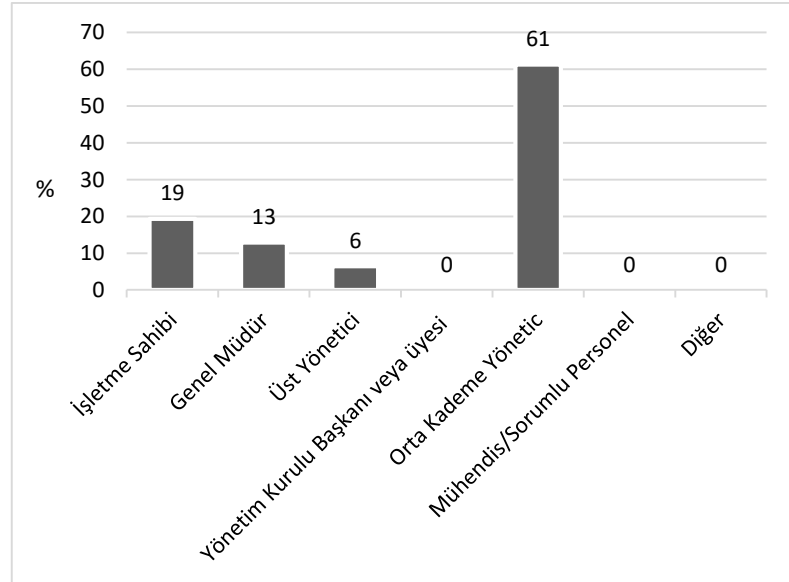


## 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

### 4.1 İşletme Ve Yöneticiler Hakkında Genel Bilgiler İle İlgili Analizler

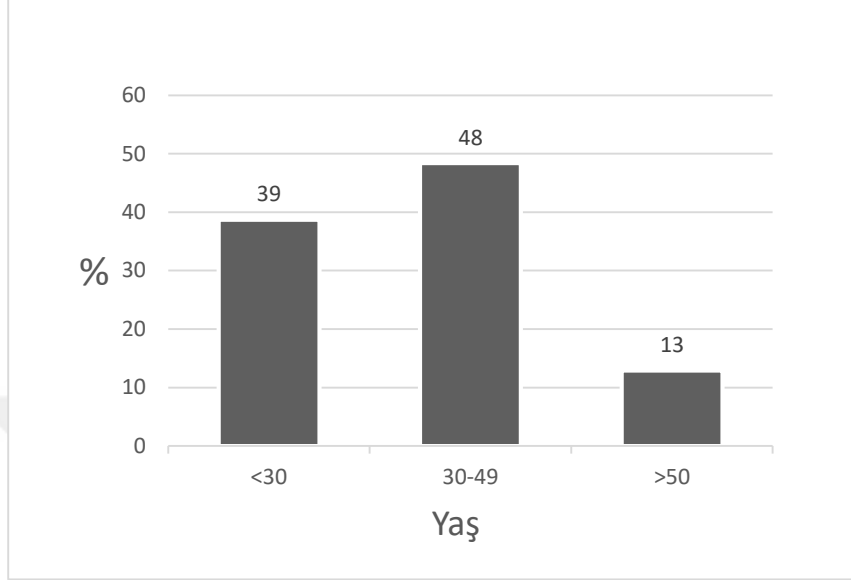
Tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen anketin ilk kısmını gıda perakendecilik sektöründe yer alan işletmeler ve yönetici düzeyindeki personel hakkında sorular oluşturmaktadır. Bu sorulara verilen cevaplar Şekil 4.1 - 4.6' da verilmiştir.

Anketi dolduran işletme yöneticilerinin yöneticilik pozisyonlarına göre dağılımında 31 yöneticiden orta kademe yönetici pozisyonunda çalışanlar % 61 (19 kişi) en fazla orana sahip olup bu oranı sırasıyla % 19 (6 kişi) ile işletme sahibi, % 13 (4 kişi) ile genel müdür, %6 (2 kişi) ile üst yönetici pozisyonunda çalışanlar takip etmektedir (Şekil 4.1).



Şekil 4.1 : Anketi dolduran personelin işletmedeki pozisyonlarına göre dağılımı.

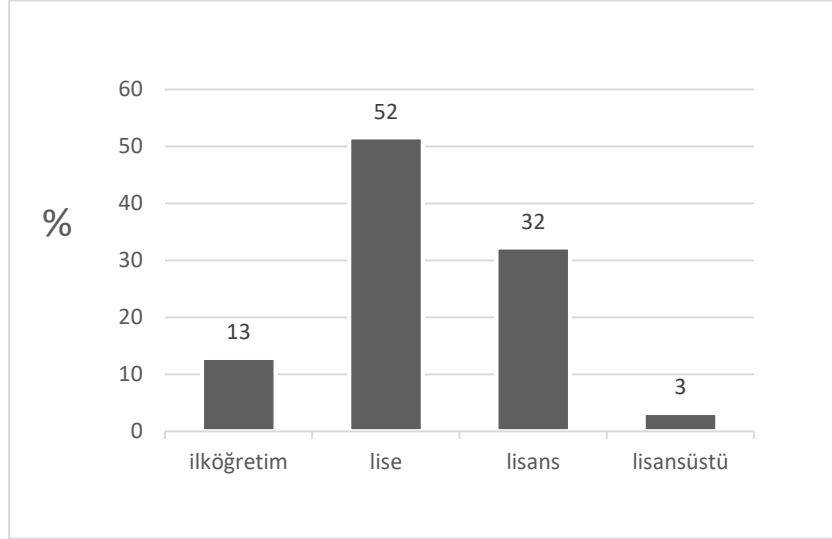
Yapılan değerlendirme sonucunda anketi dolduran işletme yöneticilerinin % 48' i (15 kişi) 30-49 yaş aralığında, % 39' u (12 kişi) 30 yaşın altında, % 13'   (4 kişi) ise 50 yaşın üstünde olduğu tespit edilmiştir (şekil 4.2).



**şekil 4.2 :** Anketi dolduran çalışanların yaş dağılımı.

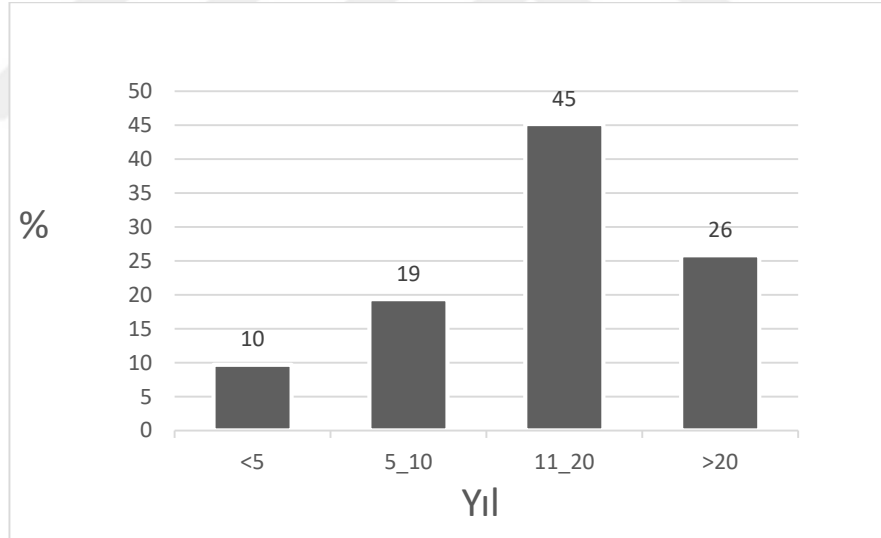
şekil 4.3' te görülebileceği gibi anket formunda yöneticilerin eğitim durumlarıyla ilgili yapılan değerlendirme sonucunda yarısından fazlasını % 52' lik (16 kişi)  oğunluk ile lise mezunları ve bunun sırasıyla % 32' sini (10 kişi) lisans mezunları, % 13'  n  (4 kişi) ilköğretim mezunları kalan % 3'  n  (1 kişi) de lisansüstü mezunlar oluşturmuştur.

Anket değerlendirmesi sonucunda çoğunlukla büyük ölçekli hipermarketlerde (Carrefour-Sa, Migros, Macro Center, Uyum vb.)  alışan yöneticilerin lisans mezunu olduğu, orta ölçekli ve hard discount marketlerde çalışan yöneticilerin çoğunlukla, lise mezunu oldukları, genellikle tek şubesi bulunan küçük ölçekli marketlerde ise genellikle yönetici pozisyonunda işletme sahiplerinin kendileri bulunmakta olup çoğunlukla ilköğretim mezunu oldukları lisansüstü mezunu tek yöneticinin ise cash&carry tipi markette çalıştığı tespit edilmiştir.



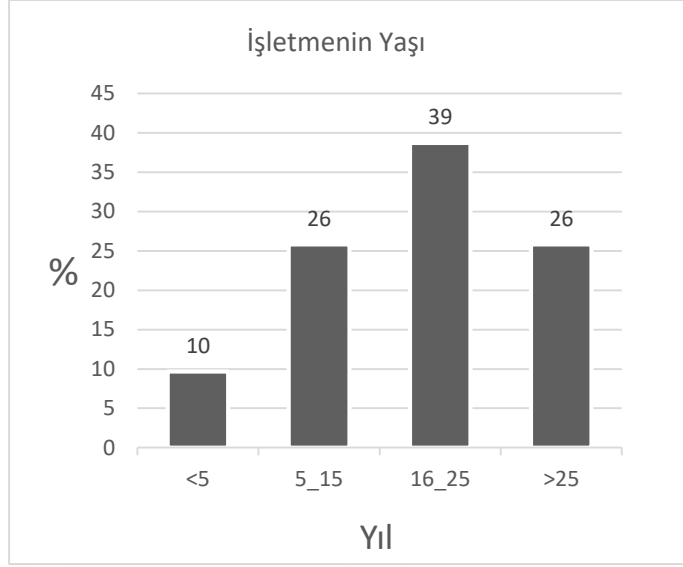
**Şekil 4.3 :** Anketi dolduran çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımı.

Bu yöneticilerin ise Şekil 4.4 ‘ te görülebileceği üzere %10’ unun (3 kişi) 5 yıldan az, %19’ unun( 6 kişi) 5-10 yıl arasında, % 45’ inin (14 kişi) 11-20 yıl arasında ve % 26’ sının (8 kişi) 20 yıldan fazla tecrübesi bulunmaktadır.



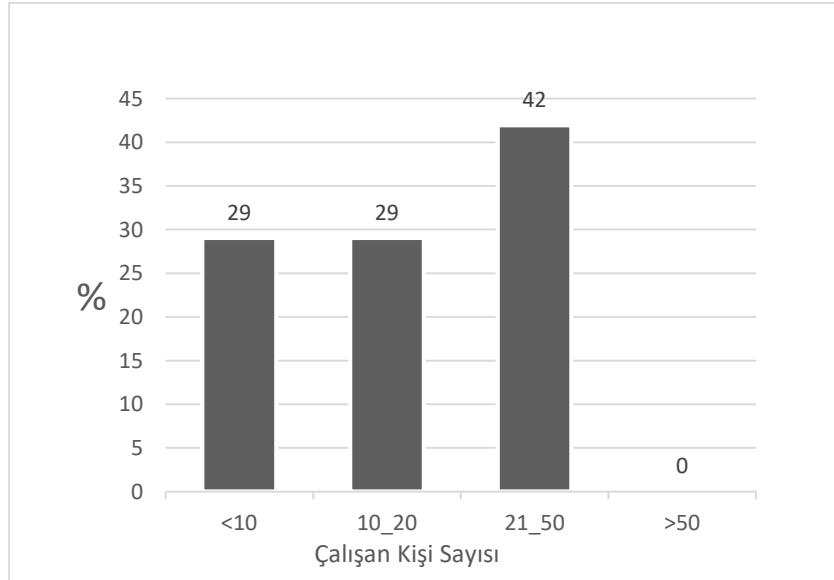
**Şekil 4.4 :** Anketi dolduran çalışanların tecrübe durumu.

Anket değerlendirmesine katılan işletmelerin özelliklerine ilişkin sorulara 31 işletmenin tamamı cevap vermiştir. Şekil 4.5’ te bu işletmelerin yaşı ile ilgili soruya verilen cevapların değerlendirilmesi sonucunda % 10’ si (3 işletme) 5 yıldan az bir süredir faaliyet gösterirken, 5-15 yıl arasında ve 25 yıldan fazla bir süredir hizmet yapan işletmelerin oranı aynı olup % 26’ dir (8 işletme). 16-25 yıl arasında faaliyet gösteren işletmeler ise % 39 (12 işletme) ile en fazla orana sahip olmaktadır.



**Şekil 4.5 :** Anket değerlendirmesine katılan işletmelerin yaş dağılımı.

Yine bu işletmelerde çalışan personelin sayısına ilişkin dağılım Şekil 4.6' da gösterilmiştir. Buna göre ankete katılan işletmeler arasında 10 kişiden az ve 10-20 kişi arasında personele sahip olanların oranı aynı olup % 29 (9 işletme) olarak ifade edilmektedir. %42' sinde (13 işletme) ise 21-50 arasında personel mevcuttur.

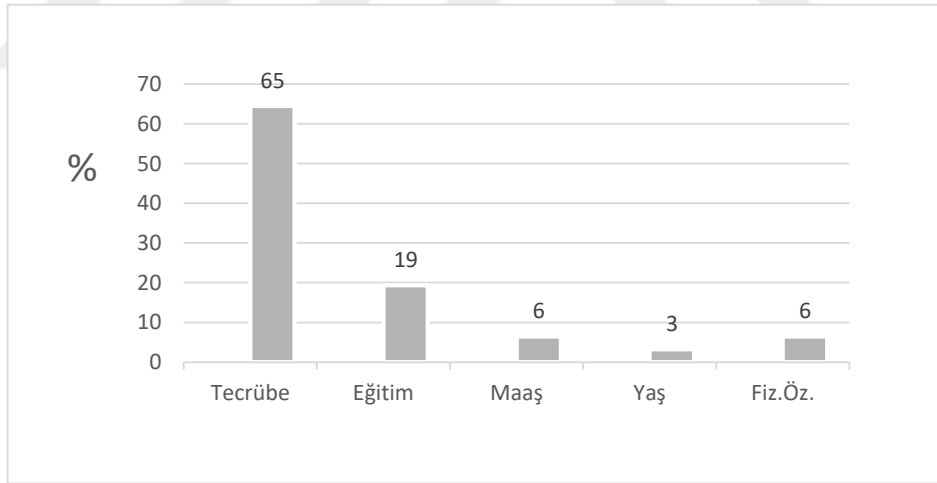


**Şekil 4.6 :** Ankete katılan işletmelerin çalışan sayısına göre dağılımı.

İşletmelerin özelliklerine gelince ankete katılan çoğu işletmenin 16-25 yıl arasında faaliyet gösterdiği bununla birlikte 5-15 yıl arası ile 25 yıldan fazla süredir faaliyet gösteren işletmelerin oranlarının birbirine eşit olduğu ve toplamlarının 16-25 yıl

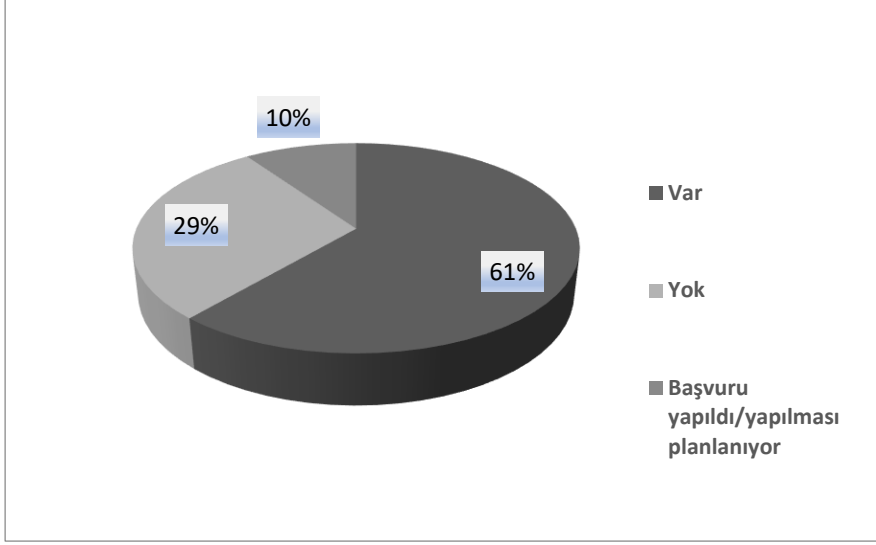
arasında faaliyet gösteren işletmelerden fazla olduğu görülmektedir. Çalışan sayıları bakımından ise tek bir mağazada çoğunlukla 21-50 arası kişi çalışmaktadır.

Anket çalışmasında yönetici pozisyonunda çalışanlara işletmeye personel alınırken dikkat edilebilecek belli kriterler verilmiş ve bunların işletme prensipleri açısından önem derecesine göre sıralanması istenmiştir. Buna göre işletmelerin % 65' i (20 işletme) için işe alınacak personelde tecrübe en önemli kriter iken % 19' u (6 işletme) için eğitim, % 3' ü (1 işletme) için ise yaş en önemli kriter olup maaş ve fiziksel özellikler/görünümüne öncelikli önem verenlerin ise % 6 (2 işletme) ile birbirinin aynı olduğu Şekil 4.7' den de görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, ankete katılan işletmelerin personel işe alım sırasında öncelikli olarak tecrübe ve eğitim aradıkları tespit edilmiştir. Hard discount tipi marketler personel işe alım sırasında eğitim birincil derece kriter olarak kabul edilirken orta ve büyük işletmeler ile cash&carry marketlerde tecrübe birincil derece kriter olarak kabul edilmektedir. Fiziksel özellik ve maaş kriterlerine öncelikli olarak önem veren işletmelerin ise küçük ölçekli, kurumsal olmayan işletmeler olduğu tespit edilmiştir.



**Şekil 4.7 :** Çalışanları işe alırken dikkat edilen kriterlerin öncelik sıralaması.

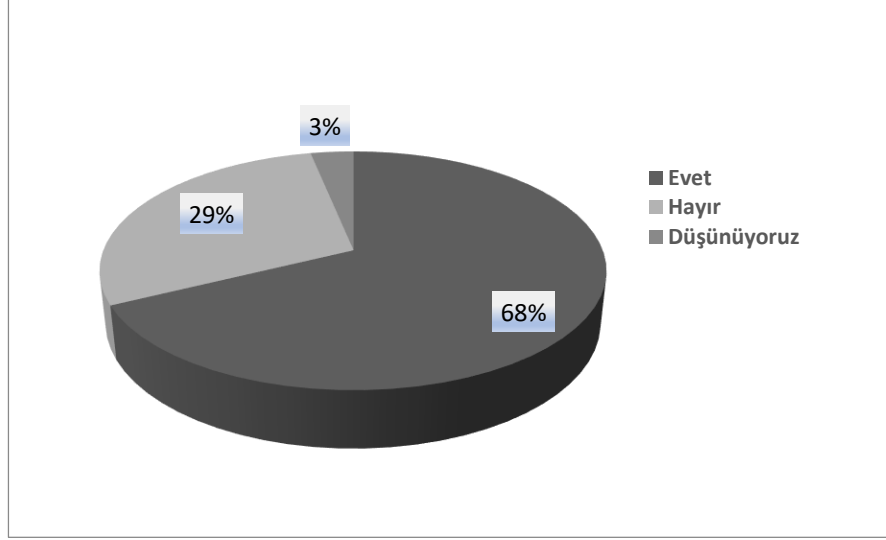
Ankete katılan işletmelerin Şekil 4.8' de görüldüğü gibi % 61'i (19 işletme) ISO 22000 belgesine sahipken % 29' unda (9 işletme) gıda güvenliğine ilişkin herhangi bir belge bulunmamaktadır. % 10' u (3 işletme) ise başvuru yapmış ya da yapmayı planlamaktadırlar. Büyük ölçekli işletmelerin tamamı ISO 22000 sertifikasına sahip iken küçük ölçekli, tek şubeli ve kurumsal olmayan işletmelerin büyük bir çoğunluğu ISO 22000 belgesine sahip değildir. Ankete katılan hard discount ve cash&carry tipi marketlerin ise tamamı ISO 22000 belgesine sahiptir.



**Şekil 4.8 : İşletmelerin ISO 22000 belge sahipliği.**

Şekil 4.9' dan da anlaşılacağı üzere ankete katılan işletmelerden % 68' i (21 işletme) bünyesinde sorumlu personel/müdür çalıştırır iken % 29' u (9 işletme) çalıştırmamakta %3' ü (1 işletme) ise çalıştırmayı düşünmektedir. Bu işletmelerden 10 tanesi bünyelerinde sorumlu personel/müdür olarak gıda mühendisi çalıştırır iken 3 tanesi veteriner hekim, 9 tanesi ise hem gıda mühendisi hem de veteriner hekim çalıştırmaktadırlar. Diğer kalan işletmeler ise herhangi bir sorumlu personel/müdür çalıştırmamaktadırlar. Ankete katılan büyük işletmelerin tamamı gıda mühendisi çalıştırırken büyük çoğunluğu ile cash&carry marketlerde hem gıda mühendisi hem de veteriner hekim çalıştırılmaktadır. Hard discount marketlerde ise kasap/şarküteri reyonu bulunmamakta olup veteriner hekim çalıştırmamaktadırlar. Orta/küçük ölçekli ve kurumsal olmayan işletmelerin çoğunluğu sorumlu personel çalıştırmamakta olup genellikle tek şubeli küçük işletmelerin hemen hemen tamamına yakın bir kısmı ise sorumlu personel çalıştırmamaktadırlar.

Yapılan anket değerlendirmesi sonucunda ISO 22000 belgesine sahip olmayanların işletmelerin tamamına yakın bir kısmı sorumlu personel çalıştırmamakta oldukları tespit edilmiştir. ISO 22000 belgesine başvuru aşamasında olan sadece bir işletmede sorumlu personel çalışmaktadır.



Şekil 4.9 : İşletmelerin sorumlu personel/müdür çalıştırma durumu.

#### 4.2 Gıda Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Bilgilerin Analizi

Tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen anketin ikinci kısmında gıda perakendecilik sektöründe yer alan işletmelerin gıda güvenliği uygulamalarına dair değerlendirmeleri oluşturmaktadır.

Ankete katılan işletmeler arasında gıda güvenliği yönetim sistemini uygulayanlar ve uygulamayı düşünenler için gıda güvenliğini uygulamalarının ilk öncelikli nedenlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Şekil 4. 10' da ankete katılan işletmelerin % 58' i (18 işletme) gıda güvenliği yönetim sistemini öncelikli olarak gıda güvenliğinin öneminin bilincinde olmaları nedeniyle, % 39' u (12 işletme) için ise öncelik müşterilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla, % 3' ü (1 işletme) için ise ilk öncelik pazardaki rekabette avantaj sağlamak amacıyla uyguladıkları anlaşılmaktadır.

ISO 22000 belgesine sahip olmayan işletmelerin çoğunluğu öncelikli olarak müşterilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla gıda güvenliği yönetim sistemini uygulamayı düşündüklerini ifade etmişlerdir. ISO 22000 belgesine sahip olan işletmelerin çoğunluğu ise gıda güvenliği sistemini öncelikli olarak gıda güvenliğinin öneminin bilincinde olmaları nedeniyle uyguladıklarını ifade etmişlerdir. Pazardaki rekabette avantaj sağlamak amacıyla uyguladıkları ifade eden işletme yöneticisi anketin bir diğer kısmında yöneltile 'hedeflenen kara ulaşım düzeyine çok önem veriyoruz' diye bir ifadede bulunmuştur dolayısıyla ISO 22000 belgesi mevcut olmasına rağmen öncelik olarak kar amaçlı çalıştıkları anlaşılmaktadır.

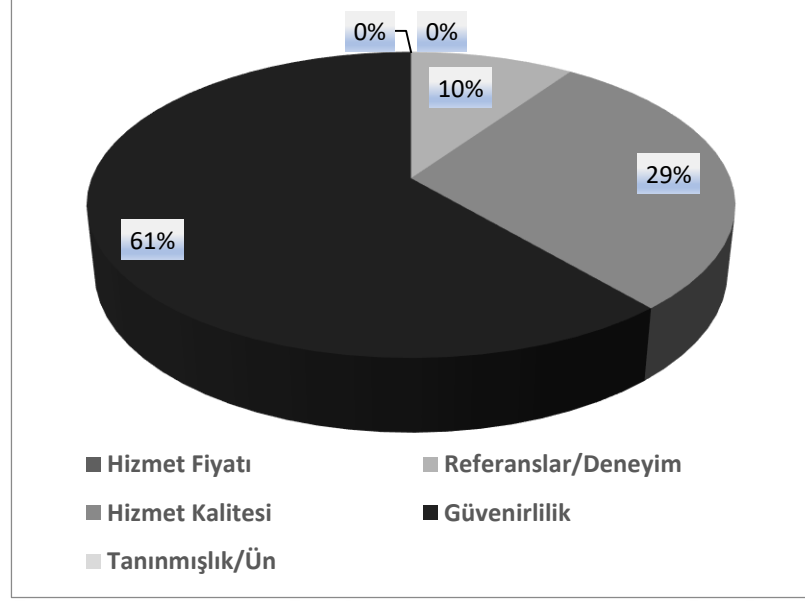
Escanciano ve Santos-Vijande (2014), tarafından yapılan bir araştırmaya göre gıda işletmelerinin ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini uygulamalarının temel nedenlerinden birkaçı sırasıyla; işletmenin piyasadaki imajını iyileştirme, ürün kalite ve güvenilirliğini iyileştirme, müşteri güvenini sağlama, işletmenin gelecekteki rekabet üstünlüğünü güçlendirme olarak tespit edilmiştir.

Macheke ve arkadaşlarının (2013), yaptıkları bir araştırmaya katılan gıda işletmelerinin % 30' u ürün kalitesini ve güvenliğini arttırmak, % 23,3' ü müşterilerin ürün kalitesi ve güvenliğine ilişkin gereksinimlerini karşılamak, % 20' si stratejik bir hareket yaparak organizasyonun ürünlerini pazarda iyi konumlandırmak, % 20' si yasal gereksinimleri karşılamak amacıyla ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini uyguladıkları tespit edilmiştir.



**Şekil 4.10 :** GGYS' nin işletmelerde, uygulamak /kurmak istenmesinde etkili olan kriterlerin dağılımı.

Ankete katılan işletmelerden 9 tanesi ISO 22000 belgesine sahip olmamasına rağmen ileride bir danışmanlık firması/uzmanı ile çalışmak istediklerinde seçim yaparken dikkat edecekleri kriterleri baz alarak bu soruya cevap vermişlerdir. Buna göre Şekil 4.11' de işletmelerin % 61' i (19 işletme) danışmanlık firmaları ile çalışırken öncelikle güvenilirlik kriterini önemser iken % 29'u (9 işletme) hizmet kalitesi, % 10'u (3 işletme) ise referanslar/deneyim kriterine öncelik verdikleri anlaşılmaktadır.



**Şekil 4.11 :** GGYS konusunda danışmanlık alacağınız/ aldığınız firmayı/uzmanı seçerken 3 kriterin önem sırasına göre dağılımı.

Anket çalışmasının bu kısmında bir takım ifadelere yer verilmiş olup ankete katılanların bu ifadelere katılım düzeyi ölçülmüştür (Çizelge 4.1).

Ankete katılan işletmelerin kendilerine yöneltilen; gıda güvenliği yönetim sisteminin etkinlik derecesi işletmenin amaç ve politikalarına uygundur, gıda güvenliği sisteminin firma için önemini kavramış bulunmaktayız, çalışanların görev dağılımında çalışanın yetki ile sorumlulukları ve işin gereklilikleri arasında uyum olmasına titizlikle dikkat edilmektedir, çalışanların talimatlara uymasını sağlayacak fiziksel imkanlar firmamızda mevcuttur, yönetim departmanı olarak yeniliklere açığız, yönetim olarak gıda güvenliğine firmamız için birincil dereceden önem vermekteyiz ifadelerine katılım düzeyleri toplamda (katılıyorum - kesinlikle katılıyorum) yaklaşık olarak % 80 ve üzeri bir orandadır. Bu ifadeler işletmelerin sorumlulukların bilincinde olduğu ve görevlerini yerine getirdiklerine dair olumlu ifadelerdir. Ancak anket sırasında verdikleri bu ifadelerle uyuşmayan kısımların (çalışanların talimatlara uymasını sağlayacak fiziksel imkanların mevcut olmadığı, çalışanın yetki ile sorumlulukları ve işin gereklilikleri arasında uyum olmasına titizlikle dikkat edilmediği v.b. ) olduğu gözlemlenmiştir. Bu da işletmelerin çoğunlukla eleştirilere açık olmadıklarını, eksikliklerini görmediklerini ya da fark etmediklerini gösterir.

Kalifiye ve eğitimli personel eksikliği ile sürekli personel değişikliğinin sistemin uygulanmasını zorlaştırdığı yönündeki, ankete katılan işletmelerin büyük çoğunluğunun görüşleri katılıyorum şeklinde ifade edilmiştir.

Ankete katılan işletmelerin toplamda % 51'i (16 işletme) devlet denetim ve yasalarını yeterli ölçüde bulmaktadırlar. Geri kalanların % 16' sı (5 işletme) kararsız olup, toplamda % 32' si (10 işletme) ise buna katılmadıklarını ifade etmişlerdir.

Ankete katılan işletmelerin toplamda % 64' ü (16 işletme) gıda güvenliği sistemini kurma / uygulama / iyileştirme aşamalarında zaman yetersizliği yaşamadıklarını belirtirken % 56' sı (14 işletme) yani çoğunluğu dokümantasyon fazlalığı olduğunu düşünmektedirler. Zaman yetersizliği olmadığını düşünüp doküman fazlalığından şikayet etmeleri yine verdikleri cevaplarda çelişkili bir durumu ifade etmektedir.

İşletmelerin % 61'i (19 işletme) gıda güvenliği sistemi için ayrı bir bütçelerinin olduğuna katılmaktadırlar ayrıca bu ifadelerini destekler nitelikte olarak gıda güvenliği sistemi için gerekli olan harcamaların bütçe yetersizliğinden ötürü gerekli ölçüde yapılamadığına ve sermaye yapısının küçük olmasının, üretimde gıda güvenliği şartlarını iyileştirecek yatırımların yapılması önünde bir engel oluşturabildiğine katılmamaktadırlar. Ankete katılan işletmelerin çoğunluğu gıda güvenliği yönetim sistemini uygulamada mali sıkıntı yaşamamaktadırlar. Ancak gıda güvenliği sistemi için ayrılan bütçe ile ilgili sorular yöneldiğinde uygulamalar ve harcamalar ile ilgili net bilgi verilemediği tespit edilmiştir. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerde bilinçli bir gıda güvenliği sistemi harcaması olmadığı gözlemlenmiştir.

Charalambous, ve arkadaşlarının (2015), gıda güvenliği yönetim sistemi uygulaması aşamasında yapılan harcamalar ile ilgili yaptıkları bir araştırmaya göre Kıbrıs' ta küçük ve orta ölçekli gıda işletmelerinde minimum €4200 maksimum €48,400 ortalama olarak €21,646 harcama yapıldığı, İngiltere' de ise benzer bir çalışma sonucunda ortalama €1070 harcama yapıldığı ancak eğitim ve danışmanlık hizmetinin ulusal hükümet tarafından karşılandığı, İskoçya' da ise €1240 daha az bir harcama ile sistemin başarılı bir şekilde uygulandığı tespit edilmiştir.

Ankete katılan ve bir belgelendirme firmasıyla çalışan işletmelerin çoğunluğu belgelendirme firmasının faaliyetlerinden tam olarak memnun olmayıp sorumlulukları hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarından dolayı toplamda kararsız ve katılmıyorum yüzdeleri % 56' lık (14 işletme) bir oranı bulmuştur.

**Çizelge 4.1 : GGYS ile ilgili ifadelerle işletmelerin katılım düzeyi.**

|   |                                                                                                                   |      | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| 1 | Gıda güvenliği yönetim sisteminin etkinlik derecesi işletmenin amaç ve politikalarına uygundur.                   | Sayı | 2                       | 1            | 1          | 10          | 17                     |
|   |                                                                                                                   | %    | %6                      | %3           | %3         | %32         | %55                    |
| 2 | Devlet denetimlerini ve yasaları yeterli ölçüdedir.                                                               | Sayı | 5                       | 5            | 5          | 10          | 6                      |
|   |                                                                                                                   | %    | %16                     | %16          | %16        | %32         | %19                    |
| 3 | Gıda güvenliği sistemini kurma/uygulama/iyileştirme aşamasında zaman yetersizliği yaşıyoruz. <sup>1</sup>         | Sayı | 7                       | 9            | 2          | 3           | 4                      |
|   |                                                                                                                   | %    | %28                     | %36          | %8         | %12         | %16                    |
| 4 | Gıda güvenliği sisteminde dokümantasyon fazlalığı mevcuttur. <sup>1</sup>                                         | Sayı | 4                       | 3            | 4          | 6           | 8                      |
|   |                                                                                                                   | %    | %16                     | %12          | %16        | %24         | %32                    |
| 5 | Gıda Güvenliği konusunda dışardan eğitim alınmakta ve/veya kendi bünyenizde eğitimler düzenlenmektedir.           | Sayı | 1                       | 1            | 3          | 16          | 10                     |
|   |                                                                                                                   | %    | %3                      | %3           | %10        | %52         | %32                    |
| 6 | Gıda güvenliği sistemi için ayrı bir bütçemiz mevcuttur.                                                          | Sayı | 2                       | 5            | 5          | 8           | 11                     |
|   |                                                                                                                   | %    | %6                      | %16          | %16        | %26         | %35                    |
| 7 | Gıda güvenliği sistemi için gerekli olan harcamalar bütçe yetersizliğinden ötürü gerekli ölçüde yapılamamaktadır. | Sayı | 16                      | 7            | 2          | 4           | 2                      |
|   |                                                                                                                   | %    | %52                     | %23          | %6         | %13         | %6                     |
| 8 | Gıda güvenliği sisteminin firma için önemini kavramış bulunmaktayız.                                              | Sayı | -                       | 1            | 5          | 10          | 15                     |
|   |                                                                                                                   | %    | -                       | %3           | %16        | %32         | %48                    |
| 9 | Belgelendirme firmasının işleyiş ve denetimlerinden memnunuz. <sup>1</sup>                                        | Sayı | 3                       | 2            | 9          | 5           | 6                      |
|   |                                                                                                                   | %    | %12                     | %8           | %36        | %20         | %24                    |

**Çizelge 4.1 (devam) : GGYS ile ilgili ifadelere işletmelerin katılım düzeyi.**

|    |                                                                                                                                                                 |      |     |     |     |     |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 10 | Sürekli personel değişikliği olmakta bu nedenle eğitimli personel sıkıntısı yaşanmaktadır.                                                                      | Sayı | 5   | 2   | 3   | 2   | 19  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | %16 | %6  | %10 | %6  | %61 |
| 11 | Sermaye yapısının küçük olması, üretimde gıda güvenliği şartlarını iyileştirecek yatırımların yapılması önünde bir engel oluşturabilmektedir.                   | Sayı | 8   | 7   | 3   | 5   | 8   |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | %26 | %23 | %10 | %16 | %26 |
| 12 | Çalışanların görev dağılımında çalışanın yetki ile sorumlulukları ve işin gereklilikleri arasında uyum olmasına titizlikle dikkat edilmektedir.                 | Sayı | -   | 2   | 2   | 9   | 18  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | -   | %6  | %6  | %29 | %58 |
| 13 | Çalışanlara gıda güvenliği ile ilgili bünyemizde ve/veya dışardan danışman aracılığıyla eğitimler verilmektedir.                                                | Sayı | 1   | 3   | 2   | 13  | 12  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | %3  | %10 | %6  | %42 | %39 |
| 14 | Çalışanların talimatlara uymasını sağlayacak fiziksel imkanlar firmamızda mevcuttur.                                                                            | Sayı | 1   | 4   | 2   | 13  | 11  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | %3  | %13 | %6  | %42 | %35 |
| 15 | Çalışanların eğitim durumlarındaki yetersizlik, nitelikli ve kalifiye personel eksikliği sistemin kurulması/uygulanması aşamasında zorluklara neden olmaktadır. | Sayı | -   | 7   | 3   | 4   | 17  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | -   | %23 | %10 | %13 | %55 |
| 16 | Yönetim departmanı olarak yeniliklere açığız.                                                                                                                   | Sayı | -   | -   | 2   | 7   | 22  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | -   | -   | %6  | %23 | %71 |
| 17 | Yönetim olarak gıda güvenliğine firmamız için birincil dereceden önem vermekteyiz.                                                                              | Sayı | -   | 1   | -   | 7   | 23  |
|    |                                                                                                                                                                 | %    | -   | %3  | -   | %23 | %74 |

Anket çalışmasının diğer bir kısmında gıda güvenliği yönetim sistemi uygulamalarından bir kısmı verilmiş olup ankete katılan işletmelerin bunları uygulayıp uygulamadıkları ya da ne ölçüde uyguladıkları ile ilgili bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır.

<sup>1</sup> Ankete katılan işletmelerden 6 tanesinin ISO belgesi bulunmamakta ve danışmanlık hizmeti almadıklarından dolayı değerlendirmeye katılmamışlardır.

Öncelikle ankete katılan işletmelerin Çizelge 4. 2' den de görüleceği üzere % 100' ünün 'evet' olarak katılım gösterdiği ifadeleri değerlendirdiğimizde işletmelerin tümü; personel işe alımında sağlık raporu istiyorlar, işletme içinde ve dışındaki her türlü çöp ve atıklar uzaklaştırıyorlar, fiziksel hasar veya bozulma /çürüme nedeniyle tüketici tarafından iade edilen ürünlerin derhal iade ya da imhasını gerçekleştiriyorlar, diyebiliriz. Ayrıca işletmelerin tamamına yakın bir kısmı fiziksel hasar veya bozulma/çürüme görülen genellikle ambalajlı ürünlerin iadesini tedarikçi firmaya yapmaktadırlar. Özellikle son kullanma tarihi yaklaşan ürünleri de tedarikçi firmalara iade ettiklerini ankete katılan işletmelerin çoğunluğu ifade etmişlerdir. Meyve/sebzelerde bozulma veya çürüme tespit edilirse işletmelerin çoğunluğu imhasını gerçekleştirmektedir.

Yine ankete katılan işletmeler Çizelge 4.2' den anlaşılabacağı gibi kuruluşa alınan tüm ürünler, üretim tarihlerine göre ve rotasyonu sağlayacak şekilde depolanıyor, depoya ilk giren ilk çıkar uygulaması mevcuttur, raflara dizilim sırasında son kullanma tarihine göre dizilim yapılıyor, işletmemizde soğuk depo/depolar mevcuttur, reyonlarda / depolarda gıda maddeleri ile kimyasal ürünlerin /deterjanların yerleşimine ve dizilimine dikkat ediliyor, kasap reyonunda kesme tahta ve bıçakları et ve tavuk için ayrı ayrı kullanılıyor, ifadelerine de % 90 veya üzeri oranda 'evet' diyerek katılım göstermişlerdir.

Çizelge 4.2' de depolarda son kullanma tarihi geçmiş ürünler bulunuyor ifadesine % 55' lik (17 işletme) bir kısmın 'hayır' diyerek, % 32' lik (10 işletme) kısmın ise 'evet' diyerek cevap verdikleri görülmektedir. Ayrıca depolarda son kullanma tarihi geçmiş ürün bulundurduklarını ifade edenlerin bir kısmı bu ürünlerin iadesi gerçekleşecek olan ürünler olması nedeniyle depoda mevcut olduğunu söylemiştir.

Reyonların yerleşiminde müşterinin ürünlere kolay erişimi ilk önceliktir ifadesine işletmelerin % 87' sinin (27 işletme) evet % 13' ünün (4 işletme) kısmen olarak katılım gösterdiği anlaşılmaktadır. Kısmen olarak cevaplayanlar nedenini mağazada yeterli alan olmamasına bağlamaktadırlar.

Meyve/sebze deposunda/reyonunda kısmen tahta kasalar kullananlar ankete katılan işletmelerin % 58' ini (18 işletme) oluştururken % 29'u (9 işletme) kullanmadıklarını , % 13' ü (4 işletme) ise kullandıklarını ifade etmişlerdir. En çok limonun tedarik edilirken tahta kasa ile işletmeye geldiği anket sırasında edinilen bilgiler arasındadır.

Türkiye’de taze meyve-sebze ürünlerinin taşınmasında ve sunumunda kullanılan plastik kasaların büyük bir kısmının ilgili gıda ve hijyen mevzuatlarına uyulmadığı, bir çoğunun gıda dışı işletmelerden toplanan, daha öncesinde temasta bulunduğu maddenin ne olduğu bilinmeyen hurda plastikten geri dönüştürülerek imal edildiği ve bu durumun insan sağlığı için ciddi bir tehdit olarak algılandığı bilinmekte idi. Şimdilerde ise Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın yaptığı düzenlemeyle, 3 Ekim 2017 Salı günü Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren yeni ‘Sebze ve Meyvelerin Toptan ve Perakende Ticaretinde Uyulması Gereken Standartlara İlişkin Tebliğ’ uygulanmaya başladı. Tebliğe göre meyve ve sebzeler tek kullanımlık (1 Haziran 2018 itibari ile) veya tekrar kullanılabilir ambalajlarda (1 Ocak 2019 itibari ile) taşınacak, bütün yabancı maddelerden arındırılarak uygun şartlarda korunması ve taşınması sağlanacaktır. Aynı zamanda sebze ve meyvelerin taşınmasında kullanılan ambalajların soğuk zincire uygun şekilde üretilmesi zorunlu olacaktır.

İşletme içerisindeki deterjan reyonu, gıda reyonu, pişmiş ve çiğ ürün reyonu, çiğ et, süt, tavuk, yumurta reyonlarının yerleşimi ve dizilimi çapraz kontaminasyona neden olmayacak şekildedir ifadesine işletmelerin % 80’ i (25 işletme) evet diyerek katılırken % 10’ ar (3’ er işletme) kısmen ve hayır cevaplarına katılım söz konusu olmuştur. Ancak özellikle evet diyerek buna dikkat ettiklerini ifade eden işletmelerin bir kaçında özellikle yumurtaların ambalajsız bir şekilde ve çapraz kontaminasyona neden olabilecek bir yerde sebze/meyve ve ekmek reyonlarının yanında yerleştirildiklerine dair anket sırasında gözlemler edinilmiştir. Bu da doğabilecek tehlikeden işletme sorumlularının farkında olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla aldıkları eğitimin ne kadar sağlıklı olduğunu ya da bu eğitimlerden edinilen bilgilerin ne ölçüde uygulandığının sorgulanması gerekmektedir.

Gıda reyonları ve bu reyonlarda kullanılan ekipmanların temizlik ve dezenfeksiyonuna dair yöntem, sıklık ve sorumluların belirlendiği yazılı bir program mevcuttur, ifadesini işletmelerin % 61’inin (19 işletme) evet diye onayladığı, %26’ sının (8 işletme) hayır ve %13’ ünün (4 işletme) ise kısmen olarak cevapladığı görülmektedir. Ankete katılan işletmelerin % 29’ unun (9 işletme) belge sahibi olmadığı bilindiğine göre elde edilen bu verilerin yaklaşık olarak birbiriyle tutarlı olduğu görülmektedir. Personel davranışlarının kontrolünü sağlayacak dokümanlar, işletmenin lavabo, kuru depo, soğuk depo vb. alanlarda mevcuttur ifadesini ise %71’ i (22 işletme) evet, % 23’ ü (7 işletme) hayır, %6’ sı (2 işletme) kısmen olarak cevaplamışlardır.

Ankete katılan işletmelerin % 71' i (22 işletme) tedarikçi firmaların araçlarını ürün kabul esnasında denetleyip gerekirse reddettiklerini, % 19' u (6 işletme) denetlemediklerini, % 10' u (3 işletme) ise kısmen bunu uyguladıklarını ifade etmişlerdir. Özellikle küçük/orta büyüklükteki marketlerde güvenilir tedarikçiyi denetlemenin söz konusu olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte ankete katılan küçük/orta işletme yöneticileri özellikle son kullanma tarihi geçmediği halde üzeri küflenmiş yoğurt, bozulmuş pastörize sütler, vakumu bozulmuş özellikle et ve et ürünleri gibi gelen müşteri şikayetlerinin önemli bir kısmının tedarikçiden kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Ancak özellikle ISO 22000 sertifikasına sahip olmayan işletmelerle küçük işletmelerde soğuk dolapların sağlıklı ve düzenli bir şekilde kontrol edilmediği edinilen bilgiler doğrultusunda unutulmamalıdır.

Kasap reyonunda kesme tahta ve bıçakları et ve tavuk için ayrı ayrı kullanılıyor ifadesi değerlendirilirken mağazasında herhangi bir kasap veya şarküteri reyonu olmayan firmalar değerlendirmeye katılmamıştır. Çizelge 4.2' de gıda güvenlik sisteminin bu gereğini % 96 (24 işletme) oranla işletmeler evet diyerek uyguladıklarını beyan etmişlerdir. % 4' lik (1 işletme) kısım ise bunu kısmen uyguladıklarını söyleyerek hem gıda güvenliğini hem de insan sağlığını tehlikeye attıklarını da ifade etmişlerdir.

**Çizelge 4. 2 : İşletmelerin gerçekleştirilmesi olası gıda güvenliği uygulamalarına katılım düzeyi.**

| Sıra No |                                                                                                   |      | EVET | HAYIR | KISMEN |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|--------|
| 1       | Tedarikçi firmaların araçları ürün kabul esnasında denetleniyor gerekirse reddediliyor.           | Sayı | 22   | 6     | 3      |
|         |                                                                                                   | %    | 71   | 19    | 10     |
| 2       | Kuruluşa alınan tüm ürünler, üretim tarihlerine göre ve rotasyonu sağlayacak şekilde depolanıyor. | Sayı | 29   | 1     | 1      |
|         |                                                                                                   | %    | 94   | 3     | 3      |
| 3       | İşletmemizde soğuk depo/depolar mevcuttur.                                                        | Sayı | 30   | 1     | 0      |
|         |                                                                                                   | %    | 97   | 3     | 0      |

**Çizelge 4. 2 (devam) : İşletmelerin gerçekleştirilmesi olası gıda güvenliği uygulamalarına katılım düzeyi.**

|    |                                                                                                                                                                     |      |     |    |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|----|----|
| 4  | Depolarda son kullanma tarihi geçmiş ürünler bulunuyor.                                                                                                             | Sayı | 10  | 17 | 4  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 32  | 55 | 13 |
| 5  | Depoya ilk giren ilk çıkar uygulaması mevcut.                                                                                                                       | Sayı | 28  | 0  | 3  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 90  | 0  | 10 |
| 6  | Meyve sebze deposunda/reyonunda tahta kasalar kullanılıyor.                                                                                                         | Sayı | 4   | 9  | 18 |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 13  | 29 | 58 |
| 7  | Gıda reyonları ve bu reyonlarda kullanılan ekipmanların temizlik ve dezenfeksiyonuna dair yöntem, sıklık ve sorumluların belirlendiği yazılı bir program mevcuttur. | Sayı | 19  | 8  | 4  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 61  | 26 | 13 |
| 8  | Reyonların yerleşiminde müşterinin ürünlere kolay erişimi ilk önceliktir.                                                                                           | Sayı | 27  | 0  | 4  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 87  | 0  | 13 |
| 9  | Personel davranışlarının kontrolünü sağlayacak dokümanlar, işletmenin lavabo, kuru depo, soğuk depo vb. alanlarda mevcuttur.                                        | Sayı | 22  | 7  | 2  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 71  | 23 | 6  |
| 10 | Personel işe alımında sağlık raporu istiyoruz.                                                                                                                      | Sayı | 31  | 0  | 0  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 100 | 0  | 0  |
| 11 | Reyonlarda/ depolarda gıda maddeleri ile kimyasal ürünlerin / deterjanların yerleşimine ve dizilimine dikkat ediliyor.                                              | Sayı | 29  | 0  | 2  |
|    |                                                                                                                                                                     | %    | 94  | 0  | 6  |

**Çizelge 4. 2 (devam) : İşletmelerin gerçekleştirilmesi olası gıda güvenliği uygulamalarına katılım düzeyi.**

|    |                                                                                                                                                                                                |      |     |    |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|----|----|
| 12 | Kasap reyonunda kesme tahta ve bıçakları et ve tavuk için ayrı ayrı kullanılıyor. <sup>2</sup>                                                                                                 | Sayı | 24  | 0  | 1  |
|    |                                                                                                                                                                                                | %    | 96  | 0  | 4  |
| 13 | Fiziksel hasar veya bozulma /çürüme nedeniyle tüketici tarafından iade edilen ürünlerin derhal iade ya da imhası gerçekleştiriliyor.                                                           | Sayı | 31  | 0  | 0  |
|    |                                                                                                                                                                                                | %    | 100 | 0  | 0  |
| 14 | İşletme içerisindeki deterjan reyonu, gıda reyonu, pişmiş ve çiğ ürün reyonu, çiğ et, süt, tavuk, yumurta reyonlarının yerleşimi ve dizilimi çapraz kontaminasyona neden olmayacak şekildedir. | Sayı | 25  | 3  | 3  |
|    |                                                                                                                                                                                                | %    | 80  | 10 | 10 |
| 15 | Raflara dizilim sırasında son kullanma tarihine göre dizilim yapılıyor.                                                                                                                        | Sayı | 29  | 0  | 2  |
|    |                                                                                                                                                                                                | %    | 94  | 0  | 6  |
| 16 | İşletme içinde ve dışındaki her türlü çöp ve atıklar uzaklaştırılıyor.                                                                                                                         | Sayı | 31  | 0  | 0  |
|    |                                                                                                                                                                                                | %    | 100 | 0  | 0  |

Anket çalışmasının bu kısmında ankete katılan işletmeler için müşteri memnuniyeti, personelin işletmeye bağlılığı, ulaşılması hedeflenen kar ve günlük ciro gibi kriterlerin önemi tespit edilmeye çalışılmıştır. Çizelge 4.3’ te görüldüğü üzere işletmelerin büyük çoğunluğu % 84’ ü (26 işletme) müşteri memnuniyet düzeyine çok önem vermekte olup % 16’ lik (5 işletme) kısmı da oldukça önem verdiklerini ifade etmişlerdir. Günlük müşteri sayısına ankete katılan işletmelerden yarısından fazlası % 55’ i (17 işletme) çok önem verdiklerini, % 42’ si (13 işletme) oldukça önem verdiklerini, % 3’ ü (1 işletme) ise düşük düzeyde önem verdiklerini belirtmişlerdir. Günlük ciro ile ilgili değerlendirmede ise işletmelerin % 55’ i (17 işletme) oldukça önem vermekte olup % 39’ u (12 işletme) çok önem verirken % 6’ sı (2 işletme) düşük düzeyde önem

<sup>2</sup> Ankete katılan 6 adet işletmenin kasap veya şarküteri reyonu bulunmadığından değerlendirmeye katılmamışlardır.

verdiklerini ifade etmişlerdir. Personelin işletmeye bağlılık düzeyine ankete katılanların % 52' si (16 işletme) çok önem verirken % 26' sı (8 işletme) oldukça % 23' ü (7 işletme) ise düşük düzeyde önem verdiklerini açıklamışlardır. İşletmelerin çoğunluğu % 45' i (14 işletme) hedeflenen kara ulaşım düzeyine oldukça önem verirken % 35' i (11 işletme) çok % 16' sı (5 işletme) düşük düzeyde önem verdiklerini ifade etmişlerdi. % 1' lik (1 işletme) kısmı da herhangi bir fikri olmadığını belirtmiştir. İşletmenin hedeflerine erişim düzeyine % 55' lik bir kısım (17 işletme) oldukça önem verirken % 32' si (10 işletme) çok ve % 13' ü (4 işletme) düşük düzeyde önem verdiklerini ifade etmişlerdir.

Elde edilen tüm bu veriler doğrultusunda ankete katılan işletmelerin çok büyük bir çoğunluğu müşteri memnuniyet düzeyine birincil dereceden önem vermekte oldukları tespit edilmiştir. Personelin işletmeye bağlılığı ise işletmeler arasında değişkenlik göstermekte olup genel olarak % 23' lük bir kısım düşük düzeyde önem vermektedir. Özellikle sektörde kalifiye, eğitilmiş ve tecrübeli personel eksikliğinin çok sık yaşanan büyük bir problem olduğunu vurgulayan işletme yöneticileri bu durumun sürekli bir işe giriş-çıkış sirkülasyonuna neden olduğunu dolayısıyla personelin işletmeye bağlılığının söz konusu olmadığını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte eğitimsizlik ve tecrübesizliğin yanı sıra asgari ücret gibi düşük bir maaş ile mesai saatlerinin yoğun ve esnek olması sebebiyle de işe giriş-çıkışların sık yaşandığı anket çalışması sonucunda tespit edilmiştir. Günlük ciro ve işletmenin genel olarak hedeflerine ulaşım düzeylerine ise müşteri memnuniyetinden sonra ikincil olarak önem verdikleri tespit edilmiştir. Hedeflenen kara ulaşım düzeyi ise en son önem derecesine sahiptir. Bunun nedeni olarak çoğunlukla orta ve küçük ölçekli marketler ile bir kısım büyük ölçekli marketlerin genel olarak son yıllarda yıllık hedefledikleri karın altında bir kara ulaştıkları ankete katılan yöneticiler tarafından ifade edilmiştir. Ayrıca bu çalışma sonucunda son yıllarda gıda perakende sektöründe çok büyük bir ciroya sahip olan hard discount – indirim mağazacılığı tipi marketlerin özellikle piyasada insanların alım gücünde yaşanan düşüş ile birlikte herkesin kolay ulaşabildiği çok sayıda şubelerinin de mevcut olmasının sürümden kazanıma neden olması dolayısıyla hedeflenen kara ulaşım düzeyi açısından büyük ölçekli süper marketler zincirlerinin çok ilerisinde oldukları tespit edilmiştir. Bununla birlikte hard discount tipi marketlerde müşteri memnuniyetinin ve ayrıca müşteri beklentilerinin düşük olduğu yine yapılan anket ile gözlemlenmiştir.

**Çizelge 4.3 : İşletme performans kriterlerine ile ilgili ifadelerle ilişkin görüşler.**

|                                      | Fikrim Yok | Önemsiz | Düşük düzeyde önemli | Oldukça önemli | Çok önemli |
|--------------------------------------|------------|---------|----------------------|----------------|------------|
| Müşteri Memnuniyeti Düzeyi           |            |         |                      | 5              | 26         |
|                                      | -          | -       | -                    | %16            | %84        |
| Günlük Müşteri Sayısı                |            |         | 1                    | 13             | 17         |
|                                      | -          | -       | %3                   | %42            | %55        |
| Günlük Ciro                          |            |         | 2                    | 17             | 12         |
|                                      | -          | -       | %6                   | %55            | %39        |
| Personelin İşletmeye Bağlılık Düzeyi |            |         | 7                    | 8              | 16         |
|                                      | -          | -       | %23                  | %26            | %52        |
| Hedeflenen Kara Ulaşım Düzeyi        | 1          |         | 5                    | 14             | 11         |
|                                      | %3         | -       | %16                  | %45            | %35        |
| İşletmenin Hedeflerine Erişim Düzeyi |            |         | 4                    | 17             | 10         |
|                                      | -          | -       | %13                  | %55            | %32        |

Anket çalışmasının bu kısmında gıda güvenliği ile ilgili çizelgede verilen uygulamaların yapılma sıklığı öğrenilerek gıda güvenliği yönetim sistemi gereklerine uygunluğunun tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çizelge 4.4' e baktığımızda ankete katılan işletmelerin % 45'i (14 işletme) derin dondurucu ve soğutucuların sıcaklık kontrollerini günde birkaç kez sıklıkla yaparken, % 35' i (11 işletme) her gün, %10' u (3 işletme) haftada bir, % 3' ü (1 işletme) 3 ayda bir, % 6 ' sı (2 işletme) ise hiç yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Haşere ve kemirgenleri önlemek için ilaçlamayı işletmelerin yarısından fazlası % 61' i (19 işletme) ayda bir, % 16' sı (5 işletme) haftada bir, % 10' u (3 işletme) 6 ayda bir gerçekleştirirken, 3 ayda bir ve yılda bir gerçekleştirenlerin oranları birbirine eşit olup % 6' dır (2' şer işletme).

Kasap veya şarküteri reyonunda yüzeylerden alınan örnekleri mikrobiyolojik test için laboratuvara gönderen işletmelerden % 16'sı (4 işletme) ayda bir, % 8' i (2 işletme) yılda bir, diğer bir % 8' i (2 işletme) 3 ayda, %12' si (3 işletme) ise 6 ayda bir bu

kontrolü yapmakta olduklarını büyük çoğunluğu % 56' ı (14 işletme) ise hiç yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Kasap reyonundaki tahta, bıçak vb. araç-gereçlerin dezenfeksiyonun yapılma sıklığı ile ilgili soruya, 6 adet işletmede kasap/şarküteri reyonu mevcut olmadığından 25 işletme cevap vermiş olup ankete katılan işletmelerin yarısından fazlası % 60' ı (15 işletme) her gün, % 24' ü (6 işletme) günde birkaç kez, % 12' si (3 işletme) ayda bir gerçekleştirdiklerini ifade ederken, geriye kalan % 4' lük oranı temsil eden bir işletme ise dezenfeksiyonu gerçekleştirmediklerini ifade etmiştir. Kuru depo ve meyve/sebze depolarının sıcaklık kontrolleri ile ilgili soruya 3 adet işletmede kuru depo ve meyve/sebze depoları mevcut olmadığından 28 işletme cevap vermiş olup ankete katılan işletmelerin % 32' si (9 işletme) günde birkaç kez, % 36' sı (10 işletme) her gün, % 7' si (2 işletme) haftada bir, % 4' ü (1 işletme) ayda bir kuru depo ve meyve/sebze depolarının sıcaklıklarını kontrol ederken % 21' i (6 işletme) ise hiç kontrol etmediklerini ifade etmişlerdir. Ankete katılan işletmelerden % 3' ü (1 işletme) her gün, % 6' sı (2 işletme) ayda bir, % 19' u (6 işletme) yılda bir, % 29' u (9 işletme) 3 ayda bir, % 42' si (13 işletme) 6 ayda bir sıklıkla personelin sağlık kontrolleri/portör muayenelerini tekrarlamaktadırlar. Personelin (şarküteri) saç, bıyık, maske, bone, eldiven, kişisel hijyen, takı vb. ile ilgili kontrolünü işletmelerin % 16' sı (5 işletme) günde birkaç kez, % 68' i (21 işletme) her gün, % 10' u (3 işletme) haftada bir gerçekleştirirken % 6' sı (2 işletme) ise hiç gerçekleştirmemektedir. Ankete katılan işletmelerin % 29' u (9 işletme) yılda bir, % 13' ü (4 işletme) 3 ayda bir, yarısından fazlası % 55' i (17 işletme) 6 ayda bir sıklıkla personel akciğer filminin çektirilmesini takip ederken % 3' lük kısmi temsil eden 1 işletme ise hiçbir sıklıkta bunu takip etmemektedir. Personeler gıda güvenliği ile ilgili eğitim işletmelerin % 3' ünde (1 işletme) her gün, % 3' ünde (1 işletme) haftada bir, % 23' ünde (7 işletme) ayda bir, % 35' inde (11 işletme) yılda bir, % 10' unda (3 işletme) 3 ayda bir, % 23' ünde (7 işletme) 6 ayda bir sıklıkla verilirken % 3' ünde (1 işletme) hiç verilmemektedir.

Müşteri şikayetlerinin gelme sıklığı ankete katılan işletmelerin % 3' ünde (1 işletme) her gün, % 6' sında (2 işletme) haftada bir, büyük çoğunluğunda % 52' sinde (16 işletme) ayda bir, % 6' sında (2 işletme) yılda bir, % 13' ünde (4 işletme) 3 ayda bir, % 10' unda (3 işletme) 6 ayda bir olarak ifade edilirken, diğer bir % 10' luk kısımda (3 işletme) hiç şikayet gelmediği ifade edilmiştir.

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu'nun 126. ve 127. maddelerindeki hükümlerle, gıda üretim yerleri ve sıhhi müesseselerde çalışanların bulaşıcı hastalık taşıyıcılığı yönünden her 3 ayda bir muayene olma ve sıhhi rapor alma mecburiyeti getirilmiş ve bu sıhhi muayenenin de ücretsiz olarak belediye tabipleri veya hükümet tabipleri tarafından yapılacağı belirtilmişti. Ancak 2011 yılında yapılan bir değişiklikle 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunun Madde 126' da (Değişik:11/10/2011-KHK-663/58 md.) 'Gıda üretim ve satış yerleri ve toplu tüketim yerleri ile insan bedenine temasın söz konusu olduğu temizlik hizmetlerine yönelik sanatların ifa edildiği iş yeri sahipleri ve bu iş yerlerinin işletenleri, çalışanlarına, hijyen konusunda bu iş yerlerindeki meslek ve faaliyetin gerektirdiği eğitimi vermeye veya çalışanların bu eğitimi almalarını sağlamaya, belirtilen eğitimleri almış kişileri çalıştırmaya, çalışan kişiler ise bu eğitimleri almaya mecburdurlar. Bizzat çalışmaları durumunda, iş yeri sahipleri ve işletenleri de bu fıkra kapsamındadır.' hükmü getirilmiştir. Devamında 'Bulaşıcı bir hastalığı olduğu belgelenenler ile iş yerinin faaliyet ve hizmetlerinden doğrudan yararlananları rahatsız edecek nitelikte ve görünür şekilde açık yara veya cilt hastalığı bulunanlar, bizzat çalışan iş yeri sahipleri ve işletenleri de dâhil olmak üzere, alınacak bir raporla hastalıklarının iyileştiği belgeleninceye kadar, birinci fıkrada belirtilen iş yerlerinde çalışamaz ve çalıştırılmazlar. Çalışanlar, hastalıkları konusunda işverene bilgi vermekle yükümlüdür.' ifade edilmiştir (<http://www.mevzuat.gov.tr>, 01.10.2017).

2013 yılında Hijyen Eğitimi Yönetmeliği yayınlanmış, alınması gereken eğitimin 8 saat ve belgeli olması gerektiği belirtilmiştir. Tüm bu değişiklikler üzerine 19.07.2013 tarihinde Sağlık Bakanlığı tarafından 'belirli zamanlarda yapılması gereken portör muayeneleri ve tetkikleri yapılmayıp bunun yerine hijyen eğitimlerinin alınmasına...' olarak belirtilmiş ve son şeklini almıştır (<http://www.resmigazete.gov.tr>, 01.10.2017). Anket sonuçlarına göre portör muayenelerinin işletmelerin çoğunluğu tarafından 6 ayda bir yapıldığı görülmektedir. Bu çalışma kapsamında ankete katılan işletmelerin büyük çoğunluğunun 6 ayda bir ücretsiz olarak belediyelerce tahsis edilen araçlarda portör muayenesini yaptıkları ve yukarda bahsi geçen hijyen eğitimlerini aldıkları tespit edilmiştir.

Ankete katılan işletmelerin % 35 (11 işletme) çoğunlukla personele gıda güvenliği ile ilgili yılda bir kere eğitim verdiği tespit edilmiştir. Yine edinilen bilgiler dahilinde bu eğitimlerin çoğunlukla kendi bünyelerinde verildiği ya da herhangi bir danışmanlık

firması ile çalışmayanların ise bu eğitimi belediyelerin yılda bir kere uzman eğitimciler tarafından kendilerine zorunlu ve ücretsiz verildiği tespit edilmiştir. Personelin (şarküteri) saç, bıyık, maske, bone, eldiven, kişisel hijyen, takı vb. ile ilgili kontrollerinin işletmelerin yarısından fazlası tarafından % 68 (21 işletme) gibi bir oranla her gün gerçekleştirildiği bunun yanında % 6' lık (2 işletme) bir kısmının ise hiçbir kontrol yapmadığı anlaşılmıştır.

Mağazalarında kasap ve/veya şarküteri bulunan işletmelerin % 56' sı (14 işletme) yüzeylerden örnek alarak mikrobiyolojik teste şimdiye kadar hiç göndermemiş olup sadece büyük işletmelerin belirli periyotlarla bu testi yaptırdıkları bilgisine ulaşılmıştır.

Derin dondurucu ve soğutucuların sıcaklık kontrolleri ankete katılan işletmelerin % 45' i (14 işletme) tarafından günde birkaç kez yapılırken % 35' i (11 işletme) tarafından her gün % 6' sı (2 işletme) ise hiç kontrol etmemektedir. Kuru depo ve meyve/sebze depolarının sıcaklık kontrollerinde ise derin dondurucu ve soğutucuların sıcaklık kontrollerine göre daha fazla ihmalkârlık olduğunu verilere baktığımızda söyleyebiliriz.

**Çizelge 4.4 : Gıda güvenliği ile ilgili bazı uygulamaların yapılma sıklığı.**

| Soru No |                                                                     |      | Günde birkaç kez | Her gün | Haftada Bir | Ayda Bir | Yılda Bir | 3 Ayda Bir | 6 Ayda Bir | Hiç |
|---------|---------------------------------------------------------------------|------|------------------|---------|-------------|----------|-----------|------------|------------|-----|
| 1       | Derin dondurucu ve soğutucuların sıcaklık kontrolleri               | Sayı | 14               | 11      | 3           | 0        | 0         | 1          | 0          | 2   |
|         |                                                                     | %    | 45               | 35      | 10          | 0        | 0         | 3          | 0          | 6   |
| 2       | Haşere ve kemirgenler için ilaçlama                                 | Sayı | 0                | 0       | 5           | 19       | 2         | 2          | 3          | 0   |
|         |                                                                     | %    | 0                | 0       | 16          | 61       | 6         | 6          | 10         | 0   |
| 3       | Yüzeylerden örnek alınarak yapılan mikrobiyolojik test <sup>3</sup> | Sayı | 0                | 0       | 0           | 4        | 2         | 2          | 3          | 14  |
|         |                                                                     | %    | 0                | 0       | 0           | 16       | 8         | 8          | 12         | 56  |

**Çizelge 4.4 (devam):** Gıda güvenliği ile ilgili bazı uygulamaların yapılma sıklığı.

|    |                                                                                                       |      |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 4  | Kasap reyonundaki tahta, bıçak vb. araç-gereçlerin dezenfeksiyonu <sup>4</sup>                        | Sayı | 6  | 15 | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 1  |
|    |                                                                                                       | %    | 24 | 60 | 0  | 12 | 0  | 0  | 0  | 4  |
| 5  | Kuru depo ve meyve/sebze depolarının sıcaklık kontrolleri <sup>5</sup>                                | Sayı | 9  | 10 | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 6  |
|    |                                                                                                       | %    | 32 | 36 | 7  | 4  | 0  | 0  | 0  | 21 |
| 6  | Personelin sağlık kontrolleri/ portör muayeneleri                                                     | Sayı | 0  | 1  | 0  | 2  | 6  | 9  | 13 | 0  |
|    |                                                                                                       | %    | 0  | 3  | 0  | 6  | 19 | 29 | 42 | 0  |
| 7  | Personelin (şarküteri) saç, bıyık, maske, bone, eldiven, kişisel hijyen, takı vb. ile ilgili kontrolü | Sayı | 5  | 21 | 3  | 0  | 0  | 0  | 0  | 2  |
|    |                                                                                                       | %    | 16 | 68 | 10 | 0  | 0  | 0  | 0  | 6  |
| 8  | Personel akciğer filminin çektilmesi                                                                  | Sayı | 0  | 0  | 0  | 0  | 9  | 4  | 17 | 1  |
|    |                                                                                                       | %    | 0  | 0  | 0  | 0  | 29 | 13 | 55 | 3  |
| 9  | Personeler gıda güvenliği ile ilgili eğitim verilmesi                                                 | Sayı | 0  | 1  | 1  | 7  | 11 | 3  | 7  | 1  |
|    |                                                                                                       | %    | 0  | 3  | 3  | 23 | 35 | 10 | 23 | 3  |
| 10 | Müşteri şikayetlerinin gelme sıklığı                                                                  | Sayı | 0  | 1  | 2  | 16 | 2  | 4  | 3  | 3  |
|    |                                                                                                       | %    | 0  | 3  | 6  | 52 | 6  | 13 | 10 | 10 |

<sup>3,4</sup> Ankete katılan 6 adet işletmenin kasap veya şarküteri reyonu bulunmadığından değerlendirmeye katılmamışlardır.

<sup>5</sup> Ankete katılan 3 adet işletmenin kuru ya da meyve/sebze deposu bulunmadığından değerlendirmeye katılmamışlardır.



## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Anket çalışmasına katılan gıda perakendecilik sektörünün mağazalarında çalışan yöneticilerin çoğunluğu orta kademe yönetici olup çoğu lise mezunu olmakla birlikte lisans mezunlarının da oranlarının azımsanmayacak kadar fazla olduğu söylenebilir.

Yaşları genelde orta yaş aralığında olmasına rağmen genç yönetici oranının da orta yaştaki yönetici oranına yakın olduğu dolayısıyla sektörde yaş bakımından dinamik yöneticilere yer verildiği anlaşılmaktadır. Çoğu yöneticinin 11-20 yıl arasında tecrübeye sahip olduğu sonrasında bunu 20 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların izlediği sonucuna varılmıştır dolayısıyla yöneticilik pozisyonundakilerde tecrübenin aranan bir kriter olduğunu söyleyebiliriz.

İşletmelerin büyük çoğunluğu işe alırken personelde öncelikle tecrübe ve eğitim aradıklarını ifade etmişlerdir. Bu görüşlerini kalifiye ve eğitilmiş personel eksikliği yaşanmaktadır ifadesine çoğunlukla katılmalarıyla desteklemişlerdir.

Ankete katılan işletmelerden ürün kabul esnasında denetleme yapmayanların bir kısmı güvenilir tedarikçilerle çalıştıklarını, sıkıntılı bir ürün denk geldiğinde hemen iade aldıklarını belirtirken buradan müşteri sağlığını hiçe saydıkları anlaşılmıştır. Başka bir deyişle gıda güvenliği birincil dereceden önem arz etmemektedir.

İşletme içerisindeki deterjan reyonu, gıda reyonu, pişmiş ve çiğ ürün reyonu, çiğ et, süt, tavuk, yumurta reyonlarının yerleşimi ve dizilimi çapraz kontaminasyona neden olmayacak şekildedir ifadesine işletmelerden hiçbiri hayır yanıtı vermemiş iken ayrıca yapılan market içi değerlendirmelerde özellikle yumurtaların ambalajsız bir şekilde ve çapraz kontaminasyona neden olabilecek bir yerde sebze/meyve ve ekmek reyonlarının yanında yerleştirildikleri gözlemlendi. Bu da doğabilecek tehlikeden işletme sorumlularının farkında olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla aldıkları eğitimin ne kadar sağlıklı olduğunu ya da bu eğitimlerden ne anladıklarını sorgulamak gerekiyor.

Sağlık Bakanlığı tarafından 19.07.2013 tarihinde yayımlanan Hijyen Eğitimi Yönetmeliğinde ‘belirli zamanlarda yapılması gereken portör muayeneleri ve tetkikleri yapılmayıp bunun yerine hijyen eğitimlerinin alınmasına...’ hükmü yürürlüğe girmiş olup işletmedeki personelin yılda bir kere 8 saat eğitim alması ile portör muayenelerinin yapılması zorunluluğu kaldırılmıştır. Buna rağmen ankete katılan işletmelerin çoğunluğu belediyeler tarafından tahsis edilen mobil sağlık araçlarında zorunlu olmamasına rağmen ücretsiz olarak 6 ayda bir portör muayenelerini yaptırdıklarını ifade etmişlerdir. Yılda bir kere yapılan hijyen eğitimini ise zorunlu aldıklarını belirtmişlerdir.

Mağazalarında kasap ve/veya şarküteri bulunan işletmelerin yarısından çoğu yüzeylerden örnek alarak mikrobiyolojik teste şimdiye kadar hiç göndermemiş olduklarını ifade etmişlerdir. Dolayısıyla bu işletmelerin iç denetim sistemlerinde sıkıntı olduğunu söyleyebiliriz. Çoğunlukla müşteriler tarafından yapılan geri dönüşlerle değerlendirme yaptıkları anlaşılmakta ve genel olarak şikayetler hakkında bilgiler ise müşteri şikayetlerinin; son kullanma tarihi gelmeden yüzeyi küflenmiş yoğurt, vakumu bozulmuş şarküteri reyonu ürünleri, açıkta satılan yağlı tohum ve kurutulmuş meyvelerle ilgili sorunlar üzerine daha sık geldiği yönündedir.

Ankete katılan işletmelerin çoğunluğu devlet denetimlerini ve yasal zorunlulukları yeterli görmemekte, gıda güvenliğine önem verenlerle vermeyenlerin ayırt edilebilmesini, bazı yaptırımların getirilmesini, bu tür gıda güvenliği sistemlerinin bir an önce zorunlu hale getirilmesini istemektedirler. Gıda güvenliği ile ilgili herhangi bir belgeye sahip olmayan, işletme içerisinde gıda güvenliği sistemi uygulamaları ile uzaktan yakından ilişkisi olmayan, müşteri sağlığını tehlikeye atarak faaliyet gösteren işletmelerin olduğu tespit edilmiştir. Bu da devlet denetimlerinin ve yasaların yetersiz olduğunu göstermektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda Türkiye’de gıda perakende sektöründe özellikle orta ve küçük işletmelerde gıda güvenliği yönetim sisteminin uygulanmasında en büyük engelin bu sistemle ilgili bilgi eksikliği olduğu bu sistemin işletmeye yapacağı katkılar hakkında işletme yöneticilerinin bilgi sahibi olmadıkları söylenebilir. Bunun yanı sıra devlet denetimlerindeki eksiklik, müşteri memnuniyetinin temel olarak kar amacı nedeniyle sağlanmak istenmesi, ISO 22000 sertifikasına reklam amacıyla sahip olunmak istemesi gibi başlıca nedenler olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda gıda güvenliği yönetim sisteminin kurulması ve uygulanması aşamalarında gerekli

olan bütçe her ülke için farklılık gösterebilmektedir. Türkiye’ de ankete katılan işletmelerin vermiş oldukları cevaplara istinaden yöneticiler her ne kadar ayrı bütçe ayırdıklarını ifade etmiş olsalar da aslında genellikle bir sorun çıktığında müdahale ettikleri tespit edilmiş olup problemi engellemek yerine problem çıktığında müdahale ettikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla çoğunluğunu küçük ve orta ölçekli işletme yöneticilerinin oluşturduğu cevaplarda gıda güvenliğine ayrılan bütçe ile ilgili net ya da yaklaşık bir miktar verilememiştir.

Sonuç olarak yapılan bu araştırma ile devlet yasaları ve denetimlerinin iyileştirilmesi, uygulanan yaptırımların tekrar gözden geçirilmesi gerektiği, belgelendirmelerin çoğunlukla kağıt üzerinde kaldığı denetimlerinin yetersiz olduğu, belediyeler tarafından verilen eğitimlerin yetersiz olduğu gerekli bilgilendirmenin sağlanamadığı, özellikle gıda güvenliği uygulamaları aşamasında kalifiye ve eğitimli personel eksikliği yaşandığı, gıda güvenliği yönetim sisteminin kurulması/uygulanması veya gıda güvenliği uygulamalarının gerçekleştirilmesi için işletmelerin çoğunluğu tarafından ayrılan net bir bütçenin bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca üst yönetim sistem çalışmalarına ve faaliyetlerine yeterli destek vermemekte olup özellikle küçük ve orta işletmelerde güvenli gıdanın ne olduğu ve ne kadar önemli olduğu, ISO 22000’ nin işletmeye ne tür içsel ve dışsal faydalar sağladığı / sağlayacağı ile ilgili yeterli bilincin oluşmadığı tespit edilmiştir.



## KAYNAKLAR

- Akturan, U.** (2011). *Perakende Yönetimi*. İstanbul : Beta Yayınları.
- Aydın, K.** (2013). *Perakende Yönetiminin Temelleri*. Ankara : Nobel Akademik Yayıncılık.
- Baş, M.** (2004). *Besin Hijyeni Güvenliği ve HACCP*. Ankara : Sim Matbaacılık.
- Başaran, B.** (2016). *ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi*, Journal of Food and Health Science, 2(1): 9-26.
- Başaran, B.** (2016). *The Effect of ISO Quality Management System Standards on Industrial Property Rights in Turkey*, Food Control, 45: 33-46.
- Bilalis, D., Stathis, I., Konstantas, A., Patsiali, S.** (2009). Comparison Between HACCP and ISO 22000 in Greek Organic Food Sector, Journal of Food, Agriculture & Environment, 7(2) : 132-137.
- Bucak, T.** (2011). *İşletmelerde Kalite Yönetimi*. İzmir : İlya Yayıncılık
- Charalambous, M., Fryer, P. J., Panayides, S., Smith, M.** (2015). Implementation of Food Safety Management Systems in small food businesses in Cyprus, Food Control, 57: 70-75.
- Codex Alimentarius Commission.**, 1995. General Requirements (Food Hygiene) Second edition. Volume 1 B, Mass Catering. Food Hygiene Basic Texts. Food and Agriculture Organisation of the United Nations, World Health Organisation.
- Codex Alimentarius Commission.**, 2001. Food Hygiene Basic Texts. Second edition. Food and Agriculture Organisation of the United Nations, World Health Organisation, Rome.
- Codex Committee on Food Hygiene.**, 1997.a. HACCP system and guidelines for its application. In Food hygiene basic texts. Rome: Food and Agriculture Organisation of the United Nations, World Health Organisation.
- Codex Committee on Food Hygiene.**, 1997.b. Recommended international code of practice general principles of food hygiene. In Food hygiene basic texts. Rome Food and Agriculture Organisation of the United Nations, World Health Org.
- Dalgıç, A. C., ve Belibağlı, K.** (2006). *Gıda Güvenliği ve Kalite Yönetim Sistemleri Entegrasyonu: ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamaları*, Türkiye 9. Gıda Kongresi, Bolu : Mayıs 24-26.
- Demirel, T. E. ve Aksoy, A.** (2010). İhracatçı imalatçı sanayi işletmelerinin kalite ve sistem belgelendirme sürecinde yaşadıkları temel sorunlar: Doğu ve Güneydoğu Anadolu örneği. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları.
- Erkan, N., Alakavuk, D. Ü., Tosun, Y. Ş.** (2008). *Gıda Sanayinde Kullanılan Kalite Güvence Sistemleri*, Journal of Fisheries Sciences.com, 2(1): 88-99
- Ertürk, E.Y.** (2009). *Gıda sanayinde kullanılan kalite güvence sistemlerinin tüketicilerin satın alma davranışlarına etkisi, ISO 9000, ISO 22000 (HACCP)örneği*. (Doktora Tezi).

- Escanciano, C. ve Santos-Vijande, M.L.** (2014). Reasons and Constraints to Implementing an ISO 22000 Food Safety Management System: Evidence from Spain. *Food Control*, 40: 50-57.
- Girgin, G. K.** (2008). *Haccp sisteminin otel işletmeleri açısından değerlendirilmesi ; 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama* (Yüksek lisans tezi).
- Göbel, P.** (2008). *Yiyecek hizmeti veren işletmeler ve tedarikçi firmalarda besin güvenliği uygulamaları* (Yüksek lisans tezi).
- Gündoğdu, İ. ve Günay, N.G.** (2003). *ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin Toplam Kalite Yönetimi ve Rekabet Avantajı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. *İktisat İşletme ve Finans*, 18(209): 93-100.
- Kafel, P.** (2013). *Food quality products in eu co countries*, 7th International Quality Conference, Cracow, Poland : May 24.
- Karaali, A.** (2003). *Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi*. Ankara : T.C. Sağlık Bakanlığı Yayını.
- Kılıç, O.** (2002). *Hazır yemek sektöründe gıda güvenlik sistemleri mevcut durum analizi* (Yüksek lisans tezi). Available from ProQuest Dissertations and Theses database (UMI No. 1434728).
- Kurtoğlu, R.** (2016). *Perakendecilerin Web Sitelerinin Pazarlama İletişimi Açısından İncelenmesi: Türkiye’de Perakende 100 Üzerine Bir Uygulama*, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4) : 230-252.
- Macheka, L., Manditsera, F.A., Ngadze, R.T., Mubaiwa, J., Nyanga, L.K.** (2013). *Barriers, benefits and motivation factors for the implementation of food safety management system in the food sector in Harare Province, Zimbabwe*, *Food Control*, 34: 126-131.
- Mahmutoğlu, T.** (2000). *HACCP el kitabının hazırlanması ve sertifikalandırılması*, *Gıda*, 1, 22-25.
- Mahmutoğlu, T.** (2006). *Gıda Endüstrisinde ‘Güvenli Gıda’ Üretmek*. Ankara. : Odtü.
- Mensah, L.D., Julien, D.** (2011). Implementation of food safety management systems in the UK, *Food Control*, 22(8): 1216-1225.
- Mortimore, S. E.** (2000). *How to make HACCP really work in practice*. *Food Control* : 13, 57-62.
- Mortimore, S ve Wallace, C.** (1995). *HACCP a Practical Approach*. Chapman & Hall, London.
- Mortimore, S ve Wallace, C.** (1998). *HACCP a Practical Approach*. (2nd ed.) Gaithersburg: Aspen Publishers Inc.
- Moterjemi, Y. ve Mortimore, S.** (2005). *Industry’s Need and Expections to Meet Food Safety*, 5th International Meeting: Noordwijk Food Safety and HACCP Forum. *Food Control*, : 16:523-529.
- Motarjemi, Y. ve Lelieveld, H.** (2014). *Fundamentals in Management of Food Safety in the Industrial Setting: Challenges and Outlook of the 21st Century*. In *Food Safety Management: A Practical Guide for the Food Industry*. 2-23.
- Ötleş, S.** (2015). *Gıda sertifikasyon ve yeni bir yaklaşım olarak gıda güvenliği kültürü*, TuttoFOOD Grow Own Your Business, Milano: 3-6 May 2015.
- Sezgin, A. C., ve Artık, N.** (2015). *Toplu Tüketim Yerlerinde Gıda Güvenliği ve HACCP Uygulamaları*, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 3(2):56-62.

- Topal, Ş.R.** (2001). *Gıda Endüstrisinde Risk Yönetim Sistemleri ve HACCP Uygulamaları*. İstanbul : Taç Ofset Matbaacılık.
- Türker, S.** (2012). Türkiye’de gıda güvenliği ve gıda mevzuatının gelişim süreci. *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, 21: 34-37.
- Url-1** <<http://www.brcglobalstandards.com>>, date retrieved 12.11.2017.
- Url-2** <<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.1593.pdf>>, erişim tarihi 01.10.2017.
- Url-3** <<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>>, erişim tarihi 10.10.2017.
- Url-4** <[http://www.zmo.org.tr/resimler/ekler/6bf16f1f0372a63\\_ek.pdf](http://www.zmo.org.tr/resimler/ekler/6bf16f1f0372a63_ek.pdf)>, erişim tarihi 03.11.2017.
- Url-5** <<http://www.tarim.gov.tr/Konular/Bitkisel-Uretim/Iyi-Tarim-Uygulamalari>>, erişim tarihi 30.09.2017.
- Url-6** < <http://www.ifs-online.eu>>, date retrieved 29.10.2017.
- Url-7** < <http://www.perakende.org/guncel/turkiyenin-en-buyuk-100unun-lideri-bim-oldu-1342805582h.html>>, erişim tarihi 29.10.2017.
- Url-8** < <http://www.perakendekocu.com>>, erişim tarihi, 30.10.2017.
- Url-9** < <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/07/20130705-3.htm>>, erişim tarihi 01.10.2017.



## EKLER

## EK A.1. ANKET FORMU

Sayın İlgili,

Bu anket çalışması İTÜ Gıda Mühendisliği Bölümü'nde yürütülmekte olan bir yüksek lisans tez çalışması kapsamında yapılmaktadır. Ankete verilen cevaplar tez çalışması kapsamında kullanılacak olup firma/ kişi ismi verilmeyecektir.

Çalışmaya katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

**Sema ÖZDEMİR**

## SORULAR

### 1. İşletmedeki pozisyonunuz;

- a) İşletme Sahibi                      b) Genel Müdür                      c) Üst Yönetici
- d) Yönetim Kurulu Başkanı veya üyesi    e) Orta Kademe Yöneticisi
- f) Mühendis/Sorumlu Personel              g) Diğer .....

**2.Yönetici pozisyonundakilerle ilgili sorular;**

| <u>Yaş</u>                     | <u>Eğitim</u>                       | <u>Tecrübe</u>                 |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <30   | <input type="checkbox"/> ilköğretim | <input type="checkbox"/> <5    |
| <input type="checkbox"/> 30-49 | <input type="checkbox"/> lise       | <input type="checkbox"/> 5-10  |
| <input type="checkbox"/> >50   | <input type="checkbox"/> lisans     | <input type="checkbox"/> 11-20 |
|                                | <input type="checkbox"/> lisansüstü | <input type="checkbox"/> >20   |

### 3. İşletme özellikleri ile ilgili kriterler;

| <u>Yaşı</u>                    | <u>Çalışanların sayısı</u>     |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <5    | <input type="checkbox"/> <10   |
| <input type="checkbox"/> 5-15  | <input type="checkbox"/> 10-20 |
| <input type="checkbox"/> 16-25 | <input type="checkbox"/> 21-50 |
| <input type="checkbox"/> >25   | <input type="checkbox"/> >50   |

**4. Çalışanlarınızı işe alırken neye dikkat ediyorsunuz, aşağıdaki kriterleri önceliğine göre 1 den 5 e kadar sıralayabilir misiniz?**

- ☐
- Tecrübe
- ☐
- Eğitim
- ☐
- Maaş Miktarı Talebi
- ☐
- Yaş
- ☐
- Fiziksel Özellik /Görünüm

**5. ISO 22000 veya farklı gıda güvenlik yönetim sistemi belgeniz var mı ?**

- ☐
- Var
- ☐
- Yok
- ☐
- Başvuru yapıldı/ yapılması planlanıyor

## 6. İşletmenizde Sorumlu Personel/Mühendis çalıştırıyor musunuz?

- ☐ Evet                      ☐ Hayır                      ☐ Düşünüyoruz

Cevabınız evet ise mesleğini belirtir misiniz?

☐ Gıda mühendisi ☐ Veteriner hekim ☐ Diğer.....

### **Gıda Güvenliği Uygulamaları İle İlgili Sorular**

**1. Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini işletmenizde, uygulamanız veya kurmak istemenizde aşağıdakilerden hangileri etkili olmuştur? Önem sırasına göre 1 den 5 e kadar sıralayınız.**

Gıda güvenliğinin öneminin bilincinde olmamız nedeniyle ☐  
Yasal zorunluluk nedeniyle ☐  
Pazardaki rekabette avantaj sağlaması amacıyla ☐  
Reklam açısından iyi bir etiket olması amacıyla ☐  
Müşterilerimizin güvenini sağlamak amacıyla ☐  
Diğer (yazınız)..... ☐

**2. Gıda Güvenliği konusunda danışmanlık alacağınız/ aldığınız firmayı/uzmanı seçerken sizin için önemli olan 3 kriteri önem sırasına göre (en önemli kriter için 1' den başlayarak) numaralandırınız.**

Hizmet Fiyatı ☐ Referanslar/Deneyim ☐ Hizmet Kalitesi ☐  
Güvenirlilik ☐ Tanınmışlık/Ün ☐ Diğer : ..... ☐

**3. Aşağıdaki ifadelerle katılım düzeyinizi belirtiniz.**

|                                                                                                | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| Gıda güvenliği yönetim sisteminin etkinlik derecesi işletmenin amaç ve politikalarına uygundur |                            |              |            |             |                           |
| Devlet denetimlerini ve yasaları yeterli ölçüdedir                                             |                            |              |            |             |                           |
| Gıda güvenliği sistemini kurma/uygulama/iyileştirme aşamasında zaman yetersizliği yaşıyoruz    |                            |              |            |             |                           |
| Gıda güvenliği sisteminde dokümantasyon fazlalığı mevcuttur                                    |                            |              |            |             |                           |

|                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Gıda Güvenliği konusunda dışardan eğitim alınmakta ve/veya kendi bünyenizde eğitimler düzenlenmektedir                                                         |  |  |  |  |  |
| Gıda güvenliği sistemi için ayrı bir bütçemiz mevcuttur                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| Gıda güvenliği sistemi için gerekli olan harcamalar bütçe yetersizliğinden ötürü gerekli ölçüde yapılamamaktadır                                               |  |  |  |  |  |
| Gıda güvenliği sisteminin firma için önemini kavramış bulunmaktayız                                                                                            |  |  |  |  |  |
| Belgelendirme firmasının işleyiş ve denetimlerinden memnunuz                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| Sürekli personel değişikliği olmakta bu nedenle eğitimli personel sıkıntısı yaşanmaktadır                                                                      |  |  |  |  |  |
| Sermaye yapısının küçük olması, üretimde gıda güvenliği şartlarını iyileştirecek yatırımların yapılması önünde bir engel oluşturabilmektedir                   |  |  |  |  |  |
| Çalışanların görev dağılımında çalışanın yetki ile sorumlulukları ve işin gereklilikleri arasında uyum olmasına titizlikle dikkat edilmektedir                 |  |  |  |  |  |
| Çalışanların talimatlara uymasını sağlayacak fiziksel imkanlar firmamızda mevcuttur                                                                            |  |  |  |  |  |
| Çalışanların eğitim durumlarındaki yetersizlik, nitelikli ve kalifiye personel eksikliği sistemin kurulması/uygulanması aşamasında zorluklara neden olmaktadır |  |  |  |  |  |
| Yönetim departmanı olarak yeniliklere açığız                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| Yönetim olarak gıda güvenliğine firmamız için birincil dereceden önem vermekteyiz                                                                              |  |  |  |  |  |

**Belirtmek istediğiniz fikir veya önerileriniz ; .....**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**4. İşletmede gerçekleştirilen olası uygulamalar için aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi belirtiniz.**

|                                                                                                                                                                                               |  | EVET | HAYIR | KISMEN |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|-------|--------|
| Tedarikçi firmaların araçları ürün kabul esnasında denetleniyor gerekirse reddediliyor                                                                                                        |  |      |       |        |
| Kuruluşa alınan tüm ürünler, üretim tarihlerine göre ve rotasyonu sağlayacak şekilde depolanıyor                                                                                              |  |      |       |        |
| İşletmemizde soğuk depo/depolar mevcuttur                                                                                                                                                     |  |      |       |        |
| Depolarda son kullanma tarihi geçmiş ürünler bulunuyor                                                                                                                                        |  |      |       |        |
| Depoya ilk giren ilk çıkar uygulaması mevcut                                                                                                                                                  |  |      |       |        |
| Meyve sebze deposunda tahta kasalar kullanılıyor.                                                                                                                                             |  |      |       |        |
| Gıda reyonları ve bu reyonlarda kullanılan ekipmanların temizlik ve dezenfeksiyonuna dair yöntem, sıklık ve sorumluların belirlendiği yazılı bir program mevcuttur                            |  |      |       |        |
| Reyonların yerleşiminde müşterinin ürünlere kolay erişimi ilk önceliktir.                                                                                                                     |  |      |       |        |
| Personel davranışlarının kontrolünü sağlayacak dokümanlar, işletmenin lavabo, kuru depo, soğuk depo vb. alanlarda mevcuttur                                                                   |  |      |       |        |
| Personel işe alımında sağlık raporu istiyoruz                                                                                                                                                 |  |      |       |        |
| Reyonlarda/ depolarda gıda maddeleri ile kimyasal ürünlerin / deterjanların yerleşimine ve dizilimine dikkat ediliyor                                                                         |  |      |       |        |
| Kasap reyonunda kesme tahta ve bıçakları et ve tavuk için ayrı ayrı kullanılıyor                                                                                                              |  |      |       |        |
| Fiziksel hasar veya bozulma /çürüme nedeniyle tüketici tarafından iade edilen ürünlerin derhal iade ya da imhası gerçekleştiriliyor                                                           |  |      |       |        |
| İşletme içerisindeki deterjan reyonu, gıda reyonu, pişmiş ve çiğ ürün reyonu, çiğ et, süt, tavuk, yumurta reyonlarının yerleşimi ve dizilimi çapraz kontaminasyona neden olmayacak şekildedir |  |      |       |        |
| Raflara dizilim sırasında son kullanma tarihine göre dizilim yapılıyor                                                                                                                        |  |      |       |        |
| İşletme içinde ve dışındaki her türlü çöp ve atıklar uzaklaştırılıyor                                                                                                                         |  |      |       |        |

**5.İşletme Performans Kriterleri olarak aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşlerinizi belirtiniz.**

|                                      | Fikrim Yok | Önemsiz | Düşük düzeyde önemli | Oldukça önemli | Çok önemli |
|--------------------------------------|------------|---------|----------------------|----------------|------------|
| Müşteri Memnuniyeti Düzeyi           |            |         |                      |                |            |
| Günlük Müşteri Sayısı                |            |         |                      |                |            |
| Günlük Ciro                          |            |         |                      |                |            |
| Personelin İşletmeye Bağlılık Düzeyi |            |         |                      |                |            |
| Hedeflenen Kara Ulaşım Düzeyi        |            |         |                      |                |            |
| İşletmenin Hedeflerine Erişim Düzeyi |            |         |                      |                |            |

**6. İşletmenizde aşağıdaki uygulamalardan mevcut olanların yapılma sıklığını işaretleyiniz.**

|                                                                                                       | Günde birkaç kez | Her gün | Haftada Bir | Ayda Bir | Yılda Bir | 3 Ayda Bir | 6 Ayda Bir | Hiç |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|-------------|----------|-----------|------------|------------|-----|
| Derin dondurucu ve soğutucuların sıcaklık kontrolleri                                                 |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Haşere ve kemirgenler için ilaçlama                                                                   |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Yüzeylerden örnek alınarak yapılan mikrobiyolojik test                                                |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Kasap reyonundaki tahta, bıçak vb. araç-gereçlerin dezenfeksiyonu                                     |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Kuru depo ve meyve/sebze depoların sıcaklık kontrolleri                                               |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Personelin sağlık kontrolleri/portör muayeneleri                                                      |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Personelin (şarküteri) saç, bıyık, maske, bone, eldiven, kişisel hijyen, takı vb. ile ilgili kontrolü |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Personel akciğer filminin çektilmesi                                                                  |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Personeler gıda güvenliği ile ilgili eğitim verilmesi                                                 |                  |         |             |          |           |            |            |     |
| Müşteri şikayetlerinin gelme sıklığı                                                                  |                  |         |             |          |           |            |            |     |



## **ÖZGEÇMİŞ**

### **KİŞİSEL BİLGİLER**

Ad Soyad : SEMA ÖZDEMİR  
Doğum Tarihi : 1984  
Medeni Hali : Evli

### **İLETİŞİM BİLGİLERİ**

E-Posta : sema.syildirim@gmail.com  
Cep Telefonu : (505) 3401827  
İkamet Yeri : Yeşilce / Kağıthane / İSTANBUL

### **EĞİTİM BİLGİLERİ**

Eğitim Düzeyi : YÜKSEK LİSANS / Tez Aşamasında-Devam Ediyor  
Üniversite : İSTANBUL TEKNİK ÜNİ./ Gıda Mühendisliği Bölümü

Eğitim Düzeyi : YÜKSEK LİSANS / 2010 MEZUNU  
Üniversite : İSTANBUL ÜNİ./ İşletme İktisadi Enstitüsü - MBA (İNGİLİZCE)

Eğitim Düzeyi : LİSANS / 2007 MEZUNU  
Üniversite : HACETTEPE ÜNİ./MÜH.FAKÜLTESİ/GIDA MÜH.BÖLÜMÜ

Eğitim Düzeyi : LİSANS / 2013 MEZUNU  
Üniversite : ANADOLU ÜNİ./AÇIKÖĞRETİM FAK./İŞLETME BÖLÜMÜ

Eğitim Düzeyi : LİSANS / Devam Ediyor  
Üniversite : ANADOLU ÜNİ./AÇIKÖĞRETİM FAK./SOSYOLOJİ BÖLÜMÜ/  
2.SINIF

### **YABANCI DİL**

İNGİLİZCE : İYİ SEVİYEDE

### **BİLGİSAYAR BİLGİLERİ**

MICROSOFT OFFICE (WORD,EXCEL,POWERPOINT,İNTERNET) , 3D – MAX , MS  
VISUAL BASIC

### **SERTİFİKA - EĞİTİM BİLGİLERİ**

#### **KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI**

Enterprise Europe Network 09.2011

## **GIDA ÜRETİM/SATIŞ NOKTASI GIDA GÜVENLİĞİ VE HİJYEN EĞİTİCİLERİNİN EĞİTİMİ**

Gıda Güvenliği ve Hijyen Akademisi Tic.Ltd.Şti. 07.02.2010

## **ISO 22000 GIDA GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ**

TMMOB GIDA MÜHENDİSLERİ ODASI 31.03.2007 - 01.04.2007

3D MAX / BİLGİ TEKNOLOJİLERİ BİLGİSAYAR KURSU - 08.09.2004

## **STAJ BİLGİLERİ**

- TAT KONSERVE VE GIDA SAN.A.Ş. M.KEMALPAŞA/BURSA  
ÜRETİM-KALİTE KONTROL LABORATUARI
- UNO UNLU MAMÜLLERİ A.Ş. İSTANBUL  
ÜRETİM-KALİTE GÜVENÇE LABORATUARI

## **İŞ DENEYİMİ**

- Ocak 2014 – Devam Ediyor      Beyoğlu SGK / İstanbul

V.H.K.İ. (Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni) / Kadrolu

- Ocak 2013–Ocak 2014      Kavram Meslek Yüksekokulu /İstanbul

### **Öğretim Görevlisi**

Kavram MYO çeşitli programlarında öğretim görevlisi olarak derslere girerek hizmet vermek.

- Nisan 2011-Ocak 2012      Yıldız Gıda Yapı San. Ve Tic. A.Ş./İstanbul

### **Kalite Güvence & Kontrol Sorumlusu**

Üretim prosesi süresince ürünlerin kalitesinin kontrolünü yapmak, herhangi yanlış bir durum olduğunda düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek, tedarikçilerle ilişkileri takip etmek, ISO 22000-9001, HACCP kalite yönetim sistemlerinin entegrasyonunu gerçekleştirmek.

- Ağustos 2008-Mart 2011      Güleriyüz Yemek Hizmetleri / İstanbul

### **Proje Sorumlusu**

Personel yönetimi ve müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek, , ISO 22000-9001, HACCP kalite yönetim sistemlerinin entegrasyonunu gerçekleştirmek, tedarikçi ve resmi kurumlarla olan ilişkileri takip etmek.

- Temmuz 2007-Mart 2008      Saray Bisküvi ve Gıda San. A.Ş./ Kırklareli

### **Kalite Güvence & Kontrol Mühendisi**

Üretim prosesi süresince ürünlerin kalitesinin kontrolünü yapmak, herhangi yanlış bir durum olduğunda düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmek.