



Araştırma Makalesi (Research Article)

DIYABETLİ TURİSTLERE YÖNELİK BÜFE/MENÜ HİZMETLERİ: ANTALYA'DAKİ 5 YILDIZ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA (BUFFET/MENU SERVICES FOR DIABETES TOURISTS: A RESEARCH ON 5 STAR ACCOMMODATION FACILITIES IN ANTALYA)

Recep YILDIRGAN^{1*} (orcid.org/0000-0002-9887-3883)

¹Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sapanca Turizm Meslek Yüksek Okulu, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri, Sakarya, Türkiye

Özet

Diyabet, çağımızın vebası olarak da adlandırılan, son derece yaygın bir hastalıktır. Beslenmenin payının oldukça yüksek olduğu bu hastalık, turistleri seyahatleri ve konaklamaları süresince zorlayabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında diyabetik turistler ve turizm işletmeleri ilişkisi araştırılması gereken önemli bir konu olarak değerlendirilebilir. Çünkü turistler açısından yeme içme hizmetleri, bir otelin tercih edilmesindeki en önemli faktörlerden biridir. Beslenme ile diyabet arasındaki ilişki ise turistlerin tatil ve seyahatlerini kısıtlayıcı bir rol oynayabilmektedir. Turizm endüstrisinde henüz tam anlamıyla diyabetli turistlere yönelik özel menü uygulamalarının yaygınlaştığını söylemek güçtür. Bu çalışmada otel işletmeleri özelinde mutfak yöneticilerinin, diyabetik turistlere yönelik yeme içme hizmetleri konusundaki yaklaşımları ele alınmıştır. Antalya/Kundu Bölgesinde seçilen 5 yıldız ve her şey dâhil sisteminde çalışan 9 otelin mutfak yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucunda, otel işletmelerinde diyet ve sağlıklı beslenme olgusunun yaygınlaştığı, ancak diyabete özgü beslenme programlarının henüz mevcut olmadığı tespit edilmiştir. Hali hazırda diyabet, diğer diyet gerektiren hastalıklardan biri olarak görülmekte ve menü oluşumlarında diyabetik ürünlere çok fazla yer verilmemektedir. Bununla birlikte diyabetik misafirlerden gelen talepler otel imkânları dâhilinde karşılanabilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Diyabet, Otel İşletmesi, Menü, Büfe.

Abstract

Diabetes is an extremely common disease, also called the plague of our time. This disease, where the share of nutrition is quite high, can force tourists during their travels and accommodation. From this point of view, the relationship between diabetic tourists and tourism businesses can be considered as an important issue to be investigated. For tourists, food and beverage services are one of the most important factors in choosing a hotel. The relationship between nutrition and diabetes can play a restrictive role in tourists' vacations and travels. It is difficult to say that special menu applications for tourists with diabetes have become widespread in the tourism industry. In this study, the approaches of kitchen managers on catering services for diabetic tourists, specific to hotel businesses, are discussed. As a result of the interviews with the kitchen managers of 9 hotels working in the 5-stars and all-inclusive system selected in the Antalya/Kundu Region, it has been determined that the diet and healthy nutrition phenomenon has become widespread in hotel businesses, but there are no diabetes-specific nutrition programs yet. Currently, diabetes is seen as one of the other diseases that require diet and diabetic products are not included in menu formations. However, requests from diabetic guests can be met within the hotel's facilities.

Keywords: Diabetes, Hotel Management, Menu, Buffet.

* Sorumlu yazar: recep@subu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2022.216

Giriş

Erişilebilir turizm anlayışına göre her bireyin sunulan hizmetlerden faydalanması beklenmektedir. Erişilebilirlik kavramı tam da bu anlayıştan yola çıkılarak, turizmin yeryüzündeki tüm insanlara ve toplumlara yaygınlaştırılarak, erişimi engelleyen unsurların ortadan kaldırılması ve turizmin meydana getirdiği tüm faydalardan herkesin istifade etmesi mantığını ifade etmektedir (Kara ve Bilim, 2022). Diyabet günümüzde çok sayıda insanın yaşam kalitesini etkileyen bir hastalıktır. Diyabetli bireyler için seyahate çıkmanın, otellerde konaklamanın özellikle yeme-içme ihtiyacını karşılayabilmelerinin birçok kısıtı olduğu bir gerçektir. Zira diyabetli bir turist, sıradan bir turistin yeme-içme tüketiminden çok daha dikkatli olması ve bir takım tıbbi kurallara uyması gerekmektedir. Yapılan çalışmalarda diyabetli bireyler seyahat ve konaklamalarında birçok zorlukla karşılaştığı görülmektedir (Şentürk vd., 2018). Bununla birlikte dünyada seyahat eden insanlarda en çok görülen ve bulaşıcı olmayan ikinci kronik hastalık diyabet olarak tespit edilmiştir (Gagneux-Brunon vd., 2016). Seyahat pazarında böylesi büyük bir kitlenin varlığının sunulan hizmetlere bakıldığında çoğunlukla göz ardı edildiğini söylemek mümkündür.

Yeme-içme eylemi, bir seyahat/konaklama deneyimini keyifli kılan unsurların başında gelmektedir. Oysa diyabetli bir turist için bu eylem, gerekli önlemler alınmazsa oldukça kötü sonuçlar da doğurabilmektedir. Her ne kadar diyabet, hastanın bireysel kontrolünü gerektirse de otel yönetimleri, özellikle mutfak departmanları sunacağı menülerle, oluşturacağı özel büfelerle, konaklama sürecinin sağlıklı ve güzel bir deneyime dönüşmesine yardımcı olabilmektedir.

Son yıllarda otel mutfakları menülerinde özel büfelere yer vermektedir. Özellikle diyet menüleri birçok otelin hizmetleri arasında gittikçe yaygınlaşmaya başlamıştır denilebilir. Bunun yanında vegan beslenmeyi bir yaşam biçimi hâline getiren misafirler için de oteller yavaş yavaş buna uygun menüler geliştirmeye yönelmektedir. Çünkü vejeteryanlık ya da veganlık eğilimi gittikçe yaygınlaşan ve turizmde erişilebilirliğin önündeki engellerin ortadan kaldırılması açısından önem arz eden yeni bir misafir kitlesi doğurmaktadır (Sünnetçioğlu vd., 2017). Ancak diyabet özelinde sunulan menü ve büfe hizmetlerine bakıldığında birçok otelin bu konuda yetersiz kaldığını söylemek mümkündür. Çağımızın vebasası olarak nitelendirilen diyabet, Dünya Sağlık Örgütü tarafından 21. yüzyılın en önemli toplum sağlığı sorunu olarak nitelendirilmektedir. Enternasyonel Diyabet Federasyonu (IDF) ise 2021 yılı itibarıyla dünyada 537 milyon diyabet hastası olduğunu, bu sayının 2030'da 643 milyona, 2045'te ise 784 milyona çıkacağını belirtmektedir (<https://diabetesatlas.org/>). IDF Türkiye'de de resmi olarak 8 milyonu aşkın diyabet hastası bulunduğunu belirtmekle birlikte bu sayının henüz hastalığının farkında olmayanlar da hesaba katıldığında çok daha fazla olduğu açıktır. Sadece bu veriler bile turizm endüstrisi açısından devasa bir pazarın varlığını göz önüne sermektedir. Üstelik Türk turizmi başta Avrupa ülkelerinden olmak üzere üçüncü yaş turistleri için bir cazibe merkezidir. Özellikle 2023 kış mevsiminin Avrupa'da ortaya çıkan olumsuz koşullar nedeniyle zorlu geçeceği dikkate alındığında, çok daha fazla sayıda yaşlı turistin Türkiye'nin güney şehirlerine akın edeceği öngörülmektedir. Bu yaşlı turistler içinde diyabet hastası oranının da yüksek olacağı tahmin edilebilir. İnsan sağlığı için önemli bir tehdit olan diyabet, yiyecek içecek işletmeleri başta olmak üzere tüm turizm işletmelerinin üzerinde durması gereken bir konudur. Diyabetle seyahat edenlerin seyahat sırasında diyabeti olmayanlara göre daha fazla hastalanma ihtimalinin yüksek olduğuna dair kesin bir kanıt yoktur. Bununla birlikte, seyahat sırasında diyet, aktivite seviyeleri ve ortamdaki (sıcaklık, rakım) bir değişikliğin tümü kan şekeri seviyelerini etkileyebilir ve sağlığın korunması için bir zorluk teşkil edebilir (www.fitfortravel.nhs.uk).

Hangi amaçla olursa olsun turizm işletmelerinin hizmet verdikleri misafirlerin sağlıklarına doğrudan etki ettikleri unutulmamalıdır (Gürkan ve Ulema, 2020). Bu noktada üçüncü yaş turistlerinin seyahatleri esnasında karşılarına çıkan en temel problemlerden biri sağlıkları için önem arz eden yiyecek ve içeceklere ulaşamamaktır (Albayrak,2014). Sadece bu yaş grubu açısından düşünüldüğünde bile otelcilik sektörünün diyabetli misafirlere kayıtsız kalmaması gerektiği söylenebilir. İşte bütün bu gerçeklerden yola çıkılarak bu araştırmada, diyabetli turistlere yönelik otel işletmelerinin sunduğu başta yeme-içme hizmetleri olmak üzere diğer hizmetlerin ne ölçüde uygulandığı, mutfak yöneticilerinin gözüyle incelenmeye çalışılmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Diyabet ve Beslenme

Doğru beslenmek diyabet kontrolü açısından en önemli yaklaşımdır. Yaşam şekline dair değişiklik ve düzenlemeler, sürdürülebilir aktif bir yaşam bu kronik hastalığın kontrolünde anahtar rol oynamaktadır (Bulutlar,2015). Diyabetliler için güvenli ve sağlıklı seyahat ve konaklama, fiziksel aktivitenin

sürdürülebilmesi, beslenme ile ilgili rutinlerde meydana gelen değişiklikler nedeniyle özellikle zorlayıcı olabilecek koşullar altında glikoz seviyelerini yönetmek daha da zorlaşabilmektedir (Levy-Shraga vd., 2014).

İnsanlar özellikle tatil amaçlı seyahat ve konaklamalarında sınırlarının dışına çıkmak istedikleri gibi, yeme içme konusunda da zaman zaman limitlerini aşmak isteyebilirler. Ancak diyabetli bir turist için bu rutin dışı davranışlar birçok riski de beraberinde getirir. Otellerin birbirinden şık ve zengin büfe donanımları, yiyecek içecek konusundaki çeşitlilik diyabetli bir turist için daha da zorlayıcı olabilmektedir. Diyabet, hastanın bireysel kontrol mekanizması ile yönetilebilen bir hastalık olmakla birlikte birçok çevresel faktör, bulunulan ortam ve sağlıklı gıdalara erişim konusundaki engeller süreci daha da zorlaştırabilmektedir. Hastalığın kontrolü için uyulması gereken diyet listeleri, yasaklanan gıdalar, ideal kiloda kalabilme sorunu hastaları psikolojik olarak etkileyebildiği için zamanla yeme içme bozuklukları ile karşı karşıya kalınması sıkça karşılaşılan bir durumdur (Kaynarpunar ve Akman, 2021).

Özellikle üçüncü yaş turistlerinin buldukları yaşam dönemine bağlı olarak yeme içmeyle ilgili özel problemleri ve ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır (Albayrak, 2014). Bunlar içinde diyabet, sonuçları ve komplikasyonları açısından en çok dikkat edilmesi gereken hastalıkların başında gelmektedir.

Son yıllarda gıdaların besleyici olmasının yanında sağlık üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri de araştırılmaktadır. Bu kapsamda fonksiyonel gıdalar olarak adlandırılan bazı besinlerin diyabet, obezite, kardiyovasküler hastalıklar gibi kronik rahatsızlıklar üzerindeki olumlu etkileri yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Çirişoğlu ve Olum, 2019).

Otel İşletmelerinde Diyabetik Hastalara Yönelik Yiyecek İçecek Hizmetleri

Turizmde hizmet anlayışı, birbirinden farklı beklenti ve gereksinime sahip tüketicilerin maksimum düzeyde memnuniyetinin sağlanmasını gerektirir. Bu yüzden turistik faaliyetlere katılan tüketicilerin her birinin birbirinden farklı istek ve beklentilerinin turizm işletmeleri tarafından eksiksiz karşılanmasına yönelik planlamalar yapmaları son derece önemlidir (Kozak, 2006).

Genel tüketici beğenisine göre hazırlanan, cazibesi yüksek menüler, birbirinden şık ve çekici büfelerde kullanıma sunulurken; diyabet, çölyak, vegan gibi beslenme konusunda belli kısıtlamaları olan bireylerin durumu çoğunlukla göz ardı edilmektedir. Oysa bir seyahat ve konaklamanın en önemli ayaklarından biri olan beslenme, bu tür engeli olan turistler için riskli sonuçlar doğurabilmektedir. Yiyecek içecek işletmelerinde sunulan bazı gıdalar sağlık açısından birçok olumlu etki oluştururken, yine aynı gıdalar belli sağlık problemi olanlar için tehlikeli sonuçlar doğurabilmektedir (Albayrak ve Korkmaz, 2022). Bu hastalıkların kontrolünde bireysel çaba ve özen birinci planda olmakla beraber, onlara sunulan imkânların boyutu da sürecin doğru yönetilebilmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Son yıllarda seyahat eden turistlerin özel sağlık durumları nedeniyle hastalığın gerektirdiği beslenme kurallarına daha fazla dikkat ettikleri görülmektedir. Örneğin, diyabet, çölyak, kolesterol, kalp ve benzeri rahatsızlıklar özel beslenme gereksinimlerini zorunlu kılmaktadır (Özkaya, vd., 2017). Günümüzde bu hastalıkların gittikçe yaygınlaşması, destinasyon ve otel seçiminde hastalıklara özel beslenme hizmetlerinin önemini daha da artırması beklenmektedir. Otel işletmelerinin bu doğrultuda menü düzenlemeleri yapması, rakebet avantaj elde etmeleri ve tam müşteri memnuniyeti sağlamaları açısından çok önemli olduğu düşünülmektedir. Oysa otellerin web siteleri üzerinde yapılan incelemelerde hemen hemen hiçbir otelin tanıtım ve pazarlamalarında bu tür hizmetlere yer vermediği görülmektedir. Rastgele seçilmiş birkaç otelin web sayfası incelendiğinde sadece mini barda antidiyabetik yiyeceklere yer verildiği gözlemlenmiştir (www.paraflytravel.com, www.tatilyum.net) Ancak bunların neler olduğu konusunda herhangi bir bilgiye yer verilmemiştir.

Diyabet, iyi yönetilirse kontrol altına alınabilen ve bireyin sağlıklı bir yaşam sürmesini kolaylaştıran bir hastalıktır. Ancak insanlar tatillerinde birçok konuda olduğu gibi, beslenme konusunda da rutinin dışına çıkmak, daha özgürce seçimler yapmak isteyebilmektedir. Bu noktada özellikle her şey dâhil sistemin yaygınlaşması ile birlikte otel restoranlarındaki birbirinden cazip menüler ve bunların sergilendiği büfeler birçok insan için öz denetimi güçleştirebilmektedir. Bunun yanında diyabetik beslenmeye uygun yiyeceklerin bu büfelerde bulunmayışı ya da çok kısıtlı olması diyabetli turistler için beslenme kontrolünü daha da güçleştirmektedir.

Diyabetli bireylerin seyahat ve konaklamalarında endişe duymadan kendileri için sağlıklı olan gıdalara erişebilmeleri, son dönemde daha çok önem vermeye başlanan bir konudur. Nitekim Türkiye Diyabet Vakfı (TÜRKDİAB) ile Türkiye Otelciler Birliği (TUROB) arasında yapılan protokole göre TÜROB üyesi otel işletmelerinde yiyecek içecek menülerinde ve otel bünyesindeki açık büfelerde diyabetik ürünlere yer verilecektir. Bu kapsamda 'Diyabet Dostu Otel' projesi de hayata geçirilmiş olacaktır

(www.hotelrestaurantmagazin.com). Bu tür uygulamaların yaygınlaşması, hatta zorunlu bir kriter haline getirilmesi bir sonraki aşamada düşünülebilir. Zira konunun eğitim ayağı da son derece önemlidir.

Sağlıklı beslenme aslında sadece herhangi bir hastalığı olan bireyler için değil, tüm insanlar için de önemli bir konudur. Hormonlu besinlerin oldukça fazla olduğu günümüzde, kanser hastalığının da yaygınlaşması sonucu insanlar bilinçlenmiş ve sağlıklı ve doğal beslenmeye daha çok önem vermeye başlamışlardır. Gelecekte açık büfelere bol çeşit koyup, göz boyama yerine; hijyenik, organik, tazelik, lezzet ve sağlık kriterlerine uyan gıdalar tercih edilecektir (Durna ve Babür, 2011). Büfelerin bu tür doğru ve dengeli gıdalarla donatılması sağlıklı beslenmeyi kolaylaştıracağı gibi, gıda israfını da büyük ölçüde azaltacağını öngörmek mümkündür.

Turizm ve Diyabet Konulu Öncül Araştırmalar

Beslenme ve sağlık ilişkisi konusu her ne kadar tıp ve diyetetik alanında daha çok işlense de, yiyecek içecek başta olmak üzere turizmin pek çok alt sektörü bu konuda yapılmış araştırmalara yer vermeye başlamıştır. Turizmin en önemli hizmet alanlarından biri olan yiyecek içecek hizmetleri artık sağlık kaygısı taşıyan önemli bir kitle tarafından bir tercih kriteri olarak değerlendirilmektedir.

Alanyazın incelendiğinde doğrudan otel menüleri-diyabetik menüler ilişkisini inceleyen çok fazla bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Son yıllarda yaygın bir eğilim haline gelmeye başlayan vegan beslenme konusu otel ve yiyecek içecek işletmeleri açısından incelenen konular arasına girmeye başlamıştır. Bunun dışında genel anlamda diyet menüleri de otellerin menü planlamalarında ne ölçüde yer aldığına ve nasıl uygulandığına dair çalışmalar dikkat çekmektedir. Doğrudan diyabet ve turizm işletmelerinin bu konu ile ilgili yaklaşımlarını ele alan sınırlı sayıda çalışmaya ulaşılmıştır. Şentürk ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan bir çalışmada diyabetli turistler açısından seyahat hizmetleri incelenmiş, diyabetli hastalara yönelik seyahat planlamalarında özel bir takım düzenlemeler yapılması gerekliliği sonucuna varılmıştır. Şentürk ve arkadaşları (2021) bir başka araştırmalarında Tip 2 diyabetli bireylerin seyahatleri sırasında uygulanan, hastalık takibi, diyet, insülin düzenlenmesi, diyabetik ayak gibi birçok konuda sorunlar yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Sandıkçı ve arkadaşları (2018) Afyonkarahisar'daki termal otellerin diyet büfe uygulamalarına yönelik araştırmalarında inceledikleri 11 otelin 6'sında diyabet diyetine uygun yiyecekler üretildiğini tespit etmişler, ancak misafirlerin diyet büfelerden daha çok genel büfeyi talep ettikleri sonucuna ulaşmışlardır. Gürkan ve Ulema (2021) Tip 1 diyabet hastalarının yiyecek içecek işletmelerinden beklentilerini araştırdıkları çalışmalarında en çok karşılaşılan sorunların menü yetersizliği ve fiyatların yüksekliği olduğu sonucuna varılmıştır.

Yabancı yazında da diyabet-turizm ilişkisini inceleyen bazı çalışmalara rastlamak mümkündür. Magas (2012) turizm endüstrisinin diyabet hastalığını ne ölçüde önemseydiğini araştırdığı çalışmasında, konunun endüstri tarafından kabul edildiği ancak uçak ve otellerde diyabetik beslenme konusunda hâlâ yapılacak çok fazla düzenlemeye gereksinim olduğunu belirtmişlerdir. Blake ve arkadaşları (2014) tarafından yapılan çalışmada ise diyabetli yolcuların seyahatleri esnasında karşılaşılabilecekleri sorunlar ele alınmış ve bu noktada hizmet sağlayıcıların olası sorunlara yönelik yeterli uygulamaları olmadığı tespit edilmiştir.

Yöntem

Bu araştırma, dünyada en yaygın kronik hastalıklardan biri olan diyabetin ve diyabetli bireylerin otel işletmelerinde ne tür hizmetlerle karşılaştığını ya da karşılaşmadığını, konunun birincil muhatabı olan yiyecek içecek müdürleri/mutfak yöneticileri nezdinde incelemek amacıyla yapılmıştır.

Diyabet hastalığını Tip 1 ya da Tip 2 ayrımı olmaksızın genel bir çerçevede ele alan bu çalışma nitel araştırma yöntemi ile tasarlanmış olup, veri toplama tekniği olarak görüşme tekniği kullanılmıştır. Ayrıca araştırmacının bizzat kendisinin de Tip 2 diyabetli olması nedeniyle, katılımcı gözlem metodu ile çalışma güçlendirilmiştir. Bu kapsamda ilgili literatür taranmış, gastronomi ve turizm alanında uzman 2 akademisyenden görüş alınarak katılımcılara 8 soru yöneltilmiştir. Çalışmada kullanılan görüşme formu Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 03.11.2022 tarih ve 26 sayılı karar ile onaylanmıştır. Araştırma örneklemini olarak Antalya Lara/Kundu bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı oteller içinden kolayda örnekleme yoluyla 9 otel seçilmiş ve bu otellerin yiyecek içecek müdürleri ya da aşçıbaşları ve yönetici konumundaki diğer mutfak personeli ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapıldığı Lara/Kundu Bölgesinde Temmuz 2022 verilerine göre 32 konaklama işletmesi faaliyetine devam etmektedir (www.kuyab.com.tr). Bu oteller içerisinde ulaşılan 9 otelin örneklemini temsil ettiği düşünülmektedir.

Katılımcılara aşağıdaki sorular yöneltilmiştir;

- İşletmenizde diyet büfe hizmeti var mıdır? Varsa hangi diyetlere uygun menüler sunuyorsunuz?

- İşletmenizde diyabetik hastalara yönelik menü/büfe uygulamanız var mıdır? Varsa hangi ürünlere ağırlık veriyorsunuz?
- Diyet menülerinizi neye göre belirliyorsunuz?
- Büfelerdeki yiyeceklerin etiketlerine açıklayıcı bilgiler koyuyor musunuz?
- Diyabetli misafirleriniz için yeme içme dışında başka hizmetleriniz oluyor mu? Oluyorsa bunlar nelerdir?
- Diyabetik/diyet menüleriniz için mutfakta özel personel çalıştırıyor musunuz? Kaç kişi çalıştırdığınızı belirtiniz.
- Diyabetik/diyet menülerinizin değişim periyodu kaç gündür?
- Diyabetik/diyetmenü uygulamalarınızı işletmenin tanıtım ve pazarlama çalışmalarında kullanıyor musunuz? Nasıl?

Görüşmelerin tümü yüz yüze ve ilgili yöneticinin çalışma ortamında yaklaşık 40'ar dakikalık süreler içerisinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular içerik analizine tabi tutularak yorumlanmıştır. Bu doğrultuda önce verilen cevaplardan yola çıkılarak temalar belirlenmiş, ardından kod ve kategoriler oluşturularak içerik analizi yapılmış, katılımcıların doğrudan ifadeleri ile desteklenmiştir.

Bulgular

Araştırma kapsamında yüz yüze görüşme yapılan 9 katılımcının tamamı erkektir. Katılımcıların yaş ortalaması 48,1'dir. Mesleki tecrübe ortalaması ise 25,8 yıl olarak tespit edilmiştir. Görüşme yapılan yöneticilerin 2'si yiyecek içecek müdürü iken 5'i executive chef, 2'si de de sous chef pozisyonunda çalışmaktadır. İlgili otellerin yatak kapasitesi ortalaması ise 1523 olarak hesaplanmıştır.

Bu sonuçlar, mutfak departmanındaki erkek egemen yapının bir göstergesi olarak yorumlanabilir. Aynı şekilde mesleki tecrübe bakımından da mutfak yöneticiliğinin uzun bir çalışma deneyimi sonucunda elde edilebilen bir pozisyon olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bulguları

Katılımcının görevi	Cinsiyeti	Yaşı	Mesleki tecrübesi (yıl)	Otelin yatak kapasitesi
K1 F&B Müdürü	Erkek	52	25	822
K2 Executive Chef	Erkek	40	20	1600
K3 Executive Chef	Erkek	60	45	2100
K4 Executive Chef	Erkek	53	35	740
K5 Sous Chef	Erkek	40	19	2000
K6 Executive Chef	Erkek	53	30	1300
K7 Executive Chef	Erkek	51	30	1300
K8 F&B Müdürü	Erkek	44	20	1650
K9 Sous Chef	Erkek	41	19	2200

Tablo 2. İşletmede Diyet Büfesi Uygulaması Sunulan Gıdalara İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Diyet büfesi	Diyet büfesi var, vegan, tuzsuz, yağsız, şekerli ve glütensiz diyetlere uygun gıdalar	K1, K2, K4, K5, K6, K7, K8

Katılımcıların tümü çalıştıkları işletmelerin restoranlarında diyet büfesi bulunduğunu ve genel anlamda birçok hastalık için gerekli diyet menülerine yer verdiklerini belirtmişlerdir. Bu konuda katılımcılardan bazılarının birebir ifadeleri şu şekildedir.

K1: “Belli hastalıklar özelinde değil ama genel anlamda birçok diyete uyan büfe hizmetimiz mevcuttur.”

K2: “Diyet büfemiz daha çok vegan, tuzsuz, yağsız, şekerli ve glütensiz diyetlere uygun menülerden oluşur. Bunların dışında özel bir talepte bulunan misafirlerimize de yardımcı olabiliyoruz.”

K3: “Restoranda oluşturduğumuz bir sağlık köşemiz var. Burada her bir diyeteye uygun gıdaları yan yana sunuyoruz. Diyet menülerimizin ortak özelliği zaten yağsız, tuzsuz, şekersiz gıdalardan oluşması. Bunun dışında alerji diyetine uygun gıdalara da yer veriyoruz.”

K5: “Evet var, obezite ve tuz diyeti ağırlıklı gıdalar bulunduruyoruz. Ayrıca isteğe bağlı vegan menüler de çıkartabiliyoruz.”

K7: “Tüm diyetlere uygun 10 çeşit yemeğin bulunduğu bir büfe hizmetimiz var.”

Tablo 3. İşletmede Diyabetik Hastalar İçin Büfe Hizmetinin Varlığına İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Diyabet Büfesi	Evet	K1, K6
	Hayır	K2, K3, K4, K5, K7, K8, K9

Katılımcıların sadece 2’si restoranda diyabetliler için de özel menüler oluşturduklarını, diğer 7’si ise diyabetlilere özel bir büfe/menü uygulamaları olmadığını belirtmişlerdir. Bununla ilgili bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir.

K1: “Diyet büfelerimizde diyabetli misafirlerimize uygun yiyeceklere yer veriyoruz. Özellikle glutensiz ve şekersiz gıdaları diyabetli misafirlerimizi düşünerek hazırlıyoruz.”

K6: “Diyabetik beslenmede glutensiz ürünler çok tercih edildiği için bu tür ürünleri dışarıdan almak yerine kendimiz üretiyoruz.”

K2: “Ayrıca diyabetliler için bir büfe hizmetimiz yok. Diyet büfemizdeki bazı gıdalar (glutensiz, kara buğdaylı) ürünler diyabetik misafirlerimiz tarafından sıkça tüketiliyor.”

K3: “Tüm diyetlere uygun büfemizde diyabetikler için de yiyecekler bulunuyor. Ayrıca özel istek gelirse onları da kişiye özel karşılayabiliyoruz.”

K4: “Reçel ve tatlı çeşitlerinde diyabetik ürünlere de yer veriyoruz”.

K8: “Diyabetli misafirlerin otelde kaç kişi olacağını bilmediğimiz için sırf onlara yönelik bir büfe hizmeti mümkün ve sürdürülebilir değildir. Ancak onlardan herhangi bir özel menü isteği gelirse tabi ki yardımcı oluyoruz.”

Tablo 4. Diyet/ Diyabet menüsünün Neye Göre Belirlendiğine İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Diyet/Diyabet Menüsü	Diyetisyen ve gıda mühendisi	K1
	Gıda mühendisi	K2, K3
	Misafir isteklerine göre	K4
	Diyetisyen, doktor, gıda mühendisi	K5, K9
	Diyetisyen, doktor	K6
	Diyetisyen	K7, K8

Katılımcılar genel anlamda diyabet/diyet menülerini belirlerken diyetisyen desteği aldıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda katılımcılardan bazılarının ifadeleri şu şekildedir.

K1: “Bir diyetisyenimiz var. Ayrıca sene başında gıda mühendisi ile menü planlaması konusunda birlikte çalışıyoruz.”

K2: “Diyet ürünleri üreten tedarikçi firmalarla çalışıyoruz. Gıda mühendisi ile ve kendi tecrübelerimize göre bir planlama yapıyoruz.”

K3: “Gıda mühendisi ile belirliyoruz. Ayrıca misafirlerimizden gelen özel istekler doğrultusunda menülerimizi oluşturuyoruz.”

K6: “Diyetisyen ve doktor desteği alıyoruz.”

Tablo 5. Büfedeki Yiyeceklerin Etiketlerinde Yer Alan Bilgilere Dair Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Bilgilendirme etiketi	Kalori miktarı, alerjen uyarısı Renk tablosu	K1, K5, K9
	Karbonhidrat değeri, alerjen uyarısı, karekod uygulaması	K2
	Glüten, alerjen uyarısı, karbonhidrat miktarı	K3
	Glisemik indeks, karbonhidrat değeri	K4, K6
	Karekod sistemi, alerjen uyarı tablosu	K7, K8

Görüşülen işletmeler ağırlıklı olarak alerjen uyarısı konusunda bilgilendirici araçlar kullandıklarını belirtmişlerdir. Ancak yapılan gözlemlere göre bu uyarıcı tablolarının özellikle yaşlı misafirler tarafından okunabilmesi oldukça güç olduğu görülmektedir. Bu konuda birkaç katılımcının birbirini ifade ettiği şu şekildedir.

K1: “Kalori miktarlarını belirtiyoruz. Ayrıca diyet büfemizde alerjen uyarı tablosu bulunduruyoruz.”

K2: “Karbonhidrat değerleri, alerjen uyarısı ve karekod uygulaması kullanıyoruz.”

K3: “Glüten uyarısı yapılıyor.”

Tablo 6. Diyabetli Misafirler İçin Diğer Hizmetlere İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Diyabetik Misafir Hizmetleri	Talep halinde yardımcı oluyoruz	K1, K5, K8, K9
	Buz aküsü için -18 dolap tahsis ediyoruz	K2, K6
	Room serviste özel buz aküsü için özel dolabımız mevcut	K3,
	Herhangi bir hizmetimiz yok	K4, K7
	Özel fitness saati	K6

Katılımcıların önemli bir kısmı misafirlere talep gelmesi halinde misafire yardımcı olduklarını belirtmektedir. 3 katılımcı buz aküsünün muhafazası için özel dondurucu dolap bulduklarını ifade etmiştir. 1 katılımcı ise fitness salonunda bu tür misafirlere özel fiziksel aktivite saati düzenlendiğini ifade etmiştir. Bazı katılımcıların bu konuyla ilgili görüşleri aşağıdaki gibidir.

K1: “Onlardan herhangi bir talep gelmesi halinde otel imkânları dâhilinde yardımcı oluyoruz.”

K3: “Room serviste -18 derecede bir dolabımız var. Buz akülerini orada muhafaza ediyoruz.”

K4: “Ekstra herhangi bir hizmetimiz söz konusu değil.”

K6: “Fitness salonumuzda spor eğitmenimiz tarafından günün belli bir saatinde bu tür misafirlerimize yönelik özel fiziksel aktivite programı uygulanıyor.”

Tablo 7. Diyet/Diyabet Menüsü İçin Özel Personel Çalıştırılmasına İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Özel Personel	Hayır	K1, K2, K3, K5, K6, K7, K8, K9
	Evet	K4

Katılımcıların 1'i hariç hepsi diyet/diyet büfesi için ayrıca özel bire personel çalıştırmadıklarını ifade etmiştir. Bazı katılımcıların bu konudaki ifadeleri şu şekildedir.

K1: “Mutfakta her birimde diyet yemeklerine hâkim kısım şeflerimiz bulunduğu için ayrıca özel personel çalıştırmıyoruz.”

K3: “Reçeteler zaten belli olduğu için tüm personelimiz diyet yemeği yapabiliyor.”

K4: “Her birimde diyet menüler konusunda deneyimli personel çalıştırmaktayız.”

Tablo 8. Diyet/Diyabet Menülerinin Değişim Periyoduna İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Değişim Periyodu	10 günde bir	K1, K5, K8
	7 günde bir	K2, K4, K7
	Her gün	K3
	14 günde bir	K6, K9

Katılımcıların 3’ü diyet büfesinin 10 günlük periyotlarla yenildiğini, diğer 3’ü 7 günlük periyotlarla yenildiğini, 2 katılımcı ise 14 günlük periyotlarla değiştirildiğini ifade etmiştir. Bu periyotlar içerisinde her gün farklı yemekler sunmaya gayret edildiği belirtilmiştir.

Tablo 9. Diyet/Diyabet Menü Hizmetlerinin Tanıtımda Kullanılmasına İlişkin Görüşler

Tema	Kategori ve Kodlar	Katılımcılar
Tanıtım	Evet	K1, K3, K6, K7, K8
	Hayır	K2, K4, K5, K9

Katılımcılardan 5’i diyet büfe hizmetlerini bir tanıtım aracı olarak kullandıklarını dile getirmiştir. Diğer 4 katılımcı ise tanıtımda bu tür hizmetlere yer verilmediğini belirtmiştir. Konuyla ilgili bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir.

K7: “Otelin web sitesinde diyet ve diyabetik menülerimizden bahsedilmektedir.”

K3: “Evet, tabii ki ileride bu tür hizmetler zaten bir ayrıcalık değil, belki de zorunlu bir kriter hâline gelecektir.”

İlgili otellerin web sayfaları incelendiğinde hepsinin diyet büfe hizmetlerinden bahsettikleri, 4 otelin ise özel olarak diyabetik menülere yer verdikleri gözlemlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Diyabet, çağımızın en yaygın bulaşıcı olmayan kronik hastalıklarının başında yer almaktadır. Beslenme ile doğrudan ilintili bu hastalığın turizm endüstrisi açısından ele alınması önem arz etmektedir. Zira kitlesel turist hareketleri her yıl artış sağlamaktadır ve bu yığınlar arasında diyabetik turistlerin sayısı da çoğalmaktadır. Ancak turizm endüstrisinin henüz diyabetli misafirler konusuna yönelik yatırım yaptığını ya da bu doğrultuda hizmet geliştirdiğini söylemek güçtür. Elbette otele gelen misafirlerin arasında kaç diyabet hastası olduğuna dair bir bilgiyi önceden edinmek otel yönetimi açısından güçtür. Bu yüzden sayısı bilinmeyen bir misafir grubu için özel menü üretmek ve diğer bazı hizmetleri uygulamaya koymak otel işletmesi açısından hem kazançlı değil hem de sürdürülebilir olmaktan uzaktır.

Yapılan bu araştırmada belli büyüklükte ve her şey dâhil sistemde çalışan 9 otel işletmesinin diyabetli misafirlere yönelik menü planlamaları ve diğer hizmetleri incelenmiş ve mutfak yöneticilerinin bu konuya bakış açıları ele alınmaya çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre;

- Otel işletmeleri büyük oranda diyabet özelinde bir büfe hizmeti sunmaktan ziyade, bu hastalığı da kapsayabilecek farklı diyet menülerden oluşan bir büfe hizmeti sunmaktadır.
- Otelde konaklayan misafirlerin arasında kaç kişinin diyabetli bireylerden oluştuğuna dair bir bilginin edinilmesi güç olduğu için diyabetik menü planlaması yapabilmek de hem zor hem de sürdürülebilir değildir.
- Otellerin büyük çoğunluğu, diyabetik beslenmede önemli bir yeri olan glütensiz gıdaları tedarikçi firmalardan temin etmektedir. Bu da maliyetleri artırdığı için diyabetik menüleri oldukça sınırlı ve yetersiz kılmaktadır.
- İşletmeler mutfak bünyesinde diyabetik ya da diyet menüleri hazırlama konusunda bu alanda uzman bireyler çalıştırmamaktadır. Bunun yerine diyet yemeklerini mesleki deneyimine güvendikleri elemanlarına üretmektedir.
- Birçok işletmenin diyet/diyabet menülerini planlarken diyetisyen desteği aldığı görülmektedir. Ancak diyabet özelinde bir uzman desteği alınmadığı söylenebilir.

- Diyabetli turistlerin konaklama esnasında yaşam konforlarını sağlamak açısından ihtiyaç duyabildikleri başka hizmetler de vardır. Bu hizmetler misafirden talep gelmesi durumunda otel olanakları dâhilinde karşılanabilmektedir.

- Diyabetik menü hizmetlerine otellerin tanıtım sayfalarında da kısmen yer verilmektedir.

Sayısal yoğunluğa bakıldığında diyabetik hastalar her geçen gün artmaktadır. Bu da diyabetik turist artışı demektir. Bu açıdan bakıldığında, turizm endüstrisinin artık bu grupta yer alan turistlere yönelik hizmetler geliştirmesi son derece önemlidir. Yakın bir gelecekte diyabetik hastalara sağlanacak hizmetlerin zorunlu bir kriter olarak aranması olasıdır. Bütün bu sonuçlardan sonra turizm endüstrisinin diyabetli turistler konusunda başta menü planlamaları olmak üzere uygulayabilecekleri hizmetlere ilişkin şu çözüm önerileri getirilebilir:

- Turizm endüstrisi tüm bileşenleri ile diyabetik turist gerçeğini benimseyerek, bu grubun seyahat, konaklama, eğlence konforunu üst düzeye çıkartacak yeni nesil uygulamalar konusunda çalışmalar yapabilir.

- İlk etapta diyabet dostu otel anlayışı benimsenerek, bunun endüstrinin diğer alanlarında da yaygınlaşması sağlanabilir.

- Otelere diyabet konusundaki farkındalıklarını tescil etmek adına, yeşil yıldız, güvenli turizm, vb. gibi uygulamalarda olduğu gibi bir sertifikasyon verilebilir.

- Otellerin restoranlarında sunular büfe hizmetlerinde diyet büfeleri, içerik, çeşit, ışıklandırma, tasarım ve sunum konusunda daha cazip hale getirilerek, bu büfelere yönelik talep ve memnuniyet düzeyi artırılabilir.

- Diyabetik turistlerin yeme-içme dışındaki özel ihtiyaçları konusunda da seçenek sunabilmeleri önemlidir. Örneğin buz aküsünü rahatça muhafaza edebilmeleri, fiziksel aktivite için kendilerine özel programlar sunulması, ihtiyaç halinde sağlık hizmetlerine derhal ulaşabilmeleri konularında gereken önlemler alınabilir.

- Personelin diyabet eğitiminden geçirilmesi, bu tür misafirlere hizmet sunumunda ve davranışsal yaklaşımında önemli avantajlar sağlayabilir. Özellikle mutfak içerisinde bu eğitimi almış bireylerin çalışması farkındalık düzeyini artırabilir.

- Gelecekte yapılacak çalışmalarda konu diyabetli turistler açısından ele alınıp, onların beklenti ve sorunları daha iyi tespit edilebilir.

Kaynakça

Albayrak, A. (2014). Üçüncü Yaş Turistlerinin Otelere Bağlı Restoranlarında Yiyecek Ve İçecekler İle İlgili Karşılaştıkları Sorunlar, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.17, No.31, ss. 345-367.

Albayrak, R. ve Korkmaz, M. (2022). Gökçeada'da Faaliyet Gösteren Yiyecek İçecek İşletmelerinin Gıda Alerjileri Uygulamaları Kapsamında İncelenmesi, Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel, 5(1), 118-132.

Blake, E., True, M., Ramos, R. ve Cranston, M. (2014). How Do You Get There With Diabetes? Results Of A Survey Of Diabetic Travelers, Tourism Hospitality, 3:2.

Bulutlar, O.N. (2015). Diyabet Hastalarına Beslenme Açısından Yaklaşım, Okmeydanı Tıp Dergisi 31(Ek sayı):39-44.

Çirişoğlu, E. ve Olum, E. (2019). Türk Mutfağındaki Fonksiyonel Gıdaların Gastronomi Turizmi Açısından Önemi, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 3 (4), 1659-1680.

Durna, U. ve Babür, S. (2011). Otel İşletmelerinde Yenilik Uygulamaları, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi 3/1 (2011) 73-98.

Gagneux-Brunon, A, Andriat, C, Fouilloux, P, Daoud, F, Defontaine, C, Charles, R, Lucht, F, Botelho-Nevers, E. (2016). Pre-travel Advice Seeking From GPs By Travellers With Chronic Illness Seen At A Travel Clinic, Journal of Travel Medicine, 2016, 23(3), 1–5.

Gürkan, A.S. ve Ulema, Ş. (2020). Tip 1 Diyabetli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerinden Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(4): 3754-3768.

<https://diabetesatlas.org/> E.T. 06.09.2022.

<https://fitfortravel.nhs.uk> E.T. 29.09.2022

- <https://hotelrestaurantmagazin.com/> <https://www.hotelrestaurantmagazine.com/turob-uyesi-otel-menuleri-de-artik-diyabet-dostu/> E.T. 13.09.2022.
- <https://www.paraflytravel.com/kemer-otelleri/savrose-suit-hotel> E.T.14.11.2022
- <https://www.tatilyum.net/otel/alva-donna-world-palace/> E.T. 14.11.2022
- Kara, A., ve Bilim, Y. (2022). Erişilebilir Turizm Kapsamında Vegan Ve Vejetaryen Tüketiciler, *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 5(2), ss. (515-528).
- Kaynarpunar, E. ve Akman, M. (2021). Tip 2 Diyabetli Hastaların Beslenme Alışkanlıkları, Diyet Kalitesi ve Yeme Davranışlarının Değerlendirilmesi, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, C.18, S.40, ss. 2615-2637.
- Kozak, N. (2006). *Turizm Pazarlaması*. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Levy-Shraga, Y, Hamiel, U, Yaron, M, Pinhas-Hamiel, O. (2014). Health Risks Of Young Adult Travelers With Type 1 Diabetes, *Journal of Travel Medicine*, 21(6), 391–396.
- Magas, S. (2012). Nutrition For People With Diabetes Mellitus In Tourism Industry – Does It Exist At All?, *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 60 No. 2, ss.223-228.
- Özkaya, F.D., Akbulut, B.A. ve Tulga, D. (2017). Gastronomi Turizmi Engelleri Kapsamında Çölyak, *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, C.9, S.16, 213-228.
- Sandıkçı, M., Başat, H.T. ve Özkan, F. (2018). Termal Otel Mutfaklarında Diyet Büfe Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme, *Business and Organization Research Safranbolu/Karabük (International Conference)*, 12-14 Eylül 2018.
- Sünnetçioğlu, S., Mercan, Ş. O., Yıldırım, H. M. ve Türkmen, S. (2017). Veganların Restoranlarda Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 241–252.
- Şentürk, S., Bıçak, D. ve Akça, D. (2018). Diyabet ve Seyahat, *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 27(4), 426-439.
- Şentürk, S., Terkeş, N. ve Akça, D. (2021). Tip 2 Diyabetli Bireylerde Seyahat Zevk mi? Yoksa Ezizyet mi? Kalitatif Bir Yaklaşım, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 8 (3), 503-510.
- www.kuyap.com.tr <http://www.kuyab.com.tr/iletisim.aspx> E.T. 11.11.2022