

Sürdürülebilir Turizm Bağlamında Her Şey Dahil Sistemin Mutfak Şefleri Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi¹

Evaluating The All-Inclusive System from The Culinary Chefs Perspective in The Context of Sustainable Tourism

Suat Akyürek², Onur Kızılıçık³, Doğan Kutukız⁴

Öz

Turistlerin tatil süresince yaptıkları harcamaları en aza indirmek amacı taşıyan her şey dahil sistem, günümüzde Türk turizmde büyük bir uygulama alanına sahiptir. Türkiye'de her şey dahil sistemi üzerine birçok akademik çalışma gerçekleştirilmiş, ancak bu sistemi mutfak şefleri gözüyle sürdürülebilir turizm bağlamında tartışan çalışmaların sınırlı sayıda kaldığı görülmüştür. Buradan hareketle gerçekleştirilen bu çalışmada, her şey dahil otellerde uzun yıllar çalışma deneyimi bulunan 5 aşçıbaşı, 1 aşçıbaşı yardımcısı ve 1 kısım şefi olmak üzere toplam 7 mutfak şefinin sürdürülebilir turizm bağlamında ilgili sisteme ilişkin görüşleri incelenmiştir. Bu süreçte, 2 mutfak şefi ve turizm alanında 3 akademisyenin görüşleri ışığında belirlenen araştırma soruları, nitel araştırma yöntemlerinden yüz yüze ve telefon ile görüşme tekniğinden yararlanılarak mutfak şeflerine yöneltilmiştir. 2018 yılı Temmuz ayı içinde gerçekleştirilen görüşmeler ortalama 15 dakika sürmüştür. Görüşmeler mutfak şeflerinin izinleri doğrultusunda kayıt altına alınmış ve elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktararak içerik analizi ile betimsel analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda, mutfak şeflerinin sürdürülebilir turizm bağlamında her şey dahil sistemi genel anlamda olumsuz değerlendirdikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda, sistemin Türk mutfağı açısından imaj kaybına neden olduğu, tüketimi ve israfı artırdığı ve turistlere kalitesiz yiyecek-içeceklerin sunulmasına yol açtığı vurgulanmıştır. Çalışmada son olarak, araştırma bulguları ışığında birtakım öneriler tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Pansiyon Türleri, Her Şey Dâhil Sistem, Mutfak Şefleri, Sürdürülebilir Turizm.

Abstract

All-inclusive system with the aim of reducing the tourists' expenditures made during the holidays, nowadays has a great application area in Turkish tourism. Many academic studies have been carried out on the all-inclusive system in Turkey, but it has been observed that there are only a limited number of studies discussing this system in a sustainable tourism context. In this study carried out from this point of view, opinions of 7 kitchen chefs including 5 executive chefs, 1 sous chef and 1 chef de partie who have many years working experience in all-inclusive hotels, about the system in the context of sustainable tourism have been examined. In this process, research questions identified by negotiating with 2 executive chefs and 3 tourism academicians have been directed to the chefs using face-to-face and telephone interview techniques from qualitative research methods. The interviews held in July 2018 lasted an average of 15 minutes. The interviews were recorded in accordance with the permission of the chefs and the obtained data were transferred to the computer environment and subjected to descriptive and content analyzes. As a result of the research, it was determined that the chefs generally evaluated the all-inclusive system negatively in the context of sustainable tourism. In this context, it is emphasized that the system causes image loss in terms of Turkish cuisine, increases consumption and waste, and causes poor quality food and beverages to be offered to tourists. Finally, a number of suggestions were discussed in the light of research findings.

Keywords: Accommodation Types, All-Inclusive System, Culinary Chefs, Sustainable Tourism.

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL: Z30, Z32, Z38

Submitted: 10 / 08 / 2019

Accepted: 10 / 10 / 2019

¹ Bu çalışma 20-22 Eylül 2018 tarihlerinde gerçekleşen II. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.

² Öğr. Gör. Gümüşhane Üniversitesi, SBMYO, Otel, Lokanta ve İkrâm Hiz. Böl., suat.akyurek@gumushane.edu.tr, 0000-0002-8552-5695.

³ Öğr. Gör. Gümüşhane Üniversitesi, SBMYO, Otel, Lokanta ve İkrâm Hiz. Böl., onur.kizilicik@gumushane.edu.tr, 0000-0003-2339-872.

⁴ Doç. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, kdogan@mu.edu.tr, 0000-0002-8363-2681

Giriş

Turistlerin tatilleri süresince yaptıkları harcamaları en aza indirmek veya harcamaların oluşturabileceği sorunları ortadan kaldırmak amacı taşıyan her şey dahil sistem (Menekşe, 2005: 98; Üner, Sökmen ve Güler, 2007: 54) günümüzde özellikle Türk turizminde büyük bir uygulama alanı bulmuştur. Her şey dahil sistemi üzerine çeşitli akademik çalışmalar (Demir ve Demir, 2001; Üner, Sökmen ve Birkan, 2006; Bostan, Armağan ve Süklüm, 2006; Çiftçi, Düzakın ve Önal, 2007; Bozok ve Çalışkan, 2009; Üngüren, Algür ve Doğan, 2009; Acar ve Süklüm, 2016) ve sektörde tartışmalar yapılmış ve yapılmaya devam edilmektedir. İlgili alanyazında, her şey dahil sistemi işletme yöneticileri, yerel halk, turistler, yöre esnafı, personel, müşteriler, seyahat acentaları ve bölgedeki diğer işletmeler açısından incelenmiştir. Ancak, her şey dahil sistemi sürdürülebilir turizm bağlamında mutfak şefleri bakış açısıyla inceleyen çalışmaların sınırlı sayıda kaldığı görülmüştür. Bu çalışmada, mutfak şeflerinin sürdürülebilir turizm bağlamında her şey dahil sistemine yönelik görüşleri incelenmiştir. Böylelikle, mutfak şeflerinin bakış açısı ile her şey dahil sistemin avantajları ile dezavantajlarının tespit edilerek, elde edilen bulgular doğrultusunda konaklama sektörü için faydalı öneriler sunulması amaçlanmıştır.

1. Her Şey Dahil Sistem

Günümüzde turistlerin çoğunluğunun tercih ettiği paket turların bir parçası olan her şey dahil sistemin ilk uygulamalarına 1930'lu yıllarda İngiltere'de tatil kamplarında rastlanmıştır (Üngüren vd., 2009: 97). Dünyada her şey dahil sisteminin yaygınlaşmasında, özellikle Almanya, İngiltere ve İtalya'da faaliyet gösteren tur operatörlerinin uygulamaya koyduğu paket turlar etkili olmuştur (Çuhadar ve Çuhadar, 2017: 441). Türkiye'de ise her şey dahil sistem 1990'ların başlarında ilk kez Marco Polo ardından Magic Life tarafından uygulamaya konulmuş ve hızla gelişerek bütün bölgelerde yaygınlaşmıştır (Çiftçi vd., 2007: 269). Türkiye'de otellerde uygulanan birçok pansiyon türü bulunmakta ancak bu pansiyon türlerinin belli bir standardı bulunmamaktadır. Türkiye'de yaygın olarak uygulanmakta olan pansiyon türleri şu şekilde sıralanabilir (Gürkan, 2002: 48):

- Yalnızca Oda (Only Bed): Sadece yatak ücretini içeren konaklama türüdür. Müşteriler sadece yatak ücretini öderler, tüm yiyecek-içecek ve aktiviteler ekstra ücrete tabidir.
- Oda Kahvaltısı (Bed & Breakfast): Verilen ücrete, sadece konaklama ve kahvaltısı ücreti dâhildir, diğer tüm yiyecek-içecekler ekstradır.
- Yarım Pansiyon (Half Board): Yarım pansiyon konaklama türü olan yani kahvaltısı ve bir öğün yemek şeklinde düzenlenmiş; ancak tercihen akşam yemeğinin öğün olarak seçildiği bir pansiyon şeklidir.
- Tam Pansiyon (Full Board): Konaklama yanında kahvaltısı, öğlen ve akşam yemekleri ücrete tabidir.
- Her Şey Dahil (All Inclusive): Konaklama yanında, kahvaltısı, öğlen ve akşam yemekleri ile yemeklerde içilen soğuk ve sıcak alkollü ve alkolsüz içecekler verilen ücrete dâhildir.

Artan rekabet ile birlikte otel işletmeleri, uyguladıkları pansiyon türlerinden her şey dahil sistemi de farklılaştırmış ve belli bir standardı olmasa da farklı her şey dahil konseptlerini uygulamaya koymuşlardır. Bu uygulamalar aşağıda kısaca açıklanmıştır (Gürkan, 2002: 49; Akdağ, Demirtaş ve Yeşilyurt, 2011: 111):

- Ultra Her Şey Dahil: Konaklama yanında, kahvaltısı, öğlen ve akşam yemekleri ile yemeklerde ve günün her saatinde içilen yerli-yabancı içki, sıcak-soğuk alkolsüz içecekler ve bir çeşit aktivite ücretsizdir. İçecekler snack bar ya da ekstra özelliği olan konsept alanlarda ücrete dâhildir.
- Mega Her Şey Dahil: Konaklama yanında, kahvaltısı, öğlen ve akşam yemeği ile gün boyu yerli-yabancı içkiler, soğuk-sıcak alkolsüz içecekler, her türlü yiyecekler ile tesis içindeki tüm aktivitelerin fiyata dâhil olduğu bir pansiyon türüdür.
- Mega Ultra Her Şey Dahil: Konaklama yanında, kahvaltısı, öğlen ve akşam yemeği ile gün boyu yerli-yabancı içkiler, soğuk-sıcak alkolsüz içecekler, her türlü yiyecekler ile tesis içindeki tüm aktiviteler ve otel dışı turların da fiyata dâhil olduğu pansiyon türüdür.

Literatürde Türk turizminde uygulanmakta olan her şey dahil sistemi üzerine birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar Tablo 1'de kısaca özetlenmiştir. İlgili çalışmalarda bu sistemin olumlu ve olumsuz yönleri ortaya konulmuş ve sonuç olarak sistemin olumsuz yönlerinin daha ağır bastığı söylenebilir.

Tablo 1. Türkiye'de Her Şey Dahil Sistemini Konu Edinmiş Bazı Çalışmalar

Araştırmacılar	Yöntem	Çalışma Türü	Çalışmanın Konusu ve Temel Bulguları
Çuhadar ve Çudahar, 2017	Nitel	Makale	Çalışmada, konaklama işletmelerinde her şey dahil sisteminin yiyecek-içecek yönetimi üzerine etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, her şey dahil sisteminin yiyecek-içecek israfını artırdığı, hazırlama sürelerini uzattığı, turistlerin yiyecek-içecek tüketimini artırdığı ve yiyecek-içecek departmanında daha fazla personel gerektirdiği sonucuna varılmıştır.
Acar ve Süklüm, 2016	Nitel	Makale	Çalışmada her şey dahil sistemi, müşteri kârlılık analizi açısından değerlendirilmiş ve buna yönelik sonuçlara yer verilmiştir.
Gümüş, Gümüş, Gümüş, Bilim ve Gümüş, 2014	Nitel	Makale	Yazarlar, her şey dahil sistemin ulusal pazarda turistlerin olası satın alma davranışlarındaki değişimlerini incelemişlerdir.
Susever, 2014	Nitel	Tez	Çalışmada, turizm pazarlamasında her şey dahil sistemin Türk mutfak kültürü tanıtımına ilişkin 25 sektör profesyonelinin görüşleri alınmıştır. Katılımcıların çoğunluğu (%72) günümüzde sistemin işlevini yitirdiğini, amacını aştığını düşünmekte ve bu nedenle sistemin faydadan çok zarar getirdiğini savunmaktadır.
On Esen, 2013	Nitel	Makale	Çalışmada, turizm fakültesi öğrencilerinin her şey dahil sistemine yönelik tutumları incelenmiş ve öğrencilerin olumsuz tutuma sahip oldukları tespit edilmiştir.
Yaylı ve Yayla, 2012	Nitel	Makale	Çalışmada, turistlerin her şey dahil otel işletmelerini tercih etme nedenleri incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, 10 faktörden oluşan turistlerin tercih nedenlerinin en önemlileri; "turun iptal edilmeme garantisi", "fiyat" ve "fiyata dahil olanlar" şeklindedir.
Akdağ, Demirtaş ve Yeşilyurt, 2011	Nitel	Bildiri	Çalışmada içerik analizi ile Marmaris (İçmeler)'de bulunan otellerin pansiyon türleri değerlendirilmiş ve buna yönelik sonuçlara yer verilmiştir.
Çakıcı ve Çetinsöz, 2010	Nitel	Makale	Çalışmada, her şey dahil sistemin uygulandığı otellerde, sistemin satın alma politikalarına yansımaları ortaya konulmuştur. Satın alma faaliyetlerinde dikkate alınan hususlar; "saygınlık", "satış sonrası hizmetler", "yetenek ve tanınırlıklar", "fiyat politikası" ve "sırdışlık" olarak 5 boyutta incelenmiştir. Araştırmada, her şey dahil sisteminin işletmelerin satın alma politikalarına olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir.
Bozok ve Çalışkan, 2009	Nitel	Bildiri	Çalışmada, her şey dahil sistemin konaklama işletmeleri ve tüketiciler açısından avantaj ve dezavantajları incelenmiştir.
Üngüren, Algür ve Doğan, 2009	Nitel	Makale	Çalışmada, konaklama ve seyahat acentası yöneticilerinin her şey dahil sistemine yönelik tutumları tespit edilerek, sistemin olumlu ve olumsuz yönleri incelenmiştir. Her şey dahil sistemine yönelik tutumlar "imaj ve kalite", "tüketim ve turist profili", "çevresel etki", "uygulama", "fiyat" ve "fiziki yapı" olarak 6 boyutta ele alınmıştır. Çalışmada, konaklama ve seyahat acenteleri yöneticilerinin her şey dahil sistemine yönelik tutumlarının olumsuz olduğu sonucuna varılmıştır.
Çevirgen ve Üngüren, 2009	Karma	Makale	Çalışmada, yöre esnafının her şey dahil sistemine yönelik tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda genel olarak esnafın bu sistemin uygulanmasından memnun olmadığı saptanmıştır.
Çiftçi, Düzakin ve Önal, 2007	Nitel	Makale	Yazarlar, her şey dahil sistemin Türk turizm sektörüne etkilerini incelemişlerdir. Genel olarak, sistemin Türk turizm sektörüne katkı sağladığı, ancak ülke ekonomisine etkilerinin olumlu olmayacağı sonucuna varmışlardır.
Üner, Sökmen ve Güler, 2007	Nitel	Makale	Çalışmada, Antalya bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde uygulanan her şey dahil sistemlerinin neleri içerdiği ve aralarında ne tür farklılıkların olduğu araştırılmıştır.
Üner, Sökmen ve Birkan, 2006	Nitel	Makale	Çalışmada, her şey dahil uygulamasının konaklama işletmeleri üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, işletmelerin her şey dahil sistemi uygulamalarının nedenleri arasında; pazardan gelen talebin, pazar trendine uymanın ve tur operatörlerinin baskılarının önemli etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, her şey dahil sistemin, işletmelerin doluluk ve kâr oranları ile oda fiyatlarında artışa neden olduğu da tespit edilmiştir.
Bostan, Armağan ve Süklüm, 2006	Nitel	Makale	Çalışmada, her şey dahil sistemle çalışan otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti ölçülmüştür. Müşterilerin genel olarak her şey dahil sistemden duydukları memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
Menekşe, 2005	Nitel	Makale	Çalışmada, her şey dahil sistemin ülkemiz turizmdeki rolü ve önemi, sistemin olumlu ve olumsuz yönleri ele alınmıştır.
Demir, 2004	Nitel	Tez	Çalışmada her şey dahil sistemin uygulanması ile doluluk oranlarının artıp artmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca hem bu sistemde hem de diğer fiyat sistemlerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bazı otellerin bütçeleri, gerçekleşmiş gelir ve gider değerleri ile kârlılıkları karşılaştırılarak her şey dahil fiyat sisteminin diğer sistemlere göre işletmelere bir maliyet avantajı ve kârlılık sağlayıp sağlamadığı incelenmiştir.
Örücü, Aydılek ve Bulut, 2004	Nitel	Makale	Araştırma, Marmaris'teki her şey dahil sistem ile çalışan otel yöneticileri ile esnaf üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda her şey dahil sisteminde kârlılığın; işletmelerin büyüklüğüne göre farklılık gösterdiği ve Türk turizmine katkısının olumlu olmadığı görülmüştür.
Aktaş, Özdemir, Tarcan, ve Atılğan, 2002	Nitel	Bildiri	Yazarlar, Antalya, Bodrum ve Marmaris bölgelerinde gerçekleştirdikleri araştırmada her şey dahil sistemini turistler, işletme yöneticileri ve yöre esnafı açısından değerlendirmişlerdir.
Gürkan, 2002	Karma	Tez	Çalışmada, her şey dahil sistemin Türk turizmine etkileri araştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre, her şey dahil sistemin operasyonel kolaylık, personel tasarrufu ve kişi başı maliyetlerde azalma gibi avantajlar sağladığı ve sistem çevresinde gerçekleşen toplu satın alımlar vasıtasıyla turizm sektörü haricindeki pek çok sektöre gelir oluşturduğu tespit edilmiştir.
Demir ve Demir, 2001	Karma	Makale	Çalışmada, her şey dahil sisteminin tüm turizm işletmeleri, müşteriler, personel, seyahat acenteleri ve bölgedeki diğer işletmeler açısından olumlu ve olumsuz yönleri tespit edilmiştir.
Özdemir, 2001	Nitel	Tez	Çalışmada, her şey dahil sisteminin mutfak yönetimine olumlu ve olumsuz etkileri incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, her şey dahil sistemin tüketimi artırdığı, daha fazla personel istihdamı gerektirdiği ve yemek israfını artırdığı tespit edilmiştir.

1.1. Her Şey Dahil Sistemin Genel Avantajları

Bu bölümde her şey dahil sistemin çeşitli paydaşlar açısından avantajları ikincil kaynaklardan faydalanılarak aşağıda incelenmiştir (Demir ve Demir, 2001; Üner vd., 2006; Bostan vd., 2006; Çiftçi vd., 2007; Bozok ve Çalışkan, 2009; Üngüren vd., 2009; Acar ve Süklüm, 2016):

- Turizm sezonunun süresini uzatarak, konaklama işletmelerinin doluluk oranlarını ve gelirlerini artırır.
- Konaklama işletmelerine rekabet üstünlüğü sağlayarak, işletmelerin pazarlama sorununu azaltır.
- Sunulacak hizmetlerin önceden satılmış olması nedeni ile işletmelerin tur operatörlerinden ön ödeme almasını, böylelikle işletmelerin mali yapılarının güçlenmesini sağlar.
- Müşteri sayılarının önceden belli olmasından dolayı özellikle yiyecek-içeceklerin toplu alımlarında kolaylık sağlar.
- Turistlerin ekstra harcamalarını azaltması ve harcamaları takip etme zorunluluğunun olmaması nedeni ile avantaj sağlar.
- Çocuklu aileler için ideal bir konaklama tipidir.
- Turistlerin tatilleri boyunca karşılaşılabilecekleri beklenmedik harcamaları ortadan kaldırır.
- Dar gelirlili ailelere uygun tatil imkânı sunar.
- Standart ürün kapsamının çeşitliliği geniş bir yelpazeye sahip tüketici beklentilerine cevap vererek, müşteri memnuniyetinin yükseltilmesini sağlar.
- Tur operatörleri ile konaklama işletmeleri ve tur operatörlerinin de birbirleri ile olan ilişkilerinin iyileştirilmesinde önemli rol oynar.
- Turist-yerel halk kültürel çatışma yaşanması her şey dahil sistem ile en aza indirilir.
- Suç oranları azalır.

1.2. Her Şey Dahil Sistemin Genel Dezavantajları

Bu bölümde her şey dahil sistemin çeşitli paydaşlar açısından dezavantajları ikincil kaynaklardan faydalanılarak aşağıda incelenmiştir (Demir ve Demir, 2001; Aktaş vd., 2002; Barak, 2006; Üngüren vd., 2009; Bozok ve Çalışkan, 2009; Çevirgen ve Üngüren, 2009; Çakıcı ve Çetinsöz, 2010; Çuhadar ve Çudahar, 2017):

- Kalitesiz imajı oluşturması nedeniyle zengin turisti Türkiye'den uzaklaştırır.
- Her şey dahil kapsamında bulunan hizmetler, tüm misafirlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde uyarlanamaz.
- Konukların tatil süresince işletmeden dışarı çıkmama eğiliminde olmalarıyla beraber, otellerde fiziksel yıpranma artar.
- Turistleri aşırı tüketime teşvik eder ve bunun sonucunda israfı artırır.
- Turistlerin ödemiş oldukları tatil bedelinin karşılığını alamamalarına yol açabilir.
- Aynı ürünler sürekli sunulduğundan, hizmetleri tekrara düşürür.
- Oteller dışında faaliyet gösteren restoran, kafe, eğlence işletmeleri vb. işletmelere yönelik talebi düşürür.
- Turist-yerel halk etkileşimini engeller.
- HD sistemin maliyetlere aşırı odaklanmayı beraberinde getirmesi, profesyonel otelcilik anlayışından çok fazla taviz verilmesine yol açabilir.
- İnsan kaynakları niteliğinin düşmesine, turizm eğitimi almamış/alamamış, düşük ücretlere razı bir personel kadrosunun oluşmasına neden olabilir.
- Otelde sürekli aynı ürünler sunulması gerektiğinden (personelin standardın dışına çıkamamasından), personelin kendini geliştirmesi sınırlandırılmaktadır.
- Yöre esnafının satışlarını, müşteri ve çalışan sayılarını olumsuz etkiler.

2. Yöntem

Bu çalışma, alanyazın taraması sonucunda ulaşılan ikincil kaynaklar ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden faydalanılarak tasarlanmıştır. 2 mutfak şefi ve turizm alanında 3 akademisyenin görüşleri alınarak belirlenen araştırma soruları, 7 mutfak şefine yüz yüze ve telefon aracılığı ile yöneltilmiştir. Görüşmeler 2018 yılı Temmuz ayı içinde gerçekleştirilmiş ve her bir görüşme ortalama 15 dakika sürmüştür. Görüşmeler şeflerin izinleri doğrultusunda kaydedilmiş ve bütün konuşmalar metin haline getirilmiştir. Veri analizi sürecinde betimsel analiz ve içerik analizi gerçekleştirilmiş ve görüşmelerden elde edilen bazı konuşmalara direkt olarak çalışmada yer verilmiştir. Nitekim Yıldırım ve Şimşek'e (2016: 239) göre betimsel analizde, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara çalışmada sıklıkla yer verilmektedir. Böylelikle, elde edilen bulgular düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunulmaktadır. Yıldırım ve Şimşek'e (2016: 240) göre betimsel analiz 4 aşamada gerçekleştirilmektedir. Bunlar sırasıyla; betimsel analiz için bir çerçeve oluşturma, tematik çerçeveye göre verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve son olarak bulguların yorumlanmasıdır. Bu çalışmada verilerin analizinde bu dört aşama takip edilerek bulgular elde edilmiştir. İçerik analizi ise; mesaj değeri taşıyan her türlü verinin bir amaç doğrultusunda taranması, kategorilere ayrılması, özetlenmesi ve elde edilen bulguların araştırma amacı doğrultusunda analiz edilmesi ve yorumlanması işlemlerini içeren bir yöntemdir (Karagöz, 2017: 602). Bu kapsamda metin haline getirilen görüşme verileri içerik analizine tabi tutulmuştur.

3. Bulgular

Bu bölümde görüşmelerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu bağlamda, aşağıda Tablo 2'de araştırmaya katılan mutfak şeflerinin genel bir profilini sunmak amacıyla şeflerin demografik bilgilerine yer verilmiştir. İlgili tabloya göre, mutfak şeflerinin tamamı erkektir. Şeflerin yaş dağılımına bakıldığında, şeflerin 27-44 yaş arasında olduğu görülmektedir. Şeflerin mesleki deneyimleri 10 yıl ile 32 yıl arasında değişmektedir. Son olarak, mutfak şeflerinin birçok farklı alanda uzman oldukları görülmektedir.

Tablo 2. Mutfak Şeflerinin Demografik Bilgileri

	Yaş	Cinsiyet	Kademe	Mesleki Deneyim	Uzman Olduğu Alan
1. Görüşmeci	43	Erkek	Aşçıbaşı	32 yıl	Tüm alanlar
2. Görüşmeci	41	Erkek	Aşçıbaşı	22 yıl	Akdeniz mutfağı, Türk mutfağı, Osmanlı mutfağı ve deniz ürünleri
3. Görüşmeci	27	Erkek	Kısım Şefi	11 yıl	Türk mutfağı, Alakart mutfak
4. Görüşmeci	26	Erkek	Su Şefi	10 yıl	İtalyan mutfağı, deniz ürünleri, Türk mutfağı, Asya Mutfağı
5. Görüşmeci	39	Erkek	Aşçıbaşı	20 yıl	Türk mutfağı, Osmanlı mutfağı
6. Görüşmeci	29	Erkek	Aşçıbaşı	13 yıl	Tüm alanlar
7. Görüşmeci	44	Erkek	Aşçıbaşı	28 yıl	Türk mutfağı, Osmanlı mutfağı

Araştırmada mutfak şeflerine ilk olarak **“sürdürülebilir turizm kapsamında her şey dahil sistemi nasıl değerlendiriyorsunuz”** sorusu yöneltilmiştir. Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, mutfak şeflerinin tamamı HD sistemi Türk turizmi ve sürdürülebilir turizm açısından olumsuz olarak değerlendirmiştir. Bu bağlamda bazı mutfak şeflerinin görüşlerine aşağıda direkt olarak yer verilmiştir.

“Her şey dahil sistem belirlenen sınırlar içerisinde tamamen tüketim odaklı mantığında keyif barındırmayan turizmin derhal sırtından atması gereken bir yükür” (1. Görüşmeci).

“Öncelikle her şey dahil sistemi turizm sektörü açısından pek iyi bulmuyorum. Bu sadece otel işletmecisinin işine yaramaktadır. Aynı zamanda yurt dışından gelen turistler Türk mutfağını tanıyamıyorlar... Son dönemlerde yeme-içme hizmeti doldur boşalt haline geldi. Bu yüzden bir an önce her şey dahil sistemden oda-kahvaltı sistemine geçmeleri lazımdır” (6. Görüşmeci).

Her geçen yıl artan rekabetten dolayı bununla doğru orantılı olarak kar marjı her geçen yıl düşen işletmeler, kaliteden taviz verip sinekten yağ çıkarma politikasına girdikleri için hangi perspektiften bakarsanız bakın sürdürülebilirliği çok zordur. Çünkü ne hizmet alan memnun ne de hizmeti veren” (2. Görüşmeci).

Mutfak şeflerine yöneltilen bir diğer soru; **“her şey dahil sistem Türk mutfağını nasıl etkilemektedir”** sorusudur. Bu bağlamda, mutfak şeflerinin tamamı olumsuz görüş bildirmiştir. Aşağıda bazı mutfak şeflerinin görüşlerine doğrudan yer verilmiştir.

“Her şey dahil sistem Türk mutfağı açısından büyük bir imaj kaybına yol açmaktadır. Özellikle yoğun emek ve çeşitli malzeme isteyen yemekler her şey dahil sistemin simgesi olan açık büfelerde standart reçeteden çıkılarak ve kalitesiz malzemeler ile yapılarak turistlerin gözünde itibarını kaybetmektedir.” (3. görüşmeci)

“Olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü HD sitesindeki işletme yönetimlerinin maliyetlerden kısma güdüsü şefleri; makarna, pizza ve hazır donuk ürünleri kullanmaya mecbur bırakmaktadır! Diğer taraftan zengin Türk mutfağının orijinal ürünlerini kullanmak yerine kimyevi maddelerle albenisi artırılan, ucuz, verimsiz ürünler kullanıldığından hakiki lezzet sunulmamaktadır” (2. Görüşmeci).

Mutfak şeflerine yöneltilen bir diğer soru da ise, “**her şey dahil sistemin otel işletmeleri açısından avantaj ve dezavantajlarının neler olduğuna**” yöneliktir. Tablo 3'te, mutfak şefleri ile gerçekleştirilen görüşmelerde sistemin otel işletmeleri açısından değerlendirildiği bölümlerin içerik analizi sonuçları verilmiştir. İlgili tabloya göre, her şey dahil sistemin otel işletmeleri açısından 6 avantajı ve 6 dezavantajı bulunmaktadır.

Tablo 3. Mutfak Şefleri Bakış Açısıyla Her Şey Dahil Sistemin Konaklama İşletmeleri Açısından Avantajları ve Dezavantajları

Avantajlar	Dezavantajlar
Doluluk oranını artırması	Kalitesiz ürün sunulması
Pazarlama imkânını artırması	Binanın erken yıpranması
Toplu alımlar ile maliyetlerin düşmesi	Rutin/tekrarlı hizmet sunumu
Niteliksiz işgücü sayesinde maliyetlerin düşmesi	Nitelikli personelin azalması
Tur operatörü ve acentalara tek fiyat sunumu	Standardın olmayışı
Rekabet üstünlüğü sağlanması	İsrafa yol açması

Mutfak şeflerine yöneltilen bir diğer soru da ise “**her şey dahil sistemin yerel halk açısından avantaj ve dezavantajlarının neler olduğuna**” yöneliktir. Tablo 4'te, mutfak şefleri ile gerçekleştirilen görüşmelerde sistemin yerel halk açısından değerlendirildiği bölümlerin içerik analizi sonuçları verilmiştir. İlgili tabloya göre, her şey dahil sistemin yerel halk açısından 3 avantajı ve 4 dezavantajı bulunmaktadır.

Tablo 4. Mutfak Şefleri Gözüyle Her Şey Dahil Sistemin Yerel Halk Açısından Avantajları ve Dezavantajları

Avantajlar	Dezavantajlar
Kültürel kayıp olmaz	Gelir elde edemez
Suç oranları fazla olmaz (Turist zamanının çoğunu otel içinde geçirdiğinden)	Turist ile etkileşimi azalır
Kültürel çatışma azalır (Turist zamanının çoğunu otel içinde geçirdiğinden)	Tarihi, kültürel ve doğal güzellikler değerlendirilemez
	Kıyıların kullanımını kısıtlar

Mutfak şeflerine yöneltilen bir diğer soru da ise “**her şey dahil sistemin çalışan personel açısından avantaj ve dezavantajlarının neler olduğuna**” yöneliktir. Tablo 5'te, mutfak şefleri ile gerçekleştirilen görüşmelerde sistemin turistler açısından değerlendirildiği bölümlerin içerik analizi sonuçları verilmiştir. İlgili tabloya göre, her şey dahil sistemin turistler açısından 5 avantajı ve 7 dezavantajı bulunmaktadır.

Tablo 5. Mutfak Şefleri Gözüyle Her Şey Dahil Sistemin Turistler Açısından Avantajları ve Dezavantajları

Avantajlar	Dezavantajlar
Ucuz tatil	Aşırı tüketim
Belirli bir bütçe ile tatil planı	Kalitesiz ve tekdüze yiyecek-içecek tüketimi
Güvenlik	Hijyen sorunu
Ekstra harcamaların olmayışı	Orijinali olmayan yiyecek-içeceklerin tüketimi
Çocuklu aileler için iyi olması	Zararlı ve dengesiz beslenme
	Kısıtlı menü
	Profesyonel hizmet alamama

Mutfak şeflerine yöneltilen bir diğer soru da ise “**her şey dahil sistemin çalışan personel açısından avantaj ve dezavantajlarının neler olduğuna**” yöneliktir. Tablo 6'da, mutfak şefleri ile gerçekleştirilen görüşmelerde sistemin personel açısından değerlendirildiği bölümlerin içerik analizi sonuçları verilmiştir. İlgili tabloya göre, her şey dahil sistemin personel açısından 3 avantajı ve 8 dezavantajı bulunmaktadır.

Tablo 6. Mutfak Şefleri Gözüyle Her Şey Dahil Sistemin Personel Açısından Avantajları ve Dezavantajları

Avantajlar	Dezavantajlar
Mutfak işlerinin basitleşmesi	Mesleki açıdan kendini geliştirememesi
Çalışma saatlerinin vardiyalı olması	Vasıfsız servis işi
Çoğu malzemenin hazır/işlenmiş mutfaka girmesi	Çalışma saatlerinin uzaması
	Bahşişin azalması
	Reçetelerin yanlış ve yüzeysel uygulanması
	Kalitesiz ürün ve hizmet sunulması
	Düşük maaş
	Kıyılarının kullanımını kısıtlar

Mutfak şeflerine sorulan son soru “**şeflerin HD sisteme yönelik alternatif önerilerinin olup olmadığına**” yöneliktir. Bu kapsamda, genellikle her şey dahil sistemin kaldırılması, sınırlandırılması, standartlaştırılmasına yönelik öneriler sunulmuştur. Bu bağlamda aşağıda mutfak şeflerinin bazı görüşlerine direkt olarak aşağıda yer verilmiştir:

“Yarım pansiyon sistemini önerebilirim. Yine, yörenin de dahil edildiği daha geniş kapsamlı ve yerel yönetimler tarafından denetlenen bir her şey dahil sisteminin (bazı öğünlerin dışarıda yenilmesi, pazar turları, bir nevi yaşayan mutfak aktiviteleri) uygulanmasını önerebilirim.” (2. Görüşmeci).

“Bu sisteme alternatif önerim sistemin kendisinin kalkması. Eskiden olduğu gibi insanlar otele gerçekten tatile gelsin 1 gece otelde yemek alıyorsa ki kahvaltı zaten otelde 3 gece de dışarıda yemek yesin. Turizm ancak bu şekilde ekonomiye gerçek anlamda katkı sağlar yoksa asgari ücretle sezonluk istihdam sağlamak ekonomide geçici bir çözüm olacaktır.” (1. Görüşmeci).

“Her şey dahil sistem Türk turizmine vurulmuş bir baltadır. Alternatif öneriler sunmuş olsak da her şey aslında arz talep meselesi. Ancak her şey dahil sisteme yönelik standartlaştırma ve sınırlamalar getirilebilir. Örneğin, bölge bazında ya da otel derecesi bakımından sınırlamalar getirilebilir. Ya da denetlemeler artırılarak, taban fiyatlar oluşturularak standart hizmet sunumu sağlanabilir...” (7. görüşmeci).

Sonuç ve Değerlendirme

Elde edilen bulgulara göre, mutfak şefleri sürdürülebilir turizm bağlamında her şey dahil sistemini genel anlamda olumsuz olarak değerlendirmektedirler. Her şey dahil sistemin tüketimi ve israfı artırdığı vurgulanmaktadır. Bununla birlikte, HD sistemi uygulayan otellerin kısa vadede kâr elde etmesine rağmen, uzun vadede zarara uğradıkları görüşü hâkimdir. Yine, HD sistemin Türk mutfağı açısından imaj kaybına neden olduğu, turistlere kalitesiz ve orijinal olmayan yiyecek-içeceklerin sunulmasına yol açtığı ve dolayısıyla Türk mutfağını ve Türk turizmini olumsuz etkilediği konusunda mutfak şefleri hemfikirdirler.

Mutfak şeflerinin gözünden her şey dahil sistemin işletmeler açısından birçok avantaja sahip olduğu görülmektedir. Doluluk oranlarını ve pazarlama olanağını artırması, maliyetleri düşürmesi, rekabet avantajı sağlaması gibi avantajlara sahip olmasına rağmen, kalitesiz ürün sunulması, binanın erken yıpranması, hizmetin tekrara düşmesi, nitelikli personel sayısının azalması, israfı artırması ve belli bir standardın olmayışı gibi dezavantajlar belirtilmiştir. Bu kapsamda önceki çalışmalar (Demir ve Demir, 2001; Üner vd., 2006; Barak, 2006; Süklüm, 2006; Çiftçi vd., 2007; Bozok ve Çalışkan, 2009; Üngüren vd., 2009; Acar ve Süklüm, 2016; Çuhadar ve Çudahar, 2017) ile benzer bulgular elde edilmiştir. Yine, her şey dahil sistem yerel halk açısından değerlendirildiğinde, sistemin suç oranlarını azaltması, kültürel yozlaşma ve kültürel çatışmayı engellenmesi konularında avantaj sağladığı öne sürülse de yerel halkın turizmden pay almasını engellediği konusunda mutfak şefleri ortak görüş bildirmişlerdir. Öte yandan, dikkat çeken bir diğer bulgu ise, bu sistemin kıyı kullanımını kısıtladığı, özellikle son yıllarda yerel basının gündeminde de bu konuya sıkça yer verildiği görülmektedir (www.sabah.com.tr, www.haberturk.com). Bu bağlamda, önceki çalışmalar (Aktaş, vd., 2002; Çevirgen ve Üngüren, 2009) ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır. HD sistemin mutfak şefleri gözüyle turistlere sağladığı avantajlar arasında; ucuz tatil imkânı, ekstra harcamaların bulunmaması ve güvenlik gibi faktörler bulunmaktadır. Sistemin dezavantajlarına bakıldığında ise; aşırı tüketim, kalitesiz ve tekdüze yiyecek-içecek tüketimi, hijyen sorunu, orijinalinden farklı yiyecek-içecek tüketimi, zararlı ve dengesiz beslenme, kısıtlı menü ve profesyonel hizmet alamama gibi unsurlar sıralanabilmektedir. Elde edilen bulgular, Yaylı ve Yayla'nın (2012) yapmış olduğu çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Çalışan personel açısından HD sistemin avantajları; işlerin basitleşmesi, vardiyalı çalışma saati, mutfaka hazır/işlenmiş malzeme alınması ile işlerin kolaylaşması gibi unsurlardır. Çalışan personel açısından sistemin dezavantajları ise; mesleki açıdan gelişememe, vasıfsız servis işi, çalışma saatlerinin uzayabilmesi, mutfakta kullanılan reçetelerin yanlış ve yüzeysel uygulanması, kalitesiz ürün ve hizmet sunulması ve düşük maaştır. Genel olarak değerlendirildiğinde; HD sistemin birçok avantajlı yönü bulunmasına rağmen, bu sistemin dezavantajlarının daha fazla olduğu söylenebilir. Özellikle sürdürülebilirlik

bağlamında ele alındığında, sistemin Türk turizmi açısından olumsuz değerlendirildiği ifade edilebilir. Son olarak, yukarıda değinilen bulgular ışığında birtakım öneriler tartışılmış ve bu öneriler şu şekilde sıralanmıştır:

- Türkiye'nin sahip olduğu ucuz tatil ülkesi imajını kırması için her şey dahil sistemin standartlaştırılması ve sınırlandırılması gerekmektedir. Bu kapsamda Bakanlık, üniversiteler ve yerel paydaşlar ortak stratejiler geliştirebilirler.
- Her şey dahil sistemi uygulayan konaklama işletmelerinde denetimler artırılmalıdır. Özellikle maliyetleri azaltmak adına yapılan çeşitli hileleri caydıracak cezalar belirlenmelidir.
- HD otellerdeki israfı ve aşırı tüketimi azaltmak için bu konsepti kapsayan otellerde çeşitli uygulamalar (ödül, sertifikasyon, teşvik vb.) geliştirilebilir.
- HD otellerde turist-yerel halk etkileşimini artıracak aktiviteler (yerel pazar turları, festivaller, konserler vb.) artırılabilir.
- HD uygulayan büyük ölçekli otellerin bünyesinde yerel halk tarafından yöresel ürün stantları açılabilir.
- Çalışmadan elde edilen bulgular ve daha önceki benzer çalışmalarda (bkz. Tablo 1) HD sistemin Türk turizmi açısından olumsuz olduğuna değinilmiştir. Özellikle, bu sistemin turist harcamalarını ve hizmet kalitesini düşürdüğü, sürdürülebilirlik açısından da yetersiz bir sistem olduğu ortak görüştür. Bu konuda yapılan çalışmaların ortak yönü ise, HD sisteme yönelik kalıcı çözümler sunamamasıdır. Bu kapsamda, özellikle HD sistemin olumsuz yönlerine çözümler arayacak bilimsel faaliyetler (çalıştay, sempozyum, kongre vb.) gerçekleştirilmesi önerilebilir.
- Turizmde öncü ülkelerin uyguladıkları konseptleri ele alan ve Türkiye'de uygulanabilirliği üzerine akademik çalışmaların yapılması önerilebilir.

Bu çalışmanın temel sınırlılığı, araştırma kapsamında sadece 7 mutfak şefi ile görüşülmüş olmasıdır. Dolayısıyla, sonraki araştırmalarda daha fazla mutfak şefi üzerinde çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bununla birlikte, farklı turizm paydaşları üzerinde büyük örneklemeleri kapsayacak şekilde nicel yöntemle çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Acar, D. ve Süklüm, N. (2016). Konaklama işletmelerinde herşey dahil sisteminin müşteri karlılık analizi açısından değerlendirilmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz, s. 1-22.
- Akdağ, G. Demirtaş, O. ve Yeşilyurt, C. (2011). Otel işletmelerinde uygulanan pansiyon türlerinin değerlendirilmesi: İçmeler Beldesi (Marmaris) özelinde bir içerik analizi. *12. Ulusal Turizm Kongresi*, 30 Kasım-4 Aralık 2011, Akçakoca.
- Aktaş, A., Özdemir, B., Tarcan, E., ve Atılğan, E. (2002). Türkiye genelinde "herşey dahil" (all inclusive) uygulamasının turistler, işletme yöneticileri ve yöre esnafı açısından değerlendirilmesine yönelik bir araştırma. *First Tourism Congress Of Mediterranean Countries*, April 17-21, Antalya.
- Barak, H. (2006). *Turizm sektöründe uygulanan herşey dahil tatil sisteminin bölgedeki işletmeler üzerindeki etkisi ve Bodrum örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bostan, A., Armağan, E. A. ve Süklüm, N. (2006). Herşey dahil sistem uygulayan otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti: bir alan araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı 6, s. 32-53.
- Bozok, D. ve Çalışkan, N. (2009). Bir pazarlama aracı olarak herşey dahil sisteminin konaklama işletmeleri ve tüketiciler açısından avantaj ve dezavantajları. *3. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, 17-18 Nisan, Antalya.
- Çakıcı, A. ve Çetinsöz, B. C. (2010). Otel işletmelerinde herşey dahil sistemin satın alma politikalarına yansımaları üzerine bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, s.1-19.
- Çevirgen, A. ve Üngüren, E. (2009). Yöre esnafının her şey dahil sistemine yönelik tutumları. *Ege Akademik Bakış*, 9, s. 637-658.
- Çiftçi, H., Düzakın, E. ve Önal, Y.B. (2007). All inclusive system and effects on the Turkish tourism sector. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), s.269-285.
- Çuhadar, M. ve Çuhadar, Y. (2017). Konaklama işletmelerinde herşey dahil sisteminin yiyecek içecek yönetimi üzerine etkileri: Bodrum örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 439-453.
- Demir, F. Ö. (2004). *Turizm işletmelerinde her şey dahil sisteminin maliyet ve kârlılık üzerine etkisinin analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Demir, M. ve Demir Ş. Ş. (2001). Her şey dahil (all-inclusive) pansiyon türü uygulamasının konaklama işletmeleri, personel, müşteriler, seyahat acentaları ve bölgedeki diğer işletmeler açısından olumlu ve olumsuz yönlerinin analizi. *Maltepe Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), s.67-100.
- Gümüş, S., Gümüş, T. B., Gümüş, H. G., Bilim, T. ve Gümüş, S. (2014). Herşey dahil sisteminin müşterilerin ulusal pazarlarda satın alma davranışlarını değiştirmeleri üzerine bir inceleme. *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 6(24), s. 3-25.
- Gürkan, T. A. (2002). *Her şey dahil (all inclusive) sistemin Türk turizmi açısından incelenmesi (Antalya-Kemer örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Karagöz, Y. (2017). *Spss ve Amos uygulamalı (nitel-nicel-karma) bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Menekşe, R. (2005). Her şey dahil sisteminin ve sistemden faydalananlar açısından etkilerinin otel yöneticilerinin gözünden değerlendirilmesi (Marmaris örneği). *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, s.97-124.
- Ön Esen, F. (2013). Turizm öğrencilerinin her şey dahil sistemine yönelik tutumları. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 30, s.1-24.
- Örücü, E., Aydılek, H. ve Bulut, Z. A. (2004). Her şey dahil (all-inclusive) sisteminin ülke turizmüne ve işletme kârlılığına katkısı konusunda görüşler (Marmaris ve İçmeler örneği). *Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 1-2, 223-245.
- Özdemir, B. (2001). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve her şey dahil (all inclusive) uygulamasının mutfak yönetimine etkileri üzerine sektörel bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Susever, E. A. (2014). *Pazarlama iletişimi aracı olarak her şey dahil sisteminin Türk mutfağı tanıtımındaki yeri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Üner, M. M., Sökmen, A. ve Birkan, İ. (2006). Türkiye’de her şey dahil uygulamasının konaklama işletmeleri üzerindeki etkisi: Antalya örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), s. 35-50.
- Üner, M. M., Sökmen, A. ve Güler, D. (2007). Her şey dahil sisteminde farklı uygulamalar ve Antalya ölçeğinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), s. 53-63.
- Üngüren, E., Algür, S. ve Doğan, H. (2009). Konaklama ve seyahat acentaları yöneticilerinin her şey dahil sistemi’ne yönelik tutumları: Antalya örneği. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Aralık, s. 95-112.
- Yaylı, A. ve Yayla, İ. (2012). Turistlerin her şey dahil sistemini tercih etme nedenleri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 143-162.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- www.sabah.com.tr/yazarlar/gunaydin/sb-mevlut_tezel/2016/06/27/kiyilar-halkin-degil-mi (Erişim Tarihi: 20.08.2019).
- www.haberturk.com/ekonomi/is-yasam/haber/1258990-kiyilar-otellerin-iscali-altinda (Erişim Tarihi: 20.08.2019).

Extended Abstract

Aim and Scope

In this study, the all-inclusive hospitality system from the culinary chefs perspective in the context of sustainable tourism was examined. Thus, it was aimed to determine the advantages and disadvantages of the all-inclusive system from the culinary chefs perspective and to provide useful suggestions for the hospitality industry in line with the findings obtained.

Methods

This study was designed by utilizing semi-structured interview technique and the secondary data sources as a result of literature review. The research questions identified in the light of secondary data sources were asked to 7 culinary chefs by telephone and face to face interview method. The interviews were conducted in July 2018 and each interview lasted an average of 15 minutes. Interviews were recorded with voice recordings with the permission of the chefs and all conversations were transcribed. In the data analysis process descriptive and content analysis were conducted.

Findings

All chefs who are experts in many different fields are men. The age distribution of chefs is between 27-44. The professional experience of the chefs ranges from 10 to 32 years. According to the chefs, the all-inclusive system has several advantages and disadvantages. Although the hotels implementing the system make a profit in the short term, they suffer losses in the long term. Although the all-inclusive system has advantages such as lowering costs, providing competitive advantage and increasing occupancy rates and marketing opportunities, this system has disadvantages such as providing poor quality products, poor service quality, decreasing the number of qualified personnel and increasing waste.

Conclusion

According to the findings, it was determined that the negative aspects of the all-inclusive system were more than positive aspects in the context of sustainable tourism. The system increases consumption and waste. It also leads to loss of image in terms of Turkish cuisine, leading to poor quality and non-genuine food and beverages being offered to tourists and thus adversely affecting Turkish cuisine and Turkish tourism. In this context, similar findings were obtained with previous studies (Demir and Demir, 2001; Üner et al., 2006; Barak, 2006; Süklum, 2006; Ciftci et al., 2007; Bozok and Caliskan, 2009; Unguren et al., 2009; Acar and Suklum, 2016; Çuhadar and Çudahar, 2017). Finally, it may be suggested to carry out scientific activities (such as workshops, symposiums, congresses, etc.) that seek solutions to the negative aspects of the system. It may be suggested to carry out academic studies on the concepts applied by the leading countries in tourism.