



OTEL MUTFAK TASARIMININ ÇALIŞANLAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ¹

Doç. Dr. Şirvan ŞEN Demir²

Mehmet Anıl KÜÇÜKYAMAN³

ÖZET

İşletmelerin rakiplerine karşı sahip oldukları tüm kaynakları kullanmaları gerekmektedir. Otel işletmelerinin sürekliliği, çalışanların performansı, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin belirleyicisidir. Mutfak, otel işletmelerinde müşteri beklentilerine hizmet sunan, müşteri memnuniyetine önem veren bir bölümdür. Mutfak bölümü konukların gereksinimi olan yeme-içme üretim alanlarından oluşmaktadır. Bu çalışmanın amacı, otel mutfaklarının genel yapısının iş performansına etkisini araştırmaktır. Araştırma kapsamında, nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada, 2019 yılı yaz ayında Antalya ilinin Aksu ve Serik ilçelerinde bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 450 mutfak çalışanından (aşçı, aşçı yardımcısı ve mutfak komisi) toplanan veriler analiz edilmiştir. Söz konusu dönemde çalışan mutfak çalışanlarının tam bir listesine sahip olma olasılığı olmadığından örnekleme yoluna gidilmiştir. Veriler, frekans analizi, Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testleri ile analiz edilmiştir. Uygulanan testlerden elde edilen bulgulara göre, ankete katılan mutfak çalışanlarının cinsiyetlerine göre mutfak tasarımından etkilenme düzeyleri arasında fark yokken, çalışanların mutfaktaki pozisyonlarına göre otel mutfaklarının tasarımından etkilenme düzeyleri arasında fark olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel Mutfağı, Mutfak Tasarımı, Mutfak Planlaması.

EVALUATION OF THE DESIGN OF THE HOTEL CUISINE BY THE EMPLOYEES

ABSTRACT

Businesses should use all the resources they have against their competitors. The continuity of hotel businesses is the determinant of employee performance, service quality and customer satisfaction. Cuisine is a department that serves customer expectations and gives importance to customer satisfaction. The cuisine section consists of food and beverage production areas that guests need. The aim of this study is to investigate the effect of general structure of hotel cuisines on business performance. Within the scope of

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimince Desteklenmiştir. Proje Numarası: 6897 Bu çalışma 20. Ulusal Turizm Kongresi (UTK20) ve 4. Uluslararası Turizm Kongresi'nde tam metin olarak sunulmuştur.

² Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta/Türkiye

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta/Türkiye

the research, one of the quantitative research methods, questionnaire technique was used. In the research, data collected from 450 cuisine workers (cooks, assistant cooks and cuisine committees) working in five star accommodation establishments in Aksu and Serik districts of Antalya province in summer 2019 were analyzed. As it is not possible to have a complete list of cuisine workers working in the said period, sampling was made. Data were analyzed by frequency analysis, Mann Whitney-U and Kruskal Wallis tests. According to the findings obtained from the tests, it was found that there was no difference between the levels of the cuisine employees affected by the cuisine design according to the gender, while there was a difference between the levels of the employees affected by the design of the hotel cuisine according to their positions in the cuisine.

Key words

Hotel Cuisine, Cuisine Design, Cuisine Planning

GİRİŞ

Otel Mutfakları işletmeye gelen müşterilere eksiksiz hizmet sunmak için faaliyette bulunmaktadır. Otel mutfaklarının bölümlerinden olan; pastane, soğuk mutfak, sıcak mutfak, kasaphane, sebze hazırlık, kahvaltı hazırlık, personel mutfağı gibi çeşitli yemeklerin üretiminin yapıldığı bölümlerden oluşmaktadır (Çakır, 2010: 28). Otelde müşterilere sunulan yemeklerin kalitesi ve lezzetinin işletmenin sürekliliğine büyük katkısı olduğu düşünülmektedir (Özdoğan, 2006: 65). Otel mutfağında hazırlanan ve sunulan ürünlerin kalitesini, örgüt yapısında yer alan çalışmaların niteliği yansıtmaktadır (Can, 2008: 26). Mutfakta hazırlanan yiyeceklerin kalitesi, hijyeni, çalışanların performansı, sunumu gibi değişkenler işletmeye olan sadakati destekleyerek katkı sağlamaktadır (Özer-Günaydın, 2010: 48). Mutfağı kullanacak çalışanların fikirlerinin alınması çalışan performansına olumlu etkisi olabileceği düşünülmektedir. İşletme bünyesinde işleyişin ve üretimin aksamaması için mutfağın planlanması ve tasarımı iyi yapılmalıdır (Çekal, 2013: 66). Mutfak planlama aşamasında farklı iş kollarındaki bireylerin desteğine başvurulmalıdır. Mutfak planlamasında yer alan bireyler; mimar, mutfak sorumlusu, işletme sahibi, müteahhitten oluşmaktadır (Tümer, 2008: 7). Mutfak planlamasında dikkat edilmesi gereken bazı önemli hususlar bulunmaktadır. Dikkat edilecek hususlar arasında; çalışan psikolojisi ve çalışan performansı yer almaktadır. Bu hususlar açısından mutfakların kuzeye konumlandırılması önerilmektedir (Türkan, 2005: 3). Güneş ışınlarından faydalanma süresinin daha uzun olmasından dolayı kuzey konumu tercih edilmektedir. Aynı zamanda mutfak üretim alanlarında, hazırlanan ürünlerin kısa sürede bozulmaması içinde genellikle kuzey cephesinin tercih edilmesi önerilmektedir. Servis salonlarının ise genellikle güney cephede yer alması gerekmektedir (Bayram, 2011: 20-21). Bunlara ek olarak mutfak üretim alanı ile yemek salonunun aynı katta olması, servis akışını kolaylaştırmaktadır. Mutfak planlamasında mutfak alanının boyutu ne olursa olsun mutfak çalışanlarının rahat çalışması için gerekli tasarım oluşturulmalıdır (Özel-Cömert, 2015: 50). Gelişen teknoloji ile mutfak tasarımının gelişmesi ve kolaylaştırıcı özellikler doğrultusunda yöneticiler, işletme sahiplerinin mutfak planlamasına verdikleri önem artmaktadır. (Öztaş-Uçan, 2002: 23). Otel işletmelerinin mutfaklarında yüksek maliyetler oluşturan çok sayıda araç-gereç kullanılmasından dolayı mutfak planının ve tasarımının özenle hazırlanması gerekmektedir (Budak, 2015: 44). Bu çalışmada da literatürden elde edilen bilgilere dayanılarak tasarımda nelere dikkat edilmesi gerektiği ve personelin kendi çalıştıkları otellerin mutfakları hakkındaki görüşlerine yer verilerek bir değerlendirme yapılmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Mutfağın Tasarımı

Tasarım, günlük eşyaların tasarımından şehirciliğe değin uzanan insanların yaşadığı çevreye uyum sağlamayı amaçlayan bir bilim dalıdır (Eraslan – Örüçü, 2009: 1). Mutfak veya başka bir alanın tasarımı belirli bir amacı karşılamak için uygun ortamı oluşturmaktır. Tasarım aşamasında çeşitli ürünlerin kullanımından sonra somut bir tasarım ortaya çıkmaktadır (Özkan, 2007: 26). Otel işletmelerinde mutfak tasarımı proje aşamasında doğru planlanmalı ve çalışanların iş performansını en üst düzeye çıkarılabilecek planlamalardan oluşturulmalıdır. Tasarım malzemeleri, renkler ve ışıklandırmalar doğru ve uyumlu kullanılmasını gerektirmektedir. Yanlış planlanmış tasarım olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Ransley ve Ingram (2001), tasarım planlamasına dikkat edilmiş bir otelin, gelir yaratıcı etkisi ve satışı arttırdığı sonucuna varmıştır. çalıştığı mutfakta malzemeler için uygun dolapların ve rafların olması mutfağın düzenini sağladığını düşünmektedir. Mutfak çalışanlarının geneli temiz bir mutfakta çalışması onları mutlu etmektedir. Çalıştığı mutfakta çalışma kısımlarına (sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane) yeteri kadar alan ayrılmamış olması işlerini karmaşıklaştırdığını ifade etmektedir. Çalıştığı mutfakta iyi bir tezgâh düzeni olması kolay iş yapmalarını sağladığını ifade etmektedir. Mutfak tasarımı aynı zamanda mutfak planlamasını da içermektedir. Araştırma kapsamında mutfağın tasarım nitelikleri kapsamında mutfağın duvarı, mutfağın tavanı ve mutfağın taban tasarımı ifade edilmektedir.

Mutfağın duvarı, otel mutfaklarında hijyen açısından duvarlar kolay temizlenebilir olması önerilmektedir. Kokuyu tutabilme, ses yalıtımının iyi olması tercih edilen duvar yapısını ifade etmektedir. Servis alanına geliş, gidiş noktasında duvarların zarar görmemesi için duvar köşelerinin metal ile kaplama yapılması gerekmektedir. Önerilen duvar yapısında işletmenin olanakları dâhilinde fayans kaplaması yapılmalıdır. Tüm duvarların fayans ile kaplanması işletme açısından maliyeti arttırmaktadır. Maliyetin düşük olması için tabandan iki metre yüksekliğe kadar fayans kaplaması önerilmektedir (Giritlioğlu, 2008: 49). Önerilen mutfak üretim alanlarında yer alan duvarların yüksekliği 3 ila 6 metre arasında değişkenlik gösterebilmektedir (Gökdemir, 2003: 36). Otel mutfaklarında yer alan duvarların tasarımında dikkat edilmesi gereken bazı durumlar bulunmaktadır. Bunlar;

- Malzemeler, süsler, dekor ürünleri düşük maliyetli olanlar tercih edilmemeli,
- Plansız bir mutfak tasarımı yapılmamalı,
- Plansız mutfak tasarımı mutfak çalışanlarının performansını olumsuz etkileyebilir,
- Çalışanın performansını, olumlu yönde etkileyecek kaliteli malzemeden tasarlanmış planlama uygulanması önerilmektedir (Akaydın, 2007: 48)

Mutfağın tasarımında yer alan diğer nitelik mutfağın tavanı olarak ifade edilmektedir. İşletmede yer alan diğer bölümlere göre mutfak bölümlerinin tavanının yüksek planlanması önerilmektedir. Farklı yemek kokularının meydana gelmesi ve rahatça hava akışının olması için tavan boyu yüksek olması gerekmektedir (Gökdemir, 2003: 36). Yüksek taşıma arabalarının rahat bir şekilde hareket ettirilmesi için tavan planlamasına dikkat edilmesi gerekmektedir. Mevcut alan göz önünde bulundurularak mutfak planlaması yapılmalıdır. Tavanların çok basık olması çalışan performansını

olumsuz etkilemektedir. Olumsuz performans görünmez kazaları beraberinde getirebilir. İş üretimi açısından yüksek sezonda her mutfak çalışanın işleyiş açısından ayrı bir değeri vardır. Görünmez kazalardan dolayı çalışanların işyerinden ayrılması diğer mutfak çalışanlarının çalışma performansını olumsuz etkileyebilmektedir. Tavanın yüksek olmasının sadece olumlu yönleri bulunmamaktadır. Tavanın çok yüksek olması farklı sorunlar da teşkil edebilmektedir. Tavanı çok yüksek olan bir mutfak soğutma ve ısıtma sürecinde zamanı uzatabilmektedir. İyi bir mutfak planlaması dâhilinde konuma uygun tavan planlaması her konuda işletmeye yarar sağlayabilecektir. Tavan tasarımında açık renk tercih edilmesi çalışan performansını olumlu etkilemektedir (Arslan, 2004: 98). Araştırmaya katılan mutfak çalışanları çalıştığı mutfağın duvarlarının tavana kadar fayans olması temizliği kolaylaştırdığı düşüncesindedir. Mutfak çalışanları çalıştığı mutfağın tavanının basık olmasından dolayı bunalttığı düşüncesindedir. Mutfak çalışanlarının ifadelerine göre çalıştığı mutfağın duvarlarının beyaz olması içeriği daha geniş ve ferah hissettirmektedir.

Mutfağın tabanı, mutfak zemininin çalışanların işleyişini engellememesi için bazı niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bunlar;

- Çukur alanlar olmamalı ve oluştuğu esnada müdahale edilmesi gerekmektedir,
- Basit darbelerle karşı ve aşınmalara karşı dayanıklı olması gerekmektedir,
- Mutfak planlamasında atık su giderleri için eğimli bir yapının bulunması gerekmektedir,
- İş güvenliği açısından tabanın kaygan olmaması gereklidir (Giritlioğlu, 2008: 50).

Mutfak çalışanlarının farklı birimlerle iyi bir iletişim sağlaması için tabanın yormadan, çalışanları zorlamadan işleyişin gerçekleşmesi gerekmektedir. Fayans, mermer gibi yapılar tabanı oluşturmak için kullanılabilir (Gökdemir, 2003: 37). Mutfaklarda farklı nedenlerden dolayı aralıklarla zeminden kaynaklı kazalar meydana gelmektedir. İş kazalarının yaşanmaması için kaygan olmayan düz zemin planlaması çalışanların performansı açısından önemlidir (Çalışkan, 2006: 52). Mutfakta tabanı etkileyen önemli etkenden biride su faktörüdür. Mutfak üretim alanlarında su kullanımında işletmeler farklı amaçlarla yararlanmaktadır. Farklı amaçlar şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Mutfak üretim alanlarının temizliği,
- Yemek hazırlığı için kullanılacak gıdaların su ile temizlenmesi,
- Karabulaşıkhaneye ve bulaşıkhanenin temizliği açısından gerekli su kullanımı,
- Farklı yemek çeşitlerinin pişirilmesinde suyun kullanılması (Giritlioğlu, 2008: 51).

İşletmelerin dikkat ettiği hususların başında maliyet kontrolü, ekonomik hesaplar gelmektedir. Otel işletmelerinin her bölümünde farklı amaçlar ile su kullanımı yoğun bir şekilde gerçekleşmektedir. Hizmet sektöründe 7/24 müşterinin beklentisini kesintisiz yerine getirmek için suyun depolanması gerekmektedir (Maviş, 2006: 81). Otel işletmelerinde verimli su kullanmak için istek doğrultusunda su kullanımının gerçekleştirilmesi, yıkama ünitelerinde yer alan ekipmanların +60 derece sıcaklığı aşmaması önerilmektedir. Çalışanların üretim alanlarında 10-20 saniye diz darbesiyle çalışan musluklar tercih edilebilir, meyve ve sebzeleri boş bir evyede birikmiş suyun içerisinde yıkama işlemi uygulanabilir (Maviş, 2006: 82). Bazı bölgelerde suyun kireçli olması ekipmanların kısa sürede deforme olmasına neden olabilmektedir. Kireçten dolayı gıda ürünlerinde sararma gözlemlenebilmektedir (Türkan, 2010: 6).

YÖNTEM

Konaklama işletmeleri emek yoğun hizmet sağlayan işletmelerdir. Bünyesinde farklı departmanlar ile müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmayı amaçlamaktadır. Rakip işletmelere karşı farklılık yaratması adına işletmeler farklı girişimlerde bulunabilmektedir. Bir işletmenin müşteri memnuniyetini etkileyen en önemli hususlardan biriside çalışanlarıdır. Çalışan performansının olumlu veya olumsuz olması ile işletmenin kalitesi meydana gelmektedir. Tüm departmanların kendi içinde çalışan performansı ile ilgili hususları bulunmaktadır. İşletme sahipleri veya yöneticiler sadece maliyete düşünerek çalışanın performansını düşünmeden işletmenin planlamasını yaptırabilmektedir. Çalışma kapsamında konaklama işletmelerinde yer alan mutfak bölümlerinin genel yapısının çalışanların iş performansına etkisinin değerlendirilmesi gerçekleştirilecektir. Mutfak çalışanlarının uzun süre geçirdiği mutfaklarda çalışanların iş performansının ölçülmesi hedeflenmektedir. Mutfak bölümü çalışanlarının iş performansında aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı ve bölüm şeflerinin önemi büyüktür. Bu doğrultuda, bu araştırmanın temel amacı, otel mutfaklarının genel yapısının çalışanların iş performansına etkisini araştırmaktır. Araştırma sonucunda otel işletmeleri için büyük öneme sahip olan mutfak bölümü çalışanlarının performanslarını etkileyen faktörler belirlenip bu faktörler üzerinden konaklama işletmelerinin mutfak bölümüne ilişkin önemli veriler elde edilerek ilgili alan yazına ve konaklama işletmelerinin mutfak bölümü davranışlarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın amacına uygun olabilecek şekilde verileri toplayabilmek için, nicel araştırma yöntemlerinde yaygın olarak tercih edilen anket tekniğinden yararlanılmıştır. Kapsam geçerliğini ortaya çıkarabilmek amacıyla ölçme aracı, turizm alanında, çalışan performansı ve atmosfer konularında çalışmaları bulunan dört akademisyen ve sektörde 10 yıldan fazla deneyimi olan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan beş aşçıbaşının görüşüne sunulmuştur. İki akademisyen tarafından soru formunun bilimsel kurallara uygunluğu da kontrol edilmiştir. Ölçme aracındaki ifadelerin katılımcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı, ölçme aracının doldurulması için gerekli sürenin belirlenmesi ve verilerin işlenmeye ve çözümlenmeye uygunluğunu sınamak için araştırmanın amacına uygun işletmeler üzerinde ön deneme uygulaması yapılmıştır (Karasar, 2016: 199; Kozak, 2017: 67). Araştırmanın amacına uygun olarak 100 adet ölçme formu Antalya'da bulunan beş yıldızlı otellerin mutfaklarında çalışanlarla yüz yüze görüşülerek doldurulmuştur. Toplamda 100 katılımcı ile ön deneme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar tarafından ölçme aracının yanıtlama süresinin 8–10 dakika arasında gerçekleştiği görülmüştür. Ön deneme uygulaması sonucunda ölçme aracının araştırmada istenilen verileri elde etmek için yeterli olduğu görülmüş ve araştırma örnekleme uygulanabilirliğine karar verilmiştir. Anket formu (Demir-Kozak, 2013: 173) hazırlanan çalışmadan uyarlanmıştır. Mutfağın atmosfer boyutu ile ilgili maddeler Kotler (1973)'de ki araştırmadan esinlenerek uyarlanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS for Windows (Sürüm 22) programı kullanılarak analiz edilmiş, yararlanılan istatistiksel testlerin anlamlılık düzeyleri için 0,05 anlamlılık düzeyi kabul edilmiştir. Mutfak çalışanlarının cinsiyetine göre mutfak tasarımını değerlendirmesine ilişkin ifadelerle katılım dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın tespitinde Mann Whitney-U analizinden yararlanılmıştır. Mutfaktaki pozisyonuna göre ise Kruskal–Wallis analizi kullanılmıştır. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptandığında, farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney-U analizine

başvurulmuştur. İstatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olup olmadığını tespit etmek amacıyla, aşağıda verilen araştırma hipotezleri oluşturulmuştur:

H₁: Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile mutfak tasarımından etkilenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Mutfak çalışanlarının mutfaktaki pozisyonları ile mutfak tasarımından etkilenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır

ANALİZ VE BULGULAR

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin başlık altında, katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim durumu, bu işletmede çalışma süresi, mutfaktaki göreviniz sorularına ilişkin bulgular yer almaktadır. Araştırma ölçeğinde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin açık uçlu sorulara verilen yanıtlar araştırmacı tarafından verilerin işlenmesi amacıyla sınıflandırılmıştır.

Tablo 1. Mutfak Çalışanlarının Demografik ve Sosyal Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik ve Sosyal Özellikler	N	%
Cinsiyet		
Erkek	289	64,2
Kadın	161	35,8
Mutfaktaki Göreviniz		
Aşçı	181	40,2
Aşçı Yardımcısı	129	28,7
Mutfak Komisi	140	31,1
Toplam	450	100,0

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların %64,2’sinin erkek, %35,8’inin ise kadın olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri arasında belirgin bir fark olduğu ve Antalya’daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışıp ankete katılan mutfak çalışanlarının genellikle erkek katılımcı olduğunu ifade etmek mümkündür. Araştırma kapsamında çalışanlara demografik ve sosyal bölümler bölümünde bir adet açık uçlu soru düzenlenmiştir.

Mutfaktaki göreviniz ifadesine anket verilerinden elde edilen sonuçlar neticesinde kategori oluşturulmuştur. Oluşturulan kategoriler istatistik programında işlenmiştir. Oluşturulan kategoriler sırası ile şu şekildedir; aşçı, aşçı yardımcısı ve mutfak komisi olarak kodlama yapılmıştır. Bu bilgiler ışığında araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının mutfaktaki görevi incelendiğinde; çalışanların görevi itibari ile iki madde birbirine yakın olduğu ifade edilmiştir. Sırasıyla bu oranlar; %40,2’si aşçı, %27,8’i aşçı yardımcısı, %31,1’i mutfak komisi pozisyonunda mutfakta görevini yerine getirmektedir.

Tablo 2. Mutfağın Tasarımına İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Çalıştığım mutfakta iyi bir tezgâh düzeni olması kolay iş yapmamı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	32	7,1
Katılmıyorum	38	8,4
Kararsızım	51	11,3
Katılıyorum	153	34
Kesinlikle katılıyorum	176	39,1
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta yeterli düzeyde ekipmanın olması işimi kolaylaştırıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	40	8,9
Katılmıyorum	33	7,3
Kararsızım	46	10,2
Katılıyorum	156	34,7
Kesinlikle katılıyorum	175	38,9
Toplam	450	100

Tablo 2'nin Devamı;

Çalıştığım mutfakta bölümler arası mesafenin kısa olması daha hızlı iş yapmamı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	22	4,9
Katılmıyorum	34	7,6
Kararsızım	44	9,8
Katılıyorum	154	34,2
Kesinlikle katılıyorum	196	43,6
Toplam	450	100
Çalışma tezgâhı ile pişirme ünitelerinin arasının uzak olması beni yoruyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	62	13,8
Katılmıyorum	111	24,7
Kararsızım	79	17,6
Katılıyorum	110	24,4
Kesinlikle katılıyorum	88	19,6
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta çalışma tezgâhının alçak olması beni yoruyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	61	13,6
Katılmıyorum	114	25,3
Kararsızım	57	12,7
Katılıyorum	106	23,6
Kesinlikle katılıyorum	112	24,9
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta pişirme ünitelerinin yanlış yerleşimi kazalara sebep oluyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	53	11,8
Katılmıyorum	104	23,1
Kararsızım	58	12,9
Katılıyorum	131	29,1
Kesinlikle katılıyorum	104	23,1
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta çalışma kısımlarına (sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane) yeteri kadar alan ayrılmamış olması işlerimizi karmaşıklaştırıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	52	11,6
Katılmıyorum	84	18,7
Kararsızım	63	14
Katılıyorum	124	27,6
Kesinlikle katılıyorum	127	28,2
Toplam	450	100
Mutfak içindeki uyarı levhaları işi doğru yapmamızı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	28	6,2
Katılmıyorum	28	6,2
Kararsızım	59	13,1
Katılıyorum	176	39,1
Kesinlikle katılıyorum	159	35,3
Toplam	450	100

Tablo 2'nin Devamı;

Mutfak içindeki araç, gereç ve malzemenin doğru yerleşimi zamanı etkin kullanmamı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	19	4,2
Katılmıyorum	38	8,4
Kararsızım	46	10,2
Katılıyorum	189	42
Kesinlikle katılıyorum	158	35,1
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfağın giriş çıkışı personelin çarpışma riskini azaltacak şekilde tasarlanmış olması rahat hareket etmemizi sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	28	6,2
Katılmıyorum	42	9,3
Kararsızım	79	17,6
Katılıyorum	166	36,9
Kesinlikle katılıyorum	135	30
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta ekipmanların doğru dizayn edilmiş olması çalışanlara mutfak içinde rahat hareket edecek geniş alanlar sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	16	3,6
Katılmıyorum	30	6,7
Kararsızım	84	18,7
Katılıyorum	179	39,8
Kesinlikle katılıyorum	141	31,3
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfağın tavanının basık olması beni bunaltıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	57	12,7
Katılmıyorum	78	17,3
Kararsızım	76	16,9
Katılıyorum	121	26,9
Kesinlikle katılıyorum	118	26,2
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfağın duvarlarının tavana kadar fayans olması temizliği kolaylaştırıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	14	3,1
Katılmıyorum	37	8,2
Kararsızım	64	14,2
Katılıyorum	188	41,8
Kesinlikle katılıyorum	147	32,7
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfağın duvarlarının beyaz olması içeriği daha geniş hissettiriyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	22	4,9
Katılmıyorum	30	6,7
Kararsızım	70	15,6
Katılıyorum	180	40
Kesinlikle katılıyorum	148	32,9
Toplam	450	100

Tablo 2'nin Devamı;

Çalıştığım mutfakta işin gereklerine uygun yeterli araç, gereç ve malzemeler ile çalışmak iş çıktımızı artırıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	19	4,2
Katılmıyorum	44	9,8
Kararsızım	68	15,1
Katılıyorum	174	38,7
Kesinlikle katılıyorum	145	32,2
Toplam	450	100
Temiz bir mutfakta çalışmak beni mutlu ediyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	15	3,3
Katılmıyorum	32	7,1
Kararsızım	51	11,3
Katılıyorum	149	33,1
Kesinlikle katılıyorum	203	45,1
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta çöpler için uygun toplanma alanlarının bulunması temiz bir mutfakta çalışmamızı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	22	4,9
Katılmıyorum	32	7,1
Kararsızım	50	11,1
Katılıyorum	157	34,9
Kesinlikle katılıyorum	189	42
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta yeteri kadar sıcak ve soğuk su akan evyenin bulunması daha hijyenik çalışmamızı sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	20	4,4
Katılmıyorum	35	7,8
Kararsızım	52	11,6
Katılıyorum	181	40,2
Kesinlikle katılıyorum	162	36
Toplam	450	100
Çalıştığım mutfakta malzemeler için uygun dolapların ve rafların olması mutfağın düzenini sağlıyor		
	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kesinlikle katılmıyorum	15	3,3
Katılmıyorum	32	7,1
Kararsızım	74	16,4
Katılıyorum	162	36
Kesinlikle katılıyorum	167	37,1
Toplam	450	100

Tablo 2 incelendiğinde Mutfağın tasarım boyutuna yönelik yapılan analizde bu ifadeler arasında en fazla frekans yüzdesine sahip olan ifadenin %45,1 ile “temiz bir mutfakta çalışmak beni mutlu ediyor” olduğu görülmektedir. Ankete katılan 203 mutfak çalışanı “kesinlikle katılıyorum” cevabını vermiştir. Diğer ifadeler verilen cevaplar incelendiğinde iki ifade hariç “kesinlikle katılıyorum” ve “katılıyorum” olarak yer almaktadır. Verilen çoğunluk ifadenin dışında ise “katılmıyorum” yanıtını iki ifadeye yer

almaktadır. “Çalıştığım mutfakta bölümler arası mesafenin kısa olması daha hızlı iş yapmamı sağlıyor” ve “Çalışma tezgâhı ile pişirme ünitelerinin arasının uzak olması beni yoruyor” ifadeleri “katılmıyorum” yanıtında frekans yoğunluğu bulunmaktadır. %25,3 ile “Çalışma tezgâhı ile pişirme ünitelerinin arasının uzak olması beni yoruyor” 114 kişi bu ifade için “katılmıyorum” yanıtını kullanmıştır. %24,7 ile “Çalıştığım mutfakta bölümler arası mesafenin kısa olması daha hızlı iş yapmamı sağlıyor” 111 kişi bu ifade için “katılmıyorum” yanıtını kullanmıştır.

Katılımcıların cinsiyetleri (erkek-kadın) ile mutfak tasarımından etkilenme düzeylerine ilişkin ifadeler katılım dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olup olmadığını sınamak amacıyla Mann Whitney-U testi uygulanmış ve anlamlı farklılıkların görüldüğü ifadeler Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Cinsiyete Göre Mutfağın Tasarım Boyutu Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Boyut	Cinsiyet	n	Sıra Ort.	Sıraların Top.	Mann W.U	p
Mutfağın Tasarımı	Erkek	289	224,22	64800,50	22895,500	,780
	Kadın	161	227,79	36674,50		

Araştırmada cinsiyet faktörüne bağlı olarak çalışanların mutfak tasarımından etkilenme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Uygulanan test sonucunda, H₁ hipotezi kabul edilmemiştir. Diğer bir anlatımla, mutfak çalışanlarının mutfak tasarımından etkilenme düzeylerine ilişkin ifadeler katılım dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, erkek mutfak çalışanlarının kadın mutfak çalışanlarına göre daha yüksek katılım gösterdikleri söylenebilir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının mutfaktaki pozisyonu ile mutfağın tasarımından etkilenme düzeylerine ilişkin ifadeler katılım dağılımları arasında uygulanan test sonucunda, istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların görüldüğü ifadeler ve test istatistikleri Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Mutfaktaki Pozisyonuna Göre Mutfağın Tasarım Boyutu Kruskal-Wallis Testi

Boyut	Mutfaktaki Pozisyon	N	Sıra Ortalaması	x ²	P
Mutfağın Tasarımı	Aşçı	181	254,06	25,465	,000
	Aşçı Yardımcısı	129	213,88		
	Mutfak Komisi	140	199,28		

Uygulanan Kruskal-Wallis testi sonuçları incelendiğinde, araştırmada çalışılan pozisyonuna bağlı olarak mutfak tasarımından etkilenme düzeylerinde farklılık olduğu görülmüştür. Uygulanan test sonucunda, H₂ hipotezi kabul edilmiştir. Hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, genellikle aşçı pozisyonunda olan mutfak çalışanlarının diğer çalışanlara göre yüksek katılım gösterdikleri görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında otel mutfaklarının tasarımının çalışanlar tarafından değerlendirilmesi incelenmiştir. Araştırma Antalya'nın Aksu ve Serik ilçesinde bulunan turizm işletme belgeli beş yıldızlı konaklama tesislerinin mutfak bölümlerinde çalışan personel ile 2019 yılının Nisan - Mayıs aylarında gerçekleştirilmiştir. Otel mutfaklarında planlama faaliyetlerinin yerine getirilmesinde bazı nitelikler yer almaktadır. Otel mutfaklarının planlamalarına yönelik girişimlerin başarıyla yönetilmesi için etkili planlamalar gerekmektedir. Planlamalar amaca yönelik iletişim, mutfak yöneticileri ile otel mutfak proje yöneticilerinin fikir birliği, sermaye sahiplerinin iletişimi, planlamada yer alan paydaşların planlama sürecini harekete geçirmesi gibi çeşitli konulara dikkat çekilmektedir. Otel mutfaklarında planlama aşamasında dikkat edilmesi gereken faktörler çalışanların niteliği ve işletme kapasitesine göre farklılık göstermektedir. Mutfak tasarımı otel işletmelerinin en önemli gelir getirici özelliği bakımından en önemli departmanlarından biridir. Mutfak tasarımının geniş ve ferah olması çalışanların verimliliği için önemli rol oynamaktadır (Doğan ve Kalnkara, 2015: 111).

Araştırma sonucunda, çalışanların demografik özelliklerine yönelik bulgular incelendiğinde, ankete katılan otel çalışanlarının çoğunlukla erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör niteliği taşıması ve çalışma saatlerinin esnek bir yapıda olması gibi nedenlerle konaklama işletmelerinde erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha fazla olması olağan bir durum olarak görülmektedir. Araştırmada cinsiyet faktörüne bağlı olarak çalışanların mutfak tasarımından etkilenme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır, ancak çalışılan pozisyonuna bağlı olarak mutfak tasarımından etkilenme düzeylerinde farklılık olduğu görülmüştür. Mutfak planlaması esnasında gerekli tasarım nitelikleri, tasarım araç-gereçleri önemli olduğu düşünülmektedir. İncelenen ifadelerde mutfak çalışanları iş performanslarının verimli olması adına tasarım niteliklerinden etkilenmektedir.

Araştırma bulguları ve alan yazında elde edilen bilgilerle araştırmanın önerileri şu şekilde belirtilebilir;

- İleride otel mutfaklarının genel yapısı ile ilgili yapılacak olan çalışmalar için kaynak oluşturacağı düşünülmektedir.
- Mutfağın tasarımına yönelik verilen cevaplardan yola çıkarak; mutfak planlama aşamasında zemin katta olmasından mutfak çalışanları rahatsızlık duymadığı ortaya çıkmıştır. Mutfağın zemin katta konumlandırılması uygulanabilir.
- Mutfağın yiyecek depolarına yakın olması işleri kolaylaştırdığı düşüncesinden dolayı mutfak planlamasında bölümlerin birbirine yakın olması önerilmektedir.
- Planlanan mutfağın zemini çalışanların hareketini kısıtlamaması gerekmektedir.
- İşleyişin aksamaması ve kazaların meydana gelmemesi için aydınlatma sistemine gerekli özenin gösterilmesi gerekmektedir.
- Mutfakta yer alan makinelerin çalışma sesine satın alma aşamasında işletme sahiplerinin veya yöneticilerin dikkat etmesi önerilir.
- Mutfakta çalışan kişilerin işlerinin zamanında gerçekleşmesi için iyi bir tezgâh sisteminin olması önerilmektedir.
- Mutfakta yer alan bölümler arasındaki mesafenin uzun olmamasına özen gösterilmelidir.

- Araştırma verileri arasında ulaşılan bir diğer sonuç temiz mutfakta çalışanların performansının arttığına yönelik yorumlanabilir. Yöneticiler açısından mutfakların temizlik ve hijyeni gerekli kontrollerle sağlanması önerilmektedir.
- Müşteri yoğunluğu personel kapasitesi gözetilerek kabul edilmesi hizmet kalitesi açısından önemli olabilmektedir.
- Mutfak çalışanların düşüncelerini sınırlandırmadan, onların örgüt içinde rahat hareket edebilmelerine imkân verilmeli ve fikirlerinin değerli olduğu onlara hissettirilmelidir.
- Çalışmada belirlenen evren dışında başka bir evren kapsamında yeniden araştırmalar yapılabilir.
- Beş yıldızlı konaklama işletmelerinin dışında diğer konaklama işletmelerinde de benzer çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Konaklama işletmeleri, gelişen turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir. Turistlere en başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlence, dinlenme, aktivitelere katılma gibi hizmetler sunan konaklama işletmelerinde istihdam edilen personelin turiste kaliteli hizmet sunabilmesi için işini sahiplenmesi ve işinde verimli olması gerekmektedir. Türkçe alan yazınında otel çalışanlarına yönelik otel mutfaklarının genel yapısı konularıyla ilgili yapılacak olan bilimsel çalışmaların bu alana olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akaydın, Hüsnücan. (2007). “Perakende Mağaza Atmosferinin Müşterilerin Satın Alma Kararı Üzerindeki Rolü: Eskişehir İlindeki Alışveriş Merkezi Müşterileri ile Bir Araştırma” (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*) Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı pazarlama Bilim Dalı, Eskişehir.
- Arslan, M. (2004). *Mağazacılıkta Atmosfer*, İstanbul, Derin Yayınları.
- Bayram, F. (2011). “Otel Mutfaklarında Çalışan Mutfak Çalışanlarının Gıda Güvenliği Konusundaki Bilgi Tutum ve Davranışları”. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Budak, İ. (2015). “Otel İşletmeleri Mutfak Planlamasına İlişkin Sistemik Bir Süreç Analizi” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, *Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir.
- Can, S. (2008). “Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Çalışanlarının Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları (Erdek Yöresinde Bir Uygulama)” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, *Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir.
- Çakır, M (2010). “Otel İşletmelerinin Mutfak Bölümünde İstihdam Edilen Çalışanların Eğitim Sürecinin Değerlendirilmesi: İstanbul’daki 5 Yıldızlı Zincir Otellere Yönelik Bir Alan Çalışması” İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- Çalışkan, S. (2006). “Mersin ve Adana İllerinde Toplu Yemek Üretimi Yapan Bazı İşletmelerde Mutfak Planlamasının ve Kullanılan Araç-Gereçlerin Standartlara Göre Uygunluk Durumunun İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü *Yüksek Lisans Tezi*, Adana.
- Çekal N. (2013). Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak tasarımında dikkat edilmesi gereken faktörler, *E-Journal of New World Sciences Academy*.
- Demir, Ş., Ş. - Kozak M. (2013). *Tüketici Davranışları*, Ankara, Detay Yayıncılık
- Doğan, M. - Kalıncara, V. (2015). Konaklama işletmeleri mutfak çalışanlarının antropometrik ölçüleri ve optimum mutfak donanımı tasarımı. *Mühendislik Bilimleri Ve Tasarım Dergisi*, 3(3), ss.111-119.
- Eraslan, N. ve Örucü, Ö. K. (2009). *Otel İşletmelerinde Mobilya ve Oda Tasarımı*, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Giritlioğlu, İ. (2008). Türk Mutfağı’nda zeytinyağı ve zeytinyağının kullanımı, *I. Ulusal Zeytin Öğrenci Kongresi*, ss. 100-103.
- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, (Ed.) Alptekin Sökmen, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (32. Baskı), Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kotler, P. (1973). Atmospheric as a marketing tool, *Journal of Retailing*, 49 (4): 48-64.
- Kozak, M. (2017). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara, Detay Yayıncılık.
- Maviş, F. (2006). *Otel Mühendisliği (Enerji ve Su Kullanımına Yönelik Bir Araştırma)*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Özdoğan, Ö. N. (2006). “Otel İşletmelerinde Faaliyet Alanları Açısından Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) ve Finansal Performans Üzerine Etkileri” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı *Doktora Tezi*, İzmir.

- Özel, K. ve Cömert, M. (2015). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının mutfak planlaması ile ilgili bilgi düzeylerinin belirlenmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 3(2):48-55.
- Özer, Ö. - Günaydın, Y. (2010). Otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati ilişkisi: dört yıldızlı otel işletmelerinde bir Uygulama, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2): 127-154.
- Özkan, A. “İç Mekân Tasarımı Kuram ve Yöntemleri Işığında Günümüz Türk İç Mekân Tasarımcıları ve Tasarım Anlayışlarına Bir Yaklaşım” (*Yüksek Lisans Tezi*), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007.
- Öztaş, K. ve Uçan, H. (2002). *Turizm Sektöründe Mutfak Hizmetleri*. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Ransley, J. ve Ingram, H. (2001). What is “good” hotel design? *Facilities*, 19(1/2): 79-86.
- Tümer, H. (2008). “Toplu Beslenme Hizmeti Verilen Kurumlarda Mutfak Planının İncelenmesi ve Mutfak Planının İş Akışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma” Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Türkan, C. (2005). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Ankara, Sistem Ofset
- Türkan, C. (2010). *Mutfak Teknolojisi*, Ankara, Sistem Ofset.