

T.C.  
Mersin Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik  
Ana Bilim Dalı

DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK  
TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE  
İLİŞKİN ALGILARI

Tuncay ÇANAKÇI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2012

T.C.  
Mersin Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK  
TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE  
İLİŞKİN ALGILARI

Tuncay ÇANAKÇI

Danışman  
Doç. Dr. Kemal BİRDİR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2012

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Tuncay ÇANAKÇI tarafından hazırlanan "DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN ALGILARI" başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ve OTELCİLİK Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı

Başarısız

Üye

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

Üye

Doç. Dr. Kemal BİRDİR  
(Danışman)

Üye

Yrd. Doç. Dr. Erdiç KARADENİZ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylıyorum.

7/9/2012  
Doç. Dr. Nalan YETİM  
Enstitü Müdürü



## ÖNSÖZ

Otel mutfaklarında kullanılan teknoloji, işletmelere birçok açıdan fayda sağlamaktadır. Dört ve beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarının araştırıldığı bu çalışma Türkiye’de akademik açıdan daha önce irdelenmemiş bir konudur.

Bu çalışmanın yapılması fikrini veren, çalışma boyunca desteğini esirgemeyen, her türlü soruma her zaman içtenlikle yanıt veren, değerli danışmanım sayın hocam Doç. Dr. Kemal BİRDİR’e, çalışmanın her aşamasında fikirleriyle yol gösteren sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR’e, yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve deneyimlerini sürekli paylaşan sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Kamil UNUR’a ve Ana Bilim Dalı başkanımız sayın hocam Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI’ya sonsuz teşekkürlerimi sunmayı bir borç biliyorum. Ayrıca, tüm eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi destekleri ile sürekli yanımda olan aileme ve çalışmamın en zor zamanlarında beni sürekli motive eden, sürekli destek olan, aynı yolda ilerlediğim çok değerli yol arkadaşım Seda DERİNALP’e çok teşekkür ederim.

Tuncay ÇANAKÇI

## ÖZET

### **DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN ALGILARI**

Hızla gelişen ve değişen teknoloji, günümüz insanının vazgeçilmez bir ihtiyacıdır. Teknolojinin kullanılması bireyleri ve toplumları olaylar karşısında daha güçlü yapmakta ve hayatı kolaylaştırmaktadır.

Teknoloji, oteller için de oldukça önemlidir. Son yıllarda her alanda olduğu gibi otel mutfaklarında da yeni ekipmanlar işletmelere inanılmaz kolaylıklar sağlamışlardır. Günümüz mutfak ekipmanları ile şefler, geçmişte imkansız denilebilecek işleri artık başarabilmektedirler. Üretim maliyetleri azalsa da işletme verimliliği, ürünlerin kalitesi ve dolayısıyla müşteri memnuniyeti artmaktadır.

Dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarını incelemek amacıyla yapılan bu araştırma 2012 yılı, Mayıs ve Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir. Konuyla ilgili literatürden faydalanılarak oluşturulmuş anket, 650 dört ve beş yıldızlı otele gönderilmiştir. Araştırmaya Türkiye genelinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı 161 otelin mutfak şefleri katılmıştır.

Araştırmaya katılan mutfak şeflerinin yaklaşık %70'i mutfaklarında yeni teknoloji ekipman kullandıklarını belirtmişlerdir. Çalışmada, mutfak şeflerinin yeni ekipmanlarda en önem verdikleri özelliğin, ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması olduğu görülmektedir. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi de mutfak şefleri tarafından önemsenen diğer bir konu olmuştur. Mutfak şefleri, yeni ekipmanların müşteri memnuniyetine etkisinin olup olmadığına dair kesin bir fikir belirtmemişlerdir.

Araştırma sonuçlarına göre, yeni teknoloji mutfak ekipmanlarının, verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine doğrudan veya dolaylı olarak etki ettiği söylenbilir. Mutfak Şeflerinin bu konunun araştırılmasını teşvik eder nitelikteki beyanları konuyla ilgili daha kapsamlı alışmaların yapılması gerekliliğini ortaya koymuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Teknoloji, Otel mutfak teknolojileri

## ABSTRACT

### **THE PERCEPTIONS OF FOUR AND FIVE STAR HOTEL KITCHEN CHEFS' CONCERNING TO THE KITCHEN TECHNOLOGY'S EFFECTS ON PRODUCTIVITY, QUALITY & CUSTOMER SATISFACTION**

Rapidly evolving technological advancements is vital for our generation. The use of technology improves our day to day lives and gives us an upper hand in dealing with challenges.

Technology is extremely important-if not vital- fo the hotel industry. The advancement in kitchhen technology has made it easire for the hotels to compete and provide better services in their compatitive field. Thanks to the new equipment in the modernized kitchens, the chefs are able to produce what was unthinkable in the past. Utilazition of the modernized, technologically advanced equipments, enables hotels not only provide top of the line services at a faster rates but also it increases customer satisfaction dramatically.

This research which is done in order to examine the perceptions concerning kitchen technologies' efficiency, quality and customer satisfaction which kitchen chefs of 4- and 5-star hotel establishments have is fulfilled from May to June in 2012. The survey which is formed by benefiting from books and articles regarding this issue is sent to 650 four and five star hotels. Kitchen chefs of 161 four and five star hotels operating throughout Turkey were participated in this study.

The outcome of the study showed that 70% of the kitchen chefs that participated in the study used technologically advanced equipments in their kitchens. This study showed what they put emphasis on new equipments and that the equipment's authorized service network is widely-used. Energy consumption of the new equipment

becomes the other issue which is considered important by chefs. Kitchen chefs seemed did not yet to state a definite view as to whether new equipments have any effect on customer satisfaction. However, The study showed strong proofs that the technologically advanced equipments aided to the satisfaction of the customers. Chefs also showed interest in more comprehensive studies on this subject.

**Key Words:** Technology, Hotel Kitchen Technologies







II.3.1.4. Bakır .....	41
II.3.1.5. Cam, Porselen ve Seramik.....	42
II.3.1.6. Plastik .....	42
II.3.2. Kullanım Amaçlarına Göre Ekipmanlar .....	42
II.3.2.1. Depolar ve Soğutucular .....	42
II.3.2.1.1. Kuru Hava Depoları.....	43
II.3.2.1.2. Soğuk Depolar .....	43
II.3.2.1.3. Buzdolapları.....	44
II.3.2.2. Pişiriciler.....	46
II.3.2.2.1.İndüksiyon Sistemli Ocaklar.....	47
II.3.2.2.2. Kuzineler.....	47
II.3.2.2.3. Konveksiyonlu Fırınlar .....	48
II.3.2.2.4. Mikrodalga Fırınlar.....	48
II.3.2.2.5. Basınçlı Tencereler .....	49
II.3.2.2.6. Fritözler.....	49
II.3.2.3. Karıştırıcılar (Mikserler) .....	50
II.3.2.4. Dilimleyiciler.....	50
II.3.2.5. Yıkama Üniteleri .....	50

### **III. BÖLÜM MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI .....**

52

### **IV. BÖLÜM DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN ALGILARI.....**

56

IV.1. Araştırmanın Amacı .....	56
IV.2. Araştırmanın Önemi .....	56
IV.3. Araştırma Soruları .....	57
IV.4. Varsayımlar .....	57
IV.5. Araştırmanın Kısıtları .....	58
IV.6. Araştırmanın Yöntemi .....	58
IV.6.1. Araştırmanın Evreni.....	58
IV.6.2. Veri Toplama Yöntemi .....	59

IV.6.3. Araştırma Süreci .....	60
IV.6.4. Anketin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Test Edilmesi.....	61
IV.6.5. Toplanan Verilerin Analizi .....	62
IV.7. Bulgular ve Değerlendirme .....	62
IV.7.1. Araştırmaya Katılan Otel İşletmeleri ile İlgili Soruların Değerlendirilmesi.....	63
IV.7.2. Araştırmaya katılan Otel Mutfak Şeflerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	67
IV.7.3. Dört ve Beş Yıldızlı Otel Mutfak Şeflerinin, Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe, Kaliteye ve Müşteri Memnuniyetine İlişkin Algıları ile İlgili Verilerin Değerlendirilmesi.....	71
IV.7.3.1. Araştırma Sorusu 1: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Mutfak Departmanının Teknoloji Kullanım Düzeyine İlişkin Bulgular.....	75
IV.7.3.2. Araştırma Sorusu 2: Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	76
IV.7.3.3. Araştırma Sorusu 3: Mutfak Teknolojilerinin Ürün Kalitesine Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	77
IV.7.3.4. Araştırma Sorusu 4: Mutfak Teknolojilerinin Müşteri Memnuniyetine Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	79
IV.7.3.5. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Mutfak Şeflerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	80
IV. 7.3.5.1. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önergelerin Yaş Değişkenine Göre Değerlendirilmesi .....	80
IV. 7.3.5.2. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önergelerin Medeni Durumuna Göre Değerlendirilmesi .....	82

IV. 7.3.5.3. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önermelerin Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi .....	83
IV. 7.3.5.4. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önermelerin Tecrübe Durumuna Göre Değerlendirilmesi .....	83
IV.7.3.6. Mutfak Teknolojileri Önermeleri ile Yıldız Sayılarına İlişkin Bulgular.....	85
IV.7.3.7. Mutfak Teknolojileri Önermeleri ile Faaliyet Durumlarına İlişkin Bulgular.....	86
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>89</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>95</b>
<b>EK: Uygulanan Anket Formu</b>	

**KISALTMALAR LİSTESİ**

ISO	Uluslararası Standart Organizasyonu
HACCP	Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi
WHO	Dünya Sağlık Örgütü
F	F Değeri
ANOVA	Varyans Analizi
KKN	Kritik Kontrol Noktası

## TABLOLAR LİSTESİ

<b>Tablo IV.1.</b> Araştırma Kapsamına Alınan Oteller ve Anket Formlarının Geri Dönüş Oranları .....	59
<b>Tablo IV.2.</b> Güvenilirlik Analizi.....	62
<b>Tablo IV.3.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Yıldızlarına Göre Dağılımı.....	63
<b>Tablo IV.4.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Toplam Mutfak Sayılarına Göre Dağılımı..	63
<b>Tablo IV.5.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Toplam Mutfak Personel Sayılarına Göre Dağılımı .....	64
<b>Tablo IV.6.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Sahiplik Durumuna Göre Dağılımı.....	64
<b>Tablo IV.7.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Bölgelere Göre Dağılımı.....	65
<b>Tablo IV.8.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Konumuna Göre Dağılımı .....	66
<b>Tablo IV.9.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Faaliyet Durumuna Göre Dağılımı .....	66
<b>Tablo IV.10.</b> Araştırmaya Katılan Otellerin Faaliyete Geçiş Yıllarına Göre Dağılımı ..	66
<b>Tablo IV.11.</b> Mutfakta Şu an Kullanılan Teknoloji Yeni Olup Olmadığına Göre Dağılımı .....	67
<b>Tablo IV.12.</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı .....	67
<b>Tablo IV.13.</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	68
<b>Tablo IV.14.</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	68
<b>Tablo IV.15.</b> Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı .....	69
<b>Tablo IV.16.</b> Katılımcıların Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımı .....	69
<b>Tablo IV.17.</b> Katılımcıların Meslekle İlgili Eğitim Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı	70
<b>Tablo IV.18.</b> Katılımcıların Almış Olduğu Eğitim Türüne Göre Dağılımı .....	70
<b>Tablo IV.19.</b> Katılanların Mutfak Teknolojileri Sorularının Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	72
<b>Tablo IV.20.</b> Dört Yıldızlı Otellerin Mutfak Teknolojileri Sorularının Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	74
<b>Tablo IV.21.</b> Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak Teknolojileri Sorularının Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu .....	75
<b>Tablo IV.22.</b> Otel Yıldız Sayısı ile Yeni Mutfak Teknolojileri Kullanımı Tablosu.....	76
<b>Tablo IV.23.</b> Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi .....	76

<b>Tablo IV.24.</b> Mutfak Teknolojilerinin Ürün Kalitesine Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi .....	78
<b>Tablo IV.25.</b> Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Otellerin Yıldız Sayılarına İlişkin T-Testi Tablosu .....	79
<b>Tablo IV.26.</b> Mutfak Teknolojilerinin Müşteri memnuniyetine Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi.....	80
<b>Tablo IV.27.</b> Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önergelerin Mutfak Şeflerinin Yaş Gruplarına ANOVA Analizi .....	81
<b>Tablo IV.28.</b> Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önergelerin Mutfak Şeflerinin Medeni Hallerine t-Testi Analizi .....	82
<b>Tablo IV.29.</b> Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önergelerin Mutfak Şeflerinin Eğitim Durumuna ANOVA Analizi .....	83
<b>Tablo IV.30.</b> Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önergelerin Mutfak Şeflerinin Tecrübe Durumuna Göre ANOVA Analizi .....	84
<b>Tablo IV.31.</b> Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Otellerin Yıldız Sayılarına İlişkin T-Testi Tablosu .....	86
<b>Tablo IV.32.</b> Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Faaliyet Durumuna İlişkin T-Testi Tablosu .....	87



**RESİMLER TABLOSU**

<b>Resim 1.</b> İki Gözlü Tek Damlalıklı Evye .....	12
<b>Resim 2.</b> Kuru Hava Deposu .....	43
<b>Resim 3.</b> Soğuk Hava Deposu .....	43
<b>Resim 4.</b> Depo Tipi Buzdolabı .....	44
<b>Resim 5.</b> Tezgah Tipi Buzdolabı .....	45
<b>Resim 6.</b> Sandık Tipi Derin dondurucu .....	45
<b>Resim 7.</b> Buz Makinesi.....	46
<b>Resim 8.</b> İndüksiyon Sistemli Ocak .....	47
<b>Resim 9.</b> Kuzine .....	47
<b>Resim 10.</b> Konveksiyonlu Fırın.....	48
<b>Resim 11.</b> Mikrodalga Fırın .....	48
<b>Resim 12.</b> Basınçlı Tencere .....	49
<b>Resim 13.</b> Fritöz .....	49
<b>Resim 14.</b> Karıştırıcı (Mikser).....	50
<b>Resim 15.</b> Dilimleyici.....	50
<b>Resim 16.</b> Bulaşık Makinesi.....	50

## GİRİŞ

Son yıllarda her alanda olduğu gibi mutfak cihazları da teknolojik gelişmelerin etkisinde kalmış ve modern ekipmanlar mutfak bölümlerinin önemli unsurları haline gelmişlerdir. Yeni teknoloji ile donatılmış bu ekipmanlar, farklı biçimleri, renkleri, kontrol elemanları, dijital göstergeleri, programlanabilir olmaları nedeniyle kullanıcıları etkilemeyi başarmışlardır (Rande, 1995: 158).

Gıda endüstrisinde ürün kalitesini arttırmak ve gıdalarla insanlara bulaşabilecek mikroorganizmaları engellemek amacıyla daha az enerji ve en az miktarda gıda katkı maddesi kullanarak gıdaları korumak için araştırmalara devam edilmektedir. Özellikle son yıllarda tüketicinin bilinçlenmesi ile yüksek kalitede, üstün lezzette ve tazeye yakın özelliklerini muhafaza eden ürünlere olan talep hızla artmaktadır (Kadaş ve Evrendilek, 2009: 78).

Mutfakta kullanılan makinelerde meydana gelen teknolojik gelişmeler birçok olumlu sonucu beraberinde getirmektedir. Zaman ve enerjiden tasarruf sağlayan yeni teknolojik makinelerin, verimliliğe olan olumlu etkilerinin yanı sıra ortaya çıkan ürünlerin kalitelerinin artmasını ve kalitenin devamlılığını sağlamaktadır. Bunun sonucunda, müşteri memnuniyeti en üst düzeylere çıkmaktadır (Rodgers, 2007: 901). Doğru ekipman seçimi işgücü maliyetlerini azaltmakta, yiyecek kalitesini arttırmakta ve sınırlı olan mutfak alanını en verimli şekilde kullanmamızı sağlamaktadır (Hensdill, 1996: 71). Murdoch'a göre (2011: 24), bir restoranın müşteri sayısını arttırmasında, mutfak ekipmanı rolü büyüktür. İyi ekipman, maliyetleri azatlığı gibi zamandan da tasarruf sağlamaktadır.

Çalışmanın amacı, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarını incelemektir. Çalışmanın Türkiye’de daha önce yapılmamış olması önemini arttırmaktadır.

## **I. BÖLÜM MUTFAK KAVRAMI**

Bu bölümde, mutfağın tanımına, tarihsel gelişimine, otel işletmelerinde mutfağın önemine, otel mutfaklarındaki çalışma alanlarına, otel mutfaklarındaki üretim aşamalarına ve otel mutfaklarında gıda güvenliği ve hijyen konularına değinilmiştir.

### **I.1. Mutfağın Tanımı ve Tarihsel Gelişimi**

#### **I.1.1. Mutfağın Tanımı**

Dilimize Arapça'dan gelmiş olan mutfak kelimesi, Arapça'da “yemek pişirilen yer” anlamına gelen “matbah” kelimesinden türemiş ve Türkçe'ye uyarlanmıştır (Küçükaslan, 2011: 23). Mutfak, hedeflenen kalite ve miktarlarda her türlü yemek üretiminin gerçekleştiği, yiyeceklerin pişirilmesi için kullanılan araç gereçlerin bulunduğu yer olarak tanımlanmaktadır (Özdemir, 2001: 7). Yiyecek, bireyin en temel gereksinimlerinden bir tanesidir. Toplumun ulusal kimliğini oluşturan yemek kavramının toplumsal süreçlerden geçmesi sonucu birçok değişiklik göstermiştir. Bu değişiklikler ‘yemek’ kavramının bir sanat halini almasına ve bu sanatın senelerce birçok amaçla değerlendirilmesine olanak sağlamıştır. Dolayısıyla, ‘yemek’ kavramı yeryüzünün vazgeçilmez bir parçası olmuştur (Sökmen, 2010:165).

Her ulusun yemek ve mutfak kültürü birbirlerinden farklıdır. Bu yüzden mutfağı kültürle ilişkilendirerek tanımı yapılacak olursa, yiyecek ve içeceklerin hazırlanılmasında kullanılan araç ve gereçleri, yemek pişirme sanatının püf noktalarını ve tekniklerini, yemek törenlerini gösteren bir millete ait olan kültüre denilmektedir (Giritlioğlu, 2008: 33). Mutfak bir ulusun kültürü ile ilişkilendirilerek ele alındığında o ulus ile ilgili bazı unsurlar ön plana çıkmaktadır. Bu unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Küçükaslan, 2011: 24):

- Yiyecek içecek türleri,
- Yiyecek içeceklerin hazırlanılmasında ve servisinde kullanılan araç ve gereçler,
- Yemek hazırlama ve pişirme yöntemleri,
- Yemek yerken uyguladıkları tören,
- Servis yaparken uyguladıkları tören,

Mutfağı fiziksel alan açısından tanımlamak gerekirse, türlü yiyeceklerin pişirilip hazırlandığı, işletmenin özelliğine göre de bazen tüketildiği yerdir (Özdemir, 2001:7). Bu bir ev mutfağı ya da otel mutfağı da olabilir. Fiziksel alan ile mutfak tanımlandığında üzerinde önemle durulması gereken bazı unsurlar vardır. Bu unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 5):

- Yiyecek ve içeceklerin belirli aralıklarla depolanması,
- Yiyecek hazırlığının belirli miktarlarda ve kalitede yapılması,
- Yiyeceğin pişirilmesinin belirli miktar ve kalitede olması,
- Hazırlanan ve pişirilen yiyecek ve içeceğin tüketilmesi,
- Tüm bu işlemlerin geçtiği bir alan.

Mutfak kavramı otel işletmeleri açısından değerlendirildiğinde, asıl üretici güç olan insan faktörü de tanımlamanın kapsamına alınmaktadır. Dolayısıyla, çalışanları, çalışma alanları, araç ve gereçleri ile tüm bunların ilişki ve etkileşimi sonucu ortaya konan üretim faaliyetlerini içerisine alan aynı zamanda konukların beslenme gereksinimleri, beklenti ve isteklerini karşılayan bir bölüm olarak tanımlanmaktadır. Bir otel mutfağının amacı mutfak çalışanları, çalışma alanları, mutfak araç ve gereçleri mutfak hizmetlerinin

gerçekleştirilmesi ve konuklarının memnuniyeti yoluyla kar elde etmektir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 6).

### **I.1.2. Mutfağın Tarihsel Gelişimi**

Yapılan incelemeler ve elde edilen bulgular insanoğlunun mağara devrinde bile yaşamsal faaliyetlerini sürdürebilmek için ayrı bir yer ve araç- gereç kullandıklarını göstermektedir. Mutfak, son derece ilkel de olsa insanla başlamıştır (Gökdemir, 2009: 1). İlk önceleri bitkisel besinleri toplayarak beslenme gereksinimlerini sağlayan insanoğlu ateşin keşfinden sonra mutfakın tarihsel evrimine öncülük etmiştir. Ateşte pişirilerek dayanıklılığı arttırılmış toprak kaplar ilk insan yapımı gereçlerdir. Böylece o zamana dek çığ olarak ya da ateşte kızartılarak tüketilen yiyecekler kap içerisinde pişirilmiş ve yemek pişirme sanatı doğmuştur (Küçükaslan, 2011: 25). Ateş sayesinde pişirme yöntemleri bulunmuş, insanlar buldukları besinleri pişirmeyi, ısınmayı ve aydınlanmayı öğrenmişlerdir. Ateşin kaynağı, istendiği zaman elde edilme kolaylığı sayesinde insanlığın simgesi haline gelmiştir (Kurt, 2006: 7).

İnsanoğlu, yerleşik düzene geçip toprağı işlemeye ve hayvanları evcilleştirmeye başlamıştır. Yabani bitkileri evcilleştirerek üretmeye, üretilenleri yıl boyu saklamaya başlamışlardır. Hayvanları ehlileştirmeyi öğrenen insanlar, hayvanlardan elde ettikleri ürünlerin yapı ve tatlarını değiştirmeye başlamışlardır. İnek sütünden tereyağı ve peynir elde etmişlerdir. Hayvan bağırsaklarından torba yapıp bu torbanın içerisinde yemek saklayıp bu yemekleri zor günler için saklamayı öğrenmişlerdir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 18).

Antik dönemde Yunan toplumuna ait evler avlu biçiminde yerleştirilmiştir. Odalar merkezi bir avlunun etrafına konumlandırılmıştır. Avlu ortasında kalan kısım ise,

mutfak olarak kullanılmaktaydı. Bu dönemde, Roma İmparatorluğu'nun alt sınıf evlerinde mutfak bulunmamaktaydı. Üst sınıf Romalıların ise, donanımlı mutfaqları bulunmaktaydı. Roma beslenme alışkanlıkları hakkında soyluların tükettiği yemeklerin tarifleri ünlü gurme Apicius'un "De re Coquinaria" (Mutfağa Dair) isimli yemek kitabı sayesinde günümüze kadar taşınabilmiştir (Görkem, 2009:2; Küçükaslan, 2011: 26).

Ortaçağ'da yemekler, binanın dışında bir yerde ya da bina içerisinde salonun orta kısmında ateş üzerinde pişirilmiştir. Ortaçağ'ın bu ilkel yıllarının ardından ticaretin gelişmesi ve tarımda yeni yöntemlerin kullanılması ile birlikte krallar, derebeyleri ve manastırlar zenginleşmiştir. Kalelerde ve şatolarda ziyafetler verilmeye başlanmıştır. Böylece mutfağa daha fazla önem verilir olmuştur. Bu dönemde, mutfaqlar bina içerisine ayrı oda şeklinde alınmıştır. Yemek pişirmede kullanılan başlıca araçlar ise, açık bir ateş, bıçak, bakır pişirme kazanları, tepsiler, kepeçler, satırlar, havan ve havan tokmağıdır. Ortaçağ'da, mutfakla ilgili olarak yaşanan bu gelişmeler özellikle Fransız mutfağının gelişimi açısından temel oluşturmuştur (Aktaş ve Özdemir, 2007: 21).

Mutfak ve mutfakta kullanılan araç ve gereçler 19. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren gelişmiştir. Ateşi tamamen kuşatan etkili demir ocaklar kullanılmaya başlanmıştır. Bu dönemde kullanılmaya başlanan elektrik ve gazın kullanımı 20. Yüzyılda gelişim göstermiştir. Teknolojik gelişmeler ve sosyal yaşamdaki modernleşme ile birlikte, mutfak araç gereçleri bugünkü şeklini almıştır. Mutfakla ilgili yaşanan gelişmeler ticari mutfaqların gelişmesine ve günümüz toplumunun bir özelliği olan dışarıda yemek yeme alışkanlıklarının yayılmasında etkili olmuştur. Ticari mutfaqlar, endüstriyel mutfağın ortaya çıkmasına olanak tanımış, böylece mutfaqlarda modernize dönemi başlamıştır (Küçükaslan, 2011: 27-28).

Tarihsel süreç içerisinde Anadolu toprakları Türk mutfak kültürünün zengin kültürel birikimini geniş bir coğrafyada barındırmaya devam etmektedir. Türkiye'nin coğrafi konumu ve tarih boyunca ilişki kurduğu uygarlıklar dolayısıyla Türk mutfak kültürünün yeme- içme geleneklerine yeni açılımlar getirmiştir (Görkem, 2011: 33-34).

Türklerin tarihi Orta Asya'da başlamıştır. Türklerin Orta Asya'daki beslenme alışkanlıkları tahıl ve hayvansal ürünlere dayanmaktaydı. Selçuklular döneminde Türk mutfağına has bir mutfak kültürü ortaya çıkmıştır. Pastırma ve sucuk ilk kez Selçuklular tarafından geliştirilmiştir. Bu dönemin beslenme şeklini et, un ve yağ oluşturmaktadır (Çakır, 2010: 10).

Osmanlı İmparatorluğu çok geniş bir coğrafyaya hakimdi. Osmanlı İmparatorluğu'nun topraklarında birbirinden farklı kültürler barındırması Türk mutfak kültürünün gelişmesine önemli katkı sağlamıştır. Bu dönemde mutfaklar sarayın en önemli kısımlarından birisi haline gelmiştir. Türk mutfağının en çok geliştiği bu dönemde ilk aş evleri kurulmuş, cuma günleri ve ramazanda halka helva, zerde ve bal gibi tatlılar dağıtılmıştır (Görkem, 2011: 35).

Türk mutfağı, 19. Yüzyılda batı uygarlıklarıyla olan yakın ilişkilerinden dolayı İngiliz ve Fransız mutfaklarından etkilenmiştir. Dolayısıyla, Türk mutfağının örf ve adetleri doğu ve batı mutfağının birleşiminden meydana gelmiştir (Özdemir, 2001: 18).

### **I.1.3. Otel İşletmelerinde Mutfağın Önemi**

Otel işletmelerinde konaklayan konukların yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan mutfak bölümü otel departmanları arasında çok önemli bir yer teşkil etmektedir. İnsanların seyahat etmek için boş zamanlarının artması ve buna bağlı olarak otellerde konaklayan müşteri sayılarında artışlar gözlemlenmesi otel mutfaklarının gelişmesine olanak sağlamıştır. Bu durum hem otel mutfaklarının hem ticari mutfakların gelişmesine, bu



gelişme ile birlikte mutfakların teknolojik bakımdan araç gereçlerle donatımına sebep olmuştur. (Şimşek, 2006: 18).

Otel işletmelerinin yiyecek içecek hizmetinde başarılı olabilmesi, müşteriye memnun etmenin ön koşuludur. Yiyecek içecek departmanına doğrudan bağlı olarak çalışan mutfağın otelde konaklayan ve dışarıdan gelen konuklar açısından iyi hizmet vermesi gerekmektedir (Güler, 2005: 3). Mutfakta üretilen her yiyeceğin kalitesi otelde konaklayan veya dışarıdan gelen konukların memnuniyeti üzerinde olumlu izlenim bırakacaktır. Bu nedenle otel işletmelerinin sunduğu hizmet kalitesi değerlendirilirken yiyecek içecek servisinin de kaliteli olması o otel açısından çok önemlidir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 43).

Otel işletmeciliğinde odalar gelirinden sonra en çok gelir getiren departman yiyecek içecek departmanıdır. Konukların tatil yapmak için geldikleri otelden memnun ayrılabilmeleri, konaklamalarının yanında onlara sunulan yiyeceklerin de taze, hijyenik ve lezzetli olmasına bağlıdır (Özdemir, 2001: 25). Konukların yeme-içme ihtiyacını karşılayan mutfak, onların sağlığı ile de ilgilenmek zorundadır. Konukların sağlığını korumaya yönelik en önemli çalışmalar, sanitasyon ve genel hijyen kavramlarıdır. Hastalık yapıcı mikroorganizmalardan oluşabilecek herhangi bir zehirlenme ya da hastalık, o otel için geri dönülmez olumsuz koşullara sebebiyet verecektir (Türksoy ve Altınığne, 2008: 610).

Son zamanlarda ülkemizde otel proje aşamaları tasarlanırken, mutfak ve mutfak konumunun önemi, projenin öncelikli çalışmalarından biri haline gelmiştir. Çünkü, servis aşamasının mükemmel bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, mutfağın teknik ve işlevsellik açısından donanımının yeterli olması gerekmektedir (Şimşek, 2006: 20). Otel mutfaklarının başarısı kusursuz teknik donanımının yanı sıra otelin diğer birimleriyle olan

koordineli ilişkileri sayesinde mümkün olmaktadır. Mutfak, ne kadar iyi olursa olsun, başarısız bir servis sadece mutfak için değil o otel için geri dönülmez olumsuz sonuçlara sebep olacaktır (Can, 2008: 19).

## **I.2. Otel Mutfaklarında Çalışma Alanları**

Otel mutfakları, yapılacak işe göre dört alana bölünmüştür. Bunlar, yiyeceğin işlendiği ve pişmeye hazır hale getirildiği “yemek hazırlama alanı”, pişirme işleminin yapıldığı “yemek pişirme alanı”, pişen yiyeceklerin servise hazırlandığı “servis hazırlık alanı” ve bulaşıkların yıkandığı “bulaşık yıkama alanı”dır.

### **I.2.1. Yemek Hazırlama Alanı**

Otel mutfaklarında yiyeceklerin hazırlanması ve temizlenmesi, çalışma tezgâhı üzerinde yapılmaktadır. Bu, bazen bir masa üzerinde de olabilmektedir. Mutfak alanında çalışma masası (hazırlama masası) ocakla evyenin arasında ve soğutucuya yakın bir yerde konumlandırılmalıdır. Soğutucudan çıkarılarak evyede temizlenen yiyecekler, çalışma masasında hazırlanıp yiyeceğin pişirilmesine hazır hale getirilir ve sonra pişirme eylemi için ocağa getirilir. Yiyecek hazırlama alanından maksimum verim alabilmek için yiyeceğin pişirilmesine kadar gerçekleşen bu eylemler bir düzen halinde birbirini takip etmelidir (Sayel, 1993: 75).

Yemek hazırlama alanı iyi aydınlatılmış olmalıdır. Kolun uzanabileceği uzaklıkta yiyecekleri yıkayabilmek için su musluğu, mutfak aletleri, tencere dolabı, baharat kutuları gibi araçlar bulunmalıdır. Çalışma masasının altı açık olduğu takdirde, oturularak da çalışabilmek mümkün olmaktadır. Yiyecekleri temizleme esnasında, rahat çalışabilmek için 60/60 cm, hazırlama esnasında ise 60/80 cm’ lik bir alana ihtiyaç vardır. Sabit çalışma alanında, hazırlama tezgâhı ocakla evye arasında yer almalı ve tezgah ocak ile aynı

yükseklikte olmalıdır. Uzun süren hazırlık çalışmaları için evyenin yanında 120/60 cm'lik bir tezgâhın bulundurulması ideal bir çalışma için gerekli olmaktadır. Bu yükseklik, rahat bir şekilde ayakta çalışma yüksekliğine göre saptanmaktadır. Mutfakta oturarak çalışılabilecek ayrı bir tezgâh olanağı yoksa bu tezgâhtan masa seviyesinde dışarı çekilebilecek bir çekmece ile bu alanın büyütülmesi sağlanmaktadır (Öztaş, 2002: 28).

Otel mutfaklarında iki türlü çalışma alanı bulunmaktadır. Bu alanlar (Kurt, 2006: 43):

- a. Sabit çalışma alanı: Sabit çalışma alanı genellikle alt dolapların üstünü teşkil etmektedir. Ancak bu alan çoğunlukla yeterli olmamaktadır.
- b. Hareketli çalışma alanı: Hareketli çalışma alanı klasik masalar ve hareketli masalar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu masalar hem çalışma masası, hem de servis masası olarak kullanılmaktadır.

### **I.2.2. Yemek Pişirme Alanı**

Yemek hazırlama işleminden sonra yemek pişirme işlemi gerçekleşmektedir. Yemek pişirme işlemi için tava, tencere, baharat kutuları, un, şeker, tuz gibi araçların bulunduğu dolaplara kolayca erişilebilmeli ve yemek pişirme esnasında kullanılan aletler için bir çalışma masası bulundurulmalıdır (Küçükaslan, 2011: 92; Nilson, 1972: 15).

Yemek pişirme alanının en önemli aracı ocaktır. Ocak, fırın ünitesiyle birlikte kullanılabilceği gibi tezgâhın üzerine ayrı olarak da yerleştirilebilmektedir. Ocak tezgah üzerine ayrı olarak yerleştirildiği durumlarda, ayrıca bir fırına ve mikrodalga fırına ihtiyaç duyulacaktır. İşletme kapasitesine göre pişirme ekipmanlarının boyutları değişmektedir. Küçük ölçekli işletmelerde genellikle altı fırın olan ocaklar kullanılmaktadır. Büyük ölçekli işletmelerde ise, fırınla ocaklar birbirinden ayrılmıştır. Tezgah üstü kullanılan ocakların alt bölmesi tencere dolabı olarak kullanılması yaygınlaşırken fırınlar yemek

pişirme alanının yoğun olarak kullanım alanlarının dışına, belli bir yükseklikte, ayakta görülebilecek şekilde yerleştirilmiştir (Sayel, 1993: 92).

Küçük otel mutfaklarında dahi ocaklar evyeye yakın şekilde konumlandırılmamalıdır. Evye ile ocak arasında pişirme esnasında kullanılacak aletlerin konulacağı bir bölme bulunmalıdır (Koçak, 2007: 51; Öztaş ve Uçan, 2002: 40).

Ocağın sağ ve sol tarafı duvara yaslanmamalıdır. Duvar, yemek pişirme esnasında çalışana engel olmaktadır. Bu yüzden, duvar ile ocak arasında en az 30 cm'lik bir boşluk bırakılmalıdır. Bu boşluk, duvara yakın duran bir tenceredeki yemeği karıştırmaya veya rahatça kaldırmaya yardımcı olacaktır (Nilson, 1972: 15).

Ocağın üst kısmında aspiratör veya davlumbaz bulunmalıdır. Ocağın üst kısmında dolabın yer alması, yiyeceklerden çıkan su buharından dolayı uygun değildir. Fakat ince raflar ya da dolaplar aspiratörün ya da davlumbazın gerisinde kalıp, su buharından fazla oranda etkilenmeyeceğinden kullanılmasında sakınca yoktur (Scarpa, 2010: 65).

Son yıllarda mutfak donanımını tasarlayan firmalar, ocağı mutfağın orta kısmında konumlandırarak ada tipindeki uygulamalara başlamışlardır. Bu tür uygulamalardaki amaç, pişirme merkezi ile diğer merkezler arasındaki sirkülasyonu azaltmaktır. Aynı zamanda bu uygulama mutfaklara daha modern bir etki kazandırmaktadır. Bu tür uygulamalar daha çok çalışanın birlikte yemek pişirmesine de olanak vermektedir. Çünkü, ocağı iki taraftan kullanabilme imkânı ortaya çıkmaktadır. Pişirme esnasında ortaya çıkan su buharının ve kokunun emilmesi, ısınan havanın sirkülasyonu da ocağın üst kısmına yerleştirilen davlumbaz sayesinde çözümlenmektedir. Her türlü uygulamalarda ocağı aydınlatmak için aspiratör ya da davlumbaz içerisinde

gömülü aydınlatma aracı bulunmalıdır. Günümüz mutfaklarında kullanılan aspiratör ve davlumbazlarda aydınlatma araçları bulunmaktadır (Sayel, 1993: 74).

### **I.2.3. Servis Hazırlık Alanı**

Servis hazırlık alanı, pişirme merkezi ile yan yana ya da pişirme merkezinin bitişiğinde olmalıdır. Servis tabakları ve takımları bu alan yakın üst dolaplarda yer almalıdır. Servis hazırlık alanında, servis için gerekli raflar ve çalışma masası bulunmalıdır. Eğer mutfak çok küçük ve ikinci bir çalışma masası yerleştirmeye olanak yoksa evye ile ocak arasındaki tezgâh çalışma masası yerine kullanılabilir. Fakat aynı yerin farklı fonksiyonlarla kullanılması durumlarında, mutfakta karışıklık çıkması kaçınılmaz hale gelmektedir (Kurt, 2006: 43).

Gerek yiyeceklerin hazırlanması, gerekse sunumu esnasında soğutucuya ihtiyaç duyulmaktadır. Soğutucu, mutfak içerisinde kolaylıkla ulaşılabilecek bir uzaklıkta bulunmalıdır. Soğutucunun kapağının rahatlıkla açılıp kapanabilmesi için soğutucular mutfak kapı arkalarında bulunmamalıdır (Öztaş, 2002: 29).

### **I.2.4. Bulaşık Yıkama Alanı**

Bulaşık yıkama alanının en önemli yardımcı elemanı evyedir. Evyeler, çift gözlü veya tek gözlü, damlalıklı veya damlalıksız olarak üretilmektedirler. İki gözlü ve damlalıklı olan evyeler daha kullanışlıdır ancak otel mutfaklarında bulunan büyük bulaşık makineleri sayesinde tek gözlü ve damlalıklı evyeler yeterli olmaktadır (Katsigris ve Thomas, 2006: 177).

**Resim 1: İki gözlü, tek damlalıklı evye**



**Kaynak: Öztiryakiler, 2012**

Akan sıcak su bulaşıkların yıkanmasında büyük kolaylık sağlamaktadır. Bulaşık yıkama eylemleri üç şekilde gerçekleşmektedir: Kaba artıkların toplanması, deterjanla yıkama veya silme ve dezenfeksiyon. Kaba artıkların toplanmasında fırça ve bez yardımıyla bulaşıkların kirleri giderilmektedir. Deterjanla yıkama veya silme aşamasında ise bulaşıklar ortalama 50°C civarında suyun içerisinde deterjanla yıkanarak kirin yüzeye yapışması giderilmektedir. Klor esaslı bileşikler ve amonyak tuzları ile yapılan dezenfeksiyon aşamasında yağ ve artık maddeler 10- 15 dakikalık bir süre dilimi içerisinde minimize edilmektedir (Koçak, 2007: 43-45).

Günümüz modern teknolojinin getirdiği yenilikler sayesinde, bulaşık makineleri çok özellikli olarak üretilmektedir. Üreticisi firmalar, makinenin içerisindeki bulaşığın kirlilik ve doluluk seviyesine göre yıkama sürelerini kendiliğinden belirleyebilen özelliklere sahip bulaşık makineleri üretmektedirler (Kurt, 2006: 30).

### **I.3. Otel Mutfaklarında Üretim**

Otel mutfaklarında üretim çalışmalarını üç aşamada incelemek mümkündür.

Bunlar:

- Üretime Hazırlık
- Üretim (Pişirme)
- Üretim Sonrası İşlemlerdir.

#### **I.3.1. Üretime Hazırlık**

Teslim alınan yiyecek malzemeleri üretim için mutfağa direk olarak gönderilir ya da teslim alındıktan sonra depolara yerleştirilir. Teslim alındıktan sonra depolara yerleştirilen veya üretim için mutfağa getirilen yiyecek malzemeleri, mutfakta kısa sürelerle saklanıp üretime geçilir ya da hemen üretime geçilir. Otel işletmeleri için satın alınan yiyecek malzemelerinin birçoğu işlenmemiş durumda olduğu gibi yarı işlenmiş veya

tamamen işlenmiş şekilde olabilir. Tamamen üretime hazır halde gelen yiyecekler ya da yarı işlenmiş halde gelen yiyecekler doğrudan pişirme işlemine tabi tutulurlar. İşlenmemiş durumlarda gelen sebzeler, meyveler ve et ürünleri ise, üretim işlemine tabi tutulmadan önce hazırlık aşamalarından geçmesi gerekmektedir. Üretime hazırlık işlemlerine şu örnekler verilebilir ( Aktaş ve Özdemir, 2007:214 ):

- Etlerin sinir ve yağlarından, kemiklerinden ayrılıp kullanım amacına göre parçalanması,
- Donmuş etlerin çözdürülmesi,
- Sebze ve meyvelerin ayıklanması,
- Balıkların pullarının ve iç kısımlarının temizlenmesi, yıkanması ve filetolarının çıkarılması,
- Kabuklu deniz mahsullerinin kabuklarından çıkarılması,
- Kuru baklagillerin ayıklanması, ıslatılması ve ön haşlamadan geçirilmesi,
- Dana kemiği, tavuk kemiği, balık kılçığı gibi ürünlerden et sularının çıkarılması,
- Pişirme amacına göre patates garnitürlerinin hazırlanması,
- Fasulye, brokoli, Brüksel lahanası gibi sebzelerin ilk önce suda haşlanması daha sonra yağda çevrilerek garnitür haline getirilmesi,
- Çorba çeşitleri (taneli, pureli, kremalı...) ve çorba garnitürlerinin hazırlanması,
- Yiyeceklerin kısmen pişirilmesi,
- Hazırlığı tamamlanan yiyeceklerin pişirmeye değin hazırlanması,

Yukarıda sayılan hazırlama işlemlerinden en çok önem verilmesi gereken faktörlerin başında et ve et ürünleri gelmektedir. Herhangi bir işlem görmemiş et, uygun

şartlarda saklanmadığı zaman, bozulma çok hızlı meydana gelmektedir (Konyalıoğlu, 2001: 27). Etler oldukça maliyetli bir yiyecek grubudur. İsrafa neden olmamak için mümkün oldukça her parçası değerlendirilerek yapılmalıdır. Otellerde bu iş mümkün olduğunca uzman kişilerce yani kasaplar tarafından yapılmalıdır. Bu nedenle, otellerde ayrı kasaphaneler bulunmaktadır. Etler ile ilgili bir diğer önemli husus ise, çözündürme işlemidir. Etler oda sıcaklığında ya da suyun altında değil, 4°C buzdolabı sıcaklığında çözündürülmeli ve çözündürülen et bir daha dondurulmamalıdır (Taşlıca, 1995: 34). Hazırlama işlemi sırasında önem verilmesi gereken bir diğer malzeme ise sebzelerdir. Sebzeler renk, koku ve tat özelliklerini çok çabuk kaybeden besinlerdir. Mutfağa giren sebzelerin ayıklanması, yıkanması, doğranması ve lezzet vericilerin eklenerek pişirilmesine önem vermek o yemeğin besin değerini ve kalitesini kaybetmemek açısından çok önemlidir. Sebzeler ile ilgili bir başka husus ise haşlanmış sebzelerin suyunun bir başka yemek için değerlendirilmesidir. Bu şekilde haşlanan sebzenin vitamini bir başka yemek için de kullanılmış olacaktır. Diğer taraftan sebzelerin ince doğranmasına özen gösterilmelidir. Çünkü sebzelerin vitamin değerleri kabuk kısmının hemen alt tarafındadır. Bu şekilde hem israftan kaçınılmış olunacak hem de sebzenin vitamin değeri de kaybolmamış olacaktır (Işık, Akbudak ve İzli, 2009: 44).

### **I.3.2. Üretim (Pişirme)**

Günümüz yiyecek içecek üretim aşamasının en önem verdiği konu, yiyeceklerin hazırlık aşamasından sonra olması gereken üretim tekniğine göre pişirilmedir. Sebze ve etlerin cinsine ve yapısına göre pişirme tekniğini uygulamak yemeğin lezzetini ve kalitesini arttırır. Örneğin, bazı etler çok yumuşak olduklarından dolayı çok kısa sürede pişmeye gereksinim duyarken bazı etler ise sert oluşu etin çok uzun pişmesini gerektirebilir. Hangi pişirme tekniği kullanılırsa kullanılsın yiyecek maddesinin dokusuna



(sert veya yumuşak), kesimine (kuşbaşı, biftek, jülyen), etin yağlı veya yağsız oluşuna kadar tüm faktörler göz önünde bulundurulur. En iyi lezzet hangi yöntem ile meydana geliyorsa o yöntem uygulanması gerekmektedir (Sarışık, Çavuş ve Karamustafa, 2010: 219).

Yiyeceklerin çok fazla pişirilmesi veya yanlış hazırlama yöntemlerine göre hazırlanması vitaminlerin azalmasına sebep olur. Vitamini kaybolan yiyecekler proteinleri etkiler ve yiyeceğin tadını, rengini dokusunu olumsuz etkiler (Koçak, 2009: 107). Bu yüzden yiyecek üretimi aşağıdaki temel prensiplere uygun olarak gerçekleşmelidir (Kozak, Çakıcı, Azaltun, Sökmen, Sarışık ve Çetinsöz, 2008: 312):

- Kaliteli yiyecek malzemesi kullanılmalıdır.
- Yiyeceklerin temiz olmasına dikkat edilmelidir.
- Doğru hazırlama teknikleri ve ekipmanları kullanılmalıdır.
- Uygun ve doğru lezzetlendiriciler kullanılmalıdır.
- Standart reçeteler kullanılmalıdır.
- Gerekenden fazla miktarlarda pişirme yapılmamalıdır.
- Hazırlanan yiyecekler mümkün olduğunca çabuk servis edilmelidir.
- Sıcak yiyecekler sıcak, soğuk yiyecekler soğuk servis edilmelidir.

### **I.3.2.1. Pişirme Yöntemleri**

Yiyeceklerin zamanında pişmesi ve sunuma hazır hale getirilmesi için zaman ve ısı faktörlerinin dengede olmasına dikkat edilmelidir. Isı derecesi arttıkça pişme süresi azalacaktır. Ancak, ısı derecesinin artırılarak yiyeceklerin kısa sürede pişirilme isteği her zaman mümkün olmamaktadır. Yiyeceklerin birçoğunun yüksek sıcaklık derecelerinde pişirilmesi, yiyeceğin sadece dış yüzeyini pişirebilmekte hatta dış yüzeyin yanmasına

sebeplerden biridir. İç kısımları ise, çiğ kalmakta ve pişmemektedir. Bu nedenle, yiyeceklerin uygun ısı derecelerine göre pişirme yöntemleri geliştirilmiştir. Bu yöntemler şunlardır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 217):

- Kuru ısıda pişirme yöntemleri
- Sulu ısıda pişirme yöntemleri

### **I.3.2.1.1. Kuru Isıda Pişirme Yöntemleri**

Kuru ısıda pişirme yöntemleri, yiyeceklerin direk ateşe tabi tutularak pişirilmesidir. Günümüz mutfağındaki tanımı şu şekilde yapılmaktadır: Isının sıcak hava, sıcak yağ, sıcak metal aracılığıyla birleşerek yiyeceklerin pişirilmesi yöntemidir (Koçak, 2009: 106).

#### **I.3.2.1.1.1. Tavada Az Yağda Pişirme Yöntemleri (Sote-Saute)**

Eşit ve küçük parçalar halinde doğranmış yiyeceklerin yüksek ısıda ve kısa sürede pişirilmesi yöntemidir. Tavanın ocak üzerinde ısınması sağlanır. Daha sonra tavaya az miktarda sıvı yağ eklenerek yağ kızdırılır. Yağ iyice kızdırdıktan sonra yiyecek malzemeleri tavaya konulur. Bu yöntemde, yiyecek malzemeleri küçük parçalar halinde doğranır. Küçük yiyecek malzemelerinin her tarafının eşit pişirilmesi için malzemelerin sürekli karıştırılması gerekmektedir (Sökmen, 2010: 170).

#### **I.3.2.1.1.2. Tavada Yağda Kızartma (Pan-Frying)**

Et çeşitlerinden genellikle yumuşak etler, genç av kümes hayvan etleri ve fileto halinde doğranmış balıklar ile hamur işlerinin un, yumurta ve galeta ununa batırılarak pişirildiği yöntemidir. Tavaya konulacak yağın seviyesi yiyecek malzemelerine göre değişir. Ancak, yağın yiyecek malzemelerinin yarı hizasına gelecek yükseklikte olmasına dikkat edilir. Yağ kızdırıldıktan sonra yiyecekler tavaya yavaşça konulur. Yiyecek

malzemelerinin bir yüzü kızardıktan sonra çevrilerek diğer yüzü kızartılır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 219).

#### **I.3.2.1.1.3. Bol Yağda Kızartma (Deep Frying)**

Et, balık, sebze ve bazı tatlı türlerinin derin ve kızgın yağda ortalama 160-180°C kızartılma işlemidir. Kızartılacak yiyeceklerin oda sıcaklığında olmasına özen gösterilmelidir. Kızartma esnasında kızgın yağa su damlacıklarının girişi önlenmelidir. Dolayısıyla, kızartılacak yiyeceklerin de nemli olmamasına dikkat edilmelidir. Çünkü, nemli yiyecek veya su, kızarmış yağın etrafa sıçramasına sebep olur. Ayrıca, galeta ununa batırılmış yiyeceklerin de undan yeterli miktarda silkelenmiş olmasına dikkat etmek gerekmektedir. Kızarma işlemi biten yiyecekler çok çabuk yağı çekeceğinden kızartma işlemi bittikten sonra fazla yağın süzülmesine önem verilmelidir (Sökmen, 2010: 171).

#### **I.3.2.1.1.4. Üstten Isı Uygulayarak Pişirme (Broiling)**

Bu yöntemde yiyeceklerin pişirilmesi için yiyecek ile direk temasta bulunan herhangi bir metal araca veya yağa ihtiyaç yoktur. Yiyecekler, üstten ısı uygulayarak pişirilir. Dolayısıyla, ısı doğrudan yiyecek ile temasta bulunur. Salamanderler ile yapılan pişirmeler üstten ısı uygulayarak ızgarada pişirme yöntemine örnek olarak gösterilebilir. Üzerine rendelenmiş kaşar peyniri serpilmiş yemeklerin üzerini pembeleştirmek amacıyla bu salamanderler kullanılmaktadır. Bu işleme aynı zamanda gratin adı da verilmektedir (Özdemir, 2001: 53).

#### **I.3.2.1.1.5. Izgara**

Yiyeceklerin doğrudan ateşe tabi tutularak pişirilme yöntemidir. Odun, kömür, havagazı veya elektrik aracılığı ile ateş elde edilir. Bu yöntem ile, yiyeceklerin üzerinde yüksek ısıdan dolayı kızarmış bir tabaka oluşmakta ve bu tabaka yemeğe lezzet vermektedir. Izgarada pişen yiyeceğin pişme süresi, ısının pişirme gücü ve yiyecek

malzemesinin yapısal özelliklerine göre değişmektedir. Izgarada pişen yiyeceğin iyi pişmesi ve lezzetli olabilmesi için, ateşin ızgaraya çok yakın olmaması gerekmektedir (Koçak, 2009: 114).

#### **I.3.2.1.1.6. Fırında Pişirme (Roasting-Baking)**

Yiyeceklerin fırın tepsisine yerleştirilerek, fırın içerisindeki sıcak hava yardımıyla pişirilme yöntemidir. Yiyeceğin dış yüzeyinde kızarmış bir tabaka meydana gelmekte, böylece, yemeğin lezzeti artmaktadır. Yiyecekler fırınlanmadan önce fırının ısıtılması gerekmektedir. Fırında pişen yiyecekler et veya sebze ise, bu pişirme yöntemine roti (roasting) adı verilir. Aslında roti, büyük et parçasının şişe geçirilerek açık ateş üzerinde pişirilme yöntemidir. Geleneksel rotie örnek olarak kuzu çevirme verilebilir. Ekmek veya hamur işlerinin fırında pişirilmesi yöntemi ise, baking olarak adlandırılmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007:223).

#### **I.3.2.1.2. Sulu Isıda Pişirme Yöntemleri**

Yiyecek malzemeleri bu yöntemde su içerisinde ya da suya benzer et suyu, buhar gibi kaynaklar içerisinde pişirilir. Bir sıvı ya da buhar aracılığı ile ısı yiyecek malzemelerinin içerisine iletilir. Burada uygulanan ısı dereceleri birbirlerinden farklıdır. Sıcak su içerisinde pişirme yönteminde ısı derecesi 70°C-85°C, kaynama derecesinin altında pişirmede 85°C, haşlamada ise suyun kaynama noktası 100°C olmalıdır (Koçak, 2009: 106).

##### **I.3.2.1.2.1. Sıcak Su İçerisinde Pişirme (Poşe)**

Bağ dokusu yumuşak etler, balıklar ve yumurta gibi yiyecekler sıcak su içerisinde pişirilir. Haşlama yöntemine göre daha düşük ısı derecelerine sahip sıcak su içerisinde pişirilmesinin sebebi kolay parçalanabilen bu yiyeceklerin, kaynama ile oluşan kabarcıklar nedeni ile dağılmasının önüne geçmektir. Çılbır, bu yöntem ile pişirilen bir

yemek çeşididir. Bu yöntemde, yumurta kırılarak pişirilecekse yumurtanın dağılmaması için suyun içerisine tuz, renginin beyaz olarak kalması için ise sirke ilave edilir (Gökdemir, 2009: 125).

#### **I.3.2.1.2.2 Kaynama Derecesinin Altında Pişirme (Simmering)**

Kaynama derecesinin altında pişirme düşük ısıda haşlama olarak da bilinir. Bu yöntemde suyun ısısı 85°C ile 96°C arasında olmalıdır ve suyun yüzeyinde bulunan hava kabarcıkları orta seviyelerdedir. Bu yöntemde et suları ile et sularından hazırlanan soslar örnek olarak gösterilebilir (Kozak ve diğerleri, 2008: 315).

#### **I.3.2.1.2.3. Haşlama (Boiling)**

Tam haşlama olarak da nitelendirilen haşlama yönteminde suyun ısısı 100°C olmalıdır. Haşlama yapılacak etin üzerine dökülecek suyun 100°C olması etin proteinini koruması açısından önemlidir. Etin proteini sıcak suyun etkisiyle pıhtılaşacağından etin tadı ve besin değeri içinde kalır ve suyuna çıkmaz. Haşlama etler basınçlı tencerede veya normal tencerede ağır ateşte pişirilebilir. Haşlama yaparken kapağın kapalı olması yiyeceğin erken pişmesi açısından önemlidir (Koçak, 2009: 114).

#### **I.3.2.1.2.4. Buharda Pişirme (Steaming)**

Yiyeceklerin suyun buharı aracılığı ile pişirilmesi yöntemidir. Tencerenin içine su ile beraber tuz eklenir ve kaynama noktasına getirilir. Tencerenin üst kısmına bir süzgeç yerleştirilir. Pişirilecek yiyecek süzgeç üzerine yerleştirilir ve tencerenin kapağı kapatılır. Suyun kaynaması ile meydana gelen buhar süzgeç üzerindeki yiyeceği pişirir. Bu pişirme yöntemi genellikle çabuk pişen etler ve sebzeler için uygulanır. Benmari olarak da adlandırılan bu yöntem ile özellikle diyet yemeklerinin yapılması tercih edilir (Sarıışık ve diğerleri, 2010: 224).

### **I.3.2.1.2.5. Yiyeceklerin Az Miktardaki Sıvı Ortamında Pişirilmesi (Breze Yahni-Braising, Stewing)**

Braising; sığır, koyun, balık ve av hayvanlarının önce yüksek ısı ile tavada sote edilmesi ve daha sonra et sularının eklenmesi ile ağzı kapalı olarak kısık ateşte pişirilme yöntemidir. Tencerenin ağzının kapalı olması ile et suyunun çekilmesi önlenir, bu sayede etin suyunun sos kıvamını alması engellenir (Sökmen, 2010: 172).

Stewing ise, balık veya küçük parça etlerin kendi sularında ve çok az yağda sote edilmesi daha sonra ise, et suyu veya benzeri sıvıların eklenerek ağzı açık şekilde kısık ateşte pişirilme yöntemidir. Bu yöntem ile et sularının bir kısmı çekilir kalan suyun ise, sos kıvamını alması beklenir. Elde edilen sos et ile birlikte servis edilir (Gökdemir, 2009: 128).

### **I.3.3. Porsiyonlara Ayırma ve Servise Sunma**

Porsiyonlara ayırma ve servise sunma işlemi, hazırlanan ve üretilen yiyeceklerin yenebilecek duruma getirilmesi, misafirlere servis edilebilecek şekilde sunumu olarak ifade edilir. Hazırlanan yiyeceğin pişirilmesi kadar, sunumu da mutfağın başarısı için önemli bir faktördür. Yiyeceğin sunumunu yapabilmek için öncelikle porsiyonlara ayırma işleminin gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu konuda otel işletmeleri, standart porsiyonlamalardan yararlanırlar. Standart porsiyonlama, her müşteriye servis edilecek yiyecek miktarının eşit olmasını amaçlayan bir sistemdir. Standart porsiyonlama personele yol gösterebilmesi açısından mutfak duvarına asılabilir. Yiyecekler porsiyonlandıktan sonra tabaklara yerleştirilerek süslenir. Bu süslemeler, tabakta yemekle bir bütünlük sağlayacak şekilde yerleştirilmelidir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 231).

### **I.3.4. Üretim Sonrası İşlemler**

Mutfakta yiyecekler pişirildikten ve porsiyonlanarak servise sunulduktan sonra temizlik çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Otel işletmeleri mutfaklarında üretim sonrası çalışmalar iki şekilde gerçekleşmektedir. Bunlar bulaşık yıkama ve çöp toplama işlemleridir (Özdemir, 2001: 58).

#### **I.3.4.1. Bulaşık Yıkama**

Otel işletmeleri mutfaklarında yiyeceklerin üretimi sonrası, üretimde kullanılan araç-gereçler ve yiyeceklerin servisi sonucu oluşan servis takımları gibi malzemelerin kirlenmesi nedeniyle bulaşıklar yıkanır. Ancak bulaşıklar kirlenen aracın cinsine göre gruplandırılır. Bunlar; kazan, kepece, tencere, tava gibi mutfak bulaşıkları ve tabak, bardak, çatal, bıçak gibi servisten gelen müşteri bulaşıkları olarak ikiye ayrılırlar. Bu iki ayrı bulaşık türü birbirlerinden ayrı yerlerde yıkanılır. Mutfak bulaşıkları, yemek pişirme alanına yakın bir yerde kurulu olan bulaşıkhanede yıkanırken, müşteri bulaşıkları ise bulaşık makineleri yardımıyla yıkanılır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 237).

#### **I.3.4.2. Çöplerin Toplanması**

Otel mutfaklarında üretim sonrası oluşan çöplerin, mutfak alanından uzaklaştırılması gerekir. Bunun için, belirli aralıklarla mutfakta bulunan çöpler görevliler tarafından alınarak çöp odasına götürülmelidir. Çöp odası mutfaktan uzakta, yiyecek malzemeleriyle temasının mümkün olmadığı, dışa yakın bir yerde olmalıdır ve oda ısısı 10°C'yi geçmemelidir. Çöp odası, belirli aralıklarla yıkanmalı ve dezenfekte edilmelidir (Kabacık, 2008: 29 ).

#### **I.4. Otel Mutfaklarında Gıda Güvenliği, Sanitasyon ve Hijyen**

Otel işletmelerinin yiyecek içecek hizmetinden yararlanmak için gelen konukların sağlığının korunması, servis ve mutfak bölümünde hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması ile mümkündür. Konuklar, nezih bir ortamda yemek yiyebilmek için geldikleri otellerde salgın hastalıklara yakalanmak, besin zehirlenmeleriyle karşı karşıya kalmak ve yiyecek ve içeceklerin içinden çıkabilecek kötü sürprizlerle karşılaşmak istemezler. Yiyecek ve içecek bölümünde hijyenik koşulların uygulanmasının temel amacı, konuğun sağlığı olmalıdır. Bu yüzden otel işletmelerinin temel hizmeti her ne kadar konaklama gibi görünse de müşteri memnuniyeti ve sağlığı açısından gıdaların güvenli ve hijyenik şartlar altında üretimine önem vermek gerekmektedir (Şimşek, 2006: 28; Gökdemir, 2009: 47; Aktaş ve Özdemir, 2007: 243).

Güvenli gıda, fiziksel, kimyasal ve mikrobiyolojik özellikleri itibariyle tüketime uygun ve besin değerini kaybetmemiş gıda maddesi olarak tanımlanabilmektedir (Hacıoğlu ve Girgin, 2008: 282). Gıda güvenliği ise, insanların fiziksel ve ekonomik olarak her zaman yeterli besin maddelerine ulaşması, sürdürülebilir tarımsal üretimin sağlanması şeklinde tanımlanabilir. Aynı zamanda gıda güvenliğini, insanların yeterli, düzenli ve besleyici gıda edinme hakkı olarak da tanımlamak mümkündür (Ortadağ, 2005: 25). Geniş anlamı ile gıda güvenliği, “tüm insanların her zaman aktif ve sağlıklı bir yaşam için gerekli olan besin ihtiyaçlarını ve gıda önceliklerini karşılayabilmek amacıyla yeterli, güvenli ve besleyici gıdaya fiziki ve ekonomik bakımdan erişmeleri ve bunun devamlılığını sağlayabilmeleri durumu” şeklinde tanımlanmaktadır (Bölükbaşı, 2006: 22). Türk Gıda Mevzuatına göre ise, gıda güvenliği “ gıdalarda oluşabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararlıların bertaraf edilmesi için alınan tedbirler bütünü” olarak



tanımlanmıştır (5179 Sayılı Gıdaların Üretimi ve denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkındaki Kanun, 2004).

Güvenli gıda, raf ömrü süresince fiziksel, kimyasal ve biyolojik riskleri taşımayan gıdaların tüketime uygun hale getirilmiş olmasıdır. Çünkü, besinler bazı durumlarda fiziksel, kimyasal ve biyolojik olarak kirlenebilmekte ve insan sağlığını tehdit edici unsurlar haline gelebilmektedir (Kabacık, 2008: 23).

Üç yollu gerçekleşen besin kirlenmesinden fiziksel kirlenmeye cam kırıkları, kıymık, metal parçaları, saç, tırnak, sinek gibi nesnelere neden olabilmektedir. Kimyasal zehirlenmeye, tarım ilaçları, iyi durulanmayan kaplardan geçen deterjanlar, önerilen miktarların üzerinde kullanılan gıda katkı maddeleri gibi nedenler yol açmaktadır. Hijyenik koşulların yeterli miktarlarda sağlanamaması nedeniyle hızla üreyen küfler, parazitler, virüsler, bakteriler gibi mikroorganizmalar ise, biyolojik kirlenmeye neden olan etmenlerdir (Gökdemir, 2009: 57; Koçak, 2007: 9).

Mikroorganizmalar içerisinde besin güvenliğini tehdit eden ve besinler aracılığı ile oluşan hastalıklara, besin zehirlenmelerine en fazla yol açan etmenler bakterilerdir (Bilici ve diğerleri, 2006: 2). Bu etmenlerin olabildiğince besin maddelerinden uzaklaştırılması otel işletmelerinde konaklayan konukların sağlığı açısından çok önemlidir (Türksoy ve Altınniğde, 2008: 610).

Amerika Birleşik Devletleri'nde her yıl 40 ile 81 milyon arasında kişi besin kaynaklı zehirlenmelerden etkilenmekte, 325 bin kişinin hastaneye yattığı, 5000 kişinin öldüğü tahmin edilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 245; World Health Organization [WHO], 2007). Türkiye'de ise, 2004 yılında 23.901 Salmonella Typhi enfeksiyonu, 429 Salmonella Paratyphii, 21.068 dizanteri, 8824 Hepatit A enfeksiyonu vakaları görülmüştür

Bu açıdan bakıldığında gıda güvenliğinin ve kalitesinin geliştirilmesinin ne denli büyük bir önem arz ettiği daha da açık bir şekilde görülmektedir (Şanlıer ve Hüseyin, 2008: 462).

#### **I.4.1.Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kişisel Temizlik ve Sağlık**

Besin zehirlenmeleri günümüzde birçok ülkede önemli bir sağlık problemini teşkil etmektedir. Yiyeceklerin hijyenik şartlar altında üretilip, bu hijyen mekanizmasını bozmadan tüketiciye ulaşması sağlıklı beslenme için önemli bir kriterdir. Gıda üretiminin tüketiciye kadar ulaşmasını sağlamada çeşitli sebeplerden dolayı bulaşan mikroorganizmalar hızla çoğalarak yiyeceğin kalitesinin bozulmasına, ekonomik açıdan kayıplara ve gıda kaynaklı zehirlenmelere sebep olmaktadır. Personel hijyeni, bu süreç içerisinde önem verilmesi gereken en önemli faktördür (Kabacık, 2008: 24).

Yiyecek içecek bölümünde çalışan servis ve mutfak personelinin hijyen ve sanitasyon bakımından son derece dikkatli davranmaları gerekmektedir (Değirmencioğlu ve Çiçek, 2004: 23). Kişisel hijyen kavramı konusunda bilinçli personelin bulaşmaya sebebiyet vermesi önlenmelidir (Kozak ve Çiçek, 2005: 33). Bu ise, personelin hijyen prensiplerine göstereceği itina ile başarılabilir. Personelde bulunan kötü hijyenik alışkanlıkları yok edebilmek çok zor olduğundan personele eğitim verilmesi sağlanmalıdır (Kabacık, 2008: 25). Çünkü, birçok gıda zehirlenmesi personelin hijyen konusundaki bilinçsizliğinden kaynaklanmaktadır (Yıldırım, Kocadağ ve Oktay, 2007: 408). En küçük bir ihmal bile, yüzlerce kişinin sağlığını bozabilir, aynı zamanda gıda zehirlenmelerine ve hatta ölümlere bile yol açabilmektedir. Mutfaklarda çalışan personelin eksikliği ve yeteneksiz olması dolayısıyla yemeğin gelişigüzel yapılması, temizliğinin de gerektiği kadar yapılmayacağı anlamını taşımaktadır. Bu nedenle konaklama sektöründe çalışan

personelin hijyen konusunda periyodik olarak verimli bir şekilde eğitilmesi gerekmektedir (Kabacık, 2008: 25).

Aynı zamanda bir gıda işletmesi olan oteller işletmelerinde yiyeceklerin hazırlanması, ayıklanması, pişirilmesi, depolanması, servis edilmesi, paketlenmesi gibi her aşamada gıdayla temasta bulunan ekipman, araç ve gereçlerle çalışan kişi olan gıda çalışanının temizliğinden emin olunmalıdır (Koçak, 2007: 57). Personelin gıdaya dokunmadan önce yeterli derecede ellerini yıkaması gerekir. Bu hassasiyet, çalışan personelin aynı zamanda çalışırken giyindiği elbiseler ve kullandığı takılar için de geçerlidir. Mesela, uygun bir bone ve eldiven kullanımı hijyen bakımından etki sağlayacaktır. Bu faktörler göz önüne alındığında, yani personelin sağlığı ve belirli bazı alışkanlıklarının takibi yapıldığında besin kaynaklı hastalıkların azaltılması mümkün olacaktır. Olası bir personel hastalığı durumunda hastalık taşıyıcı personelin tedavileri derhal yapılmalı, hastalıktan iyileşinceye kadar çalışması engellenmelidir (Kabacık, 2008: 25).

#### **I.4.2. Otel İşletmelerinde Mutfağın ve Mutfak Araç Gereçlerinin Temizliği**

Otel işletmelerinde hijyenik kurallara uyma süreci satın alınan malzemelerin teslim alınması sırasında başlar ve depolanmayla birlikte bu süreç devam eder. Ancak, hijyen kurallarına her ne kadar teslim alma, depolanma ve çözündürme aşamasında dikkat edilse de yiyeceklerin mikrobiyolojik risklerden korunması tamamen mümkün olmamaktadır. Bu risk, özellikle üretim aşamasında devam etmektedir. Bunun sebebi, ise yiyeceklerin hazırlama/pişirme alanlarının yeterince temiz olmamasından kaynaklanmaktadır (Özdemir, 2001: 67) Yiyecek üretiminin yapıldığı alanlar, sunum aşamasında kullanılması gereken aletler, sanitasyon kurallarına uygun olarak temizlenmelidir (Gökdemir, 2009: 55). Temizlenen alanların ve kullanılan aletlerin

mikroorganizmalardan arındırılması gerekmektedir. Bu işlem ise, beş aşamadan meydana gelmektedir. Bunlar; kir ve kalıntıların sıyırılması, sudan geçirme, sabun ya da sabun benzeri maddeler yardımıyla yıkama, durulama, dezenfeksiyon işlemleridir. Fırça, sünger ya da faraş aracılığı ile temizlenecek yüzey veya aletlerden kir ve kalıntılar alınır, geri kalan küçük kalıntıları temizlemek için ise, bu yüzey veya aletler sıcak sudan geçirilir. Daha sonra yüzeye sabun veya deterjan uygulanarak kirlerin ortadan kaldırılması sağlanır ve sabun gibi kullanılan kimyasal maddelerin arındırılması için durulanır. Son aşama dezenfeksiyon aşamasıdır ki bu aşamada ısı, sıcak hava, su veya buhar yardımıyla yapılır. Ancak, dezenfeksiyon işlemini her yüzey için otel işletmelerinde uygulamak mümkün olmadığından temizlenen yüzeylerin mikroplardan arındırılması için dezenfektan adı verilen kimyasal maddeler kullanılmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 256)

Otel mutfaklarında temizlik, hijyen ve sanitasyon gibi kavramların yiyecek üretimi yapılırken personel açısından bazı hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu hususlar şu şekilde sıralanmaktadır (Giritlioğlu, 2008: 62):

- Çiğ ve pişmiş yiyecekler aynı tezgahta hazırlanmamalıdır.
- Et, balık, tavuk ve sebzeler için ayrı doğrama tahtaları kullanılmalıdır.
- Hazırlama işlemi süresi boyunca görevli personelin kişisel hijyeni sağlanmalıdır.
- Salata malzemeleri ve potansiyel risk içeren besinler 5°C altında buzdolabında bekletilmelidir.
- Hazırlamada kullanılacak tüm araç ve gereçlerin temizliği sağlanmalıdır.
- Dondurulmuş yiyecekler 4°C-7°C derece arasında çözündürülmeli ve çözündürülen yiyecekler tekrar dondurulmamalıdır.

- Pişmiş yiyecekler 2 saat içerisinde sunulmuş olmalı ve hazırlanmış tüm yemeklerin üstü kapalı tutulmalıdır.
- Merkezi bir mutfakta pişen yiyeceklerin başka birimlere taşınması sırasında yiyeceklerin sıcaksa sıcak, soğuksa soğuk kalmasını sağlayacak sistem oluşturulmalıdır.
- Çiğ sebze ve meyveler hazırlanmadan önce bol su ile yıkanmalıdır.
- Proteini yüksek et, balık, yumurta gibi yiyeceklerin hazırlanma aşamasına özellikle dikkat edilmelidir. Yapışkan düzeyli etler ya da tuhaf kuyuya sahip etler kullanılmamalıdır.
- Mutfakta çalışan iş görenlerin elleri sürekli yıkanmalıdır.

#### **1.4.3. Otel İşletmeleri Mutfaklarında Kritik Kontrol Noktaları Tehlike Analizi (HACCP)**

Kritik Kontrol Noktaları ve Tehlike Analizi (HACCP), Hazard Analysis of Critical Control Points ifadesinin baş harflerinden oluşmaktadır. Tarladan sofraya gıda güvenliğini amaçlayan ve bu süreçteki potansiyel tehlikeleri oluşmadan önlemeyi sağlayan, koruyucu önleyici bir gıda güvenliği sistemidir (Quinn ve Marriott, 2002: 314). **HACCP** sistemi ile; gıda hazırlama, işleme, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi gıda üretim süreçlerinin her aşamasında veya her noktasında tehlike analizleri yapılarak riskli görülen yerlerde kritik kontrol noktaları belirlenmekte ve bu noktalarda tanımlanmış olası tehlikeler oluşmadan önlenmektedir. Böylece, kritik limitlerle tanımlanmış parametrelere uygun güvenilir gıda üretilmekte ve tüketiciye sunulmaktadır (Bilgin ve Erkan: 2008: 268).

Günümüz koşullarında otel işletmeleri gıda güvenliğinin sağlanmasında etkili ve bir o kadar da önemli olan HACCP sistemini uygulamalıdır. Çünkü HACCP, çağdaş hizmet vermeyi amaçlayan otel işletmelerinin mutfak ve servis bölümleri ve çalışanları

hijyen ve sanitasyon ilkeleri çerçevesinde riskleri en aza indirmeyi amaçlayan bir sistemdir. Gıdaya bulaşabilecek mikrobiyolojik, fiziksel ve kimyasal tehlikelerin uzaklaşmasında etkin bir rol oynamaktadır (Değirmencioğlu ve Çiçek, 2004: 27). Yiyecek içecek işletmelerinde gıda güvenliği ve kaliteli yiyecek üretildiğinin göstergesi olarak HACCP gıda güvenliği ve yönetim sisteminin uygulanması konukların tüketecekleri yiyeceklerin seçiminde ve değerlendirilmesinde çok önemlidir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 262).

HACCP sistemi aşağıda tanımlanmış 7 temel prensipten oluşmaktadır. Bunlar (Koçak, 2007: 109):

**1. Tehlike ve risk analizinin yapılması (HACCP İlkesi 1):** Tehlike analizi, oluşabilecek mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikeleri saptamayla ilgilidir. HACCP'in ilk prensibi olan tehlike ve risk analizinin yapılması yiyeceğin işletmeye girişinden, işletme içerisinde geçirdiği her aşamayı kapsamaktadır. Ekipmanların, çalışanların, yöntemin ve yiyeceğin birbirlerini nasıl etkilediği üzerinde durulur. Tehlike ve risk analizi yapılırken bazı hususlara çok dikkat etmek gerekmektedir. Bunlar; üretim akış şeması, tedarikçi işletmeler, koruyucu ve katkı maddeleri, çapraz bulaşma olasılığı, üretim yöntemleri ve personelin deneyimidir.

**2. Kritik Kontrol Noktalarının (KKN) belirlenmesi (HACCP İlkesi 2):** KKN, gıda üretimi süresince oluşan mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikelerin yok edilmesi veya kontrol altına alınması gereken herhangi bir aşamadan meydana gelebilir. Mesela, bir mikroorganizmayı yok etmek adına uygulanan belli bir sıcaklık ve sürede uygulanan ısı işlem bir KKN'dır.

**3. Kritik limitlerin oluşturulması (HACCP İlkesi 3):** Kritik limitler, oluşturulan her bir KKN'nı takip etmek için belirlenmelidir. Bu limitler birden çok olabilir.

En sık kullanılan ölçütler; sıcaklık, zaman, nem, su aktivitesi, asidite seviyesi (Ph), koruyucular, tuz konsantrasyonu, kullanılabilir klor miktarı, tat, koku ve görünüş gibi.

#### **4. Kritik kontrol noktalarının izlenmesi için prosedürlerin oluşturulması**

**(HACCP İlkesi 4):** Bu ilkede izleme yani kontrol sistemi, KKN'nın kontrol altına alınıp alınmadığını ve o KKN'nın ilerde kullanımı söz konusu olabileceğinden kayıtların doğru tutulup tutulmadığını saptamak amacıyla gözlemlenen prosedürlerdir.

#### **5. Kontrol altında olmayan noktaların izlenmesi ve varsa düzeltici**

**faaliyetlerin belirlenmesi (HACCP İlkesi 5):** KKN için saptanan kritik limitlerin karşılanamaması durumunda sapma meydana gelebilmekte ve izleme sırasında da bu sapmaların tespit edilmesi mümkün olmaktadır.

#### **6. Sistemin etkili bir şekilde işleminin denetlenmesi için kontrol**

**prosedürlerinin oluşturulması (HACCP İlkesi 6):** Sapmaların ortadan kaldırılması ve KKN'nı tekrar kontrol altına almak için düzeltici faaliyetlerin tanımlanmış olması gerekmektedir. Bu nedenle sapma yönergeleri oluşturulmaktadır. Mesela, pişmiş bir yiyecekte daha önceden saptanan minimum pişme ısı ve zamanı karşılanmadığında yiyeceğin tekrar pişirilmesi veya o yiyeceğin atılması gibi.

#### **7. Kayıt ve dokümantasyon sisteminin oluşturulmasıdır (HACCP İlkesi 7):**

Tehlikenin ne şekilde izlendiği, izleme sonuçları, sapmalar ve uygulanan düzeltmeler kayıt altına alınmalıdır. Kayıt işlemi yapılırken, kaydı kimin aldığı, kim tarafından gözden geçirildiği ve imzalandığı da belirtilmiş olmalıdır ki eldeki kayıtlar ile o işletmenin HACCP planına uygun çalıştığı gözlenebilsin.

## II. BÖLÜM TEKNOLOJİ VE MUTFAK TEKNOLOJİLERİ

Çalışmanın bu bölümünde, teknolojinin tanımı ve önemi, otel mutfaklarında teknolojinin önemi ve otel mutfaklarında kullanılan ekipmanların sınıflandırılması konuları üzerinde durulacaktır.

### II.1. Teknolojinin Tanımı ve Önemi

Teknoloji, Grekçe tekhne ile bilim anlamına gelen logia sözcüklerinin birleştirilmesiyle, 17. Yüzyılda türetilmiştir. Grekçe tekhne (teknik) yalnızca el becerisine dayalı etkinlikler ve hüneler için değil, aynı zamanda zihin sanatları ve güzel sanatlar için de kullanılan bir addır (Günay ve Arıdur, 2001: 5). Teknoloji, Türk Dil Kurumu tarafından “Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi, uygulayım bilimi” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2011).

Doğan (2010: 41) teknolojiyi, “bilimsel ve diğer sistematik bilgilerin pratik alanlarda sistemli bir şekilde uygulanması” olarak tanımlamıştır. Çiftçi’ye göre (2004: 60) teknoloji, “Yararlı ürünleri üretmeye ve yeni ürünleri tasarlamaya çalışan bilgilerin oluşturduğu bir bütündür.” Teknolojinin tanımını konumuz açısından ele alarak yaparsak şu şekilde tanımlayabiliriz: Teknoloji, yeni bir ürün üretimini veya mevcut üretilen ürünlerin daha ucuz ve kaliteli üretimini sağlayan bilgi, üretim süreci ve tekniğidir (Çiftçi, 2004: 60).

Hızla gelişen ve değişen teknoloji günümüz insanının vazgeçilmez bir ihtiyacıdır. İnsanlar neredeyse hemen her gün çıkan yeni teknolojik araç ve gereçlerle karşılaşmaktadırlar. İnsanların bu araçların yararlarını bilmelerinin dışında, bu araçları kendi ihtiyaçlarına yönelik olarak kullanabilmeleri oldukça önemlidir (Çepni, 2005: 54;



Çelik ve Kahyaoglu, 2007: 98). Teknolojinin kullanılması bireyleri ve toplumları olaylar karşısında daha güçlü yapmakta ve hayatı kolaylaştırmaktadır. Teknolojik değişimler, getirmiş oldukları olanaklarla birlikte, bireylere ve toplumlara yeni sorumluluklar da getirmektedir. Bu sorumluluklarının bilincinde olup teknolojiyi yaşam çevreleriyle bütünleştirebilenler diğer toplumlardan hep bir adım daha önde olmaktadır (Şemseddin ve Odabaşı, 2004: 32).

Tarihin her döneminde, üretim sürecine uygun olarak kendine özgü bir teknoloji olmuştur. Teknolojide her meydana gelen yeni gelişme başka yeni teknolojilerin bulunmasını sağlamıştır. İnsanlık tarihi bu süreç içerisinde sürekli gelişip değişmiştir (Kurt, 2006: 3).

17. yüzyılda insanlar bilimi kendi isteği doğrultusunda yönlendirip ürün üretebilir hale gelmişlerdir. Sanayi devrimine kadar teknolojiyi tecrübelerine dayanarak geliştirmişlerdir. Buhar gücünün bulunmasıyla üretim patlaması yaşanmış ve kitle üretimine geçmişlerdir. İkinci dünya savaşından sonra da bu teknoloji devrimi üretimi arttırmış, maliyetleri düşürmüştür (Kasap, 2010: 213).

Çağlar boyunca teknolojinin insana birçok faydası olmuştur. Teknoloji, mal ve hizmetlerin üretimini arttırmakta, mal ve hizmetler üretmek için gerekli iş miktarını azaltmakta, insanların işini kolaylaştırmakta ve daha yüksek bir hayat standardı sağlamaktadır (Günay ve Arıduru, 2001: 2).

Teknolojik gelişme ile istihdam ilişkisi her zaman tartışılan konular arasındadır. Teknolojik gelişme genellikle istihdam sayısında tasarrufa gidilmesine yol açar. Ancak maliyetlerin azalması, fiyatların düşmesine ve talebin yükselmesine yol açtığından üreticiler tarafından üretime ve büyümeye olan istek artar, bunun sonucunda teknolojinin uzun dönemde istihdamı olumlu etkilemesi söz konusudur (Bal, 2010: 5).

Günümüzde, yeni teknolojilerin yarattığı rekabet ortamında, uluslararası pazarda rakipler karşısında sağlam durabilmek teknolojik yenilik konusunda uzmanlaşmaya bağlıdır. Dolayısıyla, teknolojik yeniliğin sağladığı hızlı üretim ve gelir artışının yanı sıra uluslararası rekabet gücü kazanmada da en temel belirleyicilerinden biri olduğu genel kabul görmektedir (Ansal, 2004: 50).

## **II.2. Otel Mutfaklarında Kullanılan Teknolojinin Önemi**

Son yıllarda her alanda olduğu gibi mutfak cihazları da teknolojik olarak modern hale getirildiler. Yeni teknoloji ile donatılmış bu aletler, farklı biçimleri, renkleri, kontrol elemanları, digital göstergeleri, programlanabilir olmaları nedeniyle kullanıcıları etkilemeyi başarmışlardır (Rande, 1995: 158).

Günümüz modern mutfakları ile şefler, geçmişte imkansız denilebilecek işleri artık başarabilmektedirler. Maliyetler düşmekte, işletme kalitesi, verimliliği ve etkinliği artmaktadır. Bu sonuç artık günümüzde iyi seçilmiş birkaç ekipman, iyi dizayn edilmiş bir mutfak ve eğitimli personellerle her işletme için ulaşılabilir hale gelmektedir (Hensdill, 1996: 71).

Yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan yeni teknoloji, işletme maliyetlerini ve işgücü maliyetlerini azaltmaktadır. Ancak, bu yeni teknoloji ekipmanlara, fiyatlarının yüksek olmasından dolayı talep yüksek değildir (Nation's Restaurant News, 2007:3).

### **II.2.1.Otel Mutfak Teknolojilerinin Ürün Kalitesine Etkileri**

Kalitenin yapılmış birçok tanımı vardır. Yılmaz'a göre (2008: 186) kalite, müşteri gereksinimlerini mümkün olabilen en ekonomik düzeyde karşılamayı amaçlayan mühendislik, üretim, sürdürülebilirlik ve pazarlama özelliklerinin toplam bileşimidir.

İşletmenin yapısına göre en uygun ekipmanı seçmek işletme maliyetleri açısından oldukça önemlidir. Bu yemek ve servis kalitesini de etkileyen bir durumdur (Hensdill, 1996: 71).

Gelişmiş yeni teknoloji fırınlarla yemekler servis zamanından kısa bir süre önce pişirilip tam zamanında servise hazır hale getirilebilmektedir. Yemeklerin kısa sürede servise hazır hale gelebilmesi yemeklerin kalitesini arttıran bir unsurdur. Ayrıca, israf kontrolünü daha da kolay hale getirmiştir (Hensdill, 1996: 71).

Yeni teknoloji ekipmanla hazırlanan yiyecekler, standart pişme derecelerine göre pişirilerek yiyeceğin kalitesi korunmuş olur. Bu şekilde yapılan üretim sonucu yapılan yatırımın geri dönüşü daha kolay olmaktadır (Nation's Restaurant News, 2007:4).

Yemeğin kaliteli olup olmaması üç ana faktöre bağlıdır. Bunlar; yemeğin içeriği, müşterinin beklentileri ve yemek salonunun atmosferidir (Rodgers, 2007: 900). Günümüzde uluslararası yiyecek içecek işletmeleri ürün kalitelerini arttırmak için gerekli olabilecek yatırımları yapmaktadırlar. Bunlardan biri de, teknolojik makinelere yapılan yatırımlardır. Uluslararası zincir işletmelerden biri olan Chili's Grill and Bar işletmesi teknoloji yatırımları için 100 milyon dolar harcama yapacağını belirtmiştir. Bu yatırımı yapmadaki en büyük amacının üretilen ürünlerde standart kaliteyi yakalamak, enerji tüketimini azaltmak ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini arttırmaktır (Scarpa, 2010: 20).

Kritik kontrol noktalarında tehlike analizi olarak bilinen HACCP gıda güvenliği uygulamaları için yeni teknoloji ürünler oldukça önemlidir. Örnek olarak, yeni çıkan soğutucularda bulunan bilgisayar sistemi, sıcaklığın normal seviyenin altına düşmesi durumunda e-mail yoluyla veya cep telefonuna uyarı mesajı göndererek aksaklığı derhal öğrenme imkanı tanımaktadır. Bu gıda kalitesinin bozulmasını önler, gıdanın güvenli bir şekilde muhafazasını sağlar (Nation's Restaurant News, 2007:4).

### **II.2.2.Otel Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe Etkileri**

Verimlilik, üretilen mal ve hizmet miktarı ile bu mal ve hizmet miktarının üretilmesinde kullanılan girdiler arasındaki oran olarak tanımlanmaktadır. Ağırlama işletmelerinin başarısında verimlilik her zaman önemli bir faktördür. Karlılığın düştüğü veya zarar edilen dönemlerde akla ilk gelen sorular, maliyetlerin nasıl düşürüleceği ve verimliliğin nasıl artırılabiliridir. En akla gelen ancak başka sorunlara da yol açabilecek maliyet düşürme yöntemi daha az personelle çalışmaktır (Met ve Erdem, 2006: 55).

Daha az personelle çalışmak maliyetleri düşürmek için sadece bir yöntemdir. Eski mutfak ekipmanlarının yeni teknolojik ürünlerle değişimi de uzun dönemde maliyetleri azaltmaktadır. Mutfak ekipmanlarını yenileyen ve mutfağını yeniden dizayn eden bir çok işletme, işletme verimliliğinin arttığını ve maliyetlerinin düştüğünü belirtmişlerdir (Hensdill, 1996: 71). Önde gelen hamburger üreticilerinden Mc Donald's son açıklamasında yenilenmiş teknolojik ekipmanların işletme verimliliğini arttırdığını ve enerji tüketimini azalttığını belirtmiştir. Bunun yanı sıra yeni teknolojik ekipmanlarla mutfak için kullanılan alanın azaldığını, müşterilere daha fazla alan yaratıldığını ve verimliliğin arttığı belirtilmiştir (Nation's Restaurant News, 2007:3).

Mutfaklarda kullanılan ekipmanlar üretilen yiyecek kalitesi için çok önemlidir. Maliyetleri yüksek olsa da, uzun dönemde işletme maliyetlerini azaltması, müşteri memnuniyetini artırması ve iş görenlerin iş yükünü azaltması bakımından tercih sebebidir. Yeni teknolojik ekipmanların genel tercih nedenleri; daha az enerji harcayarak, aynı veya daha fazla yiyeceği daha kısa sürede servise hazır hale getirmeleri sayılabilir (Murdoch, 2011: 24).

### II.2.2.1. Enerji Tüketiminde Azalmalar

Enerji, doğrudan ve dolaylı olarak işletme giderlerini etkileyen zorunlu değişkenlerden biridir (Zimmer, 2006: 36). İşletmelerde enerji kullanımını en aza indirmek verimlilik açısından önemlidir. Bir restorantta kullanılan enerjinin % 35'ini havalandırma sistemlerinde, %28'inin yemek hazırlamada, %18'inin temizlik ve sanitasyon işlerinde, %13'ünün aydınlatmada ve %6'sının soğutucularda kullanıldığı yapılan çalışmalarda görülmektedir (Willams, 2008: 12).

Birçok restoran maliyeti düşürmek için mutfaklarını enerji ve su tasarrufu sağlayan makinelerle yeniden dizayn ederler. Amerika Birleşik Devletleri Çevre Koruma Ajansı'nın Energy Star (Düşük enerji tüketimi) programında maliyetleri düşürmek için basit bazı önerileri şunlardır (Willams, 2008: 12);

- Izgaralar, fırınlar, makarna yapma makineleri ve kızartma makineleri kulanıldıktan hemen sonra kapatılması için bir zaman ayarlaması yapmak %1 ile %5 arasında tasarruf sağlamaktadır. Gazla çalışan ızgaralarda günde bir saatlik kapatma yılda 750 TL'lik tasarruf sağlamaktadır.
- Soğutucuların kapısına otomatik kapanan perdeler ve soğutucu fanlar yerleştirmek.
- Cihazlar için üretici firmanın talimatlarında belirtilen süreden daha fazla ön ısıtma yapmamak ve pişirme işleminden hemen önce ısıtıp kapatmak, yılda 1000 TL'den fazla kazanç sağlamaktadır.
- Dolapların ve fırınların kapakları sürekli kontrol edilmelidir. Bu ekipmanların kapak lastiklerinde bir adet çatlak olması maliyetleri yılda 200 TL arttırabilmektedir.

- Termostat ve kontrol mekanizmalarının ayarları belli aralıklarla kontrol edilmeli, bozuk olanlar değiştirilmeli veya tamir edilmelidir.
- Pişirme yöntemlerinin verimliliği açısından mönü tekrar gözden geçirilmelidir.

İşletme mutfaklarında kullanılan su bataryalarına, daha az su kullanmak amacıyla suyun hacmini arttırıcı cihazlar takılması su tasarrufu için önemlidir. Bu cihazlar, suyun püskürtülmesini sağlayarak daha az su ile yıkama ve durulama işleminin gerçekleştirilmesini sağlar. Bu cihazın kullanımı ile günde ortalama 6 litre ile 20 litre, ayda 400 TL ile 1000 TL arasında tasarruf sağlanabilir (Zimmer, 2006: 38).

Mutfaklarda kullanılan ekipmanların kullanılmadığı zamanlarda bekleme konumuna geçmesi enerji tasarrufu açısından önemlidir. Bu zamanlamanın iyi ayarlanması gerekir. Örnek olarak bir kızartma makinesinin kullanım dışı zamanlarda bekleme konumuna alınması kullanılan kızartma yağının daha uzun süre kullanılmasına imkan verdiği gibi enerji tasarrufu da sağlanmış olur (Nation's Restaurant News, 2007:3).

#### **II.2.2.2. Alandan Tasarruf**

Mutfak ekipmanlarının yenilenmesi mutfakların işletme içerisinde kapladıkları alandan da tasarruf yapmasına yol açmıştır. Mutfakta kullanılmayan fazla alanlar servis alanlarına devredilerek, müşteri kapasitesi arttırılmıştır. Yeni oluşturulan mutfaklar daha küçük olmasına karşın yeni ekipmanlarla daha fazla müşteriye cevap verebilecek üretim kapasitesine ulaşmıştır (Hensdill, 1996: 72). Özellikle hava yolu taşımacılığı yapan firmalar ve büyük yolcu gemileri için mutfaklarda kullanılan alan oldukça önemlidir. Az alanda, çok sayıda müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilen mutfakların dizayn edilmesi, artan

alanların müşteri sayısını arttırabilecek şekilde değerlendirilebilmesini sağlamıştır. Bu da işletme verimliliğini arttıran önemli bir etkidir (Rodgers, 2007: 904).

### **II.2.2.3. İşgücü Maliyetlerinde Azalma**

Eski mutfaklarda tüm ekipmanların sabit olması, tüm işlemlerin tek merkezde yapılmasına ve buradan servise hazır yiyeceklerin servis salonuna taşınması işleminin çok sayıda servis personeli ile gerçekleştirilmesine neden oluyordu. Günümüzde özellikle banket organizasyonları için tasarlanmış, içine yüzlerce tabak koyulabilen, yemeklerin sıcak kalmasını sağlayan özel sıcak arabalar kullanılmaktadır. Bu arabalar sayesinde geçmişte 1000 kişilik bir organizasyonda 30-40 kişilik servis ekibi çalışmaktayken, günümüzde bu organizasyon 6-8 servis personelin çalışması yeterli olmaktadır. İşgücünden sağlanan bu tasarruf yeni ekipmanlar için harcanan ücretin 1 yılda karşılanmasını sağlamaktadır (Hensdill, 1996: 74).

### **II.2.2.4.Zamandan Tasarruf**

İşletme mutfaklarında kullanılan son teknoloji ekipmanlar, yapılan işin daha kısa sürede bitirilmesini sağlamaktadır. Günümüzde tüketicilerin hızlı yemek yeme talepleri artmaktadır. Hızlı yiyecek satışı yapan işletmeler için hızlı üretim yapan ekipmanların önemi daha da büyüktür. Birkaç dakika içerisinde yiyeceğin istenilen kalitede tüketicinin beğenisine sunulması işletmeler için önemlidir (Hospitality, 2011: 28).

Mutfak alanının kullanımı da zaman tasarrufu açısından önemlidir. İyi planlanmamış bir mutfak alanı, mutfak personelinin ortalama çalışma zamanının % 10-20 kadarlık kısmını yürütmesine sebep olmaktadır. Mutfak alanının iyi planlanması ve mutfak ekipmanlarının boyutu bu zaman kaybını yarı yarıya indirebilmektedir (Giritlioğlu, 2008: 44).

### **II.2.3.Otel Mutfak Teknolojilerinin Müşteri Memnuniyetine Etkileri**

Mutfakta kullanılan makinelerde meydana gelen teknolojik gelişmeler birçok olumlu sonucu beraberinde getirmektedir. Zaman ve enerjiden tasarruf sağlayan yeni teknolojik makinelerin, verimliliğe olan olumlu etkilerinin yanı sıra ortaya çıkan ürünlerin kalitelerinin artmasını ve kalitenin devamlılığını sağlamaktadır. Bunun sonucunda müşteri memnuniyeti en üst düzeylere çıkmaktadır. Yeni teknolojik makineler sayesinde, çok sayıda yemek, kısa sürede hazır hale gelebilmektedir. Müşterilerine, Alfa Hava Yolları şirketinin yılda 60 milyon, Disney yolcu gemilerinin üç günde 10 bin porsiyon yemek sunması, ancak son teknoloji makineler ile mümkün olmuştur (Rodgers, 2007: 901).

İşletmelerin kalıcı olabilmesi ve karlı bir büyüme sağlayabilmesi, müşterileriyle olan ilişkilerinin uzun vadeli ve istikrarlı olmasına bağlıdır. Müşteri ile ilişkilerin uzun soluklu olması için işletmenin sunduğu hizmet ve ürün kalitesinin müşteri tarafından beğenilmesi ve kalitenin sürekliliğinin sağlanması gereklidir. Satın aldığı mal ve hizmetten çok memnun kalan müşterilerin, tekrar yine aynı mal ya da hizmeti satın alma isteğinde bulunması olasıdır (Gustaffson, Johnson ve Ross, 2005: 210).

Yemek üretiminde kullanılan ekipmanların birçoğu müşteriler tarafından görülmez. Bunların dışında yemek salonunda kullanılan, yemeklerin hazırlanmasında kullanılan müşterilerin görmediği ve farkına varmadığı pahalı ekipmanlar vardır. Bu ekipmanlar yemeklerin hazırlanmasında kullanıldığından görsel olarak çok iyi tasarlanmış olmaları gerekmez.

Müşteriler göz önünde olan ekipmanları değerlendirerek, göremedikleri ekipmanlar hakkında bir düşünceye sahip olabilirler. Örnek olarak, oturdukları masanın sallanıyor olması, müşterilerin işletmenin sahip olduğu diğer ekipmanların da bozuk olduğu düşüncesine kapılmasına neden olabilir. Bu nedenle ekipman seçimine dikkat



edilmesi gerekir. Kaliteli ekipmanlar, genellikle yüksek maliyetli olsa da güvenilir ve dayanıklıdır (Rande, 1995: 157).

### **II.3. Otel Mutfaklarında Kullanılan Ekipmanların Sınıflandırılması**

Mutfaklarda üretilen yiyeceklerin üretimi, mutfağın farklı bölümlerinde bulunan ekipmanların kullanımı ile yapılmaktadır. Her bölümün üreteceği ürün farklı olduğundan her bölümün ihtiyaç duyduğu ekipman da farklı olacaktır. Mutfaktaki bazı ekipmanlar sabit, bazı ekipmanlar istenildiği zaman hareket edebilir şekilde konumlandırılırlar (Aktaş ve Özdemir, 2007: 83).

Ekipmanların mutfaktaki konumları belirlenirken kullanım kolaylığı, hareket rahatlığı, kolay ulaşılabilirlik, fazla kullanılan bölgeye yakınlık ve güvenlik faktörleri göz önünde bulundurulmalıdır (Gökdemir, 2009: 41).

#### **II.3.1. Üretildikleri Maddeye Göre Ekipmanlar**

Mutfakta kullanılan ekipmanların üretildikleri materyaller kullanım amacına uygun olmalıdır. Seçilecek ekipmanın materyaline karar verirken fiyat, dayanıklılık ve temizlenme kolaylığı göz önünde bulundurulmalıdır (Rande, 1995: 159).

##### **II.3.1.1. Alüminyum**

Alüminyum, çabuk ısınan bir madde olduğundan özellikle pişirme araçlarında kullanılması daha iyidir. Demir ve çelik maddeleri gibi paslanmaz ve uzun ömürlüdür. Doğal alüminyum çok yumuşak olduğundan mutfak gereçlerinde saf bir şekilde kullanılmazlar. Pişirme tencerelerinde kullanılan alüminyum, paslanmaz çelik maddesiyle karıştırılarak imal edilirler (Weber, 1986: 4). Alüminyum en çok fırın tepsilerinde, tost makinelerinde, buz kalıplarında ve tencerelerde kullanılmaktadır. Fiyat olarak pahalı

değillerdir ve hafiftirler. Yumuşak bir metal olduğundan eğilmesi kolaydır (Gökdemir, 2009: 45). Bazı asitli yiyeceklerin etkisiyle karararak rengi değişebilir ve yiyeceklere zarar verebilir (Rande, 1995: 160).

### **II.3.1.2. Demir**

Demir maddesinin mutfaktaki kullanım alanları sınırlıdır. Ocak üstünde bulunan ızgarada, kızartma tavalarında, kuzine fırınlarında genellikle demir kullanılmaktadır. Paslanma olasılığına karşı sürekli bakımı yapılmalıdır. Geç ısınan ve geç soğuyan özelliğe sahiptir (Weber, 1986: 5). Ağır bir madde olduğundan, düşürülmesi sonucunda zeminde deformasyon yaratabilir. İşletme mutfakları için kullanışlı değildir (Rande, 1995: 160). Yüksek ısıya dayanıklıdır. Çabuk paslanmalarından dolayı kullanmadan önce kesinlikle pas kontrolü yapılmalıdır (Gökdemir, 2009: 45).

### **II.3.1.3. Paslanmaz Çelik**

Paslanmaz çelik, çelik, nikel, manganez ve silikon karışımıdır. Demirden daha hafif olduğundan mutfakta kullanımı yaygındır. Mutfak lavaboları, mikrodalga fırınlar, tavalar, bıçaklar ve metal karıştırıcılar genellikle paslanmaz çelikten imal edilirler. Dayanıklı ve uzun süreli kullanıma uygundur (Rande, 1995: 160). Temizlenmesi ve bakımı kolaydır. Taban kısmı ince olan tencere ve tavalarda yiyeceğin yapışmasından doğan aksilikler olabilir ve ısı iletimi zayıftır (Gökdemir, 2009: 45).

### **II.3.1.4. Bakır**

Bakır, pahalı olması ve sürekli parlatılması gerektiğinden dolayı işletme mutfaklarında fazla tercih edilmeyen bir maddedir. Ayrıca asitli yiyeceklerin pişirilmesi sırasında kimyasal maddeler yiyeceğe karışarak zehirlenmelere yol açabilir (Weber, 1986:

10). Isıyı çok iyi iletirler. Temizliği zor ve zaman alır. Sürekli kalaylanması işletmeye ek maliyet getirir (Gökdemir, 2009: 45).

#### **II.3.1.5. Cam, Porselen ve Seramik**

Çabuk kırılabilmelerinden dolayı işletme mutfaklarında kullanımı yaygın değildir. Kırıldığında küçük parçalara ayrılması, yiyeceklerin içine girme olasılığını getirdiğinden işletme açısından risk taşıyan bir maddedir. Yüksek ısıya dayanıklı olduğundan fırınlarda kullanılabilir. Temizliği kolaydır (Gökdemir, 2009: 46).

#### **II.3.1.6. Plastik**

Plastik, hafif bir malzemedir ve işletme mutfaklarında yaygın olarak kullanılmaktadır. Kullanılan plastik sert ve kaliteli olmalıdır. Kalitesiz, çizilen plastik gereçler, bakteri oluşumuna neden olur. Isıya dayanıklı olmalı ve sıcak yiyeceklerde kullanıldığında plastik kokusunun yiyeceğe geçmediği kontrol edilmelidir. Kaliteli plastik maddelerde bu sorunlar yaşanmaz (Gökdemir, 2009: 46).

### **II.3.2. Kullanım Amaçlarına Göre Ekipmanlar**

Kullanım amaçlarına göre ekipmanlar beş başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; depolar ve soğutucular, pişiriciler, karıştırıcılar, dilimleyiciler ve yıkama üniteleridir.

#### **II.3.2.1. Depolar ve Soğutucular**

Depolar ve soğutucular, kuru hava depoları, soğuk hava depoları ve buzdolapları olarak üç başlıkta incelenmektedir.

### II.3.2.1.1. Kuru Hava Depoları

Kuru hava depoları, çabuk bozulma olasılığı olmayan konserve, Şeker, un, çay, patates, soğan ve kuru baklagillerin saklandığı yerlerdir (Koçak, 2009: 101). Kuru depolarda genellikle birkaç bölümden oluşan raflar kullanılır. Bu raflara ürünler, özelliklerine göre yerleŐtirilmeli ve kokularının birbirine geçmesi önlenmelidir. Kullanılan raflar ürünlerin ağırlıklarının taŐıyacak gte olmalıdırlar (Rande, 1995: 161).

**Resim 2: Kuru Hava Deposu**



**Kaynak: Frigo Mekanik, 2012**

Kuru depolarda nem seviyesini kontrol altına almak için iyi bir havalandırma sistemi kullanılmalıdır. Kuru depolarda sıcak +10°C ile + 21°C arasında, nem oranı ise %50 ile %60 arasında olmalıdır (Koçak, 2007: 75).

### II.3.2.1.2. Soğuk Depolar

Soğuk depolar, ısı derecelerine göre iki farklı Şekilde ortaya çıkmaktadır. abuk bozulabilen etler, balıklar, süt ve süt ürünleri, sebze ve meyve gibi maddelerin kısa

**Resim 3: Soğuk Hava Deposu**



**Kaynak: Frigo Mekanik, 2012**

sürelili saklandığı soğuk depolarda ısı +4°C ve altındadır. Derindondurucu oda olarak ta adlandırılan soğuk odalarda ise ısı, -18°C ile -36°C arasındadır. Bu depolarda et, balık, tavuk gibi yiyecekler uzun süre saklanabilir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 201).

Depolarda saklanan yiyeceklerin zeminle temas etmemesi hava dolaşımı açısından önemlidir. Benzer özellikteki yiyecekler aynı depolarda muhafaza edilmelidir. Pişmiş ve yarı pişmiş yiyeceklerde soğuk depolarda saklanmalıdır. Ayrıca, derindondurucu odaların kapıları iç taraftan da kolayca açılabilmesi ve odanın içinde acil durumlar için dışarıyla bağlantılı bir alarm sistemi iş güvenliği açısından önemlidir (Sarışık, 2008: 354).

### **II.3.2.1.3. Buzdolapları**

Otel işletmeleri mutfaklarında kullanılan buzdolapları, depo tipi buzdolapları, tezgah tipi buzdolapları, sandık tipi buzdolapları ve buz makineleri olarak sınıflandırılmaktadır.

#### **II.3.2.1.3.1. Depo Tipi Buzdolabı (Kasap Dolabı)**

Mutfakta çalışma alanına yakın bir yerde konumlandırılan depo tipi buzdolabı, mutfakta ihtiyaç duyulan yiyeceklerin kısa süreli depolandığı dolaptır. Sebzeler için ayrı,

**Resim 4: Depo Tipi Buzdolabı**



**Kaynak: Frenox Endüstriyel Soğutma, 2012**

etler için ayrı, balıklar için ayrı dolap kullanılmalıdır. Genellikle hazırlama aşaması tamamlanmış, üretime hazır yiyecekler için kullanılan dolaplardır (Katsigris ve Thomas, 2006: 277).

#### II.3.2.1.3.2. Tezgah Tipi Buzdolabı

Tezgah tipi buzdolaplarının mutfaktaki genel kullanım alanları pastane ve soğuk mutfaklardır. Üst tarafları tezgah olarak kullanıldığından bu bölümler için kullanışlıdır (Rande, 1995: 162).

**Resim 5: Tezgah Tipi Buzdolabı**



**Kaynak: İnoksan Mutfak Ekipmanları, 2012**

#### II.3.2.1.3.3. Sandık Tipi Derin Dondurucu

**Resim 6: Sandık Tipi Derin Dondurucu**



**Kaynak: Liebherr, 2012**

Küçük ölçekli işletmeler için kullanışlı bir ekipmandır. Yiyeceklerin uzun süre dondurularak muhafazasını sağlayan bu derin dondurucular, yiyeceklerin haftalarca veya aylarca saklanabildiği depolama şeklidir. Her

yiyecek çeşidi için farklı derin dondurucu kullanılmalıdır. Bu tip dondurucular  $-18^{\circ}\text{C}$  ile  $-25^{\circ}\text{C}$  arasında çalışırlar (Koçak, 2007: 75).

### II.3.2.1.3.3. Buz Makinesi

**Resim 7: Buz Makinesi**



**Kaynak: Krompress Mutfak, 2012**  
önemlidir (Gökdemir, 2009:41).

Mutfağın soğuk ve pastane bölümleri için oldukça önemli olan buz makinaları, küp ve kar buz üretiminde ihtiyaç duyulan makinalardandır. Özellikle yaz aylarında ihtiyaç duyulan buz makinelerinin, işletmenin özelliklerine göre yeterli sayıda ve büyüklükte olması

### II.3.2.2. Pişiriciler

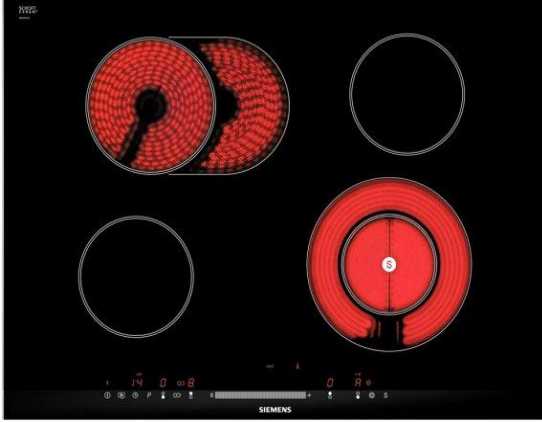
Bir mutfak için en önemli ekipmanların başında pişirici ekipmanlar yer almaktadır. Yemeğin müşterinin istediği derecede pişmesi bu ekipmanların kalitesine bağlıdır. Mutfak için gerekli olan pişirme ekipmanları seçilirken şu husular dikkate alınmalıdır (Katsigris ve Thomas, 2006: 305):

- İşletmenin hizmet kapasitesi
- Mutfak alanının genişliği ve konumu
- Kullanılacak enerji çeşidinin işletmeye uygunluğu
- Ekipman maliyeti
- Yedek parça ve bakım masrafları

### II.3.2.2.1.İndüksiyon Sistemli Ocaklar

İndüksiyon sistemi ile çalışan ocaklar son yıllarda işletmelerde de kullanılmaktadır. Bu sistem geleneksel sistemlerde farklı çalışmaktadır. Elektrikle çalışan bu sistem, bir elektrik jeneratörünün ocak üzerinde manyetik alan oluşturmasıyla ocak

**Resim 8: İndüksiyon Sistemli Ocak**



**Kaynak: Simens, 2012**

üstünde bulunan metal tencere veya tavayı istenilen derece ısıtmasıdır. Sadece ocağın üzerine konulan kabı ısıtır, mutfağın havasını ısıtmaz. Tencerenin veya tavanın büyüklüğüne göre enerji harcayan bu sistemde ocakta bulunan kap ocaktan alınır alınmaz enerji tüketimini otomatik olarak keser. Isınma süresi çok hızlı, düşük derecede çalışma ayarı çok hassastır. Son derece güvenli bir sistemdir (Rande, 1995 :169).

### II.3.2.2.2. Kuzineler

**Resim 9: Kuzine**



Mutfağın temel araçlarıdır. Geçmiş yıllarda pişirme işletmelerde pişirme işlemi sadece kuzinelerde yapılmaktaydı. Günümüzde de mutfaktaki yerini korumaktadır. Genellikle üst tarafında çok sayıda

**Kaynak: İnoksan Mutfak Ekipmanları, 2012**



yüksek ateş sağlayan gazlı ocak bölümü ve altta fırın bölümü olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır (Gökdemir, 2009: 42).

### II.3.2.2.3. Konveksiyonlu Fırınlr

Konveksiyonlu fırınlar işletme mutfaklarının vazgeçilmez elemanıdır. Konveksiyonlu fırınlarda, fırın sıcaklığı vantilatör yardımı ile hareket ettirilerek ısının daha

**Resim 10: Konveksiyonlu Fırın**



**Kaynak: İnoksan Mutfak Ekipmanları, 2012**

etkin hale gelmesi sağlanır. Konveksiyonlu fırınlarda pişirilen ürün kendi nemini koruduğu için daha iyi sonuç alınmaktadır. Pişirilen ürünün her tarafı eşit şekilde kızarır (Katsigris ve Thomas, 2006: 311). Onlarca tepsi yiyeceği tepsiyi aynı anda pişirebilme olanağına sahiptir. Bu sistem enerji tasarrufu açısından da oldukça avantajlıdır. Gazlı ve elektrikli çeşitleri vardır. Sorunsuz çalışması nedeniyle elektrikli olanlar

tercih edilmektedir (Rande, 1995: 169).

### II.3.2.2.4. Mikrodalga Fırınlr

Mikrodalga fırınlar, ürettikleri yüksek frekanslı elektro-manyetik dalgalar

**Resim 11: Mikrodalga Fırın**



**Kaynak: Siemens, 2012**

yardımıyla yiyecekleri ısınmasını ve pişmesini sağlarlar. Bu dalgalar, ışık hızındadırlar ve birbirleri ile çarpışarak yağ maddelerde hızlı bir ısınma meydana getirirler. Mikrodalga fırınların hacimleri 20 – 35 litre ile sınırlandırılmıştır. Daha büyük alanlarda elektro-manyetik dalgalar ısınma yapamazlar (Weber,

1986: 15). Oldukça emniyetli ekipmanlardır. Kapı kapanmadan cihaz çalışmaz, kapı

açıldığında hemen devre dışı kalırlar. Mikrodalga fırınların içine yiyecekler kesinlikle metal kap ile konulamaz. Çünkü, elektro-manyetik akım metalden geçmez ve cihaz bozulur. Aynı durum üzeri parlak, aynalı maddeler içinde geçerlidir. Yiyecekler fırına cam, porselen, plastik, karton gibi kaplarla konulmalıdır (Katsigris ve Thomas, 2006: 324).

### II.3.2.2.5. Basınçlı Tencereler

Bu ekipmanlar büyük kapasiteli ve contalı kapaklı olup kuvvetli şekilde

**Resim 12: Basınçlı Tencere**



**Kaynak: Kromlüks Mutfak Ekipmanları, 2012**

kapatılarak, buhar basıncı ile pişirme yapan ekipmanlardır. Kapaklarda basıncı gösteren bir saati vardır. Kapağı açmadan önce basıncın düşmesini beklemek gerekir (Rande, 1985: 170). Bu ekipmanlar pişirme süresini çok kısaltarak enerji tasarrufu sağlarlar.

Diyet açısından ve gıdaların besin değerini korumaları açısından avantajlıdır (Gökdemir, 2009: 42).

### II.3.2.2.6. Fritözler

**Resim 13: Fritöz**



**Kaynak: Öztiryakiler, 2012**

Yiyeceklerin derin yağda kızartma işlemini gerçekleştirmek için kullanılan fritözler genellikle elektrikli olmakla birlikte gaz ile çalışanları da vardır. Fritözlerin paslanmaz çelikten gövdeleri ve bir ya da iki sepetli olanları vardır. Yağın sıcaklığı 200 dereceye kadar

çıkabilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 93).

### II.3.2.3. Karıştırıcılar (Mikserler)

**Resim 14: Karıştırıcı (Mikser)**



**Kaynak: Bilge Mutfak, 2012**

Mutfağın önemli aletlerindendir. Mutfağın her bölümünde kullanılabilen bu makine, karıştırma, çırpma ve yoğurma işlerini yapar. Karıştırma hızı ayarlanabilir. Kullanım amacına göre değişen ve takılıp çıkarılabilen uçları vardır (Katsigris ve Thomas, 2006: 447).

### II.3.2.4. Dilimleyiciler

**Resim 15: Dilimleyici**



**Kaynak: Bilge Mutfak, 2012**

Mutfaklarda kullanılan dilimleyici robotlar, yiyecekleri birkaç farklı şekilde dilimleyebilmektedirler. Bu sahip oldukları farklı bıçak çeşitlerine bağlıdır. Dilimleyiciler mutfakta birçok işi kolaylaştırırsa da bir çok iş

kazasına neden olurlar. Kullanan personelin bu konuda iyi eğitilmesi gerekmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 101).

### II.3.2.5. Yıkama Üniteleri

**Resim 16: Bulaşık Makinesi**



**Kaynak: Kromlüks Mutfak Ekipmanları, 2012**

Ağırlıklı olarak mutfaklarda ve servis departmanlarında kullanılan yıkama üniteleri, işletme için çok önemli bir ekipmandır. İşletmenin kuruluş aşamasında seçilen kaliteli bir yıkama ünitesi ilerde yaşanması muhtemel aksaklıkların

önüne geçebilmektedir. Bazı büyük işletmelerde bardaklar için ayrı, diğer bulaşıklar için ayrı olmak üzere kullanılmaktadır. Bulaşık makinesinden sorumlu personele mutlaka makine hakkında eğitim verilmiş olmalıdır (Gökdemir, 2009: 43).

### III. MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI

Yapılan kapsamlı literatür taraması sonucunda Türkiye’de otel işletmeleri mutfak şeflerinin mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarına dair yapılmış bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Araştırmaya ilişkin literatüre yabancı kaynaklardan ulaşılmıştır.

Hensdill (1996: 71-74) tarafından yapılan çalışmada, otel ve restaurant işletmelerinde görev yapan mutfak şefleri, yeni mutfak ekipmanlarının işletme maliyetlerini düşürdüğü, verimliliğini arttırdığı ve yemek ve servis kalitesini üst seviyelere çıkardığını belirtmişlerdir. İspanya, Kanada ve Almanya’da bulunan üç otel işletmesinin mutfaklarında yapılan yenileme çalışmasından sonra mutfak şefleriyle görüşülmüş ve verimliliğin iki kat arttığı, müşteri sayısında artış sağlanmasına rağmen her müşteriye eşit kalitede hizmetin ulaştırılabildiği ve günlük üretilen yemek porsiyon kapasitesinde inanılmaz artışların yaşandığı şefler tarafından beyan edilmiştir. Bu olumlu etkilerin, yenileme çalışması sırasında alınan yeni teknoloji mutfak ekipmanları sayesinde gerçekleştiği belirtilmiştir.

Konuyla ilgili başka bir çalışma da Murdoch (2011: 24-26) tarafından yapılmıştır. Aynı zamanda Felix isimli restoranın da mutfak şefi olan Murdoch, mutfakta kullanılan ekipmanların üretim maliyetlerini azaltmada ve zamandan tasarruf sağlamada oldukça önemli olduğunu belirtmiştir. Murdoch, yeni teknoloji ekipmanlar ile yapılan yemeklerin pişirilme şeklinden ve yemeğin görüntüsünden dolayı müşterilere daha kaliteli yemek sunma fırsatı sağlandığını deneyimlerine dayanarak aktarmıştır. Ayrıca yeni pişirme

ekipmanlarının, sıcaklık ayarlamalarının oldukça kolay olması, yemeklerin pişirilmesi sırasında yaşanabilecek aksaklıkların minimuma indirilmesini sağladığını belirtilmiştir.

Rodgers (2007: 899-912) tarafından yapılan yemek servisinde yeni teknolojiler isimli çalışmada, yeni mutfak ekipmanlarının kullanımı ile enerji maliyetlerinde azalma ve ekipmanların kapladığı alanda %50'ye yakın tasarrufun sağlanabileceğini belirtilmiştir. Ayrıca çalışmada, yeni ekipmanların kullanımı ile insanların robotlar gibi sifıra yakın hatayla üretim yapabildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada, yeni teknoloji ile donatılmış mutfaklarda her türlü güvenlik önleminin alınması da yeni teknoloji kullanımını teşvik eden bir sebep olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bean'in (2007: 44-48) enerji verimliliğini arttırmaya yönelik yaptığı araştırmada, enerji tüketiminin diğer işletmelere göre restaurant işletmelerinde çok daha fazla olduğu ve yeni ekipmanların enerji kullanım maliyetlerini önemli derecede azalttığını belirtilmiştir.

Campbell (2008: 42-48) yaptığı araştırmada, mutfakta kullanılan yeni teknoloji ekipmanlarının düşük enerji tüketimlerinin doğal çevreyi koruması bakımından önemli olduğunu belirtmiştir. Mutfaklarında yeni ekipman kullanan işletmelerin, su, elektrik, gaz gibi enerji giderlerinde %40'a kadar tasarruf sağlandığı yapılan çalışmada ortaya konulmuştur. Mutfaklarda, davlumbaz sisteminde kullanılan yeni bir sistemden de bahsedilmiştir. Bu sistemin, davlumbaza montajı yapılan, duman ve ısı algılayıcı bir sensör ile çalıştığı, yemek pişirilme esnasında oluşan duman ve ısı ile devreye girdiği ve bu sayede davlumbaz sisteminin harcadığı enerji miktarının %25 ile %50 arasında azaltıldığı belirtilmiştir.

Bendall (2000: 105-110) yaptığı araştırmada, yeni ekipmanların enerji tasarrufunun yanı sıra zamandan da tasarruf sağladığını ortaya koymuştur. Bir pizza restoranında yaptığı incelemede, yeni teknoloji pizza fırını ile saatte 100 adet pizza üretilebildiğini, pizzanın içeriğine göre bir pizzanın 3-9 dakika arasında ve aynı anda 8-10 pizzanın pişirme ekipmanında pişirilebildiğini belirtmiştir. Yeni ekipman kullanımı sonucu pizza restoranında satışların arttığı da çalışmanın bir başka sonucudur. Çalışmada, son yıllarda restoranlarda indüksiyon ocakların kullanımının yaygınlaştığı belirtmiştir. Bu ocakların tercih edilme nedenleri; daha çabuk ısınmaları, temizliğinin daha kolay yapılabilmesi, geleneksel ocaklara göre daha güvenli olması ve daha az enerji tüketmeleri çalışmada yer almıştır.

Kimes'in (2008: 297-309) restoranların gelir yönetiminde teknolojinin rolü üzerine yaptığı çalışmada, yeni teknoloji ekipmanların temininin ciddi parasal kaynak gerektirdiğini, ancak bu ekipmanların işletmenin gelir artışında ve karlılığında önemli bir etken olduğu belirtmiştir. Alınan yeni ekipmanlar ile servis hızının artacağı ve bunun sonucunda müşteri memnuniyetinde ve dolayısıyla işletme gelirinde artışın sağlanacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Başka bir araştırma Scarpa (2010: 18-20) tarafından, zincir yiyecek içecek işletmeleri üzerine yapılmıştır. Zincir işletmelerin, servis süresini kısaltmak, verimliliği en üst seviyeye çıkartmak ve mutfak alanlarını mümkün olduğunca küçülmek amacıyla mutfak ekipmanlarını yeniledikleri çalışma sonucu ortaya çıkmıştır. Yeni alınan ekipmanların daha fazla çeşit yiyeceği pişirebildiği ve işletmelerin menülerini zenginleştirdiği, yiyeceklerin hazırlanma süresinin de azaldığı belirtmiştir. Mutfak ekipmanlarının yenilenmesi için işletmelerin yüksek maliyetleri göze aldıkları da diğer bir

sonuçtur. Yeni ekipmanların diğer bir yararının da artan yemek kalitesi olduğu çalışmada belirtilmiştir.

Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan bir gıda güvenlik şirketinin başkanı olan Healy'nin (2005: 10-13) yaptığı çalışmada, yeni teknoloji ekipmanlarının gıda güvenliği açısından daha gelişmiş oldukları belirtilmiştir. Gıdaların, özellikle saklanması kullanılan soğutucuların, elektronik sistemlerle donatılmış olması, ekipmanlarda meydana gelebilecek ani ısı kayıplarını ilgili kişiye alarm sistemiyle bildirilebilir hale gelmesi, gıdalarda meydana gelebilecek bozulmaları ve sonuçlarını engellediği çalışmada ifade edilmiştir.



## **IV. BÖLÜM DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ MUTFAK ŞEFLERİNİN, MUTFAK TEKNOLOJİLERİNİN VERİMLİLİĞE, KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN ALGILARI**

### **IV.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırma, Türkiye'deki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, kullanılan teknoloji ürünlerinin (makine ve ekipmanların) işletmenin verimliliğine, kalitesine ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarının incelenmesi amacını taşımaktadır. Ayrıca, işletmelerde kullanılan yeni teknolojilerin işletmeye sağladığı avantajları ve işletmelerin yeni teknolojik ürünleri satın alırken neleri göz önünde bulundurduklarını belirlemek araştırmanın bir alt amacıdır.

### **IV.2. Araştırmanın Önemi**

Teknoloji, günümüzde her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de hızla gelişen ve yakından takip edilmesi gereken bir konudur. Otel mutfaklarında yeni teknoloji ekipmanlarının kullanılması mutfak personeline ve işletmeye büyük avantajlar sağlamakta, yeni teknolojilerin üretimde kullanılması üretim artışlarına neden olmaktadır (Bal, 2010: 6).

Otel mutfaklarında üretimde kullanılan ekipmanlar, üretilen yiyecek kalitesi için çok önemlidir. Maliyetleri yüksek olsa da uzun dönemde işletme maliyetlerini azaltması, müşteri memnuniyetini arttırması ve iş görenlerin iş yükünü azaltması bakımından işletmelerce önemlidir. Yeni teknolojik ekipmanlar genellikle daha az enerji harcayarak, aynı veya daha fazla yiyeceği daha kısa sürede servise hazır hale getirmektedirler (Murdoch, 2011: 24).

Türkiye'deki otel mutfaklarında kullanılan mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine etkilerini inceleyen bir çalışma yapılmamış olması bu

araştırmanın önemini bir kat daha arttırmaktadır. Araştırmanın uygulama aşamasında mutfak şeflerinin bu konunun önemi hakkındaki sözlü ve yazılı olumlu beyanları da araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

### **IV.3.Araştırma Soruları**

Türkiye’de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin kaliteye, verimliliğe ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarının inceleneceği bu araştırmada aşağıdaki beş soruya yanıt aranmıştır:

1. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarında teknoloji kullanım düzeyi nedir?
2. Mutfak teknolojilerinin verimliliğe etkisi var mıdır?
3. Mutfak teknolojilerinin ürün kalitesine etkisi var mıdır?
4. Mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyetine etkisi var mıdır?
5. Otel işletmelerinin teknoloji kullanımının verimliliğe, ürün kalitesine ve müşteri memnuniyetine etkilerinde yıldızına göre farklılaşmakta mıdır?

### **IV.4. Varsayımlar**

1.Araştırmada, mutfak teknolojilerinin kaliteye, verimliliğe ve müşteri memnuniyetine etkisinin inceleneceği ölçeğin dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerini ölçmek için yeterli olduğu varsayılmıştır.

2. Anketi dolduran katılımcıların, soruları doğru ve samimi bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.

#### **IV.5.Araştırmanın Kısıtları**

Araştırmanın kısıtları şu şekilde belirlenmiştir:

1. Araştırma 650 dört ve beş yıldızlı otel ile sınırlandırılmıştır.
2. Araştırma dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin konu ile ilgili algıları ile sınırlıdır.
3. Sezonluk faaliyet gösteren otellere ulaşmak amacıyla anket Mayıs ve Haziran ayları ile sınırlandırılmıştır.
4. Araştırma, anket formunda bulunan soruların içeriği ve verilen cevaplar ile sınırlıdır.

#### **IV.6. Araştırmanın Yöntemi**

##### **IV.6.1. Araştırmanın Evreni**

Evren, herhangi bir araştırma alanına giren obje ve bireylerin hepsi (Kaptan, 1991: 116) şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, birincil kaynakları oluşturan tüm birimlere ana kütle (evren) adı verilmektedir (Yükselen, 2000: 65). Kısaca, incelenmek istenen birimlerin meydana getirdiği ve söz konusu birimlerin, belli bir kurala uyan öğelerinden oluşmuş topluluk evren (Kaptan, 1991: 116) olarak adlandırılmaktadır.

Araştırmanın ana kütesini, Türkiye’de faaliyet gösteren 284 dört ve 366 beş yıldızlı toplam 650 otel işletmesi oluşturmaktadır. Sağlıklı bulgular elde edebilmek ve ana kütleinin özelliklerinin tümünü yansıtmalarını sağlayabilmek amacıyla, ana kütleinin seçimi, resmi kaynaklardan yapılmıştır. Araştırmada, evrenin tamamına ulaşılması hedeflendiğinden, örneklem seçme yoluna gidilmemiştir. Böylece mevcut örneklem (Turizm İşletme Belgesi 676 Otel), %96 gibi bir oranla, evreni temsil etme ihtimali yüksek

bir oran olarak görülmektedir. Araştırmaya dahil olan otel işletmelerinin listesi, Türkiye otel rehberi internet sitesi ([www.hotelguide.com.tr](http://www.hotelguide.com.tr)), Kültür ve Turizm Bakanlığı resmi internet sitesi ([www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr)), Alanya kaymakamlığı internet sitesi ([www.alanya.gov.tr](http://www.alanya.gov.tr)) ve Alanya ticaret odası internet sitesinden ([www.altso.org.tr](http://www.altso.org.tr))' elde edilmiş olup, liste, 676 dört ve beş yıldızlı otel işletmesinden oluşmaktadır. Otel işletmelerine faks aracılığı ile yollanan anketlerden 170'i tarafımıza ulaşmış olup, 161 anketin kullanıma uygun olduğu tespit edilmiştir. Anketlerin geri dönüş oranlarına ilişkin bilgiler, Tablo IV.1'de verilmektedir.

**Tablo IV.1. Araştırma Kapsamına Alınan Oteller ve Anket Formlarının Geri Dönüş Oranları**

Otel Yıldızı	Araştırma Kapsamına Alınan Oteller Sayısı	Yanıt Alınan Otel Sayısı	Geri Dönüş Oranı (%)
Dört	284	93	32,7
Beş	366	68	18,6
<b>Toplam</b>	<b>650</b>	<b>161</b>	<b>24,8</b>

#### IV.6.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmayı sonuca doğru yönlendirmeye yarayan her türlü kayıt, belge, bilgi veya istatistik veri (Seyidoğlu, 2000:35) olarak nitelendirilmektedir. Veriler, birincil ve ikincil veriler olarak ele alınırlar. Bu araştırmada, veri toplama yöntemlerinden biri olan ve en çok kullanılan birincil veri toplama yöntemi olan anket yöntemi (İslamoğlu, 2002:61; Kaptan, 1991:138-139) kullanılmıştır.

Araştırmada veriler, kapsamlı bir literatür taramasıyla elde edilen bilgiler kullanılarak geliştirilen bir anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Anket, bir araştırma projesinin amacına ulaşabilmesi için gerekli olan verileri üretmeyi sağlayan, araştırmanın

en önemli aracı olan veri formudur (Nakip, 2006: 119). Anket formunun geliştirilmesi sürecinde, konu hakkında deneyimli olduğu bilinen akademisyenlerden ve mutfak şeflerinden yardım alınmıştır. Böylece, anketin içerik geçerliliği sağlanmıştır. Ayrıca, Adana ve Mersin’de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı, yedi otelin mutfak şeflerine 1 Mayıs 2012 tarihinde ön test yapılmıştır. Ön test sonucunda, gelen öneriler de dikkate alınarak 15 Mayıs 2012 tarihinde ankete son hali verilmiştir. Daha sonra, anket, 15 Mayıs – 15 Haziran 2012 tarihleri arasında, Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otellerin mutfak şeflerine faks aracılığıyla gönderilmiştir. Geliştirilen anket formu, Ek-1’de sunulmuştur.

Anket, toplam 17 sorudan oluşmaktadır. İlk 16 soru mutfak şeflerinin demografik özelliklerini ve işletmenin genel özelliklerini belirlemeye yönelik hazırlanmış açık uçlu ve çoktan seçmeli sorulardan oluşturulmuştur. Araştırma soruları doğrultusunda hazırlanmış olan 17. soru 32 önermeden oluşmaktadır. Bu önermeler 5’li likert derecelemesi, 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne katılıyorum – Ne katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilmiştir. Seçenekler olumsuzdan olumluya olmak üzere 1’den 5’e doğru ağırlıklandırılarak aralıklı hale getirilmiştir.

#### **IV.6.3. Araştırma Süreci**

Otel işletmelerine belirli aralıklarla toplam üç defa toplu anket gönderimi yapılmıştır. İlk gönderimde 72 anket, ikinci gönderimde 58 anket ve son gönderimde 40 anket elde edilmiştir. İlk gönderimden sonra elde edilen 72 anketin dışında kalan otellerden 50 otel, araştırmamıza katılım için teşvik amacıyla telefonla aranmıştır.

Araştırma süresince otellerden tek bir olumsuz geri dönüş yaşanmıştır. Antalya bölgesinde bulunan bir otelden telefon ve faks yoluyla şikayet bildiri gerçekleştirilmiştir.

Şikayetin konusu, faks ile yolladığımız anketlerin faks makinelerini gereksiz meşgul ettiği ve anketleri doldurmak istememeleri olmuştur. Akademik bir araştırmanın tüm sektöre katkılarını anlatmaya da fırsat verilmemiştir.

Üç faks gönderimi sonucu toplam 170 anket geri dönmüş, bunlardan kullanılabilir toplam 161 anket elde edilmiştir. Anketlerden 9'u eksik bilgi ve diğer nedenlerden dolayı araştırma dışında tutulmuştur. Sonuç olarak 650 otelden kullanılabilir 161 anket elde edilmiştir. Anketlerin dönüş oranı %24,8 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında bir istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir.

#### **IV.6.4. Anketin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Test Edilmesi**

Güvenilirlik analizi, ölçmede kullanılan testlerin, anketlerin ya da ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek üzere geliştirilmiştir (Kalaycı, 2009: 405). Güvenilirlik analizinin diğer analizlere geçmeden önce yapılması önemlidir. Böylece, ölçeğin güvenilirliği kanıtlanmış olur (Nakip,2006: 148). Güvenilirlik katsayısı olan Alfa ( $\alpha$ ) katsayısına göre ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2009: 405):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Ölçme aracının güvenilirliğinin hesaplanmasında kullanılan yöntemlerden biri, içsel tutarlılığının hesaplanmasıdır (Cronbach, 1990). Araştırmada Cronbach's  $\alpha$  güvenilirlik ölçütü kullanılmıştır. Cronbach's  $\alpha$  değeri, -1 ile +1 arasında değişmekle

birlikte, elde edilen sayı 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Literatürde .60 ile .70 düzeyindeki güvenilirlik katsayılarının yeterli olduğu (Cronbach, 1990) belirtilmektedir.

Yapılan analiz neticesinde 32 sorudan oluşan anketin iç tutarlılığı (alfa katsayısı) .863 olarak belirlenmiştir. Bu sonuç ölçeğimizin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo IV.2. Güvenilirlik Analizi**

Cronbach's Alpha	Standardize Edilmiş Alpha Değeri	Madde Sayısı
,863	,875	32

#### **IV.6.5. Toplanan Verilerin Analizi**

Verilerin değerlendirilmesinde istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmaya katılan otel mutfak şeflerinin verdikleri cevaplar için frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Ayrıca, çapraz tablolama (Crosstabulation), ki-kare, t-testi ve ANOVA tekniklerinden de yararlanılmıştır.

#### **IV.7. Bulgular ve Değerlendirme**

Bu bölümde, araştırma kapsamına alınan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine etkilerine ilişkin algıları üzerine yapılan bir araştırma ve elde edilen verilerin değerlendirilmesi yapılmaktadır. Burada ele alınan konular, (1) araştırmaya katılan otel işletmeleri ile ilgili sorular, (2) araştırmaya katılan otel mutfak şeflerine ait

demografiklerle ilgili sorular, (3) mutfak teknolojilerinin önem düzeylerine ilişkin sorular ve (4) mutfak teknolojilerinin ve demografik özelliklerinin ilişkisidir.

#### IV.7.1. Araştırmaya Katılan Otel İşletmeleri ile İlgili Soruların Değerlendirilmesi

Bu bölümde, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerine faks aracılığı ile gönderilen anketlerden elde edilen demografik değişkenler haricinde, anketi dolduran katılımcıların çalıştığı otel yıldız sayısı, toplam mutfak sayısı, toplam mutfak personel sayısı, sahiplik durumu, bölgelere göre dağılımı, konumuna göre dağılımı, otellerin açılış yıllarına göre dağılımı, faaliyet durumuna göre dağılımı değişkenleri incelenmeye çalışılmıştır.

**Tablo IV.3. Araştırmaya Katılan Otellerin Yıldızlarına Göre Dağılımı**

Yıldız Sayısı	f	(%)
4 Yıldızlı	93	57,8
5 Yıldızlı	68	42,2
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo IV.3'te araştırmaya katılan otel işletmelerinin oranları görülmektedir. Araştırmaya katılan 4 yıldızlı otel işletmelerinin oranı %57,8 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin oranı %42,2 olarak gerçekleşmiştir. Dört yıldızlı otellerin araştırmaya katılımı beş yıldızlı otel işletmelerine göre daha fazla olmuştur.

**Tablo IV.4. Araştırmaya Katılan Otellerin Toplam Mutfak Sayılarına Göre Dağılımı**

Mutfak Sayısı Aralığı	f	(%)
1-3 Adet	110	68,3
4-6 Adet	31	19,3
7-9 Adet	15	9,3
10 Adet ve üzeri	5	3,1
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>



Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak sayılarına göre dağılımını gösteren sonuçlar Tablo IV.4’te görüldüğü gibidir. Tablo IV.4’e göre, “1-3 adet” mutfak sayısına sahip olduğunu belirten otel işletmelerinin oranı, en yüksek olup, bu oran %68,3’tür. İkinci büyük oran, “4-6 adet” mutfak sayısına sahip olan otel işletmelerine (%19,3) aittir. Bunu sırasıyla, “7-9 adet” mutfak sayısına sahip otel işletmeleri %9,3’lük bir oranla ve “10 adet ve üzeri”nde mutfak sayısına sahip olan otel işletmeleri %3,1’lik bir oranla izlemektedir.

**Tablo IV.5. Araştırmaya Katılan Otellerin Toplam Mutfak Personel Sayılarına Göre Dağılımı**

Personel Sayısı Aralığı	f	(%)
1-10 kişi	44	27,3
11-20 kişi	47	29,2
21-30 kişi	24	14,9
31 kişi ve üzeri	46	28,6
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin toplam mutfak personel sayılarına dağılımını Tablo IV.5’te sunulmuştur. Personel sayısı “11 ile 20 kişi” arasında olan otel işletmelerinin oranı %29,2 ile en yüksek orana sahiptir. “31 kişi ve üzeri” personel sayısına sahip olan otel işletmelerinin oranı %28,6, “1 ile 10 kişi” arasında personel sayısına sahip olan otel işletmelerinin oranı %27,3 ve “21 ile 30 kişi” arasında personel sayısına sahip olan otel işletmelerinin oranı %14,9 olarak belirlenmiştir.

**Tablo IV.6. Araştırmaya Katılan Otellerin Sahiplik Durumuna Göre Dağılımı**

Sahiplik Durumu	f	(%)
Ulusal Zincir Otel	19	11,8
Uluslararası Zincir Otel	21	13,0
Bağımsız Otel	71	44,1
Grup Otel	50	31,1
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo IV.6 araştırmaya katılan otellerin hukuki statüleri ile ilgili bilgi vermektedir. Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin büyük çoğunluğu “Bağımsız Otel” (%44,1) statüsünde faaliyet gösteren otel işletmelerinden oluşmuştur. Türkiye’deki özellikle dört yıldızlı otel işletmelerinin büyük çoğunluğu bağımsız otel olarak faaliyet gösterdiğinden bu durum normal karşılanabilir (Sahilli, 2001, 97). İkinci büyük oran “grup otel” işletmelerine ait olup bu oran %31,1’dir. Bunu %13’lük bir oran ile “uluslararası zincir otel”ler ve %11,8’lik bir oran ile “ulusal zincir otel”ler izlemektedir.

**Tablo IV.7. Araştırmaya Katılan Otellerin Bölgelere Göre Dağılımı**

<b>Bölgeler</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
Akdeniz Bölgesi	78	48,4
Ege Bölgesi	25	15,5
Marmara Bölgesi	21	13,0
Karadeniz Bölgesi	13	8,1
İç Anadolu Bölgesi	19	11,8
Doğu Anadolu Bölgesi	4	2,5
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	1	0,6
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırma grubunun buldukları bölgeye göre dağılımı Tablo IV.7’deki gibidir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinden en büyük oranı “Akdeniz Bölgesi”nden katılan otel işletmeleri (%48,4) oluşturmaktadır. “Ege Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı, %15,5, “Marmara Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı %13, “İç Anadolu Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı, %11,8, “Karadeniz Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı, %8,1, “Doğu Anadolu Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı %2,5 ve “Güneydoğu Anadolu Bölgesi”nden katılan otel işletmelerinin oranı, %0,6 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo IV.8. Araştırmaya Katılan Otellerin Konumuna Göre Dağılımı**

Otelin Konumu	f	(%)
Sahil Oteli	79	49,1
Şehir Oteli	73	45,3
Dağ Oteli	2	1,2
Termal Otel	5	3,1
Terminal Otel	2	1,2
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo IV.8, bize araştırmaya katılan otellerin konumuna göre dağılımını göstermektedir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin %49,1'i "Sahil oteli"dir. "Şehir oteli" olduğunu belirtenlerin oranı %45,3, "Termal otel" olarak faaliyet gösteren otel işletmelerinin oranı da %3,1, "Dağ oteli" ve "Terminal oteli" olarak faaliyet gösteren otel işletmelerinin oranı %1,2 ile aynı oranda gerçekleşmiştir.

**Tablo IV.9. Araştırmaya Katılan Otellerin Faaliyet Durumuna Göre Dağılımı**

Faaliyet Durumu	f	(%)
Tüm Yıl Açık	112	69,6
Sezonluk Faaliyet Gösteren	49	30,4
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo IV.9'a göre araştırmaya katılan otel işletmelerinin %69,6'sı "tüm yıl açık" olarak faaliyet göstermektedir. "Sezonluk faaliyet gösteren" otel işletmelerinin oranı ise, %30,4 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo IV.10. Araştırmaya Katılan Otellerin Faaliyete Geçiş Yıllarına Göre Dağılımı**

Yıllar	f	(%)
1970-1990 arası	32	19,9
1991-2000 arası	48	29,8
2001-2012 arası	81	50,3
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan otellerin açılış yıllarına göre dağılımı Tablo IV.10.'da gösterilmiştir. Araştırmaya katılan otellerin büyük oranının “2001 ile 2012 yılları” (%50,3) arasında faaliyete geçtiği görülmektedir. “1991 ile 2000 yılları” arasında faaliyete geçen otellerin oranı %29,8 ve “1970 ile 1990 yılları” arasında faaliyete geçen otellerin oranı %19,9 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin mutfakta yeni teknoloji kullanıp kullanmadıklarına göre dağılımları Tablo IV.11’de verilmektedir. Mutfakta yeni teknoloji kullandığını belirten mutfak şeflerinin oranı %69,6 iken, mutfakta yeni teknoloji kullanmadığını belirten mutfak şeflerinin oranı %30,4 olarak gerçekleşmiştir.

**Tablo IV.11. Mutfakta Şu an Kullanılan Teknoloji Yeni Olup Olmadığına Göre Dağılımı**

<b>Mutfakta Şu Anda Kullanmış Olduğunuz Teknoloji Yeni mi?</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
Evet	112	69,6
Hayır	49	30,4
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

#### **IV.7.2. Araştırmaya katılan Otel Mutfak Şeflerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Bu bölümde, otel mutfak şeflerine faks aracılığı ile gönderilen anketlerden elde edilen demografik değişkenler, cinsiyet, yaş grupları, eğitim durumları, mesleki tecrübeleri, mesleki eğitim durumları değişkenleri incelenmiştir.

**Tablo IV.12. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı**

<b>Cinsiyet</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
Erkek	158	98,1
Kadın	3	1,9
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin cinsiyetleri ile ilgili oranlar (Tablo IV.12) incelendiğinde, şeflerin %98,1'inin “erkek” ve %1,9'unun “kadın” olduğu belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, ülkemizde bayan mutfak şeflerinin oldukça az olduğu söylenebilir.

**Tablo IV.13. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

<b>Yaş Aralığı</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
24 yaş ve altı	4	2,5
25-35 yaş	35	21,7
36-45 yaş	90	55,9
46-55 yaş	29	18,0
56 yaş ve üzeri	3	1,9
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo IV.13, Çalışmanın yürütüldüğü otel işletmelerinde çalışan mutfak şeflerinin yaş gruplarına göre dağılımını sunmaktadır. Tabloya göre, mutfak şeflerinin %55,9'luk bir oranla “36 ve 45 yaş” aralığındaki çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Bunu sırasıyla, “25 ve 35 yaş” aralığındaki çalışanlar (%21,7) ile “46 ve 55 yaş” aralığındaki (%18) çalışanlar izlemektedir. “24 yaş ve altı” yaş aralığında çalışan mutfak şeflerinin oranı %2,5 ve “56 yaş ve üzeri” yaş aralığında çalışan mutfak şeflerinin oranı %1,9 olarak gerçekleşmiştir. Çalışma sorularının yaş aralıkları belirlenirken turizm sektörünün özellikleri göz önüne alınarak belirlenmiştir. Tablodaki verilerden hareketle, otel mutfak şeflerinin büyük çoğunluğunun 36 yaş ve daha üst yaşındaki kişilerden oluştuğu söylenebilir.

**Tablo IV.14. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

<b>Medeni Durumu</b>	<b>f</b>	<b>Yüzde Değeri (%)</b>
Evli	132	82,0
Bekar	29	18,0
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin medeni durumlarını belirlemeye yönelik tablo sonuçları IV.14’te sunulmuştur. Buna göre, “evli” mutfak şeflerinin oranı %82, “bekar” mutfak şeflerinin oranının ise, %18 olduğu görülmektedir.

**Tablo IV.15. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
İlkokul	41	25,5
Ortaokul	35	21,7
Lise	56	34,8
Ön Lisans (2 yıl)	20	12,4
Lisans (4 yıl)	9	5,6
Lisansüstü	0	0
Doktora	0	0
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan otel mutfak şeflerinin eğitim durumu incelendiğinde (Tablo IV.15), en büyük oranın %34,8 ile “Lise” mezunlarına ait olduğu görülmektedir. Bunu %25,5’lik bir oranla “İlkokul” mezunları izlemektedir. Üçüncü büyük oranın %21,7 ile “Ortaokul” mezunu mutfak şeflerine ait olduğu görülmektedir. “Ön lisans” mezunlarının oranı %12,4 olup, en düşük orana sahip olan %5,6 ile “Lisans” mezunlarıdır. Araştırmaya katılan lisansüstü ve doktora mezunu mutfak şefine rastlanılmamıştır.

**Tablo IV.16. Katılımcıların Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımı**

<b>Tecrübe (Yıl olarak)</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
1-5 yıl	8	5,0
6-10 yıl	13	8,1
11-15 yıl	22	13,7
16 yıl ve üzeri	118	73,3
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılanların mesleki tecrübelerine göre dağılımına (Tablo IV.16) baktığımızda, mutfak şeflerinin büyük çoğunluğunun 16 yıl ve üzeri bir deneyime sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya, “16 yıl ve üzeri” deneyime sahip mutfak şeflerinin oranı %73,3, “11-15 yıl” deneyime sahip mutfak şeflerinin oranı %13,7, “6-10 yıl” deneyime sahip mutfak şeflerinin oranı %8,1 ve “1-5 yıl” deneyime sahip mutfak şeflerinin oranı %5 olarak gerçekleşmiştir. Bu verilerden hareketle, araştırmaya katılan şeflerin oldukça tecrübeli oldukları söylenebilir. Bu sonuç turizm sektörü açısından önemlidir. Mutfak şeflerinin, büyük oranda “16 yıl ve üzeri” deneyime sahip olması, otel işletmelerinin deneyime önem verdiklerini göstermektedir.

**Tablo IV.17. Katılımcıların Meslekle İlgili Eğitim Alıp Almadıklarına Göre Dağılımı**

Mesleğinizle İlgili Eğitim Aldınız mı?	f	(%)
Evet	114	70,8
Hayır	47	29,2
<b>Toplam</b>	<b>161</b>	<b>100,0</b>

Tablo’ya (IV.17) göre, araştırmaya katılan otel mutfak şeflerinden “mesleğinizle ilgili eğitim aldınız mı?” sorusuna “evet” cevabını veren katılımcıların oranı, %70,8 iken, “hayır” cevabını veren katılımcıların oranı %29,2 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu eğitim almış katılımcıların almış olduğu eğitim türü Tablo IV.18’de belirtilmiştir.

**Tablo IV.18. Katılımcıların Almış Olduğu Eğitim Türüne Göre Dağılımı**

Eğitim Türü	f	(%)
Turizm Lisesi	18	11,2
Turizm Ön Lisans (2 yıl)	17	10,6
Turizm Lisans (4 yıl)	7	4,3
Kısa Dönemli Açılış Kursları	45	28,0
Diğer Mesleki Kurslar	27	16,8
<b>Toplam</b>	<b>114</b>	<b>70,8</b>

Otel mutfak şeflerinin almış oldukları eğitim türleri ve eğitim türlerine göre dağılımı incelendiğinde, en yüksek oranın “Kısa Dönemli Aşçılık Kursları (%28)”na ait olduğu görülmektedir. İkinci büyük oranın “Diğer Mesleki Kurs (%16,8)” eğitimi alan mutfak şeflerine ait olduğu görülmektedir. Bunu, %11,2’lik bir oranla “Turizm Lisesi” mezunları, %10,6’lık bir oranla “Turizm Ön Lisans” mezunları ve %4,3 oranla “Turizm Lisans” mezunu mutfak şefleri izlemektedir.

#### **IV.7.3. Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Mutfak Şeflerinin, Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe, Kaliteye ve Müşteri Memnuniyetine Etkilerine İlişkin Algularına Dair Verilerin Değerlendirilmesi**

Tablo IV.19, Mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine etkilerine ilişkin önermelere verdikleri cevapların önem düzeyine göre sıralamasını göstermektedir. Bu kısımda, mutfak şeflerinin sorulara verdikleri cevapların ortalamaları alınmış ve önem düzeyi en yüksek ortalamaya sahip önermeden, en düşük ortalamaya sahip önerme şeklinde sıralanmıştır. İlk sırada “Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir (4,6522)” önermesinin en önemli önerme olarak sıralandığı görülmektedir. Piyasada yerli ve yabancı birçok marka ekipmanın olması ve bazı markalarda yaşanan olumsuz yetkili servis hizmetlerinden dolayı, mutfak şeflerinin bu konuya daha çok önem verdikleri söylenebilir. “Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir(4,5776)” önermesi mutfak şefleri tarafından önem verilen bir diğer önermedir. Mutfak şeflerinin maliyetleri düşürme çabası, mutfak şeflerini mutfaklarda enerji tasarrufu sağlayan yeni ekipmanlara yönlendirdiği söylenebilir. Önem düzeylerine göre üçüncü sırada “Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir(4,4907)” önermesi bulunmaktadır. Yeni mutfak ekipmanlarının otel mutfaklarına birçok olumlu etkisi olsa da bu etki ancak ekipman doğru kullanıldığı



sürece gerçekleşeceği mutfak şefleri tarafından kabul edilmiş görülmektedir. Yeni ekipman hakkında yeterince eğitim almamış olan personelin verimliliği düşmekte ve yeni ekipmanı tanımamaktan kaynaklı iş kazalarına uğradıkları bilinmektedir. “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır(4,4534)” önermesi de mutfak şefleri tarafından önemli görülen önermeler arasındadır. Yemeklerin pişme süresinin kısılmasının, daha az enerji tüketimi, personelin az zamanda çok iş yapabilmesi ve müşterilerin daha kısa süre bekletilmesi gibi, işletme verimliliği açısından birçok olumlu etkisi olduğu söylenebilir. “Mutfak teknolojileri takip ederim(4,3540)” önermesine verilen cevaplar mutfak şeflerinin teknolojide meydana gelen yenilikleri sürekli takip ettiklerini göstermektedir. Bununla birlikte, en az önem düzeyine sahip önerme olarak “Eski mutfak ekipmanlarının kullanımı daha kolaydır (2,3665)” olduğu belirlenmiştir. Bu önermeden de mutfak şeflerinin yeni teknoloji ekipmanların kullanımını destekler nitelikte görüş bildirdikleri söylenebilir.

**Tablo IV.19. Katılanların Mutfak Teknolojileri Önermelerine Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önermeleri (n=161)	Ort.	Standart Sapma
1	32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	4,6522	,60478
2	30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir	4,5776	,63875
3	25. Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir	4,4907	,86688
4	7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır	4,4534	,82121
5	1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	4,3540	,84713
6	26. Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir	4,3292	,78880
7	4. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır	4,2733	1,09537
8	27. Alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir	4,2112	1,02109
9	13. Yeni mutfak ekipmanlarının fiyatları pahalıdır	4,1925	1,00943
10	29. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırım	4,1925	,96511
11	17. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarımla görüşüm önemlidir	4,1863	1,05003
12	31. Alınacak yeni ekipmanın fiyatı önemlidir	4,1739	1,07567
13	12. Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur	4,1677	1,02002
14	5. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları yemek kalitesini artırır	4,1553	1,10995

15	19. Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar	4,1429	1,05982
16	16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	4,1366	1,08107
17	22. Yeni mutfak ekipmanlarının temizliği eski ekipmanlara göre kolaydır	4,1242	,98589
18	2. Mutfakta kullanılan araç gereçlerin enerji tüketimlerini kontrol ederim	4,0621	1,06471
19	3. Enerji tüketimi fazla olan ekipmanı yenisi ile değiştiririm	4,0124	1,03070
20	11. Yeni mutfak ekipmanları ile mutfakta alandan tasarruf sağlanır	3,9752	1,11215
21	20. Yeni mutfak ekipmanlarının kullanımından sonra menü zenginleştirilebilir	3,9565	1,20077
22	18. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır	3,9565	1,10311
23	6. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile daha az sayıda personele ihtiyaç duyarım	3,9130	1,19054
24	15. Mutfak teknolojileri ile ilgili aylık dergileri takip ederim	3,9006	1,01983
25	14. Rakip işletmelerin kullandığı ekipmanları takip ederim	3,6832	1,14249
26	21. Mutfakta kullanılan ekipmanlar arızalanmadan yenisi alınmaz	3,6770	1,31626
27	28. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce piyasa araştırmasını ben yaparım	3,6584	1,20471
28	8. Yeni mutfak ekipmanları ile pişirilen yemeklerin pişme derecesinde farklılıklar olmaz	3,4472	1,33182
29	9. Yeni mutfak ekipmanları ile üretilen yemekler müşteriler tarafından beğenilir	3,4348	1,24390
30	10. Yeni mutfak ekipmanları müşteri sayısında artış sağlar	3,0125	1,34579
31	23. Yeni mutfak ekipmanlarının alınması için fiyatlarının ucuzlaması beklenir	2,7267	1,19889
32	24. Eski mutfak ekipmanlarının kullanımı daha kolaydır	2,3665	1,34485

**Yanıt kategorileri:** 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Ne katılıyorum ne Katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Tablo IV.20’de dört yıldızlı otellerin, mutfak teknolojileri önermelerine verdikleri cevaplar, katılma derecelerine göre büyükten küçüğe doğru sıralanmıştır. En yüksek ortalama “Alınacak yeni ekipmanın servis ağının yaygın olması önemlidir” (4,6022) önermesinde gerçekleşmiştir. Bunu “ Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir” (4,5484), “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süreleri kısılır” (4,3226), “Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir (4,4194)”, “Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir (4,3226)”, “Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır (4,1935)”, “Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim (4,1935)”, “Alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir (4,1935)”, “Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarının görüşü

önemlidir (4,1828)” ve “Yeni mutfak ekipmanlarının fiyatları pahalıdır (4,1398)” önermeleri izlemektedir.

**Tablo IV.20. Dört Yıldızlı Otellerin Mutfak Teknolojileri Önermelerinin Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önermeleri (n=93)	Ort.	Standart Sapma
1	32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	4,6022	,66158
2	30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir	4,5484	,61708
3	7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalmır	4,4301	,87722
4	25. Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir	4,4194	,85112
5	26. Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir	4,3226	,64541
6	16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	4,1935	,93551
7	1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	4,1935	,96974
8	27. Alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir	4,1935	1,00280
9	17. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarının görüşü önemlidir	4,1828	,97742
10	13. Yeni mutfak ekipmanlarının fiyatları pahalıdır	4,1398	1,01715

Tablo IV.21’de beş yıldızlı otellerin mutfak teknolojileri önermelerine verdikleri cevaplar, katılma derecelerine göre büyükten küçüğe doğru sıralanmıştır. İlk iki önerme dört yıldızlı otellerin ilk iki önermesi ile aynıdır. Önermeler içinde en yüksek ortalama “Alınacak yeni ekipmanın servis ağının yaygın olması önemlidir (4,7206)” önermesinde gerçekleşmiştir. İkinci sırada “ Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir (4,6176)” önermesi ve üçüncü sırada “Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir (4,5882)” önermesi yer almaktadır. Diğer önermeler sırasıyla, “Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim (4,5735)”, “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalmır (4,4853)”, “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır (4,3529)”, “Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir (4,3382)”, “Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur (4,3088)”, “Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırırım (4,3088)” ve

“Alınacak yeni ekipmanın fiyatı önemlidir (4,2941)” önermesi yer almaktadır. Genel olarak, dört ve beş yıldızlı oteller arasında mutfak teknolojilerine verilen önem düzeyleri arasında benzerliğin olduğu söylenebilir.

**Tablo IV.21. Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak Teknolojileri Önermelerinin Önem Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Tablosu**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önermeleri (n=68)	Ort.	Standart Sapma
1	32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	4,7206	,51386
2	30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir	4,6176	,66981
3	25. Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir	4,5882	,88495
4	1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	4,5735	,58120
5	7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısaldır	4,4853	,74298
6	4. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır	4,3529	1,04759
7	26. Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir	4,3382	,95590
8	12. Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur	4,3088	,93453
9	29. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırdım	4,3088	1,01124
10	31. Alınacak yeni ekipmanın fiyatı önemlidir	4,2941	1,06587

#### **IV.7.3.1. Araştırma Sorusu 1: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Mutfak Departmanlarının Teknoloji Kullanım Düzeylerine İlişkin Bulgular**

Araştırmada cevap aranan birinci araştırma sorusu “Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde teknoloji kullanım düzeyi nedir?” sorusudur. Araştırmaya katılan otel işletmelerinde çalışan mutfak şeflerinin, yeni teknolojileri kullanıp kullanmadığını belirlemek amacıyla çapraz tablolama (Crosstabulation) yapılmıştır. Yapılan analiz sonucu Tablo IV.22’de gösterilmektedir. Tabloya göre, beş yıldızlı otel işletmelerinin %70,6’sı ve dört yıldızlı otel işletmelerinin %68,6’sı yeni teknoloji kullandığını ifade etmiştir. Otellerin yıldız sayısı arasında yeni teknolojileri kullanma açısından fark olup olmadığını belirlemek için ki-kare testi yapılmış ve aralarında istatistik açıdan anlamlı bir fark ( $\chi^2 = 0,474$ ) bulunmamıştır. Dört ve beş yıldızlı oteller arasında teknoloji kullanım düzeyleri arasında

anlamli bir farkin olmaması, sektör açısından olumlu olarak değerlendirilebilir. Bu sonuç, dört yıldızlı otellerin de en az beş yıldızlı oteller kadar teknolojiye önem verdiklerini göstermektedir.

**Tablo IV.22. Otel Yıldız Sayısı ile Yeni Mutfak Teknolojileri Kullanımı Tablosu**

Yıldız	Teknoloji Yeni mi?		Toplam
	Evet	Hayır	
5 yıldızlı	48 (%70,6)	20 (%29,4)	<b>68</b>
4 yıldızlı	64 (%68,6)	29 (%31,2)	<b>93</b>
<b>Toplam</b>	<b>112</b>	<b>49</b>	

#### IV.7.3.2.Araştırma Sorusu 2: Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırmada cevap aranan ikinci araştırma sorusu “Mutfak teknolojilerinin verimliliğe etkisi var mı?” sorusudur. Bu konuda mutfak şeflerine yedi soru yöneltilmiştir. Araştırmaya katılan mutfak şeflerinin, verimlilikle ilgili önermelere verdikleri cevaplar Tablo IV.23’te önem sırasına göre sıralanmıştır.

**Tablo IV.23.Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önergeleri (n=161)	Ort.	Standart Sapma
1	30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir	4,5776	,63875
2	7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısılır	4,4534	,82121
3	4. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır	4,2733	1,09537
4	22. Yeni mutfak ekipmanlarının temizliği eski ekipmanlara göre kolaydır	4,1242	,98589
5	2. Mutfakta kullanılan araç gereçlerin enerji tüketimlerini kontrol ederim	4,0621	1,06471
6	11. Yeni mutfak ekipmanları ile mutfakta alandan tasarruf sağlanır	3,9752	1,11215
7	6. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile daha az sayıda personele ihtiyaç duyarım	3,9130	1,19054

Mutfak şeflerinin verimlilikle ilgili önermelere verdikleri oranlar 7 soru içinde oldukça yüksektir. Bununla beraber, Tablo IV.23'e göre, verimlilik açısından katılımcıların en önemli bulduğu önerme "Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir (4,5776)" önermesi olmuştur. Son yıllarda, enerji tasarruflu ürünlere olan talep artmıştır. Mutfak şefleri için verimliliği arttırabilecek önemli etkenlerden biri, enerji tüketiminin azalmasıdır denilebilir.

Bu önermeyi "Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır (4,4534)" ve "Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır (4,2733)" önermeleri izlemektedir. İki önerme bir biri ile bağlantılı olduğu söylenebilir. Yemeklerin pişme sürelerinin kısalması, enerji maliyetlerinden de tasarruf yapılması anlamına gelmektedir.

Aynı zamanda, kısa sürede pişen yemeğin servis elemanları tarafından servis edilmesi hizmet kalitesini artıran bir özellik olarak değerlendirilebilir.

Bununla birlikte, araştırmada cevap aradığımız 5. Soru "otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının verimliliğe, ürün kalitesine ve müşteri memnuniyetine etkilerinde fark var mıdır?" sorusu olup, yapılan t-testi analizine göre, otel işletmelerinin teknoloji kullanımının verimliliğe etkilerinde yıldızına göre anlamlı bir fark bulunmamıştır.

#### **IV.7.3.3. Araştırma Sorusu 3: Mutfak Teknolojilerinin Ürün Kalitesine Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular**

Araştırmada cevap aranan üçüncü araştırma sorusu "Mutfak teknolojilerinin ürün kalitesine etkisi var mı?" sorusudur. Ürün kalitesi konusunda mutfak şeflerine dört soru yöneltilmiştir. Katılımcıların ürün kalitesi ile ilgili önermelere verdikleri cevaplar Tablo IV.24'te önem sırasına göre sıralanmıştır.

Şeflerin ürün kalitesi ile ilgili önermelere verdikleri oranlar 4 soru için oldukça yüksek olsa da, katılımcılara göre, mutfak teknolojilerinin kaliteye etkilerinin önem sırasında ilk sırada “Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur (4,1677)” önermesi yer almaktadır. Yiyeceklerin tazeliğinin bozulmadan uzun süre saklanması ürün kalitesi açısından önemli olup, aynı zamanda otel işletmelerinin kaliteli hizmet sunması açısından da büyük bir öneme sahiptir. İkinci sırada, “yeni teknoloji mutfak ekipmanları yemek kalitesini artırır (4,1553)” önermesi yer almaktadır. Mutfak şefleri, yemek kalitesini arttıran unsurlardan birinin yeni mutfak teknolojileri olduğunu belirtmişlerdir. Önemli bulunan diğer önermeler sırasıyla, “Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır (4,1366)” ve “Yeni mutfak ekipmanlarının kullanımından sonra menü zenginleştirilebilir (3,9565)”dir.

**Tablo IV.24.Mutfak Teknolojilerinin Ürün Kalitesine Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önergeleri (n=161)	Ort.	Standart Sapma
1	12. Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur	4,1677	1,02002
2	5. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları yemek kalitesini artırır	4,1553	1,10995
3	16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	4,1366	1,08107
4	20. Yeni mutfak ekipmanlarının kullanımından sonra menü zenginleştirilebilir	3,9565	1,20077

Araştırmada cevap aranan 5. soru “otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının verimliliğe, ürün kalitesine ve müşteri memnuniyetine etkilerinde fark var mıdır?” sorusu olup, yapılan t-testi analizine göre, otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının ürün kalitesine etkilerinde sadece bir önermede anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Söz konusu fark, Tablo IV. 25’te gösterilmektedir. Dört yıldızlı otel

işletmelerinin “Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır” önermesine daha çok önem atfettikleri ve bu özelliği önemsedikleri söylenebilir.

**Tablo IV.25. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Otellerin Yıldız Sayılarına İlişkin T-Testi Tablosu**

Mutfak Teknolojileri Önergeleri		n	Ortalama	T değeri	Anlam Düzeyi
1. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	4 yıldızlı	93	4,1935	0,780	0,020*
	5 yıldızlı	68	4,0588	0,746	

Not= \*:  $p<.05$ ; \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

#### IV.7.3.4. Araştırma Sorusu 4: Mutfak Teknolojilerinin Müşteri Memnuniyetine Etkilerinin Önem Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo IV.26, araştırmada cevap aranan dördüncü araştırma sorusu, olan “Mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyetine etkisi var mı?” sorusuna ilişkin verileri göstermektedir. Teknoloji ürünlerinin kullanımının müşteri memnuniyetine etkisi konusunda mutfak şeflerine iki soru yöneltilmiştir. Tabloya göre, “Yeni mutfak ekipmanları ile üretilen yemekler müşteriler tarafından beğenilir (3,4348)” önermesine mutfak şeflerin cevabı “ne katılıyorum-ne katılıyorum” ile “katılıyorum” arasında olmuştur. Diğer bir önerme olan “Yeni mutfak ekipmanları müşteri sayısında artış sağlar (3,0125)” önermesine mutfak şeflerinin cevabı ise, “ne katılıyorum- ne katılmıyorum düzeyinde olmuştur. Mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyetini etkileyip, etkilemediği konusunda kesin bir fikre sahip olmadıkları gözlemlenmiştir. Mutfak teknolojilerinin ürün kalitesine etkilerinin, dört ve beş yıldızlı otel mutfak şefleri tarafından benzer şekilde değerlendirdiği görülmektedir.



**Tablo IV.26.Mutfak Teknolojilerinin Müşteri Memnuniyetine Etkilerinin Önem Düzeylerine Göre İncelenmesi**

Göreceli Önem Düzeyi	Mutfak Teknolojileri Önergeleri (n=161)	Ort.	Standart Sapma
1	9. Yeni mutfak ekipmanları ile üretilen yemekler müşteriler tarafından beğenilir	3,4348	1,24390
2	10. Yeni mutfak ekipmanları müşteri sayısında artış sağlar	3,0125	1,34579

Bunlara ek olarak, araştırmada cevap aradığımız 5. Soru “otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının verimliliğe, ürün kalitesine ve müşteri memnuniyetine etkilerinde fark var mıdır?” sorusu olup, yapılan t-testi analizine göre, otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının müşteri memnuniyetine etkilerinde anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyeti etkilerine ilişkin önermelere verdikleri cevapların ortalamaları arasında anlamlı fark görülmemiştir.

#### **IV.7.3.5. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Mutfak Şeflerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

##### **IV.7.3.5.1. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önergelerin Yaş Değişkenine Göre Değerlendirilmesi**

Tablo IV.27’de mutfak teknolojilerinin etkilerinin ölçüldüğü 32 önerme ile katılımcıların yaşları arasındaki ANOVA analizi sonuçları görülmektedir. Yaş gruplarına göre sorulara cevap verme bakımından anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemek için ANOVA analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların yaş gruplarına göre “yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır” önermesine verdikleri cevaplarda anlamlı farklılıklar (Sig.<0,05) tespit edilmiştir. Yaş grupları arasında en büyük fark “24 yaş ve altı (2,0000)” ile “36-45 yaş (4,3222)” arası yaş grupları arasında

görülmektedir. “yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarımın görüşü önemlidir” önermesine cevap veren yaş grupları arasında en büyük fark yine “24 yaş ve altı (2,0000)” ve “36-45 yaş (4,4444)” arası yaş grupları arasında görülmektedir. “Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir” önermesine cevap veren yaş grupları arasında en büyük fark “24 yaş ve altı (3,7500)” ile “36-45 yaş (4,6667)” arası yaş grupları arasında gerçekleşmiştir. Araştırmaya katılan” 24 yaş ve altı” yaş grubu mutfak şefi sayısının dört olması göz önünde bulundurulmalıdır.

**Tablo IV.27. Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önermelerin Mutfak Şeflerinin Yaş Gruplarına ANOVA Analizi**

Mutfak Teknolojileri Önermeleri	n	Ortalama	Standart Sapma	f değeri	Anlam Düzeyi	
16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır.	24 yaş ve altı	4	2,0000	1,41421	5,498	0,000***
	25-35 yaş	35	4,1143	1,05081		
	36-45 yaş	90	4,3222	0,93410		
	46-55 yaş	29	3,8966	1,14470		
	56 yaş ve üzeri	3	4,0000	1,73205		
	Toplam	161	4,1366	1,08107		
17. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarımın görüşü önemlidir.	24 yaş ve üzeri	4	2,0000	1,154470	7,940	0,000***
	25-35 yaş	35	4,1143	0,93215		
	36-45 yaş	90	4,4444	0,80882		
	46-55 yaş	29	3,8276	1,33815		
	56 yaş ve üzeri	3	3,6667	1,52753		
	Toplam	161	4,1863	1,05003		
30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir.	24 yaş ve üzeri	4	3,7500	1,25831	3,140	0,016*
	25-35 yaş	35	4,6286	0,49024		
	36-45 yaş	90	4,6667	0,56090		
	46-55 yaş	29	4,3793	0,82001		
	56 yaş ve üzeri	3	4,3333	0,57735		
	Toplam	161	4,5776	0,63875		

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### IV. 7.3.5.2. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önermelerin Medeni Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Tablo IV.28'e göre, katılımcıların mutfak teknolojileri ile ilgili önermeler ile medeni durumları arasındaki ilişki incelemek amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testi analizi sonucunda, üç önermede anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Yedinci önerme olan “yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır” önermesinde “evli olanlar (4,5152)” ile “bekar” olanlar (4,1724) arasında az da olsa farklılık vardır denilebilir. “Evli” ve “bekar” katılımcılar arasındaki diğer bir farklılık “yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır” önermesinde vardır. Bu önermeye “evli” katılımcıların cevaplarının ortalaması (4,0530) “katılıyorum” düzeyindeyken, “bekar” katılımcıların cevaplama ortalaması (3,5172) “ne katılıyorum-ne katılmıyorum” ile “katılıyorum” arasında gerçekleşmiştir. Üçüncü farklılık “Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar” önermesi olup, bu soruya “evli (4,2348)” katılımcıların “bekar (3,7241)” katılımcılara oranla daha çok katıldığı söylenebilir.

**Tablo IV.28. Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önermelerin Mutfak Şeflerinin Medeni Hallerine t-Testi Analizi**

Mutfak Teknolojileri Önermeleri	n	Ortalama	Standart Sapma	T Değeri	Anlam Düzeyi	
7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır	Evli	132	4,5152	0,72559	2,055	0,011**
	Bekar	29	4,1724	1,13606		
18. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır	Evli	132	4,0530	1,03610	2,403	0,011**
	Bekar	29	3,5172	1,29892		
19. Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar	Evli	132	4,2348	0,95598	2,384	0,000***
	Bekar	29	3,7241	1,38607		

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### IV. 7.3.5.3. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önermelerin Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Tablo IV.29, mutfak teknolojileri önermelerine verilen cevapların eğitim durumlarına göre, ANOVA analizi sonucunda farklılık gösteren önermeler gösterilmektedir. Yapılan analiz sonucu “yeni mutfak ekipmanlarının alınması için fiyatlarının ucuzlaması beklenir” önermesine verilen cevaplarda eğitim durumlarına göre, en büyük fark “ilkokul” mezunları ile “ön lisans” mezunları arasında gerçekleşmiştir. “Ön lisans” mezunları bu önermeye “kesinlikle katılmıyorum” ile “katılmıyorum” arasında cevap verirken, “ilkokul” mezunları “ne katılıyorum-ne katılmıyorum” cevabını vermişlerdir.

**Tablo IV.29. Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önermelerin Mutfak Şeflerinin Eğitim Durumuna ANOVA Analizi**

Mutfak Teknolojileri Önermeleri	n	Ortalama	Standart Sapma	f değeri	Anlam Düzeyi	
23. Yeni mutfak ekipmanlarının alınması için fiyatlarının ucuzlaması beklenir	İlkokul	41	3,0244	1,03653	3,623	0,007**
	Orta Okul	35	2,7429	1,26823		
	Lise	56	2,8214	1,28073		
	Ön Lisans	20	1,8500	0,93330		
	Lisans	9	2,6667	0,86603		
	Toplam	161	2,7267	1,19889		

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### IV. 7.3.5.4. Mutfak Teknolojilerinin Kullanımı ile İlgili Önermelerin Tecrübe Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Tablo IV.30’ da mutfak şeflerinin tecrübe durumu ile mutfak teknolojileri ile ilgili önermelere verilen cevaplar arasında farklar olup olmadığını belirlemek için ANOVA analizi yapılmıştır. Tecrübe durumlarına göre aralarında anlamlı farklılıklar bulunan yedi önerme “mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim”, “yeni mutfak ekipmanının

seçiminde meslektaşlarının görüşü önemlidir”, “yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır”, “yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar”, “Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce piyasa araştırmasını ben yaparım”, “yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırırım” ve “ alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir” önermeleridir. Tüm önermelerde en yüksek farklılık “1-5 yıl” tecrübesi olan mutfak şefleri ile “16 yıl ve üzeri” tecrübesi olan mutfak şefleri arasında gerçekleşmiştir. Bu verilere göre, tecrübesi az olan mutfak şeflerinin, tecrübeli şeflere göre teknolojiyi daha az takip ettikleri, yeni ekipman seçiminde meslektaşlarının ve mutfak personellerinin görüşünü daha az aldıkları, tecrübeli mutfak şeflerinin yeni mutfak ekipmanlarının seçiminde daha az tecrübeli şeflere göre daha etkili oldukları ve yeni ekipmanın seçiminde ekipmanın markasının ve yetkili servis ağının yaygın olmasının tecrübeli şefler için daha önemli olduğu söylenebilir.

**Tablo IV.30. Mutfak Teknolojilerine İlişkin Önermelerin Mutfak Şeflerinin Tecrübe Durumuna Göre ANOVA Analizi**

Mutfak Teknolojileri Önermeleri		n	Ortalama	Standart Sapma	f değeri	Anlamlılık Düzeyi
1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	1-5 yıl	8	3,6250	0,91613	4,762	0,003**
	6-10 yıl	13	4,0769	1,11516		
	11-15 yıl	22	4,0455	0,99892		
	16yıl ve üzeri	118	4,4915	0,73666		
	Toplam	161	4,3540	0,84713		
17. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarının görüşü önemlidir	1-5 yıl	8	3,1250	1,24642	6,334	0,000***
	6-10 yıl	13	3,6154	0,86972		
	11-15 yıl	22	3,9091	1,19160		
	16 yıl ve üzeri	118	4,3729	0,95896		
	Toplam	161	4,1863	1,05003		
18. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır	1-5 yıl	8	3,2500	1,48805	5,239	0,002**
	6-10 yıl	13	3,3077	1,03155		
	11-15 yıl	22	3,5455	1,14340		
	16 yıl ve üzeri	118	4,1525	1,01803		
	Toplam	161	3,9565	1,10311		
19. Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar	1-5 yıl	8	3,2500	1,48805	5,945	0,001**
	6-10 yıl	13	3,6154	1,38675		
	11-15 yıl	22	3,7273	1,24142		
	16 yıl ve üzeri	118	4,3390	0,87920		
	Toplam	161	3,9565	1,10311		

	Toplam	161	4,1429	1,05982		
28. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce piyasa araştırmasını ben yaparım	1-5 yıl	8	3,0000,	1,19523	3,970	0,009**
	6-10 yıl	13	6,9231	11,49247		
	11-15 yıl	22	3,2727	1,20245		
	16 yıl ve üzeri	118	3,7627	1,20312		
	Toplam	161	3,9130	3,47382		
29. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırdım	1-5 yıl	8	3,6250	1,40789	4,150	0,007**
	6-10 yıl	13	4,2385	0,51887		
	11-15 yıl	22	3,6818	1,12911		
	16 yıl ve üzeri	118	4,2881	0,89731		
	Toplam	161	4,1925	0,96511		
32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	1-5 yıl	8	4,2500	0,46291	3,961	0,009**
	6-10 yıl	13	4,3846	0,65044		
	11-15 yıl	22	4,4545	0,80043		
	16 yıl ve üzeri	118	4,7458	0,54202		
	Toplam	161	4,6522	0,60478		

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### IV.7.3.6. Mutfak Teknolojileri Önermeleri ile Yıldız Sayılarına İlişkin Bulgular

Yapılan t-testi sonucuna (Tablo IV.31) göre, beş önermede anlamlı farklılıklar olduğu söylenebilir. “Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim”, “Yeni mutfak ekipmanları ile pişirilen yemeklerin pişme derecesinde farklılıklar olmaz” ve “Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir” önermelerine verilen cevapların ortalamaları dikkate alındığında, beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin, dört yıldızlı otel mutfak şeflerine göre, mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri daha fazla takip ettikleri söylenebilir. Bununla birlikte, “Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır” ile “Mutfakta kullanılan ekipmanlar arızalanmadan yenisi alınmaz” önermelerindeki ortalamalar incelendiğinde, dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak şeflerinin, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak şeflerine oranla daha fazla önem verdikleri söylenebilir.

**Tablo IV.31. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Otellerin Yıldız Sayılarına İlişkin T-Testi Tablosu**

Mutfak Teknolojileri Önergeleri		n	Ortalama	T değeri	Anlam Düzeyi
1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	4 yıldızlı	93	4,1935	-2,874	0,010**
	5 yıldızlı	68	4,5735	-3,094	
8.Yeni mutfak ekipmanları ile pişirilen yemeklerin pişme derecesinde farklılıklar olmaz	4 yıldızlı	93	3,2688	-2,006	0,023*
	5 yıldızlı	68	3,6912	-2,045	
16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	4 yıldızlı	93	4,1935	0,780	0,020*
	5 yıldızlı	68	4,0588	0,746	
21. Mutfakta kullanılan ekipmanlar arızalanmadan yenisi alınmaz	4 yıldızlı	93	3,7742	1,096	0,028*
	5 yıldızlı	68	3,5441	1,073	
26. Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir	4 yıldızlı	93	4,3226	-0,124	0,012*
	5 yıldızlı	68	4,3382	-0,254	

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### IV.7.3.7. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Faaliyet Durumlarına İlişkin Bulgular

Tablo IV.32’de, “tüm yıl açık” otel mutfak şefleri ile “sezonluk faaliyet gösteren” otel mutfak şeflerinin mutfak teknolojileri önergelerine verdikleri cevaplarda anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemek için, t-testi yapılmıştır. Yapılan analizde, altı önermede anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. “Enerji tüketimi fazla olan ekipmanı yenisi ile değiştiririm” ile “alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir”

önergelerine verilen cevapların ortalamaları dikkate alındığında, “tüm yıl açık” olan otel işletme mutfak şeflerinin “sezonluk faaliyet gösteren” otel işletme mutfak şeflerine oranla daha çok “katılıyorum” ifadesine katıldıkları görülmektedir.

“Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır” ve “yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar” önergelerine verilen cevapların ortalamaları dikkate alındığında, “sezonluk faaliyet gösteren” otel işletme mutfak şeflerinin “tüm yıl açık” olan otel işletme mutfak şeflerine oranla “katılıyorum” ifadesine daha fazla katıldıkları görülmektedir.

Bununla birlikte, “yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir” ve “alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir” önergelerine verilen cevapların ortalamaları dikkate alındığında, “sezonluk faaliyet gösteren” otel işletme mutfak şeflerinin “tüm yıl açık” olan otel işletme mutfak şeflerine oranla “kesinlikle katılıyorum” ifadesine daha fazla katıldıkları belirlenmiştir.

**Tablo IV.32. Mutfak Teknolojileri Önergeleri ile Faaliyet Durumuna İlişkin T-Testi Tablosu**

Mutfak Teknolojileri Önergeleri		n	Ortalama	T Değeri	Anlamlılık Düzeyi
3. Enerji tüketimi fazla olan ekipmanı yenisi ile değiştiririm	Tüm yıl açık	112	4,0446	0,598	0,032*
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	3,9388	0,558	
18. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır	Tüm yıl açık	112	3,8571	-1,739	0,001**
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	4,1837	-2,045	
19. Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar	Tüm yıl açık	112	4,0893	-0,696	0,012*
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	4,2653	-1,108	



25. Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir	Tüm yıl açık	112	4,4286	-1,378	0,011*
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	4,6327	-1,758	
27. Alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir	Tüm yıl açık	112	4,3125	1,919	0,047*
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	3,9796	1,672	
32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	Tüm yıl açık	112	4,6161	-1,146	0,033*
	Sezonluk faaliyet gösteren	49	4,7347	-1,329	

Not= \*: p<.05; \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknoloji, günümüzde her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de hızla gelişen ve yakından takip edilmesi gereken bir konudur. Otel mutfaklarında yeni teknoloji ekipmanlarının kullanılması mutfak personeline ve işletmeye büyük avantajlar sağlamakta, yeni teknolojilerin üretimde kullanılması üretim artışlarına neden olmaktadır (Bal, 2010: 6).

Otel mutfaklarında üretimde kullanılan ekipmanlar, üretilen yiyecek kalitesi için çok önemlidir. Maliyetleri yüksek olsa da uzun dönemde işletme maliyetlerini azaltması, müşteri memnuniyetini artırması ve iş görenlerin iş yükünü azaltması bakımından işletmelerce önemlidir (Hensdill, 1996: 71).

Bu araştırma, Türkiye'deki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğine, kalitesine ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma, Türkiye'de faaliyet gösteren, 282 dört ve 366 beş yıldızlı otel olmak üzere toplam 650 otel mutfak şefi ile sınırlıdır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, anket formu kullanılmıştır. Anketler, 15 Mayıs – 15 Haziran 2012 tarihleri arasında, faks aracılığıyla gönderilmiştir. Üç faks gönderimi sonucu toplam 170 anket gerin dönmüş, bunlardan kullanılabilir toplam 161 anket elde edilmiştir. Anketlerin dönüş oranı %24,8 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılan otel mutfak şeflerinin verdikleri cevaplar için frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Ayrıca, çapraz tablolama (Crosstabulation), ki-kare, t-testi ve ANOVA tekniklerinden de yararlanılmıştır.

Araştırmaya katılan 4 yıldızlı otel işletmelerinin oranı %57,8 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin oranı %42,2 olarak gerçekleşmiştir. Dört ve Beş yıldızlı otel işletmelerinin büyük çoğunluğu “Bağımsız Otel” (%44,1) statüsünde faaliyet gösteren otel işletmelerinden oluşmuştur. İkinci büyük oran “grup otel” işletmelerine ait olup bu oran %31,1’dir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinden en büyük oranı “Akdeniz Bölgesi”nden katılan otel işletmeleri (%48,4) oluşturmaktadır. Otel işletmelerinin %49,1’i “Sahil oteli”dir. “Şehir oteli” olduğunu belirtenlerin oranı %45,3’tür. Otel işletmelerinin %69,6’sı “tüm yıl açık” olarak faaliyet göstermektedir. “Sezonluk faaliyet gösteren” otel işletmelerinin oranı ise, %30,4 olarak gerçekleşmiştir.

Mutfakta yeni teknoloji kullandığını belirten mutfak şeflerinin oranı %69,6 iken, mutfakta yeni teknoloji kullanmadığını belirten mutfak şeflerinin oranı %30,4 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin %98,1’inin “erkek” ve %1,9’unun “kadın” olduğu, %55,9’luk bir oranla “36 ve 45 yaş” aralığındaki çalışanlardan oluştuğu, %34,8’inin “Lise” %25,5’inin “İlkokul” mezunlardır. Mesleki deneyimi “16 yıl ve üzeri” olan mutfak şeflerinin oranı %73,3 olarak gerçekleşmiştir.

Mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine etkilerine ilişkin önermelere verdikleri cevapların önem düzeyine göre ilk sırada “Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir (4,6522)” önermesi en önemli önerme olarak gerçekleşmiştir. Hizmet işletmesi olan otellerde kullanılan ekipmanların arızalanması durumunda, arızanın en kısa sürede giderilememesi üretimde aksamalara neden olabilir. Yetkili servis ağının yaygın olması bu aksaklıkların

önüne geçmektedir. Piyasada yerli ve yabancı birçok marka ekipmanın olması ve bazı markalarda yaşanan olumsuz yetkili servis hizmetlerinden dolayı, mutfak şeflerinin bu konuya daha çok önem verdikleri söylenebilir. “Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir(4,5776)” önermesi mutfak şefleri tarafından önem verilen bir diğer önermedir. Mutfak şeflerinin maliyetleri düşürme çabası, mutfaklarda enerji tasarrufu sağlayan yeni ekipmanlara yönlendirdiği söylenebilir. Campbell (2008: 42-48) yaptığı araştırmada da, mutfakta kullanılan yeni teknoloji ekipmanların enerji tüketimini %40’a varan oranlarda azalttığını belirtmiştir. Önem düzeylerine göre üçüncü sırada “Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir(4,4907)” önermesi bulunmaktadır. Yeni mutfak ekipmanlarının otel mutfaklarına birçok olumlu etkisi olsa da bu etki ancak ekipman doğru kullanıldığı sürece gerçekleşeceği mutfak şefleri tarafından kabul edilmiş görülmektedir. Yeni ekipman hakkında yeterince eğitim almamış olan personelin verimliliği düşmekte ve yeni ekipmanı tanımamaktan kaynaklı iş kazalarına uğradıkları bilinmektedir. “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalır(4,4534)” önermesi de mutfak şefleri tarafından önemli görülen önermeler arasındadır. Yemeklerin pişme süresinin kısalmasının, daha az enerji tüketimi, personelin az zamanda çok iş yapabilmesi ve müşterilerin daha kısa süre bekletilmesi gibi, işletme verimliliği açısından birçok olumlu etkisi olduğu söylenebilir. Murdoch (2011: 24-26) ve Bendall (2000: 105-110) tarafından yapılan çalışmalarda da yeni teknoloji mutfak ekipmanlarının kullanımı ile yemeklerin pişme sürelerinin kısaldığı belirtilmiştir. “Mutfak teknolojileri takip ederim(4,3540)” önermesine verilen cevaplar mutfak şeflerinin teknolojide meydana gelen yenilikleri sürekli takip ettiklerini göstermektedir. Bununla birlikte, en az önem düzeyine sahip önerme olarak “Eski mutfak ekipmanlarının kullanımı

daha kolaydır (2,3665)” olduğu belirlenmiştir. Bu önermeden de mutfak şeflerinin yeni teknoloji ekipmanların kullanımını destekler nitelikte görüş bildirdikleri söylenebilir.

Araştırmaya katılan, beş yıldızlı otel işletmelerinin %70,6’sı ve dört yıldızlı otel işletmelerinin %68,6’sı mutfaklarında yeni teknoloji kullandıklarını ifade etmişlerdir. Bu, teknolojiyi kullanım açısından oteller arasında bir fark olmadığını göstermektedir. Otellerin büyük bir bölümünün mutfaklarında yeni teknoloji kullanması, mutfaklarında verimliliği, kaliteyi ve müşteri memnuniyetini önemsediklerini göstermektedir.

Verimlilik açısından mutfak şeflerinin en önemli bulduğu önerme “Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir (4,5776)” önermesi olmuştur. Son yıllarda, enerji tasarruflu ürünlere olan talep artmıştır. Mutfak şefleri için verimliliği arttıracak önemli etkenlerden biri, enerji tüketiminin azalması denilebilir. Bean (2007: 44-48) ve Hensdill’in (1996: 71-74) yaptığı çalışmalarda da yeni ekipmanların enerji tüketimini azalttığı ve işletme verimliliğini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. “Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalmıştır (4,4534)” önermesine göre, mutfakta kullanılan yeni teknoloji mutfak ekipmanı ile mutfak şefleri kısa sürede yemek pişirebilecek ve pişen yemeği en kısa sürede servis elemanları servis edebilecektir. Bu durum özellikle, otel işletmelerinin sunduğu hizmetin kalitesini artıran bir özellik olarak değerlendirilebilir. Araştırma sonucunda, mutfak teknolojilerinin verimliliğe etkilerinin olumlu olduğu söylenebilir.

Mutfak teknolojilerinin kaliteye etkilerinin önem sırasında ilk sırada “Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur (4,1677)” önermesi yer almaktadır. Yiyeceklerin tazeliğinin bozulmadan uzun süre saklanması ürün kalitesi açısından önemli olup, aynı zamanda otel işletmelerinin kaliteli hizmet sunması açısından da büyük bir öneme sahiptir. Otel işletmelerinin, teknoloji kullanımının ürün kalitesine

etkilerinde “Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır” önermesinde dört ve beş yıldızlı oteller arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Teknolojinin ürün kalitesini arttırıcı rol oynadığı mutfak şeflerinin cevapları doğrultusunda anlaşılmıştır.

Mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyetini etkileyip, etkilemediği konusunda kesin bir fikre sahip olmadıkları gözlemlenmiştir. Otel işletmelerinin yıldızına göre, teknoloji kullanımının müşteri memnuniyetine etkilerinde anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Öte yandan, Bendall (2000: 105-110) ve Murdoch (2011: 24-26) tarafından yapılan çalışmalarda, yeni mutfak ekipmanlarının yemeğin lezzetinde ve görüntüsünde olumlu fark yarattığı, aynı zamanda daha kısa sürede servise hazır hale gelmesi nedeniyle müşteriler tarafından tercih edildiği ve satışların arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Mutfak teknolojilerinin müşteri memnuniyetine etkileri gelecekte daha kapsamlı araştırılması gereken bir konu olabilir.

Mutfak şeflerinin tecrübe durumu ile mutfak teknolojileri ile ilgili önermelere verilen cevaplarda en yüksek farklılık “1-5 yıl” tecrübesi olan mutfak şefleri ile “16 yıl ve üzeri” tecrübesi olan mutfak şefleri arasında gerçekleşmiştir. Bu verilere göre, tecrübesi az olan mutfak şeflerinin, tecrübeli şeflere göre teknolojiyi daha az takip ettikleri, yeni ekipmanın seçiminde ekipmanın markasının ve yetkili servis ağının yaygın olmasının tecrübeli şefler için daha önemli olduğu ve beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin, dört yıldızlı otel mutfak şeflerine göre, mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri daha fazla takip ettikleri söylenebilir.

Türkiye’deki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarını inceleyen bir çalışmanın daha önce yapılmamış olması bu araştırmanın önemini bir kat daha

arttırmaktadır. Ortaya çıkan sonuçlar ve araştırmanın uygulama aşamasında mutfak şeflerinin bu konunun önemi hakkındaki sözlü ve yazılı olumlu beyanları da araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

## KAYNAKÇA

- Aktaş, A., ve Özdemir, B. (2007). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ansal, H. (2004). Geçmiş ve gelecekte ekonomik gelişmede teknolojinin rolü. *Teknoloji içinde* (ss 35-58). Türk Mühendis ve Mimar Odaları birliği, Kozan Ofset.
- Bal, O. (2010). Teknolojinin sosyo-ekonomik yapıya etkileri. *Akademik Bakış Dergisi*, 20, 1-31.
- Bean, R. (2007). Easing into energy efficiency. *Chef Magazine*, 5, 44-48.
- Bendall, D. (2000). Display cooking equipment. *Restaurant Hospitality*, 3, 105-110.
- Bilgin, B., ve Erkan, Ü. C. (2008). Hazır yemek işletmesinde HACCP sisteminin kurulması. *Namık Kemal Üniversitesi, Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5, 267-281.
- Bölükbaşı, B. (2006). *Aroma üretimi yapan firmalarda uygulanacak HACCP kriterlerinin incelenmesi*. Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Gıda Mühendisliği Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Campbell, L. (2008). Green piece. *Foodservice and Hospitality*, 21, 44-48.
- Can, S. (2008). *Küçük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışan personelin hijyen ve sanitasyon alışkanlıkları (Erdek yöresinde bir uygulama)*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*, (5th ed). New York: Harper Collins Publisher, Inc.



- Çakır, M. (2010). *Otel işletmelerinin mutfak bölümünde istihdam edilen personelin eğitim sürecinin değerlendirilmesi: İstanbul'daki 5 yıldızlı zincir otellere yönelik bir alan çalışması*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çelik, H. C. ve Kahyaoğlu, M. (2007). İlköğretim öğretmen adaylarının teknolojiye yönelik tutumlarının kümeleme analizi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4, 571–586.
- Çepni, S. (2005). *Fen ve teknoloji öğretimi*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Çiftçi, H. (2004). Türkiye'nin bilim ve teknoloji stratejisi. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 57-73.
- Değirmencioğlu, N. ve Çiçek D. (2004). Otel işletmelerinin mutfağında personel hijyeni ve HACCP uygulamaları. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15, 21- 35.
- Doğan, Ö. (2010). Teknoloji yönetimi ve küresel rekabet, *Teknoloji Yönetimi* içinde (ss. 41 - 69). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Giritlioğlu, İ. (2008). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve yiyecek döngüsündeki kayıpların belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gökdemir, A. (2009). *Mutfak hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Görkem, O. (2011). *Ulusal aşçılık meslek standardı çerçevesinde mutfak eğitimi yeterliği: Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde bir uygulama*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Güler, S. (2010). Türk mutfak kültürü ve yeme içme alışkanlıkları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26, 24-30.
- Günay, D., ve Arıduru, A. (2001). Teknolojinin konumu ve neliği. *II.Teknoloji, Kalite ve Üretim Sistemleri Konferansı, Abant, Bolu*.
- Hacıoğlu, N., ve Girgin G. K (2008). HACCP sisteminin otellerin mutfak çalışanları tarafından değerlendirilmesi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, 9, 281-301.
- Heally, P. (2005). The smart kitchen. *Appliance Desing, August*, 10-13.
- Hensdill, C. (1996). Kitchen technology. *Hotels, September*, 71-75.
- Hospitality, (2011). New kit on the block. *Reed Business Information Australia*, 5, 28-30.
- Işık, E., Akbudak, B., ve İzli, N. (2009). Taze soğan, maydanoz ve terenin ön soğutulmasında bazı işletim ve fizyolojik parametrelerin belirlenmesi. *Uludağ Üniversitesi, Ziraat Fakültesi Dergisi*, 23, 43-53.
- İslamoğlu, A. H. (2002) *Bilimsel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım.
- Kabacık, M. (2008). *Dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan personelin gıda güvenliği konusundaki bilgilerinin saptanması*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Ana Bilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kadaş, Z., ve Evrendilek G. A. (2009). Mikrodalga teknolojisi, gıdalarda mikrodalga sistemlerinin uygulamaları ve mikroorganizmalar üzerine etkileri. *Gıda Dergisi, Ekim*, 78-89.
- Kaptan, S. (1991). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. Ankara: Rehber Yayınevi.
- Kasap, G. C. (2010). Teknoloji transferi. Çelikçapa, F. O. ve Kaygusuz, S. Y. (Ed), *Teknoloji Yönetimi içinde* (ss. 213-246). Bursa: Dora Yayıncılık.

- Katsigris, C., ve Thomas, C. (2006). *Design and equipment for restaurants and food service*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.
- Kimes, S. (2008). The role of technology in restaurant revenue management. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49, 297-309.
- Koçak, N. (2009). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Koçak, N. (2007). *Yiyecek içecek işletmelerinde gıda ve personel hijyeni*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Konyalıoğlu, S. (2001). Et kalitesi üzerine diyetle alınan E vitamininin etkileri. *Hayvansal Üretim Dergisi*, 42, 25-36.
- Kozak, A. M., Çakıcı, A. C., Azaltun, M., Sökmen, A., Sarıışık, M., Çetinsöz, B. C. (2008). *Otel işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, A. K. ve Çiçek, D. (2005). Kat hizmetlerinde HACCP uygulaması üzerine bir model önerisi: *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16, 31- 45.
- Kurt, E. (2006). *Teknolojik gelişmelerin modüler konut mutfak tasarımına etkileri*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İç Mimarlık Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Küçükaslan N. (2011). *Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Met, Ö., ve Erdem, B. (2006). Konaklama işletmelerinde verimliliğin ölçülmesi ve verimliliği etkileyen etkenlerin analizi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 53 – 73.
- Murdoch, F. (2011). Hi tech in the kitchens. *Hospitality, Nisan*, 24-26.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Nation's Restaurant News (2007). Self-aware equipment – *smart kitchen in reach*, *Ekim*, 4-6.
- Nilson, B. (1972). *Bee Nilson's book of kitchen management*. Britain: by Western Printing Services.
- Ortadağ, Y. (2005). *Türkiye'de gıda güvenliği kapsamında yürütülen tarım politikalarının AB ile karşılaştırılması*. Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Tarım Ekonomisi Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Özdemir, B. (2001). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve her şey dahil (all-inclusive) uygulamasının mutfak yönetimine etkileri üzerine sektörel bir araştırma*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Öztaş, K., ve Uçan H. (2002). *Turizm sektöründe mutfak hizmetleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Quinn, B. P., ve Marriott, N. G. (2002). *HACCP plan development and assessment: A review*. *Journal of Muscle Foods*, 13, 313-330.
- Rande, W. L. (1995). *Introduction to professional food service*. Arizona: John Willey & Sons, Inc.
- Rodgers, S. (2007). Innovation in food service technology and its strategic role. *Hospitality Management*, 26, 899-912.
- Sahilli, Sevdâ. (2001). *Otel işletmeciliğinde tutundurma faaliyetleri ve önemi: Türkiye'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir araştırma ve sonuçları*. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi

- Sarışık, M. (2008). Yiyecek içecek maliyet kontrolü. N. Kozak, *Otel İşletmeciliği* içinde (ss. 335-375). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sarışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K. (2010). *Profesyonel Restoran Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sayel, H. (1993). *Endüstri ürünü konut mutfakları*. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Scarpa, J. (2010). Popular mechanics. *Nation's Restaurant News*, april, 20-24.
- Seyidoğlu, H. (2000). *Bilimsel araştırma ve yazma el kitabı*. İstanbul: Güzem Yayınları.
- Sökmen, A. (2010). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şanlıer, N., ve Hüseyin, A. T. (2008). Yiyecek içecek hizmeti veren otel mutfakları ve personelinin hijyen yönünden değerlendirilmesi: Ankara ili örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16, 461-468.
- Şemseddin, G. ve Odabaşı, F. (2004). Bilgi çağında öğretmen adaylarının eğitimde öğretim teknolojileri ve materyal geliştirme dersinin önemi. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3, 43-48.
- Şimşek, O. U. (2006). *Üç, dört, beş yıldızlı otellerde çalışan mutfak personelinin görüşleri doğrultusunda çalıştıkları mutfaklardaki gıda güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesi*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Taşlıca, O. (1995). *Hayvansal Ürünler Teknolojisi*. Eskilehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Türksoy, A., ve Altıniğne, N. (2008). Konaklama işletmelerinde gıda güvenliği ve çeşme ilçesinde yer alan turizm belgeli konaklama tesislerinde gıda güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8, 605-629.
- Weber, M. (1986). *Guide to kitchen equipment*. New York: Consumers Union Press.
- Williams, M. (2008). Green kitchen equipment. *Restaurant News*, April, 8-26.
- Yıldırım, İ., Kocadağ, G. B., ve Oktay, S. (2007). Turizmde, gıda hazırlamada dikkat edilmesi gereken sağlık kuralları. *Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu* içinde (ss 402-409). Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu.
- Yükselen, C. (2000). *Pazarlama araştırmaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zimmer, M. (2006). Equipped for efficiency. *Club Management*, August, 36-43.

## İNTERNET KAYNAKLARI

*Karıştırıcı (mikser) nedir?* (2012). Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2012.  
<http://www.bilgemutfak.com/urunler.asp?KatID=02>

*Depo tipi buzdolabı nedir?* (2012). Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2012.  
<http://www.frenox.com/turkish/>

*Soğuk hava deposu nedir?* (2010). Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2012.  
<http://www.frigomekanik.com/index.php?cat=1&lang=tr>

*Tezgah tipi buzdolabı ve kuzine nedir?* (2012). Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2012.  
<http://www.inoksan.com/indexalt.php?ea=urunler&katid=142>

*Basınçlı tencere nedir?* (2010). Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2012.  
[http://www.kromluks.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=92&Itemid=57](http://www.kromluks.com/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=57)

*Sandık tipi derin dondurucu nedir?* (2010). Erişim tarihi: 22 Temmuz2012.  
<http://www.liebherr-tr.com/gtp-2356>

*Fritöz nedir?* (2012). Erişim Tarihi: 24 Temmuz 2012.  
<http://www.oztiryakiler.com.tr/tr/products.aspx>

*İndüksiyon sistemli ocak ve mikrodalga fırın nedir?* (2012). Erişim Tarihi: 22 Temmuz 2012. <http://www.siemens-home.com/tr/%C3%BCr%C3%BCnler/pi%C5%9Firme-grubu/ocaklar.html?filter=ind%C3%BCksiyon~1105789&min=308&max=4421>

*Teknoloji nedir?* (2011). Erişim tarihi: 14 Aralık 2011, <http://www.tdk.gov.tr/>

*Kritik kontrol noktalarında tehlike analizi nedir?* (2007). Erişim tarihi: 10 Aralık 2011.  
[http://www.who.int/foodsafety/fs\\_management/haccp/en/](http://www.who.int/foodsafety/fs_management/haccp/en/)

*Alanya dört ve beş yıldızlı otel isimleri listesi.* Erişim Tarihi: 20 Nisan 2012.  
<http://alanya.gov.tr/index.php?lang=tr>

*Türkiye'deki dört ve beş yıldızlı otel isimleri listesi.* Erişim Tarihi: 20 Nisan 2012  
<http://www.kultur.gov.tr/>

*Alanya'daki dört ve beş yıldızlı otel isimleri listesi.* (2011). Erişim Tarihi: 21 Nisan 2012  
<http://www.altso.org.tr/>

*Türkiye dört ve beş yıldızlı otel isimleri listesi.* (2011) Erişim Tarihi: 21 Nisan 2012  
<http://www.hotelguide.com.tr/>

*Gıda güvenliği nedir?* 5179 Sayılı Gıdaların Üretimi ve denetlenmesine Dair Kanun Hükümünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkındaki Kanun. (2004). T. C. Resmi Gazete, 25483, 5 Haziran 2004. Erişim Tarihi: 22 Mart 2012  
<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14214/fikir-ve-sanat-eserleri-kanunu.html>



**MUTFAK TEKNOLOJİLERİ ANKETİ**

**Sayın Mutfak Yöneticisi /Şefi,**

Bu anket, mutfak teknolojilerinin kaliteye, verimliliğe ve müşteri memnuniyetine etkileri üzerine veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilecek bilgiler, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak olup, kesinlikle GİZLİ tutulacaktır ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.

İşbirliğiniz ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

**Doç. Dr. Kemal Birdir**  
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

**Tuncay Çanakçı**  
MEÜ Yüksek Lisans Öğrencisi

.....  
Anketi, faks (02123817976) veya posta yolu ile yollayabilirsiniz.

Adres: Menderes mah., Bakanlık cad., Kardelen Sit., C blok, 9/17, 33190, Mezitli/MERSİN  
.....

1. Cinsiyetiniz:  Bay  Bayan
2. Yaşınız:  24 yaş ve altı  25-35 yaş  36-45 yaş  46-55 yaş  56 yaş ve üzeri
3. Medeni haliniz:  Evli  Bekar
4. Eğitim durumunuz:  İlkokul  Ortaokul  Lise  Ön lisans (2 yıl)  
 Lisans (4yıl)  Lisansüstü  Doktora
5. Mesleki tecrübeniz:  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 yıl ve üzeri
6. Mesleğinizle ilgili eğitim aldınız mı?(Cevabınız hayır ise 8. soruya geçiniz)  Evet  Hayır
7. Mesleğiniz ile ilgili almış olduğunuz eğitimin türü:  Turizm lisesi  Turizm ön lisans (2 yıl)  
 Turizm lisans (4 yıl)  Kısa dönemli aşçılık kursları  Diğer .....
8. Otelinizin yıldız sayısı:  4 yıldızlı  5Yıldızlı
9. Otelinizin yönetim türü:  Ulusal zincir  Uluslararası zincir  Bağımsız  Grup
10. Otelinizin açılış yılı: .....
11. Oteldeki toplam mutfak sayısı:  1-3 adet  4-6 adet  7-9 adet  10 adet ve üzeri
12. Otel mutfaklarındaki toplam işgören sayısı:  1-10 kişi  11-20 kişi  21-30 kişi  31 kişi ve üzeri
13. Otelinizin bulunduğu bölge:  Akdeniz  Doğu Anadolu  Ege  Güneydoğu Anadolu  
 İç Anadolu  Karadeniz  Marmara
14. Otelinizin konumu:  Sahil oteli  Şehir oteli  Dağ oteli  Termal otel  
 Terminal otel (Havaalanı, otobüs terminali)
15. Otelinizin faaliyet durumu:  Tüm yıl açık  Sezonluk faaliyet gösteren
16. Mutfakta şu an kullanmış olduğum teknoloji yenidir:  Evet  Hayır

**17. Aşağıdaki ifadeleri, katılma derecenize göre X ile işaretleyiniz.**

**Ölçek: 1= Kesinlikle katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3= Ne katılıyorum-Ne katılmıyorum 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle katılıyorum**

	1	2	3	4	5
1. Mutfak teknolojilerindeki gelişmeleri takip ederim	1	2	3	4	5
2. Mutfakta kullanılan araç gereçlerin enerji tüketimlerini kontrol ederim	1	2	3	4	5
3. Enerji tüketimi fazla olan ekipmanı yenisi ile değiştiririm	1	2	3	4	5
4. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları maliyetleri azaltır	1	2	3	4	5
5. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları yemek kalitesini artırır	1	2	3	4	5
6. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile daha az sayıda personele ihtiyaç duyarım	1	2	3	4	5
7. Yeni teknoloji mutfak ekipmanları ile yemeklerin pişme süresi kısalmır	1	2	3	4	5
8. Yeni mutfak ekipmanları ile pişirilen yemeklerin pişme derecesinde farklılıklar olmaz	1	2	3	4	5
9. Yeni mutfak ekipmanları ile üretilen yemekler müşteriler tarafından beğenilir	1	2	3	4	5
10. Yeni mutfak ekipmanları müşteri sayısında artış sağlar	1	2	3	4	5
11. Yeni mutfak ekipmanları ile mutfakta alandan tasarruf sağlanır	1	2	3	4	5
12. Yeni mutfak ekipmanları ile yiyeceklerin tazeliği uzun süre korunur	1	2	3	4	5
13. Yeni mutfak ekipmanlarının fiyatları pahalıdır	1	2	3	4	5
14. Rakip işletmelerin kullandığı ekipmanları takip ederim	1	2	3	4	5
15. Mutfak teknolojileri ile ilgili aylık dergileri takip ederim	1	2	3	4	5
16. Yiyeceklerin taze saklanması kullanılan ekipmanın kalitesine bağlıdır	1	2	3	4	5
17. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde meslektaşlarımın görüşü önemlidir	1	2	3	4	5
18. Yeni mutfak ekipmanının seçiminde mutfak personelinin görüşü alınır	1	2	3	4	5
19. Yeni mutfak ekipmanının seçimini mutfak şefi yapar	1	2	3	4	5
20. Yeni mutfak ekipmanlarının kullanımından sonra menü zenginleştirilebilir	1	2	3	4	5
21. Mutfakta kullanılan ekipmanlar arızalanmadan yenisi alınmaz	1	2	3	4	5
22. Yeni mutfak ekipmanlarının temizliği eski ekipmanlara göre kolaydır	1	2	3	4	5
23. Yeni mutfak ekipmanlarının alınması için fiyatlarının ucuzlaması beklenir	1	2	3	4	5
24. Eski mutfak ekipmanlarının kullanımı daha kolaydır	1	2	3	4	5
25. Yeni mutfak ekipmanlarını kullanmadan önce mutfak personeline eğitim verilir	1	2	3	4	5
26. Alınacak yeni ekipmanın kapladığı alan önemlidir	1	2	3	4	5
27. Alınacak yeni ekipmanın markası önemlidir	1	2	3	4	5
28. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce piyasa araştırmasını ben yaparım	1	2	3	4	5
29. Yeni mutfak ekipmanı alınmadan önce markaları karşılaştırırım	1	2	3	4	5
30. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi önemlidir	1	2	3	4	5
31. Alınacak yeni ekipmanın fiyatı önemlidir	1	2	3	4	5
32. Alınacak yeni ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması önemlidir	1	2	3	4	5

**Görüş ve önerileriniz:** .....

**Katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.**