



Baş Aşçının Hizmet Kalitesine Etkileri Üzerine Bir Araştırma: Ankara Örneği** (A Research on the Effects of Head Chef on Service Quality: Ankara Case)

* Gamze ERDOĞAN^a , Betül GARDA^b

^a Konya Selçuk University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Konya/Turkey

^b Konya Selçuk University, Vocational School of Social Sciences, Department of Marketing and Advertising, Konya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 06.10.2021

Kabul Tarihi: 23.11.2021

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi

Otel işletmeciliği

Mutfak yönetimi

Turizm

Öz

Günümüzde önemi giderek artan turizm endüstrisinin en önemli kollarından biri konaklama işletmeleridir. Farklı rekabet koşullarında değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve rekabet üstünlüğü kazanabilmek için bütün işletmeler gibi konaklama işletmeleri de hizmet kalitesine önem vermek zorundadır. Son yıllarda büyük gelişme gösteren hizmet kalitesinin, konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümüne ve bu bölümün alt birimi olan mutfak yönetimine etkileri olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmada baş aşçının hizmet kalitesine olan yeterliliği değerlendirilerek hizmet kalitesine olan potansiyelinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Ankara’da bulunan beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek yöneticilerine, kendi bünyelerinde çalıştırdıkları mutfak yöneticisi olan baş aşçının hizmet kalitesine olumlu veya olumsuz etkilerinin olup olmadığı ve sağlanan hizmet kalitesine olan artıları yüz yüze görüşme tekniğiyle sorulmuştur. Görüşmelerde nitel bir yöntem olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği benimsenmiştir. Araştırma sonucunda, tüm katılımcıların sorulara genel olarak olumlu yanıtlar verdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca görüşmelerden yola çıkarak, hizmet kalitesi açısından önemli bir potansiyele sahip olan baş aşçının, kaliteyi belli bir standartta sürdürdüğü, misafir memnuniyetini ve sadakatini artırdığı tespit edilmiştir.

Keywords

Service quality

Hotel management

Kitchen management

Tourism

Abstract

One of the foremost branches of the tourism industry, whose importance is increasing day by day, is accommodation establishments. In order to respond to changing customer demands in several competitive conditions and to gain a competitive advantage, accommodation businesses, like all businesses, must attach importance to service quality. It is seen that the service quality factor, which has shown great improvement in recent years, has effects on the food and beverage department and the kitchen management, which is the sub-unit of this department for accommodation establishments. For this reason, it was aimed to determine the potential for service quality by evaluating the proficiency of the head chef in service quality. For this purpose, it was asked whether the food and beverage managers of the five-star hotels in Ankara and the head chef, who is the kitchen manager they employ, have positive or negative contributions to the service quality and the advantages of the service quality provided by face-to-face interview technique. Semi-structured interview technique, which is a qualitative method, was adopted in the interviews. As a result of the research, it was observed that all participants gave positive answers to the questions in general. In addition, based on the interviews, it can be stated that the head chef, who has an important potential in terms of service quality, maintains the quality at a certain standard and provides guest satisfaction and guest loyalty.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: gamzercan86@hotmail.com (G. Erdoğan)

DOI: 10.21325/jotags.2021.911

**Bu makale, “Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetiminde Baş Aşçının Hizmet Kalitesine Olan Etkisi, Ankara’da Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.