



COVID-19 Salgınının Otellerin Mutfak Departmanına Yansımaları: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Nitel Bir Araştırma (Reflections of the COVID-19 Outbreak on the Hotel Kitchen Department: A Qualitative Research on Five-Star Hotels in Antalya)

* Beysun GÜNERİ^a , Özlem YAY^a 

^a Akdeniz University, Göynük Culinary Arts Vocational School, Department of Hotel Restaurant and Catering Services, Antalya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 29.12.2021

Kabul Tarihi: 01.03.2022

Anahtar Kelimeler

COVID-19 salgını
Otel işletmeleri
Mutfak departmanı
Mutfak şefleri

Keywords

COVID-19 outbreak
Hotels
Kitchen department
Executive chefs

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırmanın amacı, Antalya'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarının COVID-19 salgın sürecinde nasıl etkilendiklerini, mutfak şeflerinin bakış açısıyla ortaya koymaktır. Araştırmanın yöntemi nitel araştırma olup, veriler 2-18 Aralık 2021 tarihleri arasında, 20 mutfak şefi ile yüz yüze gerçekleştirilen görüşmeler doğrultusunda elde edilmiş ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın sonucunda, COVID-19 salgının otellerin mutfak departmanlarına olumlu ve olumsuz yansıyan etkileri, mutfak departmanında meydana gelen değişiklikler ve değişikliklerin sürdürülebilirliğine ilişkin bulgular elde edilmiştir. Çalışmanın önemli bulgularına göre mutfak şeflerinin bir kısmı yeni uygulamaları tamamen; bir kısmı ise kısmen devam ettirmek istediklerini belirtmektedirler. Ayrıca mutfak şeflerinin bir kısmı da COVID-19 salgınının getirdiği yeni uygulamaların etkisiyle, otel işletmelerinin her şey dahil açık büfe sisteminden her şey alakart sistemine doğru dönüşüm içinde olduğunu ifade etmektedirler. Şefler yeni düzenlemelerin, kişiye özel hizmet verebilmeyi mümkün kıldığını ve her şey dahil açık büfe sisteminin iyi bir alternatifi olabileceğini belirtmişlerdir. Ancak mutfak şeflerinin bir kısmı ise, yeni uygulamalardan memnun olmayıp tamamen eski sisteme geri dönmek istemektedirler.

Abstract

The aim of this study is to reveal the effects of how the kitchen departments of five-star hotels in Antalya are affected by the COVID-19 outbreak, from the perspective of kitchen chefs. The qualitative research method was carried out and the data were obtained from 20 executive chefs with the face-to-face interviews between 2-18 December 2021 and the data were analyzed via content analysis. As a result of the research, findings were obtained regarding the positive and negative effects of the COVID-19 pandemic on the kitchen departments of hotels, the changes that have occurred in the kitchen department, and the sustainability of the changes. One of the remarkable results of the study is, some of the chefs completely and some of them partially want to continue the new practices brought by the COVID-19 outbreak. Accordingly, some of the kitchen chefs state that with the effect of the changes held during COVID-19 hotel businesses are transforming from an all-inclusive system to an all-alacarte system. The chefs stated that it is possible to provide personalized service with the new regulations, and in this respect, it constitutes a good alternative to the all-inclusive system. However, some of kitchen chefs are not satisfied with the new regulations and want to completely return to the previous system.

* Sorumlu Yazar

E-posta: beysunguneri@akdeniz.edu.tr (B. Güneri)

DOI:10.21325/jotags.2022.987

GİRİŞ

2000'li yıllarda insan sağlığını etkileyen 2002'de Şiddetli Akut Solunum Sendromu (SARS), 2009'da İnfluenza A H1N1 (domuz gribi), 2012'de Ortadoğu Solunum Sendromu (MERS) ve 2020 yılı mart ayı itibariyle COVID-19 gibi ölümcül bulaşıcı hastalıklar bulunmaktadır (Ma vd., 2021, s. 2). Bu türden bulaşıcı hastalıklar insanların yaşam biçimini, birbirleriyle olan etkileşimlerini, çalışma hayatını ve insanların birbirleriyle olan iletişim biçimlerini, hareket ve seyahat biçimlerini etkilemektedir. COVID-19 salgını da insan sağlığı üzerinde büyük bir tehdit oluşturarak, sosyal mesafe, evde izolasyon gibi ani yaşam tarzı değişiklikleri ile sosyal ve ekonomik sorunları da beraberinde getirmiştir (Di Renzo vd., 2020, s. 2). Özellikle sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle, dünya üzerinde bireylerin günlük yaşamlarını değiştirmiş ve değiştirmeye devam etmektedir (Husain & Ashkanani, 2020, s. 12).

Turizm sektörü hassas bir sektör olup, salgın hastalıklar, global ekonomik krizler, terör olaylarından etkilenmektedir (Lee & Chen, 2011, s. 1422). Örneğin, salgın hastalıkların ortaya çıktığı ve yayıldığı destinasyonlarda, turist sayılarında önemli düşüşler meydana gelmektedir. 1967-68 ve 2001 yılında İngiltere'de yaşanan el ve ayak hastalığı (Baxter & Bowen, 2004), 2003 yılında SARS ve 2009 yılında domuz gribi salgınları vakaların ortaya çıktığı ve yayıldığı ülkelerin tümünde turist sayılarının düştüğü belirtilmektedir. Salgın hastalıkların, ülkelerin turist sayıları üzerinde etkili olduğu ve salgınla ilgili ilk vakanın görüldüğü yıl veya bir sonraki yılda ülkelerin, gelen turist sayılarında düşüş yaşandığı belirtilmektedir (Ünlüöner & Çeti, 2019, s. 122). Mart 2020 itibariyle dünya çapındaki tüm destinasyonlar, COVID-19 salgını karşısında seyahat kısıtlamaları getirmiş, ülkeler sınırlarını gezginler için kapatmış ve uluslararası uçuşlar tamamen veya kısmen askıya alınmıştır. UNWTO verilerine göre 2021 yılı ocak ayında uluslararası turist girişlerinde 2020'ye kıyasla %87'lik bir düşüş göstermiştir (United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2020).

COVID-19 salgını, insanları ve işletmeleri etkileyerek küresel bir ekonomik krizi tetiklemiştir. Bu yönüyle özellikle turizm sektöründe döviz kazançlarını etkilemiş, aynı zamanda çeşitli bölgesel gelişmeleri, iş fırsatlarını da etkilemiştir (Jaipuria, Parida & Ray, 2021, s. 245). Dünyada COVID-19'un yayılması, insanların endişelenmesine ve ekonomik krize neden olmuştur (Ma vd., 2021, s. 7). Salgının ekonomi ve istihdam üzerindeki etkisi incelendiğinde 2020 yılında küresel çalışma saatlerinin %8,8'inin kaybedildiği bunun da 255 milyon tam zamanlı işe eşdeğer olduğu belirtilmekte ve bu kayıpların, 2009'daki küresel mali kriz sırasında meydana gelenlerden kaybın dört katından daha fazla olduğu ortaya konulmaktadır (United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2021).

Seyahat ve turizm endüstrisi, salgınla mücadele için hazırlıksız yakalanmıştır. Oteller, restoranlar ve eğlence işletmeleri, hastalıkla başa çıkmak için dezenfektanlar, oturma yerleri arasındaki sosyal mesafenin korunması, otel odasının dezenfeksiyonu ve yenilikçi teknolojilerin kullanımı gibi acil önlemler almışlardır (Khan vd., 2021, s. 964-965). Aynı zamanda turizm işletmelerinin çalışanlarına yönelik birtakım düzenlemeler yapması gerekmiştir. Demir, Günaydın ve Demir (2020, s. 91) İşletmelerin çalışanlarını, hükümet tarafından sağlanan kısa çalışma ödeneğinden yararlandırıldığını, bu ödeneye hak kazanamayanların mağdur olmaması için bazı işletmelerin kısmi çalışma yöntemi uyguladığını; ayrıca bazı turizm işletmelerinin yeni çalışan alımını durdurduğunu, ek olarak mevcut çalışan sayısını azalttığı veya çalışanlarını ücretli-ücretsiz izne çıkararak krizi atlattığı görülmüştür. Turizm işletmeleri salgının üstesinden gelmek için işgücü, maliyet kontrolü, örgütsel destek ve pazarlama uygulamalarına önem vermiş, kriz yönetim uygulamalarında maliyetlerin azaltılması, işgücünün azaltılması yollarına gitmiştir (Kukanja, Planinc & Sikošek, 2020, s. 350-357).

Turizm endüstrisinin önemli bir bileşeni olan yiyecek içecek işletmeleri de COVID-19 salgınından etkilenmiştir. Salgının başlamasıyla birlikte özellikle yiyecek içecek hizmeti sağlayan birimlerin acil önlemler alması gerekmiştir. Özellikle Türk turizminin önemli bir destinasyonu olan Antalya ilinde faaliyet gösteren otellerin, her şey dahil sistemi ile hizmet vermesi ve açık büfe hizmetinin sunulması misafirlerin birbirleriyle temasını ve bulaş riskini artıran bir unsurdur. Salgınla mücadele adına otel işletmeleri için, ülke genelinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Güvenli Turizm Sertifikası alma zorunluluğunun getirilmiş bu da otellerin, diğer departmanlarıyla birlikte mutfak departmanlarında bazı yeni düzenlemelerin yapılmasına neden olmuştur. Yapılan bu düzenlemeler sonrasında otel mutfaklarında meydana gelen değişiklikler, gerek mutfakların fiziki yapısını gerekse organizasyonel yapısını etkilemiştir. Mutfak departmanlarındaki bu değişikliklerin mutfak şeflerinin bakış açısı ile ortaya konulmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Bu çalışmada COVID-19 salgınının Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarına olan etkilerini, mutfak şeflerinin bakış açısıyla ortaya koymak amaçlanmıştır. COVID-19 salgınına ilişkin yapılan çalışmaların ağırlıklı olarak yiyecek içecek işletmeleri açısından incelendiği tespit edilmiş olup, otel işletmelerinin mutfak departmanına yönelik az sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Zengin, Topçuoğlu & Kaygın, 2020; Alrawadieh & Çifçi, 2021; Bucak & Yiğit, 2021; Can & Çolakoğlu, 2021). Çalışma, Türkiye'deki önemli bir turizm destinasyonu olan Antalya ilinde faaliyet gösteren sadece beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarını ele almakta ve mutfak şeflerinin görüşleri doğrultusunda, açık büfe uygulamasında meydana gelen değişikliklere odaklanmaktadır. Bununla birlikte ilgili alanyazında COVID-19'un olumsuz yansımalarına odaklanılırken, mevcut çalışma mutfak şeflerinin bakış açısına göre bir takım olumlu yansımaların da olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma verileri COVID-19 salgınının üzerinden iki turizm sezonu geçmesinin ardından toplandığı için salgının etkilerini daha net ortaya koyabilmek amacıyla da önem arz etmektedir.

Bu amaçla şu sorulara cevap aranmıştır:

- COVID-19 salgınının mutfak departmanına olan olumlu etkileri nelerdir?
- COVID-19 salgınının mutfak departmanına olan olumsuz etkileri nelerdir?
- COVID-19 salgınında mutfak departmanında meydana gelen değişiklikler nelerdir?
- COVID-19 salgınının mutfak departmanına getirdiği uygulamaların sürdürülebilirliğine ilişkin görüşleriniz nelerdir?

COVID-19 Salgınının Mutfak Departmanına Etkisi ve Alanyazın Taraması

COVID-19 salgını, otel mutfaklarının fiziksel, operasyonel yapılarında ve tedarik zincirlerinde değişiklikler yapılmasını gerekli kılmıştır. Otellerin mutfak departmanları için en büyük değişiklik, mutfaktan misafirin yemek masasına kadar yasal düzenlemeler doğrultusunda operasyon ve hijyen prosedürlerinde yeniliğe gidilmesi olmuştur (Lau, 2020, s. 503). Bunun dışında, mutfaktaki üretim süreçlerinde operasyonel, gıda güvenliği, malzeme ve ekipman tedarik süreci, yeni önlemlere ilişkin eğitimler, acil durum planlamaları ve dijitalleşme gibi konularda değişiklikler meydana gelmiştir (Telukdarie, Munsamy & Mohlala, 2020, s. 1). Operasyonel anlamda yapılan değişikliklere ilişkin Bucak ve Yiğit, (2021, s. 7) tarafından yapılan araştırmada, şeflerin Türkiye'de her şey dahil ve açık büfe sistemini değiştirmek istediklerini ortaya çıkmıştır. Buna göre şeflerin, açık büfe sistemi yerine kişisel üretime geçeceğini düşündüğü, COVID-19 salgınının Türkiye'deki otellerde her şey dahil sisteminin kaldırılması için bir kilometre taşı

olduğunu, her şey dahil sisteminin ortadan kalkması ile turizmden daha sürdürülebilir bir şekilde yararlanmanın mümkün olacağını belirtilmişlerdir. Ayrıca, bir diğer bir değişim ise pandemi sürecinde misafirlerin gıda tüketim alışkanlıklarının değişmesi ve menü tasarımında değişikliği tetiklemedir (Telukdarie, Munsamy & Mohlala, 2020, s. 1; DiRenzo vd., 2020, s. 11).

Salgın, yiyecek ve içecek işletmeleri üzerinde kısa ve uzun vadeli etkiler ortaya çıkarmıştır. Bunlar incelendiğinde ise, kısa vadeli etkilerinin ürünlerin son kullanma tarihinden kaynaklanan kayıplar, işletme sermayesi nakit akışında yaşanan sıkıntılar, normal işletme giderlerini gerçekleştirmede yaşanan zorluklar, distribütörlerin ve ticari ortakların kapatılması veya sınırlı operasyonlarının meydana getirdiği olumsuzluklar ve işletmelerin nakit sıkıntısı nedeniyle akreditiflerin açılmasında gecikmelerin yaşanması olarak belirtilmiştir (Chowdhury vd., 2020, s. 10). Yılmaz & Şahin'e (2021, s.26) göre salgın sürecinde yiyecek içecek sektöründe, hammadde tedarikinde de sorunlar yaşanmıştır. COVID-19 salgını gıda tedarik zincirinde özellikle, dünya mutfağından yemekler sunan restoranlar için ithal ürün bulma konusunda zorluk yaşamaktadır. Bu durum yiyecek içecek işletmelerini üretim ve menü açısından zor durumda bırakmış ve hatta kapanmasına neden olmuştur ya da işletmelerini kapatmamak için menüde yöresel yemeklere ağırlık verilmiştir. Uzun vadeli etkileri ise, yatırım getirisinin azaltılması, işten çıkarmalar, ticari ilişkilerin azalması, işletmelerin tedarik zinciri ağının yeniden inşa etmek durumunda kalıp yeniden yapılandırılması ve sektörün GSYİH'ye katkısının azaltılması olarak belirtmişlerdir (Chowdhury vd., 2020, s. 10).

COVID-19 salgını yukarıda sayılan etkilerin yanında, doğrudan mutfak personelini ilgilendiren olumsuz sonuçlar da ortaya çıkarmıştır. Örneğin aşçıların hijyen konusunda bir eğitiminin olmadığı, özellikle salgının ilk başlarında dezenfektan, eldiven ve maske temini konusunda sorunlar yaşandığı, personelin işten çıkarıldığı ya da işten çıkarılma korkusu yaşadığı, maaşlarında kesintilerin olduğu belirtilmektedir (Zengin, Topçuoğlu & Kaygın, 2020, s. 13). Ayrıca COVID-19 salgınında istihdamın azaldığı belirtilmektedir. Buna göre, istihdamda yaşanan değişiklikler, sadece tesis kapanışları sırasındaki işsizlikten kaynaklanmamakta, aynı zamanda yerel bölgelerdeki COVID-19 salgınının şiddeti arttıkça, önceki çalışanların işgücünden ayrıldığı ortaya koymaktadır (Cho, Lee & Winters, 2020, s.18). Ayrıca Almanya'da yapılan bir çalışmaya göre şeflerin, işsizlik veya kısa çalışma tazminatından kaynaklanan maddi kısıtlamalarının olması, stres algısını artırmaktadır. Diğer taraftan şeflerin kendi restoranlarının işletmecisi olması durumunda, devletin ekonomik desteğinin yetersiz olmasının da stres algısını artırdığı belirlenmiştir. (Wilkesmann & Wilkesmann, 2021, s: 8). Bucak & Yiğit, (2021, s. 7) Yiyecek içecek sektöründe mutfak bölümünde, yöneticilerin işsizlik, azalan iş olanakları ve çalışma koşullarının kötüleşmesi hususlarında karamsar olduklarını belirtmiştir. Bazı şefler ise aşçılık mesleğinin yeniden hak ettiği önemi kazanacağı düşüncesi ile iyimser bir bakış açısına sahiptir. Alrawadieh ve Çifçi (2021, s. 445) ise COVID-19 salgınının yiyecek içecek sektörü çalışanlarının maddi kayıplar yaşadığını, moral motivasyon düşüklüğü yaşadığını, stres, depresyon ve kaygı bozukluğu gibi sorunlar yaşadıklarını belirtmektedirler. Brizek, Frash, McLeod & Patience'in (2021, s. 5) yaptıkları araştırmada restoran işletmecilerinin %28'inin tam kapanma sonrası yeniden açıldıklarında eski personelinin sadece %75'ini yeniden işe alabildiğini belirtmiştir.

Otel işletmeleri salgın sürecinde operasyonlarına devam edebilmek için misafirlerine güvenli bir ortam sunmak amacıyla hijyen kurallarına uymak, sosyal mesafeyi korumak gibi önlemlerle bulaşma riskini azaltıp güvenli bir tatil imkânı sağlamak durumunda kalmıştır. Bu bağlamda ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığı "Güvenli Turizm Sertifikası" uygulamasını hayata geçirmiştir. Türkiye'de otellerin tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinde "Güvenli

Turizm Sertifikası” almasıyla, müşterilere salgın sürecinde güven sağlanması beklenmektedir (Türker & Ertürk, 2020, s. 99). Ayrıca otel yöneticileri, turistlerin güvensizlik algısının kırmaya odaklanmış ve hijyene önem vermiştir. Salgında otel yöneticileri, personel, müşteriler açısından sosyal mesafelerinin korunması, içeceklerin kapalı olması, serviste tek kullanımlık ürünlerin tercih edilmesi, maske kuralına uyulması gibi tedbirlerin alınmasını sağlamıştır. Ayrıca açık büfe yerine siparişe dayalı hizmete geçmeye yönelik uygulamalar yaptırmıştır (Dündar, Silik & Ilgaz, 2020, s. 3790).

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1 Haziran 2020/6 COVID-19 salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında otel işletmelerinin, Güvenli Turizm Sertifikası alması için bir genelge yayınlamıştır. Bu genelge kapsamında otel işletmelerinin mutfak departmanları özelinde alınması gereken tedbirler; personele ilişkin hijyen kuralları ve sosyal mesafeye ilişkin görsel/yazılı bilgilendirme, el dezenfektanı ve antiseptiği bulundurma, açık büfe uygulaması yapılan otellerde büfenin misafir tarafına misafirin erişimini engelleyecek biçimde bariyer konulması, personel yemekhanesinde tek kullanımlık ürünlere geçilmesi, personelin düzenli sağlık kontrolünün yapılması, personele salgın ve hijyen konusunda eğitim verilmesi, personel girişinde termal kamera veya temassız ateş ölçümü uygulamaları, personele kişisel koruyucu donanım sağlanması (maske, eldiven, siperlik vb.), aynı vardiyada mümkün olduğunca aynı personelin çalıştırılması, personelin ortak kullanım alanlarında sosyal mesafe uygulaması, personel lojmanlarında, bir odada en fazla dört kişinin konaklaması, mal tedarikçilerinin ve başka sebeplerle (tamir bakım vb.) tesise gelen kişilerin, sosyal mesafe kuralı ve kişisel koruyucular ile kabul edilmesi, mutfakta kapı kolları, trabzanlar, asansör düğmeleri, elektrik düğmelerinin sık sık dezenfekte edilmesi, mutfaktaki yüzeylerin temizliği ve hijyeni, mutfağa görevli olmayan personel harici giriş yapılmaması, personel izolasyon odalarının bulundurulması olarak özetlenebilir (<https://www.ktb.gov.tr>).

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli, nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışmasıdır. Durum çalışmaları, bir durumu yakından veya derinlemesine anlamak ve ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır (Yin, 2017, s. 4). Durum çalışmaları, yapısına göre ve analiz amacına göre ikiye ayrılmaktadır (Güçlü, 2019, s.327). Analiz amacına göre yapılan durum çalışmalarından araçsal durum çalışmasına göre araştırmacılar, bir konu ya da soruna odaklanmaktadır (Creswell, 2016, s. 99). Bu çalışmada analiz amacına göre, araçsal durum çalışmasından yararlanılmış ve çalışmada COVID-19 salgını bir durum olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada COVID-19 salgınının, beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanına yansımalarına odaklanılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın deseni tanımlayıcı tekli araçsal durum çalışması (Güçlü, 2019, s. 329) olarak ifade edilebilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri ve bu otel işletmelerinin mutfak departmanlarında görev yapan mutfak şeflerinin (Executive şefleri) görüşleri ile sınırlandırılmıştır. Araştırma verileri 2-18 Aralık 2021 tarihleri arasında toplanmış olup, elde edilen veriler, salgının üzerinden geçen iki turizm sezonu ile sınırlandırılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanında görev yapan mutfak şefleri (Executive Chef) oluşturmaktadır. Bu çalışmada örneklem olarak amaçlı örnekleme yöntemlerinden, ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Bu bağlamda katılımcıların, Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfak şefi unvanı ile görev yapması ölçüt alınmıştır. Araştırmanın örneklemini, Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 20 mutfak şefi oluşturmuştur. Katılımcılara Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm dernekleri aracılığıyla, telefonla randevu istenerek ulaşılmıştır. Morgan & Morgan (2008) nitel çalışmada örneklem büyüklüğü için temel kuralın bilgilerin doyuma ulaşmasıyla oluşan tekrarlanma döngüsü olduğu belirtilmektedir (Aktaran: Baltacı, 2018, s. 262). Bu nedenle örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde, veri doygunluğuna ulaşmanın veri toplama sürecinde verilerin birbirini tekrar etmesi ve yeterli doygunluğa ulaşılması nedeniyle katılımcı sayısı yeterli olarak görülmektedir (Saunders vd., 2018, s: 9). Buna göre çalışmada, 20. Görüşme sonunda verilerin tekrar ettiği görülmüş olup 20 katılımcı ile çalışma tamamlanmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, görüşme tekniği ile yarı yapılandırılmış soru formu aracılığıyla toplanmıştır. Soru formunun hazırlanmasında ulusal ve uluslararası alanyazın taraması yapılmıştır (Can & Çolakoğlu, 2021; Bucak & Yiğit, 2021; Yılmaz & Şahin, 2021). Mevcut literatüre dayanarak, nitel araştırma konusunda uzman bir öğretim elemanının görüşü de alınarak sorular araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Soru formu iki bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgilerini belirlemek üzere 8 soru, ikinci bölümde ise katılımcıların görüşlerini belirlemek üzere 4 yarı yapılandırılmış soruya yer verilmiştir. Yarı yapılandırılmış sorular, araştırmacıya esneklik sağlamaktadır ve bu doğrultuda soru formunda alt sorular belirlenmiştir. Bu sayede katılımcılardan detaylı bilgiler elde edilmiştir (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 140).

Araştırmanın verileri 2-18 Aralık 2021 tarihleri arasında yüz yüze görüşme tekniği ile toplanmış ve görüşmeler esnasında katılımcıların ses kaydı alınmıştır. Kayıtlara ilişkin katılımcılardan gönüllü olduklarına dair izinler alınmıştır. Görüşmeler ortalama 30 dakika sürmüştür. Araştırmanın etik kurul izni ise, Akdeniz Üniversitesi Etik Kurulu 30/11/2021 tarih ve 15/431 sayılı karar ile alınmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin analizi; verileri düzenleme, okuma ve hatırlatıcı notlar alma, kodlama ve temalardaki verileri betimleme, verileri yorumlama, verileri sunma ve görselleştirme aşamalarından oluşmaktadır. Buna göre öncelikle elde edilen ses kayıtları bilgisayar ortamında yazılı olarak çözümlenmiştir. Bu çözümlenmenin sonucunda, toplamda 70 sayfalık veri seti elde edilmiştir. Verilerin analizinde NVivo12.00 paket programı kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesi içerik analizi ile gerçekleştirilmiş, kodlamalar yapılarak ana ve alt temalar oluşturulmuştur. Oluşturulan tablolarda kodlamalara ilişkin frekanslara yer verilmiştir ve katılımcıların, COVID-19 salgınının mutfak departmanına yansımalarına ilişkin mutfak şeflerinin görüşlerini, detaylı bir biçimde ifade edebilmek için doğrudan alıntılar yapılmıştır. Katılımcıların gizliliği esas olduğu için mutfak şeflerini simgeleyen "K1", "K2",..., "K20" şeklinde kodlar kullanılmıştır.

Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliliği

Araştırmanın iç geçerliğini (inandırıcılık) sağlamak amacıyla, verilerin toplanmasında güvene dayalı ve uzun süreli bir etkileşim içinde ve esneklik sağlanarak görüşmeler gerçekleştirilmiş, katılımcı teyidini sağlamak (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 278) için bireysel görüşmelerin yazılı dökümleri, katılımcılara e-posta yolu ile gönderilmiştir. Görüşmeler yüz yüze, birden fazla mutfak şefi ile bireysel olarak gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda görüşmeler yapıldıktan sonra mutfak şefleri eşliğinde, mutfak departmanı araştırmacılar tarafından gözlemlenmiştir.

Araştırmanın dış geçerliğini (aktarılabirliğini) artırmak için konu ile ilgili yapılan araştırmalar karşılaştırılmış, analitik genelleme ile karşılaştırma yapılarak ayrıntılı biçimde yorumlanmıştır. Araştırma sürecinin aşamaları olan araştırma deseni, araştırmanın sınırlılıkları, çalışma grubu, veri toplama aracı, verilerin toplanması, verilerin analizi, araştırmanın bulguları ve sonuçları ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Çalışma grubunun oluşturulmasında amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak hem genele hem özele ait bilgilere (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 282) ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın iç güvenirliliğini (tutarlılığını) sağlamak için, tutarlılık incelemesi yönteminden yararlanılmıştır. Bu tekniğin amacı, araştırmaya dışarıdan bir gözle bakılması ve araştırmacının etkinliklerini, baştan sona tutarlı bir biçimde gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin ortaya konmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 283). İki araştırmacıya ait kodlamalar arasındaki karşılaştırmalı uyuşmanın güvenirliliğini saptamak için, sınıflama düzeyinde puanlama yapan iki puanlayıcı arasındaki uyumun derecesini belirlemek için geliştirilen (Bıkmaz Bilgen & Doğan, 2017, s. 66) Kappa istatistiğinden yararlanılmıştır. Görüşmelerin dökümleri deşifre edilip kodlama yapıldıktan sonra, alanda uzman iki öğretim elemanına gönderilmiş ve yaptıkları kodlamalar karşılaştırılarak tutarlılık oranı SPSS 16.00 paket programında Kappa tutarlılık katsayısı hesaplanmış ve 0,919 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılara ilişkin demografik özellikler, şeflerin COVID-19 salgınına ilişkin olumlu ve olumsuz görüşleri, COVID-19 salgınına yönelik alınan önlemler, COVID-19 salgınına ilişkin yapılan uygulamaların sürdürülebilirliğine ilişkin veriler yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Şef Kodu	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	SektörDeneyimi	Yöneticilik Deneyimi
K1	Erkek	34	Lisans	18	1
K2	Erkek	52	İlköğretim	42	25
K3	Erkek	49	İlköğretim	34	20
K4	Erkek	56	Lise	46	22
K5	Erkek	46	Lise	29	6
K6	Erkek	46	İlköğretim	32	12
K7	Erkek	41	Lise	25	3 Ay
K8	Erkek	50	Lise	34	28
K9	Erkek	35	Önlisans	21	4
K10	Erkek	58	İlköğretim	42	25
K11	Erkek	50	Lise	33	16
K12	Erkek	45	Lise	28	8
K13	Erkek	47	Lise	31	17
K14	Erkek	55	Lise	31	20
K15	Erkek	51	İlköğretim	35	20
K16	Erkek	44	Lise	26	19

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri (Devamı)

K17	Erkek	49	Önlisans	35	23
K18	Erkek	38	Lise	22	7
K19	Erkek	35	Lisans	20	2
K20	Erkek	47	Önlisans	30	15

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların tamamının cinsiyetinin erkek olduğu görülmektedir. Yaş dağılımına incelediğimizde 34-58 arasında değiştiği gözlenmektedir. Eğitim durumlarına göre ilköğretim mezunu olan 5, lise mezunu olan 10 katılımcı, önlisans mezunu olan 4 katılımcı ve lisans mezunu olan 1 katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcıların turizm sektöründeki deneyimine bakıldığında 20-46 yıl aralığında olduğu görülmektedir. Mutfak şefi pozisyonunda deneyimi göz önüne alındığında, 3 ay ile 25 yıl arasında değişkenlik göstermektedir.

Tablo 2. Şeflerin COVID-19 Salgınının Otel Mutfaklarına Yansıyan Olumlu Etkilerine İlişkin Görüşleri

Olumlu Etkileri	f
Hijyen önlemlerinde artış	20
Sertifika almanın olumlu etkisi	20
İsrafta azalma	19
Hizmet kalitesinde artış	11
Personel niteliklerinde artış	10
Yemeğin sunumunun iyileştirilmesi	10
Kalifiye ve yeni personel istihdamında artış	9
Personel memnuniyetinde artış	4
Yiyecek kalitesinde artış	4
Toplam	107

Tablo 2'ye göre, mutfak şeflerinin COVID-19 salgın dönemine ilişkin olumlu görüşleri incelendiğinde en fazla dikkat çeken görüşün, hijyen önlemlerinde meydana gelen artış (f:20) olduğu görülmektedir. Mutfak şefleri, mutfak ortamında hijyen önlemlerinin taviz verilemeyecek şekilde artmış olmasından ve hijyenin sağlık açısından öneminin iyice anlaşılmasından dolayı memnun olduklarını belirtmişlerdir.

“Mutfak ofisleri ve çalışma alanlarının hijyeni sürekli yapıyor. Pandemide çok sık dezenfektan istasyonları var” (K14)

“İnsanlar büfeye çıktıklarında artık bir eldivenin nasıl takılacağını biliyor. Maske takılıyor, hijyene daha çok dikkat ediyorlar” (K2)

Şeflerin COVID-19 salgın dönemine ilişkin ikinci vurguladıkları olumlu görüş ise, Güvenli Turizm Sertifikası almaktır (f:20). Sertifika, kriz döneminde otel işletmelerine yol gösterici bir rehber olmuştur. Ayrıca sertifika misafirlerin, kendilerini güvende hissetmelerini sağlamıştır.

“Olumlu etkilerde sertifika acentelere güven veriyor ve satış ayağında rahatlatıyor. Acenteler sertifika olmayınca misafir göndermiyor.” (K10)

“Sertifikanın etkisi mutlaka oldu; belli standartlara uyuluyor personel eğitimden geçiyor” (K14)

Şeflerin bu dönemle ilgili vurguladıkları diğer bir olumlu görüş ise, mutfak departmanında israfın azaldığını belirtmişlerdir(f:19). Salgında büfede yemekler, mutfak personeli tarafından dağıtıldığı için bu dağıtım yöntemi dolayısıyla israfın azaldığını vurgulamaktadırlar.

“Gıda israfında giden ürünün %60'ını önlemiş olduk. Misafir önceden rastgele doldururken işler karışıyordu” (K11)

“Her şey dahilinde verdiği en büyük zarar israflardı. Yemek maliyetlerinde, kendimiz dağıtmamızdan dolayı %20-30 bir karımız olmuştur. Misafire biz istediği kadar veriyoruz ancak kendisi büfeden alırken kontrolsüz alıyordu.” (K5)

Şefler, COVID-19 salgın sürecinde alınan önlemler ve yapılan uygulamalar ile hizmet kalitesinde de artış meydana geldiğini vurgulamıştır (f: 11).

“Bu daha kaliteli hizmet vermemizi sağladı. Alakart usulü sunuma biraz daha ağırlık geldi; şu anda daha kaliteli bir hizmet veriliyor. Kişiye özel servis yapılıyor.” (K19)

Şefler COVID-19 salgın sürecinin mutfak personelinin niteliklerinde artış meydana getirdiğini belirtmektedirler (f:10). Mutfak personeli kendisini, yabancı dil konusunda, misafirlerle iletişim kurmada ve özgüvenin gelişmesinde katkısı sağlamaktadır.

“Bu nedenle gastronomi dilinden anlayan ve yabancı dil bilen personeller tercih ediyorum. Bizim mutfak çitımızı biraz daha yükseltecektir. Biz eskiler yabancı dil bilmiyorduk, yeni nesil daha fazla yabancı dil biliyor ve yurtdışına açılıyor.” (K11)

“Büfeye geçen, büfe de sürekli kalan personelin genel kültürünü ve konuşma tarzını değiştiğini hissetmeye başladık. Dil öğrenme eğilimde. Daha önce müzik dinleyen çocuk şimdi, Youtube dan Rusça bir şeyler öğrenmeye çalışıyor. Yani gördüklerimi anlatıyorum. Böyle enteresan bir etkisi var” (K2)

COVID-19 salgın sürecinde açık büfede yemeklerin sunumlarının iyileştirilmesine olumlu yönde yansımıştır(f:10). Salgından önce yemekler, açık büfeden misafirler tarafından gelişigüzel alınmakta ve şefler tarafından özenle hazırlanmış olan büfe düzeni bozulmaktadır.

“Bir de biz aşçıların yapmış olduğu güzel büfelerin bozulmaması, göze hoş görünmesi için de fayda sağlayacak. Önceden büfede yemek almak için gelen misafir kaşığı gelişigüzel daldırıyor ve çirkin bir görüntü oluşuyordu.” (K14)

“Ayrıca misafir yemeği aldığı anda yapmış olduğumuz dekorasyonların hiçbiri kalmıyor. Misafir en güzel görüneni hemen almayı tercih ediyor. Ama şu anda öyle değil. Aşçı verince alakart tabağı sunar gibi veriyor ve misafir aslında bu anlamda da mutlu” (K16).

COVID-19 salgını, kalifiye ve yeni personel istihdamında artışa sebebiyet vermiştir (f:9). Bunun nedeni otellerin açık büfelerinde yemeği dağıtacak, gastronomi bilgisine sahip, farklı yabancı diller bilen mutfak personellerine ihtiyaç duyulmasıdır. Bu durum da otel işletmelerinin mutfak personelinin oluşması, yeni bir dağıtım ekibi istihdam ederek personel sayılarının artmasına neden olmuştur. Ayrıca salgın döneminde otellerin bazılarının alakart sistemde hizmet vermeye başlaması da personel sayısını artırmıştır.

“Dışarıdan aldık. Takviyeciler vardı onlara eklendi. Yemek çeşidine göre 30 kişi daha yeni personel geldi (K17).

“Misafirlerimiz Rus ağırlıklı anadili gibi Rusça bilen dağıtım kadrosu oluşturdu. 30-32 kişilik kadro oluşturup istihdam ettik. Otele yeni bir departman çıkmış oldu. Dağıtım kadrosu.” (K13).

Şefler COVID-19 salgınının, personel memnuniyetinde artışa neden olduğu belirtmektedir (f:4). Açık büfe sisteminde misafirle fazla etkileşimi olmayan personelin, yeni sistemler birlikte misafirler etkileşimi artmıştır. İletişim kuruyor olabilmek ve takdir görmek personele olumlu yansımaktadır.

“Personel büfeye çıktığında misafir teşekkür edince motive oluyor, eskiden misafirle karşı karşıya gelmezdi. İletişimdeki personele pozitif etkisi var” (K11).

COVID-19 salgını açık büfede sunulan yemeklerin çeşitliliğinde azalmaya gidilmesine neden olmuştur. Ancak şefler bu azaltmanın, yiyecek kalitesindeki artışa yansıtıldığını belirtmektedir(f:4).

“...ürünün daha kalitelisini vermeniz söz konusu.” (K20).

“Burada kesinlikle misafirden kısmak gibi amacımız yok. Zaten satın aldığımız ürünlerde kaliteli ürünler sunmaya çalışıyoruz.” (K1).

Tablo 3. Şeflerin COVID-19 Salgınının Otel Mutfaklarına Yansıyan Olumsuz Etkilerine İlişkin Görüşleri

	Olumsuz Etkileri	f
Mutfak personeline yönelik yansımalar	Personel iş yükünün artması	16
	Personelin özlük haklarına yönelik kayıplar	13
	Maske ve dezenfektanın kullanmanın zorluğu	6
İletişime yönelik yansımalar	İletişim problemi	11
	Yabancı dil problemi	6
	Maliyetlerin artması	25
Maliyetlere yönelik yansımalar	İşletme gelirlerinde azalma	9
	İsrafın artması	2
Misafire yönelik yansımalar	Misafir memnuniyetinde azalma	20
Toplam		108

Şeflerin COVID-19 salgınının otel mutfaklarına yansıyan olumsuz etkilerine ilişkin görüşleri Tablo 3’te sunulmuştur. Mutfak personeline, iletişime, maliyetlere ve misafire yönelik yansımalar olmak üzere dört alt temaya ayrılmıştır. Mutfak personeline yönelik olumsuz yansımalar sırasıyla, personel iş yükünün artması (f:16), personelin özlük haklarına yönelik kayıplar (f:13), maske ve dezenfektanın kullanmanın zorluğu (f:6) olarak belirlenmiştir. COVID-19’un otellerin mutfak departmanına yansıyan en önemli olumsuz etkisi, mutfak personelinin yemek dağıtımından dolayı iş yükünün artması olduğu görülmektedir.

“Büfede yemeği biz servis ediyoruz. Bu durum bizim için ayrı bir iş yükümüzü artırdı” (K18)

“Tabii iş yoğunluğu arttı, personel çok yoruluyor. Personel mesai yapıyor. Üç gün kalıyor dört gün kalıyor beşinci gün yoruluyor personel. Bu durum ekstra aşçıya yük getirdi” (K4)

Salgının personele yönelik ikinci önemli olumsuz yansıması ise, personelin özlük haklarına yönelik kayıplardır. Mutfak şeflerinin (f:13) görüşlerine göre çoğu personel işsiz kalmış, sektör değiştirmiş ve sektörün mevsimsellik sorunundan dolayı kısa çalışma ödeneğinden yararlanamamıştır.

“Turizm personelinin %80’ kapanma sürecinde dışarda kaldı, iş yok, ev geçindirmekte zorlanıyor. COVID olmasa şu an tesisler doluydu ve 300 kişi çalışacaktı ama şimdi 100 kişi çalışıyor. Otel kapasitesi düşünce personel sayısı da düştü.” (K11).

“Askı personeli pandemide en çok yara olan taraf oldu. Kısa çalışma ödeneğinden yararlanamadılar. Geriye dönük 120 gün çalışma şartından dolayı, işsizlik ödeneklerinden faydalanamadılar. İşin en acısı bu oldu. Sizinle işimiz bitti şimdi gidin, size ihtiyaç olunca çağırılacaksınız dendi maalesef” (K16).

Mutfak personelinin çalışırken en çok zorlayan unsurlardan biri de maske ve dezenfektanın kullanım zorluğudur. Maske, personelin yaz sıcaklığında nefes almasını zorlaştırırken, sürekli dezenfektan kullanılması deri hastalıklarına neden olabilmektedir.

“Personeli maske takarken etkiliyor oksijen azalıyor, mutfaklar sıcak, siperlik kullanılmıyor, en rahat maske kullanılıyor ancak yine de rahatsız veriyor.” (K9)

“En önemli zorluğu kişisel koruyucular. Maskeyle çalışmak oldukça zor. Fazla dezenfektan kullanımından dolayı deri hastalıklarımız arttı, mevcut personelimizde de elleri tahriş oluyor. En çok üzüldüğüm nokta ızgaranın ve dönerin başındaki çalışanlara siperlik taktırmıyorum. Çünkü sıcakla birlikte siperlik eriyor. Izgaradaki yağlar siperliğe yapışıyor ve personelin yağdan yüzü gözükmüyor.” (K1).

Salgının iletişime yönelik olumsuz yansımaları sırasıyla iletişim (f:11) ve yabancı dil problemi (f:6) olarak belirlenmiştir. Şeflere göre mutfak personelinin maske takması ve yemek dağıtımını yapmasından dolayı, iletişimde ve yabancı dilde sıkıntılar yaşandığı görülmektedir.

“Personel maske ile konuşamıyor ve anlaşılmıyor. Bu durumda orada bir iletişim sıkıntısı oluyor. Hele bir de yabancı, Türkçe zorlanıyoruz bir de yabancı dil olunca anlaşmak daha da zor oluyor. Herkes birer pandomim sanatçısı oldu yani” (K20)

“Büfeyle mesafe var arada bu nedenle bir iletişim sıkıntısı var.” (K14)

“Servis departmanı birçok dili biliyorken mutfak personeli birçok dili bilmiyor ve misafirle iletişim sıkıntısı yaşıyor.” (K1)

“Hem ses gürültü ve içerideki uğultudan hem de misafirin dediğini anlamamaları tabii bunun yanında yabancı dil sorunu var. Bizim çocukların bu zamana kadar hiç kimse ile birebir ilişkisi olmamasından dolayı da misafire meramlarını atamıyorlar. Dil sıkıntısı yaşıyor.” (K4)

Salgının maliyete yönelik olumsuz yansımalar sırasıyla maliyetlerin artması (f:25), işletme gelirlerinde azalma (f:9) ve israfın artması (f:2) olarak ifade edilmiştir. Otel mutfaklarında hammadde fiyatlarındaki artış, tek kullanımlık ürünler, kişisel koruyucular, ülke ekonomisinin durumu, sertifikaların yükümlülükleri, personel maliyetlerindeki artış nedeniyle maliyetler artmıştır.

“Camla paravan konulması otele maliyet getirdi. Büfelerin arkasında servis yaparken 10 kişilik işi 20 kişiye çıkardık. Bu anlamda personel maliyetleri arttı” (K10)

“En önemlisi hammadde maliyetleri çok yükseldi, oda fiyatları düştü. Biz costları ayarlarken en çok zorlandığımız nokta burası. Her şeyin fiyatı pandemi bahanesiyle arttı. Tek kullanım ürünler var. Bu da maliyet artırdı. İnsanların krizi fırsata çevirmesinden kaynaklı ciddi fiyat artışları var.” (K12)

“Enflasyonda dolaylı rakamlarım arttı. Maskeler, dezenfektan ve eldiven maliyetlerim arttı. Önceden maske sadece girişte dururken şimdi, yüzlerce kutu gidiyor restoran girişinde dağıtılıyor” (K8)

Salgın, banket gibi toplu yemek organizasyonlarının yapılamamasına neden olmuş, bu durumda işletme gelirlerinin azalmasına neden olmuştur.

“Şu an kongre, ziyafet olmuyor yasaklardan dolayı; fuar gibi etkinliklerin bize getirisi var. Kışın bizi ayakta tutuyor.” (K14)

“İşler de %50 azaldı. Düğünlerimiz, banketler yani toplu yemekler azaldı. Nikah yapılıyor sadece kapalı su servis ediliyor.” (K18)

Salgın nedeniyle otelde yapılan aktivitelere getirilen kısıtlamalar, misafirlerin yemek tüketiminde bir miktar artışa neden olmuştur. Ancak tabağına aldığı tüketemeyen misafirler nedeniyle, bazı mutfak şefleri israfın arttığını belirtmektedir.

“Yani misafirin tüketimi arttı, büfede kalanı biz kurtarabiliriz; ancak masada kalanı kurtarılmazsınız” (K8)

Şefler salgının misafire yönelik olumsuz yansımalarının, misafir memnuniyetinde azalma (f:20) olarak belirtmiştir. Şeflerin misafirlerden aldıkları şikayetlere göre COVID-19 salgınının mutfak operasyonlarında meydana getirdiği değişiklikler, misafir memnuniyetine de yansımıştır. Salgın öncesinde misafir yemek almakta özgürken, salgın önlemleri yüzünden dilediği tür ve miktarda yemek alma özgürlüğü kısıtlanmış; hem de büfede ve restoran girişinde beklemek zorunda kalmıştır. Bu durumlar da misafir memnuniyetine olumsuz yönde yansımıştır.

“Misafirlerden olumsuz dönüş alıyoruz çünkü pandemide misafir yemeğin personel tarafından dağıtımını kabul etmiyordu. Kendi almayı tercih ediyordu. Şimdi büfe kapandı ve istediğini istediği kadar alamıyor, bir de hızlı vermek zorundasınız kuyruk birikiyor ve operasyonu yavaşlatıyor” (K15)

“Yemekleri personel dağıttığı için misafir memnuniyetsizliği oluyor. Çünkü restoran kapasitesi dolduğunda, biz misafirleri kapıdan içeri almıyoruz. Bu konuda günlük şikâyet alıyoruz ve kapıda bekleyen misafirler şikâyet ediyor.” (K7)

Tablo 4. Şeflerin Mutfak Departmanında Meydana Gelen Değişikliklere İlişkin Görüşleri

	f	
Personele ilişkin değişiklikler	Hastalanan personel olması durumunda alınan önlemler	21
	Personel yemekhanesinde değişiklik	19
	Personel sayısını artırma	17
Operasyonel değişiklikler	Ürün tedarikinde meydana gelen değişiklikler	23
	Sosyal mesafeye yönelik önlemler	20
	Yemeğin servis ediliş şekli	19
	Menü planlamada düzenlemeler	12
	Restoran kapasitesinin azaltılması	9
	Büfe saatlerinde değişiklikler	4

Tablo 4. Şeflerin Mutfak Departmanında Meydana Gelen Değişikliklere İlişkin Görüşleri (Devamı)

Teknolojik yenilikler	Hava temizleme cihazları	4
	ULV cihazı	2
Toplam		150

COVID-19 salgınının mutfak departmanında meydana getirdiği değişikliklere ilişkin bulgular Tablo 4’te verilmektedir. Buna göre mutfak şeflerinin görüşleri dört alt temaya ayrılmıştır. Personele ilişkin ve operasyonel değişiklikler, teknolojik yenilikler şeklinde temalara ayrılmıştır. Personele ilişkin değişiklikler sırasıyla, hastalanan personel olması durumunda alınan önlemler (f:21), personel yemekhanesinde değişiklik (f:19) ve personel sayısını artırma (f:17) olarak belirlenmiştir. Otelde herhangi bir hastalanan personel olması durumunda alınan önlem olarak, personelin izole edilerek karantinaya alınması en yaygın uygulamadır. Bazen temas durumuna göre bir birim kilit, bir personel tamamen ya da kısmen karantinaya alınabilmektedir. Böyle bir durumda, mutfak departmanının operasyonu doğrudan etkilenmektedir. Eksik kalan personel, zaman zaman kısa çalışma ödeneğinde olan personelden, ekstra personellerden, farklı birime yedeklenmiş personelden, zincir işletme ise diğer otel işletmelerinden çağrılarak tamamlanmaktadır.

“Bir personelin eşi pozitif çıktığı öğrenildi. Sonuç netleşene kadar karantinaya alındı, çalışmadı izole edildi. Otelimizde 3 pastane var oradan kompanse ediliyor. Yerine koyacak eleman için B planı var. Partner personel var elimizde.” (K13)

“COVID vakası olması durumunda personeli ve yanında çalışanları anlaşmalı olduğumuz hastaneye gönderiyoruz. COVID yaşanınca personel açığında, adam hemen bulunmadığı için departmanlar arasında kaydırma oldu. Aşçıbaşısı yardımcısı bile omlet yaptı. İş bizim işimiz, her çalışan diğer departmanları da bilir.” (K3)

Personel yemekhanesinde oturma sayısının azaltılması, tek kullanımlık ürünlerde artış, yemeklerin mutfak personeli tarafından dağıtılması, yemek saatlerinde departmana yönelik farklılıklar yapılması gerçekleştirilmiştir.

Sorumlu personel yemek ve çayları kendisi dağıtır. Masalar ikişer kişiliktir. Departman departman yemek yeme saatleri oluşturduk, departmanlara göre yemek saatlere ayrıldı.” (K3)

Salgın nedeniyle alınan önlemler misafirlerin açık büfeden doğrudan yemek almasına izin vermemekte ve yemeklerin dağıtımını mutfak personeli tarafından yapılmaktadır. Bu durum mutfak departmanının organizasyonel yapısında bir değişiklik meydana getirmiştir. Bu nedenle otel işletmelerinin büyük bir kısmı mutfakta çalışan personel sayısını artırmak(f:17) durumunda kalmıştır.

“Bu yıl özellikle alt grup kadrolarını güçlendirdik. Niye? Çünkü büfede yemek verilecek.” (K10)

“Hizmet için personel sayısı artırıldı. Pandemi demek fazla personel demek.” (K19)

Mutfak departmanında yaşanan operasyonel değişiklikler; ürün tedarikinde meydana gelen değişiklikler (f:23), sosyal mesafeye yönelik önlemler (f:20), yemeğin servis ediliş şekli (f:19), menü planlamasında düzenlemeler (f:12), restoran kapasitesinin azaltılması (f:9) ve büfe saatlerinde değişiklikler (f:4) olarak belirlenmiştir.

Mutfak şefleri COVID-19 salgın sürecinde firmaların elinde kalan ürünlerin, otel işletmelerine satılmaya çalışılmasına yönelik girişimler olduğundan yakınmaktadır. Bazı şefler ise bunun tam tersine salgında insanların gıda ürünlerine ilişkin ürün taleplerinin artması nedeniyle, firmaların elinde ürün kalmamasından dolayı tedarik

sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca bazı firmaların, pandemiye fırsat görerek ürün fiyatlarını yükseltmelerinden yakınmaktadır.

“Pandemi döneminde yurtdışından alınan ürünleri yasakladılar mesela, bu nedenle bu ürünleri (ördek gibi) alamıyoruz. Ben yerli ürünü kullanmak istemiyorum ama kullanmak zorunda kalıyorum. Bu nedenle ben yurtdışından temin edebileceğim ürünleri, otelin 1 yıllık ihtiyacımı 2 katı fazla sipariş vererek menüde sunmaya devam ediyorum. Bir de pandemide stoklanan ve tedarikçilerin elinde kalan son kullanma tarihi yaklaşmış ürünler teslim alma departmanı tarafından teslim alınmadı, bu ürünler bizim otelin sistemine giremez.” (K9)

“Bu bence aslında bu dönemde değişen tek şey. İnsanlar çok stok yapıyorlardı. Koltuk altı çalışıyorlardı. Bütün firmaların depolarında yeterli ürün vardı. Pandemi ile birlikte kimse önünü göremedi ve üretim yapmadı. Üretim yapamadıkları için de şimdi firmaların stokları yok ve depoları boş. Herkes battı, batanlar çok oldu. Özellikle al satçıların çoğu yok oldu. Sadece güçlü firmalar ayakta kaldı.” (K17)

Salgının başlamasıyla birlikte sertifikanın getirdiği kurallar gereği, açık büfede yemeklerin servis ediliş şekli (f:19) mutfak personeli tarafından gerçekleştirilmiş, büfe tasarımında ve görsel şovlarda birtakım değişikliklere gidilmiştir.

“Biz pandeminin başlamasıyla birlikte dağıtım kadrosu oluşturduk. Biz daha sertifikayı almadan bunu yaptık. Misafirlerimiz Rus ağırlıklı anadili gibi Rusça bilen dağıtım kadrosu oluşturduk. 30-32 kişilik kadro oluşturup istihdam ettik” (K13)

“Bildiğiniz gibi biz de sunum çok önemli. Büfenin önüne bir set çektik. Misafire direkt biz veriyoruz önümüzde bir set var etkili sunumu bitirdik. Doğal ve sade oluyor. Daha önce ihtişamlı büfeler yapıyorduk. Şimdi daha mütevazı büfeler yapıyoruz. Öncesinde girişte çikolata verirken şimdi direkt ateş ölçmeye gidiyoruz.” (K6)

COVID-19 salgını, menü planlamasında birtakım değişikliklerin yapılmasını gerekli kılmıştır. Şefler salgın döneminde büfede sıra olmasını önlemek ve çeşit sayısını azaltarak yiyecek kalitesini artırdıkları vurgulanmıştır. Menü planlamasında yapılan bu düzenlemeler, (f:12) büfede sosyal mesafenin korunmasını ve israfın azalmasına katkı sağlamıştır.

“Menü planlamamızı azalttık. Mesela tatlı büfesininiz 20 çeşitten 17’ye düşürdüm. Salata 35 çeşitten 15 düşürdüm. Sıcakta 35’ten 22’ye düşürdüm. Hem yer hem personel sıkıntısından dolayı, büfedeki çeşit sayısını azalttık. Eğer daha fazla yemek çıkartırsam, personel sayımı artırmak gerekiyor. Bu azaltmak için yemek sayımı azalttım.” (K7).

“Menülerde küçük değişiklik az da olsa sınırlandırma yapıldı örneğin makarna 6 ise 2 çeşide düştü; ancak kalite olarak artırıldı. Seçenek çok olunca misafir, alacağı yemek konusunda kararsız kalıyor ve bu durum kuyruğun artmasına neden oluyor. Bu nedenle menü çeşitliliğimizi sınırlandırdık” (K8)

Salgının mutfak operasyonlarına getirdiği diğer bir değişiklik ise, restoran kapasitesinin azaltılmasıdır (f:9). Restoran kapasitesinin azaltılması büfe saatlerinin uzamasına dolayısıyla, mutfak personelinin de iş yükünün artmasına sebep olmuştur.

“Restoran kapasitesini düşürdük. Bu nedenle alakart restoranları ücretsiz yaptık. Kaldırdığımız masa sandalyeleri oraya yönlendirdik. Orada telafi edelim derdine düştük.” (K13)

“Restoran kapasitesinde azalmaya gidildi, 15 kişilik masa koyabileceğiniz yerde şimdi 4 kişilik masa var.” (K9)

Salgınla alınan önlemler, misafirlerin restorana geliş saatlerinde de yoğunluğu azaltmak için değişikliğe neden olmuştur. Bu nedenle açık büfe saatlerinde değişiklikler (f:4) yapılmıştır.

“Misafirlerimizi restoran rezervasyon usulüyle almaya başladık. Bu yüzden büfe servis süremiz uzadı. Bu sayede misafirler farklı saat dilimlerinde restorana alıyoruz ve teması azaltmış oluyoruz.” (K1)

COVID-19 salgını otel işletmelerinin mutfak departmanlarında, küçük çaplı teknolojik yeniliklerin olmasına neden olmuştur. Otellerin büyük bir kısmı salgın öncesinde hijyen ile ilgili teknolojik yenilikleri zaten kullanmakta olduklarını belirtmişlerdir. Salgının getirdiği en büyük teknolojik yenilik, bazı otel işletmelerinin mutfak departmanlarına salgının başlamasıyla birlikte hava temizleme cihazları (f:4) ve ULV cihazı (f:2) yerleştirilmesidir.

Tablo 5. Salgının Getirdiği Uygulamaların Sürdürülebilirliğine İlişkin Görüşleri

Uygulamaların sürdürülebilirliği	f
Eski sisteme tamamen geri dönme	6
Yeni uygulamaları aynen devam ettirme	7
Yeni uygulamaları kısmen devam ettirme	7
Toplam	20

Tablo 5’te mutfak şeflerinin sertifikasının getirdiği yükümlülüklerin salgının bitmesi durumunda hala devam ettirip ettirmeyecekleri ve yeni uygulamalardan memnuniyet durumları sunulmaktadır. Çalışmaya katılan şeflerden bazıları (f:7) yeni uygulamaları aynen devam ettirmek istediğini bazıları (f:7) ise kısmen devam ettirmek istediğini belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan şeflerden bir kısmı (f:6) ise yeni uygulamalardan memnun olmayıp eski uygulamalara tamamen geri dönmek istediklerini ifade etmiştir.

“Bence açıkçası bu sistem böyle devam etmeli, biz çok memnun kaldık. Biz bunları büyük yatırımlar yapmadan yaptık. Eskiden bir ya da iki şef tabağı vardı, başka yoktu. Ama şimdi her büfede şef tabağımız var. Personelimiz bu sistem sayesinde mesleki tatmin de yaşadı.” (K1)

“Pandemi biterse mevcut uygulamalardan büfelerin görselliği ve pratikliği açısından eski sisteme geri dönülebilir. Ama hijyenle ilgili diğer uygulamalar kalabilir.” (K10)

“Eğer pandemi biterse hemen eski düzene dönmek isterim. İlk maşa servisini kaldırmak isterim. Büfede süslemelere devam ederiz. O bizim mesleğimizin en önemli bir kısmı onu asla bırakamayız.” (K3)

Tablo 5’te yer alan bulgulara ek olarak yeni uygulamaları tamamen veya kısmen devam ettirmek isteyen mutfak şeflerinin bir kısmı (f:6) COVID-19 salgınının getirdiği yeni uygulamaların etkisiyle otel işletmelerinin her şey dahil açık büfe sistemden, her şey alakart sistemine doğru dönüşüm içinde olduğunu ifade etmektedirler. Şefler yeni düzenlemelerin kişiye özel hizmet verebilmeyi mümkün kıldığını ve her şey dahil açık büfe sisteminin iyi bir alternatifi olabileceğini belirtmişlerdir.

“Misafir kısmında herşey alakart sisteme döndü pandemiden dolayı eğer bu sistem pandemi bittikten sonra da devam ederse pozitif olur ve biz pandemiden sonra da bu sistemin devam etmesini istiyoruz.” (K11)

“Ben zaten açık büfenin kalkmasından yanayım. İnsanlara birebir hizmet vermek istiyorum. Ana mutfak büfe arasını yok etmek istiyorum. Her şeyin büfede pişmesini istiyorum. Bu misafir memnuniyetini artırır” (K 17)

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma ile COVID-19 salgınının Antalya il sınırları içinde bulunan otel işletmelerinin mutfak departmanlarına yansımaları, mutfak şeflerinin görüşleri doğrultusunda ortaya konulmaya çalışılmıştır. Mutfak şefleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle analiz edilerek COVID-19 salgının beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarına olumlu, olumsuz yansımaları ortaya konulmuştur. Bununla birlikte, mutfak departmanlarında meydana gelen değişiklikler irdelenmiştir. Son olarak mutfak şeflerinin, COVID-19 salgınının ortaya çıkardığı yeni uygulamalara ilişkin memnuniyet durumları ve yeni uygulamaların sürdürülebilirliğine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

Mutfak şeflerinin COVID-19 salgın dönemine ilişkin olumlu görüşleri incelendiğinde; hijyen önlemlerinde artış meydana geldiği, sertifika almanın olumlu etkisinin olduğu, israfa azalma sağladığı, hizmet kalitesinde ve personel niteliklerinde artış sağladığı, yemeğin sunumunun iyileştirildiği, kalifiye ve yeni personel istihdamında artış gerçekleştiği, personel memnuniyetinde artış görüldüğü ve yiyecek kalitesinin arttığı sonucuna varılmıştır. COVID-19 salgını, otel mutfaklarında yeni bir personel kadrosunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Açık büfelerde yemeğin dağıtımı ile görevli olan dağıtım personelinin (kepçeci gibi) prezantabl olma, yabancı dil bilme, iletişim becerisine sahip olma ve yemeği tanıma gibi niteliklerinin olması beklenmektedir. Otellerin büyük bir kısmı bu görevi, mevcut mutfak personeli ile yürütürken az bir kısmı ise yeni bir kadro oluşturduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda mevcut mutfak personelinin niteliklerini geliştirdiği söylenebilir.

Diğer taraftan COVID-19 salgınının otel mutfaklarına yansıyan olumsuz etkileri ise mutfak personeline, iletişime, maliyetlere ve misafire yönelik olmak üzere toplamda dört alt temada sınıflandırılmıştır. Mutfak personeline yönelik olumsuz yansımalar sırasıyla personel iş yükünün artması, personelin özlük haklarına yönelik kayıplar, maske ve dezenfektanın kullanmanın zorluğu olduğu tespit edilmiştir. İletişime yönelik olumsuz yansımaları; iletişim ve yabancı dil problemi olarak belirlenmiştir. Maliyete yönelik olumsuz yansımalar; maliyetlerin artması, işletme gelirlerinde azalma ve israfın artması olarak ifade edilmiştir. Şefler salgının misafire yönelik olumsuz yansımalarının, misafir memnuniyetinde azalma olduğunu belirtmiştir.

Mutfak şefleri, COVID-19 salgınında beş yıldızlı otel işletmelerinin mutfak departmanlarına olumsuz yansımaları içerisinde en fazla maliyetlerin arttığını vurgulamışlardır. Otel mutfaklarında yaşanan bu artışlar hammadde fiyatlarından, tek kullanımlık ürünlerden, kişisel koruyuculardan, ülke ekonomisinin durumundan, sertifikanın yükümlülüklerinden ve personel maliyetlerinden kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda Bucak & Yiğit (2021) çalışmasında ilaç veya aşı çalışmaları bitene kadar yiyecek ve içecek sektörünün büyük bir ekonomik daralmaya uğrayacağını öngörmüşlerdir. Mevcut çalışma da bu öngörüye destekler sonuçlar ortaya koymaktadır. Zengin ve diğerlerinin (2020) çalışmasında COVID-19 salgın sürecinde sabit giderlerinin olduğu ve işletme gelirlerinde azalması bulgusuyla örtüşmektedir.

COVID-19 salgınının mutfak departmanında meydana getirdiği değişiklikler incelendiğinde, personele ilişkin ve operasyonel değişiklikler, teknolojik yenilikler şeklinde temalara ayrılmıştır. Personele ilişkin değişiklikler, hastalanan personel olması durumunda alınan önlemler, personel yemekhanesinde değişiklik ve personel sayısını artırma olarak belirlenmiştir. Mutfak departmanında yaşanan operasyonel değişiklikler; ürün tedarikinde meydana gelen değişiklikler, yemeğin servis ediliş şekli, menü planlamada düzenlemeler, restoran kapasitesinin azaltılması, sosyal mesafeye yönelik önlemler ve büfe saatlerinde değişiklikler olarak belirlenmiştir. Personel yemekhanesinde

oturma sayısının azaltılması, tek kullanımlık ürünlerde artış, yemeklerin mutfak personeli tarafından dağıtılması, yemek saatlerinde departmana yönelik farklılıklar yapılması gerçekleştirilmiştir. Teknolojik yenilik ise hava temizleme cihazları ve ULV cihazının yerleştirilmesidir. Bazı çalışmalarda, salgın sonrasında mutfaklarda büyük ölçüde robot teknolojisi gibi teknolojik yenilikleri işletmelerine taşıyacağı belirtilmektedir (Demir vd. 2020; Bucak & Yiğit, 2021; Alrawadieh & Çifçi 2021). Yapılan gözlemlerde salgın kaynaklı herhangi bir robot teknolojisinin, otel işletmelerinde kullanılmadığı tespit edilmiştir. Hijyene yönelik teknolojik yeniliklerin, (ozon, ULV cihazı gibi) zaten salgın öncesinde işletmelerde HACCP gereği var olduğu belirtilmiştir. Sadece iki işletmenin, ULV cihazını salgın sonrasında edindiği tespit edilmiştir.

Çalışmada otel mutfaklarında meydana gelen en önemli operasyonel değişiklik, ürün tedarikinde meydana gelen değişiklik olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örneğin mutfak şefleri COVID-19 salgın sürecinde firmaların elinde kalan ürünlerin, otel işletmelerine satılmaya çalışılmasına yönelik girişimler olduğundan yakınmaktadır. Bazı şefler ise bunun tam tersine, salgında insanların gıda ürünlerine ilişkin taleplerin artması nedeniyle firmaların elinde ürün kalmamasından dolayı tedarik sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. İthal ürün tedarikinde sorunlar yaşanmıştır. Ayrıca bazı firmaların pandemiye fırsat görerek, ürün fiyatlarını yükseltme girişiminde bulunmuşlardır. Araştırmanın bu bulgusu, Yılmaz & Şahin'in (2021) çalışmasında belirtildiği üzere yiyecek içecek sektöründe salgın sürecinde hammadde ve ithal ürün tedarikinde sorunlar yaşandığını ile örtüşmektedir. Aynı zamanda bir diğer çalışmada ise, Chowdhury ve diğerleri (2020) işletmelerin tedarik zinciri ağının yeniden inşa etmek durumunda kalıp yeniden yapılandırılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Mutfak şefleri, özellikle personelin iş yükünün arttığını, özlük haklarına yönelik kayıplar yaşadığını ve maske ve dezenfektanın kullanımında zorluklar yaşadığını vurgulamıştır. Bucak & Yiğit (2021) çalışmasında, personelin çalışma koşullarının zorlaştığını belirtmişlerdir. Ayrıca Zengin ve diğerlerinin (2020) ve Can & Çolakoğlu (2021) çalışmalarında, COVID-19 salgın sürecinde mutfak çalışanlarının işten çıkarıldığı ya da işten çıkarılma korkusu yaşadığı, maaşlarında kesintilerin olduğu ve işletme gelirlerinde azalmaların olduğu sonucunu desteklemektedir.

COVID-19 uygulamaları kapsamında mutfak şefleri, sosyal mesafeyi korumak ve israfı azaltmak amacıyla menü planlamasında değişiklik yapmaya zorlanmıştır. Bu durumda menü tasarımında değişikliğe sevk etmiştir. Bu bulgu, Telukdarie ve diğerleri (2020) ve Di Renzo ve diğerlerinin (2020) çalışması ile benzerlik göstermektedir.

Çalışmanın en çarpıcı sonuçlarından bir tanesi, şeflerin bazılarının tamamen, bazılarının ise kısmen COVID-19 salgınının getirdiği yeni uygulamaları devam ettirmek istemeleridir. Şefler yeni uygulamaları, her şey dâhil açık büfe sisteminden bir kurtuluş yolu olarak gördüklerini belirtmektedir. Bu yöntemle daha fazla kişiye hizmet verebildiklerini, mesleki tatminin arttığını dile getirmektedirler. Her şey dahil sistemden, her şey alakart sistemine doğru dönüşümün olduğunu belirtmektedirler. Benzer şekilde Demir ve diğerleri (2020), otellerde her şey dahil yerine daha çok oda kahvaltısı, yarım pansiyon uygulamasına geçilmesi ve açık büfe restoran hizmeti yerine alakart ve masaya servis hizmeti yapılacağı öngörüsünde bulunmuşlardır. Bucak & Yiğit (2021) ise çalışmalarında, şeflerin açık büfe sistemini ve her şey dahil sistemini değiştirmek istediklerini belirtmişlerdir. Şeflerin görüşlerine göre, COVID-19 salgını Türkiye'deki otellerin her şey dahil sistemini kaldırmasına yönelik bir kilometre taşı olduğunu belirtmişlerdir. Mevcut çalışmanın bulguları da bu görüşlerle birebir örtüşmektedir. Antalya'da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışmaya dâhil olan şeflerinin bir kısmı, her şey dâhil açık büfe sisteminin her şey alakart veya kişiye özel hizmet sunan konseptlere dönüşmekte olduğunu belirtmektedirler.

Bu çalışma, Antalya’da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinin açısından değerlendirilmiş ve bu doğrultuda öneriler sunulmuştur. Gelecek çalışmalarda farklı destinasyonlarda çalışmalar yürütülebilir. Bu nedenle her şey dahil sisteminin, COVID-19 salgını sonrası durumunu ele alan çalışmaların yapılması önerilmektedir. Ayrıca bu çalışmada, COVID-19 salgınının mutfak departmanında meydana getirdiği olumlu, olumsuz yansımalar ve değişikliklerin sürdürülebilirliğine ilişkin, mutfak şeflerinin genel görüşlerine yer verilmiştir. İleriki araştırmalarda yeni uygulamaların sürdürülebilirliğine ilişkin detaylı araştırmalar yapılabilir. Bu çalışmada, beş yıldızlı otel mutfak şeflerinin (Executive Chef) görüşleri alınmıştır. Gelecek çalışmalarda farklı kademelerdeki, farklı otel işletmelerindeki mutfak personelinin de görüşlerine yer verilebilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırmanın etik kurul izni ise, Akdeniz Üniversitesi Etik Kurulu 30/11/2021 tarih ve 15/431 sayılı karar ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Alrawadieh, D. D., & Çifçi, I. (2021). COVID-19 salgını sonrası yiyecek ve içecek sektörü: mutfak şeflerinin perspektiflerine yönelik bir araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 439-454.
- Baxter, E., & Bowen, D. (2004). Anatomy of tourism crisis: Explaining the effects on tourism of the UK foot and mouth disease epidemics of 1967–68 and 2001 with special reference to media portrayal. *International Journal of Tourism Research*, 6, 263-273.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Bıkmaz Bilgen, Ö. & Doğan, N. (2017). Puanlayıcılar arası güvenilirlik belirleme tekniklerinin karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 8 (1), 63-78. Doi: <https://doi.org/10.21031/epod.294847>
- Brizek, M. G., Frash, R. E., McLeod, B. M. & Patience, M. O. (2021). Independent restaurant operator perspectives in the wake of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 1-8. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102766>
- Bucak, T. & Yiğit, S. (2021). The future of the chef occupation and the food and beverage sector after the COVID-19 outbreak: Opinions of Turkish chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 1-9. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102682>
- Can, Ü. & Çolakoğlu, Ü. (2021). Mutfak şeflerinin perspektifinden pandemi süreci ve etkileri. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 45-57.
- Cho, S. J., Lee, J. Y. & Winters, J. V. (2020). COVID-19 Employment status impacts on food sector workers. *Iza Institute of Labor Economics*. 1-40.

- Chowdhury, M. T., Sarkar, A., Paul, S. K. & Moktadir, M. A. (2020). A case study on strategies to deal with the impacts of COVID-19 pandemic in the food and beverage industry. *Operations Management Research*, 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1007/s12063-020-00166-9>
- Demir, M., Günaydın, Y. & Demir, Ş.Ş. (2020). Koronavirüs (COVID-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.
- Di Renzo, L., Gualtieri, P., Pivari, F., Soldati, L., Attinà, A., Cinelli, G., ... & De Lorenzo, A. (2020). Eating habits and lifestyle changes during COVID-19 lockdown: An Italian survey. *Journal of Translational Medicine*, 18(229), 1-15. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12967-020-02399-5>
- Dündar, Y., Silik, C. E. & Ilgaz, B. (2020). Antalya'da yer alan konaklama tesisleri yöneticilerinin COVID-19 kapsamında alınabilecek tedbirler üzerine görüşleri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3776-3794. Doi: <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1072>
- Güçlü, İ. (2019). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri: Teknik, Yaklaşım, Uygulama*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Husain, W. & Ashkanani, F. (2020). Does COVID-19 change dietary habits and lifestyle behaviours in Kuwait: A community-based cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 25(1), 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12199-020-00901-5>
- Jaipuria, S., Parida, R. & Ray, P. (2021). The impact of COVID-19 on tourism sector in India. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 245-260. Doi:10.1080/02508281.2020.1846971
- Khan, A., Bibi, S., Lyu, J., Latif, A. & Lorenzo, A. (2021). COVID-19 and sectoral employment trends: assessing resilience in the US leisure and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 952-969. DOI: 10.1080/13683500.2020.1850653
- Kukanja, M., Planinc, T. & Sikošek, M. (2020). Crisis management practices in tourism SMEs during the COVID-19 pandemic. *Organizacija*, 53(4), 346-361. Doi: <https://doi.org/10.2478/orga-2020-0023>
- Lau, A. (2020). New technologies used in COVID-19 for business survival: Insights from the Hotel Sector in China. *Information Technology & Tourism*, 22(4), 497-504. Doi: <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00193-z>
- Lee, C. C., ve Chen, C. J. (2011). The reaction of elderly Asian tourists to avian influenza and SARS. *Tourism Management*, 32(6), 1421-1422.
- Ma, N. L., Peng, W., Soon, C. F., Hassim, M. F. N., Misbah, S., Rahmat, Z., Yong, W. T. L. & Sonne, C. (2021). COVID-19 pandemic in the lens of food safety and security. *Environmental Research*, 193. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.envres.2020.110405>
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs H. & Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: Exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4), 1893-1907. Doi: <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>

- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2020), Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Hakkındaki Genelge, <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/>
- Telukdarie, A., Munsamy, M. & Mohlala, P. (2020). Analysis of the Impact of COVID-19 on the food and beverages manufacturing sector. *Sustainability*, 12(22), 9331. Doi: 10.3390/su12229331
- Türker, G. Ö. & Ertürk, N. (2020). COVID-19'un konaklama işletmelerine etkileri: Yöneticiler perspektifinden bir değerlendirme. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 89-101.
- United Nations World Tourism Organization. (2020). World tourism remains at a standstill as 100% of countries impose restrictions on travel. Retrieved, from <https://www.unwto.org/news/COVID-19-world-tourism-remains-at-a-standstill-as-100-of-countries-impose-restrictions-on-travel>.
- United Nations World Tourism Organization. (2021). How COVID-19 is changing the world: A statistical perspective- Volume III, <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-statistics>.
- Ünlüönen, K. & Çeti, B. (2019). Salgın hastalıklar sebebiyle oluşan krizlerin turizm sektörü üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 22(2), 109-128. Doi: 10.34189/tfd.22.2.001
- Wilkesmann, U. & Wilkesmann, M. (2021). Which factors are associated with the chefs' perception of stress at the beginning of COVID-19 lockdown?. *International Journal of Hospitality Management*, 96. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102945>
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yılmaz, G. & Şahin, A. (2021). How does the COVID-19 outbreak affect the food and beverage industry in Turkey? Proposal of a holistic model. *Journal of Foodservice Business Research*, 1-37. Doi: 10.1080/15378020.2021.1883216
- Yin R, K. (2017). *Durum çalışması araştırması uygulamaları*. (İ. Günbayı Çev.). Çankaya/Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Zengin, Y., Topçuoğlu, E. & Kaygın, E. (2020). COVID-19 salgınının aşçıların çalışma hayatına etkisi: Kars ili örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11(1), 1-17.

Reflections of the COVID-19 Outbreak on the Hotel Kitchen Department: A Qualitative Research on Five-Star Hotels in Antalya

Beysun GÜNERİ

Akdeniz University, Göynük Culinary Arts Vocational School, Antalya/Turkiye

Özlem YAY

Akdeniz University, Göynük Culinary Arts Vocational School, Antalya/Turkiye

Extensive Summary

COVID-19 has triggered a global economic crisis by affecting people and businesses around the world (Jaipuria, Parida & Ray, 2021, pp. 245). Hospitality industry was caught off guard to tackle COVID-19 outbreak. Hotels, restaurants and entertainment enterprises have taken urgent measures to deal with the pandemic, such as disinfectants, maintaining social distancing between seats, disinfecting the hotel room and using innovative technologies ((Khan vd., 2021, pp. 964-965).

The pandemic required changes in the physical and operational structures of hotel kitchens, as well as in their supply chains (Lau, 2020, pp. 503). Not only enterprises, but also kitchen workers were negatively affected by the COVID-19 outbreak. For example, there are studies that show that especially at the beginning of the pandemic, cooks did not have adequate hygiene training, there were problems with the supply of disinfectants, gloves and masks and the kitchen staff were dismissed or feared to be fired, and there were cuts in their salaries (Zengin, Topçuoğlu & Kaygın, 2020, pp. 13). In addition, it is stated that employment has decreased in the COVID-19 pandemic. Accordingly, changes in employment are not only due to unemployment during the closures of food and beverage businesses, but also reveal that previous employees are leaving the workforce as the severity of the COVID-19 disease in their local area. COVID-19 outbreak significantly reduced the probability of continued active employment for previous workers in food industry and employment has decreased. (Cho, Lee & Winters, 2020, pp. 18).

With the "Safe Tourism Certificate" in the promotion and marketing activities of hotels in Turkey, it is expected to provide confidence to customers during the pandemic (Türker & Ertürk, 2020, pp. 99). In addition, hotel managers focused on breaking the perception of insecurity of tourists and gave importance to hygiene. Measures such as maintaining social distances, choosing disposable products in the service, and complying with the mask rule, were ensured by the hotel and department managers. New regulations were introduced for open buffets (Dündar, Silik & Ilgaz, 2020, pp. 3790). It has been revealed that the chefs want to change the all-inclusive and open buffet system in Turkey. It is stated that chefs believe that personalized service will come to the fore instead of these systems and the COVID-19 outbreak is a milestone for the removal of the all-inclusive system in hotels in Turkey (Bucak & Yiğit, 2021, pp. 7).

This research aims to reveal from the perspective of kitchen chefs how the kitchen departments of five-star hotels in Antalya were affected during the COVID-19 outbreak. The model of the research is the case study, which is one of the qualitative research methods. The design of the study is descriptive single instrumental case study design. A purposive sampling used in this study. In this context, the sample of the research consisted of 20 kitchen chefs working in five-star hotels in Antalya. The data were collected by face-to-face interviews with a semi-structured

questionnaire between 2-18 December 2021. In the first part of the semi-structured questionnaire, 8 questions were included to determine the information about the demographic characteristics of the participants, and in the second part, 4 questions were included to determine the opinions of the participants. Audio recordings of the interviews were taken during face-to-face interviews. The average duration of the interviews is 30 minutes. The obtained audio recordings were transcribed on the computer and a total of 70-page data set was obtained. The data were analyzed in the NVivo 12.00 package program by content analysis.

According to the results, kitchen chefs expressed a positive opinion that there was an increase in hygiene measures, there is a positive effect of obtaining a certificate, there is a reduction in waste, there is an increase in service quality and staff qualifications, there is an improvement in the presentation of food, and there is an increase in the employment of qualified and new kitchen staff. Also, there are the negative effects of the COVID-19 outbreak on hotel kitchens which were classified under four sub-themes: kitchen staff, communication, costs and guests. The kitchen chefs especially emphasized that the workload of the staff increased, that they experienced losses in their personal rights and that they had difficulties in the use of masks and disinfectants. Kitchen chefs stated that the increase in raw material prices, the increase in the use of disposable products and personal protective equipment, the state of the country's economy, the obligations of the certificate and the increase in personnel costs increased the costs of the kitchen department in the COVID-19 period.

In the study, it has been determined that the most important operational change in hotel kitchens is the change in product supply. Kitchen chefs have had to make changes to menu planning to maintain social distancing and reduce food waste. In addition, the COVID-19 outbreak has led to the emergence of a new staff in hotel kitchen departments. A qualified staff who were in charge of the distribution of food in open buffets was emerged. This situation has led to increase in personnel costs.

The COVID-19 pandemic has forced some operational changes related with kitchen staff. The operation of the kitchen department is directly affected in the case of infected staff. In such a case, the department can be closed completely. In this case, the kitchen department was able to supply staff by finding extra staff, shifting staff from different kitchen departments, or if it is a chain hotel shifting staff from other hotels.

The COVID-19 outbreak has caused small-scale technological innovations in the kitchen departments of hotel businesses. Most of the hotels stated that they were already using technological innovations related to hygiene before the pandemic. Technological innovation brought by the pandemic are air cleaners and ULV devices were installed in the kitchen departments of some hotels.

One of the remarkable results of the study is, some of the chefs completely and some of them partially want to continue the new practices brought by the COVID-19 outbreak. Because kitchen chefs state that new practices provide better service quality in terms of hygiene, food presentation, and personalized service. Accordingly, some of the kitchen chefs state that with the effect of the changes held during COVID-19 hotel businesses are transforming from an all-inclusive system to an all-ala carte system. The chefs stated that it is possible to provide personalized service with the new regulations, and in this respect, it constitutes a good alternative to the all-inclusive system. However, some of kitchen chefs are not satisfied with the new regulations and want to completely return to the previous system.

The study was limited to five-star hotel establishments operating in Antalya province and the opinions of kitchen chefs (Executive chefs) working in the kitchen departments of these hotel establishments. In future research, studies can be carried out in different destinations. For this reason, it is recommended to conduct studies that address the post-COVID-19 epidemic situation of the all-inclusive system. In this study, the opinions of five-star hotel kitchen chefs (Executive Chef) were taken. In future studies, the opinions of kitchen staff at different levels and in different hotel businesses can be included.