



Otel İşletmeleri Mutfak Çalışanlarının Mutfak Planlaması İle İlgili Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi (Identifying Kitchen Planning Knowledge Levels of Kitchen Staff in Hotel Establishments)

Kübra ÖZEL^a, *Menekşe CÖMERT^b

^aGazi University, MS, Institute of Social Science, Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey.

^bGazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey.

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
09.02.2015

Kabul Tarihi:
16.04.2015

Anahtar Kelimeler

Mutfak planlaması
Mutfak personeli
Mutfak dizaynı

Keywords

Kitchen planning
Kitchen staff
Kitchen design

Öz

Bu araştırmada otel çalışanlarının mutfak planlaması konusuna göstermiş oldukları önemi belirlenerek ve bu konudaki bilgi düzeylerini ölçmek amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Ankara'da bulunan beş yıldızlı otellerin mutfağında çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma verileri Ankara il merkezinde bulunan toplam 8 oteldeki 162 mutfak çalışanına anket tekniği uygulanarak toplanmıştır. Tanımlayıcı özelliklere göre mutfak planlaması, dizaynı ve bu hususların önemine ilişkin konulara yönelik puanların karşılaştırılmasında ikiden fazla grubun karşılaştırıldığı durumda "tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA)", iki grubun karşılaştırıldığı durumlarda ise "bağımsız gruplarda t-testi" kullanılmıştır. Tüm analizlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılan otel çalışanları cinsiyete ve eğitim düzeyine göre değerlendirildiğinde, mutfak planlamasına yönelik algı puanları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı saptanmıştır ($p > 0.05$). Otel çalışanlarının yaşa göre mutfak planlamasına yönelik algı puanları arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır ($p < 0.05$).

Abstract

The purpose for the research is to determine the kitchen planning and application level of the hotel personnel working in the kitchen. A survey was conducted among 162 kitchen employees working in 8 hotels in Ankara city center. One Way Anova analysis was used in comparison of three or more groups for comparing kitchen design scores according to descriptive attributes; and t-test for independent groups was used for two groups' comparison. The difference has been found meaningful statistically within all analysis as $p < 0.05$. When all the hotel employees were assessed according gender, education level, no meaningful statistical differences were observed ($p > 0.05$). When hotel workers were analyzed according to age groups, meaningful differences were observed among groups ($p < 0.05$).

*Sorumlu yazar

meneksecomert@gazi.edu.tr (M. Cömert)

GİRİŞ

Yiyecek-içecek hizmetlerinde başarı, malzeme kabulünden servise kadar bütün faaliyetlerin düzenli bir şekilde yürütülmesine bağlıdır. Hizmette başarıyı getiren temel unsur; iyi bir mutfak planlaması, araç ve gereçlerin temini ve hizmet verecek ekibin uyum içinde çalışması ile mümkündür (Akdoğan,2009).

Mutfak yiyecek üretiminde en etkin alandır. Mutfağın bina içerisindeki konumuyla, kendi içindeki çeşitli bölümleriyle, yeterli alan ayrılmış, hizmeti karşılayabilecek cihaz ve makinelerle donatılmış ve verimli çalıştırılabilecek bir ekibe sahip olması gereklidir. Yiyecek ve içecek üretiminin merkezi olan mutfağın görevlerinin karışık ve çok olması etkin bir planlamayı gerektirmektedir. Planlama yapılırken titizlik, bilgi ve uğraş önemli olmaktadır. Bu sebeple mutfakta, bu etkenler göz önünde bulundurularak planlama yapılması önem arz etmektedir (Aktaş,2011:110-111; Arlı ve diğerleri, 2002:14).

Yiyecek içecek sektöründe çalışan mutfak personeli önce mutfağı planlayarak işe başlamak zorundadır. Bu planlama titiz ve doğru bir şekilde yapılmazsa maliyet artışı, düşük motivasyon, iş kazaları ve ayrıca karlılıkta düşüşe neden olmaktadır. Yapılan bu çalışma ile sektör çalışanlarının mutfak planlaması ile ilgili bilgi düzeyleri ölçülmüş ve bu çalışmanın sektördeki eksikliklerin giderilmesi konusunda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNİN ÖNEMİ

Yemek herkes tarafından farklı çağrışımlar yapsa da yaşamı sürdürmek için bir zorunluluk, bir bağımlılık, keyif unsuru ve sosyal bir olgudur. Bu bağlamda ortaçağdan beri ticari bir faaliyet olarak uygulanan toplu beslenme sistemi, kentleşme ve sanayileşmeye paralel olarak gelişerek günümüzde yaşantımızın önemli bir parçasını oluşturmuştur (Türksoy,1994:4). Özellikle son otuz yıl içerisinde insanlar üç öğün yemeğin hepsini ev dışında tüketmektedir. Özellikle çalışanlar işyeri veya evden uzakta olma gibi durumlar nedeniyle bu gereksinimlerini dışarıdan sağlamaktadır (Sarıışık,1994:68). Bu nedenle yiyecek-içecek işletmelerinin önemi her geçen gün artmaktadır. Müşterilerin bu hizmeti veren işletmelerden beklentilerinin farklılaşması nedeniyle günümüzde yiyecek-içecek işletmelerinin gerek çeşidi gerekse sayısı hızla değişim göstermektedir. Bu faktörler nedeniyle her geçen gün işletme sayısı artmakta ve işletmelerin sektörde varolabilmek için mutfak planlamasından başlayarak üretimin her aşamasına önem vermesi gerekmektedir (Türksoy, 1994:11).

MUTFAK KAVRAMI

Beslenme insan sağlığının korunarak devamını sağlayan gereksinim ve temel ihtiyaçtır (Arlı ve diğerleri, 2002:14). Ancak bu ihtiyaç sadece yemek yeme ile giderilememektedir. Günümüzde insanlar sadece doymak amacıyla değil, aynı zamanda yediği yemeğin lezzetine ve tadına vararak yemek istemektedir. Bu nedenle yemeğin hazırlanma ve sunumu sanat ile ilişkilidir. Mutfak yemeğin hazırlandığı ve sunumunun yapıldığı mekan olması nedeniyle önemlidir (Maviş, 2003:61).

Mutfak Türkçe'ye Arapça'dan geçmiş olan bir kelimedir. Arapça'da "yemek pişirilen yer" anlamına gelen "matbah"

kelimesi Türkçe'de mutfak olarak telaffuz edilmiş ve günümüze kadar bu şekilde kullanılmıştır (Maviş, 2003:61). Dünyanın birçok ülkesinde mutfak, yemeklerin rahatça hazırlanarak pişirileceği, yemek kaplarının kolaylıkla yıkanıp temizlenebileceği özellikler taşıyan küçük bir oda şeklinde yapılmaktadır (Arlı ve diğerleri, 2002:14). Mutfak işlerinde kolaylık sağlayan buzdolabı, bulaşık makinesi, elektrikli ocak ve fırın gibi eşyalar teknolojik gelişmelere paralel olarak kolay temizlenebilirlik ve dayanıklılık gibi özellikler kazanmaktadır.

MUTFAK PLANLANMASI VE İŞLETMELER AÇISINDAN ÖNEMİ

Mutfak planlamasında, öncelikle planlama yöntemleri göz önünde tutulmalıdır. Daha sonra organizasyonun belirlediği hedefler doğrultusunda yönetici karar mekanizmasını harekete geçirir. Amaç; kaliteli ve düşük maliyette yiyecek-içecek hazırlamak olduğuna göre mutfak planlaması da bu kıstaslara göre yapılmalıdır (Arlı ve diğerleri, 2002;14-15). Mutfak planlaması yapılırken israfa engel olunmalı maliyet düşürülmeli ve hijyen kuralları sağlanmalıdır (Sarıışık ve diğerleri, 2010:83).

Mutfak planlaması sadece iyi ve kaliteli bir yemeği ucuz mal edecek biçimde bir planlama yapmak değildir (Aktaş,2011:110). Uygun bir mutfak planlaması ile personele rahat bir çalışma ortamı oluşturularak iyi bir iş akışı sağlanmalıdır. Planlamada gereksiz ayrıntı ve fazlalıklardan kaçınılarak gerekli olan malzemeler unutulmamalıdır. Yoğun iş trafiğine fırsat verilmemeli ve iş kazalarını ortadan kaldıracak bir planlama yapılmalıdır (Sarıışık ve diğerleri, 2010:83).

Personelin mutfakta daha rahat çalışmasını ve iş güvenliğini sağlayacak bir iş akışının sağlanması gerekmektedir. İş akışı için gerekli geçitlerin belirlenmesi, mutfak araç ve gereçlerin seçimindeki hassasiyet ve denenmiş çalışma tekniklerinin uygulanması yardımıyla üretim için harcanacak zamanı yarıya indirmek mümkün olabilmektedir. Hazırlıkta aşamasında kullanılacak araç gereçler, eviye ve çalışma tezgahlarının iş akışına uygun yerleşimleri personelin mutfak içinde hızlı çalışmasını sağlayabilecektir (Gökdemir, 2003:30). Mükemmel mutfak; çığ ve pişmiş malzemelerin en az harekete maruz kaldığı ve hiçbir zaman aynı yoldan iki kez geçmediği bir mutfaktır. Ana akış yolu bulunmalı, teslim alma, depo, hazırlık tezgahları, pişirme bölümleri ve servis alanı gibi ana üniteler arasındaki mesafeler mümkün olduğunca kısa olmalıdır (Sarıışık ve diğerleri, 2010:84).

Mutfak planlamasında en önemli unsur, mevcut yerin büyüklüğü ve konumu ne olursa olsun mutfaktan en yüksek yarar sağlamaktır (Küçükaslan, 2011:78). Bu yararı sağlamak için de iyi bir mimari plan ve iş akımı gereklidir. Bunun için işletmeciler ile mimarlar uyum içinde bir plan oluştururlarsa, mutfaktaki hatalar ve uyumsuzluklar azalacaktır. Mutfak planlaması titizlik, bilgi ve uğraş isteyen bir iştir. Bu nedenle sadece bugüne yönelik değil, aynı zamanda ileriye düşünerek bir planlama yapılmalıdır (Aktaş, 2011:111). İşletmelerin bu tür planlamaları yaparken uzmanlardan destek alması gerekmektedir. İlgili uzmanların yapmadığı planlamalarda her gün problem çıkması kaçınılmazdır (Küçükaslan, 2011:78).

Hatalı yapılan bir mutfak planlaması; çok sık personel değişimi, yüksek personel gideri, üretim kalitesinde düşüş, müşteri kaybı, stresli çalışma ortamı, resmi makamların istendiği standartlarla uyumsuzluğu gibi pek çok sorunu ortaya çıkarmaktadır (Türkan, 2007:1).

Mutfağın konumu, yiyecek servis hizmetlerinin uygun şekilde planlanması, işgücü, enerji ve yer tasarrufu sağlayacak şekilde projelendirilmelidir. Mutfağın konumu, büyüklüğü ve fiziksel şekli için yatırımın boyutu, bütçesi, yer seçimi, sunulan hizmetin çeşitliliği ve miktarı önemlidir. Bütün bu noktalar mutfağın mimari projesi hazırlanırken mutlaka dikkate alınmalıdır (Küçükaslan, 2011:80). Mutfağın konumu, aydınlatılması, havalandırılması, ısıtılması ve taban döşemesi gibi fiziksel özellikler çalışma ortamı, mutfağın temizliği ve hijyeni üzerinde etkili olan önemli unsurlardır (Sarıışık, 2010:85).

Mutfağın konumu binanın mimari yapısıyla ilgilidir. Mutfak, binanın üst katında inşa edilir ise, havalandırma ve aydınlatma daha iyi sağlanacak ve bina içinde koku oluşmayacaktır. Ancak, çöpler için ayrı bir tesisat yapılması gereklidir. Böyle bir tesisat yok ise çöpler için ayrı bir asansör kullanılmalı, yemeklerin taşındığı asansör ile çöp taşınmamalıdır. Üst katlarda yaşanabilecek diğer bir sorun ise, mutfaklara suyun çıkmaması olacaktır. Bu nedenle yemek için ayrı su depoları yapılmalıdır (Aktaş ve Özdemir, 2005:105). Yine bu tip mutfaklarda yiyeceklerin mutfığa getirilmesi asansörle yapıldığından herhangi bir arıza veya elektrik kesilmesi halinde sıkıntı çıkarabilecektir. Mutfak, binanın alt katında inşa edilirse aydınlatma ve havalandırmanın çok iyi olması gerekmektedir. Havalandırma iyi çalışmazsa bina içinde koku yayılacaktır. Ancak, yiyeceklerin alınması ve çöplerin atılması için uygun olacaktır. Mutfak alanı kare olmalıdır. Bu şekil; ortaya çıkabilecek basamakların azaltılması, iş dolaşımındaki çarpışmalardan kaçınabilme ve denetimi kolaylaştırma bakımından önemli bir unsurdur (Aktaş, 2011:116).

Günümüz mutfakları modern tarzlarda hazırlanmaktadır. geleneksel mutfaklarda iç dizayn göz ardı edilerek bu konuya fazla hassasiyet gösterilmemektedir. Günümüzde, çoğu büyük işletmelerin mutfakları kendi içerisinde iş bölümü yapılarak hazırlanmaktadır. Mutfağın bölümlere ayrılması hem iş akışını hem de mutfak iç düzenini sağlayacağından bu konu önem kazanmaya başlamıştır. Daha koordineli çalışmayı, yardımlaşmayı ve dayanışmayı teşvik etmektedir (Denizer, 2005:22). Bir ziyafet organizasyonu sırasında ana yemekler hazırlanırken kasabından soğukçusuna, sıcak şefinden pastacısına kadar tüm personel uyum içerisinde çalışmaktadır. Yiyeceklerin hazırlandığı ve üretildiği alan gereksinimi ve onun bölümlendirme derecesi işletmenin büyüklüğüne, depolama alanının konumuna ve hacmine, menü ve servis şekline bağlı olmaktadır (Aktaş, 2011:121).

Mutfaklarda, personelin işini kolaylaştıran, çabuklaştıran, verimliliğini artıran ve bazı işlerin yapılmasını mümkün kılan birçok araç-gereci görmek mümkündür. Bu araç ve gereçler işletmenin büyüklüğüne, kapasitesine, mutfağın hizmet sunduğu müşterinin beklentisine, menüye, mutfak alanının metrekaresine, mutfak çalışanlarının nitelik ve niceliğine göre işletmeden işletmeye farklılık göstermektedir (Küçükaslan, 2011:89).

Mutfak teçhizatlarının seçimi titizlikle yapılmalı ve alınması tespiti iyi bir şekilde yapılarak alınmalıdır düşünülen sabit ya da hareketli araç ve gereçlerin. Mutfak araç ve gereçlerinin pahalı olması ve bir defaya mahsus alınacak alınması söz konusu olduğundan alet-ekipman ve makinelerin seçiminde hassas davranmalıdır. Bazen işletmeler danışmanlık hizmeti alarak bu sorunu çözebilmektedir. Çoğu zaman bu alım işi aşçıbaşı, yiyecek-içecek müdürü ve genel müdürden oluşan bir komiteyle yapılmaktadır (Aktaş, 2011:128).

Satın alma işleminden sonra diğer önemli aşamalardan birisi de malzemelerin mutfığa yerleştirilmesi aşamasıdır. Yerleştirme işlemi, mutfağın mimari planlaması yapılırken tasarlanır. Bu aşamada mutfağın mimari ve çalışma planı, hizmet üretiminin yapıldığı yer ile araç-gerecin bu yere uzaklığı, depolara uzaklığı ve giriş-çıkış özellikleri dikkate alınarak yapılmalıdır (Küçükaslan, 2011:90).

Teçhizat personelin rahat bir şekilde kullanabileceği ve fazla işgücü gerektirmeyeceği şekilde yerleştirilmelidir. Hemen her işte olduğu gibi mutfakta da zaman ve tasarruf önemli hususlar olduğundan, bu unsurları sağlayacak bir yerleşim planı sağlanmalıdır. Yemek servis hızını azaltacak ya da beklenen oranda yiyecek üretiminin altına düşürecek yerleşim planlarından uzak durmak gerekmektedir (Aktaş, 2011:129).

İşletme yapısına uygun olarak mimarisi düşünülen mutfağın iç yerleşimi de önemlidir. Teçhizatın yerleştirilmesi henüz inşaat aşamasında düşünülmeli, buna göre teçhizatın gider, elektrik hattı ve su tesisatı gibi unsurları önceden planlanmalıdır (Gökdemir, 2003:38). İnşaat aşamasında gerekli alt yapı sağlanmaz ise ileriki dönemlerde işletme için ek maliyet gerektirecektir (Küçükaslan,2011:90).

Teçhizatın seçimi ve yerleştirilmesi kadar önemli diğer bir konu da bu teçhizatın bakımınıdır. Yüksek maliyetteki mutfak teçhizatına gerekli bakım yapılmazsa teçhizattan beklenen verim azalacak ayrıca kullanım süresi de kısalmaktadır (Aktaş, 2011:130).

Satın alınan tüm malzemeler kullanıldıkları amaca veya büyüklüğüne göre mutlaka bir gruplamaya tabi tutulmalıdır. Gruplanan malzemeler için iyi bir dosyalama sisteminin oluşturulması gerekmektedir (Gökdemir, 2003:38). Bu dosyalama sistemiyle birlikte oluşturulan kartlarda satın alma tarihi, fiyatı, fonksiyonu, satın alınan firmanın adı, kapasitesi, garanti süresi, tamir tarihi ve ne gibi tamirler gördüğü bilgileri yazılmalıdır. Şayet bu kayıtlar doğru, titiz ve tam olarak düzenlenirse yeni bir teçhizat seçiminde, tamir günlerinin bilinmesinde, yeni parçaların siparişinde ve garanti süresinin denetiminde yardımcı olacaktır (Aktaş, 2011:130).

Malzemelerin kullanım ömrünün uzaması dikkatli ve özenli kullanıma bağlıdır. Malzeme kullanan personelin malzeme kullanımı hakkında yeterli bilgiye sahip olması gerekir. Eğer personelin malzeme kullanımı hakkında bilgisi yok ise hizmet içi eğitim ile bu bilgi eksikliği mutlaka giderilmelidir (Küçükaslan, 2011:90).

Mutfakta kullanılan tüm araç-gerecin kullanımdan sonra uygun şekilde temizliği yapılmalıdır. Ayrıca bu araç-gereçlerin periyodik bakımının yapılması önemlidir (Kaya, 2000:63). Bu periyotlar malzemelerin kullanım sıklığına göre

günlük, haftalık ve aylık olarak değişebilmektedir (Aktaş, 2011:130). Mutfak malzemeleri yapımında kullanılan malzemeler genellikle demir, bakır, alüminyum, çelik, cam veya tahta gibi farklı maddelerden oluşmaktadır. Bu nedenle farklı malzemelerin her birinin kendine has bakım yapılması gereklidir (Kaya, 2000:63).

İşletme mutfaklarında kullanılan araç-gereçler teknolojik gelişmeye bağlı olarak hem kalite hem de kantite açısından oldukça gelişmiş ve bugün verilen hizmetinin genel kalitesinin düzenlenmesinde büyük rol oynamaktadır (Kızıltan,1998: 32). Çok eski yıllarda elde yapılan işler artık daha kısa sürede, daha az maliyetle ve daha kaliteli bir şekilde makine ve araçlarla yapılabilmektedir. Bu tür ekipmanlar atık oluşumunu en az düzeye indirmiş, zamandan tasarruf sağlamış ayrıca işletmelerin hizmet kalitesinde önemli etkisi olmuştur (Arlı ve diğerleri, 2002:39). Bu sebeplerden ötürü iyi bir mutfak planlamasının yapılmasının işletmeye katkıları fazla olacaktır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma Ankara ilindeki 5 yıldızlı otellerin mutfak personelinin mutfak planlaması konusundaki bilgi düzeyini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda Ankara ilindeki 5 yıldızlı oteller örnek alınmış ve otellerin mutfak personeli üzerinde çalışma yapılmıştır. Bu araştırma, işletmelerinin mutfak planlamasında yapılan hataların neler olduğunun bulunmasını sağlayacak ve sektörde mutfak planlamasındaki eksikliklerin giderilmesine yardımcı olacaktır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Katılımcıların cinsiyetleri ile mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır.

H2: Katılımcıların yaşlarına göre mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır.

H3: Katılımcıların eğitim durumlarına göre mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark vardır.

YÖNTEM

Çalışma Ankara il merkezinde bu çalışmayı kabul eden beş yıldızlı 8 otelde çalışan 162 mutfak personeline uygulanmıştır. Araştırma verileri Kasım-Aralık 2014 tarihleri arasında anket aracılığıyla toplanmıştır. Anketlerin uygulanmasında yüz yüze görüşme yapılmıştır. Anket formu iki bölüm halinde hazırlanmıştır. Anketin birinci bölümünde mutfak personelinin tanımaya yönelik sorular bulunmaktadır. Anketin ikinci kısmında ise otellerdeki mutfak personelinin mutfak planlamasına ilişkin davranışlarını belirlemek amacıyla oluşturulmuş, 5'li likert ölçeğinde (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum) 27 ifade yer almaktadır.

Araştırma verileri SPSS 16.0 programına aktararak analiz edilmiştir. Kategorik değişkenler sayı ve % olarak, sürekli değişkenler ortalama \pm SD olarak sunulmuştur. Kategorik değişkenlerle sürekli değişkenler arasındaki farklılığı bulurken, iki değişkenlilerde t-testi, daha fazla sayıdaki değişkenlerde one-way ANOVA testi kullanılmıştır.

Analizlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi " $p<0.05$ " olarak belirlenmiştir.

BULGULAR

Otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin tanımlayıcı özelliklerine ait bilgiler Tablo 1'de gösterilmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların % 72,2'si erkek, %27,8'i ise kadındır. Ayrıca çalışanların %42'si 18-25 yaşta, %27,8'i 26-33 yaşta iken %16'sı 50 yaş ve üstüdür. Çalışanların %42,6'sı lise, %17,9'u üniversite mezunu iken, %18,5'i ilköğretim mezunudur.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerinin Dağılımı (n=162)

Sosyo-Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Erkek	117	72,2
	Kadın	45	27,8
Yaş	18-25 yaş	68	42
	26-33 yaş	45	27,8
	34-41 yaş	23	14,2
	42-49 yaş	10	6,2
	50-57 yaş	12	7,4
	58 ve üstü	4	2,5
	İlköğretim	30	18,5
Eğitim Durumu	Lise	69	42,6
	Yükseköğretim	28	17,3
	Üniversite	29	17,9
	Yüksek lisans-Doktora	6	3,7

Araştırmaya katılanların otel çalışanlarının mutfak planlaması ile ilgili ifadelerine ilişkin verdikleri cevapların yüzde dağılımı, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Otel Çalışanların Mutfak Planlaması İle İlgili İfadelere Verdikleri Cevapların Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İFADELER	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		X	sd
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
İyi bir mutfak için planlama yapmak gerekir.	96	59,3	53	32,7	9	5,6	3	1,9	1	0,6	1,51	0,74
Mutfak planlaması yapılırken maliyet göz önünde bulundurulmaz.	22	13,6	42	25,9	16	9,9	50	30,9	32	19,8	3,17	1,37
Mutfak planlaması iş akışını rahatlatır.	73	45,1	67	41,4	12	7,4	5	3,1	5	3,1	1,77	0,93
Mutfak planlaması yapılırken kalite göz önünde bulundurulmaz.	14	8,6	11	6,8	20	12,3	63	38,9	54	33,3	3,81	1,21
Mutfaka ekipman alımı yapılırken gerekli olup olmadığına dikkat edilmez.	18	11,1	25	15,4	9	5,6	57	35,2	53	32,7	3,62	1,36
Mutfakta çiğ ve pişmiş malzemeler aynı tezgahlarda işlenip, servis edilebilir.	21	13	33	20,4	10	6,2	30	18,5	68	42	3,56	1,51
İyi bir planlama, mutfak personeline rahat çalışma ortamı yaratacak biçimde olmalıdır.	92	56,8	60	37	5	3,1	4	2,5	1	0,6	1,53	0,73
Planlama yapılırken gereksiz ayrıntı ve fazlalıklardan kaçınılmalıdır.	75	46,3	62	38,3	15	9,3	3	1,9	7	4,3	1,79	0,99
Mutfakta yiyecek türlerine göre üretim farklı tezgahlarda olmalıdır.	77	47,5	77	47,5	4	2,5	1	0,6	3	1,8	1,61	0,74
Mutfak planlaması yapılırken uzman kişilerden yardım alınmalıdır.	79	48,8	56	34,6	11	6,8	12	7,4	4	2,5	1,80	1,02
İşletmenin menüsü mutfak planlaması yapılmadan önce belirlenir.	59	36,4	55	34	21	13	23	14,2	4	2,5	2,12	1,12
Depolar kullanım kolaylığı sağlayacak biçimde ilgili birimlere uygun mesafelerde planlanmalıdır.	65	40,1	70	43,2	17	10,5	9	5,6	1	0,6	1,83	0,87
Mutfağın planlaması ve dizaynı yapılırken bütçe ve maliyet faktörleri göz önünde bulundurulmaz.	15	9,3	28	17,3	33	20,4	47	29	39	24,1	3,41	1,27
Mutfak planlaması yapılırken işletmenin menüsü dikkate alınmaz.	12	7,4	24	14,8	30	18,5	50	30,9	46	28,4	3,58	1,24
Mutfak servis yapılacak alandan uzak bir yere dizayn edilir.	21	13	34	21	23	14,2	47	29	37	22,8	3,27	1,36
Mutfağın konumu işgücü, enerji ve yer tasarrufu sağlayacak şekilde seçilmelidir.	57	35,2	69	42,6	26	16	7	4,3	3	1,8	1,95	0,92
Yemek yaparken havalandırma sisteminin (fan, davlumbaz) çalıştığından emin olunmalıdır.	72	44,4	74	45,7	7	4,3	8	4,9	1	0,6	1,71	0,08
Mutfak duvarları için seçilecek malzeme, neme dayanıklı, ses izolasyonu sağlayan, göze hoş gelen ve temizliği kolay malzemeden seçilmelidir.	78	48,1	60	37	12	7,4	5	3,1	7	4,3	1,78	1,01
Mutfak tabanının görselliği önemlidir.	58	35,8	82	50,6	9	5,6	13	8	-	-	1,85	0,84
Mutfak tabanında kaymayan malzeme kullanımı çok önemlidir.	98	60,5	50	30,9	9	5,6	4	2,5	1	0,6	1,51	0,76
Mutfak teçhizatının seçimi titizlikle yapılmalıdır.	61	37,7	80	49,4	11	6,8	4	2,5	6	3,7	1,85	0,92
Duvarlarda fayans tercih edilmelidir.	65	40,1	57	35,2	24	14,8	11	6,8	5	3,1	1,97	1,05
Teçhizat alırken mutfak için gerekli olup olmadığına dikkat etmem.	23	14,2	22	13,6	32	19,8	50	30,9	35	21,6	3,32	1,33
Teçhizat yerleşiminin planı mimari plandan sonra yapılmalıdır.	36	22,2	42	25,9	31	19,1	37	22,8	16	9,9	2,74	1,30
Teçhizatın bakımında dosyalama sistemi oluşturulmalıdır.	50	30,9	66	40,7	37	22,8	6	3,7	3	1,8	2,04	0,92
Araç-gereçlerin mutfaktaki yerleşimi kullanım sıklığına göre yapılmalıdır	67	41,4	61	37,7	23	14,2	9	5,6	2	1,2	1,87	3,55
Mutfağın konumu, aydınlatılması, havalandırılması, ısıtılması, taban döşemesi gibi fiziksel özellikler çalışma ortamı üzerinde etkili değildir.	19	11,7	22	13,6	23	14,2	46	28,4	52	32,1	3,55	1,36

“Mutfak planlaması yapılırken maliyet göz önünde bulundurulmaz” ifadesine katılımcıların %30,9’u ‘katılmıyorum’, %19,8 ‘kesinlikle katılmıyorum’ derken, %13,6’sı ‘kesinlikle katılıyorum’, %25,9’u ‘katılıyorum’ demiştir. Ayrıca bu konuda fikri olmayan %9,9’luk bir katılımcı da bulunmaktadır. Bu sonuçlar bize çalışanların maliyet konusunda çok fazla fikir sahibi olmadığı sonucunu çıkarmaktadır. Mutfak planlaması konusunda maliyet birinci sırada düşünülebilecek olan ifadeler arasındadır.

“Mutfakta çiğ ve pişmiş malzemeler aynı tezgahlarda işlenip, servis edilebilir” ifadesine katılımcıların %42,0’si ‘kesinlikle katılmıyorum’, %18,5 ‘katılmıyorum’, %20,4 ‘katılıyorum’, %13,0 ‘kesinlikle katılıyorum’ demiştir. Bununla birlikte “mutfakta yiyecek türlerine göre üretim farklı tezgahlarda olmalıdır” ifadesine ise katılımcılar %47,5 oranlarında ‘kesinlikle katılıyorum’ ve ‘katılıyorum’ cevaplarını vermiştir. Bu sonuçlar personelin çapraz bulaşma faktörü konusunda çok fazla bilgi sahibi olmadığını göstermektedir. Çalışanların mutfak planlamasında sadece yiyecek türlerine göre farklı tezgahlarda üretime dikkat ettikleri ve bu konuda bilgi sahibi oldukları görülmektedir.

“İşletmenin menüsü mutfak planlaması yapılmadan önce belirlenir.” ifadesine katılımcılar %36,4’ü ‘kesinlikle katılıyorum’, %34’ü ‘katılıyorum’, %13’ü ‘kararsızım’, %14,2’si ‘katılmıyorum’ demektedir. Bu sonuç çalışanların büyük çoğunluğunun mutfak planlaması hakkında bilgi sahibi olduğunu göstermektedir.

“Mutfağın planlaması ve dizaynı yapılırken bütçe ve maliyet faktörleri göz önünde bulundurulmaz” ifadesine katılımcıların %29,0’u ‘katılmıyorum’, %24,1’i ‘kesinlikle katılmıyorum’ şeklinde cevap vermiştir. İşletmede çalışan %17,3 ‘katılmıyorum’, %9,3 ‘kesinlikle katılmıyorum ve %20,4’ü ‘kararsızım’ olarak cevap veren çalışanların bu konuda bilgi eksiklikleri olduğu görülmektedir.

“Mutfak servis yapılacak alandan uzak bir yere dizayn edilir” ifadesine katılımcıların %29,0’u ‘katılmıyorum’, %22,8’i ‘kesinlikle katılmıyorum’, %21,0’i, ise ‘katılıyorum’, %13,0 ‘kesinlikle katılıyorum’ olarak cevaplandırmışlardır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan çalışanların büyük çoğunluğu mutfaka yakın bir servis alanının gerekliliğinin farkındayken %21,0’i ve %13,0’ü ise, mutfaktan uzak bir alana dizayn edilecek servis alanının iş esnasında ortaya çıkaracak olumsuz sonuçların farkında olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

“Teçhizat yerleşiminin planı mimari plandan sonra yapılmalıdır.” ifadesine katılımcıların %25,9’u katılıyorum, %22,2’si kesinlikle katılıyorum, %22,8’i katılmıyorum demiştir. Bu araştırma sonucunda ise çalışanların büyük çoğunluğu mimari plandan önce yapılmayan teçhizat yerleşimi planının ortaya çıkardığı iş gücü, zaman ve maliyet kayıplarını dikkate almamıştır. Bu sorunların işletme açısından ne gibi kayıplar getireceğinin farkında olmadıkları görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre mutfak planlamasına ilişkin değerlerin dağılımı Tablo 3’de verilmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Mutfak Planlaması İle İlgili Değerlerin Dağılımı

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	N	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Erkek	117	2,37	0,34	-0,33	0,834
Kadın	45	2,39	0,38		

Katılımcıların cinsiyetleri ile mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$). Bu sonuca göre H1 hipotezi reddedilmiştir (Tablo 3).

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına göre mutfak planlamasına ilişkin değerlerin dağılımı Tablo 4’de verilmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaşlarına Göre Mutfak Planlaması İle İlgili Değerlerin Dağılımı

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
18-25	68	2,46	0,31	3,22	0,009
26-33	45	2,31	0,41		
34-41	23	2,25	0,37		
42-49	10	2,44	0,42		
50-57	12	2,61	0,28		
58 ve üzeri	4	2,08	0,35		

Araştırmaya katılan çalışanların yaşları ile mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmektedir (Tablo 4).

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarına göre mutfak planlamasına ilişkin değerlerin dağılımı Tablo 5’de verilmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Mutfak Planlaması İle İlgili Değerlerin Dağılımı

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği	
	N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İlköğretim	30	2,46	0,36	2,14	0,078
Lise	45	2,31	0,39		
Yüksekokul	23	2,44	0,40		
Üniversite	10	2,40	0,29		
Y.lisans-doktora	12	2,67	0,15		

Katılımcıların eğitim durumları ile mutfak planlamasına ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$). Bu sonuca göre H3 hipotezi reddedilmiştir (Tablo 5).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ankara ilindeki 5 yıldızlı otellerin mutfak personelinin mutfak planlaması konusundaki bilgi düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, araştırmaya katılanların yaş, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre mutfak planlaması, dizaynı ve önemine ilişkin algı düzeyleri

incelenmiştir. Söz konusu üç değişken üzerine kurulan hipotezlerden cinsiyet ve eğitim durumları hipotezleri reddedilmiştir. Ancak yaş durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı durum tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu sonuca göre de H2 hipotezi kabul edilmektedir.

Çalışma sonucuna göre çalışanların mutfak planlaması yaparken maliyet faktörünü dikkate almadıkları tespit edilmiştir. Ticari işletmelerin temel amacının kar elde etmek olduğu düşünüldüğünde maliyet kavramının önemi daha da iyi anlaşılmaktadır. Kuruluş aşamasında yapılan harcamaların belirlenen bütçe açısından dikkatli şekilde kullanılması gerekir. Gereksiz maliyetler işletmenin kar marjını da düşürecektir.

İşletmeler kurulduktan sonra yapılan ilk işlem menünün belirlenmesidir. Menüsü oluşturulan işletmeler bu menüye uygun teçhizat alım listesi oluşturmalıdır. Bu listedeki teçhizatın yerleşim planı ise mimari planlamadan önce yapılmalıdır. Yerleşim planı yapılmadan faaliyetine başlayan mutfaklarda zamanla bir takım aksaklıklar ortaya çıkabilecektir. İş kazaları, ekstra maliyet, zamanında çıkmayan siparişler ve neticesinde müşteri memnuniyetsizliği gibi istenmeyen olumsuzluklar oluşabilecektir. Bu yüzden teçhizat yerleşiminin planı mutlaka mimari plandan önce yapılmalıdır. Bu çalışmadan da görüldüğü gibi çalışanlar bu hususu göz ardı etmektedir. Bu durum çalışanların planlama konusunda eksik bilgilerinin olduğunu göstermektedir.

Mutfak taban ve duvarları için seçilecek malzeme iş akışı esnasında personelin sağlığı ve motivasyonu için önemlidir. Mutfağın tabanları için seçilecek malzemenin kesinlikle kaymayan malzemeden seçilmesi gerekir. Kaygan bir mutfak zemini her türlü iş kazasına neden olur. Araştırmadaki sonuçlara göre çalışanlar bu önemli hususların farkında olup mutfak tabanının kaymayan malzeme olması gerektiğini vurgulamışlardır. Bunun yanında ise tabanın görselliğinin de önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Yine çalışanlar duvarlar da kullanılan malzemenin ses izolasyonu sağlayan, neme dayanıklı, göze hoş gelen, temizliği kolay olan bir malzemeden seçilmesi gerektiğinin bilincinde olup bu malzemenin fayans olması gerektiğini doğrulamışlardır.

Mutfağa alınacak teçhizatın seçimi, yerleşimi ve bakımı mutfak planlamasında temel unsurlardandır. Mutfak için alınacak teçhizatın seçiminde o aracın mutfak için gerekli olup olmadığı, maliyeti, kullanım sıklığı gibi faktörleri tespit edilmelidir. Buna göre satın alınan teçhizat mutfakta kullanım sıklığına göre yerleştirilmelidir. Kullanılan ekipmanın bakımı düzenli periyotlarla takip edilmeli ve dosyalama sistemi oluşturulmalıdır. Araştırmaya katılan çalışanların bu hususların önemini bildiği bu faktörlere dikkat ettiği görülmektedir.

Mutfaktaki alanın önemli bir kısmını oluşturan mutfak bölümleri (malzeme girişi, hazırlık, pişirme, yıkama, depolama, servis) iyi bir şekilde planlanmalıdır. Yiyecek-icecek sektörü doğrudan insanla ilişkili olduğundan insan sağlığı mutfak personelinin bilgi, tecrübe, tutum ve davranışına bağlıdır. İnsan sağlığı için dikkat edilmesi gereken hususlar göz ardı edilmemelidir. Bu hususlardaki tedbirler mutfak planlaması yapılırken alınmalı ve uygulanmalıdır. Yiyecek türlerine ve üretim aşamasına göre tezgahlar ayrı ayrı planlanmalıdır. Örneğin; çiğ ve pişmiş

malzemeler ayrı ayrı tezgahlarda işlenmelidir, yiyecek türlerine göre farklı tezgah ve kesme tahtaları kullanılmalıdır. Ancak yapılan araştırmada çalışanların önemli hijyen kurallarını planlama yaparken göz ardı ettikleri görülmektedir.

Tüm bu sonuçlar ışığında yiyecek-icecek sektöründe çalışanların mutfak planlamasının önemi konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir. Bu konudaki bilgi düzeyleri sektör açısından istenilen düzeyde değildir. Bu yüzden kurulmaya karar verilen mutfakların planlanmasında uzman kişilerden, mimarlardan, tasarımcılardan gerekli yardımlar alınmalıdır. İşletmeler çalışanlarına mutfak planlaması konusunda eğitim programları düzenleyerek bu programların başarısını takip etmelidir. İlgili bakanlıklar mutfak planlaması konusunda uzman kişilerden oluşan kurslar açarak sektör çalışanlarına eğitim vermelidir. Mutfak planlaması konusu bu çalışmadan da görüldüğü gibi sektörün eksikliklerinin çok olduğu bir konudur. İşletmeler ve devlet tarafından bu eksikliklerin giderilmeye çalışılması ile turizm sektörü bir adım daha ileriye taşınacaktır.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, G. *Turizm Amaçlı Endüstriyel Mutfak Dizaynı Ve Hijyen*. www.gurhanakdoğan.com.index.php?page=bil_diri&sayfa=turizm adresinden 05.11.2014 tarihinden alınmıştır.
- Aktaş, A. (2011). *Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek Ve İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, A., Özdemir, B. (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arlı, M. ve diğerleri. (2002). *Yiyecek Üretimi-1*. İstanbul: Ya-Pa Yayıncılık.
- Denizer, D. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kaya, Ahmet. (2000). *Misafirperverlik Endüstrisinde Temel Mutfak Bilgisi*. Antalya: Güneş Ofset, 2. Baskı.
- Kızıltan, G. (1998). *Günde Beş Yüz Ve Üzeri Kişiye Yemek Servisi Yapan Toplu Beslenme Kurumlarında Kullanılan Araç-Gereçler, Yemek Üretim Ve Servis Kalitesine Etkileri Ve Karşılaşılan Sorunlar*. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Toplu Beslenme Sistemleri Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Küçükaskan, N. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Bursa: Alfa Aktüel.
- Maviş, F. (2003). *Endüstriyel Yiyecek Üretimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sarıuşık, M. (1994). *Konaklama İşletmelerinde Mutfak Planlamasında Dikkat Edilmesi Gereken Konular*. Anatolia, Yıl: 5. Sayı: 4. Aralık.
- Sarıuşık, M., Çavuş, Ş., Karamustafa, K. (2010). *Profesyonel Restoran Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkan, C. (2007). *Mutfak Teknolojisi*. İstanbul Culinary

Institute, Geliştirilmiş 3. Baskı

Türksöy, A. (1994). **Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi**. İzmir.

Extensive Summary

Identifying Kitchen Planning Knowledge Levels of Kitchen Staff in Hotel Establishments

The purpose for the research is to determine the kitchen planning and application level of the hotel personnel working in the kitchen. A survey was conducted among 162 kitchen employees working in 8 hotels in Ankara city center. One Way Anova analysis was used in comparison of three or more groups for comparing kitchen design scores according to descriptive attributes; and t-test for independent groups was used for two groups' comparison. The difference has been found meaningful statistically within all analysis as $p < 0.05$.

When all the hotel employees were assessed according to their gender and educational level, no meaningful statistical differences were observed ($p > 0.05$). When hotel workers were analyzed according to their age groups, meaningful differences were observed among the groups ($p < 0.05$).

While 42,0% of the employees working in the kitchen of hotels were between the ages of 18 and 25, 2,5% of them were over 58 years old. 72,2% of the employees were male while 27,8% of them were female. 42,6% of the employees were graduates of high school and their equivalents.

Findings show that 39.5% of the employees did not consider the cost factor while kitchen planning. Businesses want to gain profits and because of this reason, cost control process is very important for them. Employees who gain the awareness of cost factor shall increase the success in kitchen planning process. A regular cost control program should be arranged in order to provide budget control in the kitchen planning. Moreover, employees must spend budget carefully.

After businesses were established, the first process was formation of the menu. Employees' must gain the awareness of menu organization

process. After the menu organization process, architectural planning and creation of an equipment list must be considered. It has been seen in the results of the research that employees didn't consider this process. The findings show that employees with menu and kitchen planing awareness succeed in customer satisfaction. Moreover, employees' gaining the awareness of personal hygiene shall increase the success of food and beverage establishments.

Finding show that food and beverage sector employees didn't have adequate information about kitchen planning, menu design and kitchen hygiene. Businesses should seek help for kitchen planning from experts, architects and designers. Moreover, they should organiz training programmes for their employees. As it can be clearly observed in this study, kitchen planing topic possesses many missing parts. The effort to clear these missing parts by private and public sector will carry tourism sector to its next step.