



Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Mutfağında Çalışan Bulaşık Personeli Yöneticilerinin Mesleklerine İlişkin Algıları ve Mesleğin Profesyonelleşmesine Yönelik Bir Değerlendirme (Perceptions of the Steward Staff Managers Working in Kitchen of Five Star Hotels to Their Professions and an Evaluation Towards Professionalization of the Occupation)

* Ersin ARIKAN^a, Adem ARMAN^b, Sedat ŞAHİN^c

^a Sinop University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Recreation Management, Sinop/Turkey

^b Akdeniz University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Antalya/Turkey

^c Van Yüzüncü Yıl University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Hospitality Management, Van/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:06.01.2019

Kabul Tarihi:10.06.2019

Anahtar Kelimeler

Steward

Meslek algısı

Konaklama işletmeleri

Profesyonelleşme

Keywords

Steward

Perception of occupation

Accommodation enterprises

Professionalization

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bir mesleğin veya söz konusu meslek ile uğraşan bireylerin profesyonelleşmesinde en önemli unsurlardan biri olarak çalışanların mesleğe ilişkin algılarından bahsedilebilir. Bu çalışmada mutfak içerisinde değerlendirilen ancak özellikleri bakımından çok farklı niteliklere sahip olan steward mesleğinin yapısı ve bu yapı içerisinde mesleğin profesyonelleşmesinin önündeki engeller ve çözüm önerilerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu bağlamda derinlemesine bilgi edinmek amacıyla ve araştırma desenine uygunluğu açısından nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırmanın uygulanmasında öne çıkan unsurlardan biri evreni temsil etme kaygısı taşımamasıdır. Bu nedenle bu çalışma da örneklem yerine bir çalışma grubu kullanılmıştır. Araştırma kapsamında İstanbul ilindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinin mutfak departmanında çalışan ve araştırmaya katılma konusunda gönüllü 12 steward şefi ile çalışılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile toplanan veriler içerik analizinden faydalanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, bu mesleği yürüten bulaşıkhaneciler personelinin kimyasal, hijyen ve sanitasyon, temizlik ve iş güvenliği konularında eğitimli olması gerektiği ortaya çıkmıştır. Mesleğe personel kabulünün kolay, hizmet içi eğitim ve denetiminin yetersiz olduğu ve toplumsal statüye ilişkin algının da düşük olduğu elde edilen diğer sonuçlardır.

Abstract

As one of the most important elements in the professionalization of an occupation or individuals who deal with related occupation, the perception of the profession can be mentioned. In this research, it was aimed to reveal the structure of the steward profession which has been evaluated in the kitchen but has very different qualities, and to propose the obstacles in the professionalization of the profession and solutions in this structure. In this context, a qualitative research method was used in order to get in-depth knowledge and in terms of the appropriateness of the research design. One of the key elements in the implementation of qualitative research is the lack of concern about symbolizing the universe. For this reason, a study group was used instead of the sampling in this study. Within the scope of the research, 12 steward chiefs working in the kitchen department of five star accommodation enterprises in Istanbul and volunteering to participate in the research were employed. The data collected by using semi-structured interview technique were analyzed using the content analysis. As a result of the analysis, it has been revealed that stewards carrying out this profession must be trained in chemical, hygiene and sanitation, cleaning and work safety issues. Other consequences are that the acceptance of staff in the job is inadequate, the in-service training and supervision is insufficient, and the perception towards social status of the occupation is low.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: earikan@sinop.edu.tr (E. Arıkan)

Makale Künyesi: Arıkan, E., Arman, E. & Şahin, S. (2019). Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Mutfağında Çalışan Bulaşık Personeli Yöneticilerinin Mesleklerine İlişkin Algıları ve Mesleğin Profesyonelleşmesine Yönelik Bir Değerlendirme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 1042-1056.

DOI: 10.21325/jotags.2019.407

GİRİŞ

İngilizce’de yer alan “professionalization” kavramından dilimize geçen profesyonelleşme kavramı “birçok uğraşta meslek olmaya yönelik olarak görülen ve belirli kritik özelliklerin değiştiği dinamik bir süreç” veya “uğraşların belli özelliklerini bir mesleğin sahip olduğu özellikler doğrultusunda değiştirmesini ifade eden dinamik bir süreç” olarak açıklanabilir (Bilginoğlu, 2013). Profesyonelliğin geleceği, hem işin hem de bilginin organizasyonundaki gelişmelere bağlıdır (Wilensky, 1964). Diğer bir değişler profesyonelleşmenin gelişimlere dayalı bir süreç olduğundan bahsedilebilir. Profesyonelleşme süreci bir uygulayıcının acemilikten uzmana olan gelişimi olarak tanımlanır. Bu süreçte, uygulayıcı, uzmanlığa ve/veya yetkinliğe ulaşmadan ve yeterlilik kazanmadan önce ileri bir acemi olmanın ara aşamalarından geçmektedir (Knaus vd., 2018). Profesyonelleşme kavramı mesleğin uygulayıcıları açısından yapılan işte donanımlı ve nitelikli olarak tanımlanmakla beraber yapılan işin profesyonel bir meslek olarak adlandırılması için başka kriterler de bulunmaktadır. Shdaifat’a (2019) göre profesyonelleşme, bir işin gerçek bir mesleğe dönüştüğü sosyal süreci ifade eder. Buna göre mesleğin profesyonelleşmesi, toplum üyeleri tarafından verilen sosyal onaylara bağlıdır. Örneğin, toplumun üyeleri belirli bir işi meslek olarak kabul edebilir. Ancak başka bir işi meslek olarak görmeyi reddedebilirler. Başka bir deyişle, bir mesleğin profesyonelleşmesi toplumun sosyal onayına bağlıdır. Bu düşünceye paralel olarak Meyer ve Leonard da (2014) mesleğin bireyler için bir statü niteliği taşıdığını ve söz konusu mesleklerin profesyonelleşmesi için halkın saygısını kazanmasını gerektiğini belirtmişlerdir. Çoğu meslekte bir profesyonellik merdiveni olduğundan söz edilebilir. Fakat bir işin en üst pozisyonundaki lider ile en alt pozisyonundaki çalışan mesleğin gerekliliklerini yerine getirme konusunda aynı sorumluluğa sahiptirler (Goldner ve Ritti, 1967). Buradan da anlaşılacağı üzere profesyonelleşme yalnızca yöneticiler ile ilgili bir durum değildir. Söz konusu bu durumu açıklayan en doğru ifade ise mesleki profesyonelleşme olarak adlandırılabilir. Mesleki profesyonelleşme iki türlü gelişime bağlı olarak gerçekleşmektedir. Bunlardan birincisi, meslek yapısının örgün eğitim ile kazanılması ve profesyonelleşme için bunun işe giriş şartı olarak zorunlu hale getirilmesidir. Diğer gelişim durumu ise, referansa ve daha önceki mesleki deneyimlere bağlı olan profesyonelleşme modelidir (Hall, 1968). Akademik eğitimin yanı sıra mesleki gelişimin ve tecrübenin mesleğin profesyonelleşmesi sürecinde önemli bir rolü bulunmaktadır.

Bireyler için maddi kazanç sağlamanın yanı sıra; statü kaynağı olması tutum, davranış ve hayata bakış açısını etkilemesi, kimliğini biçimlendirmesi, sosyal çevresini tayin etmesi, topluma katılımını sağlaması mesleği günü birlik işlerden ayırmaktadır. Meslek bireylerin hayatlarının oldukça uzun bir bölümünde yer almaktadır. Bu nedenle meslek üzerinden kurulan ilişkiler, kazanımlar kalıcı nitelik taşır ve meslek değiştirmeyi zorlaştırır (İlhan, 2008). Profesyonellik kavramı meslek, meslekleşme gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Bir bireyin profesyonel olup olmadığı ilgili olduğu alanda bazı kriterleri yerine getirebilme gücü ile değerlendirilmektedir. Dinamik ve çaba harcamayı içeren bir süreç olarak değerlendirilen profesyonelleşme de benzer bir biçimde mesleki profesyonelleşme bağlamında bazı kriterleri yerine getirebilme süreci ile değerlendirilebilir (Altıok ve Üstün, 2014). Mesleki profesyonelleşmenin tanımına yönelik ortak noktaların, anlaşılması ve kullanılması güç, talep edilen bir bilgi düzeyine sahip olması, bilgiyi oluşturan eğitim düzeyi ile sürekli bilginin yenilenmesi ve piyasada ayrıcalıklı bir yere sahip olması ile açıklanmıştır. Ayrıca bilgiye dayalı statü, örgütlenme sonucunda kazanılmış topluluk ve kurum kimliği duygusu, meslektaşlık bilinci ile mesleğin kendine özgü oluşan yaşam tarzı mesleki profesyonelleşmenin tanımını oluşturan unsurlar olarak dikkat çekmektedir (Albayraktaroğlu, 2010). Seçer (2009) profesyonel meslek

kavramını geniş bir tanımlama ile diğer iş ve mesleklerden farklılığını ortaya koymada kendine özgü bir yaşam tarzı olduğunu belirtirken aşağıdaki özelliklere sahip olması gerektiğini vurgulamışlardır:

- Toplumun herhangi bir kategorisinin talep ettiği,
- Birçok kişi için ulaşılması, anlaşılması ve kullanılması güç olan belirli bir bilgi çeşidini yüksek düzeyde eğitim alma sonucunda ve sürekli öğrenme bilincini kazanma koşuluyla,
- Elde edilen eğitim ve sürekli öğrenme bilinci ile üretmek ve uygulamak koşunda ayrıcalıklı bir yer edinilen piyasada belirli bir kontrol düzeyine sahip olan,
- Öznel ve nesnel açılardan geçerliliği kanıtlanmış,
- Sahip olduğu bilgi ile elde ettiği statüsü yanında yüksek düzeyde maddi ödülleri beraberinde getiren,
- Topluluk, üyelik ve kurum kimliği gibi duyguları kazandıran,
- Örgütlenme süreçlerini tamamlamış,
- Kişisel olarak bağlılık, sorumluluk ve meslektaşlık bilinci gibi hisleri içinde barındırmasıdır.

Adıgüzel, Tanrıverdi ve Özkan (2011) ise mesleki profesyonelleşmenin sağlanabilmesi için bazı kriterlerin yerine getirilmesi gerekliliği üzerinde durmuşlardır. Söz konusu bu kriterler;

- Meslekle ilgili dernek veya mesleki kuruluşların var olması,
- Çalışma koşullarında bağımsız hareket etme serbestliği,
- Uzun süreli, kapsamlı ve etkin bir eğitim,
- Sunulan hizmetin toplumsal çıkarlar gözetilerek yerine getirilmesi,
- Tercih edilen branşta çalışmak için gerekli nitelik ve yeterliliğe sahip olmak,
- O işle ilgili belirtilen kurallara uyma zorunluluğu,
- Mesleğin bilimsel yöntem ve tekniklerden yararlanılarak yapılan düzenli çalışma ve yeniliklere açık olunmasıdır.

Söz konusu maddelerin yanı sıra mesleki profesyonellik, bireysel profesyonelliğin yerini örgütsel profesyonelliğin almasıdır. Günümüzde toplumsal değişmelerde ve teknolojik gelişmelerde meydana gelen hızlı değişimler mesleki profesyonelleşmeyi zorunlu hale getirmektedir (Adıgüzel, Tanrıverdi ve Özkan, 2011).

Bazı mesleklerle ilgili mesleki profesyonelleşmenin nasıl sağlanabileceği ile ilgili çalışmaların yanı sıra profesyonelleşmeyi büyük ölçüde sağlamayı başarmış mesleklerin tükenmişlik, güçlendirme ve örgütsel bağlılık ile ilişkisine yönelik çalışmalar her geçen gün artmaktadır (Acaray ve Savcı, 2018; Özlük ve Sur, 2017; Altıok ve Üstün, 2014; Albayraktaroğlu, 2010). Özellikle eğitim alanında (Altinkurt ve Yılmaz, 2014; Çelik ve Yılmaz, 2015) ve sağlık alanında (Keogh, 1997; Güven, 2009; Adıgüzel, Tanrıverdi ve Özkan, 2011; Korkmaz, 2011; Özlük ve Sur, 2017) çok fazla çalışmanın yapıldığı ve uzun bir süredir profesyonelleşmeye yönelik çalışmaların yürütülmesine rağmen günümüzde de yapılan çalışmaların sayısı artmaktadır. Ancak konaklama işletmeleri genelinde ve departmanlar özelinde profesyonelleşme kapsamında çalışmalar çok sınırlı kalmaktadır. Özellikle bulaşikhane görevlilerini kapsayacak herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Yöntem

Bu çalışmada mutfak içerisinde değerlendirilen ancak özellikleri bakımından çok farklı niteliklere sahip olan steward mesleğinin yapısı ve bu yapı içerisinde mesleğin profesyonelleşmesinin önündeki engeller ve çözüm

önerileri çalışılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amacı mutfak bölümü içerisinde üzerinde çok fazla durulmayan ve alt bir bölüm gibi değerlendirilen buna rağmen mesleki anlamda uzmanlık, özveri, tecrübe ve bilgi gibi özelliklere sahip olması beklenen bulaşıkhaneye bölümünün sorunları ve mesleki profesyonelleşme kapsamındaki mevcut durumlarını değerlendirmek amaçlanmıştır. Söz konusu bu araştırmanın öznelere için uygulayıcıları olan ve başta mesleklerle ilgili profesyonelleşmeye ilişkin sorunları olduğu düşünülen bulaşıkhaneye görevlileridir. Bu araştırmaya bulaşıkhaneye görevlilerinin mesleki sorunlarına özellikle alanda tecrübesi olan uygulayıcıların bakış açısı ile tespit edilmesi araştırmanın özgün yanını oluşturmaktadır. Ayrıca konaklama işletmelerinde operasyonel anlamda gereken önemin verilmediği ve mesleklerle ilgili mesleki sorunların üzerinde çok durulmadığı düşünülen bulaşıkhaneye görevlilerine yönelik sorunların belirlenmesi araştırmanın önemini oluşturmaktadır. Ayrıca mutfak bölümü ile bulaşıkhaneye bölümü bir bütün olarak düşünülse bile bulaşıkhaneye görevlilerinin mesleki sorunlarının tespit edilmesine sağlayacağı katkı da çalışmanın bir diğer önemidir.

Bu amaç doğrultusunda uygulanabilecek en uygun yöntemin nitel araştırma olabileceği düşüncesi ile nitel araştırma tekniğinden yararlanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasını sağlayan nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım, 1999). Bu kapsamda mesleğin özelliklerini ve gelişimi için gereken koşulları belirlemeye yönelik detaylı bir inceleme yapılması için küçük bir yönetici grubu ile çalışmak ile daha nitelikli bulguların elde edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği görüşmenin önceden hazırlanmış sorulara bağlı olarak sistematik bilgi sunması amacıyla tercih edilmiştir. Görüşme öncesinde görüşme formu için sorular belirlenmiş ve bütün katılımcılara aynı sorular sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşmenin sağladığı esneklikten dolayı görüşme formunda yer alan sorulara alt sorular eklenmiş sorulara verilen cevaplara göre katılımcıların cevaplarını açması ve detaylandırması sağlanmaya çalışılmıştır.

Nitel araştırmanın bir özelliği evreni temsil etme kaygısı taşımamasıdır. Bu nedenle örneklem yerine çalışma grubu kullanılmaktadır (Bakioğlu ve Demiral, 2013). Araştırmada İstanbul ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde mutfak departmanında çalışan araştırmaya katılma konusunda gönüllü 12 steward şefi ile çalışılmıştır. Araştırma kapsamında çeşitli araştırmacıların (Güven, 2010; Çabuk ve Yücel, 2012; Dağlı, 2014; Taştepe ve Akyol, 2014; Güner, Yurdakul ve Yetim, 2015; Çapraz ve Samancı, 2014) farklı sektörlerde mesleki algılamaları değerlendirmeye yönelik mesleki değerlendirme kriterleri araştırma kapsamında düzenlenerek araştırma soruları belirlenmiştir. Son şekli verilen sorular araştırmanın yöntemi kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği yardımıyla toplanmış içerik analizi ve içerik analizi kapsamında oluşturulan temalara frekans analizi kullanılmış, bulgular sorulara verilen cevapların önem düzeylerinin daha net bir biçimde anlaşılabilmesi için tekrarlanma sıklıklarına göre sayısallaştırılarak sunulmuştur.

Elde edilen analizler doğrultusunda çalışmanın amacı konaklama işletmelerinde göz önünde bulundurulmayan ve profesyonelleşme açısından diğer bölümlere göre geri planda kalmış mutfak departmanı içerisinde değerlendirilen Steward bölümü çalışanlarının mesleklerine ilişkin düşüncelerini ortaya çıkarabilmektir. Ayrıca Steward mesleğini uygulayıcılarının değerlendirmeleri ile aşağıdaki sorulara cevap aranması da amaçlanmıştır;

- İyi bir steward hangi özelliklere sahip olmalıdır?
- Steward mesleğinin sorunları nelerdir?

- Bir steward adayına nasıl bir eğitim verilmelidir?
- Mesleğin profesyonelleşmesi için gerekli koşullar nelerdir?

Araştırmada yer alan soruların belirlenmesinde farklı sektörlerde meslek ve mesleğin geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalardan (Karadağ, 2002; Sarı, 2011; Özyürek, 2012; Kaya, 2015) yararlanılmış ve bulaşikhane görevlilerinin görev tanımları ve beklentiler öneriler kapsamında uyarlanmıştır.

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılara yöneltilen sorulara ilişkin başarılı bir steward çalışanında olması gereken mesleki ve kişisel özellikler, mesleki sorunlar ve çözüm önerileri ve mesleki eğitim kategorilerinden yapılan kodlamalarla belirlenirken elde edilen sonuçlar mesleki profesyonelleşme kriterleri kapsamında değerlendirilmiştir.

Tablo 1. Başarılı Bir Steward Çalışanında Olması Gereken Özellikler

Sıra	Kodlanmış Mesleki ve Kişisel Özellikler	Frekans (f)
1	Dürüst	4
2	Düzenli	5
3	Yeniliklere Açık	3
4	Ekip Ruhunu Benimseyen	7
5	Çözüm Odaklı	4
6	İşini Severek Yapan	3
7	Sosyal	2
8	Sinirlerine Hâkim	6
9	Motivasyonu Yüksek	5
10	Çalışkan	2
11	Kendine Güvenen	1
12	Etik Değerlere Önem Veren	2

Tablo 1. incelendiğine araştırma kapsamında görüşlerine başvuru yöneticilerin steward çalışanlarının sahip olması gerektiği kişilik ve mesleki özelliklerinden özellikle ekip ruhunu benimseyen (f=7), sinirlerine hakim (f=6), motivasyonu yüksek (f=5), düzenli (f=5), çözüm odaklı (f=4) bireylerden oluşması gerektiği inancını diğer özelliklere göre daha önemli gördükleri sonucuna ulaşılmaktadır. Dürüst (f=4), yeniliklere açık (f=3), işini severek yapan (f=3) kişilerin kariyerlerinde daha başarılı olmalarına yönelik görüş bildirmişlerdir.

“Bizim işimizde işbirliği çok önemlidir. Fiziksel olarak yorulduğunuzda agresifleşebilirsiniz. Bu da takımın size olan tavırlarında farklılaşmasına yol açar. Bazen iş arkadaşınıza yardım etmeniz bazen de sözlü olarak motive etmeniz gerekir. Mutfak yapısı itibari ile çok gergin bir departmandır. Burada çalışırken gayet sakin ve motivasyonunuz yüksek olmalı.” (S6)

“İş esnasında pratik olmalısınız. Kullandığınız maddeler bazen ihtiyacınızı karşılamayabilir. Alternatif kimyasalları nasıl kullanacağınızı bilmeniz gerekir. İşletme sizin o işi nasıl yapacağınızdan çok yapıp-yapmadığınız ile ilgilenir. Çözüm odaklı hareket etmelisiniz”. (S3)

Tablo 2. Mesleki Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Sıra	Sorunlar	Frekans (f)
1	İşgören Devir Hızının Yüksekliği	5
2	Dernek	4
3	Terfi	7
4	Mesleki İtibar	10
5	Yönetimin Destek ve İlgisi	9
6	Eğitim Eksikliği	8

7	Mesleki Standartlar	4
8	Ücret	10
9	Gelecek Belirsizliği	6
10	Hizmet İçi Eğitim	5
Sıra	Çözüm Önerileri	Frekans (f)
1	Kurs-Eğitim	11
2	Dernekleşme-Dernek Faaliyetleri	6
3	Koordinasyon	4
4	Terfi Olanağının Çalışması	8
5	Oryantasyon	3

Mesleğin içerisinde bulunduğu sorunlara ilişkin frekans tablosu tablo 2 incelendiğinde yöneticilere göre en önemli sorunun mesleki itibar (f=10), ücret (f=10) ve yönetimin destek ve ilgisi (f=9) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Personelin eğitimsiz olması mesleğin içerisinde karşılaşılan önemli bir sorun olarak yöneticiler tarafından belirtilmiştir (f=8). Terfi olanağının da sınırlı olması yöneticilerin mesleği değerlendirmelerinde sıklıkla sorun olarak belirttikleri diğer bir konudur (f=7). Katılımcıların, sorunların nasıl çözülebileceğine yönelik önerileri değerlendirildiğinde kurs ve eğitimin önemini vurgulamışlardır (f=11). Ayrıca terfi olanaklarının geliştirilmesi (f=8), dernekleşme faaliyetlerinin sağlanması (f=6), koordinasyon (f=4) ve oryantasyon (f=3) sağlanması gereklilikleri üzerinde görüş bildirmişlerdir.

“Bizim mesleğimizin seçilme nedenleri genelde iş bulma sıkıntısı ile alakalı fakat işin içerisine girdiğinizde bunun ciddi bir iş olduğunu fark ediyorsunuz. Toplum tarafından itibarsız bir meslek olarak görülmesi çok üzücü.” (S6)

“Türkiye’de yer alan uluslar arası zincir bir otellerde steward şefleri en az mutfaktaki bölüm şefleri kadar önemlidir. Bu özellikle kıyı otellerinde bilinmiyor ve temizlik işçisi muamelesi gösteriliyor.” (S3)

“Gerçekten Mutfak departmanı personeli olarak değerlendirilmemize rağmen maaşımız onların dörtte biri. Fakat bizim işimizin de bilgi ve birikim gerektirdiği göz ardı ediliyor.” (S1)

“Stewarların maaş düzeyleri genelde bellidir. Bir steward işini öğrense ve bu alanda yıllarca çalışsa bile işe yeni giren bir eleman ile aynı maaşı almaktadır. Üst yönetim tarafından yüzeysel temizlik sağlayıcılar olarak görünmekteyiz ama ürünün üretim aşamasında yer aldığımız için dolaylı da olsa sunulan ürünlerin hijyeninde rolümüz büyüktür.” (S4)

“Terfi olanakları tamamen çalışanların yönetim ile olan ikili ilişkileri ile gerçekleşmektedir. Çok çalışıp efor sarfetmeniz işinizde yükselmeniz için yeterli değildir. Bulaşıkçıların terfi imkanları zaten çok kısıtlıdır. Çok ağır iş yükü gerektiren bir işten daha basit ve güç gerektirmeyen işlere terfiniz gerçekleşir.” (S2)

Tablo 3. Mesleki Eğitim Kaynakları

Sıra	Mesleki Eğitim Kaynakları	Frekans (f)
1	Kimyasal Eğitimi	10
2	Hijyen ve Sanitasyon Eğitimi	9
3	Temizlik Ekipmanı Kullanma Eğitimi	10
4	Temizlik ve Koruma Eğitimi	10
5	Servis Malzemeleri Eğitimi	7
6	İletişim Eğitimi	2
7	Zaman Yönetimi Eğitimi	2
8	Yangın Eğitimi	4
9	İş Güvenliği Eğitimi	9
10	Mutfak Eğitimi	4
11	İngilizce Eğitimi	5
12	Bilgisayar Eğitimi	2

Tablo 3. incelendiğinde yöneticiler aday stewardların ve bu mesleği yürüten stewardların alması gerektiğine inandıkları eğitimin sıklıkla kimyasal (n=10), hijyen sanitasyon (n=9), temizlik ve koruma (n=10), iş güvenliği eğitimi (n=9), servis malzemelerin eğitimi (n=7) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yangın güvenliği (n=4), bilgisayar (n=2), İngilizce (n=5), mutfak (n=4), zaman yönetimi (n=2), iletişim yönetimi (n=2) eğitimlerinin de verilmesi gerektiğine yönelik görüş bildirmişlerdir. Eğitim çeşitlerine yönelik katılımcı görüşlerinden bazıları şu şekildedir:

“Kimyasalların tanınmamasından dolayı ilk işe girenler de yaralanmalar olabilmektedir. Bununla birlikte kimyasal ürünlerin kullanım alanları için de çalışan ayrıca eğitim görmelidir. Örneğin fayans temizliğinde asit ve sodyum içerikli yüzey temizleyiciler fayans derzlerine büyük zarar verir. Cilalanmış yüzeylerde kesinlikle kullanılmaz. Birçok eğitimsiz çalışan yüzey temizliği için çamaşır suyu kullanır ama çamaşır suyu sodyum içeriklidir. Uzun vadede derzler kalkar ve fayans kenarlardan aşınma yapar. Bu işletmeye büyük bir maliyettir. Çalışanın hem kendi sağlığı hem de işletmenin maddi durumu için eğitim gereklidir.” (S12)

“Temizliğin önemine ilişkin bilgiler sağlık açısından önemini kavraması gerekir” (S8)

“Sağlık açısından zararı minimize etmek ve çalışma arkadaşlarının sağlığı için iş güvenliği eğitimi gereklidir. Özellikle endüstriyel makinelerde iş kazaları çok fazla oluyor.” (S2)

“ Özellikle servis esnasında oluşan problemler için pratik hareket etmek şarttır. Bunun içinde o alanda bir altyapının oluşması gerekir. Servis malzemelerini iyi tanımak için kullanım kılavuzu yeterli değildir. Bir ürün arıza yaptığında bu sorunun nereden kaynaklandığını da öğrenmelisiniz. Yine servis esnasında çalışmakta olan ustalar biraz agresif olabilirler. Mevcut sorunların çözümünü mutfak içerisinde ve müşteriye görünmeden yapmak zorundasınız. Benmaride o anda kireçlenmeden kaynaklanan bir sorunu bir aşçının çözmesi beklenmez.” (S11)

“İşiniz sadece mutfakta mevcut olan temizlik değil, temizliğin hangi koşullarda ve ne şekilde yapılacağını bilmektir ama bunlar için hizmet içi eğitim gerektiğini düşünüyorum. Kullandığınız ürünün dışında yazan kullanım talimatındaki bilgiler çoğu zaman yetersizdi. Bunun içinde içeriği ne olursa olsun araştırmanız gerekir. Örneğin d9 yağ sökücü asidik olmayan bir temizlik maddesi olduğu için çıplak elle ve gelişigüzel 180 derecede ısıtılmış fırına yanlış bir şekilde kullanılmaktadır. Tecrübeli stewardlar bu ürününü yüksek derecede alkali olduğunu uzun vadede insan cildine çok ciddi sorunlar oluşturacağını ve en fazla 80 derecedeki fırınlara kullanılabileceğini bilirler. Bu tarz şeylerin yeni başlayan arkadaşlara aktarılması için bir eğitim programı oluşturulmalı” (S4)

“Qac dezenfektan ile alkol içerikli dezenfektanları birbirinden ayırmak bile ayrı bir eğitim istiyor. Örneğin alkol içerikli dezenfektanları direk gıda maddesine kullanılırken qac dezenfektanlar tezgahlarda kullanılıyor. Helal gıda üzerine üretim yapan işletmelerde ise alkol içerikli dezenfektanı kullanmıyoruz fakat bu bilinmiyor.” (S7)

“Mutfakta küf sorunu bile ayrı uzmanlık istemektedir. Bir çok ekipman paslanmaz çelik olsa bile bilinçsiz kimyasal kullanımı ile hurdaya çıkabiliyor. Rastgele kullandığınız asidik çözeltiler çok büyük yatırım yapılmış mutfak ekipmanlarını küflendiriyor. Bu bilinçsiz uygulama ardından bilinçsiz yosun ve küf, pas uygulamasını getiriyor. Çalışan küflü tel vurup bunun yayılmasına neden olabiliyor. Bu konuda yapılan diğer yanlış uygulama ise küflü yere kimyasal püskürtkten sonra 1- 2 gün beklenmeli. Daha sonra temizlenmeli. İşletme kalifiye steward almak yerine daha ucuza eğitimsiz personel alıyor ama çok çok daha fazla zarara uğradığının farkında değil.” (S9)

Profesyonel mesleklerin karakteristik özelliklerini Güven (2010) yapmış oldukları çalışmada Tobias ve Baffert (2010) tarafından belirtilen beş kriteri şu şekilde açıklamışlardır (Tobias ve Baffert, 2010; akt: Güven, 2010):

- Bilgiye dayalı uzmanlık alanı akademik bir çalışma ile kazanılır.
- Mesleki uygulamanın standartları mesleki organizasyon tarafından belirlenir.
- Mesleğin icrası için sınanma, yeterliliğin sürekli kontrolü ve iyileştirme gerekir.
- Toplumsal statü ve ekonomik getirisi göreceli olarak yüksektir.
- Mesleğin icrasında belli ölçülerde bağımsızlık ve özerklik vardır.

Bu bağlamda stewardların yapmış oldukları mesleğin profesyonellik kapsamında değerlendirilmesinde yukarıda açıklanan beş kriter steward bilgisi, mesleki organizasyonlar ve mesleki standartlar, mesleğe giriş, hizmet içi eğitim ve uygulamanın denetimi, toplumsal statü ve mesleki özerklik başlıklarında araştırma verileri yardımıyla aşağıda değerlendirilmiştir.

Steward Bilgisi

Belirli bir akademik ilgi temeline sahip olma, profesyonel meslek alanını betimleyen önemli özelliklerden birisidir. Steward mesleği profesyonel bir meslek olarak değerlendirilecekse bir stewardın sahip olması gereken bilgiler diğer bir ifade ile mesleğin bilgi temelleri nelerdir? Sorularının cevabı açık ve standartlaşmış bir biçimde verilmelidir (Güven, 2010). Araştırma kapsamında elde edilen bilgiler değerlendirildiğinde steward bölümü yöneticilerinin mesleki sorunları değerlendirdikleri Tablo 2’de eğitim eksikliği bu kapsamda değerlendirilebilir. Ayrıca Tablo 3’de yöneticilerin stewardların alması gerektiğine inandıkları kimyasal, hijyen, sanitasyon, temizlik, malzeme ve ekipman gibi eğitim çeşitleri de steward bilgisinin akademik ve uygulama alanında temelinin tam manasıyla oluşmadığını göstermektedir. Son yıllarda sektörde yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde bu alanda akademik anlamda yeterli alt yapının oluşmadığı söylenebilir.

Mesleki Organizasyonlar ve Mesleki Standartlar

Türkiye’de stewardların mesleki örgütlenmeleri kurulan dernekle sınırlıdır. Ayrıca dünyada da benzer bir biçimde bölgesel ve ulusal anlamda son on yılda dernek ve birliklerin (nzassociation, SAI Stewarding Association International The Stewarding Association of India) kurulduğu görülmektedir.

Bu kapsamda profesyonelleşmede önemli role sahip birliklerin ulusal ve uluslararası anlamda koordineli bir biçimde örgütlenmelerin mesleğin statüsünün oluşturulmasında ve sürdürülmesinde ilerleme kaydetmesinde yarar sağlayacağı açıktır. Özellikle araştırma değerlendirme raporları, akademik çalışmalar, eğitim faaliyetleri ve akademik çalışma yapan gruplarla bağların kurulması önemlidir. Ayrıca profesyonel mesleklerin en temel niteliklerinden birisi de mesleki standartların oluşturulmasında ve güncellenmesinde mesleki örgütlerin belirleyici niteliğidir (Güven, 2010). Araştırma kapsamında mesleki örgütlerin yeni kurulduğu ve gelişim gösterdiği, bu kapsamda stewardların temel sorunlarından birisinin de mesleki standartlarının olmadığı sonucudur. Tablo 2’de mesleki organizasyonların bölgesel ve ulusal anlamda yeterli sayıda olmadığı ve koordineli bir çalışma sağlayamadıkları ayrıca mesleki standartlarında oluşturulmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleğe Giriş, Hizmet İçi Eğitim ve Uygulamanın Denetimi

Mesleğe giriş kapsamında araştırmaya katılan yöneticilerin steward mesleği ile ilgili olarak işe kabullerin çok kolay olduğu, işgören devir hızının yüksek olduğunu ve eğitimsiz personelin mesleğe kolay kabul edildiğini belirttikleri Tablo 2’de görülmektedir. Hizmet içi eğitim uluslar arası ve ulusal iş dünyasının birçok alanında her geçen gün gelişim göstermektedir. Profesyonel meslek üyeleri hem bilgilerinin güncellenmesinde hem de mesleki uygulamalarının verimli bir şekilde yürütülmesinde hizmet içi eğitime ihtiyaç duymaktadırlar (Güven, 2010).

İşletmenin performans seviyesini, örgütteki herkesin bilgi, beceri ve kapasitesini artırarak yükseltme süreci olarak da tanımlanabilen hizmet içi eğitim de önemli olan her kademedeki personelin, işe başlamalarından emekli oluncaya kadar verimliliklerini artırmak, bilgi ve becerilerini tazelemek, yeni durumlara uyumlarını ve üst görevlere hazırlanmalarını sağlamak amacıyla yapılan planlı eğitimler bütünüdür (Tan ve Koç, 2014, s. 326). Bu kapsamda değerlendirildiğinde Steward mesleğinde hizmet içi eğitimlerin yok denecek kadar az olduğu çalışanların üst görevlere hazırlanmalarına yönelik, yeni durumlara uyumlarına yardımcı bilgi becerilerini arttırabilecek eğitim faaliyetlerine yer verilmediği araştırma kapsamında yönetici görüşleri ile elde edilmiştir (Tablo 2-3).

Toplumsal Statü

Kazanılmış statü ve roller bilgi, beceri yetenek sonucu kişilerin birtakım çabalar harcaması neticesinde elde ettiği şeylerdir. Örneğin öğretmen, avukat, hâkim buna örnek olarak gösterilebilir. Bu statü ve roller rekabet yoluyla, eğitim yolu ve maddi imkânlar ve örgütsel amaçlarla elde edilir (Adler, 2014). Steward mesleğine yönelenler genellikle alt ve orta sosyo ekonomik seviyeye sahip kişilerden oluşmaktadır. Bu duruma ilişkin Tablo 2’de mesleki sorunlara ilişkin toplum içerisinde mesleki tatminsizlik kaynakları ve mesleki sorunlar konularında statü algısı konusunda katılımcıların yüksek oranda olumsuz görüş bildirdikleri de görülmektedir. Diğer bir ifade ile toplumsal statü algısı oldukça düşüktür.

Mesleki Özerklik

Meslekleşme sürecinin önemli ölçütlerinden birisi mesleki özerkliktir (Baykara ve Şahinoğlu, 2013). Özerklik ile ilgili birçok tanımlama yapılmasına rağmen genel olarak bağımsız bir şekilde iş yapabilme olanağı olarak tanımlanabilmektedir. Özerklik ile ilgili temel boyutlar doğrultusunda bir birey ya da grubun belirli bir etki alanı içerisinde bilgi, beceri ve deneyime dayalı olarak bir iş ya da eylemle ilgili kıyaslama, karar verme ve sonuçlandırma yeteneğini bağımsız ve serbest olarak kullanma becerisi olarak açıklanabilmektedir (Doğan ve Can, 2009). Diğer taraftan Öztürk (2011) mesleki özerklik ile ilgili olarak eğitim sektöründe planlama ve plana bağlı uygulama, kararlara katılım ve mesleki yeterliliklerin gelişimi olmak üzere üç boyutlu bir tanımlama yapmışlardır. Stewardlara ilişkin görüşlerin değerlendirildiği Tablo 2’de kararlara katılım ve mesleki yeterliliklerin gelişimine yönelik eksiklikler katılımcılar tarafından belirtilmiştir. Bu bağlamda mesleki özerkliğe yönelik çalışmaların az da olsa yapıldığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Sonuç

Bazı mesleklerle ilgili mesleki profesyonelleşmenin nasıl sağlanabileceği ile ilgili çalışmaların yanı sıra profesyonelleşmeyi büyük ölçüde sağlamayı başarmış mesleklerin tükenmişlik, güçlendirme ve örgütsel bağlılık ile ilişkisine yönelik çalışmalar her geçen gün artmaktadır (Acaray ve Savcı, 2018; Özlük ve Sur, 2017; Altıok ve Üstün, 2014; Albayraktaroğlu, 2010). Seçer (2009) yapmış oldukları çalışmada 6 maddede mesleki yaşam döngüsü modeli açıklamışlardır. Söz konusu bu maddeler;

- Anlaşılması ve kullanılması güç, fakat talep edilen bir bilgi,
- Yüksek eğitim düzeyi ve hayat boyu öğrenim bilinci,
- Piyasada ayrıcalıklı bir yer ve kontrol olanağı,
- Bilgiye dayalı mesleki statü ve maddi ödüller,
- Örgütlenme sayesinde kazanılmış topluluk, üyelik ve kurum kimliği duygusu,
- Bağlılık, sorumluluk ve meslektaşlık bilincidir.

Seçer (2009) yapmış oldukları çalışmada belirttiği yaşam döngüsü modeline benzer bir biçimde stewardların yapmış oldukları mesleklerinde bilgi düzeyinin artırılması gerekliliği, piyasa içerisinde ayrıcalıklı bir yerin sağlanabilmesi, mesleki statü, örgütlenme ve meslektaşlık bilinci söz konusu bu çalışmada katılımcıların verdikleri cevapları destekler niteliktedir. Bulaşikhane çalışanlarının yaptıkları işlerin ve iş tanımlarının açık bir biçimde ortaya koyulabilmesi ve profesyonel bir kimliğe sahip bir biçimde değerlendirilebilmesi için öncelikle bütüncül bir anlayışa sahip olmasının sağlanması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Örgütlenme düzeyinde yaşanan eksikliklerin profesyonelleşme noktasında en önemli eksikliklerden birisi olduğu söylenebilir. Profesyonelliğin sağlanmasında mevcut mesleki durum ile ilgili farkındalıkların, örgütlenmenin ve mesleki itibarın sağlanmasına yönelik çalışmaların artması önerilebilir. Steward çalışanlarının profesyonellik statüsü kazanmasında mesleki sorunların giderilmesi ve temel mesleki standartların çerçevesinin çizilmesinde üniversite sektör ve derneklerin işbirliğine ihtiyaç vardır. Bu bağlamda Tobias ve Baffert (2010) tarafından belirlenen Güven (2010) tarafından da açıklanan beş kritere göre genel bir değerlendirme yapıldığında mesleğe ilişkin teknik bilginin uygulayıcılar tarafından eksik olduğu, mesleki standartların tam oluşmadığı ve organizasyon eksikliğinin olduğu görülmektedir. Ayrıca mesleğe personel kabulünün kolay, hizmet içi eğitim ve denetiminin yetersiz olduğu toplumsal statüye ilişkin algının da düşük olduğu elde edilen bir diğer sonuçtur. Mesleki özerklik noktasında eksikliklerin olduğu da çalışmadan elde edilen bir diğer sonuçtur. Bu kapsamda beş kriterin yerine getirilmesinde eksikliklerin olduğu tespit edilmiş olup mesleğin profesyonelleşmesine yönelik bu eksikliklerin öncelikle giderilmesi gerektiği söylenebilir. Bulaşikhane çalışanlarının yaptıkları işlerin ve iş tanımlarının açık bir biçimde ortaya koyulabilmesi ve profesyonel bir kimliğe sahip bir biçimde değerlendirilebilmesi için öncelikle bütüncül bir anlayışa sahip olmasının sağlanması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Örgütlenme düzeyinde yaşanan eksikliklerin profesyonelleşme noktasında en önemli eksikliklerden birisi olduğu söylenebilir. Profesyonelliğin sağlanmasında mevcut mesleki durum ile ilgili farkındalıkların, örgütlenmenin ve mesleki itibarın sağlanmasına yönelik çalışmaların artması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Acaray, A. ve Savcı, M. Mesleki Tükenmişliğe Profesyonelleşmenin Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7, 331-351.
- Adıgüzel, O., Tanrıverdi, H., ve Özkan, D. S. (2011). Mesleki Profesyonellik ve Bir Meslek Mensupları Olarak Hemşireler Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (2), 235-259.
- Adler, A. (2014). *Modern Psikoloji Alfred Adler Psikolojisine Giriş ve Tüm Çalışmaları*, Yason Yayıncılık.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). *Profesyonelleşme Olgusu ve Mesleki Profesyonelleşme Açısından Türkiye’de Sosyal Hizmet Mesleği (Sakarya Örneği)*, Sakarya Üniversitesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya.
- Altunkurt Y, Yılmaz K. 2014. Öğretmenlerin Mesleki Profesyonelliği ile İş Doyumları Arasındaki İlişki, *Sakarya University Journal of Education*, 4 (2), 57-71.
- Altıok, H. Ö. ve Üstün, B. (2014). Profesyonellik: Kavram Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 7 (2), 151-155.

- Bakioğlu, A. ve Demiral, S. (2013). Okul Yöneticilerinin Belirsizlik Durumlarını Algılama ve Karar Verme Tazrları, *Eğitim Bilimleri Dergisi / Journal of Educational Sciences* 38, 9-35.
- Baykara, Z. G., ve Şahinoğlu, S. (2013). HemŐirelikte Mesleki Özerklik Kavramının İncelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 16 (3), 176-181.
- Bilginoğlu, B. (2013). *Mühendislik Mesleğinin Profesyonelleşme Düzeyi ve Mühendisler İçin Y Teorisi Varsayımlarının Geçerliliği*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- abuk, A., ve Yücel, E. (2012). Adli Muhasebecilik Mesleğinin Türkiye'deki GeliŐme Potansiyeline Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (56), 67-84.
- Çapraz, C. ve Sabancı, O. (2014). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Görüşleri ve Okul Deneyiminin İlk Gününde Hissettikleri Duygular. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1).
- elik, M. ve Yılmaz K. 2015. Öğretmenlerin Mesleki Profesyonelliği ile TükenmiŐlikleri Arasındaki İlişki, *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, 102-131.
- Dağlı, S. (2014). *Rehber Öğretmen ve Psikolojik DanıŐmanların Kendi Mesleklerine İlişkin Algıları Üzerine Nitel Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Eğitim Bilimler, Enstitüsü, İstanbul.
- Doğan, H., ve Can, A. (2009). Örgütlerde Mesleki Özerklik Sorunu ve Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde Ampirik Bir alıŐma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 133–148.
- Goldner, F. H. ve Ritti, R. R. (1967). Professionalization as Career Immobility. *American Journal of Sociology*, 72 (5), 489-502.
- Güner, S., Yurdakul, M., ve Yetim, N. (2015). Türkiye'de Ebelik Mesleğinin Sorunlarına Akademik Bakışı Yansıtan Nitel Bir alıŐma. *Journal of Higher Education & Science /Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5 (1), 80-87.
- Güven, G. 2009. Tıp Etiği Açısından Meslek ve Profesyonellik Kavramlarının İncelenmesi. *Hacettepe Tıp Dergisi*, 40, 84-88.
- Güven, D. (2010). Profesyonel Bir Meslek Olarak Türkiye'de Öğretmenlik, Boğaziçi Üniversitesi Eğitim Dergisi, 27 (2), 13-21.
- Hall, Richard H. (1968). Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33 (1), 92-104.
- Karadağ, A. (2002). Meslek Olarak Hemşirelik. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2).
- Kaya, G. A., (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları ve özüm Önerileri: Elazığ'da Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 207-231.
- Keogh, J. (1997). "Professionalization of Nursing: Development, Difficulties and Solutions, *Journal of Advanced Nursing*, 25 (2), 302-308.

- Knaus, T., Meister, D. M. ve Tulodziecki, G. (2018). Quality Development Professionalization–Standards. A Mediapedagogy Futurelab. In Futurelab Medienpädagogik. Qualitätsentwicklung-Professionalisierung-Standards, 235-258.
- Korkmaz, F. (2011).“Meslekleşme ve Ülkemizde Hemşirelik, *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 18 (2), 59-67.
- Meyer, A. L. ve Leonard, A. (2014). Are we there yet? En route to professionalism. *Public Relations Review*, 40 (2), 375-386.
- Özlük, B. ve Sur, H. (2017). Türkiye'de Hemşireliğin Profesyoneleşmesi Kapsamında Değerlendirilmesi ve Avrupa Birliğine Uyum Süreci: Niteliksel Bir Çalışma, *Journal of Health and Nursing Management*, 4 (3), 98-106.
- Öztürk, İ. H. (2011). Öğretmen özerkliği üzerine kuramsal bir inceleme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (35), 82-99.
- Özyürek, H. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Taşınması Gereken Nitelikler, *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 139-148.
- Sarı, M. H. (2011). *Göreve Yeni Başlayan Sınıf Öğretmenlerinin Karşılaştıkları Sorunlar*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Seçer, Ş. (2009). Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı, *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (1), 35-56.
- Shdaifat, S. A. K. (2019) The Vocational Education Teacher: Apprenticeship and Professional Development as an Approach Towards Professionalization, *Science Studies: An Interdisciplinary Journal for Science and Technology Studies*, 13 (04), 57-71.
- Tan, F. Z., ve Koç, Z. (2014). Karabük Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Hizmet İçi Eğitimlere Bakışı, *Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi*, 2 (3), 321-347.
- Taştepe, T., ve Akyol, A. K. (2014). Hastanelerde Görev Yapan Çocuk Gelişimcilerin Çalışma Ortamları ile Mesleklerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (1), 29-54.
- Tobias, S. ve Boffert, A. (2010). *Science Teaching as a Profession: Why it isn't. How it Could Be*. Arlington, VA: NSTA Press Book.
- Wilensky, H. L. (1964). The Professionalization of Everyone?. *American Journal of Sociology*, 70 (2), 137-158.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 23 (112), 7- 17.

Perceptions of the Steward Staff Managers Working in Kitchen of Five Star Hotels to Their Professions and an Evaluation Towards Professionalization of the Occupation

Ersin ARIKAN

Sinop University, School of Tourism and Hotel Management, Sinop/Turkey

Adem ARMAN

Akdeniz University, Faculty of Tourism, Antalya/Turkey

Sedat ŞAHİN

Van Yüzüncü Yıl University, School of Tourism and Hotel Management, Van/Turkey

Extensive Summary

In addition to providing financial gain for individuals; being a source of status, influencing the attitudes, behaviors and perspective of life, shaping the identity of the social environment and ensuring participation in society distinguishes the profession from ordinary affairs. Profession is taking a very long part of individuals' lives. For this reason, the relationships and the gains established through the profession are permanent and make changing the profession difficult (İlhan, 2008, p. 326).

Some criteria needs to be fulfilled for occupational professionalization (Adıgüzel, Tanrıverdi and Özkan, 2011, p. 239):

- The existence of associations or professional organizations related to the profession,
- Freedom to act independently in working conditions,
- Long-term, comprehensive and effective training,
- Fullfilling of the provided service in consideration of social interests,
- To have the qualifications and the requirements to work in the preferred branch,
- Obligation to comply with the rules stated in the work,
- To be open to regular work and innovation by using scientific methods and techniques. Occupational professionalism is leaving its place of individual professionalism to the organizational professionalism. The rapid social change and technological developments that are experienced today make professional professionalism mandatory.

As one of the most important elements in the professionalization of an occupation or individuals who deal with related occupation, the perception of the profession can be mentioned. In this research, it was aimed to reveal the structure of the steward profession which has been evaluated in the kitchen but has very different qualities, and to propose the obstacles in the professionalization of the profession and solutions in this structure. In this context, a

qualitative research method was used in order to get in-depth knowledge and in terms of the appropriateness of the research design.

Method

In this research, the structure of the steward profession, which is evaluated in the kitchen but which has many different qualities in terms of its properties, and the barriers to the professionalization of the profession in this structure and suggestions for solutions have been studied. Qualitative research technique has been utilized in order to determine the most suitable method can be applied for this purpose. Qualitative research, can be defined as research which provide monitoring perceptions and events in the natural environment as realistic and holistic way and using of qualitative methods such as observation, interview and document analysis techniques to collect information (Yıldırım, 1999). In this context, a small group of managers have been studied in order to make a detailed examination to determine the conditions and the conditions for the development of the profession and to obtain more qualified findings.

One of the key elements in the implementation of qualitative research is the lack of concern about symbolizing the universe. For this reason, a study group was used instead of the sampling in this study (Bakioğlu and Demiral, 2013). Within the scope of the research, 12 steward chiefs working in the kitchen department of five star accommodation enterprises in Istanbul and volunteering to participate in the research were employed. The data collected by using semi-structured interview technique were analyzed using the content analysis. As a result of the analysis, it has been revealed that stewards carrying out this profession must be trained in chemical, hygiene and sanitation, cleaning and work safety issues. Other consequences are that the acceptance of staff in the job is inadequate, the in-service training and supervision is insufficient, and the perception towards social status of the occupation is low.

Within the scope of the research, research questions have been determined by organizing the occupational evaluation criteria in different sectors of various researchers (Güven, 2010; Çabuk and Yücel, 2012; Dağlı, 2014; Taştepe and Akyol, 2014; Güner, Yurdakul and Orphan, 2015; Çapraz and Samancı, 2014) to evaluate professional perceptions. The most recent questions were collected by using the method of semi - structured interview method and analyzed by content analyze technique. In line with the analyzes, the main purpose of the study is to reveal the thoughts of the Steward department which are not taken into consideration in accommodation establishments and evaluated within the kitchen department which is in the background in terms of professionalization according to other departments employees regarding their professions. It was also aimed to answer the following questions by the evaluations of the practitioners of the Steward profession;

- What features should a good steward have?
- What are the problems of the Steward profession?
- How should a steward candidate be trained?
- What are the conditions for professionalization of the profession?

Findings

In this section of the study, the results of the professional and personal characteristics, professional problems and solution suggestions and the results of the vocational education categories were determined by the occupational professionalization criteria.

It is concluded that the managers who are consulted within the scope of the research, the personality and professional characteristics of the steward employees, especially those who adopt team spirit, dominate their nerves, have high motivation, regular, solution oriented individuals are more important than other features.

Result

Collaboration between universities, sectors and associations is needed in order to solve professional problems and draw the framework of basic professional standards in the professionalization of Steward employees. In this context, according to the five criteria determined by Tobias and Baffert (2010) and explained by Güven (2010), it is seen that technical knowledge related to the profession is incomplete by the practitioners, professional standards are not fully formed and there is a lack of organization. In addition, it is another result that the perception of the personnel on the job is low, and the perception of the social status in which in-service training and supervision is insufficient. There is also a lack of professional autonomy. In this context, it has been determined that there are deficiencies in the fulfillment of five criteria and these shortcomings for professionalization of the occupation should be eliminated first.