



Otel İşletmelerinde Yeşil Mutfak Kalitesinin (Y-Mutkal) Ölçülmesi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma** (Measuring Green Kitchen Quality (Y-Mutkal) In Hotel Businesses: A Research In Nevşehir)

Aziz Gökhan ÖZKOÇ^a, Emin ARSLAN^b, Hakan KENDİR^c, *Taner ERDOĞAN^d

^a Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Nevşehir/Turkey

^b Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler Tourism and Hotel Management College, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Tokat/Turkey

^c Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler Tourism and Hotel Management College, Department of Tourism and Hotel Management, Tokat/Turkey

^d Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Ürgüp Sebahat and Erol Toksöz Vocational School, Department of Cookery, Nevşehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:05.08.2019

Kabul Tarihi:26.09.2019

Anahtar Kelimeler

Mutfak

Kalite

Sürdürülebilirlik

Yeşil mutfak

Y-Mutkal

Keywords

Kitchen

Quality

Sustainability

Green kitchen

G-Kitchqual

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Araştırmanın amacı, Nevşehir ilindeki 3, 4, 5 yıldızlı otel işletmelerinin ve özel işletme belgeli tesislerin yeşil mutfak kalitesinin ölçülmesidir. Bu sayede yeşil mutfak kalitesini oluşturan uygulamaların işletmeler tarafından hangi boyutta karşılandığının, bu konudaki müşteri beklentilerinin hangi düzeyde olduğunun ve müşteri beklentilerinin işletmelerce hangi düzeyde tatmin edildiğinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın teorik kısmında detaylandırılan otel işletmelerine bağlı mutfak departmanlarında yeşil mutfak kalitesinin ölçülmesine dair önermelerin ampirik bazda çözümlenmesi amacıyla, araştırma dahilinde alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Bu araştırma kapsamında 39 otel işletmesi yöneticisi ve 414 müşteri araştırmanın örneklemini için belirlenmiştir. Araştırmada otel işletmesi yöneticilerine anket uygulaması yüz yüze görüşme tekniği, elden bırakıp alma, e-posta gibi kanallarla yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler bilgisayar ortamında uygun istatistikî teknikler kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda işletmeler tarafından yapılan uygulamalar içerisinde en yüksek değere sahip olan boyutun 'Sürdürülebilir Gıda' olduğu, en düşük ortalamaya sahip olan boyutun ise 'Sürdürülebilir Yapı' olduğu ortaya çıkmıştır. Müşteri beklentilerine bakıldığında ise en yüksek beklentinin 'Enerji Verimliliği' boyutunda, en düşük beklentinin ise 'Tek Kullanımlıklar' boyutunda olduğu tespit edilmiştir. Nevşehir ilindeki otel işletmelerine bağlı mutfakların müşteri beklentilerini karşılama oranlarına bakıldığında, tüm boyutlara ilişkin ortalamaların yüksek olduğu ve müşteri beklentilerinin işletme tarafından karşılanma oranının da aynı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Abstract

The objective of the study was to measure the quality of green kitchens of 3, 4, 5 stars hotel establishments and special accommodation establishments in Nevşehir. Through this study the aim is to determine the extent to which the practices constituting green kitchen qualities are countered by enterprises, the level of customer expectations on this subject and the level of satisfaction of customer expectations by the enterprises. A field study was carried out within the scope of the study to collect data with the help of a questionnaire in order to empirically analyze the propositions about the measurement of green kitchen quality in the kitchen departments of hotel establishments detailed in the theoretical part of the study. 39 hotel enterprise managers and 414 customers were selected to comprise the study sample. The hotel enterprise managers were interviewed by a questionnaire with face-to-face interview techniques, leaving and collecting the questionnaire later and by e-mail. The data obtained from the study were analyzed on the computer by using appropriate statistical techniques. As a result of the analyses, it was revealed that the highest value dimension was 'Sustainable Food' and the least average dimension was achieved by 'Sustainable Structure'. When the customer expectations were analyzed, it was discovered that the highest expectation was for the 'Energy Efficiency' dimension and the lowest expectations were for the 'Disposables' dimension. When the rate of fulfilling customer expectations of the kitchens connected to hotel establishments in Nevşehir province is considered, it is determined that the average of all dimensions is high and the ratio of fulfilling customer expectations by the enterprises is also high.

* Sorumlu Yazar

E-posta: tanererdogan@nevsehir.edu.tr (T. Erdoğan)

Makale Künyesi: Özkoç, A. G., Arslan, E. Kendir, H. & Erdoğan, T. (2019). Otel İşletmelerinde Yeşil Mutfak Kalitesinin (Y-Mutkal) Ölçülmesi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (3), 2294-2309.

DOI:

**Bu Makale, 2017 Yılında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne Sunulan "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yeşil Mutfak Kalitesinin (Y-Mutkal) Ölçülmesi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma" Başlıklı Yüksek Lisans Tezinden Üretilmiştir.