

Otel mutfaklarının genel yapısının çalışan performansına etkisi¹

The effect of general structure of hotel cuisine on job performance of employees

M. Anıl Küçükyaman² ve Şirvan Şen Demir³

Gönderilme tarihi/Received date: 24 / 09 / 2019

Kabul tarihi/Accepted date: 15 / 12 / 2019

Öz

İşletmelerin rakiplerine karşı sahip oldukları tüm kaynakları kullanmaları gerekmektedir. Otel işletmelerinin sürekliliği, çalışanların performansı, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin belirleyicisidir. Otel işletmeleri çalışanlarına işleri ile ilgili yetki ve sorumluluk vererek, bireysel ve kurumsal performansın artırılmasının otel işletmeleri açısından karlılığa etki sağlayacağı düşünülmektedir. Mutfak, otel işletmelerinde müşteri beklentilerine hizmet sunan, müşteri memnuniyetine önem veren bir bölümdür. Mutfak bölümü konukların gereksinimi olan yeme-içme üretim alanlarından oluşmaktadır. Bu çalışmanın amacı, otel mutfaklarının genel yapısının iş performansına etkisini araştırmaktır. Yapılan literatür taramasında iş performansı ile ilgili bir çok çalışmaya ulaşılrken otel mutfaklarının genel yapısının çalışanların iş performansına etkisini araştıran bir çalışmaya ulaşılamaması sebebiyle büyük önem taşıyan özgün bir araştırmadır. Bu doğrultuda, nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada, 2019 yılı yaz ayında Antalya ilinin Aksu ve Serik ilçelerinde bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 450 mutfak çalışanından toplanan veriler analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda; “çalışan performansı” tek faktör ve mutfağın genel yapısı ise “mutfağın konumu”, “mutfağın atmosferi”, “mutfağın tasarımı” ve “mutfak çalışanları” olmak üzere toplam dört faktörden oluştuğu görülmüştür. Gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda “mutfağın tasarımı” ve “mutfak çalışanları” faktörlerinin bağımlı değişken olan çalışan performansı faktörünü anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Diğer yandan, “mutfağın konumu” ve “mutfağın atmosferi” faktörlerinin, bağımlı değişken olan çalışan performansı faktörünü anlamlı bir şekilde etkilemediği tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: Otel işletmesi, mutfak personeli, atmosfer, tasarım, iş performansı

Abstract

Businesses should use all the resources they have against their competitors. The continuity of hotel businesses is the determinant of employee performance, service quality and customer satisfaction. It is thought that improving individual and corporate performance by giving authority and responsibility to the employees of hotel establishments is expected to have an impact on profitability in terms of hotel businesses. Cuisine is a department that provides service to customer expectations and gives importance to customer satisfaction. The kitchen section consists of the food and beverage production areas that the guests need. The aim of this study is to investigate the effect of general structure of hotel kitchens on business performance. While many studies related to business performance are reached in the literature review, it is an original research which is of great importance because of the lack of access to a study investigating the effect of the general structure of hotel kitchens on the work performance of employees. In this direction, one of the quantitative research methods, questionnaire technique was used. In the research, the data collected from 450 kitchen workers working in five star accommodation establishments in Aksu and Serik districts of Antalya in summer 2019 were analyzed. As a result of factor analysis performed; it was seen that the four factors “Employee performance” and the location of the cuisine, the atmosphere of the cuisine, the design of the cuisine and including those working in the cuisine staff were evaluated as affecting the employee performance. As a result of the regression analysis, it was found that cuisine design and cuisine workers factors had a significant effect on the employee performance factor, which was a dependent variable. On the other hand, it was found that cuisine location and atmosphere of the cuisine which is a dependent variable did not significantly affect the employee performance factor.

Keywords: Hotel management, cuisine staff, atmosphere, planning, job performance

¹ Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Koordinasyon Birimi tarafından desteklenen SYL-2018-6897 nolu projeden üretilmiştir.

² SDÜ SBE Turizm İşletmeciliği, Yüksek Lisans Isparta

³ Doç. Dr., SDÜ İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü, Isparta, Türkiye sirvansendemir@gmail.com

1. Giriş

Yirminci yüzyıl itibariyle turizm endüstrisi küresel ekonomide en hızlı gelişen sektörlerden birisi olmuştur. Turizm endüstrisi, birçok sektör gibi yöresel veya ulusal kalkınma için bir amaç olarak kullanılabilir. Turizm, ülkelerin döviz girdisini kalkındırıcı özelliği ile genel bir biçimde vergi gelirlerinin ortaya çıkmasıyla, bölgesel ve ulusal ekonomik gelişmelere katkıda bulunmaktadır. Emek yoğun bir sektör olması yaygın istihdam alanlarının oluşmasına katkı sağlamaktadır. Turizm endüstrisi, hizmetler sektörü içinde giderek ulusal ve uluslararası alanda araştırma konusu olabilmektedir. Günümüzde, teknolojiye yaşanan hızlı gelişmelere paralel olarak artan küreselleşme ile birlikte birçok alanda hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Örgütler arası ilişkilerin yoğun olduğu ve rekabetin giderek arttığı turizm işletmelerinde çalışanlar her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Turizm işletmelerinde rakip işletmelere karşı rekabet üstünlüğü sağlamanın yollarından biri de kaliteli hizmet sağlamaktan geçmektedir. Turizm işletmelerinde yüksek hizmet kalitesi, yüksek müşteri memnuniyeti ve artan çalışan performansını beraberinde getirmektedir. Birçok bölümden oluşan otel işletmelerinde sunulan yiyecek ve içeceklerin kalitesi ve çeşitliliği müşteri memnuniyeti ve tercihlerinde önemli rol oynamaktadır. Bu durumun işletmenin sürekliliğine de büyük katkısı olduğu düşünülmektedir (Özdoğan, 2006: 65). Mutfak içinde işleyişin ve üretimin aksamaması için mutfağın doğru planlanması ve iyi bir tasarımının olması son derece önemlidir (Çekal, 2013: 66). Otel mutfağında hazırlanan ve sunulan ürünlerin kalitesini, niteliğini örgüt yapısında yer alan çalışanlar yansıtmaktadır (Can, 2008: 26). Çalışan performansının üst düzeyde olması açısından da mutfağın genel yapısının daha ilk aşamada doğru kurgulanması gerekmektedir.

2. Literatür taraması

2.1. Mutfağın genel yapısı

Otel işletmelerinin büyüklüğü, ne tür hizmet sunduğu, sınıfı, yıldızı ve uygulanacak mönü gibi özelliklere bağlı olarak mutfakların genel yapısında farklılıklar olsa da değişmeyen temel unsurlar da bulunmaktadır. Mutfağın işletme içinde doğru yerde konumlanması, atmosferi, tasarımı ve çalışanlarının en azından asgari özellikleri taşıması zorunludur. Mutfağın doğru kurgulanması işletmenin mimari planı aşamasından itibaren bu konuda deneyimli mimarlar, profesyonel endüstriyel mutfak planlayıcıları ve işin ehli mutfak yöneticilerinin ortak çalışması sonucunda yapılmalıdır. Doğru yapılmayan planlama daha sonrasında geri dönülmesi çok daha maliyetli sonuçlar doğurabilecektir.

Bir otel mutfağı planlanırken mutfağa girecek gıda maddesinin nereden gireceği belirlendikten sonra nereden çıkacağına karar verilerek, mümkün olduğunca düz hat üzerinde geriye dönüş yapmadan servise sunulmasına çalışılır (MEB, (Milli Eğitim Bakanlığı) 2018). Mutfakta doğru iş akış düzenine göre planlama yapılmalıdır. Mutfakta olması gereken depolar, hazırlık, pişirme, bekleme ve bulaşık yıkama ünitelerinin yerlerinin ve sıralarının doğru planlanması işlerin aksmadan, zamanında yapılmasını ve en önemlisi de personelin etkin ve verimli kullanılmasını sağlayacaktır.

Mutfak planlaması yapılırken; mutfak alanının yapılan işe ve çalışan personel sayısına göre yeterli alana sahip olması, mutfağın bölümlerine (soğuk, sıcak, pastane, kasaphane vb) ait özel çalışma alanlarının olması, mutfak içi koridorların dar olmaması, havalandırma sisteminin yeterli olması, mutfakta kullanılan araç-gereçlerin doğru yere monte edilmesi, ocak ve kuzinelerin çalışma tezgahları ile aralarındaki yüksekliklerin standartlara uygun olması, sıcak/soğuk su

evyelerinin yeterli miktarda ve doğru yerde konumlanması, özel çöp muhafaza odalarının olması, ışıklandırmanın doğru ve yeterli olması konularına önem verilmesi gerekmektedir (Doğdubay ve Karan, 2017). Mutfağın genel yapısının belirlenmesinde etkili olan faktörleri mutfağın konumu, tasarım, atmosferi ve çalışanları olarak belirtebilir.

Mutfağın üst katta konumlandırılması aydınlanma ve havalandırma açısından kolaylık sağlayabilmektedir. Üst katlarda pencere sayısının fazla olması doğal ışık kaynaklarından yararlanmayı sağlayarak hem elektrik giderleri açısından hem de personelin gün ışığı alması dolayısıyla sağlığı açısından yararlı olabilecektir. Ancak üst katlara yeterli suyun çıkması zor olabileceği gibi çöplerin depolanması ve taşınması koku, görüntü ve de hijyen açısından birçok sorun doğurabilecektir (Gökdemir, 2003).

Mutfağın alt katlarda konumlandırılması taşıma işlemleri, mal kabulü ve tesisat masrafları açısından daha ekonomik olabilecektir. Ancak mutfaklar zaten çalışma şartları bakımından diğer departmanlardan daha zor olan bir departmandır. Birde bütün gün güneş ışığı almaması çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik olarak sağlıklarını olumsuz etkileyebilecektir. Alt katlar eğer havalandırma yetersizse müşterilerin bulunduğu alanlara yemek kokusunun gitmesine de neden olacaktır. Geniş bir bahçeye sahip olan oteller veya tatil köyleri mutfağı bina dışına konumlandırabilmektedir. Bu durum mutfak personelinin işlerini zorlaştıracığı için performanslarını olumsuz etkileyebilecektir (Derinalp, 2012: 33). Ancak gıda maddesi girişi, çöplerin taşınması, yemek kokusunun diğer alanlara ulaşmaması bakımından tercih edilebilmektedir. Bazı büyük otellerde ve özellikle tatil köylerinde ana mutfağın yanı sıra farklı tür yiyeceklerin hazırlanabildiği küçük mutfaklar da servis yapılacak alanlara yakın yerlerde konumlandırılmaktadır.

Atmosfer, duyu organlarıyla kavranabildiği için belirli bir ortamın atmosferini duyuşal terimlerle tanımlamak doğru olacaktır (Varinli, 2005: 175). Bu nedenle atmosfer kavramının ana unsurları; koklama, dokunma, duyma ve görmedir (Kotler, 1973:51). Bir alanın atmosferi nitelikleri; görsel nitelikler (renk, parlaklık, boyut ve şekiller); duyma nitelikleri (ses düzeyi, perde); kokusal nitelikler (koku, tazelik), dokunsal nitelikler (sertlik/yumuşaklık, düzgünlük, ısı) olarak sınıflandırılabilir. Bitner (1992) ortam düzeni açısından ses, ısı, havalandırma gibi faktörlerin etkisini araştırmıştır. Heide ve Gronhaug (2009), otel işletmelerinde yer alan müşteriler için atmosfer niteliklerini; farklılık, misafirperverlik, eğlence ve nezaket grupları olarak kategorilendirmiştir.

Görsel niteliklerden biri olan renk; "Işığın hangi oranda göze geldiğini açıklayan değerler" veya "ışığın gözde oluşturduğu fizyolojik süreç" (Karakulak, 2015) olarak tanımlanabilir. Renklerin çok farklı özellikleri bulunmaktadır. Örneğin kırmızı renk, herhangi bir ürünün dikkat çekmesini sağlayabilmektedir (Durmaz, 2009: 72), sarı renk, açık ortamlarda alanı, konumu geniş gösterebilmektedir (Sarı, 2015: 23), mavi renk, rahatlatıcı etkiye sahip olduğu düşünülmektedir (Kaya, 2009: 51), yeşil rengin barışı, anlayışı, sonsuzluğu, bolluğu ifade ettiği söylenmektedir (Arıt, 2017: 134). Beyaz renk temizliği simgeler, bu yüzden doktorlar, hemşireler steril görüldüğü için beyaz renkli kıyafetler tercih etmektedir. Özellikle duvarlar da beyaz kullanımı alanı geniş göstermesi ve kolay temizlendiği için tercih edilir. Renkler ışık veya farklı değişimler ile parlaklık kazanabilmektedir (Alici, 2019: 94). Parlaklık seviyesini ışık miktarı etkilemektedir. Bir yüzeyin yansıtıcılığı ne kadar parlak olduğuna bağlıdır. Renklerin koyuluğu veya açıklığı arasındaki farkı açıklamaktadır (Göker, 2002: 30).

Mutfak bölümlerinde genellikle doğal aydınlatma tercih edilmektedir. Doğal aydınlatmanın yetersiz olduğu durumlarda ampul, florsan gibi yapay aydınlatma kullanılmaktadır (Bayram,

2011: 21). İyi planlanmış bir mutfak aydınlatması oluşabilecek kazaları azaltmakta, üretim alanına yabancı, zararlı madde girişini engellemektedir (Gökdemir, 2003: 34).

Herhangi bir ögenin derinliği, kapsadığı alanın hacmi, yüksekliği, genişliği, boyutsal özelliklerini kapsamaktadır. Boyut etmenlerinin sığ veya dar olması kişilerin olumsuz hissetmelerini sağlayabilir (Alici, 2019: 15). Bir yapının, fiziksel ögenin şekillendirme tasarımında farklı formlardan yararlanarak şekiller elde edilebilir. Şekillerin aynı zamanda ses yayılımının sağlanmasında da etkili olduğu düşünülmektedir (Alici, 2019: 22).

Kotler (1973:4) kokuyu atmosferin bir değişkeni olarak tanımlamış ve ortam kokusu olarak adlandırmıştır. Ortam kokusunun insanları pozitif veya negatif yönde etkileme gibi bir özelliği bulunmaktadır (Morris ve Ratneshwar, 2003). Koku duyusu hisler üzerinde en büyük etkiye sahip olan duydur. Kokular insanların kendisini iyi, kötü, mutlu, neşeli, sakin, hareketli, hissetmesini sağladığından bir mekânda daha uzun veya kısa süre kalmalarına da etki etmektedir (Arslan-Bayçu, 2006: 195). Bir mutfakta iyi bir havalandırma sistemi yoksa içerde oluşan sisi, buharı, kokuyu ve ısıyı kontrol etmek mümkün olamayacaktır. Bu durum mutfak içerisinde çalışanları da olumsuz etkileyebilecektir (Giritlioğlu, 2008: 46).

Mutfak planlamasında yeterli mutfak alanı tasarlandığı zaman mutfak çalışanı için rahat hizmet ortamı sağlanabilecektir (Aktaş-Özdemir, 2005). Mutfakta işlerin çalışanların vücudunu zorlamadan, güven içerisinde ve en kısa sürede gerçekleştirilmesi için aktivite alanlarının ve bölümlerin birbirleriyle ilişkilerinin doğru planlanması gerekmektedir. Bu nedenle mutfağın tasarımının ergonomi kurallarına uygun olması oldukça önemlidir (Yazıcıoğlu, 2010). Tezgah yüksekliklerinin kişinin boyuna uygun olmaması uzun süreli çalışmalarda bel ağrısına ve yorgunluğa neden olabilecektir. Yıkama ünitesi, çalışma tezgahı, ocak ve kuzine doğru yapılmaması mutfak içerisinde karmaşaya ve kazalara neden olabilecektir. İyi bir mutfak planı çalışanların rahat çalışmasını, birbirlerini engellememesini, daha uzun süreler etkin ve verimli çalışmalarını sağlayacaktır.

Albayrak ve Tüzünkan'ın (2015), restoranın fiziksel çevre unsurları açısından müşterilerin önemini araştırdıkları çalışmada, atmosferi oluşturan dört boyut arasında en önemli boyutun çalışanlar olduğu görülmüştür. Otel işletmelerinin örgüt yapısına göre farklı nitelikte, sayıda mutfak çalışanı bulunmaktadır. Mutfakta işleyişin aksamadan ürünlerin zamanında hazırlanması için çalışanların yetkinliklerine uygun bölümlere yönlendirilmesi önemlidir (Çanakcı, 2018: 15). Hizmet sektöründe takım çalışması ve ekip ruhu işlerin daha düzenli yapılmasını sağlamaktadır. Mutfak içerisinde çalışanların takım çalışmasına yatkınlığı, yardımlaşma ve dayanışmanın olması verimliliği arttıracaktır. Mutfak içerisinde yapılan işlere göre yeterli çalışanın bulunması işlerin zamanında, aksamadan yapılmasını sağlarken, çalışan sayısının gereğinden fazla olması da yarardan çok zarar getirerek, işlerin aksamasına neden olabilecektir. Dar bir alanda birçok bölümün ve çok farklı işlerin bir arada yapılıyor olması çok sayıdaki çalışanın birbirine engel olmasına, çarpışmalara, iş kazalarına neden olabilecektir.

Çalışanların öncelikle kendi sağlıklarına, hazırladık yiyecekler aracılığı ile de müşterinin sağlığına dikkat etmesi gerekmektedir. Mutfak hijyen kurallarının en sıkı uygulandığı yerler olmalıdır. Çalışanların kendi kişisel temizliklerinden, giydikleri üniformaların temizliğine, mutfağın ortamı ve kullanılan malzemelerin temizliğine kadar her şey de hijyen kurallarına dikkat edilmelidir.

Otel işletmelerinin her bölümünde olduğu gibi mutfak bölümü çalışanlarına da hijyen kuralları açısından üniforma giymek zorunlu kılınmaktadır. Çalışanların giydiği üniformalar

departmanlara, bulunduğu iş pozisyonuna, mevsim şartlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Mutfak çalışanlarının üniformalarının uzun kollu ve ısıya dayanıklı malzemeden tasarlanmış olması önerilmektedir. Çok farklı renklerde olabilen üniformalarda siyah renk lekeyi göstermediği için, beyaz renk ise kolay temizlenebildiği için tercih edilmektedir. Mutfak çalışanları çok uzun süre ayakta kaldıkları ve nemli ortamda çalıştıkları için genellikle zeminde kaymayan, hızlı hareket etmeyi kolaylaştıracak terlikleri kullanmaktadır (Türkan, 2009: 70).

2.2. Çalışan performansı

Performans, çalışanların üstlendikleri sorumlulukları yerine getirmesi olarak ifade edilebilir. Çalışanların iletişimi, çalışan performansının içinde yer almaktadır (Erdil-Alpkan-Biber, 2004: 103). Başka bir ifade ile performans, kişinin çalışırken harcadığı emeğin sonucu olarak düşünülebilir (Büte, 2011: 177). Performans, planlar dahilinde amaca ulaşmaya yönelik bir kavramdır (Kubalı, 1999: 33). Çalışan performansı ise; çalıştığı işe yönelik bir ücret karşılığında gösterdiği çaba olarak ifade edilebilir (Uslu, 2018: 26). Çalışan performansı, çalışan kişinin hangi sektör olursa olsun üstüne düşen sorumluluğu yerine getirdiği zaman ortaya çıkmaktadır. Çalışan performansının literatürde yer aldığı zaman dilimi 1900'lü yılların başına dayanmaktadır. Özel sektöründe ilgisini çekmesinden sonra işletme biliminde yayılım göstermeye başlamıştır (Kılınç, 2012: 44). Çalışan performansı işletmeler açısından rakipleri ile aralarında fark yarattığı için önemlidir. İşletmelerin sürekliliği açısından karlılık faktörü çalışan performansı ile önem kazanabilmektedir. Çalışan performansı, bilim dünyası açısından önemli olduğu kadar işletmeler ve çalışanlar içinde önemli bir niteliktir. İşletmeler hedeflerine ulaşabilmek için yüksek performans gösteren çalışanları işletmelerinde barındırmayı amaçlamaktadır. Çalışanların sorumluluklarını yerine getirmeleri ve başarı sağlamaları işletmeler için önem taşıyan sonuçlar meydana getirmektedir (Coşgun, 2019: 25).

Çalışan açısından performans kavramı, nitel ve nicel olarak bir işi başarıma derecesi, bu kapsamda tüm çabaların değerlendirilmesi ve sonuç itibarıyla belirlenen hedefin veya görevin gerçekleştirilme oranı şeklinde açıklanmaktadır (Barutçugil, 2002). Literatür taraması kapsamın da iş performansının bağlamsal ve görev performansı olarak iki boyutu olduğu görülmüştür (Borman ve Motowidlo, 1993). Görev performansı, örgüt yöneticilerinin hizmet veren personelin üstüne düşen sorumluluğu yerine getirmesini beklemesi olarak düşünülebilir (Chia – Shu – Ruei, 2011: 166). Herhangi bir işletme bünyesinde yönetimsel işleyişin takibi, gerekli araç-gereçlerin sağlanması ve hizmetin gerçekleştirilmesinin görev performansı ile yakından ilişkisi olduğu söylenebilir (Demir ve Demir, 2015; Motowidlo ve Van Scotter, 1994:476). İşletme yapısına yönelik oluşturulan kurallar, sistemsel faaliyetlere kişinin öznel yapısına uymasa bile örgüt kültürüne uyum sağlaması olarak ifade edilebilir (Akdoğan, Cingöz, Mirap, 2009: 380). Görev ve bağlamsal performans işletmenin hedeflerine, başarısına ulaşması açısından önem arz etmektedir (Chia Wu, Shu Ling, Ruei Yang, 2011: 166). Görev performansı işletmenin yapısına uygun kaliteli bir hizmeti yerine getirmeyi amaçlarken, bağlamsal performansın işletme kültürü, örgüte bağlılık noktasında teşvik özelliği bulunmaktadır (Colina, 2005: 47).

Çalışanın performansının oluşmasında; birtakım nitelikler, çalışma ortamı ve içinde bulunduğu örgütün kültürü gibi çeşitli faktörler performansın bünyesinde yer edinmektedir (Bingöl, 2014:367; Demir ve Demir, 2019). Çalışan performansını etkileyen unsurlar bireysel, örgütsel ve çevresel olabilmektedir (Güngören, 2017). Kişisel yetkinlikleri, işe olan azmi, fiziksel çalışma ortamına uyumu çalışan performansını etkileyen diğer etkenler olarak düşünülebilir (Ertan, 2008: 53).

Çalışan performansının yüksek düzeyde olmasında çalışılan yerin atmosferi ve çalışma şartları önemli bir etkidir. Bu bağlamda çalışmanın problemi olarak belirlenen otel mutfaklarının genel yapısının çalışan performansını nasıl etkilediğinin araştırılması için hipotezler oluşturulmuştur.

H₁:Mutfağın konumu, çalışanların iş performansını etkiler.

H₂: Mutfağın atmosferi, çalışanların iş performansını etkiler.

H₃: Mutfağın tasarımı, çalışanların iş performansını etkiler.

H₄: Mutfak çalışanları, çalışanların iş performansını etkiler

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın amacı

Bir işletmenin müşteri memnuniyetini etkileyen en önemli hususlardan biriside çalışanlarıdır. Otel içerisinde mutfak departmanı çalışma koşullarının en zor olduğu bölümdür. Bu bölüm aynı zamanda müşteri memnuniyetini de en fazla etkileyen bölümdür. Müşteriye sunulan hizmet ne kadar iyi olursa olsun bir restoranda yemeklerin kalitesi, lezzeti, sunumu yeteri kadar iyi değilse müşteri memnuniyeti sağlamak o kadar zor olmaktadır. İyi yemek hazırlayabilmek çalışanların performansına bağlıdır. Çalışanların performansı ise iyi bir çalışma ortamının olmasına bağlıdır. Bu nedenle bu çalışmanın amacı da otel mutfaklarının genel yapısının çalışan performansına etkisini araştırmaktır

3.2. Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın evrenini Antalya il merkezi, Aksu ve Serik ilçelerinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin mutfak bölümünde çalışanlar oluşturmaktadır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan elde edilen veriler, Aksu bölgesinde 21 ve Serik bölgesinde 51 adet Turizm İşletme Belgeli beş yıldızlı konaklama tesisi olduğunu göstermektedir. Bu bölgedeki oteller genellikle kıyı turizmüne hizmet etmelerinde dolayı müşteri sayısının dönemsel olarak artış ve azalış durumuna göre çalışan sayısı değişiklik gösterebildiği için evreni açıklayabilecek kesin bir sayıya ulaşmak mümkün olamamaktadır. Bu sebeple evrendeki sayıyı belirleyebilmek amacıyla araştırmanın gerçekleştirildiği 2019 yaz mevsiminde, beş yıldızlı konaklama tesislerinde çalışan ve en az 10 yıl deneyimi olan beş aşçıbaşıyla yapılan görüşme sonucunda, beş yıldızlı bir konaklama tesisinin mutfak departmanının da aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, stajyer, komi unvanlarında çalışan kişi sayısının ortalama 50 olduğu sonucuna varılmıştır. Evreni oluşturan konaklama işletmelerinin toplam sayısı 72 ve her bir işletmede araştırma amacına uygun 50 mutfak çalışanı olduğu varsayıldığında bu çarpım (72x50) sonucunda araştırma evreni sayısının 3600 kişi olduğu sonucuna varılmıştır. Bu doğrultuda araştırma evreninin sayısı 3600 olarak kabul edilmiştir. Araştırma evreninde yer alan 3600 (N) mutfak çalışanına ilişkin örneklem hesaplamasında Yamane (2001: 116) tarafından geliştirilen yöntemden faydalanılmıştır. Formülün uygulanması sonucunda örneklem büyüklüğü (n)= 346,98 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla örnekleme temsil etmek için 347 kişiye ulaşmak yeterli olacaktır. Ancak güvenilirliğin artması ve daha sağlıklı sonuçlar elde etmek amacıyla 500 adet anket formu çoğaltılmış olup, 450 kişiye uygulanabilmiştir. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004: 50)a göre evren büyüklüğünün 5000-10000 arasında olduğu durumda 0,95 güven aralığı ve 0,05 hata payıyla örneklem büyüklüğünün en az 357 olması gerektiği ifade edilmiştir.

3.3. Araştırmanın ölçeği

Araştırmanın amacına uygun olabilecek şekilde verileri toplayabilmek için, nicel araştırma yöntemlerinde yaygın olarak tercih edilen anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla sorular yer almaktadır. İkinci bölüm ise mutfağın genel yapısını ortaya koymak amacıyla 5'li Likert derecelendirmesiyle (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) oluşturulan ifadelerden meydana gelmektedir. Anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin 7 adet soru ve 74 adet beşli Likert ölçekli madde bulunmaktadır. Araştırmanın anket formu Kotler (1973) ile Turley ve Milliman (2000) çalışmalarından yararlanarak turizm işletmelerinin mutfaklarına uyarlanmıştır. Performans boyutu soruları ise Demir'in (2014) çalışmasından uyarlanmıştır. Oluşturulan anket, turizm gastronomi bölümünde görev yapmakta olan ve sektör deneyimleri de oldukça yüksek olan iki akademisyenin görüşleri alınarak gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Ölçme aracındaki ifadelerin katılımcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı, ölçme aracının doldurulması için gerekli sürenin belirlenmesi ve verilerin işlenmeye ve çözümlenmeye uygunluğunu sınamak için araştırmanın amacına uygun işletmeler üzerinde ön deneme uygulaması yapılmaktadır (Karasar, 2016: 199; Kozak, 2017: 67). Araştırmanın amacına uygun olarak 100 adet ölçme formu Antalya'da bulunan beş yıldızlı otelin mutfaklarında çalışanlara yüz yüze görüşülerek doldurulmuştur. Toplamda 100 katılımcı ile ön deneme gerçekleştirilmiştir. Ön deneme uygulaması sonucunda ölçme aracının araştırmada istenilen verileri elde etmek için yeterli olduğu görülmüş ve araştırma örnekleme uygulanabilirliğine karar verilmiştir.

3.4. Veri toplama ve veri analizi

Araştırma verilerinin analizinde sosyal bilimlerde nicel araştırma yöntemleri için geliştirilmiş olan 22.0 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) paket programından faydalanılmıştır. Öncelikle ölçme aracının geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımlarıyla incelenmiştir. Veriler faktör analizine tabi tutulmuştur. İfadeler 4 bağımsız ve 1 bağımlı değişkenden oluşan toplam beş boyut altında toplanmıştır. Bağımsız değişkenlerle bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon yapılmıştır. Otel mutfaklarının genel yapısının çalışanların performansını etkileyen faktörleri ortaya çıkarabilmek amacıyla oluşturulan hipotezleri test etmek için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi ile elde edilen bulgular ve tablolar ilerleyen bölümlerde gösterilmektedir.

3.5. Ölçme aracının güvenilirliği ve geçerliğine ilişkin bulgular

Araştırmada ölçme aracının güvenilirliğini ortaya çıkarabilmek amacıyla Cronbach Alpha katsayısından faydalanılmıştır. Ölçme aracının bütününe ilişkin Cronbach Alpha katsayı değeri 0,846 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçme aracının yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçme formunda bulunan 68 ifade ile örneklem sayısının yeterliliğini test etmek için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Barlett' Test of Sphericity testinden faydalanılmıştır. KMO değeri 0,906 olup 0,80 üzerinde değer alması örneklem yeterliliğinin mükemmel düzeyde olduğunu göstermektedir (Kozak, 2017:150). Ayrıca Barlett Küresellik Testi incelendiğinde $p=0,000$ anlamlılık seviyesinde olması ölçme aracının faktör analizi gerçekleştirmek için uygun olduğunu göstermektedir.

3.6. Açıklayıcı faktör analizi

Faktör analizi gözlenen ve aralarında korelasyon bulunan X veri matrisindeki p değişkenden

gözlenemeyen fakat değişkenlerin bir araya gelmesi ile ortaya çıkan, sınıflamayı yansıtan rasgele faktörleri ortaya çıkarmayı amaçlar (Özdamar ve Dinçer, 1987). Faktör analizinin amacı, doğrudan gözlenen değişkenlere dayanarak, doğrudan gözlenmeyen faktörleri belirlemektir (Özdamar, 1996).

Tablo 1. Faktör analizi

Boyutlar	Faktör Yüklü
Faktör 1: Mutfağın Konumu	
Çalıştığım mutfağın otelin zemin katında olmasından rahatsız oluyorum	,923
Çalıştığım mutfağın yiyecek depolarına yakın olması işimizi kolaylaştırıyor	,853
Çalıştığım mutfağın oteldeki yiyecek içecek servis alanlarına yakın olmasından dolayı hizmetin de hızlandığını düşünüyorum	,730
Çalıştığım mutfağın otel içindeki yerinin doğru olduğunu düşünüyorum	,730
Çalıştığım mutfağın kapısının bahçeye açılması molalarda temiz hava almamı sağlıyor	,705
Çalıştığım mutfağa otelde ayrılan alanı rahat çalışmamız açısından yeterli buluyorum	,583
Faktör 2: Mutfağın Atmosferi	
Çalıştığım mutfağın zemin döşemesi mutfak ekipmanlarının kolay taşınmasını sağlıyor	,851
Çalıştığım mutfaktaki hareketli ışıklandırma sistemi dikkatimi dağıtıyor	,812
Çalıştığım mutfağın zemin döşemesi kolay temizlenebilir özellikte malzemeden yapılmış olması işimizi kolaylaştırıyor	,792
Çalıştığım mutfağın ortamının nemli olması kendimi yorgun hissetmeme neden oluyor.	,792
Çalıştığım mutfağın zeminin leke tutmayan malzemeden yapılmış olması temizliği kolaylaştırıyor	,790
Çalıştığım mutfaktaki ağır yemek kokusu beni rahatsız etmiyor	,776
Çalıştığım mutfağın aydınlatması yeterli olması kaza riskimi azaltıyor	,772
Çalıştığım mutfağın farklı renklerdeki ışıklandırma sistemi görmemi zorlaştırıyor	,758
Çalıştığım mutfağın zemin döşemesi rahat hareket etmemi sağlıyor	,750
Çalıştığım mutfağın aydınlatması yeterli olması kaza riskimi azaltıyor	,743
Çalıştığım mutfakta gereksiz aydınlatmanın oluşturduğu sıcaklık isteksiz çalışmama neden oluyor	,714
Çalıştığım mutfakta pişirme aletlerinin (ocak, fırın,ızgaravb) yaratmış olduğu sıcaklık beni bunalıyor	,713
Çalıştığım mutfakta çalışma tezgâhları üzerinde spot aydınlatma olması daha rahat görmemi sağlıyor	,706
Çalıştığım mutfaktaki rutubet pas ve benzeri kokular iş yapma isteğimi azaltıyor	,671
Çalıştığım mutfağın su gideri yeterli olduğundan zemin ıslanmıyor	,660
Çalıştığım mutfakta çalışanların yüksek sesle konuşması beni rahatsız etmiyor	,590
Çalıştığım mutfağın aydınlatma sistemi rahat bir çalışma ortamı yaratıyor	,570
Çalıştığım mutfakta çalışma tezgâhları üzerinde spot aydınlatma olması daha rahat görmemi sağlıyor	,553
Çalıştığım mutfağın zeminin leke tutmayan malzemeden yapılmış olması temizliği kolaylaştırıyor	,536
Çalıştığım mutfağın havasız olması uykumu getiriyor	,529
Faktör 3: Mutfağın Tasarımı	
Çalıştığım mutfakta çalışma tezgâhının alçak olması beni yoruyor	,839
Çalıştığım mutfağın giriş çıkışı personelin çarpışma riskini azaltacak şekilde tasarlanmış olması rahat hareket etmemizi sağlıyor	,828
Çalıştığım mutfakta yeterli düzeyde ekipmanın olması işimi kolaylaştırıyor	,819
Çalıştığım mutfağın duvarlarının beyaz olması içeriye daha geniş hissettiriyor	,817
Çalıştığım mutfakta iyi bir tezgâh düzeni olması kolay iş yapmamı sağlıyor	,790
Çalıştığım mutfakta pişirme ünitelerinin yanlış yerleşimi kazalara sebep oluyor	,789
Çalışma tezgâhi ile pişirme ünitelerinin arasının uzak olması beni yoruyor	,752
Çalıştığım mutfağın duvarlarının tavana kadar fayans olması temizliği kolaylaştırıyor	,752
Çalıştığım mutfakta ekipmanların doğru dizayn edilmiş olması çalışanlara mutfak içinde rahat hareket edecek geniş alanlar sağlıyor	,741
Çalıştığım mutfakta çalışma kısımlarına (sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane) yeteri kadar alan ayrılmamış olması işlerimizi karmaşıklaştırıyor	,727
Çalıştığım mutfağın tavanının basık olması beni bunalıyor	,709
Temiz bir mutfakta çalışmak beni mutlu ediyor	,662
Çalıştığım mutfakta bölümler arası mesafenin kısa olması daha hızlı iş yapmamı sağlıyor	,624
Çalıştığım mutfakta işin gereklerine uygun yeterli araç, gereç ve malzemeler ile çalışmak iş çıktımızı artırıyor	,601
Mutfak içindeki araç, gereç ve malzemenin doğru yerleşimi zamanı etkin kullanmamı sağlıyor	,596
Çalıştığım mutfakta malzemeler için uygun dolapların ve rafların olması mutfağın düzenini sağlıyor	,591
Çalıştığım mutfakta çöpler için uygun toplanma alanlarının bulunması temiz bir mutfakta çalışmamızı sağlıyor	,538
Faktör 4: Mutfak Çalışanları	
Çalıştığım mutfakta yöneticiler çalışanlara karşı anlayışlı davranıyor	,836
Çalıştığım mutfakta işin gereklerini en iyi şekilde yerine getiriyorum	,804
Çalıştığım mutfakta yöneticiler ile çalışanlar kolay iletişim kurabiliyor	,792
Çalıştığım mutfakta çalışanlar birbirlerine karşı saygılı davranıyor	,791
Çalıştığım mutfakta yöneticiler çalışanların düşüncelerini önemsiyor	,778
Çalıştığım mutfakta çalışanlarla iyi anlaşıyorum	,758

Küçükyaman, M.A., Demir, Ş.Ş. (2019). The effect of general structure of hotel cuisine on job performance of employees. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 5(4), 485-501.

Çalıştığım mutfakta çalışma ortamını seviyorum					,748
Çalıştığım mutfakta üniformaların kumaşı terletmiyor					,720
Çalıştığım mutfakta müşteri yoğunluğu çok fazla yorulmama neden oluyor					,720
Çalıştığım mutfakta gereğinden fazla çalışanın olması işlerin aksamasına neden oluyor					,714
Çalıştığım mutfakta tüm çalışanlar kurallara uygun davranıyor					,711
Çalıştığım mutfakta müşteri yoğunluğu işlerin karışmasına neden olmuyor					,693
Çalıştığım mutfakta tüm çalışanlar birbirlerine yardımcı oluyor					,688
Çalıştığım mutfakta çalışanlar tek tip üniforma giyiyor					,628
Yetersiz sayıda çalışanın olması işleri yetiştiremememize neden oluyor					,627
Çalıştığım mutfakta üniformaların modeli çalışmamıza engel olmuyor					,566
Çalıştığım mutfakın çalışma şartları beni zorlamıyor					,560
Çalıştığım mutfakta kirlenen üniformalarımızı değiştirmek için her zaman yeteri kadar yedeğimiz bulunuyor					,544
Faktör 5: Çalışan Performansı					
Verilen bir işi istenilen ölçüde yerine getiriyorum					,862
Verilen bir işi istenilen özellikte yerine getiriyorum					,859
İşimin gerektirdiği çabayı gösteriyorum					,843
İşime gereken özeni gösteriyorum					,841
Verilen bir işi zamanında bitiriyorum					,826
Diğer çalışanların işine yardım ediyorum					,788
Görevimi yerine getirmek için yardım alıyorum					,701
Faktörler					
Ortalama	3,472	3,434	3,715	3,596	4,135
Varyans Açıklama Oranı (%)	42,242	15,212	20,186	14,275	67,034
Özdeğer	2,644	5,394	5,714	5,381	4,692
Standart Sapma	,855	,647	,699	,614	,806
Güvenilirlik (Cronbach Alpha)	,704	,849	,869	,844	,916
F Değeri	65,527	39,967	44,284	15,860	7,036
P Değeri	,000	,000	,000	,000	,000

4. Bulgular

4.1. Katılımcılara ilişkin betimleyici istatistikler

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %64,2'sinin erkek, %35,8'inin ise kadın olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri arasında belirgin bir fark olduğu ve Antalya'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışıp ankete katılan mutfak çalışanlarının genellikle erkek katılımcı olduğunu ifade etmek mümkündür. Araştırmaya katılanların medeni durumları incelendiğinde; katılımcıların %71,8'inin bekâr, %28,2'sinin evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun konaklama tesislerindeki mutfak departmanların da çalışan bekâr çalışanlar olduğu ifade edilebilir. Bunun sebebi araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun genç çalışanlardan oluşması ve bu çalışanların çoğunlukla 18-25 yaş aralığındaki kişilerden oluşmakta olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaş grupları incelendiğinde; %64,7' ile 18-25 yaş grubu en büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Bu grubu takip eden diğer yaş grupları ise sırasıyla %23,6'sı 26-35, %8,9 ile 36-45, %2,9 ile 45 yaş ve üzeri yaş gruplarıdır. Bu sonuçlar doğrultusunda 18-25 yaş grubuna dâhil olan katılımcıların çoğunluğu oluşturmaları turizm sektörünün genç ve dinamik bir sektör olduğunu destekler niteliktedir. Araştırmaya katılanların öğrenim durumları incelendiğinde; çalışanların büyük çoğunluğunu lise (%42,7) ve önlisans (%38,4) oluşturduğu görülmektedir. Diğer grupları ise sırasıyla %14,0 ile ilköğretim, %4,9 ile lisans ve üstü mezunları oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde önlisans ve lise mezunu çalışanların oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların bu işletmede çalışma süreleri incelendiğinde; bazı oranların birbirine yakınlık gösterdiği görülmektedir. Katılımcıların %40,2'si 1 yıldan az bu işletmede çalıştığını ifade ederken, %36,7'si 1-4 yıl arası, %19,1'i ise 5-10 yıl aralığında, %4,0'ı 11 yıl ve üstü bu işletmede çalıştığını ifade etmiştir. Araştırma kapsamında

çalışanlara demografik ve sosyal bölümler bölümünde bir adet açık uçlu soru düzenlenmiştir. Mutfaktaki göreviniz ifadesine anket verilerinden elde edilen sonuçlar neticesinde kategori oluşturulmuştur. Oluşturulan kategoriler istatistik programında işlenmiştir. Oluşturulan kategoriler sırası ile şu şekildedir; stajyer, komi, şef ve yönetici şef olarak kodlama yapılmıştır. Bu bilgiler ışığında araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının mutfaktaki görevi incelendiğinde; çalışanların görevi itibari ile iki madde birbirine yakın olduğu ifade edilmiştir. Sırasıyla bu oranlar; %31,6'sı şef, %31,1' i stajyer, %28,7'si komi ve son olarak %8,7'si yönetici şef pozisyonunda mutfakta görevini yerine getirmektedir.

Tablo 2. Katılımcılara ilişkin betimleyici istatistikler

Demografik ve sosyal özellikler	n	%
<i>Cinsiyet</i>		
Erkek	289	64,2
Kadın	161	35,8
<i>Yaş</i>		
18-25 yaş	291	64,7
26-35 yaş	106	23,6
36-45 yaş	40	8,9
45 yaş üstü	13	2,9
<i>Medeni durum</i>		
Evli	127	28,2
Bekâr	323	71,8
<i>Öğrenim durumu</i>		
İlköğretim	63	14,0
Lise	192	42,7
Ön lisans	173	38,4
Lisans ve üstü	22	4,9
<i>Bu işletmede çalışma süresi</i>		
1 yıldan az	181	40,2
1-4 yıl	165	36,7
5-10 yıl	86	19,1
11 yıl ve üstü	18	4,0
<i>Mutfaktaki göreviniz</i>		
Stajyer	140	31,1
Komi	129	28,7
Şef	142	31,6
Yönetici şef	39	8,7
<i>Toplam</i>	<i>450</i>	<i>100,0</i>

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla öncelikle korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi bir değişkenin diğer değişken ya da değişkenlerle ilişkisinin ölçülmesini sağlamaktadır (Kozak, 2017:148). Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki test edildikten sonra hipotezlerin test edilmesi amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 3'te faktörler ile gerçekleştirilen korelasyon analizinden elde edilen bulgular gösterilmiştir.

Araştırma kapsamında uygulanan bir analiz sonucuna göre 3,44 ortalama ve 0,63607 standart sapma değerine sahip olan mutfağın atmosferi boyutu ile mutfağın tasarım boyutu arasında anlamlı ($p < 0,05$; $p = ,000$) ve orta düzeyde ($r = ,666$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutfağın atmosfer boyutu ile mutfak çalışanları boyutu arasında anlamlı ($p < 0,05$; $p = ,000$) ve zayıf ($r = ,495$)

Küçükyaman, M.A., Demir, Ş.Ş. (2019). The effect of general structure of hotel cuisine on job performance of employees. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 5(4), 485-501.

bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutfağın atmosfer boyutu ile çalışan performansı boyutu arasında anlamlı ($p<0,05$; $p=,000$) ve zayıf ($r=,472$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. Korelasyon analizine ilişkin bulgular

Boyutlar	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5
1-Mutfağın konumu	3,47	,85578	1				
2-Mutfağın atmosferi	3,44	,63607	,569**	1			
3-Mutfağın tasarımı	3,75	,68911	,556**	,666**	1		
4-Mutfak çalışanları	3,60	,62145	,420**	,495**	,601**	1	
5-Çalışan performansı	4,13	,80682	,365**	,472**	,573**	,603**	1

Araştırma kapsamında mevcut diğer bir analiz sonucuna göre 3,75 ortalama ve 0,68911 standart sapma değerine sahip olan mutfağın tasarım boyutu ile mutfak çalışanları boyutu arasında anlamlı ($p<0,05$; $p=,000$) ve orta düzeyde ($r=,601$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutfağın tasarım boyutu ile çalışan performansı boyutu arasında anlamlı ($p<0,05$; $p=,000$) ve orta düzeyde ($r=,573$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında başka bir analiz sonucuna göre 3,60 ortalama ve 0,62145 standart sapma değerine sahip olan mutfak çalışanları boyutu ve mutfakta çalışan performansı boyutu arasında anlamlı ($p<0,05$; $p=,000$) ve orta düzeyde ($r=,603$) bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tek boyuttan oluşan ve araştırmanın bağımlı değişkeni olan çalışan performansı boyutu ise 4,12 ortalama ve 0,80682 standart sapma değerine sahiptir.

Tablo 4. Regresyon analizi sonucu

	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	p
	B	Standart Hata	B		
Sabit	,682	,191		3,568	,000
Mutfağın Konumu	-,009	,043	-,010	-,220	,826
Mutfağın Atmosferi	,124	,064	,098	1,931	,054
Mutfağın Tasarımı	,326	,063	,278	5,157	,000
Mutfak Çalışanları	,509	,059	,392	8,680	,000

Bağımlı değişken: Çalışan Performansı

$R=0,662$; $R^2=0,439$; Düzeltilmiş $R^2= 0,434$; $F=86,900$; $p=0,000$

** $p<0,01$, * $p<0,05$ (Çalışan Performansı= $0.682 + \text{mutfağın konumu} \times 0.826 + \text{mutfağın atmosferi} \times ,054$)

Regresyon Analizi sonucunda ilk anlamlılık değeri incelendiğinde, çalışanların tutumlarına yönelik “Mutfağın konumu” boyutu ile “Çalışan Performansı” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemediği. ($p<0,05$; $p=,826$) görülmüştür.

Regresyon Analizi sonucunda çalışanların tutumlarına yönelik “Mutfağın Atmosferi” boyutu ile “Çalışan Performansı” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemediği ($p<0,05$; $p=0,54$) görülmüştür. Regresyon Analizi sonucunda çalışanların tutumlarına yönelik “Mutfağın Tasarım” boyutu ile “Çalışan Performansı” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği ($p<0,05$; $p=,000$) görülmüştür. Regresyon Analizi sonucunda çalışanların tutumlarına yönelik “Mutfak Çalışanları” boyutu ile “Çalışan Performansı” bağımlı değişkeni arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği ($p<0,05$; $p=,000$) görülmüştür.

Elde edilen analiz sonucuna göre modelin bir bütün olarak anlamlı ($F=62,102$; $p=0,000$) bir etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Mutfağın konumu çalışma performansını %13 oranında olumlu yönde etkilemektedir. Diğer yandan mutfağın atmosferi çalışan performansını %23 oranında olumlu yönde etkilemektedir. Mutfağın tasarım boyutu çalışan performansını %29 oranında olumlu yönde etkilemektedir. Mutfak çalışanları boyutu çalışan performansını %35 oranında olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo 5. Hipotezlerin testine ilişkin bulgular

Hipotezler	İfadeler	Sonuç
H ₁	Mutfağın konumu, çalışanların iş performansını etkiler.	Ret
H ₂	Mutfağın atmosferi, çalışanların iş performansını etkiler.	Ret
H ₃	Mutfağın tasarımı, çalışanların iş performansını etkiler.	Kabul
H ₄	Mutfak çalışanları, çalışanların iş performansını etkiler.	Kabul

Hipotez testlerinden mutfağın konumu ve atmosferinin çalışanların iş performansına etkisi red edilirken, mutfağın tasarımı ve çalışanlarının çalışanların iş performansına etkisi kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve öneriler

Günümüzde otel işletmeleri için hayati öneme sahip mutfakların genel yapısının çalışanların iş performansını hangi boyutlardan etkilediği araştırılmıştır. Literatür taramasından elde edilen bilgilere dayanarak mutfakların genel yapısının konum, tasarım, atmosfer ve çalışanlar boyutundan oluşacağı sonucuna ulaşılmıştır. Bu dört boyun çalışanların iş performansı ile olan ilişkisine bakıldığında tüm boyutların çalışanların iş performansını ile doğrusal ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ancak en yüksek ilişkinin diğer çalışanlarla ve ikinci sırada da mutfağın tasarımı ile olduğu görülmektedir. Çalışanlar birbirlerinin performansını olumlu veya olumsuz yönlerden etkilemektedir. Mutfak ekip çalışmasını gerektirmektedir. Bu nedenle işletmeler mutfak çalışanlarını seçerken birlikte uyum içinde çalışacakları kişileri tercih etmelidir. Çalışan sayısı da dikkatle belirlenmesi gereken bir diğer faktördür. Çünkü az sayıda çalışanın olması işleri nasıl aksatacaksa, çok fazla çalışanın olması da mutfak gibi çalışma alanının dar olduğu bir yerde işlerin aksamasına, çalışanların çarpışmasına ve iş kazalarına neden olabilecektir. Mutfak tasarımının doğru yapılması çalışanların ergonomisi de düşünülerek bilimsel araştırmalara dayanarak yapılmalıdır. Yanlış tasarım çalışanların performanslarını ve verimliliklerini düşürecektir. Tasarım çalışma konforunu artırarak çalışanların daha mutlu çalışmasını sağladığı gibi, iş kazalarını azaltarak çalışanların daha iyi iş çıkarmasına da yardımcı olacaktır.

Araştırmada mutfağın genel yapısını ifade eden boyutların çalışanların iş performanslarına etkisi araştırılmış ve çalışanların iş performansını mutfak çalışanları ve mutfağın tasarımının etkilediği ama mutfağın konumu ve atmosferinin etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanlar mutfağın otelin en alt katında olması durumuna alıştıkları ve bu durumu yadırgamadıkları sonucuna ulaşılabilir. Çünkü otelerde genellikle mutfaklar çeşitli nedenlerden dolayı zemin katta konumlanmaktadır. Mutfağın atmosferini oluşturan, renk, koku, havalandırma, aydınlatma gibi faktörlerinde çalışanlar tarafından kanıksandığı ve onlar için iş performansları açısından pek bir önemi olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ancak mutfağın tasarımı ve diğer çalışanların çalışanların iş performansları üzerinde önemli etkileri olduğu görülmüştür. Otel işletmelerinin mutfakları kurulurken tasarıma büyük önem vermesi ve çalışanların birbiriyle çalışmaktan zevk alacak elemanlar

arasından seçilmesi ve operasyon sırasında da onların motivasyonlarını artıracak, ilişkilerini geliştirecek ortamlar yaratılmaları oldukça büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışma Antalya Serik ve Aksu ilçelerinde beş yıldızlı kıyı otellerin mutfak çalışanlarına uygulanmıştır. Kısıtlı bir alandaki otellere yönelik yapılmış olan bu çalışma, daha farklı özellikteki otellere ve bağımsız restoran mutfaklarına da uygulanabilir. Ayrıca mutfağın genel yapısı tüm olarak değil her bir boyut ayrı bir araştırma konusu olarak ele alındığında otel işletmecilerine daha yararlı bilgiler sunulması da mümkün olabilecektir.

Kaynakça

- Akdoğan, A. A. , Cingöz, A. , Mirap, S. O. (2009). Lider-Üye Etkileşiminin/Değişiminin Yenilikçi İş Performansı, Görev Performansı Ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. 17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, ss. 379-386.
- Aktaş, A., Özdemir, B. (2005). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi, Ankara, Detay Yayıncılık
- Albayrak, A. ve Tüzünkan, D. (2015). Restoran Fiziksel Çevre Elemanlarının Müşteriler Açısından Önemi: İstanbul Örneği, 16. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, ss. 303
- Alici, N. (2019). İç Mekanda Renk ve Renklerin İnsan Psikolojisine Etkileri, Marmara Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü İç Mimarlık Anasanat Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Arıt, B. (2017). “Hazır Giyimde Renk Faktörünün Tüketici Davranışları Üzerindeki Psikolojik Etkisinin Araştırılması”, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Arslan, M., & Bayçu, S. (2006). Mağaza atmosferi. (Ed. Mine Oyman), Eskişehir: TC Anadolu Üniversitesi Yayın, (1696).
- Barutçugil, İ. (2002). Performans yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bayram, F. (2011). “Otel Mutfaklarında Çalışan Mutfak Çalışanlarının Gıda Güvenliği Konusundaki Bilgi Tutum ve Davranışları”. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Bingöl, D. (2014). İnsan Kaynakları Yönetimi (Cilt 9), İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *The Journal of Marketing*, 56 (2).
- Borman, W. C., ve Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass, 71.
- Büte, M. (2011). The Relationship Between Ethical Climate, Organizational Trust And Individual Performance” (Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki), Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 25, Sayı: 1, ss. 171-192.
- Can, S. (2008). “Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Çalışanlarının Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları (Erdek Yöresinde Bir Uygulama)” Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Chia-Wu, L., Shu-Ling, C., Rwei-Yang, W. (2011). Savouring and Perceived Job Performance in Positive Psychology: Moderating Role Of Positive Affectivity. *Asian Journal of Social Psychology*, pp.165-175.
- Colina, M. D. (2005). “Relationships Among Demographic Variables, Organizational Culture, Interpersonal Self-Efficacy and Perceived Job Performance”, Department of Leadership, Foundations and Human Resource Development, Louisville, Kentucky: University of Louisville.
- Coşgun, E. (2019). “Evlilik Uyumunun Çalışan Performansına Etkisi”, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Çanakcı, T. (2018). “Dört ve Beş Yıldızlı Otel Mutfak Şeflerinin İşten Ayrılma Nedenleri”, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Mersin

- Çekal N. (2013). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Tasarımında Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler, E-Journal of New World Sciences Academy.
- Demir, M. (2014). Otel İşletmelerinde Etik İklimi-İş Performansı İlişkisi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*. 9(6), 363-378.
- Demir, M., & Demir, Ş. Ş. (2015). *Otel işletmelerinde yenilik yönetimi: ilkeler ve örnekler*. Detay Yayıncılık.
- Demir, M. & Demir, Ş.Ş. (2019). The effects of psychological capital on employees' organizational identification in hotels. *Journal of Tourism Theory and Research* , 5 (3) , 355-369. DOI: 10.24288/jttr.573851
- Derinalp, S. (2012). "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Şeflerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunların Tespiti ve Çözüm Önerileri" Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Doğdubay, M., ve Karan, İ. (2017). Otel Mutfaklarında Sistemik İşyeri Düzenleme Planı (SİDP) Modelinin Uygulanması. *Aydın Gastronomi*, 1(1), 9-23.
- Durmaz, Ö. (2009). "Hızlı Tüketim Ürünlerinin Ambalaj Tasarımlarında Çağrışımsal Öğrenme ile Renk Kararları", Dokuz Eylül Üniversitesi, Güzel Sanatlar Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Erdil, O. - Alpan, L. H. - Biber, L. (2004). İnsan Kaynakları Uygulamalarıyla Örgütsel Performans Arasındaki İlişkileri Araştırmaya Yönelik Bir İnceleme, D.E.Ü. İ.İ.B.F.Dergisi Cilt:19 Sayı:2, ss. 101-122.
- Eren, S. (2013). "Mükemmeliyetçiliğin İş Performansına Etkisi: İstanbul İli Uluslararası Zincir Otel İşletmelerinde Çalışan Orta Kademe Mutfak Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Doktora Tezi, İzmir.
- Ertan, H. (2008). "Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme", Yayımlanmamış Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Giritlioğlu, İ. (2008). Türk Mutfağı'nda Zeytinyağı Ve Zeytinyağının Kullanımı, I. Ulusal Zeytin Öğrenci Kongresi, ss. 100-103
- Gökdemir, A. (2003). Mutfak Hizmetleri Yönetimi, (Ed.) Alptekin Sökmen, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Göker, K. M. (2002). "İç Mimarlık-Tasarım'da Aydınlatma; İlke-Sistem-Tasarım Bağlantısı", (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Güzel Sanatlar Enstitüsü, İstanbul.
- Güngören, M. (2017). "Algılanan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma". Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı., Konya
- Heide, M., Gronhaug, K. (2009). Key Factors in Guests' Perception of Hotel Atmosphere, *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(1), ss. 29-43
- Karakulak, N. (2015). "Renklerde Adlandırma", Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli
- Karasar, N. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemi. (32. Baskı), Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık
- Kaya, İ. (2009). Pazarlama Bi'tanedir, İstanbul, IV. Dijital Baskı.
- Kılınç, E. (2012). "Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi" Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sivas
- Kotler, P. (1973). Atmospherics as a Marketing Tool, *Journal of Retailing*, 49 (4), ss. 48
- Kozak, M. (2017). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri. Ankara, Detay Yayıncılık
- Kubalı, D. (1999). Performans Denetimi, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 32, Sayı 1, ss. 31-62

Küçükyaman, M.A., Demir, Ş.Ş. (2019). The effect of general structure of hotel cuisine on job performance of employees. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 5(4), 485-501.

- MEB (2018). Mutfak Üniteleri. http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller.pdf
- Morrin, M. ve Ratneshwar, S. (2003). Does it make sense to use scents to enhance brand memory?. *Journal of Marketing Research*, 40(1), 10-25.
- Motowidlo, S. J., Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, pp. 475-480
- Özdamar, K. (2002). Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler). Kaan Kitabevi :Eskişehir.
- Özdamar, K., Dinçer, K.S. (1987). Bilgisayarla İstatistik Değerlendirme ve Veri Analizi. Bilim Teknik Kitapevi:İstanbul .
- Özdoğan, Ö. N. (2006). “Otel İşletmelerinde Faaliyet Alanları Açısından Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) ve Finansal Performans Üzerine Etkileri” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir.
- Sarı, D. (2017).“Geleneksel Gıda Ürünlerinin Sosyal Medya Üzerinden Satın Alınmasının Türk Ekonomisine Finansal Katkısı Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Turley LW, Milliman RE.(2000). Atmospheric Effects On Shopping Behavior: A review Of The Experimental Evidence. *Journal of Business Research*, 49(2),193–211.
- Türkan, C. (2009). Mutfak Hizmetleri Yönetimi, Sistem Ofset :Ankara.
- Uslu, N. (2018). “Otel İşletmelerinde Kurumsal İtibarın Çalışanların Örgütsel Bağlılığına ve Çalışan Performansına Etkisi” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir
- Varinli, İ.(2005). Marketerde pazarlama yönetim., Detay Yayıncılık, Ankara, s.182
- Yamane, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri, Birinci Baskı, (Çev: Alptekin Esin, M. Akif Bakır, Celal Aydın ve Esen Gürbüzsel), İstanbul, Literatür Yayıncılık
- Yazıcıoğlu, D. A. (2010). Mutfak tasarım süreci, Literatür Yayınları. Mutfak: İstanbul.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara, Detay Yayıncılık

Extended abstract in English

The tourism businesses, brings a high quality of service, a great satisfaction of the customers and an increased performance of the employees in the tourist field. The atmosphere of tourism businesses can be expressed as "factors affecting the perception of customers about the company, such as internal and external appearance, layout and employees. The elements of the atmosphere are both concrete (such as building, floors, lighting, decoration, employees) and abstract (such as heat, music, color, smell). The importance of the atmosphere has led to studies on this subject. Therefore, it is important that hotel managers take into consideration the employees' assessment of the company's atmosphere and their opinions about the environment.

The aim of the study

No matter how good the customer service, if the quality, taste and presentation of the dishes are not good enough, it is difficult to satisfy the customer. The preparation of a good kitchen depends on the performance of the employees. Employee performance depends on a good work environment. Therefore, the purpose of this study is to study the effect of the overall structure of hotel kitchens on employee performance.

Literature review

Although there are differences in the overall structure of the kitchens depending on the size of the establishments, the type of service they offer, the class, the star and the menu to be applied, there are fundamental elements that do not change. It is essential that the kitchen is located in the right place, the atmosphere, the design and the employees have at least the minimum characteristics. The correct design of the kitchen must be achieved through the joint work of experienced architects, professional kitchen planners and qualified kitchen managers from the architectural planning phase of the business. Poor planning can result in more costly consequences. The overall structure of the kitchen includes the location, atmosphere, design and employees of the kitchen. Although hotel kitchens are generally located on lower floors depending on the architectural structure of the company, they can also be located on the upper floors (Aktaş & Özdemir, 2007: 76). When determining the location of the kitchen, water, electricity, natural gas installation must be taken into account technically. The fact that the kitchen is close to the restaurants where the cooked dishes are served offers a fast and uninterrupted service and increases the productivity of the employees by lightening the service staff. Since the atmosphere can be grasped with sensory organs, it would be correct to define the atmosphere of a particular environment in sensory terms (Varinli, 2005: 175). Therefore, the main elements of the concept of atmosphere; sniff, touch, hear and see (Kotler, 1973: 51). The characteristics of the atmosphere of an area; visual attributes (color, brightness, size and shapes); auditory qualities (volume, height); odorous qualities (smell, freshness), tactile qualities (hardness / softness, creaminess, warmth). When a suitable kitchen space is designed in the kitchen planning, a comfortable service environment can be provided for the kitchen worker (Aktaş-Özdemir, 2005). Good planning of business areas and relationships between departments is necessary to carry out work in the kitchen without forcing the body of employees, safely and in the shortest possible time. For this reason, it is very important that the design of the kitchen conforms to the rules of ergonomics (Yazacıoğlu, 2010). Depending on the organizational structure of hotel companies, there are a number of different quality kitchen workers. In order to prepare products in a timely manner without interrupting the operation in the

Küçükyaman, M.A., Demir, Ş.Ş. (2019). The effect of general structure of hotel cuisine on job performance of employees. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 5(4), 485-501.

kitchen, it is important to refer employees to appropriate services (Çanakcı, 2018: 15). In the service sector, teamwork and team spirit ensure more regular work. The fact that many different services and jobs are performed together in a small space can result in many employees interfering with each other, causing collisions and accidents at work. Employee performance; express their qualifications in exchange for a salary for the job they work for (Uslu, 2018: 26). Employee performance occurs when the employee fulfils his or her responsibility regardless of the sector. according to information from the literature, four hypotheses were put forward in the study. hypotheses; H1 the location of the kitchen affects the work performance of the employees. H2 the atmosphere of the kitchen affects the work performance of employees. H3 kitchen design affects the work performance of employees. H4 kitchen employees are committed to influencing the work performance of employees.

Methodology

In order to collect data according to the purpose of the research, the most commonly used survey technique was used in quantitative research methods. In the first part, questions are asked to determine the demographic characteristics of employees. In the second part, the kitchen employees' position, in the third part of the kitchen atmosphere, in the fourth part of the kitchen design, in the fifth part of the kitchen workers, in the sixth part statements consisted of statements created to determine employee performance factors. There are 74 items on the five point Likert scale with 7 questions regarding the demographics of the participants in the questionnaire form. The questionnaire was applied to kitchen staff working in five-star hotels in Aksu and Serik districts of Antalya. Data from a total of 450 employees were analyzed and five hypotheses tested.

Result and conclusion

Reliability and validity tests were performed. As a result of the factor analysis, five dimensions representing 4 independent variables and 1 dependent variable were obtained. A correlation analysis was performed to measure the relationship between the variables. Significant relationships were found between the location, atmosphere, design of the kitchen, employee independent variables and employee performance dependent variable. A regression analysis was performed to test how the independent variables affect the dependent variable. Although the location of the kitchen and the atmosphere of the kitchen did not affect employee performance, it was determined that kitchen design and the performance of other employees impacted employee performance. Two of the assumptions were rejected and two were accepted.