



Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Mutfak Şeflerinin, Mutfak Teknolojilerinin Verimliliğe, Kaliteye ve Müşteri Memnuniyetine Etkisine İlişkin Algıları (Perceptions of Four and Five Stars Hotels' Chefs toward the Effects of Kitchen Technologies on Productivity, Quality and Customer Satisfaction)

Kemal BİRDİR^a, *Tuncay ÇANAKÇI^b

^aMersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, 33343 Çiftlikköy Kampüsü, Yenişehir, Mersin / Turkey

^bErciyes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, 38039, Kayseri / Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:11.03.2014

Kabul Tarihi:25.05.2014

Anahtar Kelimeler

Teknoloji
Otel Mutfak Teknolojileri
Oteller

Keywords

Technology
Hotel Kitchen
Technologies
Hotels

Öz

Dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri mutfak şeflerinin, mutfak teknolojilerinin verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine ilişkin algılarını incelemek amacıyla yapılan bu araştırma 2012 yılı, Mayıs ve Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir. Konuyla ilgili literatürden faydalanılarak oluşturulmuş anket, 650 dört ve beş yıldızlı otele gönderilmiştir. Araştırmaya Türkiye genelinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı 161 otelin mutfak şefleri katılmıştır. Araştırmaya katılan mutfak şeflerinin yaklaşık %70'i mutfaklarında yeni teknoloji ekipman kullandıklarını belirtmişlerdir. Çalışmada, mutfak şeflerinin yeni ekipmanlarda en önem verdikleri özelliğin, ekipmanın yetkili servis ağının yaygın olması olduğu görülmektedir. Alınacak yeni ekipmanın enerji tüketimi de mutfak şefleri tarafından önemsenen diğer bir konu olmuştur. Mutfak şefleri, yeni ekipmanların müşteri memnuniyetine etkisinin olup olmadığına dair kesin bir fikir belirtmemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, yeni teknoloji mutfak ekipmanlarının, verimliliğe, kaliteye ve müşteri memnuniyetine doğrudan veya dolaylı olarak etki ettiği söylenebilir. Mutfak şeflerinin bu konunun araştırılmasını teşvik eder nitelikteki beyanları konuyla ilgili daha kapsamlı çalışmaların yapılması gerekliliğini ortaya koymuştur.

Abstract

This study was conducted to analyze the perceptions of four and five-star-hotel management kitchen chefs in regard to the efficiency of kitchen technologies, quality and customer satisfaction. The survey was developed benefiting from the related literature and was sent to 650 four and five-star hotel kitchen chefs. A total of 161 four and five-star hotel chefs operating throughout Turkey participated in the research. Almost 70 % of the cuisine chiefs taking part in the research stated that they used new technological equipments for their kitchens. It is found that the quality to which the chefs attach importance at most in modern utensils is the prevalence of their authorized service networks. The energy consumption of the new equipments is another issue considered important by the kitchen chefs. The chefs did not express a certain opinion on whether the new equipments had impact on the customer satisfaction or not. According to the results of the study, it is possible to assert that the new technological kitchen equipment had direct and/or indirect influence on efficiency, quality and customer satisfaction. The statements of cuisine chefs which seem to promote researching this subject have revealed the necessity to do more extensive studies for the matter involved.

*Sorumlu Yazar

kemalbirdir@mersin.edu.tr (K. Birdir), tuncaycanakci@erciyes.edu.tr (T. Çanakçı)