

Mutfak Personelinin Hizmet İçi Eğitiminin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Uygulama

E. Köksal SEZGİN

Akdeniz Üniversitesi
ekoksalsezgin@akdeniz.edu.tr

Kurban ÜNLÜÖNEN

Gazi Üniversitesi
kurban@gazi.edu.tr

Özet

Otel işletmelerinin kalbi olarak nitelendirilen mutfak, yiyecek üretimi için oluşturulmuş çalışma alanları ve bu alanlardaki araç-gereçleri ile birlikte fiziksel bir alanı ifade etmesinin ötesinde hiyerarşik bir düzen içerisinde sıralanmış ve bir örgüt yapısına bağlı olarak görev ve sorumlulukları ile yetkileri tanımlanmış mutfak personelinin de içine alan bir bölüm şeklindedir. Otel işletmelerinde mutfak, yiyecek-içecek bölümü içerisinde yer almaktadır. Mutfağın amacı ise otel işletmesinin maliyet, kalite ve hijyen standartları içerisinde yiyecek üretimini gerçekleştirmektir.

Personelin iş tatminini ve örgütsel bağlılığını etkileyen birçok etmenin yanında alacak olduğu eğitimler de çok önemlidir. Çünkü personelin yaptığı iş hakkında bilgi sahibi olması işinden zevk almasını sağlayacak, kendisine güvenini artıracak, işletmeye karşı olan bağlılığını pozitif yönde etkileyecektir.

Bu çalışmanın amacı grup otel mutfak personelinin uygulanacak hizmet içi eğitimden nasıl etkilendiğini ortaya koymaktır. Uygulamalı alan araştırması tekniğine göre yapılmış olan bu çalışmada; ilk olarak yapılan anketle mutfak personelinin iş tatminlerini etkileyen etmenleri ve hizmet içi eğitim hakkındaki düşünceleri tespit edilmiş; daha sonra aynı personele yönelik bir hafta süreli bir eğitim uygulaması yapılmıştır. Ardından verilen eğitimin personelin iş tatminine etkisini ölçmek ve hizmet içi eğitimin amaca hizmet edip etmediğini tespit edebilmek için ikinci bir anket çalışması da yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mutfak, Otel, Hizmet İçi Eğitim, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık