



Aşçının Kişisel Özellikleri ile Mesleki Yetkinliklerinin Tespitine Yönelik Bir Çalışma (A Study to Investigate the Personal Traits and Professional Competence of Cooks)

*Sait DOĞAN^a , Mehmet YEŞİLTAŞ^b 

^a Aksaray University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Aksaray/Turkey

^b Girne American University, School of Tourism and Accommodation, Girne/Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:12.11.2017

Kabul Tarihi:30.11.2017

Anahtar Kelimeler

Aşçı

Kişisel özellikler

Mesleki yetkinlikler

Öz

Bu araştırmanın amacı sıcak mutfak aşçısının sahip olması gereken kişisel özellikler ile mesleki bilgi ve becerileri tespit etmektir. Bu kapsamda aşçıda bulunması gereken kişisel özellikler ile mesleki yeterlilik ve yetkinlikler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu araştırma, “mesleğe özgü” olarak bir aşçıda olması gereken kişisel özellikleri ve mesleki yeterlilik ve yetkinlikleri belirlemesi ve ayırt edebilmesi açısından önemlidir. Ankara il merkezinde yer alan 5 yıldızlı otel işletmeleri-nin orta ve alt düzey yöneticileri araştırmanın uygulama alanını oluşturmuştur. Sıcak mutfak aşçısına yönelik yapılan bu çalışmada öncelikle 2 ortak üst kriter/boyut olan, (1) Kişisel Özellikler, (2) Mesleki Bilgi-Beceri üst kriterlerine bağlı alt kriterler/özellikler tespit edilerek sonrasında ilgili kriterler önem derecelerine göre toplamda 100 puan üzerinden ağırlıklandırılmış ve her bir alt kriterin ağırlığı ayrı ayrı ortaya konmuştur. Araştırma sonucunda aşçılardan “Kişisel Özellikler” kapsamında öncelikli olarak: “Ahlak sahibi”, “Mesaiye Riayet eden”, “Kişisel Görünüm ve Hijye-nine önem veren”, “Değişim ve Yeniliğe Açık” ve “Esnek Çalışma Saatlerine Uygun” olan bireyler olmalarının beklendiği anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra sıcak mutfak aşçısının mesleki yetkinlikler kapsamında: “Hijyen Bilgisi”, “Çorba Bilgi/Beceri”, “El Beceri”, “İkame Ürün Bilgisi” ve “Kalite ve Kontrol Bilgisi” ne sahip olmaları beklenmektedir.

Keywords

Cooks

Personal traits

Vocational knowledge and skills

Abstract

The aim of this study is to identify the personal traits and professional competence of the cooks who prepare hot dishes. In this context, it has been tried to reveal personal traits and vocational knowledge and skills which these personnel should have. This study has an importance in terms of identifying and distinguishing the personal qualities and vocational knowledge and skills a professional should have as “peculiar to his/her vocation”. Low and mid-level managers at 5-star hotels in Ankara province compose range of application of the study. In this study, firstly, 2 common top criteria/dimensions, (1) personality traits and (2) vocational knowledge and skills, are defined, and thereafter subordinate criteria are defined, and their scores have weighted out of 100 in total. The significances of the subordinate criteria are respectively elicited according to the weighting. At the end of the study, it is found out that the qualifications such as “being moral”, “complying with work-ing hours”, “caring personal appearance and hygiene”, “being open to change and innovation”, and “being flexible to longing and changing working hours” were the top expected qualifications from cooks within the scope of personality traits. Besides, it is emerged that “knowledge of hygiene”, “knowledge of soup”, “hand skill”, “knowledge of substitute products”, and “knowledge of quality and control” were the top expected qualifications from cooks within the scope of vocational knowledge and skills.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: dogansait@gmail.com (S. Doğan),

GİRİŞ

Otel işletmelerinin hizmet ağırlıklı işletmeler olması ve kendine has özellikleri sebebiyle her bir mesleğin sahip olması gereken özellikler ile mesleki yetkinlik ve yeterliliklerin tespitinin önemli olacağı varsayılmıştır. Diğer bir taraftan tespit edilen bu kriterler performans değerlendirme için önemli olup performans değerlendirme açısından da dayanak oluşturabilecektir. Nitekim 1648 yılında İrlanda’da yasa koruyucuların sadece kişisel özellikleri içeren bir değerlendirme sistemi ile değerlendirildiği de bilinmektedir (Murphy ve Cleveland, 1995, s.3-5).

Yapılan araştırmalarda İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) uygulamaları ile işgören performansı arasında olumlu bir ilişki olduğu ve İKY uygulamalarının işgörenlerin performansını etkilemede önemli bir role sahip olduğu kabul edilmiştir. (Park vd., 2003; Tessema ve Soeters, 2006; Wright vd., 2003).

Performans değerlendirmesinde başarılması gereken iş standartlarının yanı sıra işgörenlerin davranış ve tutumları da önem arz etmektedir. Diğer bir ifade ile mesleki bilgi ve becerilerin iyi olması yanında kişisel özelliklerin de yeterli düzeyde olması istenilen hedeflerin tam olarak başarılması açısından önemlidir. Emek yoğun özellikli turizm ve yeme-içme sektörlerinde, işgören devir oranının yüksekliği, kariyer endişeselliği, tam zamanlı çalışma fırsatlarının özellikle kıyı kesimlerde az olması ile sektördeki nitelikli personel sorunsalı, yaşanan işgücü problemlerinin başında gelmektedir. Turizm sektöründe ki işletmeler bir yandan misafir memnuniyetini artırma çabasında iken, diğer bir yandan işgücü maliyetleri ile dolaylı biçimde işgücünün yol açtığı maliyetleri aşağıya çekme çabasındadırlar.

İşletmelerin en önemli kaynak olarak ‘insan’ı görmeye başladığı günümüzde, İKY’nin önemi de ciddi derecede artmıştır. Çalışanın işe alınmasından, işten ayrılmasına kadar geçen tüm süreçler İKY uygulamaları çerçevesinde, çalışanın gereksinimlerini karşılama ve motivasyonunu sağlama amacına yönelik gerçekleştirilmektedir (Fındıkçı, 1999, s.5).

Hizmet işletmelerinde İKY, işgücü planlaması, iş analizi, insan kaynağını bulma, seçme ve işe yerleştirme, işe alıştırma ve eğitim, motivasyon, değerlendirme, ücretleme, disiplin ve endüstriyel ilişkilerle ilgili işlevleri yerine getirmektedir (Kozak, 1999, s.18). Bu çalışma, hem yiyecek-içecek sektöründe hem de otellerde geniş bir çalışma alanı olan aşçılık mesleğine yönelik yürütülmüş olup, aşçıların sahip olması gereken kişisel özellikler ile mesleki yeterlilikleri tespit etmek amacı ile yapılmıştır. Aşçılık mesleğinin mesleki yetkinlikleri ile kişide olması gereken kişisel özelliklerin belirlenmesi, doğru insan kaynağını bulma, seçme, işe yerleştirme, işe alıştırma, eğitim planlaması, değerlendirme ve ücretleme gibi İKY süreçlerinde faydalı olacaktır. Çalışma bu yönüyle önem arz etmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yetkinlik kavramı ilk olarak 1970’lerin başında McClelland tarafından ele alınmış ve değerlendirilmiştir (McClelland, 1973). Yetkinlik kavramı literatürde farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Yetkinlikle ilgili yaygın tanımlardan birisi, sürekli belirli şekillerde davranan insana ait belirli figür, özellik, yetenek ve beceriler şeklindedir. Başka bir tanımda yetkinlik, işi yapacak kişide arzu edilen veya gerekli olan bilgi, beceri, yetenek, tutum, güdü ve özellikleri içermektedir (Suh, West ve Shin, 2012).

İşletmelerin insan kaynakları programlarını, performans yönetim sistemlerini, eğitim ve gelişim araçlarını, işgören tutundurma uygulamalarını ve örgütsel gelişim stratejilerini geliştirebilmeleri yönünden yetkinlik çalışmaları önem kazanmaktadır (Avcı, 2015). Yetkinliği üstün performansın tespitinde ayırt edici olan bilgi, beceri ve tutumları kapsayan gözlenebilir davranışlar olarak tanımlayan Kozak ve Yetgin (2013) yetkinliğin işletmelerde personel eğitimi, seçimi ve kariyer planlaması gibi insan kaynakları alanlarında sıkça kullanılmakta olduğunu, turizm sektöründe geniş bir yelpazede hizmet sunumunun oluşu ve bu hizmetlerin çoğunun halen insanla yerine getirilmesinden dolayı da, resepsiyonist, garson, rezervasyon memuru, rehber vb. gibi vazgeçilmez elemanlar için günümüz ihtiyaçlarına göre mesleki görev tanımlamalarının yanında, yetkinliklerinin de ortaya konulması gerektiğini vurgulamışlardır. Kişisel özellikler kapsamında ise, Serçeoğlu (2013), yaptığı çalışmada kişilik özelliklerin (esneklik, uyumluluk, empati, sosyallik, sevimlilik, güvenilirlik, dışa dönüklük, etkinlik, duygusal istikrar, nezaket, incelik, saygı, yardımseverlik gibi) hizmet verme yetkinlik düzeyini artırdığını ifade etmiştir.

Diğer bir taraftan Ones ve Viswasvaran (2003) yaptıkları araştırmalarda kavrama yeteneği ve dürüstlüğü iş performansı ve sonucu için birbirinden bağımsız olarak düşünülmeceğini bir bütünü oluşturduğunu belirlemişlerdir. Çalışmalarda kişisel özelliklerden birisi olan dürüstlüğü hem iş performansı hem de eğitim performansı üzerinde doğrudan etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır (Colquitt vd., 2000; Ones and Viswesvaran, 1996; Salgado vd., 2001). Ones ve Viswasvaran (2003) aynı çalışmada, kişilik özelliklerinin davranışı şekillendirmede önemli bir rol oynadığını ve kişilik özelliklerinin dikkate alınması gerektiğini ortaya koymuşlardır. Yazarlar, bu konuda yapılan araştırmalar üzerine yaptıkları inceleme sonunda, kişisel özelliklerin sadece iş performansı ile değil aynı zamanda eğitim performansı ile, verimsiz davranışlardan kaçınmayla, kazalardan korunmayla, devamsızlığın azaltılması vb. hususlarla ilişkili olduğunu belirlemişlerdir. Bu çalışmalardan yola çıkıldığında bireysel özelliklerin davranışa ve performansa etkisinden dolayı, İKY'nin uygulamalarının özellikle emek yoğun sektör olması sebebiyle otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde işgören seçme, işe alma ve işgöreni elde tutma konusundaki sorumluluklarının ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Mc Grath, (1995) performansın, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanın kullandığı yetkinliklere bağlı olarak, yalnızca işe yönelik görevleri değil, aynı zamanda işe yönelik olmayan görev ve davranışları da içermesi gerektiğini belirtmiştir. Yapılan araştırmalarda bir mesleğe yönelik olarak mesleki bilgi ve beceriler ile mesleğe ilişkin diğer hususlar konusunda kapsamlı bir çalışmanın ülkemizde Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) (2010) tarafından yapıldığı görülmektedir. Ulusal Meslek Standartları'na göre yiyecek-içecek bölümünün, mutfak biriminde çalışan bir Aşçı'nın meslek tanımı aşağıda yer almaktadır. (Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri: ISCO 08: 5120 (Aşçılar)):

Aşçı (Seviye 4), işletme ve bölüm izlekleri doğrultusunda, standart reçete ve mönü hazırlama, yerel, ulusal ve dünya mutfaklarına ait çorba ve konsomeleri, sıcak ve soğuk sosları, hamur işi yemeklerini, et ve su ürünleri yemeklerini, sebze ve kuru baklagillerden yapılan yemekleri, zeytinyağlıları, pilav ve makarnaları, sıcak-soğuk mezeleri, salataları, garnitürleri ve tatlıları reçete/mönülere ve hijyen kurallarına uygun olarak hazırlama ve servis için sunuma hazır hale getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir. Bölümle ilgili bütçe hazırlama, bölümü sevk ve idare etme, eğitimler düzenleme ve verme konularında amirine yardımcı olur (MYK, 2010, s.8).

Mutfakta çalışan personel genel olarak aşçı diye adlandırılmaktadır. Aşçı; gün içerisinde hazırlanması gereken yiyecekleri, belirli bir plan dâhilinde, bilgi ve becerisini kullanarak, temizlik kurallarına dikkat ederek yiyecekleri servise hazır hale getiren kişidir (Küçükaslan, 2006, s.99). Türk Dil Kurumu'nun (2015) yaptığı tanıma göre ise aşçı: yemek pişirmeyi meslek edinen kimse veya yemek pişirip satan kimsedir. Aşçı'nın yerine getirmesi gereken görevler ise (İŞKUR Yiyecek Yardımı Yönergesi, 2013; Küçükaslan, 2006, s.99-100):

- Aşçıbaşının yapacağı iş planı doğrultusunda çalışmak,
- Verilen malzemenin muhafazasını zayi olmadan en ekonomik ve sıhhi şekilde saklamak,
- Yemeklerin sağlık kuralların uygun olarak zamanında ve lezzetli olarak hazırlanmasını sağlamak,
- Mutfağın genel temizliğini sağlamak,
- Görev yaptığı alandaki yer alan makineler ile demirbaş malzemelerin bakımını, iyi kullanımını ve temizliğini sağlamak,
- Mutfakta kullanılan kapları, araç-gereçleri temiz tutmak,
- Mutfak dâhilinde görevli olan kendisine bağlı personelin temizliğini ve çalışmasını takip etmek,
- Yemeklerin servislere zamanında çıkarılmasını sağlamak,
- Üstleri tarafınca verilen diğer görevleri yerine getirmek şeklinde sıralanmıştır.

Aşçı'nın çalışma ortam ve koşullarına bakıldığında ise, bir aşçı yiyecek üretimi yapılan özel ve kamuya ait konaklama işletmelerinin, lokanta, gemi, tren ve yatların mutfaklarında görev yapar. Servis, Oda Servisi, Ambar, Satın Alma, Teknik Servis, Çamaşırhane, İnsan Kaynakları gibi bölümlerle işbirliği içinde ve uzun süre ayakta çalışır. İş gereklerinden bir tanesi de portör (taşıyıcı) olmamasıdır (MYK, 2010, s.9). Bu araştırmada mevcut literatür ile MYK verileri araştırmaya kaynak oluşturmuş olup, bu çalışma aşçılık mesleğine yönelik olarak yürütülmüştür.

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı sıcak mutfak aşçısının sahip olması gereken kişisel özellikler ile mesleki bilgi ve becerileri tespit etmektir. Bu kapsamda aşçıda bulunması gereken kişisel özellikler ile mesleki yeterlilik ve yetkinlikler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma kapsamında literatür ile MYK verilerinin yanı sıra, kişisel özellikler ile mesleki yeterlilik ve yetkinliklerin belirlenmesi amacıyla alanında uzman yönetici değerlendirmeleri ve görüşleri dikkate alınmıştır. Çalışmada oluşturulan “Kişisel Özellikler” ile “Mesleki Bilgi ve Beceriler’e” ait alt kriterlerin belirlenmesi sürecinde sırasıyla aşağıdaki işlem adımları izlenmiştir.

- ✓ Üst Kriterlere (Kişisel özellikler, Mesleki bilgi ve beceriler) uygun alt kriterlerin tespiti çalışmaları,
- ✓ Tespit edilen kriterlere yönelik görüşmeler yapma ve yeniden değerlendirme,
- ✓ Ön test ve yeniden değerlendirme,
- ✓ Kriterlerin tespiti ve puanlandırılması (Anket),
- ✓ Kriter puanlarının ağırlıklandırılması,

✓ Kriterlerin önem derecesine göre sıralanması.

Aşçı'ya ait "Kişisel Özellikler" ile "Mesleki Bilgi ve Beceriler" in tespit edilebilmesi aşamasında öncelikle ilgili meslek kollarının iş tanımları, iş gerekleri, mesleki bilgi ve beceriler ile çalışanlarda olması gereken kişisel özellikler araştırılmış, araştırma kapsamında meslek kitapları, ilgili elektronik yayınlar ve MYK ile uzman ve yönetici değerlendirmeleri ve görüşlerinden faydalanılmıştır. Bunun yanı sıra (Birdir ve Pearson, 2000; Caribbean Hotel 2014; Crowne Plaza Hotel 2016; Demir, 2005; İŞKUR Yiyecek Yardımı Yönergesi, 2013; Kirman Hotels 2014; Kilikya Palace 2014; Küçükaslan, 2006; MYK, 2010; Paloma Hotels 2014; Pasific Employers 2015; Serçeoğlu, 2013; Susesi Luxury Resort 2015; Sürmeli Hotel 2014; SPSU Job Performance Evaluation Form 2014; UCMERCED 2014; Your Hotel 2014) birçok kaynaktan faydalanılmıştır.

Bu çalışmada Aşçı'ya yönelik mesleki yetkinliklerin (bilgi ve becerinin) tespitinde belirlenen kriterler sıcak mutfak aşçısı ile sınırlandırılmış iken, kişisel özellikler boyutu ise tüm aşçılar için ortak kriterler olarak kabul edilmiştir.

Araştırma sürecinde ilgili kriterlerin tespit edilmesi ve geliştirilmesi aşamasında ilk etapta 4 yönetici ile görüşme (Ekim, 2015), sonrasında da 4 yönetici ile ön test (Ağustos, 2016) (pilot uygulama) yapılmıştır. Ön test sonrasında yeniden düzenlenen ankete son biçimi verilerek, anket asıl çalışma olan saha çalışmasına hazır duruma getirilmiştir. İkinci ön test uygulaması olan "Sorularda cevapsız oranlarının analizi" yöntemi kapsamında, anket çalışması sonrasında anket sorularına verilen cevaplar da analiz edilerek cevap sayısı az olan, boş bırakılan veya "Bilmiyorum" veya "Fikrim yok" (4-6 arası verilen puanlara) seçeneklerine ilişkin oranlar incelenmiş olup bu aralıkta yer alan ifadeler de araştırmadan çıkartılmıştır (Altunışık, 2008). Son aşamada ise araştırmanın evrenini oluşturan Ankara il merkezindeki toplamda 15 adet 5 yıldızlı otel işletmesinden (Ankara İl Kültür Turizm Müdürlüğü, Ocak, 2015) gerekli izinleri sağlayan ve randevulara olumlu yanıt veren 11 adet 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışan 8'i orta ve 7'si alt düzey yönetici olmak üzere toplam 15 yöneticiye 2016 Aralık ayında yüz yüze yöntemiyle anketler (91 soru) doldurtulmuştur.

Anket içerisinde yer alan kriterlerle ilgili olarak, kriterin gerekli olup olmadığı, ilgili bölümün alt ve orta düzey yöneticilerine sorulmuş, gerekli olarak görülen kriterlere ise yöneticilerden 1 ile 10 puan arasında bir puanlama yapmaları istenmiştir. Kriterlerin ağırlıklandırılması aşamasında ise gerekli olarak ifade edilen kriterlerin ortalama puanı Excel programında hesaplanarak ilgili üst başlık altında yer alan kriterlerin toplam puanı 100 olacak şekilde, her kriterin sayısal değeri tespit edilmiştir. Bu araştırma, "mesleğe özgü" olarak bir aşçıda olması gereken kişisel özellikleri ve mesleki yeterlilik ve yetkinlikleri belirlemesi ve ayırt edebilmesi açısından öneme sahiptir.

BULGULAR ve TARTIŞMA

Tablo 1 Aşçı'da bulunması gereken kişisel özellikleri göstermektedir. 8 aşçıbaşı ve 7 şef aşçı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda aşçının kişisel özellikleri kapsamında belirlenen tüm kriterlere sahip olması gerektiği ortaya çıkmıştır. Tablo 1'e göre aşçı veya aşçı olmak isteyen kişilerde olması gereken çok önemli kriter sayısı 35 iken; bunlar arasında en önemli 5 kişisel özelliğin ise sırasıyla: "**Ahlaklı Olmak**", "**Mesaiye Riayet**", "**Kişisel Görünüm ve Hijyen**", "**Değişim ve Yeniliğe Açık Olmak**" ve "**Esnek Çalışma Saatlerine Uygun Olmak**", şeklinde olduğu tespit edilmiştir. "İnisiyatif Alabilmek", "Güçlü Hafıza" ve "Hesaplama Bilgisi" kriterleri ise

belirlenen diğer kriterlere göre biraz daha az öneme sahip olmakla birlikte; bu kriterler de önemli birer kriter olarak görülmüştür.

Tablo.1. Aşçı'ya Ait Kişisel Özellikler ile İlgili Kriterlerin Ağırlıklı Puanları

S	Kişisel Özellikler	n	Ortalama Puanı	100 puan üzerinden Ağırlıklı Ort. Puanı
	Toplam	15	332	100,0
1	Ahlaklı Olmak	15	9,73	2,9
2	Mesaiye Riayet	15	9,53	2,9
3	Kişisel Görünüm ve Hijyen	15	9,33	2,8
4	Değişim ve Yeniliğe Açık Olmak	15	9,26	2,8
5	Esnek Çalışma Saatlerine Uygun Olmak	15	9,26	2,8
6	İş birliği ve Ekip Çalışmasına Yatkın Olmak	15	9,2	2,8
7	Sorumluluk	15	9,13	2,8
8	Çalışma Ruhı (İsteklilik)	15	9,06	2,7
9	İşine Odaklanma	15	9,06	2,7
10	Özenli ve Korumacı Olma	15	9,06	2,7
11	Pratiklik	15	9,06	2,7
12	Karar Verebilme Yeteneği	15	9,06	2,7
13	Verimli ve Ekonomik Çalışabilme	15	9	2,7
14	Yaratıcılık	15	9	2,7
15	Empati Kurabilmek	15	8,93	2,7
16	Anlayış ve Hoşgörü Sahibi Olmak	15	8,86	2,7
17	Çözüm Odaklı Olmak	15	8,86	2,7
18	Yardımsverlik	15	8,86	2,7
19	Dikkatli ve Detaycı (titiz) Olmak	15	8,8	2,7
20	Öğrenme ve Gelişime Açık Olma	15	8,8	2,7
21	Planlı ve Organize Olmak	15	8,8	2,7
22	Dürüstlük ve Güvenilirlik	15	8,73	2,6
23	Turizm Meslek Sevgisi	15	8,66	2,6
24	Güler Yüzlü ve Nezaketli Olmak	15	8,6	2,6
25	Dışa Dönüklük	15	8,53	2,6
26	Duygu Kontrolü Becerisi	15	8,53	2,6
27	Etkin Olmak	15	8,46	2,6
28	Sosyal Sorumluluk Bilincine Sahip Olmak	15	8,46	2,6
29	Eleştiri Kaldırabilme	15	8,4	2,5
30	Yetkisel Davranış Gösterebilme	15	8,4	2,5
31	Dinamik ve Enerjik Olmak	15	8,33	2,5
32	Öngörülü Olmak	15	8,33	2,5
33	Pozitif Davranış ve Tutum Becerisi	15	8,26	2,5
34	İletişim ve Hitap Yeteneği	15	8,2	2,5
35	Kararlı Olmak	15	8,13	2,4
36	İnisiyatif Alabilmek	15	7,93	2,4
37	Güçlü Hafıza	15	7,8	2,3
38	Hesaplama Bilgisi	15	7,46	2,2

Tablo 2, bir sıcak mutfak aşçısında olması gereken “Mesleki Bilgi ve Beceriler’e” ait kriterleri göstermektedir. Mesleki bilgi ve becerilere ilişkin olarak 8 aşçıbaşı ve 7 şef aşçı tarafından yapılan değerlendirme sonucunda sıcak mutfak aşçısı için belirlenen 53 mesleki kriterden 47’si (%89) katılımcılarca gerekli mesleki bilgi ve beceri kriteri olarak görülmüştür.

Tablo 2’ye bakıldığında, “Temel Düzeyde Bilgisayar Bilgisi” 2 katılımcı tarafından gerekli bir kriter olarak görülmemişken, puanlama yapan diğer katılımcılar tarafından ise genellikle “4-6” arasında puanlanarak kararsız kalınan bir kriter olduğundan gerekli bir kriter olarak görülmemiştir. Öte yandan “Genel Turizm Bilgisi” “Hamur hazırlama bilgisi”, “Kayıt tutma ve raporlama bilgisi”, “Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi” ve “Mutfak planlama bilgisi” kriterleri ise katılımcılar tarafından sıcak mutfak aşçısı için gerekli bir mesleki yetkinlik (>7) olarak görülmediğinden puanlamaya dâhil edilmemiştir.

Aşçının sahip olması gereken mesleki yetkinliğe yönelik olarak belirlenmiş olan kriterler içerisindeki ilk 44 kriter çok önemli (ort.: 8-10) kriterler olarak görülürken; “Baharat Çeşitleri Bilgisi”, “Ürün Maliyet Bileşenleri Bilgisi”, “Yiyecek Trendleri Bilgisi” ve “Diyet Yemek Bilgisi” kriterleri ise önemli (ort.:6-8) birer kriter olarak tespit edilmiştir. Tablo 2’ye göre, sıcak aşçı için en önemli 5 mesleki yetkinliğin sırasıyla: **“Hijyen Bilgisi”, “Çorba Bilgi/Becerisi”, “El Becerisi”, “İkame Ürün Bilgisi” ve “Kalite ve Kontrol Bilgisi”** şeklinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 2. Sıcak Mutfak Aşçısı’na İlişkin Mesleki Bilgi-Beceriler ile Kriterlerin Ağırlıklı Puanları

S	Mesleki Bilgi-Beceriler	n	Ortalama Puanı	100 puan üzerinden Ağırlıklı Ort. Puanı
	Toplam	15	418,2	100,0
1	Hijyen Bilgisi	15	9,6	2,3
2	Çorba Bilgi/Becerisi	15	9,6	2,3
3	El Becerisi	15	9,46	2,3
4	İkame Ürün Bilgisi	15	9,46	2,3
5	Kalite ve Kontrol Bilgisi	15	9,46	2,3
6	Doğrama Şekilleri Hakkında Bilgi	15	9,4	2,2
7	Gramaj ve Porsiyon Bilgisi	15	9,33	2,2
8	Pilav-Makarna Yemekleri Bilgi/Becerisi	15	9,33	2,2
9	İstifleme, Depolama ve Stok Kontrol Bilgisi	15	9,33	2,2
10	İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Bilgisi	15	9,33	2,2
11	Mönü Planlayabilme Bilgi ve Becerisi	15	9,33	2,2
12	Mutfak Kullanım Alanları Bilgisi	15	9,33	2,2
13	Et Ürünleri Bilgi/Becerisi	15	9,26	2,2
14	Sebze, Kurubaklagil ve Zeytinyağlı Yemek Bilgi/Becerisi	15	9,26	2,2
15	Sebze Garnitürleri Bilgi/Becerisi	15	9,26	2,2
16	Yumurta Bilgi/Becerisi	15	9,26	2,2
17	Açık Büfe Hazırlama ve Tasarım Bilgisi	15	9,2	2,2
18	Koku ve Tad Alma Becerisi	15	9,2	2,2
19	Araç, Gereç ve Ekipman Bilgisi	15	9,2	2,2

20	Ön Hazırlık Becerisi	15	9,13	2,2
21	Özel ve Toplu Yemek Üretimlerinde Çalışma Bilgi/Becerisi	15	9,13	2,2
22	Yemek İçerik/Özellik Bilgisi	15	9,13	2,2
23	Temel Sos Bilgi/Becerisi	15	9,13	2,2
24	Mutfak Ekipmanları (Kesme Tahtaları ve Bıçaklar) Renk Kodlaması Bilgisi	15	9,06	2,2
25	Sunum ve Servis Kuralları Bilgisi	15	9,06	2,2
26	Gıda Sanitasyon Bilgisi	15	8,93	2,1
27	Gıda Sertifika Bilgisi	15	8,86	2,1
28	Standart Reçete Bilgisi	15	8,86	2,1
29	Kültürel Bilgi	15	8,8	2,1
30	Gıda Katkı Maddeleri Bilgisi	15	8,73	2,1
31	Ürün/Yemek Pişirme Teknikleri Bilgisi	15	8,73	2,1
32	Yöresel/Ulusal/Uluslararası Mutfak Bilgisi	15	8,73	2,1
33	Flambe ve Fondü Bilgi/Becerisi	15	8,73	2,1
34	İlkyardım Müdahale Bilgisi	15	8,66	2,1
35	Numune Alma ve Saklama Bilgisi	15	8,66	2,1
36	İşyeri Bilgisi	15	8,6	2,1
37	Vardiya Sonu İşlemleri Bilgisi	15	8,4	2,0
38	Belge/Doküman ve Mesleki Terim Bilgisi	15	8,4	2,0
39	Gıda Güvenliği Bilgisi	15	8,4	2,0
40	Temel Besin Öğeleri Bilgisi	15	8,4	2,0
41	Beslenme ve Yemek Kalori Bilgisi	15	8,26	2,0
42	Ağırlık ve Ölçü Dönüşümleri Bilgisi	15	8,13	1,9
43	Temel Çalışma Mevzuatı Bilgisi	15	8,06	1,9
44	Baharat Çeşitleri Bilgisi	15	7,93	1,9
45	Ürün Maliyet Bileşenleri Bilgisi	15	7,93	1,9
46	Yiyecek Trendleri Bilgisi	15	7,86	1,9
47	Diyet Yemek Bilgisi	15	7,7333333	1,8
48	Temel Düzeyde Bilgisayar Bilgisi	15	5,8	-
49	Genel Turizm Bilgisi	15	-	-
50	Hamur hazırlama bilgisi,	15	-	-
51	Kayıt tutma ve raporlama bilgisi	15	-	-
52	Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi	15	-	-
53	Mutfak planlama bilgisi	15	-	-

SONUÇ ve ÖNERİLER

Emek yoğun ağırlıklı olarak çalışan turizm işletmelerinde bir personelin sahip olması gerekli niteliklerin tespit edilebilmesi oldukça önemlidir. Bu araştırmanın sonucunda aşçılık mesleğine yönelik olarak bir mutfak aşçısında bulunması gereken kişisel özellikler ile sıcak mutfak aşçısında olması gereken mesleki yeterlilik ve yetkinlikler ortaya konmuştur. Bu çalışmada işgören sürekliliğinin daha fazla devam ettiği ve mevsimsel yoğunlaşma probleminin olmadığı şehir otelleri tercih edilmiş ve şehir otelleri kapsamında araştırma Ankara ili ile sınırlandırılmıştır. Boadu vd. (2014) göre otellerin başarılı olabilmesi ve küresel rekabetin zorlukları ile baş edebilmesi için otel çalışanlarının sürekli olarak performanslarının değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

Yapılan bu çalışmada otel ve yiyecek-içecek sektörü çalışanlarından birisi olan aşçının kişisel özellikleri ile mesleki bilgi ve becerilerinin ortaya konması, performans değerlendirme çalışmalarına kaynak teşkil edebileceğinden dolayı, bu çalışma bu işletmeler ve İKY açısından önem arz etmektedir.

Çalışma kapsamında yapılan görüşme aşamasında yöneticilere çalışmanın amacı anlatılarak, yöneticilerden ilgili kriterleri okuması, kriterlerle ilgili yorumlarda bulunması (yeni kriter/kriterler önermesi veya mevcut kriterleri birleştirme, yer değiştirme vb. gibi konularda destek) istenmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilerle ilk etapta yapılan görüşmeler neticesinde 2 üst kriter olan “Kişisel Özellikler” ve “Mesleki Bilgi-Beceri” boyutlarına ilişkin birçok yeni alt kriter eklenmiş, birçok alt kriter de değiştirilmiş veya birleştirilerek tek bir kriter haline getirilmiştir. Ön test kapsamında yürütülen çalışmalar neticesinde ise bazı alt kriterler yeniden isimlendirilmiş ve açıklama kısımları değiştirilerek, kriterler daha anlaşılır ve açık hale getirilmiştir

Araştırma sonuçları göstermiştir ki kişisel özellikler kapsamında belirlenen 38 kriterin tamamı; mesleki bilgi ve beceri kapsamında belirlenen kriterlerin ise %89’u gerekli birer kriter olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, kriterler üzerinde iyi ve detaylı bir şekilde çalışıldığını göstermektedir. Araştırma sonuçları incelendiğinde aşçılar için en önemli 5 kişisel özelliğin:

“Ahlaklı Olmak”, “Mesaiye Riayet”, “Kişisel Görünüm ve Hijyen”, “Değişim ve Yeniliğe Açık Olmak” ve “Esnek Çalışma Saatlerine Uygun Olma” şeklinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlar dikkate alınarak işe alım süreçlerinde İKY ve ilgili karar mercilerinin iş görüşmesi aşamasında aşçı adaylarını sahip olduğu kişisel özellikler yönünden de incelemesi, görüşme anında bu duruma yönelik sorular sorması ve belirli testlere tabi tutması doğru aşçı adayını işe almak açısından önemli olarak görülmektedir.

Mesleki bilgi ve beceri kapsamında sıcak mutfak aşçısı için en önemli 5 mesleki yetkinliğin ise: **“Hijyen Bilgisi”, “Çorba Bilgi/Beceri”, “El Beceri”, “İkame Ürün Bilgisi” ve “Kalite ve Kontrol Bilgisi”** şeklinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Yukarıda yer alan kriterler bu mesleklerde çalışmak isteyen kişilerin mesleki anlamda sahip olması gerekli kişisel özellikler ile mesleki yetkinlikleri sıralamaktadır. Bunun yanı sıra aşçılık mesleği için yukarıda sayılmayan diğer kriterler de çok önemli veya önemli birer kriter olarak kabul edilmiştir (Bkz. Tablo: 1 ve 2). Araştırmaya katılan yöneticiler, ilgili kriterlerin tespiti ve gerekliliği hususunda, bilgi-beceri ve deneyimlerinden yola çıkarak bu araştırmaya destek sağlamış ve ilgili kriterleri bu kapsamda önem derecesine göre puanlamıştır. Çalışma sonucunda görülmüştür ki, “Temel Düzeyde Bilgisayar Bilgisi”, “Genel Turizm Bilgisi”, “Hamur hazırlama bilgisi”, “Kayıt tutma ve raporlama bilgisi”, “Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi” ve “Mutfak planlama” bilgi ve becerisi “Sıcak Mutfak Aşçısı” için gerekli bir mesleki bilgi ve beceri olarak görülmemiştir. Bu kapsamda ilgili kriterler “Mesleki Bilgi ve Beceri” boyutundan çıkartılmıştır. Anket uygulama sırasında katılımcıların ifade ettiği üzere çıkarılan kriterlerden bazılarının sıcak mutfak aşçısı için gerekli birer kriter olmadığı, çoğunun da (“Temel Düzeyde Bilgisayar Bilgisi”, “Genel Turizm Bilgisi”, “Kayıt tutma ve raporlama bilgisi”, “Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi” ve “Mutfak planlama”) şef ve aşçıbaşının yaptığı veya yapabileceği işler olarak düşünülmesinden dolayı sıcak mutfak aşçısı için gereksiz birer kriter/özellik olarak görülmüştür. Bunun dışında kalan ilgili kriterlerin çoğu ilgili literatür ve MYK verileri ile örtüşmektedir.

Bu araştırmada belirlenen amaç doğrultusunda otel işletmelerinin yanı sıra, yiyecek-içecek sektöründe de (restoranlar, kafeler vb.) alışma imkânı olan aşçının sahip olması gereken kişisel özellikler ile mesleki yetkinliklerinin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda tespit edilen kriterler bu mesleklerde çalışanlar ve çalışmak isteyenler için yol gösterici olacak olup bireylerin bu yönde kendilerini geliştirmeleri ve eğitmeleri açısından ortaya çıkan sonuçlar büyük bir öneme sahiptir. Diğer bir taraftan hizmet işletmelerinde önemli bir sorun olan işgören devrinin önüne geçmek açısından işgörenlerin sahip olması gereken kriterlerin öncesinde bilinmesinin, İKY süreç ve uygulamalarına (işe alım süreçleri, eğitimler, performans değerlendirme, kariyer geliştirme vb. gibi) destek sağlayacağı düşünölmektedir.

İleriki çalışmalarda diğer mesleklere yönelik olarak da kişisel özellikler ile mesleki yetkinlikler üzerinde çalışmaların yapılması hem literatüre hem de sektöre katkı sağlaması açısından önemli olup, bu tür çalışmalar gelecekte de benzer veya farklı metotlar kullanılarak yapılabilir. Ayrıca aşçı'lara yönelik sınırlı sayıda çalışmaların olmasından ötürü bu ve benzeri çalışmaların daha fazla yapılması literatüre katkı sağlayacak olması açısından önemlidir. Diğer taraftan, gelecekte yapılacak olan çalışmaların daha fazla katılımcı ile paydaşları da (Meslek Kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları, vb.) içine alacak şekilde yapılması araştırmacılara bir öneri olarak sunulmuştur.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R. (2008). Anketlerde Veri Kalitesinin İyileştirilmesi İçin Öntest (Pilot Test) Yöntemleri, Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, Sayı: 2 02, Haziran, s. 1-17
- Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğu (2015). İstatistikler, Ankara'nın Turizm Kapasitesi, Konaklama Tesisleri, "İşletme Belgeli". Web: <http://www.ankarakulturturizm.gov.tr/servisler/istatistikler> adresinden 03 Ocak 2015 tarihinde alınmıştır.
- Avcı, N. (2015). Otel İşletmelerinde Yönetici Yetkinliklerinin Analizi: İzmir Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 26, Sayı 1, Bahar: 7 - 16,
- Birdir, K. and Pearson, T. E. (2000). Research chefs' competencies: A Delphi approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3), 205-209.
- Boadu, F., Dwomo-Fokuo, E., Boakye, J.K. and Frimpong, A.O. (2014). Employee Appraisal and Performance in the Hospitality Industry, *Research in Business and Management*, ISSN 2330-8362, Vol. 1, No. 2. pp. 146-165.
- Caribbean Hotel (2014). Performance Appraisal Form, s.1-5, Prepared under the European Union funded Caribbean Regional Sustainable Tourism Development Programme by PA Consulting Group for the Caribbean Hotel Association, USA: Tampa. Web: <https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj76Z7F0dDQAhVKDiwKHUGOC0YQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.caribbeanhotelandtourism.c>

om%2Fcshae%2Fdocs%2FPerformance_Appraisal_Form_Version_2.doc&usg=AFQjCNEe8zPVdQVsHtLDIbLx2S3BElps1g&bvm=bv.139782543,d.bGg adresinden 14 Ağustos 2014 tarihinde alınmıştır.

- Colquitt, J.A., LePine, J.A. and Noe, R.A. (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research. *Journal of Applied Psychology*, Vol 85(5), October, pp. 678-707.
- Crowne Plaza Hotel (2016). Yıllık Performans değerlendirmesi, 5 yıldızlı otel, s.1-5, Ankara.
- Demir. C. (Editör). (2005). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.
- Fındıkçı, İ.(1999). İnsan Kaynakları Yönetim, İstanbul: Alfa Yayınları.
- İŞKUR Yiyecek Yardımı Yönergesi (2013). Türkiye İş Kurumu Yiyecek Yardımı Yönergesi, Web: <http://www.iskur.gov.tr/.../Türkiye%20İş%20Kurumu%20Genel%20Müdürlüğü%20...> adresinden 09 Eylül 2015 tarihinde alınmıştır.
- Kilikya Palace (2014). Performans Değerlendirme Formu, (Personel İçin), 5 yıldızlı otel, s.1-4, Antalya: Kemer.
- Kirman Hotels (2014). Personel Performans Değerlendirme Formu, s.1, Antalya: Alanya.
- Kozak, M.A. (1999). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. ve Yetgin, D. (2013). Profesyonel Turist Rehberlerinin (PTR) Yetkinliklerinin Mesleki Yeterlilikler Çerçevesinde Değerlendirilmesi, 14. Ulusal Turizm Kongresi, 5-8 Aralık: 408-428.
- Küçükaslan, N. (2006). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi, 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, 28, (1) pp. 1-14.
- McGrath, R. G., MacMillan, I. C. and Venkataraman, S. (1995). Defining and developing competence: A strategic process paradigm. *Strategic Management Journal*, 16(4), pp.251-275.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK). (2010). Ulusal Meslek Standardı, Aşçı Seviye 4 Referans Kodu / 10UMS0110-4 Resmi Gazete Tarih-Sayı / 29.12.2010 – 27800 (2.MÜKERRER).
- Murphy, K.R. and Cleveland, J. (1995). Understanding performance appraisal: Social, organizational, and goal-based perspectives. California: Sage Publications
- Ones, D.S. and Viswasvaran, C. (2003). IndustrialOrganizational (I/O) Psychology to Organizational Behavior Management (OBM), *Journal of Organizational Behavior Management*, 22:2, pp. 41-57.
- Paloma Hotels (2014). Performans Plânlaması ve Değerlendirmesi, Form 2 – Asistanlar, Şefler, Süpervizörler, s.1-6, 5 yıldızlı oteller grubu, Antalya.
- Park, H.J., Mitsuhashi, H., Fey, C.F. and Bjorkman, I. (2003). The effect of human resource management practices on Japanese MNC subsidiary performance: a practical mediating model, *International Journal of Human Resource Management*, 14(8), 1391-1406.

Pasific Employers (2015). Performance Appraisal, s.1-4, Web: <http://www.pacificemployers.com/Forms/Perfomance%20Appraisal.pdf> adresinden 09 Eylül 2015 tarihinde alınmıştır.

Salgado, J., Viswesvaran, C. and Ones, D. S. (2001). Predictors used for personnel selection: An overview of constructs, methods and techniques. In N. Anderson, D. S. Ones, H. Sinangil, and C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology: Vol. 1.*, London, UK: Sage, pp. 165-199,

Serçeoğlu, N. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Hizmet Verme Yatkınlığı Üzerindeki Etkisi, *Journal of Yaşar University*, 8(31), s. 5253-5273.

SPSU Job Performance Evaluation Form (2014). Job Performance Evaluation Form Exempt Positions, s. 1-5, Web: http://www.communitybuildersstl.org/wp-content/uploads/2012/12/evaluation_exempt.doc adresinden 01 Haziran 2014 tarihinde alınmıştır.

Suh, E., West, J. ve Shin, J. (2012). Important Competency Requirements for Managers in the Hospitality Industry, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 11: pp. 101–112.

Susesi Luxury Resort (2015). İşgören ve Yönetici Performans Planlama ve Değerlendirme Formları, 5 yıldızlı otel, s. 1-4. Antalya:Belek.

Sürmeli Hotel (2014). Personel Performans Değerlendirme Formu, 5 yıldızlı otel, s.1-11, Ankara.

Tessema, M. and Soeters, J. (2006). Challenges and prospects of HRM in developing countries: testing the HRM-performance link in Eritrean civil service, *International Journal of Human Resource Management*, 17(1), 86-105.

Türk Dil Kurumu, (TDK). (2015). Aşçı, Web: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.55f027feb664c0.55131560 adresinden 09 Eylül 2015 tarihinde alınmıştır.

UCMERCED (2014). UC Merced Performance Appraisal and Development Plan, s.1-5. Web: https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi_r5z_vNDQAhVMXBoKHfoUCg8QFgg3MAQ&url=http%3A%2F%2Fdocplayer.net%2F10588167-Uc-merced-performance-appraisal-employee-information-appraisal-ratings-part-one-core-competencies-competency-comments-performance-assessment.html&usg=AFQjCNFtklNrZLA1SFGwRiSHpOut00QJyA adresinden 04 Temmuz 2014 tarihinde alınmıştır.

Your Hotel (2014). Employee Performance and Evaluation, s. 1-2, We Train Hotels.com

Wright, P.M., Garden, T.M. and Moynihan, L.M. (2003). The impact of HR practices on the performance of business units, *Human Resource Management Journal*, 13(3), 21-36.

Evaluation of Customer Complaints in Tripadvisor: Case of Antalya

Sait DOĞAN

Aksaray University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance

Mehmet YEŞİLTAŞ

Girne American University, School of Tourism and Accomodation

Extensive Summary

Due to the fact that hotel businesses are service-oriented enterprises and their unique characteristics, it is considered that it is important to identify the characteristics and professional competencies that each occupation should have.

Nowadays, as the most important source of business is to see 'people', the importance of Human Resources Management (HRM) has increased considerably. All the processes from hiring to leaving work are carried out within the context of HRM practices in order to meet employee needs and motivation. In service businesses, HRM performs functions related to labor planning, job analysis, finding a human resource, selection and job placement, orientation and training, motivation, evaluation, pricing, discipline and industrial relations. In performance evaluation studies which is one of the human resources applications, besides the work standards that must be achieved by employee and behavior and attitudes of employees are important. In other words, it is important that professional knowledge and skills are good as well as have an adequate level of personal traits, in order to achieve the desired goals in full.

This study was conducted for the cooking profession who have a wide range of working opportunities both in the food and beverage sector and in the hotels. The aim of this study is to identify the personal characteristics and professional competency of cooks.

Competency concept is defined in different ways in the literature. One of the common definitions of competence is the specific figures, qualities, abilities and skills of man who constantly behave in certain forms. In another definition competence involves the knowledge, skills, abilities, attitudes, motives and qualities desired or necessary in a person who will to do the job. Competencies are frequently used in human resource areas such as personnel training, selection and career planning in businesses. Most of the services are still carried out by human power due to reign of a wide range of services in the tourism sector. For this reason, it is considered necessary for the indispensable employees such as the receptionist, waitress, cook, reservation officer, guide etc. to identify the profession competences besides the job descriptions according to today's needs. Studies have shown that personality traits (flexibility, adaptability, empathy, sociability, amiability, reliability, outwardness, efficacy, emotional stability, courtesy, politeness, respect, helpfulness, etc.) increase the quality level of service. Honestly, one of the personal traits, has been subject of many studies has a direct impact on both job performance and training performance. On the other hand, it is expressed in different studies that personality traits play an important role in shaping the behavior of employees and personality traits should be taken into account.

There are many different studies which focus on the characteristics and professional competencies of the cooks in the literature. In this study, firstly, literal information about cook profession is compiled. In addition, the opinions of experts and managers were taken into account and personal traits and competencies peculiar to this vocation have been discussed in detail. A questionnaire form was prepared after these interviews and literature review. Afterwards, a pretesting was made with 4 managers for the prepared questionnaire to be clear and understandable. Lastly, 15 managers (Executive chef and Chef de partie) working in the kitchen unit of 5-star hotel located in Ankara city center have responded to the questionnaires (91 items) in 2016, December.

This study has an importance in terms of identifying and distinguishing the personal qualities and vocational knowledge and skills a professional should have as “peculiar to his/her vocation”. In this study, firstly, 2 common top criteria/dimensions, (1) personality traits and (2) vocational knowledge and skills, are defined, and thereafter subordinate criteria are defined, and their scores have weighted out of 100 in total. The significances of the subordinate criteria are respectively elicited according to the weighting.

At the end of the study, it is found out that the qualifications such as “being moral”, “complying with working hours”, “caring personal appearance and hygiene”, “being open to change and innovation”, and “being flexible to longing and changing working hours” were the top expected qualifications from cooks within the scope of personality traits. Besides, it is emerged that “knowledge of hygiene”, “knowledge of soup”, “hand skill”, “knowledge of substitute products”, and “knowledge of quality and control” were the top expected qualifications from cooks within the scope of vocational knowledge and skills.

These criteria, determined as a result of the research, will be a guide for both those who work in these occupations and those who want to work. In addition, it is also important for individuals to develop and train themselves within the scope of these criteria. On the other hand, this study, which is carried out peculiar to the vocation, will be an important resource for performance evaluation studies in businesses. It is suggested that these studies should be carried out with more stakeholder participation (Professional Organizations, Non-Governmental Organizations, etc.) for different professions in the future.