



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

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

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

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

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

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

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:05.08.2019

Kabul Tarihi:26.09.2019

Anahtar Kelimeler

Mutfak

Kalite

Sürdürülebilirlik

Yeşil mutfak

Y-Mutkal

Keywords

Kitchen

Quality

Sustainability

Green kitchen

G-Kitchqual

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

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

Abstract

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

* Sorumlu Yazar

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

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

DOI: 10.21325/jotags.2019.472

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

GİRİŞ

İnsanlık tarihi boyunca yeme-içme gereksinimini karşılayacak çeşitli hammaddeler ve üretim yöntemleri denenmiş, yerleşilen coğrafyanın, sahip olunan kültürün ve eldeki olanakların farklılığına paralel olarak farklı mutfak anlayışları gelişmiştir. Günümüz toplumunda ise insanların tüketim alışkanlıkları değişmiş, çalışma ve yaşam şartlarının da etkisiyle ev dışında yeme-içme ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaçlar neticesinde ise yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerin sayısı artmaktadır (Davies ve Konisky (2000: 1).

Hizmet sektörü içerisinde bulunan yiyecek-içecek işletmeleri, günümüzde artan rekabetle birlikte birbirinden farklı ürünler sunarken ve fiyat politikasını belirlerken, kaliteyi de korumaya çalışmaktadır. Bundan dolayı bir yiyecek-içecek işletmesi için geçerli kalite tanımı, hem ürünleri, hem de hizmetleri kapsayacak şekilde bütün bileşenlerin ele alınmasıyla mümkün olmaktadır (Koçak, 1997: 25). Bu bileşenlerin içinde son yıllarda ön plana çıkan kavram, çevre bilinci ve doğanın korunması konusunda farkındalığın artmasıyla birlikte yeşil kalite uygulamaları olmuştur. Alanda yapılan bazı araştırmalarda (Deng ve Burnett, 2002; Ham ve Lee, 2011; Tortella ve Tirado, 2011; DiPietro vd. 2013; Jeong vd. 2014; Yazıcıoğlu vd. 2018) yiyecek – içecek hizmeti sunan gerek otel işletmelerinin gerekse de bağımsız restoranların, en fazla enerji ve su harcayan işletmelerden olduğu ortaya çıkmıştır. Hiç şüphesiz bu durum ağırlıklı olarak, söz konusu işletmelerin mutfak birimlerinden kaynaklanmaktadır. Turizm sektöründe özellikle mutfaklardaki aşırı su ve enerji tüketiminin doğal kaynaklara zarar verdiği sürdürülebilirlik açısından sık sık gündeme gelmektedir. Bu gelişmeler neticesinde yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerde yeşil mutfak ve yeşil mutfak kalitesi kavramı ortaya çıkmıştır

Yukarıda bahsedilen bilgiler ışığında araştırmanın amacı, Nevşehir ilindeki otel işletmelerinin yeşil mutfak kalitesinin (Y-mutkal) ölçülmesidir. Bu sayede yeşil mutfak kalitesini oluşturan uygulamaların işletmeler tarafından hangi boyutta karşılandığının, bu konudaki müşteri beklentilerinin hangi düzeyde olduğunun ve müşteri beklentilerinin işletmelerce hangi düzeyde tatmin edildiğinin belirlenmesi hedeflenmiştir.

Yeşil Mutfak Kalitesi Kavramı ve Uygulamaları

Gelişmiş ülkeler çevreci uygulamaları hemen hemen tüm sektörlerde yansıtırken, gelişmekte olan ülkelere sınırlı kapasiteleri sebebiyle çevreci uygulamaları yeterli seviyede tüm sektörlerde yansıtamamaktadır. Çevreci üretim faaliyetinde bulunamayan sektörlerde, enerji ve kaynak tüketimi fazla olmakta, ekonomik, sosyal ve çevresel sorunlara sebep olan büyük miktarlarda sera gazı salınımı oluşmaktadır (Mittal ve Sangwan, 2014: 559). Bundan dolayı dünya genelinde birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de çevreci tedbirler alınmaya başlanmıştır. Turizm sektörüne yönelik çevreci tedbirlerin ilk olarak Avustralya’da uygulanmaya başlandığı bilinmektedir. Avustralya Turizm Birliği ilk kez bir ‘Çevresel Uygulama Standardı’ (Code of Environmental Practice) oluşturarak turizmin, çevreyi korumayı sağlamasını amaç edinen bir strateji geliştirmiştir. Öte yandan İngiliz Seyahat Birliği ve Alman Seyahat Otoritesi de, turizmin çevreye olan etkilerini azaltıcı enerji tasarrufu, su tasarrufu, doğanın korunması, kirliliğin önlenmesi ve çarpık kentleşmenin önüne geçilmesi gibi çeşitli konularda girişim ve uygulamalarda bulunmuştur (Kement, 2013: 53).

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 1993 yılında turizm işletme belgesi olan ve talepte bulunan otel işletmelerine, çevre bilincini oluşturmak ve bu bilincin artarak devam etmesini sağlamak amacıyla ‘Çevre Dostu

Kuruluş Belgesi ve Plaketi' verilmeye başlanmıştır (Dinçer ve Gedik, 2010: 666). Ancak daha sonra bu uygulamanın kapsamı genişletilerek 2008 yılında "Yeşil Yıldız" sertifikası ilgili bakanlıkça kriterleri sağlayan otel işletmelerine verilmeye başlanmıştır (KTB, 2008). Bu uygulama ile Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olan otel işletmeleri, otelin tüm departmanlarında olduğu gibi mutfak bölümünde de özellikle enerji, su tasarrufu ve atık kontrolü hususunda çevreye daha duyarlı bir yaklaşım sergilemeye başlamıştır. Ayrıca otel işletmeleri bu konuda işgörenlere eğitim vermek ve çevreye duyarlı işgörenleri ödüllendirmek gibi uygulamalar yapmaktadırlar (Kızılırmak, 2011: 9).

Ülkeler ve işletmeler, yeşil tutumlarını çevreci ve yeşil politikalar ile geliştirmeye devam etmektedir. Yeşil Mutfak kavramının günden güne gelişimi ve yaygınlaşması sürmektedir. Gerek otel işletmelerinin mutfak bölümü gerekse de bağımsız yiyecek içecek işletmelerini kapsayan ve çevreci politikaları içeren sertifika programlarının başlıcaları şu şekilde sıralanabilir;

- Green Restaurant Certification 4.0 Standards
- ISO 14000 'Çevresel Yönetim Sistemi'
- ISO 50001 'Enerji Yönetimi Sistemi'
- LEAF Criteria Version 2.0
- Yeşil Nesil Restoran
- 'Yeşil Yıldız' (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi) sertifikasyon programı
- Sorumlu Restoran Sertifikası

Yeşil Mutfak Kalitesi (Y-Mutkal) uygulamaları, mutfak donanımlarını ve üretim süreçlerini yedi boyutta ele alarak çevre hassasiyetinin, müşteri beklentileri ve işletmenin hizmet kalitesi çerçevesinde ölçülmesini hedeflemektedir. Bu bağlamda otel ve bağımsız yiyecek-içecek işletmelerinin mutfaklarında çevreye duyarlı uygulamaları yürütebilecekleri çalışma alanları; enerji verimliliği, su tasarrufu, sürdürülebilir gıda, atık azaltımı ve geri dönüşüm, tek kullanımlıklar, kimyasal ve kirlilik azaltımı ve sürdürülebilir yapı olarak sıralanmaktadır (Sever, 2016: 45). Bunlara ilaveten sektördeki bazı işletmeler biyo çeşitliliğin korunması, çevre eğitimi, çevre dostu dizaynlar, edilgen dizaynlar ve ürün yenileme gibi daha yeni alanlarda da çevreci uygulamaları sergilemektedir (Jamaludina ve Yusof, 2013: 21).

İlgili Araştırmalar

Yeşil mutfak kalitesi (Y-Mutkal) konusunda turizm işletmeciliği ve yiyecek-içecek işletmeciliği konusunda ilgili literatürde yeterli sayıda araştırma bulunmamaktadır. Temizkan vd. (2017) tarafından Bursa'daki yiyecek-içecek işletmelerinde yapılan araştırmaya göre, çevreye duyarlı mutfak uygulamaları konusunda müşteri beklentileri ve işletme uygulamalarında en fazla "atık yönetimi" ön plana çıkarken, en az dikkat çeken husus ise "sürdürülebilir yapı" olmuştur. Bununla birlikte, "kimyasal azaltımı" kalite anlamında en fazla önemsenen konu olurken, "tek kullanımlıklar" ise kalite anlamında en az önemsenen konu olmuştur.

Shapoval vd. (2018) tarafından ABD'de 516 genç (milenyum nesli) katılımcı üzerine uygulanan araştırmada, yiyecek-içecek işletmelerinde yeşil uygulamaların müşteri sadakati ve tatmin düzeyini önemli ölçüde arttırdığı saptanmıştır. Bununla beraber, milenyum grubunun çevreci değerlere hassasiyet gösterdiği, tüketim tercihleri anlamında çevreci uygulamaları en fazla önemsendiği ve nüfus olarak da en kalabalık kitleyi oluşturduğu araştırmada

vurgulanan diğ er bir husustur. Dolayısıyla ilgili araştırmada, gelecek açısından çevreci uygulamaların yiyecek-içecek işletmeleri açısından çok daha fazla önem kazanacağı ifade edilmiştir.

İstanbul'da bulunan turizm işletme belgeli yiyecek-içecek işletmelerinde yapılan bir araştırma sonucunda ise mşişterilerin restoranlardaki yeşil mutfak uygulamalarını yksek dzyeyde önemsedikleri ancak bu durumu aynı restoranda tekrar yemek yeme davranışına yansıtmadıkları ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılanların yeşil mutfak uygulamalarında en çok önemsediği konular “atık yönetimi ile su ve enerji tasarrufu” olmuştur (Savaş, 2018). Yeşil restoranlar üzerine yapılan bir diğ er çalışmada, yeşil uygulamaların tketic i davranışlarına ve tercihlerine önemli dzyeyde ve pozitif yönde etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Teng ve Wu, 2019).

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın temel amacı, Nevşehir ilindeki otel işletmelerinin yeşil mutfak kalitesinin (Y-mutkal) llmesidir. Bu temel amaç doğrultusunda Türkiye'nin Kapadokya Bölgesi'nde yer alan Nevşehir ilindeki 3, 4, 5 yıldıızlı oteller ve özel işletme belgeli tesislerin (3 adet yeşil yıldıız belgeli işletme) yeşil mutfak kalite dzyeylerinin ve bu işletmelerin mşişterilerinin konu ile ilgili beklenti dzyeylerinin llmesi hedeflenmiştir. Bu sayede söz konusu işletmelerin yeşil mutfak uygulamaları ve mşişteri beklentileri ele alınıp mevcut durum ortaya konmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan literatür taraması sonucu bu konunun Türkiye'de sınırlı sayıda (Sever, 2016; Temizkan vd. 2017; Savaş, 2018) ele alındığı görülmektedir. Ancak Türkiye'de en fazla turist çeken bölgelerden biri olan, kültür turizminde önemli bir destinasyon olarak ön plana çıkan, oldukça fazla sayıda otel işletmesi ve yiyecek-içecek işletmesi bulunan Kapadokya'da bu konuda hiçbir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu nedenle çalışmanın önemli olduğu ve ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın modeli betimsel niteliktedir. Betimsel modelin amacı, mevcut bir problemi, bu problemle ilişkili durumları, değişkenleri ve değişkenlerin birbiri arasındaki ilişkileri tanımlayarak bir konudaki mevcut durumu araştırmak olduğundan dolayı araştırmanın modeli betimsel olarak belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2006: 19). Bu noktadan hareketle araştırmanın uygulama safhasına geçmek için bir lme aracı kullanılmıştır.

Nevşehir ilindeki otel işletmelerinin yeşil mutfak kalitesinin (Y-mutkal) llmesi amacıyla Sever (2016) tarafından geliştirilen ve Temizkan vd. (2017) ve Savaş (2018) tarafından da kullanılan “Yeşil Mutfak Kalitesi leği”nden faydalanılmıştır. İlgili ölçekte çevreye duyarlı mutfak uygulamaları kapsamında; enerji verimliliği, su tasarrufu, tek kullanımlıklar, atık yönetimi, kimyasal kullanımı, sürdürülebilir gıda ve sürdürülebilir yapı boyutlarına yönelik işletmeler için 26 ifade, mşişteriler için ise 24 ifade yer almaktadır. Bu lek hem işletme yöneticilerine hem de mşişterilere uygulanmıştır.

Anket formunun ilk kısmında, mşişterilere yönelik demografik ve işletmelere yönelik tanımlayıcı ifadeler bulunmaktadır. Anket formunun ikinci kısmında, Yeşil Mutfak Kalitesi leğinin mşişterilere uygulanan kısmı 5'li Likert tipinde (1. Çok nemsiz - 5. Çok önemli) derecelendirilirken, ilgili ölçeğin işletmelere uygulanan kısmı ise 2'li dzyeyde (1. Evet - 2. Hayır) derecelendirilmiştir. Yöneticilere yöneltilen ifadelerden “1. Isıtma, soğutma ve havalandırma ekipmanlarının “Eko-Etiketler”e sahip olması” ve “3. Tuvaletteki aydınlatmaların fotoselli olması” ifadeleri daha iyi anlaşılması bakımından “1. ifade” 3 farklı soru olarak, “3. ifade” 2 farklı soru olarak oluşturulmuştur. Bu durumda araştırmada kullanılan ölçekte; 29 ifade yönetici beklentilerinin, 24 ifade de aynen

kullanılarak müşteri beklentilerinin ölçülmesine yönelik ankete yerleştirilmiştir. Ankette kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına bakıldığında işletmelere yönelik Y-Mutkal ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısının (α) = 0,83; müşterilere uygulanan Y-Mutkal ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısının (α) = 0,75 olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Araştırmanın evrenini işletmeler açısından Kültür ve Turizm Bakanlığı 2016 yılı verilerine göre turizm işletme belgeli 55 adet otel işletmesi (KTB, 2017) oluştururken, müşteriler açısından ise 2016 yılında Nevşehir ilini ziyaret eden yaklaşık 1.5 milyon yerli ve yabancı turist oluşturmaktadır (Anadolu Ajansı, 2018). Araştırmada evrenin tamamına ulaşma gücünden dolayı örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu kapsamda yargısal örnekleme tekniklerinden kasti (Kararsal) örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte, örneği oluşturan elemanlar araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluşur. Yani deneklerin belirlenmesindeki ölçüt araştırmacının yargısıdır. Denekler rastgele seçilmezler (Altunışık vd., 2017).

Araştırmanın uygulaması 2017 yılı Temmuz ve Ağustos ayları içinde yapılmıştır. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Yamane tarafından geliştirilen örneklem formülü kullanılmıştır (Yamane, 2001: 116). Bu formüle göre araştırma evreni 1.5 milyon yerli ve yabancı turist olarak kabul edildiğinde araştırma örnekleme de %95 güven aralığında 384 olarak hesaplanmaktadır. Toplam 550 adet anket araştırmaya dâhil işletmelerin müşterisi olan yerli ve yabancı turistlere dağıtılmıştır. Müşterilere dağıtılan anketlerden 441 adet anket geri toplanmıştır. Ancak toplanan anketlerden 27 anket hatalı doldurulduğundan dolayı değerlendirme dışı tutulmuştur. Dolayısıyla müşterilerden elde edilen toplamda 414 anket verisi analize tabi tutulmuştur. Bunun yanında toplam 55 işletme ile görüşülmek istenmiş ve tam sayıya gidilmeye çalışılmıştır. Ancak bu işletmelerden bazıları yeterli büyüklükte mutfak sahibi olmadıkları sebebi ile araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir. Ayrıca bazı işletmeler çeşitli nedenlerden dolayı (faaliyet sonlandırma) anket çalışmasına katılmak istememiştir. Dolayısıyla işletmelerden elde edilen anket sayısı 39 ile sınırlı kalmıştır. Araştırmaya katılan işletmelerden ve müşterilerden elde edilen veriler, bilgisayar ortamında uygun istatistik programına aktarılarak analize tabi tutulmuştur. İşletmelere ilişkin tanımlayıcı, müşterilere ilişkin ise demografik bilgilerin belirlenmesi amacıyla frekans dağılımları incelenmiş ve ölçeklerin ifadelerine yönelik ortalama değerler hesaplanarak yorumlanmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamında verilerin analizlerinden elde edilen bulgular bu bölümde sunulmaktadır. Sırasıyla, işletmelere ilişkin tanımlayıcı bilgiler, müşterilere ilişkin demografik değişkenler, otel işletmesi yöneticilerinin Y-Mutkal ölçeği ifadelerine verdiği cevaplar ve müşterilerin yeşil mutfak uygulamalarına ilişkin beklentilerinin ortalama değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan İşletmelere İlişkin Tanımlayıcı Bilgilerin Frekans Dağılımları

Kategoriler	Sayı (n)	Yüzde (%)
İşletme Faaliyet Yılı		
2-3 Yıl	3	7,7
4-5 Yıl	4	10,3
6-7 Yıl	6	15,4
8 Yıl ve üzeri	26	66,7
Toplam	39	100

Kategoriler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Kalite Belgesi		
Evet	35	89,7
Hayır	4	10,3
Toplam	39	100
Sahip Olunan Kalite Belgesi*		
HACCP	24	44,4
ISO 9000	10	18,5
ISO 14000	5	9,3
ISO 22000	8	14,8
ISO 50001	3	5,6
Diğer	4	7,4
Toplam	54	100
İşletme Kuver Kapasitesi		
50 ve altı	10	25,6
51-100 arası	5	12,8
101-150 arası	5	12,8
151-200 arası	4	10,2
201 ve üzeri	15	38,5
Toplam	39	100
İşletme Yönetici-Sahiplik İlişkisi*		
İşletmenin Sahibi	20	40,0
İşletme Sahibinin 1. Derece Akrabası	5	10,0
İşletme Sahibinin 2. Derece Akrabası	1	2,0
Sektör Deneyimli Çalışan	18	36,0
Yiyecek-İçecek Diplomalı	6	12,0
Toplam	50	100

*Birden fazla seçeneğin işaretlendiği tanımlayıcı sorular

Araştırmaya katılan işletmelerin tanımlayıcı bilgilerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 1’de görülmektedir. Tabloya göre, işletmeler faaliyet yılı olarak 8 yıl ve üzerinde (n=26; %66,7) yoğunlaşmaktadır. İşletmelerin büyük çoğunluğunda (n=35; %89,7) en az bir adet kalite belgesinin bulunduğu ve kalite belgelerinden en fazla HACCP (n=24; %44,4) belgesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan işletmelerin kuver kapasitesi açısından en fazla 201 ve üzerinde (n=15; %38,5) yoğunlaştığı ve yönetici-sahiplik ilişkisi bakımından ise işletmenin sahibi (n=20; %40,0) olanların en yüksek oranda olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2: İşletme Müşterilerinin Demografik Değişkenlerine Yönelik Frekans Dağılımları

Kategoriler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	150	36,2
Erkek	264	63,8
Toplam	414	100
Yaş		
20 ve altı	51	12,3
21-30	217	52,4
31-40	99	23,9
41-50	38	9,2
51 ve üzeri	9	2,2
Toplam	414	100
Eğitim durumu		
İlköğretim	18	4,3
Lise	97	23,4
Önlisans	109	26,3
Lisans	148	35,7
Yüksek Lisans	32	7,7
Doktora	10	2,4
Toplam	414	100

Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine ilişkin frekans dağılımları Tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre cinsiyet olarak erkek katılımcıların (n=264; %63,8) kadınlara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşları bakımından 21-30 yaş aralığında (n=217; %52,4) ve eğitim durumları bakımından ise önlisans ve lisans düzeyinde (n=257; %62) yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 3: Yöneticilerin Y-Mutkal Ölçeği İfadelerine Verdiği Cevapların Frekans Dağılımları

BOYUTLAR VE İFADELER	E/H	Sayı (n)	Yüzde (%)
Enerji Verimliliği			
1.Tüm ısıtma ekipmanları "Eko-Etiket’e sahiptir.	Evet	25	64,1
	Hayır	14	35,9
2.Tüm soğutma ekipmanları "Eko-Etiket’e sahiptir.	Evet	30	76,9
	Hayır	9	23,1
3.Tüm havalandırma ekipmanları "Eko-Etiket’e sahiptir.	Evet	26	66,7
	Hayır	13	33,3
4.Tüm aydınlatma üniteleri "Enerji Verimli"dir.	Evet	36	92,3
	Hayır	3	7,7
5.Misafir tuvaletlerindeki aydınlatmalar fotosellidir.	Evet	29	74,4
	Hayır	10	25,6
6.Personel tuvaletlerindeki aydınlatmalar fotosellidir.	Evet	23	59,0
	Hayır	16	41,0
7.Yenilenebilir enerji kaynakları kullanılmaktadır.	Evet	21	53,8
	Hayır	18	46,2
Su Tasarrufu			
8.Hava karışımı ve sensörlü musluklarla su kullanımı azaltılmaktadır.	Evet	19	48,7
	Hayır	20	51,3
9.İki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmaktadır.	Evet	33	84,6
	Hayır	6	15,4
10.Susuz pisuarlar kullanılmaktadır.	Evet	8	20,5
	Hayır	31	79,5
11.İşletme içi atık su arıtma sistemleri ile atık suyun yeniden kullanımı sağlanmaktadır.	Evet	11	28,2
	Hayır	28	71,8
Atık Yönetimi			
12.Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve tehlikeli atıklar ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmektedir.	Evet	25	64,1
	Hayır	14	35,9
13.Satın alınan içecekler depozitolu ürünlerden seçilmektedir.	Evet	28	71,8
	Hayır	11	28,2
14.Çevreye duyarlı paketleme yapan tedarikçiler tercih edilmektedir	Evet	27	69,2
	Hayır	12	30,8
15.Artan yiyecekler hayır kurumlarına ve hayvan barınaklarına bağışlanmaktadır.	Evet	28	71,8
	Hayır	11	28,2
16.Porsiyonlar küçültülerek yiyecek artıklarının önüne geçilmeye çalışılmaktadır.	Evet	27	69,2
	Hayır	12	30,8
Tek Kullanımlıklar			
17.Yiyecekler paketlenirken kullanılan kutular daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet	18	46,2
	Hayır	21	53,8
18.Çöp poşetleri daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet	34	87,2
	Hayır	5	12,8
19.Tek kullanımlık kağıt, plastik ve alüminyum gibi servis, saklama ve yeme gereçlerinden kaçınılmaktadır.	Evet	27	69,2
	Hayır	12	30,8
Kimyasal Kullanımı			
20.Personel, toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmektedir.	Evet	34	87,2
	Hayır	5	12,8
21.Personel üniformaları dönüştürülebilir tekstil ürünlerden imal edilmiştir.	Evet	21	53,8
	Hayır	18	46,2
22.Haşere yöneliminde "Eko-Etiket"li ürünler tercih edilmektedir.	Evet	35	89,7
	Hayır	4	10,3
23.Zemin ve bulaşık temizleyicileri "Eko-Etiket"li ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet	34	87,2
	Hayır	5	12,8

Sürdürülebilir Gıda			
24. Türü tehlikede olan bitki ve hayvan ürünleri menüde yer almamaktadır.	Evet	33	84,6
	Hayır	6	15,4
25. Tedarikçiler çevreye duyarlı sertifikalara sahip olanlardan tercih edilmektedir.	Evet	29	74,4
	Hayır	10	25,6
26. Menüde tamamen bitkisel içeriğe sahip ürünlere de yer verilmektedir (Vegan'lar için).	Evet	30	76,9
	Hayır	9	23,1
27. Menüdeki yemekler bölgede yetişen ürünlerden elde edilir.	Evet	33	84,6
	Hayır	6	15,4
Sürdürülebilir Yapı			
28. Zemin, kereste, yalıtım, kapı gibi yapı ürünleri dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet	26	66,7
	Hayır	13	33,3
29. Mutfak tezgahları, dekor ve evyeller gibi donanım malzemeleri dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir.	Evet	22	56,4
	Hayır	17	43,6

Araştırmanın amacı kapsamında yöneticilerin Y-Mutkal Ölçeği ifadelerine verdiği cevapların frekans dağılımları Tablo 3'te yer almaktadır. Elde edilen bulgular işletmelerin yeşil mutfak uygulamalarını oluşturan boyutlar (1. enerji verimliliği, 2. su tasarrufu, 3. tek kullanımlıklar, 4. atık yönetimi, 5. kimyasal kullanımı, 6. sürdürülebilir gıda ve 7. sürdürülebilir yapı) açısından değerlendirilmiştir.

Enerji verimliliği boyutu altında yer alan “tüm aydınlatma üniteleri enerji verimlidir” ifadesi (n=36; %92,3), su tasarrufu boyutunda “iki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmaktadır” ifadesi (n=33, %84,6), atık yönetimi boyutunda “satın alınan içecekler depozitolu ürünlerden seçilmektedir” ve “artan yiyecekler hayır kurumlarına ve hayvan barınaklarına bağışlanmaktadır” ifadeleri (n=28, %71,8), tek kullanımlıklar boyutunda “çöp poşetleri daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir” ifadesi (n=34, %87,2), kimyasal kullanımı boyutunda “haşere yöneliminde eko-etiketli ürünler tercih edilmektedir” ifadesi (n=35, %89,7), sürdürülebilir gıda boyutunda “türü tehlikede olan bitki ve hayvan ürünleri menüde yer almamaktadır” ve “menüdeki yemekler bölgede yetişen ürünlerden elde edilir” ifadeleri (n=33, %84,6) ve son olarak sürdürülebilir yapı boyutunda “zemin, kereste, yalıtım, kapı gibi yapı ürünleri dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir” ifadesi (n=26, %66,7) en yüksek sayıda evet oranına sahip olmuştur.

Tablo 4: Müşteri Beklentilerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

BOYUTLAR VE İFADELER	Aritmetik Ortalama (□)	Standart Sapma (ss)
Enerji Verimliliği	4,36	0,83
1. Fırınlara enerji tasarruflu olması.	4,44	0,80
2. Merkezi klima sisteminin kullanılması.	3,95	1,20
3. LED aydınlatma ile enerji tasarrufu sağlanması.	4,48	0,78
4. Soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması.	4,49	0,65
5. İşyerinde yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanılması. (Güneş, rüzgar)	4,42	0,71
Su Tasarrufu	4,01	0,99
6. Atık suların arıtılarak sulamada veya tuvaletlerde kullanılması.	4,11	0,90
7. Tuvaletlerde iki sifonlu klozetlerin bulunması.	3,89	1,07
8. Çatı sularının (yağmur-kar) tank veya varillerde toplanarak sulamada kullanılması.	4,19	0,86
9. Tuvaletlerde sensörlü muslukların kullanılması.	3,86	1,14

Tablo 4: Müşteri Beklentilerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (Devamı)

Atık Yönetimi	4,24	0,83
10. Plastik, kağıt, cam, alüminyum ve yağ gibi atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	4,40	0,72
11. Pil ve kimyasallar gibi tehlikeli atıkların ayrıştırılarak geri dönüşüme gönderilmesi.	4,34	0,77
12. Kağıtsızlaşma çabalarının benimsenmesi (e-fatura, e-bordro, e-raporlama).	3,93	1,02
13. Artan yiyeceklerin hayır kurumlarına veya hayvan barınaklarına bağışlanması.	4,30	0,82
Tek Kullanımlıklar	3,96	0,91
14. Tek kullanımlık kurulama gereçlerinden (peçete, havlu) kaçınılması.	4,02	0,86
15. Tek kullanımlık paketleme kutularından (kağıt, plastik ve alüminyum) kaçınılması.	3,90	0,96
Kimyasal Kullanımı	3,98	0,87
16. Personelin toplu taşıma kullanımı yönünde teşvik edilmesi.	4,04	0,89
17. Personelin üniforma ve önlüklerinde sürdürülebilir tekstil ürünlerinin tercih edilmesi.	3,87	0,87
18. ISO 14001 "Çevre Yönetim Sistemi" sertifikalı ilaçlama şirketlerinin tercih edilmesi.	4,03	0,85
19. "Eko-Etiket"li (Eco-label) genel temizlik ürün ve kimyasallarının tercih edilmesi.	4,00	0,87
Sürdürülebilir Gıda	4,10	0,86
20. Menüde "Organik" sertifikalı yiyeceklerle de yer verilmesi.	4,19	0,84
21. Menüdeki yiyeceklerin bölgede (160 km yarıçapta) yetişen ürünlerden tedarik edilmesi.	4,01	0,88
Sürdürülebilir Yapı	3,97	0,95
22. Yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi.	3,68	1,09
23. Donanımda kullanılan malzemeler (mutfak tezgahı, marangoz ürünleri, pencere araçları,) dönüştürülmüş ürünlerden elde edilmesi.	3,88	0,94
24. Müşterisi olduğum restoranın bir "Çevreye Duyarlılık" sertifikasına sahip olması.	4,35	0,82
Genel Ortalama	4,12	0,89

Not: 1=Çok Önemsiz – 5= Çok Önemli

Tablo 4'te otel işletmelerinin Y-Mutkal uygulamalarından müşterilerin beklentilerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre ilgili ölçekte $\bar{X}= 4,49$ ile enerji verimliliği boyutundaki "soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması" ifadesi en yüksek ortalama puana sahip olurken, sürdürülebilir yapı boyutundaki "yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi" ifadesi $\bar{X}=3,68$ ile en düşük ortalama puana sahip olmuştur. Öte yandan otel işletmelerinin Y-Mutkal uygulamalarından müşterilerin beklentilerine ilişkin genel aritmetik ortalamasının $\bar{X}=4,12$ ile orta değerinde oldukça üzerinde gerçekleşerek "önemli" düzeyde olduğu söylenilebilir.

Sonuç ve Öneriler

Dünya genelinde sürdürülebilirlik açısından çevreci uygulamalar gelişmiş ülkelerde daha etkin bir şekilde uygulanırken gelişmekte olan ülkelerde ve gelişmemiş ülkelerde bu konunun göz ardı edildiği dikkat çekmektedir. Çevreci yaklaşım sergilemeyen ülkelerde sektörlerin su, enerji gibi kaynak kullanımı ve kirlilik konularında duyarsız tavırlar sergilediği görülmektedir (Mittal ve Sangwan, 2014: 559). Bunun yanında tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de sürdürülebilirlik amacıyla çevreci uygulamalara yönelik özellikle atık yönetimi, biyo çeşitliliğin korunması, çevre eğitimi gibi konularda (Jamaludina ve Yusof, 2013: 21) ulusal veya uluslararası projelerin yapıldığı

ve modellerin geliştirildiği bilinmektedir. Yeşil mutfak uygulamaları da bu kapsamda geliştirilen modellerden biridir. Yapılan bu araştırmada Y-Mutkal (Yeşil Mutfak Kalitesi) ölçeği kullanılarak Nevşehir ilinde bulunan otel işletmelerinin yeşil mutfak uygulamalarına yönelik analizler ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Araştırmaya katılan otel işletmesi yöneticilerinin Y-Mutkal ölçeği ifadelerine verdikleri cevaplar incelendiğinde, yöneticiler tarafından çevreci uygulamalar açısından en çok önemsenen hususlar arasında, *“tüm aydınlatma üniteleri enerji verimlidir”*, *“iki sifonlu tuvaletlerle su tasarrufu sağlanmaktadır”*, *“çöp poşetleri daha önce dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmektedir”*, *“haşere yöneliminde eko-etiketli ürünler tercih edilmektedir”*, *“türü tehlikede olan bitki ve hayvan ürünleri menüde yer almamaktadır”* ve *“menüdeki yemekler bölgede yetişen ürünlerden elde edilir”* ifadelerinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan yöneticilerin maliyet düşürücü ve çevreci işletme imajı yaratıcı konuları önemseydiği söylenilebilir. Öte yandan işletmelerin büyük çoğunluğunda çevreci uygulamalar kapsamında, *“işletme içi atık su arıtma sistemleri ile atık suyun yeniden kullanımı sağlanmaktadır”* ve *“hava karışımı ve sensörlü musluklarla su kullanımı azaltılmaktadır”* ifadelerinde yer alan ürünleri bulunmadığı saptanmıştır. Temizkan vd. (2017) tarafından yapılan çalışmada da atık suyun yeniden kullanımı ve su tasarrufu konularında benzer bulguların olduğu görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak araştırmaya katılan otel işletmelerinin, suyun yeniden kullanımı için gerekli olan ekipmanların maliyet arttırıcı niteliğinden dolayı, söz konusu çevreci ürünleri mutfaklarında bulundurmaktan kaçındıkları düşünülebilir.

Otel işletmelerinin Y-Mutkal uygulamalarından müşterilerin beklentilerine ilişkin cevaplar incelendiğinde, enerji verimliliği boyutundaki *“soğutma ekipmanlarının enerji tasarruflu olması”* ifadesi en çok önemsenen konu olurken, sürdürülebilir yapı boyutundaki *“yapıda (inşa) kullanılan malzemelerin (çelik iskelet, zemin, çatı panellerinin) dönüştürülmüş ürünlerden tercih edilmesi”* ifadesi en az öneme sahip olmuştur. Bununla beraber müşterilerin en çok önemseydiği boyut genel olarak *“enerji verimliliği”* olmuştur. Ancak Temizkan vd. (2017)’nin çalışmasında müşterilerin en çok önemseydiği boyutun *“atık yönetimi”* olması bu çalışmadaki bulgularla örtüşmediğini göstermektedir. Öte yandan otel işletmelerinin Y-Mutkal uygulamalarından müşterilerin beklentilerine ilişkin genel ortalamanın orta değer oldukça üzerinde gerçekleşerek *“önemli”* düzeyde olduğu söylenilebilir. Dolayısıyla araştırmaya katılan müşterilerin yeşil mutfak uygulamalarını önemli buldukları ve bu uygulamalara dikkat ettikleri söylenilebilir. Y-Mutkal ölçeği kullanılarak yapılan Savaş (2018)’in çalışmasında da müşterilerin yeşil mutfak uygulamalarını *“önemli”* düzeyde algıladığı, dolayısıyla bu çalışmadaki bulgulara benzer bir sonucun elde edildiği tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında yapılan araştırmanın sonuçları göz önünde bulundurularak bazı öneriler geliştirilmiştir. Bunlar:

➤ Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki su tasarrufu ve atık suyun yeniden kullanımına yönelik uygulamaların yetersiz olduğu görülmektedir. Bu konudaki ekipmanların maliyeti oldukça yüksektir. Dolayısıyla kamu idaresinin bu maliyetleri azaltıcı tedbirler alması (teşvik ve vergi kolaylığı) gerekmektedir. Bu durum sürekli üzerinde durulan sürdürülebilir çevre politikalarının turizm sektöründe de hayata geçirilmesi açısından önem taşımaktadır.

➤ Yeşil mutfak uygulamalarına yönelik müşteri beklentileri en çok soğutma ekipmanlarında enerji verimliliğinin olması konusunda yüksektir. Dolayısıyla işletmelerin soğutma ve ısıtma gibi ekipmanları tedarik ederken bu hususa

dikkat etmeleri çevreci imaj açısından etkili olacaktır. Bu durum her ne kadar maliyet unsuru olarak görülse de otel işletmesinin müşteriler tarafından daha çok tercih edilmesini ve uzun vadede karlılığının artmasını sağlayabilir.

Bu çalışma Kapadokya Bölgesi'ndeki (Nevşehir ili) turizm işletme belgeli otel işletmelerinin yeşil mutfak kalitesinin (Y-Mutkal) ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Y-Mutkal, ilgili alanda yeni bir ölçek olması nedeniyle literatürde henüz yeterli düzeyde çalışma bulunmamaktadır. Bu ölçeğin turizm açısından farklı destinasyonlarda ve farklı işletmelerde uygulanmasının ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AA (Anadolu Ajansı). Kapadokya'ya Gelen Turist Sayısı 2017'de Yüzde 48 Arttı. <https://www.aa.com.tr/tr/kultur-sanat/kapadokyaya-gelen-turist-sayisi-2017-de-yuzde-48-artti/1024367>. E.T.:03.07.2010.
- Altunışık, R., (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Spss Uygulamalı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Davies, T., ve Konisky, D. M. (2000). *Environmental Implications of the Foodservice and Food Retail Industries*. Washington DC.: Resources For the Future.
- Deng, S.-M., ve Burnett, J. (2002). Water use in hotels in Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, 21(1), 57-66.
- Dinçer M.Z., Gedik S (2010) Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı İçinde İstanbul'daki 5 Yıldızlı Çok Uluslu Konaklama İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Değerlendirilmesi. Adnan Menderes Üniversitesi, 11. Ulusal Turizm Kongresi. Kuşadası.
- DiPietro, R., Gregory, S., ve Jackson, A. (2013). Going green in quick-service restaurants: Customer perceptions and intentions. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 14(2), 139-156.
- Ham, S., ve Lee, S. (2011). US restaurant companies' green marketing via company websites: impact on financial performance. *Tourism Economics*, 17(5), 1055-1069.
- Jamaludina M. ve Yusof Z.B. (2013) "Best Practice of Green Island Resorts", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 105. 20 – 29.
- Jeong, E., Jang, S., Day, J., ve Ha, S. (2014). The impact of eco-friendly practices on green image and customer attitudes: *An investigation in a café setting*. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 10-20.
- Kement Ü. (2013) "Genişletilmiş Planlanmış Davranış Teorisi Modeli Kapsamında Yeşil Yıldızlı Otel Müşterilerinin Tekrar Ziyaret Niyetlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Uygulama", Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kızılırmak İ. (2011) Dünyada ve Türkiye'deki Turizm İşletmelerinde Çevre Korumaya Yönelik Uygulamalar: Amacı ve Önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2. 1-12.
- Koçak N. (1997) Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- KTB (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı). (2017). *Turizm Belgeli Tesisler*. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9860/turizm-belgeli-tesisler.html>. E.T.:05.08.2017.
- KTB (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı). (2019). *Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız)*. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>. E.T.:03.09.2019.
- Mittal V.K, ve Sangwan K.S. (2014). Prioritizing Barriers to Green Manufacturing: Environmental, Social and Economic Perspectives, *Procedia*. 17. 559-564.
- Savaş, N. (2018). *Restoranlardaki Yeşil Mutfak Uygulamalarının Gıda Tüketimine ve Tekrar Yemek Yeme Davranışına Olan Etkileri: İstanbul İli Örneği*. Yüksek lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Sever Y. (2016). *Yeşil Mutfak Kalitesi Ölçüm Modeli: Y-Mutkal*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Shapoval, V., Murphy, K.S. ve Severt, D. (2018). Does service quality really matter at Green restaurants for Millennial consumers? The moderating effects of gender between loyalty and satisfaction. *Journal of Foodservice Business Research*. 21(6). 1-19.
- Temizkan, R., Temizkan, S.P. ve Sever, Y. (2017). Development of Green Kitchen Quality (G-KITCHQUAL) Scale. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 5(4). 3-16.
- Tortella, B. D., ve Tirado, D. (2011). Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of the island of Mallorca. *Journal of environmental management*, 92(10), 2568-2579.
- Teng, Y.M. ve Wu, K.S. (2019). Sustainability Development in Hospitality: The Effect of Perceived Value on Customers' Green Restaurant Behavioral Intention. *Sustainability*. 11(7). 1-13.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yamane, T. (2001). *Temel Örnekleme Yöntemleri*. (1. Baskı). (Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzsel). Literatür Yayıncılık. İstanbul.
- Yazıcıoğlu, İ., Özata, E. ve Yarış, A. (2018). Sürdürülebilir Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği: Ankara İlinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 6(2). 350-368.

Measuring Green Kitchen Quality (Y-Mutkal) In Hotel Businesses: A Research In Nevşehir

Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Nevşehir/Turkey

Emin ARSLAN

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler Tourism and Hotel Management College, Tokat/Turkey

Hakan KENDİR

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler Tourism and Hotel Management College, Tokat/Turkey

Taner ERDOĞAN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Ürgüp Sebahat and Erol Toksöz Vocational School, Nevşehir/Turkey

Extensive Summary

Food and beverage enterprises in the increasingly competitive service sector are trying to preserve quality while presenting different products and determining price policy. Therefore, the definition of quality applicable to a food and beverage business is possible by addressing all components, including both products as well as services. (Koçak, 1997: 25). Among these components, the concept that has come to the forefront in recent years has been green quality practices with increasing awareness for environmental issues and the protection of nature. Various studies conducted in the field (Deng and Burnett, 2002; Ham and Lee, 2011; Tortella and Tirado, 2011; DiPietro et al. 2013; Jeong et al. 2014; Yazıcıoğlu et al. 2018) reveal that both hotel businesses offering food and beverage services and independent restaurants are the most energy and water-consuming enterprises. Undoubtedly, this situation mainly stems from the kitchen units of the enterprises in question. The harm caused to natural resources by the tourism sector, especially in the kitchens with excessive water and energy consumption is frequently on the agenda in terms of sustainability. As a result of these developments, the concept of green kitchen and green kitchen quality has emerged in enterprises offering food and beverage services.

Countries and businesses continue to develop their green attitudes through environmental and green policies. The development and spread of the concept of Green Kitchen continues day by day. Leading certificate programs covering both the kitchen department of the hotel businesses and the independent food and beverage businesses including environmental policies can be listed as follows:

- Green Restaurant Certification 4.0 Standards
- ISO 14000 'Environmental Management System'
- ISO 50001 'Energy Management System'
- LEAF Criteria Version 2.0
- Green Generation Restaurant

- ‘Green Star’ (Environmentally Friendly Accommodation Facility) certification program
- Responsible Restaurant Certificate

Green Kitchen Quality (Y-Mutkal) applications are intended for measuring environmental sensitivity, customer expectations and the company framework in terms of the quality of service by addressing kitchen equipment and production processes in seven dimensions. In this context, the areas where hotels and independent food and beverage establishments can carry out environmentally sensitive applications in their kitchens are energy efficiency, water saving, sustainable food, waste reduction and recycling, reducing the use of disposables, chemicals and pollution as well as sustainable structures (Sever, 2016: 45). Furthermore, some enterprises in the sector exhibit environmental practices in more recent areas such as biodiversity conservation, environmental education, environment-friendly designs, passive designs and product renewal (Jamaludina and Yusof, 2013: 21).

Method

The literature search carried out within the scope of the study indicates that this subject has not been handled in a comprehensive manner in Turkey (Sever, 2016; Temizkan et al. 2017; Savaş, 2018). Furthermore, no studies involving Cappadocia which has numerous hotels and food and beverage enterprises and comes to the fore as one of the regions that attracts the most tourists in Turkey and is prominent for cultural tourism have been encountered. Therefore, the study is considered to be important and will contribute to the relevant literature. The Green Kitchen Quality Scale developed by Sever (2016) for the purpose of measuring the green kitchen quality (Y-mutkal) of hotel establishments in Nevşehir which was also used by Temizkan et.al. (2017) and Savaş (2018) has been used.

When the reliability coefficients of the scales used in the questionnaire were examined, the Cronbach’s Alpha coefficient of the Y-Mutkal scale for the enterprises was $(\alpha) = 0.83$ while the Cronbach’s Alpha coefficient of the Y-Mutkal scale applied to customers was found to be $(\alpha) = 0.75$. Therefore, it can be stated that the scales are at a reliable level. The population of the study consisted of 55 hotel enterprises (KTB, 2017) with tourism operation certificates according to 2016 data of the Ministry of Culture and Tourism while the customers were comprised of the 1.5 million domestic and foreign tourists visiting Nevşehir in 2016 (Anadolu Agency, 2018) . In this context, 39 tourism enterprises and 414 customers were selected to be study samples. The study was carried out in July and August 2017. The data obtained from the enterprises and customers participating in the study were transferred to the appropriate statistical program on computer and analyzed. In order to determine the descriptive information about the enterprises and the demographic information about the customers, the frequency distributions were examined and the mean values for the expressions of the scales were calculated and interpreted.

Findings, Conclusion and Recommendations

When the frequency distributions related to the descriptive information of the surveyed enterprises are examined, the enterprises had been operating for 8 years or more ($n = 26$; 66.7%). It was noted that most of the enterprises ($n = 35$; 89.7%) had at least one quality certificate and the most frequently encountered certificate was the HACCP ($n = 24$; 44.4%) among quality certificates. Furthermore, it was determined that the enterprises that participated in the study had a maximum cover plate capacity of 201 and above ($n = 15$; 38.5%) and the highest percentage was managed by owners ($n = 20$; 40.0%) in terms of manager-ownership relationships. When the frequency distributions regarding

the demographic variables of the customers were examined, it was noted that the number of male participants (n = 264; 63.8%) were higher in terms of gender than women.

In terms of their ages, the participants were concentrated in the 21-30 age bracket (n = 217; 52.4%) and had associate and bachelor levels (n = 257; 62%) in terms of their educational status.

When the responses of the hotel enterprises to the Y-Mutkal scale were examined, “all lighting units are energy efficient”, “water savings are achieved with two flush toilets”, “recycled products are preferred for garbage bags”, ‘eco-labeled products are preferred for pest control’, ‘endangered plant and animal products are not included on the menu’ and ‘the meals on the menu are made from products grown in the region’ were prioritized in terms of being environmentally friendly. Accordingly, it can be said that most of the enterprises participating in the study cared about cost-reducing and manifesting an environmentally friendly business image. On the other hand, it was noted that within the scope of environmental practices in the majority of enterprises, products claiming “reuse of waste water is achieved with in-house waste water treatment systems” and ‘water usage is reduced with taps equipped with aerators and sensors’ were not available. The study carried out by Temizkan et al. (2017) revealed similar findings in terms of waste water reuse and water saving. Based on these data, it can be assumed that the hotel enterprises participating in the study avoided having these environmental products in their kitchens due to the cost-increasing nature of the equipment required for water reuse. When Y-Mutkal applications of the hotel enterprises were analyzed regarding the expectations of the customers, the expression of “energy saving of cooling equipment’ in the energy efficiency dimension was the most important issue, while the materials preferred in the structure (construction) in the sustainable structure dimension (steel skeleton, floor, roof panels) are recycled products’ was the least important. Nevertheless, the most important aspect of the customers was “energy efficiency’ in general. However, the findings of this study and the results of the study carried out by Temizkan et al. (2017) that customers prioritized the ‘waste management’ dimension the most are not commensurate. On the other hand, it can be said that the general average of the realization of the expectations of the customers by hotel enterprises in terms of Y-Mutkal applications was ‘significantly’ above the average level.

Therefore, it can be attested that the customers participating in the study consider green kitchen applications as important and pay attention to them. In the study by Savaş (2018), which was conducted using the Y-Mutkal scale, it was shown that customers perceived green kitchen applications as “significant’ which was corroborated with similar results obtained in this study. In the light of these data, the following suggestions have been developed by considering the results of the research:

- The practices regarding water saving and waste water reuse in the hotel enterprises participating in the study are insufficient. The cost of such equipment is very high. Therefore, the public administration should take measures to reduce these costs (incentives and tax breaks). This is important in terms of the implementation of sustainable environmental policies in the tourism sector.
- Customer expectations for green kitchen applications are highest in terms of energy efficiency in refrigeration equipment. Therefore, it will be effective for the environmental image of the enterprises to pay attention to this matter

when supplying equipments such as cooling and heating. Although this is seen as a cost factor, this can be a factor that makes the hotel preferable to customers and increase profitability in the long term.

This study has been carried out to measure the green kitchen quality (Y-Mutkal) of hotel enterprises with tourism operation certificates in Cappadocia Region (Nevşehir province). Since Y-Mutkal is a new scale in the related field, there are not enough studies in literature yet. The application of this scale in different destinations and different enterprises in terms of tourism will contribute to the relevant literature.