



Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Menü Analizi ve Tüketicilerin Menü Beklentileri: Sakarya Örneği** (Menu Analysis of Food and Beverage Companies and Menu Expectations of Consumers: The Case of Sakarya)

Mehmet SARIŞIK^a, Merve IŞKIN^b, *Ümit ŞENGEL^c

^a Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Sakarya/Turkey

^b İstanbul Esenyurt University, Vocational School, Department of Cookery, İstanbul/Turkey

^c Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Sakarya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:22.01.2019

Kabul Tarihi:26.02.2019

Anahtar Kelimeler

Menü

Tüketici

Beklenti

Yiyecek-içecek

Sakarya

Keywords

Menu

Consumer

Expectation

Food-beverage

Sakarya

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Menüler yiyecek içecek işletmelerinin ana faaliyet unsuru olan üretimlerinin müşteri ile karşılaştığı ilk platformdur. Bu anlamda menünün iyi olması ve zengin bir içeriğe sahip olması müşteri memnuniyeti ve doğal olarak işletme karlılığı için son derece önemlidir. İşletmelerin menülerini pazar koşullarına uygun ve müşteri beklentilerini dikkate alarak tasarlamaları gerekmektedir. Menülerin şekil, görsellik, kalite, fiyat, temizlik ve renk olarak müşterilerin beklentilerini karşılaması gerekmektedir. Tüketicilerinde yiyecek ve içecek işletmelerinde menü bağlamında en büyük beklentileri bunlardır. Çünkü menüler işletmenin küçük bir özeti olduğundan, işletmeye dair olumlu veya olumsuz algılamaların ilk başladığı yerlerden biridir. Bu çalışmanın amacı, kafelerin menülerinin incelenmesi ve tüketicilerin menülerden beklentilerinin tespit edilmesidir. Çalışmanın üreticilerin mevcut durumunu ve tüketicilerin beklentilerini ortaya koyması nedeniyle literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmada nitel araştırma tekniklerinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracı olarak ise doküman incelemesi ve yapılandırılmış mülakatlardan yararlanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre menüleri yapısı, görselliği, tasarımı, temizliği, içeriği ve tüketicilerden menülerden beklentilerine ilişkin önemli bulgular elde edilmiştir.

Abstract

It is the first platform that the productions of the menus food and beverage companies, which are the main activity, meet with the customer. In this sense, good manners and having a rich content are crucial to customer satisfaction and naturally business profitability. Businesses need to design their menus in accordance with market conditions and taking customer expectations into account. It is necessary for the menu to meet the expectations of the customers as shape, visually, quality, price, cleanliness and color. These are the greatest expectations in terms of menus in food and beverage business in the consumer sector. Because when there is a small summary of the menus business, one of the first places where positive or negative perceptions of the business is started is menu. The aim of this study is to examine the men of the cages and to determine the men's expectations of the consumers. It is believed that the study will make an important contribution to the literature because of the current situation of the producers and the expectations of the consumers. Qualitative research techniques were used in the study. As a data collection tool, document review and structured interviews were used.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: umitsengel@gmail.com (Ü. Şengel)

Makale Künyesi: Sarışık, M., Işkın, M. & Şengel, Ü. (2019). Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Menü Analizi ve Tüketicilerin Menü Beklentileri: Sakarya Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 85-100.

DOI:

**Bu çalışma 1-3 Kasım 2018 tarihleri arasında Sakarya'da gerçekleşen "1. Uluslararası Turizmde Yeni Jenerasyonlar ve Yeni Trendler Kongresi'nde", "Sakarya'daki Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Menü Analizi ve Tüketicilerin Menü Beklentileri Üzerine Bir Araştırma" ismiyle sözlü bildiri olarak sunulmuştur.