



Restoran Atmosferi Oluşturma Sürecinde Yöneticilerin Dikkat Ettikleri Unsurlar: Bursa Örneği (The Elements that Managers Pay Attention to When Creating a Restaurant Atmosphere: A Research in Bursa)

*Gencay SAATCI^a , Erdem TEMELOĞLU^b , Murat AKSU^a 

^a Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Department of Hospitality Management, Çanakkale/Turkey

^b Çanakkale Onsekiz Mart University, Ayvaçık Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Çanakkale/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 19.06.2019

Kabul Tarihi: 06.08.2019

Anahtar Kelimeler

Restoran

Atmosfer

Yönetici

Bursa

Keywords

Restaurant

Atmosphere

Manager

Bursa

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Hizmet sektörü içinde yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri tüketiciler için çok önemli hale gelmiştir. Artık müşterilere sadece ihtiyaçlarını gidermesi için yeme ve içme hizmeti vermek yeterli olmamakta, ürünlerini sundukları yerlerinin atmosferine de dikkat etmeleri gerekmektedir. Bu noktadan hareketle, araştırmanın amacı, restoran yöneticilerinin restoran atmosferini oluştururken dikkat ettikleri unsurların ortaya çıkarılmasıdır. Belirtilen amaç doğrultusunda Bursa'da faaliyet gösteren 7 restoran işletmesi yöneticisine yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak hazırlanmıştır. Araştırma sonucunda yöneticilerin tesis estetiğini oluştururken kişisel zevklerini ön planda tuttıkları; restorandaki ambiyans unsurlarında ise fon müziği tercihlerini genellikle internet kanallarından belirledikleri; aydınlatmada ise göz yormayan ve sade araçları tercih ettikleri belirlenmiştir. Ayrıca, masa düzeni unsurunda ise çoğunlukla Amerikan servislerin ve konseptine uygun örtülerin tercih edildiği; mekânsal düzen boyutuyla ilgili olarak, genellikle oturma düzeni müşteri rahatlığına ve kolay birleştirebilme yapabilmeyi imkân sağlayacak şekilde tercih ettikleri tespit edilmiştir. Son olarak ise, personelin davranışları konusunda, insani ve sosyal diyaloglar ile güler yüzün önemli olduğu ortaya çıkmıştır.

Abstract

Food and beverage establishments in the service sector have gained importance. It is no longer sufficient to provide food and beverage services to meet the needs of customers. In addition, food and beverage establishments should pay attention to the atmosphere of the place where they offer their products. The aim of this research is to reveal the elements that restaurant managers pay attention to when creating a restaurant atmosphere. For this purpose, 7 restaurant manager operating in Bursa were asked questions using face to face interview technique. The questions were based on the DINESCAPE scale. As a result of this research, managers create personal aesthetics at the forefront of personal tastes; background music preferences in the ambience elements of the restaurant are usually determined via internet channels; lighting means of the lighting element are preferred and provide a simple illumination that is easy on the eye; in the layout of the table, covers which are suitable for American services and concept are preferred. According to the data obtained from the spatial order element; they often prefer seating arrangements for customer comfort and ease of integration, and finally smiling faces and human and social dialogues are important for the behavior of staff.

* Sorumlu Yazar

E-posta: gencaysaatci@comu.edu.tr (G. Saatçı)

Makale Künyesi: Saatçı, G., Temeloğlu, E. & Aksu, M. (2019). Restoran Atmosferi Oluşturma Sürecinde Yöneticilerin Dikkat Ettikleri Unsurlar: Bursa Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (3), 1640-1655.

DOI: