



Yiyecek İçecek İşletmelerinde Etik Dışı Müşteri Davranışlarına Yönelik Bir Araştırma (A Research on Unethical Customer Behavior in Food and Beverage Business)

Vildan SARICA^a, Ebru Özlem GÜVEN^a, *Aydın YILMAZER^b

^a Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Sakarya/Turkey

^b Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, Sakarya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:06.10.2020

Kabul Tarihi:28.10.2020

Anahtar Kelimeler

Etik

Yiyecek ve içecek işletmeleri

Etik dışı müşteri davranışı

Öz

Turizm endüstrisinde önemli bir yere sahip olan yiyecek içecek işletmeleri turizmin en önemli sektörleri arasında yer almaktadır. Günümüzde bireylerin boş zamanlarının artması ve kadınların çalışma hayatında aktif rol almasıyla birlikte yiyecek içecek işletmeleri hayatımızda daha fazla yer edinmiştir. Tüm bunlarla birlikte, toplumun sahip olduğu geleneklere, yasalara ve politikalara uyulmaması, göz ardı edilmesi olarak ifade edilen etik kavramının da önemi ortaya çıkarmıştır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, insan odaklı hizmet sunan yiyecek içecek işletmelerinde meydana gelen etik dışı müşteri davranışlarını ortaya koyarak çalışanların konuya ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesidir. Bu amacın gerçekleşmesi için Sakarya ilinde yiyecek içecek işletmelerinde nitel bir çalışma tasarlanmış, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile veriler toplanmış, içerik analizinden geçirilmiştir. Araştırma sonucunda, yiyecek içecek işletmelerinde etik dışı müşteri davranışları ile ilgili çeşitli sorunlar tespit edilmiştir. Elde edilen verilere göre en fazla gerçekleştirilen etik dışı müşteri davranışları; personeli aşağılamak, kaba üslup ve emir kipinin kullanılması, taciz, para ödememek için çeşitli davranışlarda bulunmak şeklindedir. Ayrıca, işletmelerin müşteri kaybetmemek adına bu davranışları görmezden gelmesi ya da olumsuz bir tutum sergilememesi müşterileri bu tür davranışlarda bulunmaya yönelttiği anlaşılmıştır. Araştırma sonunda, yiyecek içecek sektörüne ve araştırmacılara yönelik konuya ilişkin öneriler sunulmuştur.

Keywords

Ethical

Food and beverage businesses

Unethical customer behavior

Abstract

Food and beverage businesses, which have an important place in the tourism industry, are among the most important sectors of tourism. today, food and beverage businesses have gained more place in our lives with the increase of leisure time of individuals and women taking an active role in working life. In addition to all these, the importance of the concept of ethics, which is expressed as not obeying and ignoring the traditions, laws and policies of the society, has also emerged. In this context, the aim of the study is to evaluate the opinions of the employees on the subject by revealing the unethical customer behaviors that occur in food and beverage businesses that provide human-oriented services. In order to achieve this goal, a qualitative study was designed in food and beverage establishments in Sakarya, data was collected using semi-structured interview technique and subjected to content analysis. As a result of the research, various problems related to unethical customer behavior in food and beverage businesses were identified. According to the data obtained, the most common unethical customer behaviors are; humiliating the staff, use of rude and imperative, harassment, and behaving in a variety of ways in order not to pay money. In addition, it has been understood that businesses ignore these behaviors or do not exhibit a negative attitude in order not to lose customers, leading customers to behave in this way. At the end of the research, suggestions for the food and beverage industry and researchers were presented.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: yilmazer@subu.edu.edu.tr (A. Yilmazer)

DOI: 10.21325/jotags.2020.734

** Bu makale, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Fakültesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde Vildan SARICA tarafından hazırlanan "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Gayri Ahlaki (Etik Dışı) Müşteri Davranışları: Sakarya'da Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden geliştirilmiştir.