



Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Menülerde Meydana Getirdiği Değişikliklerin İncelenmesi: Afyonkarahisar İli Örneği (Investigation of the Changes in Menu Created by the Coronavirus (Covid-19) Outbreak: The Case of Afyonkarahisar Province)

Mustafa SANDIKCI ^a , *Eda ÇOBAN ^b 

^a Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Afyonkarahisar/Turkey

^b Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Afyonkarahisar /Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:10.06.2021

Kabul Tarihi:27.07.2021

Anahtar Kelimeler

Koronavirüs (Covid-19)

Salgın

Restoran

Menü

Afyonkarahisar

Öz

Bu çalışmada, koronavirüs (Covid-19) salgınının Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan restoranların menülerinde meydana getirdiği değişikliklerin neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışmada, nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler, 30.04.2021-07.05.2021 tarihleri arasında Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan sekiz restoranın yöneticileri/sahipleriyle telefon aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda beş ana tema elde edilmiştir. Çalışmada iki restoran dışında görüşmelerin gerçekleştirildiği restoranların tamamında koronavirüs salgını nedeniyle menülerde değişikliğe gidildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda, salgın nedeniyle virüse karşı bağışıklığı güçlü tutmaya yarayan, vitamin ve protein değerleri yüksek olan kelle paça ve ayak paça gibi çorbaların yanı sıra kırmızı et içeren yemekler ve sebze yemekleri de menülere eklenmiştir. Çalışma kapsamında, restoran yöneticilerine ve konu ile ilgili ileride yapılacak olan çalışmalara yönelik birtakım öneriler getirilmiştir.

Keywords

Coronavirüs (Covid-19)

Outbreak

Restaurant

Menü

Afyonkarahisar

Abstract

In this study, it is aimed to reveal what the changes in the menus of the restaurants serving in Afyonkarahisar province are caused by the coronavirus (Covid-19) epidemic. The interview technique, which is frequently used in qualitative research, was used in the study. Interviews were conducted via telephone with the managers/owners of eight restaurants serving in Afyonkarahisar between 30.04.2021 and 07.05.2021. The data obtained from the interviews were analyzed using the content analysis method. As a result of the analysis of the data, five main themes were obtained. In the study, it was concluded that the menus were changed due to the coronavirus epidemic in all of the restaurants where interviews were held, except for two restaurants. In this context, soups such as kelle trotter and foot trotter, which have high vitamin and protein values, which help to keep immunity strong against the virus due to the epidemic, as well as dishes containing red meat and vegetable dishes have been added to the menus. Within the scope of the study, some suggestions were made for restaurant managers and future studies on the subject.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: eda.cobann@hotmail.com (E. Çoban)

DOI:10.21325/jotags.2021.865

GİRİŞ

İşletmelerin varlığını tehdit eden, etkileri büyük olan, neden-sonuç ilişkisi açısından anlaşılması ve çözüm yolları belirlenerek karar alınması gereken durum (Pearson ve Clair, 1998, s. 60) olarak ifade edilen krizler, birçok nedene bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Küresel ölçekte meydana gelen ve tüm dünyayı etkisi altına alan salgın hastalıklara bağlı olarak ortaya çıkan krizler, büyük tehditler oluşturmaktadır. Dünya genelinde ciddi olumsuzluklara neden olan koronavirüs salgını da insanlık tarihinde yaşanan en büyük krizlerden biridir. Salgın, ortaya çıktığı tarihten itibaren dünya genelinde milyonlarca insana bulaşmış ve çok sayıda insanın hayatını kaybetmesine neden olmuştur.

Doğası gereği turizm, dünya çapında yaşanan krizlerden ilk önce etkilenen sektörlerin başında gelmektedir (Vaishar & Štastná, 2020, s. 1). Bunun en önemli nedenlerinden biri, turizm talebinin aşırı esnek olmasından dolayı ikâme olanaklarının fazla olması (Kozak, Akoğlan Kozak ve Kozak, 2017, s. 94) ve turizmin oldukça hassas bir yapıya sahip olmasıdır. Dolayısıyla, koronavirüs salgınından en çok etkilenen sektörlerin başında turizm gelmektedir. Salgının insandan insana bulaştığının tespit edilmesinin (Karcıoğlu, 2020, s. 56) ardından, ulusal ve uluslararası seyahat kısıtlamalarının getirilmesi, birçok ülkede karşılıklı olarak sınır kapılarının kapatılması, sokağa çıkma yasaklarının getirilmesi ve karantina uygulamaları, etkinliklerin iptal edilmesi, turizm sektörü içinde yer alan birçok işletmenin kapatılması gibi virüsün yayılmasını önlemeye yönelik birtakım tedbirler alınmıştır. Alınan bu tedbirler ulusal ve uluslararası turizm hareketlerini olumsuz yönde etkilemiş ve turizm faaliyetlerini durma noktasına getirmiştir (Baum & Hai, 2020, s. 2; Bai, 2020, s. 8; Fu, 2020, s. 3; Gössling, Scott & Hall, 2021, s. 7; Fotiadis, Polyzos & Huan, 2021).

Dünya genelinde salgına bağlı olarak ortaya çıkan olumsuzluklar, turizm sektörü içinde yer alan yiyecek-içecek sektörünü de önemli ölçüde etkilemiştir. Alınan tedbirler kapsamında, yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerin tamamen kapatılması, işletmelerde günün belirli saatlerinde hizmet sunulması, yalnızca paket servisin yapılması, kısıtlamaların hafifletildiği süreçte gel-al servis hizmetinin sunulması (T.C. Sağlık Bakanlığı, Covid-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi, 2020) gibi uygulamalar yer almaktadır. Alınan bu tedbirlerle birlikte yiyecek-içecek sektörünün eski canlılığını kaybettiğini söylemek mümkündür. Bu kapsamda, insanların salgın döneminde hijyen ve güvenlik faktörlerine bağlı olarak yaşadıkları endişelerden dolayı, dışarıdan yemek yeme alışkanlıklarında bazı değişiklikler meydana gelmiştir. Bunun yanı sıra, salgın döneminde işletme menülerinde yer alan yemekler de insanların dışarıdan yemek yeme tercihlerini önemli ölçüde etkilemiştir. Bu bağlamda, salgın döneminde özellikle bağışıklığı güçlendirmeye yardımcı olan yemekler tercih edilebilmektedir.

Alanyazın incelendiğinde, koronavirüs salgını kapsamında yiyecek-içecek işletmelerinde menülerin incelenmesine yönelik yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir (Okat, Bahçeci & Ocak, 2020; Şen, 2020; Zengin, Topçuoğlu & Kaygın, 2020). Bunun yanı sıra, koronavirüs salgınının Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren restoranların menülerinde meydana getirdiği değişiklikleri ortaya koyan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Buradan hareketle bu çalışmada, koronavirüs (Covid-19) salgınının Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan restoranların menülerinde meydana getirdiği değişikliklerin neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan bir tanımlamaya göre; koronavirüsler (CoV), “Soğuk algınlığı gibi toplumda yaygın bir şekilde görülen, kendi hafif enfeksiyon hastalıklarından, Orta Doğu Solunum Sendromu (*Middle East Respiratory Syndrome, MERS*) ve Ağır Akut Solunum Sendromu (*Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS*) gibi daha ciddi enfeksiyon hastalıklarına yol açabilen bir virüs ailesidir.” (T.C Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2020) şeklinde ifade edilmektedir. Yeni Tip Koronavirüs Hastalığı, ilk olarak Çin’in Vuhan eyaletinde 2019 yılı Aralık ayının sonunda ortaya çıkmış ve ateş, öksürük ve nefes darlığı gibi solunum yolu belirtileri oluşan hastalar üzerinde yapılan birtakım araştırmalar sonucunda 13 Ocak 2020 tarihinde tanımlanmıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2021).

Koronavirüs salgını farklı yaştaki bireyleri farklı şekillerde etkileyebilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü’ne göre 60 yaşın üzerindeki bireylerin ve hipertansiyon, kalp rahatsızlığı ve akciğer sorunları, diyabet hastalığı, obezite veya kanser gibi rahatsızlığı olan bireylerin koronavirüs salgınına yakalanma riskleri daha yüksek olabilmektedir. Öte yandan, herkes koronavirüse yakalanabilmekte ve herhangi bir yaşta olan bireyler de koronavirüs nedeniyle hayatını kaybedebilmektedir (World Health Organization, 2021a).

Koronavirüse ilk olarak Çin’in Vuhan eyaletindeki deniz ürünlerinin satıldığı pazarda bulunan insanlarda rastlanmıştır. Bilim insanları tarafından koronavirüsün yarasalardan bulaştığı düşünülmese rağmen pazarda yarasanın satılmaması göz önüne alındığında, virüsün insanlara bulaşmasında başka bir hayvanın taşıyıcı olarak virüsü bulaştırdığı savunulmuştur. Bununla birlikte, günümüzde hızlı bir şekilde yayılan virüs insandan insana bulaşarak, Çin haricinde diğer Asya, Avrupa ve Amerika kıtalarına da yayılmış, hastalığa yakalananların ve koronavirüsten hayatını kaybedenlerin sayısı milyonlara ulaşmıştır (Türkiye Bilimler Akademisi, Covid-19 Değerlendirme Raporu, 2020).

Dünya genelinde, 11 Nisan 2021 tarihi itibarıyla tespit edilen koronavirüs vakası, 134.308.070 ve koronavirüs sebebiyle hayatını kaybeden insanların sayısı ise 2.907.944’tür (World Health Organization, 2021b). Türkiye’de ise ilk koronavirüs vakası 11 Mart 2020 tarihinde tespit edilmiştir (T.C Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2020). Türkiye’de ilk koronavirüs vakasının tespit edilmesinden bu yana vaka sayıları ve virüse bağlı ölüm oranları giderek artmaktadır. Türkiye’de 11 Nisan 2021 tarihi itibarıyla tespit edilen koronavirüs vakası 3.798.333 ve koronavirüs nedeniyle hayatını kaybeden insanların sayısı ise 33.702’dir (T.C Sağlık Bakanlığı, Covid-19 Bilgilendirme Platformu, 2021). Vaka sayıları ve ölüm oranlarının artmasıyla birlikte Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), koronavirüs hastalığını 30 Ocak 2020 tarihinde “uluslararası boyutta halk sağlığı acil durumu” olarak salgının ilk olarak ortaya çıktığı Çin dışında 113 ülkede koronavirüs vakalarına rastlanması, virüsün şiddeti ve hızlı bir şekilde yayılması nedeniyle 11 Mart 2020 tarihinde ise küresel salgın (pandemi) olarak ilan etmiştir (T.C Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2020).

Vaka sayılarının hızla artmaya başlamasıyla birlikte, salgının yayılmasını önlemek adına ulusal ve uluslararası düzeyde birtakım önlemler alınmış, çeşitli yasaklar ve sınırlamalar getirilmiştir. Bu kapsamda, ülkelerarasında sınır kapıları kapatılmış, alışveriş merkezleri, eğlence mekânları, restoranlar, kafeler kapatılmış, sokağa çıkma yasakları ve karantina uygulamaları hayata geçirilmiş, turizm sektörü içinde yer alan birçok işletme kapatılmıştır. Salgının kontrol altına alınması ve virüsün yayılmasını önlemek adına alınan bu tedbirler diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektörü ve turizm sektörüne bağlı yeme-içme, konaklama, eğlence, ulaşım gibi birçok sektörü de olumsuz yönde

etkilemiş ve turizm faaliyetleri neredeyse durma noktasına gelmiştir. Öyle ki, virüsün yayılmasını önlemek amacıyla turizm tarihinde ilk kez, dünya genelindeki turizm destinasyonlarının %100'ü sınır kapılarını tamamen veya kısmen kapatmış ve uluslararası uçuşları iptal ederek diğer ülkelere yönelik seyahat kısıtlamaları getirmiştir (UNWTO, World Tourism Barometer, 2020). Dünya genelinde uygulanan seyahat kısıtlamaları, uluslararası turist sayılarında ve turizmden elde edilen ihracat gelirlerinde ciddi düşüslere neden olmuştur. Aynı zamanda bu durum, turizmde istihdamını da risk altına sokmuştur. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) açıkladığı verilere göre koronavirüs salgını nedeniyle uygulanan seyahat kısıtlamalarından dolayı 2020 yılında dünya genelinde uluslararası seyahat edenlerin sayısı 2019 yılına oranla %74 azalmış ve 2019 yılına göre 1 milyar daha az uluslararası turist seyahat etmiştir. Uluslararası seyahat edenlerindeki düşüşe bağlı olarak uluslararası turizmden elde edilen ihracat gelirinde de 1,3 trilyon ABD doları kayıp yaşanmıştır. Buna ek olarak, dünya genelinde turizm sektöründe 100 ila 120 milyon turizm istihdamının da risk altında olduğu açıklanmıştır. Uluslararası turizm hareketlerinde yaşanan bu olumsuzluklar nedeniyle, 2020 yılı Dünya Turizm Örgütü tarafından "turizm tarihinin en kötü yılı" olarak ifade edilmiştir (www.unwto.org).

Dünya genelinde getirilen seyahat kısıtlamaları, Türkiye'ye gelen turist sayısı ve Türkiye'nin turizmden elde ettiği gelirden de düşüslere neden olmuştur. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nden (2021) elde edilen verilere göre 2020 yılında Türkiye'ye seyahat eden turist sayısı 15,9 milyondur. Mevcut veriler, 2019 yılına oranla 2020 yılında Türkiye'yi ziyaret eden turistlerin sayısında %69,14'lük bir düşüş olduğunu ortaya koymaktadır. Turist sayılarındaki düşüşe bağlı olarak turizmden elde edilen ihracat geliri de azalmıştır. Bu kapsamda, Türkiye'nin 2020 yılında turizmden elde ettiği gelir 2019 yılına oranla %65,1'lik bir düşüşle 12,1 milyar dolardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2021).

Koronavirüs salgını turizme bağlı birçok sektörde olduğu gibi yiyecek-içecek sektörü üzerinde de olumsuz etkilere neden olmuştur. Diğer bir ifadeyle yiyecek-içecek sektörü salgından en çok etkilenen sektörlerin başında gelmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinin tedarik zincirinde yaşanan kesintiler, gıda stoklarının tehlikeye girmesi, salgının ortaya çıkardığı sağlık endişesinden dolayı restoranlara duyulan güvenin azalması gibi nedenlerden dolayı tüketici tercihleri hızlı bir şekilde değişmiş ve ev dışında yiyecek-içecek tüketimi azalmıştır (Deloitte, 2020). Bununla birlikte, vaka sayılarının artış gösterdiği 2020 yılının Mart ve Nisan aylarında salgına yönelik alınan tedbirler kapsamında seyahat yasağı, sokağa çıkma yasağı ve karantina uygulamalarının yanı sıra restoran ve kafe gibi yiyecek-içecek işletmelerinin faaliyetlerine ara vermesi kararı alınmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021).

Uygulanan seyahat kısıtlamaları, sokağa çıkma yasakları, karantina uygulamaları, yiyecek-içecek işletmelerinin kapatılması vb. tedbirler sayesinde Mayıs ayının sonlarına doğru koronavirüsten kaynaklanan vaka sayıları ve ölüm oranlarında düşüsler gerçekleşmeye başlamıştır. Bu nedenle vaka sayılarının kontrol altına alınmaya başlandığı 1 Haziran 2020 tarihinden itibaren turizm sektörüne bağlı işletmelere yönelik T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı, T.C. İçişleri Bakanlığı ve T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından çok sayıda kontrollü normalleşme genelgeleri yayımlanmış ve bu genelgelerde yer alan maddeler dikkate alınarak işletmelerin yeni normalle birlikte faaliyetlerine kontrollü bir şekilde geri dönmeleri sağlanmıştır (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2021)

İlgili bakanlıkların yayımlanmış olduğu kontrollü normalleşme genelgelerinde yiyecek-içecek işletmelerine yönelik maddeler de yer almaktadır. Söz konusu genelgelerde yer alan tedbir arasında, yiyecek-içecek işletmelerinin resmi kurumların belirlediği zaman diliminde paket servis veya gel-al servis şeklinde hizmet sunması, yiyecek-içecek

işletmelerinde sosyal ve fiziksel mesafe kurallarına uyularak hizmet sunulması (T.C. Sağlık Bakanlığı, Covid-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi, 2020) gibi tedbirler yer almaktadır. Alınan bu tedbirler, vaka sayılarındaki artış ve azalışa bağlı olarak gevşetilmekte veya sıkılaştırılmaktadır. Bu bağlamda, alınan bu tedbirlerin bir sürekliliği bulunmamaktadır. Öyle ki, vaka sayılarının kontrol edilemez bir hal alması durumunda yiyecek-içecek işletmelerinin kapatılması gündeme gelmektedir.

Kontrollü normalleşme genelgelerinin yanı sıra Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın önderliğinde, Sağlık Bakanlığı, Ulaştırma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Dışişleri Bakanlığı'nın katkıları ve tüm sektör paydaşlarının işbirliğiyle "Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı" hazırlanmıştır. Güvenli Turizm Sertifikası kapsamında "Konaklama Tesisleri Kriterleri", "Yeme-İçme Tesisleri Kriterleri", Tur ve Transfer Araçları İçin Kriterler", "Kongre, Gösteri, Sergi, Müze, Tiyatro, Sinema Gibi Kültür ve Sanat Tesisleri Kriterleri", "Deniz Turizmi Tesisleri Kriterleri", "Temalı Parklar Kriterleri" ve "Kış Turizmi Mekanik Hat Kriterleri" (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2021) gibi turizme bağlı tesislerin kriterleri hazırlanmıştır.

"Güvenli Turizm Sertifikası" kapsamında yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmeler için hazırlanan kriterler; zorunlu uygulamalar, süreç yönetimi, standartların belirlenmesi, protokollerin hazırlanmasına ilişkin kriterler, vale hizmetine ilişkin kriterler, misafirlerin işletmeye girişlerine ilişkin kriterler, personel için alınacak önlem ve uygulamalara ilişkin kriterler, mutfak, yeme-içme ünitesi, lavabo ve tuvaletler gibi genel alanlara ilişkin kriterler, güvenlik tedbirlerine ilişkin kriterler, işletme taşıtlarına ilişkin kriterler, personel konaklama üniteleri ve lojmanlarına ilişkin kriterler, atık yönetimine ilişkin kriterler, haşere ve zararlılarla mücadeleyle ilişkin kriterler, satın alma, mal kabulü ve depolamaya ilişkin kriterler, acil durum ve izolasyona ilişkin kriterler, tabela, logo, sertifika ve QR koda ilişkin kriterler (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2021) şeklindedir. Günümüzde birçok restoran/kafe gibi yiyecek-içecek işletmeleri "Güvenli Turizm Sertifikası" nı almıştır. Bazı yiyecek-içecek işletmelerinin ise belgelendirme süreci devam etmektedir. 14 Mayıs 2021 tarihi itibarıyla Afyonkarahisar ilinde hizmet sunun Belediye Belgeli 10 restoran/kafe işletmesi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli ise üç restoran ve kafe işletmesi Güvenli Turizm Sertifikası'nı almıştır. Bir restoran/kafe işletmesi ise belgelendirme sürecindedir (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA), 2021).

Yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticileri veya sahipleri, bakanlıklar ve diğer resmi kurumlar tarafından alınan resmi tedbirlere uymanın yanı sıra yiyecek-içecek işletmelerinde koronavirüs gibi beklenmeyen kriz durumlarına karşı geliştirdikleri kriz yönetimi stratejileri büyük önem taşımaktadır. Bu stratejiler arasında yiyecek-içecek işletmelerinde menülerde değişikliğe gidilmesi, menülerin düzenlenmesi ve menü fiyatlarında yapılan değişiklikler de yer almaktadır. Israeli (2007) tarafından yapılan bir çalışmada yiyecek-içecek işletmelerinde yaşanan krizler karşısında alınan önlemlerin neler olduğu ortaya konulmuştur. Yiyecek-içecek işletmelerinin menüleri ile ilgili alınan önlemler arasında, menüde değişikliğe gidilmesi, menü fiyatlarının düşürülmesi ve menüye eklemelerin yapılması veya menüden bazı yiyecek veya içeceklerin çıkarılması gibi önlemler yer almaktadır. Okat vd., (2020) tarafından yapılan bir çalışma da bu sonuçları destekler niteliktedir. Koronavirüs salgınının yiyecek-içecek işletmeleri üzerindeki etkisini, işletmelerin kriz dönemlerinde aldıkları önlemleri ve uyguladıkları kriz yönetimi stratejilerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, işletmelerin yeni normal döneminde uyguladıkları menü politikaları incelenmiştir. Bu kapsamda, yöneticilerin yeni normalle birlikte, QR kodlu dijital menüleri ya da tek kullanımlık menüleri kullanmayı tercih edecekleri saptanmıştır. Bunun yanı sıra, işletmelerin birçoğunun maliyeti düşürmek

adına yeni normal dönemde menülerinde kalem çeşitliliğini azaltacakları ve bazı işletmelerin hijyen koşulları nedeniyle salgın döneminde daha riskli olduğu düşünülen sulu yemekleri bir süreliğine servis etmeyecekleri tespit edilmiştir. Şen (2020), Marmara Bölgesi'nde faaliyet gösteren yemek firmalarının yetkilileri üzerine gerçekleştirdiği bir çalışmada, hazır yemek üretimi yapan işletmelerin koronavirüs salgınından hangi ölçüde etkilendiğini ve işletmelerin aldığı önlemleri tespit etmeyi amaçlamıştır. Söz konusu çalışmada araştırmaya dâhil edilen yemek firmalarının tamamının sundukları hizmetlerde önemli değişikliklerin meydana geldiği tespit edilmiştir. Yemek firmalarının yaptıkları değişiklikler arasında, menülerinde çorba, ana yemek, ara yemek, tatlı ve meyve gibi yiyeceklerden ziyade sandviç olarak hazırlanan yiyecekleri sunma ya da tümünün ambalajlı olması şartıyla kahvaltı şeklinde hizmet sunma kararı aldıkları saptanmıştır. Zengin, Topçuoğlu ve Kaygın (2020) tarafından yapılan bir çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinin menülerinde sulu yemekten ziyade çoğunlukla kebab ve pide gibi yiyeceklere yöneldikleri tespit edilmiştir.

Yöntem

Evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği birimler bütünüdür (Kozak, 2014, s. 111; Tutar & Erdem, 2020, s. 241). Evrenin herhangi bir alt grubu ise örneklem (Gegez, 2015, s. 254), evrenin özelliklerini belirlemek ve tahmin etmek amacıyla onu temsil edecek uygun örnekleri seçmeye yönelik süreç ve bu süreçteki gerçekleştirilen tüm işlemler ise örnekleme (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz & Demirel, 2009, s. 79) olarak adlandırılmaktadır. Koronavirüs salgınının Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan restoranların menülerinde meydana getirdiği değişikliklerin neler olduğunu ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmanın evrenini, Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan restoranların yöneticileri/sahipleri oluşturmaktadır. Ancak, zaman ve maliyet açısından evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığı için, çalışmanın örneklemini, Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan sekiz restoran yöneticisi/sahibi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamına sekiz restoranın yöneticileri/sahiplerinin dahil edilmesinin nedeni, verilerin tekrar etmeye başlaması ve doygunluğa ulaşmasıdır. Çalışma kapsamında, olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yönteminde, örnekleme seçilecek bireylerden yalnızca ulaşılabilir olanlar örneklem kapsamına dâhil edilmektedir (Gegez, 2015, s. 266). Bu bağlamda, bu çalışmanın örneklemini Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan sekiz restoranın yöneticileri/sahipleri dâhil edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasında, nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan görüşme tekniği kullanılmıştır. Salgın koşulları nedeniyle yüz yüze görüşmeler mümkün olmadığı için telefon aracılığıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, tümevarımsal bir yaklaşım benimsenmiş ve derinlemesine yanıtlar alabilmek amacıyla konu ile ilgili alanyazın taraması yapılarak yarı yapılandırılmış görüşme soruları hazırlanmıştır. Hazırlanan görüşme formu, katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin sorular, restoranın genel bilgilerine ilişkin sorular ve yarı yapılandırılmış görüşme soruları olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen görüşme sorular şu şekildedir:

- 1- Çalıştığınız restoranda koronavirüs salgınına yönelik aldığınız önlemler nelerdir? (hijyen, güvenlik vb.)
- 2- Koronavirüs salgını dönemine özel menüler hazırladınız mı? (akıllı menüler, QR kodlu dijital menüler, tek kullanımlık menüler vb.)

- 3- Koronavirüs salgını nedeniyle çalıştığınız restoranın menülerinde herhangi bir değişiklik yaptınız mı? (menülere eklediğiniz veya çıkardığınız yiyecek ve içecekler vb.) Cevabınız evet ise bu değişiklikler nelerdir? Bu değişiklikleri yapmanızın nedenleri nedir?
- 4- Menülerde yaptığımız değişiklikleri misafirler nasıl karşıladı?
- 5- Menülerde yapmış olduğunuz değişikliklerin maliyete bir etkisi oldu mu?

Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Afyon Kocatepe Üniversitesi Etik Kurulu 16.04.2021 tarihi ve 2021/181 numarası ile alınmıştır. Araştırmanın verileri, 30.04.2021-07.05.2021 tarihleri arasında Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan sekiz restoran yöneticileri/sahipleriyle telefon aracılığıyla toplanmıştır. Görüşmelerden önce telefon aracılığıyla araştırmacı tarafından katılımcılardan randevu alınarak, katılımcılar için uygun bir gün ve saat belirlenmiştir. Görüşmeler gerçekleştirilmeden önce katılımcılara araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında bilgiler verilmiş ve sormak istedikleri herhangi bir şey olması halinde araştırmacıya ulaşabilecekleri telefon numarası verilmiştir. Aynı zamanda, görüşmelere geçmeden önce katılımcılar bilgilendirilmiş ve katılımcılardan araştırma verilerinin kullanılmasına ilişkin izin alınmıştır. Katılımcıların verdikleri yanıtları daha kolay bir şekilde yazıya dökülebilmek için görüşmeler, katılımcıların da izniyle ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınmıştır. Bunun yanı sıra, katılımcıların verdikleri yanıtlar el ile de not edilmiştir. Görüşme sorularının araştırmaya dâhil edilen katılımcıların tamamı tarafından doğru bir şekilde anlaşıldığını ve katılımcıların görüşme sorularını samimi bir şekilde yanıtladıklarını söylemek mümkündür. Görüşmelerin süresi 5-20 dakika arasında değişmektedir. Görüşme sorularına verilen yanıtlar tekrar etmeye başladığında ve araştırma verileri doygunluğa ulaştığında veri toplama işlemi sonlandırılmıştır.

Görüşmelerden elde edilen veriler, araştırmacı tarafından yazıya dökülmüş ve deşifre metinleri oluşturulmuştur. Ancak, araştırma verileri rapor haline getirilirken anlaşılması zor olan günlük konuşma dili akademik dile çevrilmiştir (Kozak, 2014, s. 92). Araştırma verilerinin analiz edilmesinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, belirli kurallara dayalı kodlamalarla bir metnin bazı sözcüklerinin daha küçük içerik kategorileri ile özetlendiği sistematik ve yenilenebilir bir tekniktir (Büyüköztürk vd., 2009, s. 269).

Bulgular

Araştırma kapsamında, katılımcıların bireysel özellikleri, restoranın genel özellikleri, restoranda koronavirüs salgınına yönelik alınan önlemler, koronavirüs salgınına yönelik hazırlanan menüler, koronavirüs salgını nedeniyle menülerde yapılan değişiklikler, misafirlerin menülerde yapılan değişikliklere karşı tutumu ve menülerde yapılan değişikliklerin maliyete etkisine ilişkin bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular, aşağıda başlıklar halinde sunulmuştur.

Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan restoran yöneticileri ve sahiplerinin gerçek isimleri gizlenerek her bir katılımcı için K1, K2 şeklinde kodlar verilmiştir. Araştırmaya katılanların yaşları 21 ile 56 arasında değişmektedir. Bir katılımcı dışında diğer katılımcılar erkektir. Katılımcıların eğitim durumları ilköğretim (2), lise (2), ön lisans (1), lisans (2) ve yüksek lisans (1) düzeyindedir. Katılımcılardan altısı işletme sahibi, ikisi ise yönetici pozisyonunda görev almaktadır. Katılımcıların yiyecek-içecek alanında sahip oldukları toplam tecrübe en az bir yıl, en çok 45 yıldır. Katılımcıların buldukları restoranda sahip oldukları toplam tecrübe bir ile 45 yıl arasında, yöneticilik alanında sahip oldukları

tecrübe ise bir ile 45 yıl arasında değişmektedir. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Bireysel Özellikleri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Rest. Pozisyon	Yiyecek-İçecek Alanındaki Toplam Tecrübe (yıl)	Rest. Toplam Tecrübe (yıl)	Yöneticilik Alanındaki Toplam Tecrübe (yıl)
K1	36	Erkek	İlköğretim	İşletme Sahibi	22	21	15
K2	55	Erkek	Lise	Yönetici	5	3	15
K3	48	Kadın	Lise	İşletme Sahibi	1	1	1
K4	29	Erkek	Lisans	İşletme Sahibi	15	15	5
K5	47	Erkek	Lisans	İşletme Sahibi	23	5	8
K6	21	Erkek	Ön Lisans	İşletme Sahibi	6	6	5
K7	56	Erkek	İlköğretim	Yönetici	45	45	45
K8	26	Erkek	Yüksek Lisans	İşletme Sahibi	11	11	3

Restoranın Genel Bilgilerine İlişkin Bulgular

Araştırmada restoranların isimleri gizlenerek her bir restoran için R1, R2 şeklinde kodlar verilmiştir. Araştırmaya dâhil edilen restoranların hizmet süreleri, bir ile 99 yıl arasında değişmektedir. Restoranlardan biri zincir, diğerleri ise bağımsız olarak hizmet sunmaktadır. Restoranların oturma kapasitesi 50-450 kişi arasında değişmektedir. Restoranlarda çalışan toplam personel sayısı ise yedi ile 45 arasında değişmektedir. Araştırmaya dâhil edilen restoranların genel bilgilerine Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. Restoranın Genel Bilgilerine İlişkin Bulgular

Restoran	Restoranın Hizmet Süresi (yıl)	Restoranın Türü	Restoranın Oturma Kapasitesi (kişi)	Restorandaki Toplam Personel Sayısı
R1	29	Bağımsız	200	22
R2	56	Bağımsız	100	20
R3	1	Bağımsız	180	21
R4	15	Bağımsız	60	20
R5	7	Bağımsız	450	45
R6	15	Bağımsız	50	7
R7	99	Zincir	96	18
R8	83	Bağımsız	160	39

Tablo 3. Restoranda Koronavirüs Salgınına Yönelik Alınan Önlemlere İlişkin Bulgular

Tema 1	Alt Tema	Kodlar	Katılımcılar
Restoranda Koronavirüs Salgınına Yönelik Alınan Önlemler	Hijyen	Dezenfektan/kolonya bulundurulması (8)	K4, K7, K3, K4, K8, K1, K2, K8
		Tek kullanımlık baharatların kullanılması (7)	K8, K4, K6, K2, K3, K7, K1
		Maske, bone ve eldiven kullanımı (8)	K5, K2, K4, K8, K6, K1, K7, K3
		Servis takımlarının paketlenmesi (3)	K1, K2, K7
	Güvenlik	Oturma kapasitesinin yarıya düşürülmesi (8)	K1, K5, K3, K7, K2, K4, K6, K8
		HES kodu sorgulaması (8)	K3, K4, K7, K8, K2, K6, K5, K1
		Ateş ölçümünün yapılması (8)	K1, K4, K8, K6, K2, K5, K3, K7
		Sosyal mesafe uyarılarının konulması (8)	K5, K8, K3, K6, K4, K7, K2, K1

Araştırma kapsamında, restoran yöneticilerinin veya sahiplerinin buldukları restorana yönelik aldıkları önlemlerin neler olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla yöneltilen “Çalıştığımız restoranda koronavirüs salgınına yönelik aldığımız önlemler nelerdir?” sorusuna verilen yanıtlar incelenmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, katılımcıların ilgili bakanlıklar tarafından yayımlanan genelgelere ek olarak hijyen ve güvenlik adına kendi içlerinde de birtakım önlemler aldıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların hijyen adına aldıkları önlemler arasında, restoranın çeşitli yerlerine dezenfektan ve kolonya konulması, menajların kaldırılıp tek kullanımlık baharat ve tuzların tercih edilmesi, çalışanların bone, eldiven maske kullanmalarının sağlanması ve çatal-kaşık-bıçak gibi servis takımlarının şeffaf poşetlerde sunulması yer almaktadır. Güvenlik adına aldıkları önlemler arasında ise, restoranda oturma kapasitesinin yarıya düşürülmesi, restorana girişte HES kodunun sorgulanması ve ateş ölçümünün yapılması ve restoranın çeşitli yerlerine mesafe uyarılarının konulması yer almaktadır.

K4 koronavirüs salgınına yönelik restoranlarında aldıkları önlemler ile ilgili şunları ifade etmektedir: “15 günde bir restoranın tamamı dezenfekte ediliyor. Oturma kapasitesini yarı yarıya düşürdük. Kapıda müşterilerin ateşini ölçen arkadaşlar var. Her masada dezenfektan mevcut. Buna ek olarak, tüm personelde maske takmak zorunlu ama biz bone ve eldiven de taktırıyoruz. Bunlar zorunlu değil normalde. Ekmekleri mümkün oldukça dışarıdan kapalı almaya çalışıyoruz. Menajları paket kullanıyoruz...” K1 ise genel önlemlere ek olarak aldıkları önlemleri: “Müşteriler kalktıktan sonra masalar normal bezle değil de dezenfektanlı su ile siliniyor. Lavabolar yarım saatte bir temizleniyor. Kapı kolları sürekli siliniyor dezenfektanla. Dışarı gönderdiğimiz ambalajları yeniledik daha iyi hale getirdik” şeklinde ifade etmektedir. Koronavirüs salgını nedeniyle mutfakta çalışan personel sayısında bir azalmaya gittiklerini ifade eden K3’ün konu ile ilgili görüşleri şu şekildedir: “İlk önem verdiğim şey mutfak ve restoranın temiz olması. Bu nedenle mutfakta çalışan kişi sayısını azalttık.” K7 ise misafirlerin restoranda herhangi bir yerle teması halinde uyguladıkları stratejiyi şu şekilde ifade etmektedir: “El değen ve değmeyen yerlerin her gün ilaçlamasını yapıyoruz. Ayrıca biz hâlâ bez masa örtüsü kullanıyoruz. Bir müşteri o masaya oturduğu zaman yemek yesin veya yemesin hiç fark etmez, o masa örtüsü çamaşırhanede yıkanıp öyle gelir. Hatta çamaşırhanelerde deterjanların içine de hijyeni artıran bir madde bulduk onu da katmaya başladık”. K2 ise restoranda aldıkları önlemler sayesinde teşekkür belgesi aldıklarını şu sözlerle ifade etmektedir: “İlaçlı paspasımız var kapının girişinde. 4 kişilik masalarda iki kişi oturuyor. Arada cam bölme var masalarda. Temas yok yani. Kasanın üstünü camla kaplattık kasiyerle müşterilerin teması söz konusu değil. Yemekler zaten cam bölmenin içinde herhangi bir nefes, öksürük, temas yok. Yemeklere sadece uzaktan görsel bakabiliyorlar. Ayrıca bize Valilik İl Salgın Denetim Merkezi’nden teşekkür belgesi geldi. ‘Afyon’da bu uygulamaları ilk defa sizde görüyoruz’ diye Vali bey teşekkür belgesi göndermiş.” K5 ise salgın döneminde güvenli turizm sertifika programının gerektirdiği önlemleri aldıklarını ve bunun yanı sıra personel için aldıkları önlemleri şu şekilde ifade etmektedir: “Turizm sertifikasının vermiş olduğu bütün şeyleri yerine getirerek hizmet etmeye devam ediyoruz. Ayrıca, her bir personele ikişer tane soyunma odası temin ettik. Dört kişiyi bir araya getirmemeye çalışıyoruz.”

Tablo 4. Koronavirüs Salgınına Yönelik Hazırlanan Menülere İlişkin Bulgular

Tema 2	Alt Tema	Kodlar	Katılımcılar
Koronavirüs Salgınına Yönelik Menüler	Evet	Tek kullanımlık menü (5)	K2, K4, K6, K8, K5
		QR kodlu menü (2)	K1, K5
	Hayır	Normal menü (2)	K3, K7

Katılımcılara yöneltilen, “Koronavirüs salgını dönemine özel menüler hazırladınız mı? (akıllı menüler, QR kodlu dijital menüler, tek kullanımlık menüler vb.)” sorusuna verilen yanıtlar incelenmiştir. Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun (6) salgın dönemi için özel menüler hazırladıkları görülmektedir. Katılımcılardan K2, K4, K5, K6 ve K8 salgın döneminde normalde kullandıkları menüleri kaldırıp yerine tek kullanımlık menüler hazırladıklarını ifade etmişlerdir. K6 konu ile ilgili görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir: “Pandemi döneminde eski menülerimizi kaldırıp yerine tek kullanımlık menüler hazırladık ve böylece menülerin elden ele dolaşmasını önlemiş olduk.” K1 ise tüm menülerine QR kodu yüklediklerini ifade etmiştir. Tek kullanımlık menülerin yanı sıra QR kodlu menülerle de hizmet verdiklerini ifade eden K5, konu ile ilgili görüşlerini şu sözlerle dile getirmiştir: “Tabii... QR kodlu menüyle de ve tek kullanımlık menüyle de vatandaşlar sipariş verebiliyor. Bunların hepsi pandemi dönemine özel aldığımız tedbirler arasında.” K3 ve K7’nin ise salgın dönemine özel herhangi bir menü hazırlamadıkları saptanmıştır. Menülerini düzenli olarak sosyal medyada paylaştıklarını ifade eden K3’ün konu ile ilgili görüşleri şu şekildedir: “Koronavirüs nedeniyle müşterilerimize menü vermiyoruz. Her gün düzenli olarak Instagram sayfamızdan menülerimizi paylaşıyoruz. Salgından dolayı yemek çeşitlerimizi her gün değiştirdiğimiz için QR kodlu sabit bir menüye henüz geçemedik.”

Tablo 5. Koronavirüs Salgını Nedeniyle Menülerde Yapılan Değişikliğe İlişkin Bulgular

Tema 3	Alt Tema	Kodlar	Katılımcılar
Koronavirüs Salgını Nedeniyle Menülerde Yapılan Değişiklikler	Çorba	Ayak paça (4)	K2, K3, K4, K6
		Kelle paça (3)	K2, K6, K7
		Sebze çorbası (1)	K7
	Et Yemekleri	Kuzu antrikot (1)	K4
		Kuzu tandır (2)	K4, K6
		Kuzu kaburga (1)	K4
		Kuzu incik (1)	K8
		Dana tandır (1)	K6
		Zülbiye kebabı (2)	K6, K8
	Sebze yemekleri	Ispanak yemeği (2)	K4, K8
		Pırasa yemeği (1)	K4
		Bamya yemeği (1)	K8

Katılımcılara yöneltilen “Koronavirüs salgını nedeniyle çalıştığınız restoranın menülerinde herhangi bir değişiklik yaptınız mı? (menülere eklediğiniz veya çıkardığınız yiyecek ve içecekler vb.) Cevabınız evet ise bu değişiklikler nelerdir? Bu değişiklikleri yapmanızın nedenleri nedir?” sorusuna ilişkin verilen yanıtlar incelenmiştir. Tablo 5’te görüldüğü üzere katılımcıların çoğunluğunun (6) koronavirüs salgını nedeniyle buldukları restoranın menüsünde bir değişikliğe gittikleri ve menülerine yeni yemekler ekledikleri tespit edilmiştir. Salgın döneminde bağışıklığı güçlendirmenin önemli bir yere sahip olması nedeniyle (Ocak, 2020) menülere vitamin ve protein değerleri yüksek yemekler eklenmiştir. Bu bağlamda, menülere eklenen yemekler arasında bağışıklığı güçlendirmesi ve şifalı olması nedeniyle ayak paça, kelle paça ve sebze çorbaları yer almaktadır. Benzer şekilde protein değeri açısından zengin olması nedeniyle kırmızı etin ağırlıklı olduğu yemekler de menülere eklenmiştir. Bu yemekler arasında, kuzu antrikot, kuzu tandır, kuzu kaburga, kuzu incik, zülbiye kebabı ve dana tandır yer almaktadır. Salgın döneminde menülerde yapılan diğer bir değişiklik ise menülere sebze yemeklerinin eklenmesidir. Bu bağlamda, hastalıklara karşı direnci yüksek tutmaya yarayan, salgın döneminde şifalı olduğu düşünülen ve sindirimi kolay olan ıspanak yemeği, pırasa yemeği ve bamya yemeği salgın döneminde menülere eklenen sebze yemeklerindedir. Öte

yandan, iki restoranda salgının başından itibaren menülerde herhangi bir değişiklik yapılmamış ve mevcut menülerle hizmet sunmaya devam edilmiştir.

K4 menülerde yaptıkları değişiklikleri şu sözlerle ifade etmektedir: *“Evet. Menüye eklemelerimiz oldu. Koronavirüs salgınına karşı en etkili ve şifalı olan ayak paçayı koyduk menümüze. Yoğurtlusunu, sadesini yaptık. Kırmızı etli ürünleri de çeşitlendirdik. Dana eti haricinde kuzu etine girdik bir de. Kuzu antrikot, kuzu tandır, kuzu kaburga bunları ekledik. Et çeşitlerini de çoğalttık. Ama tabii koronavirüs salgınına karşı bağışıklığı güçlendiren ve protein değeri yüksek olan bazı sebzeler var. Ispanak, pırasa, taze fasulye bunları da ekledik menüye. Bunları eklememizin nedeni bağışıklığı güçlendiren ve protein değeri yüksek olan yiyecekler olmasıdır.”* K6 ise şunları eklemektedir: *“Menümüze daha çok protein içerikli yemekler ekledik ve çorba olarak virüse ve hastalıklara iyi gelen, bağışıklığı güçlendiren paça çeşitlerini ekledik. Yağsız kırmızı etten yapılan zülbiye kebabı, dana tandır ve kuzu tandır yemeklerini de ekledik. Bu yemekleri menüye eklememizin nedeni, protein içeren yemekler olması nedeniyle bağışıklığı güçlendirmesi ve vücut direncini artırmasıdır.”* K7 ise konu ile ilgili görüşlerini şu sözlerle ifade etmektedir. *“Evet. Sebze çorbalarını ekledik. Bizim menümüz et ağırlıklıdır zaten. Yeniden bir et koymaya gerek duymadık. Fakat çorbaları çeşitlendirdik. Kelle paça çorbası, sebze çorbalarına ağırlık verdik.”* Salgın döneminde menülerinde herhangi bir değişiklik yapmadıklarını ifade eden K1 konu ile ilgili görüşlerini: *“Yok biz aynı menümüzle devam ediyoruz. Bundan beş sene önceki menümüz neyse şimdi de aynı menü...”* sözleriyle dile getirmiştir.

Tablo 6. Misafirlerin Menülerde Yapılan Değişikliklere Karşı Tutumuna İlişkin Bulgular

Tema 4	Kodlar	Katılımcılar
Misafirlerin Menülerde Yapılan Değişikliklere Karşı Tutumu	Olumlu (5)	K2, K3, K4, K6, K8
	Olumsuz (1)	K7

Katılımcılara yöneltilen *“Menülerde yaptığınız değişiklikleri misafirler nasıl karşıladı?”* sorusuna verilen yanıtlar incelenmiştir. Tablo 6’da da görüldüğü gibi salgın dönemine özel menülerde yapılan değişiklikler beş restoranda memnuniyetle karşılanırken bir restoranda olumsuz yönde karşılanmıştır. İki restoranda salgın döneminde menülerde herhangi bir değişiklik yapılmadığı için bu soru ilgili restoranlara yöneltilmemiştir. K4 menülerinde yaptıkları değişikliklerden müşterilerin memnun kaldıklarını şu sözlerle ifade etmektedir: *“Geri dönüşler çok güzel oldu. Önemli olan menüye kelle paça veya ayak paça koymak değil önemli olan bunu lezzetli yapmak. Lezzeti iyi değilse onlar için çok fazla bir önem arz etmiyor. Örneğin x bir restoranda yediğim ayak paçaya göre sizde yediğim ayak paçanın tanesi ve lezzeti daha güzel, verdiğim paraya değiyor diyorlar. Bu da bizi mutlu ediyor.”* K6 şunları eklemiştir: *“Sağlık açısından daha faydalı olduğunu söylediler ve memnun olduklarını dile getirdiler.”* K8 ise şunları ifade etmektedir: *“Çok memnunlar ve müşteri artışı ile paralel olarak satışlarımız da büyük ivme kazandı.”* K7 ise menüde yaptıkları değişikliklerin misafirler tarafından hoş karşılanmadığını: *“Menüde yaptığımız bu değişikliklerden dolayı çoğu müşterimiz memnun kalmadı. Bizim müşterilerimizin ağız alışkanlığı çok farklı. Menüde olan şeylerin dışına çıkmamızı istemiyorlar. Bu nedenle çok memnun olmadılar. Ama biz çıkardık. Müşteri çorbaları içerse içer içmezse biz içeriz diye düşündük.”* sözleriyle ifade etmektedir.

Tablo 7. Menülerde Yapılan Değişikliklerin Maliyete Etkisine İlişkin Bulgular

Tema 5	Kodlar	Katılımcılar
Menülerde Yapılan Değişikliklerin Maliyete Etkisi	Olumsuz (4)	K3, K4, K7, K8
	Etkilemedi (2)	K2, K6

Katılımcılara yöneltilen, “Menülerde yapmış olduğunuz değişikliklerin maliyete bir etkisi oldu mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde, dört restoranda menüde yapılan değişikliklerin maliyete olumsuz yönde yansıdığı iki restoranda ise maliyete herhangi bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. K3 menüde yapılan değişikliklerin maliyete olan olumsuz etkisini şu sözlerle ifade etmektedir: “Tabii ki oldu. Et yoğunluklu yemeklerin daha yoğunlukta olmasından dolayı da maliyetimize artış yönünde etki gösterdi.” K5 ise şunları eklemektedir: “Maliyetlerimizi artırıyor. Çünkü biz eksiltmeden fazlalaştırıyoruz. Yani bunu diğerlerinin yerine çıkarmıyoruz. Örneğin biz yayla çorbasını çıkarmayıp yerine şu çorbayı çıkaralım demiyoruz. Maliyet muhakkak artıyor. Çünkü bunlar ek olarak çıkartılıyor.”

Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada, koronavirüs salgınının Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan restoranların menülerinde meydana getirdiği değişikliklerin neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, yapılan alanyazın taraması sonucunda beş adet yarı yapılandırılmış görüşme sorusu hazırlanmıştır. Bu bağlamda, Afyonkarahisar ilinde hizmet sunan sekiz restoran yöneticisi ve sahibiyile telefon aracılığıyla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen verilerin analizi sonucunda beş ana tema belirlenmiştir.

Katılımcılar buldukları restoranda koronavirüs salgınından dolayı hijyen ve güvenlik adına birçok tedbir almışlardır. Bu kapsamda, resmi kurumlar tarafından belirlenen ve uygulanan kurallar haricinde ilave tedbirler de alarak süreci yönetmeye çalışmışlardır. Katılımcıların çoğunluğu salgın dönemi için tek kullanımlık ve QR kodlu özel menüler hazırlamışlardır. Katılımcıların salgın dönemine özel menü hazırlamalarının en önemli nedeni ise normal menülerin elden ele dolaşması nedeniyle virüsün bulaş riskini artırma olasılığının yüksek olması ve bu özel menülerin daha hijyenik olmasıdır. Öte yandan, salgın döneminde özel menü hazırlamayıp normal menülerle hizmet sunmaya devam eden katılımcılar ise azınlıktadır. Okat vd., (2020) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları da bu sonuçlarla benzerlik göstermektedir. İlgili çalışmada, işletmelerin yeni normalle birlikte hizmet sundukları süre zarfında QR kodlu dijital menüleri ya da tek kullanımlık menüleri kullanmayı tercih edecekleri sonucuna ulaşılmıştır.

İki restoran dışında görüşmelerin gerçekleştirildiği restoranların tamamında koronavirüs salgını nedeniyle menülerde değişikliğe gidilmiştir. Bu kapsamda, salgın nedeniyle virüse karşı bağışıklığı güçlü tutmaya yarayan, vitamin ve protein değerleri yüksek olan yemekler menülere eklenmiştir. Özellikle, koronavirüs salgınına karşı bağışıklığı güçlendirdiği düşünüldüğü için kelle paça ve ayak paça çorbalarına olan talepteki artışa bağlı olarak, restoranların menülerine bu yemekler eklenmiştir. Bu yemeklerin yanı sıra, kırmızı etin içerdiği protein değerinin yüksek olması nedeniyle restoranların menülerine kuzu antrikot, kuzu tandır, kuzu kaburga, kuzu incik, dana tandır ve Afyonkarahisar yöresine ait geleneksel bir yemek olan zülbiye kebabı menülere eklenen yemekler arasındadır. Ek olarak, bağışıklığı güçlendirmeye yardımcı olan ve sindirimi kolay olan ıspanak yemeği, pırasa yemeği ve bamya yemeği gibi sebze yemekleri de menülere eklenmiştir. Israeli (2007) tarafından yiyecek-içecek işletmeleri üzerine yapılan bir çalışmada, işletmelerin menüleri ile ilgili alınan önlemler arasında, menüde değişikliğe gidilmesi, menü fiyatlarının düşürülmesi ve menüye eklemelerin yapılması veya menüden bazı yiyecek veya içeceklerin çıkarılması

yer almaktadır. Bunun yanı sıra bu çalışma kapsamında görüşmelerin gerçekleştirildiği restoranların ikisinde salgın dönemi için menülerde herhangi bir değişiklik yapılmamış ve bu restoranlar mevcut menülerle hizmet sunmaya devam etmiştir.

Restoranların çoğunda salgın döneminde yapılan değişiklikler misafirler tarafından memnuniyetle karşılanmıştır. Misafirler, menülere eklenen yemeklerin sağlık yönünden faydalı olması ve lezzetli olması nedeniyle bu değişikliğe karşı olumlu düşüncelerini dile getirmişlerdir. Bir restoranda ise menülerde yapılan değişiklikler misafirler tarafından memnuniyetsizlikle karşılanmıştır. Bunun nedeni, misafirlerin alışkın oldukları damak zevklerinin dışındaki yemekleri tercih etmemelerinden kaynaklanmaktadır.

Menülerde yapılan bu değişikliklerin birçok restoranda maliyete olumsuz bir etkisi olmuştur. Bu durumun nedeni ise menülere eklenen yemeklerin özellikle kırmızı et ağırlıklı olması ve kırmızı etin fiyatının da pahalı olmasından kaynaklanmaktadır. Diğer restoranlarda ise menülerde yapılan değişikliklerin maliyete olumlu veya olumsuz herhangi bir etkisi olmamıştır.

Çalışma kapsamında restoran yönetici/sahiplerine ve konu ile ilgili ileride yapılacak olan çalışmalara yönelik birtakım öneriler getirilmiştir. Bu kapsamda restoran yöneticileri/sahipleri, menülerde yaptıkları değişikliklerde misafirlerin istekleri ve önerilerini de göz önüne alabilir. Buldukları restoranda koronavirüs salgınına yönelik aldıkları önlemleri sosyal mecralarda misafirlere duyurabilirler. Restoranda hijyen ve güvenlik adına alınan tedbirler yalnızca salgın dönemiyle sınırlı kalmayıp, salgından sonra da bu uygulamalara devam edilmelidir. Salgın döneminde dijitalleşmeye verilen önem artırılmalı ve teknoloji yakından takip edilmelidir. Öte yandan, zaman, maliyet ve salgın nedeniyle yaşanan kısıtlamalardan dolayı bu çalışma Afyonkarahisar iliyle sınırlı tutulmuştur. Bu bağlamda, konu ile ilgili ileride yapılacak olan çalışmalar farklı illerde ve bölgelerde gerçekleştirilebilir. Böylece, benzer konulardaki farklı çalışmaların karşılaştırılması sağlanabilir. Ek olarak, bu çalışmada nitel bir yaklaşım benimsendiği için ileride yapılacak olan nicel çalışmalarla da araştırmanın evreni genişletilebilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu 06.04.2021 tarihi ve 2021/181 karar numarası ile alınmıştır

KAYNAKÇA

- Bai, H. M. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID19): A review. *ComFin Research*, 8(4), 8-17.
- Baum, T., & Hai, N. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1-13.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (4. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Delolte. (2020). Understanding the sector impact of COVID-19, *Consumer Products: Food and Beverage*.

- Fotiadis, A., Polyzos, S., & Huan, T.-C. T. (2021). The good, the bad and the ugly on COVID19 tourism recovery. *Annals of Tourism Research*, 87, 1-14.
- Fu, Y.-K. (2020). The impact and recovering strategies of the COVID-19 pandemic: Lessons from Taiwan's hospitality industry. *Cogent Social Sciences*, 6(1), 1-12.
- Gegez, A. E. (2015). *Pazarlama araştırmaları*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.
- Israeli, A. A. (2007). Crisis-management practices in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 807-823.
- Karçiođlu, Ö. (2020). COVID-19: Epidemiyolojik bilgilerimiz ve hastalığın dünyadaki gidişi. *Journal of ADEM*, 1(1), 55-71.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M., & Kozak, M. (2017). *Genel turizm: İlkeler-kavramlar* (19. Baskı.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü* (2021). Alındığı uzantı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 21.04.2021).
- Ocak, H. N., (2020). Alındığı uzantı: <https://www.istanbul.edu.tr/tr/haber/guclu-bagisiklik-sistemi-koronaviruse-karsi-onemli-bir-rol-oyunuyor-640044004700560049004F0036006A0039006A00580039007900700046006200610041004F003200370077003200> (Erişim Tarihi: 28.05.2021).
- Okat, Ç., Bahçeci, V., & Ocak, E. (2020). COVID-19 (Yeni koronavirüs) salgınının neden olduğu krizin yiyecek içecek işletmeleri üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 201-218.
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59-76.
- Şen, M. A. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'deki yemek firmalarında oluşturduğu etkinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Afet ve Risk Dergisi*, 3(1), 89-100.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021). Retrieved from: <https://www.icisleri.gov.tr/arama/ara/soka%C4%9Fa%20%C3%A7%C4%B1kma%20k%C4%B1s%C4%B1tla mas%C4%B1>. (Erişim Tarihi: 10.05.2021).
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2021). *COVID-19 bilgilendirme sayfası*. Alındığı uzantı: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> (Erişim Tarihi: 19.04.2021)
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2020). *Covid-19 salgın yönetimi ve çalışma rehberi*. Bilimsel danışma kurulu çalışması. (Erişim Tarihi: 15.04.2021).

- T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü (2020): *Covid-19 (SARS-CoV-2 enfeksiyonu): Genel bilgiler, epidemioloji ve tanı*. Ankara: Bilimsel Çalışma Kurulu Çalışması.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, *Covid-19 bilgilendirme platformu* (2021). Alındığı uzantı: <https://covid19asi.saglik.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 11.04.2021).
- Tutar, H., & Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve SPSS uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkiye Bilimler Akademisi (2020). *Covid-19 pandemi değerlendirme raporu*. Ankara.
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı [TGA], (2021). Retrieved from: <https://www.tga.gov.tr/guvenli-turizm-programi-belgelendirme-kriterleri>. (Erişim Tarihi: 14.04.2021).
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı [TGA], (2021). <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/> (Erişim Tarihi: 27.05.2021).
- UNWTO, (2021). *World Tourism Barometer: International Tourism Faces Deepest Crisis In History*.
- Vaishar, A., & Šťastná, M. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on rural tourism in Czechia preliminary considerations. *Current Issues in Tourism*, 1-5.
- World Health Organization, (2021a). Retrieved from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>. (Erişim Tarihi: 15.04.2021).
- World Health Organization (2021b). *WHO coronavirus disease (COVID-19) dashboard*. <https://covid19.who.int/>. (Erişim Tarihi: 18.04.2021).
- www.unwto.org. <https://www.unwto.org/news/2021-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals>. (Erişim Tarihi: 12.04.2021).
- Zengin, Y., Topçuoğlu, E., & Kaygın, E. (2020). Covid-19 salgınının aşçıların çalışma hayatına etkisi: Kars İli Örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11(1), 1-17.

Investigation of the Changes in Menu Created by the Coronavirus (Covid-19) Outbreak: The Case of Afyonkarahisar Province

Mustafa SANDIKCI

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar /Turkey

Eda ÇOBAN

Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Afyonkarahisar /Turkey

Extensive Summary

Objective and Problem

Tourism is on top of the sectors most affected by the coronavirus pandemic. After determining that the virus is transmitted from person to person (Karcioglu, 2020, p. 56), measures taken to prevent the spread of virus such as national and international travel restrictions, closure of the borders in many countries, curfews and quarantine practices, cancellation of events, closure of many businesses in the tourism sector, etc. have negatively affected national and international tourism movements and brought tourism activities to a standstill (Baum & Hai, 2020, p. 2; Bai, 2020, p. 8; Fu, 2020, p. 3; Gössling, Scott & Hall, 2021, p. 7; Fotiadis, Polyzos & Huan, 2021).

The negative situations that have arisen due to the pandemic in the world have also significantly affected the food and beverage industry in the tourism sector. The measures taken include the closure of businesses that offer food and beverage services, the provision of service at certain time intervals, the delivery of only takeaway services, and the provision of takeaway service during the easing of restrictions (Covid-19 Pandemic Management and Working Guide of the Ministry of Health of Turkey, 2020). It can be said that the food and beverage industry lost its former activity due to these measures. Due to the concerns of people related to the hygiene and safety factors during the pandemic, some changes have occurred in their order of takeaway habits. Various menus of restaurants also significantly affected people's takeaway preferences during the pandemic. In this context, foods that help strengthen immunity are preferred during the pandemic period.

In addition to complying with official measures taken by ministries and other official institutions, the crisis management strategies developed by the managers or owners of food and beverage businesses against unexpected crisis situations such as the coronavirus pandemic are of great importance. Making changes in the menus and price reductions made by food and beverage businesses are among these strategies.

In the literature, there is a limited number of studies on the review of the menus of food and beverage businesses in the coronavirus pandemic (Okat, Bahceci & Ocak, 2020; Sen, 2020; Zengin, Topcuoglu & Kaygin, 2020). In addition, no study has been found that reveals the changes in the menus of restaurants in Afyonkarahisar due to the coronavirus pandemic. From this point of view, it is aimed in this study to reveal the changes in the menus of the restaurants serving in the city of Afyonkarahisar due to the coronavirus (Covid-19) pandemic.

Method

Managers/owners of restaurants serving in the city of Afyonkarahisar is the population of this study which aims to reveal the changes in the menus of restaurants serving in Afyonkarahisar due to the coronavirus pandemic. However, since it is not possible to reach the entire population due to time and cost, eight restaurant managers/owners serving in Afyonkarahisar formed the sample of the study. Convenience sampling method, which is one of the non-probability sampling methods, was used in the study.

The interview technique, which is frequently used in qualitative studies, was used to collect study data. From 30.04.2021 to 07.05.2021, phone conversations were made with the managers/owners of eight restaurants serving in Afyonkarahisar. The data obtained from the conversations were analyzed through the content analysis method. After analyzing the data, five main topics were obtained.

Conclusion

It was found out that the participants themselves took some precautions for hygiene and safety in addition to the circulars issued by the relevant ministries. Putting disinfectant and cologne in various places of the restaurant, removing the cruets and choosing disposable spices and salts, ensuring that the employees use bone, gloves and masks, and presenting service sets such as cutlery in transparent bags are among the measures taken by the participants for ensuring hygiene. Reducing the seating capacity in the restaurant by half, questioning the guest's HES code (=Life Fits Home) at the entrance to the restaurant, measuring the body temperature and placing distance warnings in various place of the restaurant are among the measures they taken for safety.

The majority of the participants (6) issued disposable and QR-coded menus special for the pandemic period. The most important reason for the participants to issue menus special for the pandemic period is that there is a high probability of increasing the risk of transmission of infection due to the fact that normal menus are passed from hand to hand, and these special menus are more hygienic. It was found out that two participants did not issue any menu special for the pandemic period.

Due to the coronavirus pandemic, menu changes were made in all of the restaurants called, except for two restaurants. Due to the pandemic, restaurants have added dishes with high vitamin and protein levels to their menus, which strengthen immunity against the virus pandemic. Due to the increase in demand for khash soups, restaurants have added these dishes to their menus, especially since they are considered to strengthen immunity against the coronavirus pandemic. In addition to these dishes, ribeye, lamb tandoori, rack of lamb, lamb shank, veal tandoori and zulbiye kebab, a traditional dish from the Afyonkarahisar region, are among the dishes that restaurants added to their menus due to the high protein content of red meat. Vegetable dishes such as spinach, leek and okra dishes, which help strengthen immunity and are easy-to-digest, have also been added to the menus.

Such changes made during the pandemic in most of the restaurants were welcomed by the guests. Guests expressed their positive thoughts for these changes as the dishes added to the menus are beneficial and delicious in terms of health. A restaurant's menu changes were met with dissatisfaction by guests.

These menu changes have had a negative impact on costs in most of the restaurants. The reason for this is that the dishes added to the menus contain mainly red meat and the price of red meat is expensive. The changes in the menus of other restaurants did not have a positive or negative effect on the cost.