



Tüketicilerin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kullanılan Teknoloji Tabanlı Menüler ile İlgili Görüşleri (Consumers' Opinions on Technology-Based Menus Used in Food and Beverage Businesses)

Semra AKAR ŞAHİNGÖZ^a, * Eren YALÇIN^b

^a Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

^a Selçuk University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Konya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 21.07.2021

Kabul Tarihi: 24.10.2021

Anahtar Kelimeler

Menü
Tüketici
Restoran
QR kod
Teknoloji uygulamaları

Keywords

Menu
Consumer
Restaurant
QR code
Technology applications

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Menü; müşterilere sunulan yiyecek içeceklerin yer aldığı bir listedir. Menü kartı olarak da ifade edilen menü kavramı, içerisinde yalnızca yiyecek içeceklerin ve fiyatlarının yer aldığı bir liste değil, işletme imajının yansıtıldığı ve müşteri tercihlerinin etkilendiği önemli bir pazarlama aracıdır. Diğer bir ifade ile işletme için bir tutundurma aracıdır. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinde sunulan menünün tasarımı, temizliği ve kullanımı oldukça önemlidir. Emegün yoğun olduğu yiyecek içecek işletmelerinde, tüketici beklentilerinin karşılanarak memnuniyetin sağlanması ve verimliliğin artırılması amacıyla çeşitli teknolojilerden faydalanılmaktadır. Günümüzde teknolojinin gelişmesi ile yiyecek içeceklerin sıralı bir şekilde yer aldığı geleneksel menü kartlarının yerine çeşitli alternatifler de ortaya çıkmıştır. Özellikle Covid-19 pandemisi ile birlikte menülerde çeşitli teknolojilerin kullanımı daha da önem kazanmıştır. Geleneksel olarak sunulan menü kartlarının yerine QR kod ya da e- tablet aracılığı ile siparişlerin alınması, müşteri memnuniyetini artırarak işletmeyi rakiplerine karşı avantajlı bir konuma getirebilir. Ayrıca işletme performansının artırılması bakımından da oldukça önemlidir. Bu çalışmada, tüketicilerin yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan e-tablet menüler ve QR kod uygulamaları ile ilgili görüşlerinin belirlemesi amaçlanmıştır. Veriler, daha önceden yapılmış araştırmalarda kullanılan veri toplama araçları temel alınarak araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu ile elektronik olarak toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20 ve Jamovi 1.6.9.0. paket programında analiz edilmiştir.

Abstract

A menu is a list of food and beverages offered to customers. Also expressed as a menu card, the menu concept is not only a list of food and beverages, and their prices, but also an important marketing tool reflecting the image of businesses and influencing customer preferences. Put differently, it is a promotional tool for businesses; therefore, the design, cleanliness, and use of menus offered in food and beverage businesses are very important. Various technologies are used to satisfy consumer expectations, ensure satisfaction and increase productivity in labor-intensive food and beverage businesses. Today, various alternatives to the traditional menu cards in which food and beverages are placed sequentially have emerged with advances in technology. The use of various technologies in menus has gained importance, especially with the Covid-19 pandemic. Taking orders via QR codes or e-tablets instead of the traditional menu cards might increase customer satisfaction and put the business in an advantageous position against its competitors. It is also very important in terms of increasing business performance. To this end, this study aimed to determine the views of consumers about e-tablet menus and QR code applications used in food and beverage businesses. Based on the data collection instruments employed in previous studies, the data were collected online through a questionnaire developed by the researchers. The obtained data were analyzed using SPSS 20 and Jamovi 1.6.9.0. programs.

* Sorumlu Yazar

E-posta: yalcinerene@gmail.com (E. Yalçın)