



Turistlerin Kruvaziyer Gemileri Yiyecek ve İçecek Hizmetlerinden Beklenti ve Performans Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma (A Study on Tourist' Expectation and Performance Levels of the Food and Beverage Services on Cruise Ships)

*Ozan KAYA^a

^a Muğla Sıtkı Koçman University, Ortaca Vocational School, Muğla/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:23.03.2017

Kabul Tarihi:01.06.2017

Anahtar Kelimeler

Kruvaziyer turizmi

Yiyecek ve içecek hizmetleri

Önem performans analizi

Öz

Çalışmanın temel amacı turistlerin kruvaziyer gemilerindeki yiyecek-içecek hizmetlerine ilişkin beklenti ve performans düzeylerini belirlemektir. Bu bağlamda kruvaziyer turistlerine yönelik İstanbul/Karaköy limanında bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Önem performans analiziyle değerlendirilen araştırmanın sonuçlarına göre kruvaziyer gemilerinde konfor ve temizlik, görsel çekicilik, çalışanların kıyafetlerinin düzgün ve temiz olması, taze ve iyi sunulan yiyecekler gibi unsurlar turistlerin beklentilerini karşılamaktadır. Bununla birlikte kafe/bar/restorant çeşitliliği, menü maddesi çeşitliliği, hesabın doğru olması, servisin zamanında yapılması, siparişlerin hatasız servis edilmesi boyutları turistlerin beklentilerinin altında kalmaktadır.

Keywords

Cruise tourism

Food and beverage service

Importance performance analysis

Abstract

The main objective of the study is to identify the level of expectation and performance of the tourists regarding with the food and beverage services on the cruise ship. Therefore, an empirical study employed to cruise tourists in the Karakoy/Istanbul Port. According to results of the research, which assessed by importance performance analysis, in cruise ships, comfort and cleanliness, visual attractiveness, neat and well-groomed staff and fresh and well-presented food dimensions meet the tourist expectations. However, cruise ships performance on variety of restaurant/cafe/bar concepts, variety of menu items, accurate bill, service in the promised time, error-free served order are not enough to meet the tourist expectations.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: ozankaya@mu.edu.tr (O. Kaya)