



Fethiye’de TripAdvisor’a Kayıtlı Yiyecek İçecek İşletmeleri İçin Kritik Başarı Faktörleri ve Sosyal Ağ Analizi İle Performans Değerlendirmesi (Critical Success Factors for Food-Drink Enterprises in Fethiye which are Registered to TripAdvisor & Social Network Analysis and Performance Evaluation)

***Pelin ARSEZEN-OTAMIŞ**^a

^aMuğla Sıtkı Koçman University, Fethiye Faculty of Management, Muğla/Turkey.

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
20.03.2015

Kabul Tarihi:
16.05.2015

Anahtar Kelimeler

Yiyecek içecek işletmeleri
Kritik başarı faktörleri
Performans
Sosyal ağ analizi
Fethiye

Keywords

F&B Businesses
Critical Success Factors
Performance
Social Network Analyse
Fethiye

Öz

Günümüz toplumları, büyük boyutlara ulaşmış olan yiyecek içecek hizmetleri endüstrisinin ürettiği ürün ve hizmetleri giderek artan oranlarda tüketmektedir. Dışarıda yemek yeme, yiyecek içecek hizmetleri endüstrisinin ürettiği ürün ve hizmetlere olan talebin çıkış noktası halini almaktadır. Yiyecek içecek ürün ve hizmet karması, turistlerin gittikleri destinasyona yönelik beğenme beğenmeme durumlarına etki eden önemli bir faktör olarak görülmektedir. Bu çalışmada Fethiye’de yer alan seyahat sitesi TripAdvisor’a restoranlar kategorisinde kayıtlı yiyecek içecek işletmeleri için “Yemek”, “Hizmet”, “Değer” ve “Atmosfer” boyutlarına göre site kullanıcılarının puanları sosyal ağ analizi yöntemiyle incelenerek, turistlerin deneyimlerine dayanarak, en çok vurgulanan kritik başarı faktörlerine göre performans sıralaması yapılmaya çalışılmıştır. Sonuçlar yiyecek içecek işletmelerinin kendi işletme analizlerini yapabilmeleri açısından önemlidir. Araştırmada yiyecek içecek işletmeleri için kritik başarı faktörlerine göre performans analizi yapılmaya çalışılmıştır. Araştırma için TripAdvisor’a kayıtlı ve Fethiye’de yer alan işletmeler seçilmiştir. Merkez, Çalış ve Ölüdeniz mevkiileri kendi içlerinde değerlendirilmiş ve birbirleriyle performans açısından kıyaslanmıştır. Sonuçta Ölüdeniz işletmelerinin en yüksek başarı düzeyine sahip olduğu bulunmuştur.

Abstract

This study was conducted performance analysis based on critical success factors for food and beverage businesses. TripAdvisor registered businesses located in Fethiye was selected for this research. Central , Çalış and Bluelagoon places were evaluated. After, they compared in terms of their performance with each other. As a result Oludeniz was found to have the highest levels of business success.

*Sorumlu yazar
pelinkanten@mehmetakif.edu.tr (P. Arsezen-Otamiş)