



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2023, 7(1): 37-53

DOI: [10.29226/TR1001.2023.326](https://doi.org/10.29226/TR1001.2023.326)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Restoran Çalışanlarının Becerilerine Yönelik Müşteri Algıları: Antalya Örneği

Doç. Dr. Yeliz PEKERŞEN, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: yeliz.ulusan@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-4769-7717](https://orcid.org/0000-0003-4769-7717)

Dr. Öğr. Üyesi Gürkan ALAGÖZ, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, e-posta: galagoz@erzincan.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-7446-6220](https://orcid.org/0000-0002-7446-6220)

Yüksek lisans öğrencisi Murat TAKKACIGİL, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: takkacigilmurat@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-6606-8812](https://orcid.org/0000-0002-6606-8812)

Öz

Küreselleşen dünyada çalışan insan sayısının artmasıyla ev dışında gerçekleştirilen sosyal aktiviteler yaygın hale gelmiştir. Bir sosyalleşme aracı olarak da görülen restoranlar günümüzün en popüler ticari ve rekreasyon mekanları olarak nitelendirilmektedir. Restoran işletmelerinin servis bölümü müşterilerle doğrudan iletişim kuran bölümlerden birisi olup, bu bölüme alınacak işletme personelinin düzgün diksiyon, kibar ve sabırlı bir kişilik, sorun çözme yeteneği gibi özelliklere sahip olması arzu edilebilmektedir. Bu araştırma ile restoran müşterilerinin personellerin becerilerine yönelik algılarını ölçmek ve işletme çalışanlarının yeterlilik düzeylerinin saptanması amaçlanmaktadır. Hizmet kalitesi bağlamında araştırma Antalya Muratpaşa'daki restoranları tercih etmiş olan müşteriler üzerinde yapılmıştır. 400 kişiyle yapılan anket sonucunda çalışan bilgi ve iletişim boyutu, problem çözme ve iş becerisi ve çalışanın müşteriye olan tutumunda, bölge restoranlarında çalışan performansının yüksek olduğu görülmektedir. Müşterilerin cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir gibi değişkenlere göre algı düzeylerinin farklılaştığı eğitim seviyesine göre ise algı düzeylerinin farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca müşterilerin restorana gitme sıklığı ve restorana kimine gittiğine göre çalışan becerilerini değerlendirmeleri farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Restoran İşletmeleri, Çalışan Becerileri, Müşteri Algıları, Çalışan Davranışları, Hizmet Kalitesi

Makale Gönderme Tarihi: 29.12.2022

Makale Kabul Tarihi: 7.3.2023

Önerilen Atıf: Pekerşen, Y., Alagöz, G., Takkacıgil, M. (2023). Restoran Çalışanlarının Becerilerine Yönelik Müşteri Algıları: Antalya Örneği, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 37-53.

© 2023 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Restaurant Customers' Perceptions About Employees' Skills: The Case of Antalya

Assoc. Prof. Dr. Yeliz PEKERŞEN, Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, e-mail: yeliz.ulusan@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-4769-7717](https://orcid.org/0000-0003-4769-7717)

Assist. Prof. Dr. Gürkan ALAGÖZ, Erzincan Binali Yıldırım University, Vocational School of Tourism and Hotel Management, e-mail: galagoz@erzincan.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-7446-6220](https://orcid.org/0000-0002-7446-6220)

Graduate Student Murat TAKKACIGİL, Necmettin Erbakan University, Social Sciences Institute, e-mail: takkacigilmurat@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-6606-8812](https://orcid.org/0000-0002-6606-8812)

Abstract

With the increase in the number of people working in the globalizing world, social activities outside the home have become common. Restaurants, which are also seen as a means of socialization, are described as the most popular commercial and recreational venues today. The service department of restaurant businesses is one of the departments communicating directly with customers, and it is expected that the personnel to be recruited to this department should have features such as proper diction, a polite and patient personality, and problem-solving skills. In this study it is aimed to measure the restaurant customers' perceptions about the employees' skills and to determine the proficiency levels of the business employees. In the context of service quality, a survey was conducted on customers who preferred à la carte restaurants in Muratpaşa district of Antalya. According to the data obtained from 400 customers preferring a la carte restaurants, it was found that the performance of the employees in the regional restaurants is high in terms of knowledge and communication, problem solving and business skills, and attitude to the customer. It was also determined that the customers' perceptions differed according to variables such as gender, age, marital status, income, but their perceptions about the education level did not differ. It was also concluded that customers' evaluation of employee skills differs according to the frequency of going to the restaurant and who they go to the restaurant with.

Keywords: Restaurant Businesses, Employee Skills, Customer Perceptions, Employee Behaviors, Service Quality

Received: 29.12.2022

Accepted: 7.3.2023

Suggested Citation: Pekerşen, Y., Alagöz, G., Takkacıgil, M. (2023). Restaurant Customers' Perceptions About Employees' Skills: The Case of Antalya, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 7(1), 37-53.

© 2023 Journal of Management, Economic and Marketing Research