



Restoranlarda Kullanılan Akıllı Teknolojiler ve Robot Restoranlar Hakkında Tripadvisor'da Yapılan Yorumların Değerlendirilmesi (Evaluation of Tripadvisor Comments on Smart Technologies Used in Restaurants and Robot Restaurants)

* Ahu YAZICI AYYILDIZ^a , Evren EROĞLU^b 

^a Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Turkey

^b Aydın Adnan Menderes University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Aydın/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 31.05.2021

Kabul Tarihi: 12.06.2021

Anahtar Kelimeler

Robot

Robot restoran

Akıllı teknoloji

Keywords

Robot

Robot restaurant

Smart technology

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Geçmişten günümüze teknolojinin hızlı gelişimi ile beraber gelen endüstri devrimlerinin son aşaması Endüstri 4.0 olmuştur. Akıllı uygulamaların insan yaşamında giderek önem kazanması turizm sektörünü de etkilemiştir. Sektörün önemli kollarından biri olan yiyecek içecek işletmeleri de gelişen teknolojiye bağlı olarak birçok akıllı uygulamayı bünyelerinde barındırmaktadırlar. Yeme içme deneyiminin öncesi, esnası ve sonrasında müşteri memnuniyetini sağlamak, iş akışını hızlandırmak ve işgücünün verimli kullanılması adına kullanılan akıllı teknolojiler sektörün ilerleyişinde önem arz etmektedir. Robotik teknolojilerin de yaygınlaşarak turizm sektöründe insan gücünün yerini almaya başlaması, robot çalışanlarla hizmet veren restoranların sayısına etki etmektedir. Bu anlamda araştırma kapsamında Hindistan, Fransa, İngiltere, Tayland ve Japonya'da robot çalışanlarla hizmet veren 10 adet robot restoranla ilgili Tripadvisor sitesindeki yorumlar tüm dillerde incelenmiştir. Söz konusu yorumlar yemek, fiyat, servis, personel, atmosfer, deneyim, temizlik, robot garson, robot aşçı ve robot gösterisi kriterleri ile ele alınmış ve içerik analizi uygulanmıştır. Çalışmanın amacı robot restoranları tercih eden tüketicilerin deneyimlerini olumlu ve olumsuz yönden ortaya koyarak sektördeki gelişime ve ilgili literatürde yapılabilecek çalışmalara katkı sağlamaktır. Araştırma sonucunda müşterilerin robot çalışanlardan alınan hizmetleri ilgi çekici buldukları ancak fiyat, atmosfer ve yemek kriterleri ile ilgili restoranların eksikliklerinin bulunduğu görülmüştür.

Abstract

The last stage of industrial revolutions that have been brought about with the rapid development of technology from the past to the present is Industry 4.0. The fact that smart applications have gained increasingly greater importance in human life has also affected the tourism sector. Food and drink establishments, which are one of the important branches of the sector, also have many smart applications in them regarding the developing technology. Smart technologies, which are used in achieving customer satisfaction, speeding up the workflow and using labor productively before, during and after the experience of eating and drinking, constitute importance in the advancement of the sector. The fact that robotics technologies have also become prevalent and started to replace human labor in the tourism sector affects the number of restaurants that are offering services with robot employees. In this sense, within the scope of this study, comments on the Tripadvisor website made about 10 robot restaurants operational in India, France, the United Kingdom, Thailand and Japan were examined in all languages. These comments were examined in terms of the criteria of food, price, service, personnel, atmosphere, experience, cleanliness, robot waiter, robot cook and robot demonstration, and content analysis was carried out. The purpose of this study was to provide contributions to the development in the sector and studies to be conducted in the relevant literature by revealing the positive and negative aspects of the experiences of consumers preferring robot restaurants. As a result of the study, it was determined that customers found services they received from robot employees interesting, but the restaurants had shortcomings regarding the criteria of price, atmosphere and food.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ayazici@adu.edu.tr (A. Yazıcı Ayyıldız)

DOI:10.21325/jotags.2021.831