



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 1042-1054.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.227](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.227)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Restoran İşletmelerinde Sosyal Medya Kullanımı: Marmaris Örneği

Dr. Öğr. Üyesi Alper KURNAZ, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Bolu, e-posta:

[alperkurnaz@ibu.edu.tr](mailto:alperkurnaz@ibu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5288-0706>

#### Öz

Bu araştırma, Marmaris'te yer alan restoran işletmecilerinin sosyal medya kullanımı hakkında ne düşündüklerini ortaya koyma amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda literatürden derlenen araştırma soruları için, Marmaris'te yer alan restoran işletmecilerinden randevu talebinde bulunulmuş, talebi kabul eden 18 restoran işletmecisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri için yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırma 5 Nisan – 10 Mayıs 2019 tarihleri arasında yüz yüze görüşmeler şeklinde gerçekleştirilmiştir. Elden edilen veriler içerik analizi ile yorumlanmış ve araştırma bulguları elde edilmiştir. Araştırma sonucu olarak restoran işletmelerinin sosyal medya uygulamalarını etkili bir biçimde kullandıkları, reklam ve tanıtım açısından ekonomik ve hızlı bir araç olduğu, müşterilerle etkili bir iletişim kurabildiklerini göstermektedir. En çok kullanılan sosyal medya araçları instagram ve facebook olarak ifade edilmiştir. Restoran işletmecileri sosyal medya kullanmanın avantajları yanı sıra bazı dezavantajlarının da olduğunu ifade etmektedirler. Restoran işletmecilerinin büyük bir çoğunluğu sosyal medya kullanmanın olumsuz yorumlar açısından dezavantaj olduğunu düşünmektedir. Özellikle sektörel anlamda sosyal medya kullanımını olumlu bir iletişim aracı olarak değerlendiren restoran işletmecileri, sosyal medya hesaplarını yönetmek açısından profesyonel bir yardım almadıklarını belirtmektedirler.

**Anahtar Kelimeler:** Restoran İşletmecileri, Sosyal Medya, Marmaris.

**Makale Gönderme Tarihi:** 31.07.2019

**Makale Kabul Tarihi:** 06.10.2019

#### Önerilen Atıf:

Kurnaz, A. (2019). Restoran İşletmelerinde Sosyal Medya Kullanımı: Marmaris Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 1042-1054.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**Use of Social Media in Restaurant Businesses: The Case of Marmaris**

Assistant Prof. Dr. Alper KURNAZ, Bolu Abant İzzet Baysal University, Faculty of Tourism, Bolu, e-mail: [alperkurnaz@ibu.edu.tr](mailto:alperkurnaz@ibu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5288-0706>

**Abstract**

This research was conducted to reveal what the restaurant operators in Marmaris think about the use of social media. For this purpose, an appointment request was made from the restaurant operators in Marmaris for the research questions collected from the literature and interviews were conducted with 18 restaurant operators who accepted the request. Semi-structured interview technique was used for the research data. The research was conducted in the form of face to face interviews between 5 April - 10 May 2019. The data obtained were interpreted by content analysis and the research findings were obtained. As a result of the research, it shows that restaurant companies use social media applications effectively, it is an economical and fast tool in terms of advertising and promotion, and they can communicate effectively with customers. The most used social media tools are expressed as instagram and facebook. Restaurant operators state that there are some disadvantages as well as the advantages of using social media. The majority of restaurant operators think that using social media is a disadvantage in terms of negative comments. The restaurant operators, who regard the use of social media as a positive communication tool in the sectoral sense, state that they do not receive professional assistance in managing their social media accounts.

**Keywords:** Restaurant Management, Social Media, Marmaris.

**Received:** 31.07.2019

**Accepted:** 06.10.2019

**Suggested Citation:**

Kurnaz, A. (2019). Use of Social Media in Restaurant Businesses: The Case of Marmaris, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 1042-1054.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.