



T.C.
YENİŞEHİR KAYMAKAMLIĞI
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı : E-84994148-605.01-100779863
Konu : Elif DEMİR' in
Araştırma İzin Onayı

22.04.2024

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğünün 16.04.2024 tarih ve 100497896 sayılı yazısı

Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğünün "*Araştırma Uygulama İzin Talebi*" ile ilgili yazısı ekte gönderilmiş olup, konu hakkında, ilgi yazı doğrultusunda gerekli iş ve işlemlerin yapılması hususunda; Gereğini bilgilerinize rica ederim.

İbrahim YILMAZ
Müdür a.
Şube Müdürü

Ek: İlgi yazı ve ekleri (3 Sayfa)

Dağıtım:
Resmi/Özel Okul ve Kurum Müdürlüklerine
Bilgi İşlem ve Eğitim Teknolojileri Birimi

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Adres : Güvenciler Mah. 1. Cd No:118/A Yenişehir/MERSİN

Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/meb-ebys>

Telefon No : 324-3254325(26)-124

E-Posta:

Kep Adresi : meb@hs01.kep.tr

Bilgi için: Selver TALAY

Unvan : Teknisyen

İnternet Adresi:

Faks:

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 5f8d-060c-3ff5-936b-4370 kodu ile teyit edilebilir.





T.C.
MERSİN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : E-34776202-605.01-100497896

16.04.2024

Konu : Elif DEMİR' in
Araştırma İzin Onayı

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : a) Mersin Üniversitesi Rektörlüğünün 13.03.2024 tarihli ve 2665127 sayılı yazısı.
b) Valilik Makamının 15.04.2024 tarihli ve 100355603 sayılı Oluru.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı doktora programı öğrencisi, Elif DEMİR' in "Restoranlarda kazanılmamış tercihlî muamelenin davranışsal niyete etkisinde, müşteri duygulanımı ve algılanan hedonik faydanın rolü" konulu izin talebi ilgi (a) yazı ile bildirilmiştir.

Söz konusu araştırmanın, 2023-2024 eğitim öğretim yılında, Mersin ilindeki Resmi Anadolu liselerinde öğrenim gören öğrencilere, görev yapan diğer personel ve öğretmenlere yönelik olarak, eğitim öğretim faaliyetleri aksatılmadan, gönüllülük esasına dayalı olarak, uygulama sırasında mühürlü ve imzalı örnekten çoğaltılan veri toplama araçları kullanılarak çalışmaya konu kişiler ve aile üyelerinden ad soyad, telefon, adres, din, mezhep, etnik gruba mensubiyet gibi hassas bilgilerin istenmemesi ve uygulama sonucunda hazırlanacak raporun basılı ve dijital ortamda, tarafımıza gönderilmesi şartı ile uygun görüldüğüne dair ilgi (b) Olur ve ekleri ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz/rica ederim.

Fazilet DURMUŞ
Vali a.
İl Millî Eğitim Müdürü

Ek:

- 1-Valilik Oluru (1 Sayfa)
- 2-Veri Toplama Araçları (8 Sayfa)

Dağıtım:

13 İlçe Kaymakamlığına
(İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü)
Mersin Üniversitesi Rektörlüğüne

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Adres : Dumlupınar mah.GMK. Blv. Yenişehir/Mersin

Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/meb-ebys>
Bilgi için: Murat ORAKÇI (ŞEF)-Yıldız KESER(BÜRO HİZMETLERİ)

Telefon No : 0 (324) 329 14 81
E-Posta: istatistik33@meb.gov.tr
Kep Adresi : meb@hs01.kep.tr

Unvan : Büro Hizmetleri
İnternet Adresi: Faks:3243273518

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 7231-23a5-3c8e-a737-5294 kodu ile teyit edilebilir.





T.C.
MERSİN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : E-34776202-605.01-100355603

15/04/2024

Konu : Elif DEMİR' in
Araştırma İzin Onayı

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : a) Mersin Üniversitesi Rektörlüğünün 13.03.2024 tarihli ve 2665127 sayılı yazısı.
b) MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 21.01.2020 tarihli ve 1563890 sayılı " Araştırma Uygulama İzinleri " Konulu (2020/2 No'lu) Genelgesi.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı doktora programı öğrencisi, Elif DEMİR' in "Restoranlarda kazanılmamış tercihli muamelenin davranışsal niyete etkisinde, müşteri duygulanımı ve algılanan hedonik faydanın rolü" konulu izin talebine ilişkin ilgi (a) yazı ve eklerine istinaden, ilgi (b) Genelge doğrultusunda düzenlenen 03.04.2024 tarihli uygun komisyon görüşü ve çalışma programı ilişikte sunulmuştur.

Araştırmanın, 2023-2024 eğitim öğretim yılında, Mersin ilindeki Resmi Anadolu liselerinde öğrenim gören öğrencilere, görev yapan diğer personel ve öğretmenlere yönelik olarak, eğitim öğretim faaliyetleri aksatılmadan, gönüllülük esasına dayalı olarak, uygulama sırasında mühürlü ve imzalı örnekten çoğaltılan veri toplama araçları kullanılarak çalışmaya konu kişiler ve aile üyelerinden ad soyad, telefon, adres, din, mezhep, etnik gruba mensubiyet gibi hassas bilgilerin istenmemesi ve uygulama sonucunda hazırlanacak raporun basılı ve dijital ortamda, tarafımıza gönderilmesi şartı ile Müdürlüğümüzce uygun değerlendirilmektedir.

Makamlarınızca da uygun görüldüğü takdirde Olurlarınıza arz ederim.

Fazilet DURMUŞ
İl Millî Eğitim Müdürü

OLUR
Adem YILMAZ
Vali a.
Vali Yardımcısı

Ek:

1-Komisyon Görüşü (2 Sayfa)

2-Yazı (70 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Adres : Dumlupınar mah.GMK. Blv. Yenişehir/Mersin

Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/meb-ebys>
Bilgi için: Murat ORAKÇI (ŞEF)-Yıldız KESER(BÜRO HİZMETLERİ)

Telefon No : 0 (324) 329 14 81
E-Posta: istatistik33@meb.gov.tr
Kep Adresi : meb@hs01.kep.tr

Unvan : Büro Hizmetleri
İnternet Adresi: Faks:3243273518

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden e101-2d50-39c9-8af6-d218 kodu ile teyit edilebilir.



EK 7.1: Anket

Değerli Katılımcı,

Elinizdeki anket, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan **bir doktora tezine** veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette, sizden kimliğinizi belirten herhangi bir yazı veya işaret istenmemektedir. Her hangi bir ticari amacı olmayan araştırmada veriler, yalnızca bilimsel katkı ve gelişme için kullanılacak olup; yanıtlarınız kesinlikle gizli tutulacak ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.

Ankette demografik soruların yanında, üç arkadaşımızla birlikte gittiğiniz bir tantunicide yaşanan bir olay (senaryo) canlandırılmaktadır. **Bu senaryoda yer alan kişilerden birisi de sizsiniz. Bu nedenle yaşanan olayları kendiniz yaşamış gibi hissetmeniz ve sorulara buna göre yanıt vermeniz oldukça önemlidir.**

Anketi cevaplama süresi ortalama 5-10 dakikadır. Sizlerin katkısı olmadan, çalışmanın amacına ulaşması mümkün değildir. Araştırmamıza gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI

Elif DEMİR

Senaryo KK-1: Kişinin Kendisi

3 arkadaşımızla birlikte tantunicie gidiyorsunuz. Gidilecek tantunicieyi arkadaşlarınız seçmiştir. Ancak gidilen yerin, sizin daha önce gittiğiniz tantunici olduğunu fark ediyorsunuz. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer bifttek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşılıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Eş zamanlı olarak diğer kasada arkadaşınızın biriside ödeme yapıyor. Diğerleri arkadaşlarınız da sıra bekliyor. Sizinle kasiyer arasında geçen aşağıdaki diyalogu tüm arkadaşlarınız da duyuyor.

Kasiyer: "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Siz : "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım".

Kasiyer: "1 tantuninin ücretini almayacağım"

Siz : "Niçin 1 tantuninin ücretini almayacaksınız?" sorduğunuzda

Kasiyer: "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Ödemeyi yaptıktan sonra

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Böylece arkadaşlarınızın önünde sizden bir tantuninin ücreti alınmıyor.

Arkadaşlarınızın yanında size yapılan bu ayrıcalıklı muameleyi düşünerek aşağıdaki soruları cevaplayınız.



Lütfen, 1. 2. 3. ve 4. Soruları aşağıdaki derecelemeye göre yanıtlayınız

Kesinlikle katılmıyorum (1) *Katılmıyorum* (2) *Kararsızım* (3) *Katılıyorum* (4) *Kesinlikle katılıyorum* (5)

1-Aşağıda yer alan, restoran müşterilerinin algıladıkları kazanılmamış tercihli muameleyle ilişkin ifadelere katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Kazanılmamış Tercihli Muameleyle İlişkin İfadeler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantunici, diğer müşteriler için yapmadıklarını benim için yapar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Bu tantunici, diğer müşterilere kıyasla bana öncelikli davranır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Bu tantunici, diğer müşterilere kıyasla bana daha hızlı hizmet sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.Bu tantunici bana, diğer müşterilerden daha iyi ilgi, alaka (muamele) gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.Bu tantunici bana, diğer müşterilere sunulmayan özel ayrıcalıklar sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2-Aşağıda yer alan algılanan faydaya ilişkin ifadelere katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Algılanan Faydaya İlişkin İfadeler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantunici beni mutlu etti.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Bu tantuniciden keyif aldım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Burada tantuni yemekten heyecan duydum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.Bu tantunici, rutininin dışına çıkmamı sağladı.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.Bu tantunicide yemekten keyif aldım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.Zorunlu olduğum için değil istediğim için bu tantuniciye geldim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.Bu tantunicide iyi vakit geçirdim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.Bu tantunicide yemekten keyif aldım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.Bu tantunicide iyi vakit geçirdim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.Bu tantunicide yemek yerken sorunlarımı unuttum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.Bu tantunici bana macera duygusu yaşattı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3-Aşağıda yer alan, restoran müşterilerinin hizmet aldıkları restorana ilişkin ifadelere katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Tantuniciye dönük düşünceler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantuniciye tekrar gitmek isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Tantunici hakkında başkalarına olumlu şeyler söyleyebilirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Bu restorani arkadaşlarıma veya başkalarına tavsiye ederim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)





4-Aşağıda, bu tantunicideki deneyiminize ilişkin duygularınızı belirlemeye dönük ifadeler bulunmaktadır. Lütfen, duygunuzu belirten en iyi sayıyı işaretleyiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Bu tantunicide; kendimi,hissettim.								
Mutsuz	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Mutlu
Rahatsız	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Keyifli
Stresli	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Neşeli
Hayal kırıklığı yaşamış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Memnun
Sıkılmış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Eğlenmiş
Durgun	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Heyecanlı
İlgilenilmemiş	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Şaşırtılmış
Boğucu	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Ferah
Sıkıştırılmış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Rahat
Kızgın	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Hoşnut

5-Tantunicilerin hizmet kalitesi hakkında genel olarak ne düşünüyorsunuz?

Çok zayıf Zayıf Ortalama İyi Çok iyi

DEMOGRAFİK SORULAR

6-Cinsiyetiniz:	<input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Kadın	7-Medeni durumunuz:	<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekâr					
7-Yaşınız:	<input type="checkbox"/> 15-19	<input type="checkbox"/> 20-24	<input type="checkbox"/> 25-29	<input type="checkbox"/> 30-34	<input type="checkbox"/> 35-39	<input type="checkbox"/> 40-44	<input type="checkbox"/> 45-49			
	<input type="checkbox"/> 50-54	<input type="checkbox"/> 55-59	<input type="checkbox"/> 60-64	<input type="checkbox"/> 65-69	<input type="checkbox"/> 70-74	<input type="checkbox"/> 75-79	<input type="checkbox"/> 80 ve üstü			
8-Eğitim düzeyiniz:	<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Yüksek lisans	<input type="checkbox"/> Doktora			
9-Bireysel aylık geliriniz (TL):	<input type="checkbox"/> 8.500TL ve altı	<input type="checkbox"/> 8.501-10.000	<input type="checkbox"/> 10.001-12.500	<input type="checkbox"/> 12.501-15000	<input type="checkbox"/> 15.001-20.000	<input type="checkbox"/> 20.001-25.000	<input type="checkbox"/> 25.001-30.000	<input type="checkbox"/> 30.001-40.000	<input type="checkbox"/> 40.001-50000	<input type="checkbox"/> 50 001 TL ve üstü
10-Tantuniciye gitme sıklığınız:	<input type="checkbox"/> Her gün	<input type="checkbox"/> 2-3 günde bir	<input type="checkbox"/> Haftada bir	<input type="checkbox"/> 2 haftada bir	<input type="checkbox"/> Ayda bir	<input type="checkbox"/> 3 ayda bir	<input type="checkbox"/> 6 ayda bir	<input type="checkbox"/> Yılda bir		
11-En sık gittiğiniz tantunicinin adını yazınız:										

12-Değerli katılımcı, lütfen okuduğunuz senaryonun gerçekliği hakkındaki görüşünüzü işaretleyiniz.

1.Senaryoda anlatılanların gerçekliği	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
2.Böyle bir durumun başınıza gelme olasılığı	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
3.Kendinizi senaryodaki kişi ve olaylarla özdeşleştirme durumunuz	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
4.Böyle bir ayrıcalıklı muamelenin (uygulamanın) sizin için önemi	Kesinlikle önemsiz (1)	Önemsiz (2)	Ne önemsiz ne önemli (3)	Önemli (4)	Çok önemli (5)

Bu çalışmanın özetini edinmek isterseniz, lütfen e-posta adresinizi okunaklı şekilde yazınız.

.....@.....

Teşekkür ederiz...

Ek 7.2: Senaryolar

1) Kişinin Kendisi-KK

Senaryo KK-1: Kişinin Kendisi

3 arkadaşınızla birlikte tantuniciye gidiyorsunuz. Gidilecek tantuniciyi arkadaşlarınız seçmiştir. Ancak gidilen yerin, sizin daha önce gittiğiniz tantunici olduğunu fark ediyorsunuz. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer biftek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Eş zamanlı olarak diğer kasada arkadaşınızın birisi de ödeme yapıyor. Diğer arkadaşlarınız da sıra bekliyor. Sizinle kasiyer arasında geçen aşağıdaki diyalogu tüm arkadaşlarınız da duyuyor.

Kasiyer: "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Siz : "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım".

Kasiyer: "1 tantuninin ücretini almayacağım"

Siz : "Niçin 1 tantuninin ücretini almayacaksınız?" sorduğunuzda

Kasiyer: "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Ödemeyi yaptıktan sonra

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Böylece arkadaşlarınızın önünde sizden bir tantuninin ücreti alınmıyor....

Arkadaşlarınızın yanında size yapılan bu ayrıcalıklı muameleyi düşünerek aşağıdaki soruları cevaplayınız.

2) Arkadaşlarınızın Kendisine Tanıklığı-AKT

Senaryo AKT-2: Arkadaşlarının Kendisine Tanıklığı

3 arkadaşınızla birlikte tantuniciye gidiyorsunuz. Gidilecek tantuniciyi arkadaşlarınız seçmiştir. Ancak gidilen yerin, sizin daha önce gittiğiniz tantunici olduğunu fark ediyorsunuz. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer biftek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Eş zamanlı olarak diğer kasada arkadaşınızın birisi de ödeme yapıyor ve arkadaşınızla kasiyer arasında geçen aşağıdaki diyaloga tanık oluyorsunuz. Diğer arkadaşlarınız da sıra bekliyor.

Kasiyer : "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Arkadaşınız: "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım".

Kasiyer : "1 tantuninin ücretini almayacağım"

Arkadaşınız: "Niçin 1 tantuninin ücretini almayacaksınız?" sorduğunuzda

Kasiyer : "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Ödemeyi yaptıktan sonra

Arkadaşınız: "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden dışarı çıkıyor.

Böylece arkadaşınızdan bir tantuninin ücreti alınmıyor ve siz de bu olaya tanık oluyorsunuz.

Arkadaşınıza yapılan bu ayrıcalıklı muameleye tanık olan birisi olduğunuzu düşününüz ve buna göre aşağıdaki soruları cevaplayınız.

3)Yabancıların Kendisine Tanıklığı YKT

Senaryo YKT-3: Yabancıların Kendisine Tanıklığı

3 arkadaşımızla birlikte tantuniciye gidiyorsunuz. Gidilecek tantuniciyi arkadaşlarınız seçmiştir. Ancak gidilen yerin, sizin daha önce gittiğiniz tantunici olduğunu fark ediyorsunuz. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer biftek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Arkanızda hiç tanımadığınız bir müşteri de ödeme yapmak için sıra bekliyor ve kasiyer ile aranızda geçen aşağıdaki diyaloga tanık oluyor. Diğer arkadaşlarınız da sıra bekliyor.

Kasiyer: "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Siz : "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım".

Kasiyer: "1 tantununin ücretini almayacağım"

Siz : "Niçin 1 tantununin ücretini almayacaksınız?" sorduğunuzda

Kasiyer: "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Ödemeyi yaptıktan sonra

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Ödeme sırası bekleyen tanımadığınız bir yabancı müşterinin önünde sizden bir tantununin ücreti alınmıyor.

Tanımadığınız yabancı müşterilerin yanında size yapılan bu ayrıcalıklı muameleyi düşünerek aşağıdaki soruları cevaplayınız.

4)Kendisinin Arkadaşlarına Tanıklığı-KAT

Senaryo KAT-4: Kendisinin Arkadaşlarına Tanıklığı

3 arkadaşımızla birlikte tantuniciye gidiyorsunuz. Gidilecek tantuniciyi arkadaşlarınız seçmiştir. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer biftek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Eş zamanlı olarak diğer kasada arkadaşınızdan birisi de ödeme yapıyor. Diğer arkadaşlarınız da sıra bekliyor. Ödeme yaparken diğer kasada ödeme yapan arkadaşınız ile kasiyer arasında geçen aşağıdaki diyaloga tanık oluyorsunuz.

Kasiyer : "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Arkadaşınız: "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım."

Kasiyer : "1 tantununin ücretini almayacağım"

Arkadaşınız: "Niçin 1 tantununin ücretini almayacaksınız?"

Kasiyer : "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Arkadaşınız: "Teşekkür ederim, iyi günler." diyerek tantuniciden ayrılıyor.

Ödeme sırası size geliyor.

Siz : "Ben de daha önce burayı tercih ettim. Benden de 1 tantuni ücreti almayacak mısınız?"

Kasiyer: "Hayır efendim sizden alacağım, sadece o müşterimize sunulan bir ikramdı."

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Böylece arkadaşınızdan alınmayan tantuni ücreti sizden alınıyor ve siz bu olaya tanık oluyorsunuz.

Arkadaşınıza yapılan bu ayrıcalıklı muameleye tanık olan birisi olduğunuzu düşününüz ve buna göre aşağıdaki soruları cevaplayınız.

5) Kendisinin Yabancılara Tanıklığınız

Senaryo KYT-5: Kendisinin Yabancılara Tanıklığı

Öğle yemeği için tek başımıza, daha önce de gittiğiniz bir tantuniciye gidiyorsunuz. 2 tantuni yiyorsunuz. Hesap ödemek için kalkıyorsunuz. 2 kasa aynı anda çalışıyor. Sıra size geldiğinde yan kasadaki **kasiyer ile tanımadığınız bir müşteri** arasında aşağıdaki diyaloga tanık oluyorsunuz.

Kasiyer: "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Müşteri: "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım."

Kasiyer: "1 tantununin ücretini almayacağım"

Müşteri: "Niçin 1 tantununin ücretini almayacaksınız?"

Kasiyer: "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Müşteri: "Teşekkür ederim, iyi akşamlar" diyerek tantuniciden ayrılıyor.

Ödeme sırası size geliyor.

Siz : "Ben de daha önce burayı tercih ettim. Benden de 1 tantuni ücreti almayacak mısınız?"

Kasiyer: "Hayır efendim sizden alacağım, sadece o müşteriimize sunulan bir ikramdı."

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Böylece tanımadığınız müşteriden alınmayan tantuni ücreti sizden alınıyor ve siz bu olaya tanık oluyorsunuz.

Kasada yediğiniz iki tantununin ücretini öderken, diğer kasada hiç tanımadığınız bir müşteriye yapılan ayrıcalıklı muameleye tanık oldunuz. Bu durumu düşünerek aşağıdaki soruları cevaplayınız.

	Kendisi	Arkadaşlar	Yabancılar
Kendisi	KK +	-	-
Arkadaşların kendisine tanıklığı	-	AKT +	-
Yabancıların kendisine tanıklığı	-	-	YKT +
Kendisinin arkadaşlarına tanıklığı	-	KAT +	-
Kendisinin yabancılara tanıklığı	-	-	KYT +

Değerli Katılımcı,

Elinizdeki anket, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan **bir doktora tezine** veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Ankette, sizden kimliğinizi belirten herhangi bir yazı veya işaret istenmemektedir. Her hangi bir ticari amacı olmayan araştırmada veriler, yalnızca bilimsel katkı ve gelişme için kullanılacak olup; yanıtlarınız kesinlikle gizli tutulacak ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır.

Ankette demografik soruların yanında, üç arkadaşınızla birlikte gittiğiniz bir tantunicide yaşanan bir olay (senaryo) canlandırılmaktadır. **Bu senaryoda yer alan kişilerden birisi de sizsiniz. Bu nedenle yaşanan olayları kendiniz yaşamış gibi hissetmeniz ve sorulara buna göre yanıt vermeniz oldukça önemlidir.**

Anketi cevaplama süresi ortalama 5-10 dakikadır. Sizlerin katkısı olmadan, çalışmanın amacına ulaşması mümkün değildir. Araştırmamıza gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI
Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi
celilcakici@mersin.edu.tr, 5327099137

Elif DEMİR
Mersin Üniversitesi, SBE, Doktora Öğrencisi
edemir084@gmail.com; 5378701593

Senaryo KK-1: Kişinin Kendisi

3 arkadaşınızla birlikte tantunicieye gidiyorsunuz. Gidilecek tantuniciyi arkadaşlarınız seçmiştir. Ancak gidilen yerin, sizin daha önce gittiğiniz tantunici olduğunu fark ediyorsunuz. Tantunicide masalar, müşterilerin birbirlerini görebilecekleri şekildedir ve kalabalıktır. Hepiniz ikişer biftek tantuni yiyorsunuz. Tantunileri yedikten sonra ödeme yapmak için kalkıyorsunuz. Ödeme için tantunicide iki kasa bulunuyor. Her iki kasada da ödeme için bekleyen müşteriler var.

Arkadaşlarınızla **herkesin kendi parasını ödeyeceği (Alman usulü)** konusunda anlaşılıyorsunuz. Ödeme sırası size geliyor. Eş zamanlı olarak diğer kasada arkadaşınızın birisi de ödeme yapıyor. Diğerleri arkadaşlarınız da sıra bekliyor. Sizinle kasiyer arasında geçen aşağıdaki diyalogu tüm arkadaşlarınız da duyuyor.

Kasiyer: "Masa numaranızı söyler misiniz?"

Siz : "33 numaralı masa, sadece yediğim iki tantuni için ödeme yapacağım".

Kasiyer: "1 tantununin ücretini almayacağım"

Siz : "Niçin 1 tantununin ücretini almayacaksınız?" sorduğunuzda

Kasiyer: "Daha önce de bizi tercih ettiğiniz için size ikramımız olsun."

Ödemeyi yaptıktan sonra

Siz : "Teşekkür ederim, iyi günler" diyerek tantuniciden ayrılıyorsunuz.

Böylece arkadaşlarınızın önünde sizden bir tantununin ücreti alınmıyor.

Arkadaşlarınızın yanında size yapılan bu ayrıcalıklı muameleyi düşünerek aşağıdaki soruları cevaplayınız.

Lütfen, 1. 2. 3. ve 4. Soruları aşağıdaki dereceleme göre yanıtlayınız

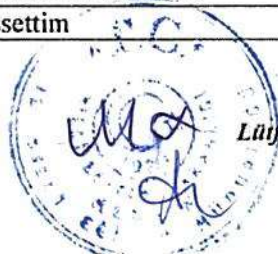
Kesinlikle katılmıyorum (1) Katılmıyorum (2) Kararsızım (3) Katılıyorum (4) Kesinlikle katılıyorum (5)

2-Aşağıda yer alan, restoran müşterilerinin algıladıkları kazanılmamış tercihli muameleye ilişkin ifadelerle katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Kazanılmamış Tercihli Muameleye İlişkin İfadeler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantunici, diğer müşteriler için yapmadıklarını benim için yapar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Bu tantunici, diğer müşterilere kıyasla bana öncelikli davranır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Bu tantunici, diğer müşterilere kıyasla bana daha hızlı hizmet sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.Bu tantunici bana, diğer müşterilerden daha iyi ilgi, alaka (muamele) gösterir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.Bu tantunici bana, diğer müşterilere sunulmayan özel ayrıcalıklar sunar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2-Aşağıda yer alan algılanan faydaya ilişkin ifadelerle katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Algılanan Faydaya İlişkin İfadeler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantunici, beni mutlu etti.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Bu tantuniciden keyif aldım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Bu tantunicide yemekten heyecan duydum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.Bu tantunici, rutinimin dışına (monotonluktan) çıkmamı sağladı.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.Bu tantunicide iyi vakit geçirdim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.Bu tantunicide yemek yerken sorunlarımı unuttum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.Bu tantunicide kendimi şanslı hissettim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)



Lütfen diğer sayfaya geçiniz...



3-Aşağıda yer alan, restoran müşterilerinin hizmet aldıkları restorana ifadelere katılma derecenizi belirtiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Tantuniciye dönük düşünceler	Katılma derecesi				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.Bu tantuniciyi arkadaşlarıma veya başkalarına tavsiye ederim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.Bu tantunici hakkında başkalarına olumlu şeyler söyleyebilirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.Bu tantunicide yeniden tantuni yemek isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.Bu tantunicide planladığımdan daha fazla harcamaya istekliyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

4-Aşağıda, bu tantunicideki deneyiminize ilişkin duygularınızı belirlemeye dönük ifadeler bulunmaktadır. Lütfen, duygunuzu belirten en iyi sayıyı işaretleyiniz ve boş ifade bırakmayınız.

Bu tantunicide; kendimi,hissettim.									
Mutsuz	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Mutlu	
Rahatsız	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Keyifli	
Stresli	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Neşeli	
Hayal kırıklığı yaşamış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Memnun	
Sıkılmış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Eğlenmiş	
Durgun	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Heyecanlı	
İlgilenilmemiş	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Şaşırtılmış	
Boğucu	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Ferah	
Sıkıştırılmış	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Rahat	
Kızgın	(-3)	(-2)	(-1)	(0)	(+1)	(+2)	(+3)	Hoşnut	

5-Tantunicilerin hizmet kalitesi hakkında genel olarak ne düşünüyorsunuz?

() Çok zayıf () Zayıf () Ortalama () İyi () Çok iyi

DEMOGRAFİK SORULAR

6-Cinsiyetiniz:	() Erkek () Kadın	7-Medeni durumunuz:	() Evli () Bekâr
8-Yaşınız:	() 15-19 () 20-24 () 25-29 () 30-34 () 35-39 () 40-44 () 45-49	() 50-54 () 55-59 () 60-64 () 65-69 () 70-74 () 75-79 () 80 ve üstü	
9-Eğitim düzeyiniz:	() İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön lisans () Lisans () Yüksek lisans () Doktora		
10-Bireysel aylık geliriniz (TL):	() 17.002 TL ve altı () 17.003-20.000 () 20.001-25.000 () 25.001-30.000 () 30.001-35.000	() 35.001-40.000 () 40.001-45.000 () 45.001-50000 () 50 001 TL ve üstü	
11-Tantuniciye gitme sıklığınız:	() Her gün () 2-3 günde bir () Haftada bir () 2 haftada bir	() Ayda bir () 3 ayda bir () 6 ayda bir () Yılda bir	

12-Değerli katılımcı, lütfen okuduğunuz senaryonun gerçekçiliği hakkındaki görüşünüzü işaretleyiniz.

1.Senaryoda anlatılanların gerçekçiliği	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
2.Böyle bir durumun başınıza gelme olasılığı	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
3.Kendinizi senaryodaki kişi ve olaylarla özdeşleştirme durumunuz	Çok düşük (1)	Düşük (2)	Ne yüksek ne düşük (3)	Yüksek (4)	Çok yüksek (5)
4.Böyle bir ayrıcalıklı muamelenin (uygulamanın) sizin için önemi	Kesinlikle önemsiz (1)	Önemsiz (2)	Ne önemsiz ne önemli (3)	Önemli (4)	Çok önemli (5)

Bu çalışmanın özetini edinmek isterseniz, lütfen e-posta adresinizi okunaklı şekilde yazınız.

.....@.....



Teşekkür ederiz...