



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org
ISSN:2148-5321

BEKLEME HATTI (KUYRUK) MODELİYLE SERVİS SİSTEMİNİN ANALİZİ: BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ YEMEKHANESİ ÖRNEĞİ

Sait PATIR^a

Ahmet USLU^b

Abdülkadir UYRUN^c

^aBingöl Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Bingöl, Türkiye (spatir@bingol.edu.tr)

^bBingöl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bingöl (ahmetuslu@bingol.edu.tr)

^cSiirt Üniversitesi, Kurtalan Meslek Yüksekokulu, Siirt (auyrun@gmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:

28.06.2017

Accepted:

17.08.2017

Anahtar Kelimeler:

Bekleme hattı modeli
Yiyecek içecek
Fast food işletmeleri

Keywords:

Queuing line model
Food and beverage
Fast food firms

ÖZ

Fast food işletmeleri hızlı servis sunma özellikleriyle restoranlardan ayrılmaktadır. Dolayısıyla müşterilerin bu tip işletmelerden beklentileri, hizmet taleplerinin en kısa sürede karşılanmasıdır. Bekleme hattı modeli matematiksel modeller ve performans ölçütlerinden yararlanarak, kuyruk sistemlerindeki müşteri akışlarını değerlendirmek için yararlanılan analitik bir yöntemdir. Bekleme hattı modeliyle, servis sistemlerindeki bekleme problemlerini optimum düzeye indirmek mümkündür.

Bu çalışmada, bekleme hattı modeli ile Bingöl Üniversitesi Merkez Yemekhanesinde öğrencilerin yemek kuyruğunda beklemelerine ilişkin veriler incelenmiş ve sistemin ortalama performansı hesaplanmıştır. Veriler Bingöl Üniversitesi Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı'ndan alınmıştır.

ABSTRACT

The fast food firms serve different from other food and beverage firms by speedy. So the fast food firms are expected to supply the customers' demands. Queuing line model is a analytical method that provides to evaluation of customer's flowing on queue by using mathematical methods and performance measures. With the queuing line model is possible to decrease waiting problems on service systems to optimal level.

In this research is investigated, wait of students that is on the queue in Bingol University Center Catering Services by means of queuing line model. The data were examined and the average performance of the system is calculated. The data were obtained from Bingol University Department of Health, Culture and Sports.

*Sorumlu Yazar: Sait PATIR

E posta: spatir@bingol.edu.tr