

Bölüm 2

KONAKLAMA TESİSLERİNİN REKREASYONEL HİZMETLERİNİN KALİTELERİ ÜZERİNE İNELEMELER

Mehmet Ali ÖZTÜRK¹

GİRİŞ

Konaklama tesisleri müşteri memnuniyetini hedeflerken sadece konaklama, yemek gibi hizmetlerin değil aynı zamanda sunduğu tüm hizmetlerin kalitelerini en üst düzeyde tutacak yatırım ve tutum geliştirmelidir. Bu nedenle kaliteli mal ve hizmet üretimi işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda müşterilerin iyi ve eğlenceli vakit geçirmeleri için sunulan rekreasyonel hizmetler de müşteri memnuniyeti açısından sürekli güncellenmesi ve geliştirilmesi gereken hizmet birimlerinden bir tanesidir.

Hizmet sektörünün son yıllardaki hızlı gelişimi ve daha geniş pazarlardaki rekabet, insanların kalite konusunda daha duyarlı ve bilinçli olmasına, hizmet işletmelerinin kaliteye daha fazla önem vermesine neden olmaktadır. Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek mal ve hizmetlerin üretilmesinde, işletmenin operasyonel verimliliğinin artırılmasında ve etkin bir maliyet kontrol süreci ile maliyetlerin düşürülmesinde stratejik bir araç olarak görülmektedir. Öte yandan hizmet sektörünün ülke ekonomilerinde büyümesi ve gelişmesi; Hizmet üretimi ile ilgili güncel sorunların ortaya çıkmasına neden olmuş ve buna bağlı olarak verimliliğin artırılması, hizmet kalite kontrolünün iyileştirilmesi, hizmet kalite modelleri, hizmet kalitesinin ölçülmesi gibi konularda araştırmaların hızını artırmıştır.

Son yıllarda yaşanan küresel değişim, müşteri profilinde, müşteri beklentilerinde, mal veya hizmet sunan ticari kuruluşların sayı ve kalitesinde de değişiklik ve gelişmelere neden olmuştur. Bu değişim ve gelişmeler, tedarik edilen mal veya hizmete koşulsuz talep yerine rekabetin yoğunlaştığı ve müşteri beklentilerinin arttığı bir pazar ortamının oluşmasına neden olmuştur. Bu nedenle işletmelerin ürettikleri mal veya hizmetlerin talep görmesi için ürünlerini sundukları kişi-

¹ Bitlis Eren Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

KAYNAKÇA

- Attallah, F. Naswa. (2015). "Evaluation Of Perceived Service Quality Provided By Tourism Establishments in Egypt", *Tourism And Hospitality Research*, The Author(s), Vol: 0, 1-12.
- Başoğlu U. D. (2011). The development and the usefulness of the sports saloons of İstanbul Bahçelievler Municipality in respect to recreational sports and recreational leadership, PhD Thesis, Marmara University Institute of Health Sciences, Istanbul.
- Burns R. C., Graefe A. R., and Absher J. D. (2003). Alternate Measurement Approaches to Recreational Customer Satisfaction: Performance-Only and Importance-Performance Gap Scores. *Leisure Science*, 25(4), 363-380.
- Chu, R. K. S ve Choi T. (2000). An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travellers. *Tourism Management*, 21, pp. 363-377.
- Crompton J. K., MacKay K. J., and Fesenmaier D. R. (1991). Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(3), 15-27.
- Doğan, Ö. İ. (2000). Kalite Uygulamalarının İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkisi. *D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (1), 1-228.
- Gibson, H.J. (1998). Active Sport Tourism: Who Participates?, *Journal of Leisure Studies*, Vol.17, No.2, s. 155-170.
- Gürbüz, A. (2000). Konaklama İşletmelerinde Kalite İyileştirmenin Önemi. *Turizm Akademik*, 1, p.12-21.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G., and Milne, I. (1996). Measuring Customer Service Quality in Sports and Leisure Centers. *Managing Leisure* 1, 77-89.
- Johnson, C. Mathews, B.P. (1997) The Influence of Experience on Service Expectations. *International Journal of Service Industry Management* Vol.8. No.4: pp. 290-305.
- Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme*. (6.Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi
- Korucuk, S., Akyurt, H. & Turpcu, E. (2019). "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Entropi Yöntemi ile Ölçülmesi: Giresun İlindeki Üç Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1): 697-709.
- Kotler, P. Bowen, J. T. & Makens, J.C. (2003). "Marketing Del Turismo", Pearson, Prentice Hall
- MacKay K. L., and Crompton J. L. (1988). A Conceptual Model of Consumer Evaluation of Recreation Service Quality. *Leisure Studies*, 7, 41- 49.
- Mei, A. W. O., Dean, A. M. ve White, C. J. (1999). Analysing Service Quality in the Hospitality Industry. *Managing Service Quality*, 9 (2), pp.136 143.
- Metin C. T., Kesici M., ve Kodaş D., (2013). *Rekreasyon Olgusuna Akademisyenlerin Yaklaşımları*. Yaşar Üniversitesi Dergisi, 30(8), 5021-5048.
- Oral, Saime. (2001). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*. Dördüncü Baskı, Kanyılmaz Matbaası: İzmir.
- Özçelik, F. (2007). *Measurement of Customer Satisfaction in Hotel Businesses and a Research for Kocaeli University Derbent Application Hotel Customers* (Unpublished Master's Thesis), University of Kocaeli.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prakash, A. and Mohanty, R. P. (2013). Understanding Service Quality. *Production Planning & Control*, 24(12), 1050-1065.
- Şirin, M. E., & Aksu, M. (2016). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Repurchase and Recommendation Behavior at Hotel Establishments: Case of Trabzon Ortahisar. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (2): 530-544.
- Tavmergen, İ. P. ve Meriç, P. Ö. (2002), *Turizmde Tanıtma ve Halkla İlişkiler*. Turhan Kitabevi: Ankara.

Spor Bilimlerine Genel Bakış

- Taylor, C. (1995). "The Case of Customer Satisfaction", *Managing Service Quality*. Vol.5, No.1,:11-14.
- Teare, R., Mazanec, J. A., Welch, S. ve Calver, S. (1994). *Marketing in Hospitality and Tourism-A Consumer Focus*. Redwook Books:Great Britain.
- Tekin, A. (2009). *Rekreasyon*. (1. Baskı). Ankara: Ata Ofset Matbaacılık.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., and Tsiotras, G. (2006). Measuring Service Quality in Sport Services. *Total Quality Management*, 17(5), 623-631.
- Tüzün, İ. K. & Devrani, T. K. (2008). Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri-Çalışan Etkileşimi Üzerine Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 13-24.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. ve Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Pres: USA.