



Turistik Destinasyonlarda Rekreatif Etkinliklerin Hizmet Kalitesi Ölçümü: Kavramsal Bir İnceleme** (Measurement of Service Quality of Recreational Activities in Touristic Destinations: A Conceptual Review)

*Özgür YAYLA^a , Ali YAYLI^b 

^a Akdeniz University, Manavgat Tourism Faculty, Department of Recreation Management, Antalya/Turkey

^b Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, Ankara/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:06.08.2018

Kabul Tarihi:18.03.2019

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi

Rekreatif

Etkinlik

Turizm

Keywords

Service quality

Recreation

Activity

Tourism

Öz

Bu araştırma rekreatif etkinliklerdeki hizmet kalitesine yönelik ölçüm modellerini incelemek amacıyla ikincil veriler kullanılarak hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında ağırlıklı olarak ISI Web of Science indeksi ve söz konusu indeksin Ağırlama, Boş Zaman, Spor ve Turizm (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) kategorisindeki dergiler taranmış ve rekreatif hizmet kalitesi çalışmaları incelenmiştir. İncelenen çalışmalarda; rekreatif hizmet kalitesine yönelik ölçümlerde son yıllarda ciddi bir artış olduğu, daha çok nicel çalışmalardan oluştuğu, uygulama yeri olarak en fazla Amerika seçildiği ve en fazla SERVQUAL ölçeği kullanıldığı tespit edilmiştir.

Abstract

In this research, secondary planning was prepared by examining the measurement models for service quality in recreational activities. Within the scope of the research, mainly the ISI Web of Science index and the index in the category of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism (Hospitality, Leisure, Sport and Tourism) were scanned and the recreational service quality studies were examined. In the studies examined; In recent years, it has been determined that there is a significant increase in the quality of recreational service quality, it is mostly composed of quantitative studies, the most American is selected as the place of application and the SERVQUAL scale is used the most.

Makalenin Türü

Kavramsal

* Sorumlu Yazar.

E-posta: ozguryayla@akdeniz.edu.tr (Ö. Yayla)

Makale Künyesi: Yayla, Ö. & Yaylı, A. (2019). Turistik Destinasyonlarda Rekreatif Etkinliklerin Hizmet Kalitesi Ölçümü: Kavramsal Bir İnceleme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 676-687.

DOI:

** Bu çalışma Özgür YAYLA'nın "Rekreatif Etkinliklerinde Hizmet Kalitesinin Destinasyon İmaj Algısı ve Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi" isimli Doktora tezinden üretilmiştir.