



Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Kapadokya Bölgesi Örneğinde Tüketici ve Yönetici Algılarının Karşılaştırması** (Service Quality in Accommodation Establishments: A Comparative Perspective on Consumers' and Managers' Perceptions in the Region of Cappadocia)

* Mehmet UMUR^a, Kurtuluş KARAMUSTAFA^b

^a Erciyes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Kayseri/Turkey

^b Erciyes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Kayseri/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 12.11.2020

Kabul Tarihi: 19.12.2020

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi

SERVQUAL ölçeği

Konaklama işletmeleri

Kapadokya bölgesi

Öz

Bu çalışmanın amacı rekabetin giderek arttığı konaklama işletmelerindeki hizmet kalitesi algılamalarını tüketici (hizmeti alan) ve yönetici (hizmeti yöneten) açısından karşılaştırmalı olarak değerlendirerek ilgili bilgi birikimine katkı sağlamaktır. İlgili literatür ortaya koymaktadır ki konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik yapılmış olan çalışmalarda hizmet kalitesi algılamalarının sadece tek yönlü yürütüldüğü, bu çalışmada olduğu gibi tüketici ve yönetici algılamalarını karşılaştırmalı olarak bir arada değerlendiren çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda, bu çalışmada Kapadokya Bölgesindeki konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesi tüketici ve yönetici açısından bütüncül bir bakış ile ele alınarak ilgili bilgi birikimine katkı sunulmaktadır. Bu çalışma ile ortaya konulmaktadır ki konaklama işletmelerinde kalite yönetimine yönelik olarak yürütülen çalışmalar bir taraftan yetersiz olarak değerlendirilirken diğer taraftan da konaklama işletmelerindeki hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin tüketici ve yönetici algılamaları arasında anlamlı farklılıkların bulunmasına bağlı olarak hizmet kalitesinde arzu edilen düzeye ulaşılamamaktadır.

Keywords

Service quality

SERVQUAL scale

Accommodation establishments

Region of cappadocia

Abstract

The aim of this study is to contribute to the relevant body of knowledge by evaluating the both the consumers' (as being the service receiver) and the managers' (as being the service manager) perceptions of service quality in the accommodation establishments where the competition is increasing gradually. The literature reveals that service quality perceptions in accommodation establishments are generally carried out only from the one point of view. There is a need for studies that comparatively evaluate the perceptions of consumers and managers, as in this study. In this context, in this study, the service quality offered in the accommodation establishments in the Cappadocia Region is addressed from the perspective of the consumer and the manager with a holistic perspective and contributes to the relevant knowledge. This study demonstrates that the studies conducted for quality management in accommodation establishments are considered insufficient on the one hand, and on the other hand, the desired level of service quality cannot be achieved due to the presence of significant differences between consumer and manager perceptions regarding service quality dimensions in accommodation establishments.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: umur@erciyes.edu.tr (M. Umur)

DOI: 10.21325/jotags.2020.761

**Bu çalışma, Mehmet Umur'un Prof. Dr. Kurtuluş Karamustafa danışmanlığında hazırladığı "Kapadokya Bölgesi'ndeki konaklama işletmeleri yöneticilerinin ve müşterilerinin hizmet kalitesi algılamaları" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.