



Helal Konseptli Otel İşletmelerinde Yaşanan Hizmet Başarısızlıkları ile Hizmet Telifi Stratejilerinin Tespiti ve Çözüm Önerileri: Nitel Bir Araştırma (Determination of Service Failures and Service Ompensation Strategies in Halal Concepted Hotel Operations and Solution Proposals: A Qualitative Research)

Halil AKMEŞE^a , Kevser ÇINAR^a , *Abdullah AKMAZ^b 

^a Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Konya/Turkey

^b Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Mersin/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:04.05.2021

Kabul Tarihi:14.06.2021

Anahtar Kelimeler

Helal turizm

Helal otel

Hizmet başarısızlığı

Hizmet telifisi

Öz

Hizmet sunumunda, çalışan davranışları sonucunda, müşteri istek ve taleplerinin karşılanamadığı durumlarda ve sorunlu tüketici davranışları neticesinde meydana gelen hizmet başarısızlıkları müşterilerde memnuniyetsizlik ve şikâyet davranışının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Günümüz koşullarında hizmet endüstrisinde hizmet başarısızlıklarını sıfıra indirmek imkânsız olsa da hizmet başarısızlıkları hususunda hassasiyet ve özen göstermeleri ile minimize edilebilir. Çalışmada, helal konseptli otel işletmelerinde gerçekleşen hizmet başarısızlıklarının tespit edilerek bu başarısızlıkların çözümü ile ilgili işletmelere çözüm önerileri ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu kapsamda nitel bir araştırma olarak gerçekleştirilen bu çalışma, Türkiye'deki helal konseptli herhangi bir otel işletmesini daha önce tercih etmiş 25 yerli turistin yaşamış oldukları hizmet başarısızlıkları ve hizmet telifisi deneyimleri, yaşadıkları deneyimler sonucunda işletmeyi tekrar tercih etme durumları ve diğer müşteri görüşleri ile katılımcıların demografik değişkenleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda katılımcı ifadelerine göre, hizmet başarısızlıklarının ağırlıklı olarak yiyecek-içecek, ön büro ve kat hizmetleri departmanlarında gerçekleştiği, hizmet telifisi ile ilgili yapılan telifi stratejileri arasında ise ücretsiz ürün, yeni oda tahsisi, özür dileme, müşteri bilgilendirme stratejilerinin ağırlıklı olarak kullanıldığı tespit edilmiştir.

Keywords

Halal tourism

Halal hotel

Service failure

Service compensation

Abstract

In service delivery, service failures due employee behavior, in cases where customer requests and demands cannot be met, and as a result of problematic consumer behaviors cause dissatisfaction and complaint behavior in customers. Although it is impossible to reduce service failures to zero in the service industry in today's conditions, service failures can be minimized with the sensitivity and care of the enterprises. In this study, it is aimed to identify service failures in halal concept hotel businesses and to offer solutions to businesses related to the solution of these failures. In this context, this study, which was carried out as a qualitative research, The service failure experiences, the compensation experiences of these failures, the re-choosing status of the same business after these experiences, the opinions of other guests and demographic variables of 25 local tourists who have preferred a halal concept hotel in Turkey were examined. As a result of the study, participants' statements, the service failures occurred predominantly in the food and beverage, front office and housekeeping departments, It has been determined that among the service fee strategies, free products, new room allocation, apology and customer information strategies are predominantly used.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: aakmaz@mersin.edu.tr (A. Akmaz)

DOI:10.21325/jotags.2021.830