

HİZMET İŞLETMELERİNDE REKABET ÜSTÜNLÜĞÜ ARACI OLARAK ÖRGÜTSEL HİZMET ODAKLILIK

Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN

Nevşehir Üniversitesi
Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi
e-posta: skusluvan@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN

Nevşehir Üniversitesi
Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi
e-posta: deren@nevsehir.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı, örgütsel hizmet odaklılık kavramını açıklamak ve örgütsel hizmet odaklılığın hizmet işletmeleri açısından önemini ortaya koymaktır. Örgütsel hizmet odaklılık en basit şekliyle mükemmel hizmet yaratan ve sunan nispeten kalıcı temel bir dizi örgütsel uygulamalar topluluğu olarak tanımlanmaktadır. Bu uygulamalar dört ana boyut altında toplanmaktadır. Bu boyutlar; (A) Hizmet Liderliği Uygulamaları, B) Tüketicilerle Temas Uygulamaları, C) İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve D) Hizmet Sistemleri Uygulamaları. Örgütsel hizmet odaklılık işletmelerin mükemmel hizmet sunmasını sağlamakta, müşteri tatmini ve sadakatini arttırmakta ve işletme performansını etkilemektedir. Bu nedenle, örgütsel hizmet odaklılık, hizmet işletmelerinin rekabet üstünlüğü elde etmesinde bir araç olarak kullanılabilir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Hizmet Odaklılık, Hizmet İşletmeleri, Rekabet Üstünlüğü

ORGANIZATIONAL SERVICE ORIENTATION AS A TOOL FOR COMPETITIVE ADVANTAGE IN SERVICE ORGANIZATIONS

Abstract

The purpose of the study is to explain concept of organizational service orientation and to state the significance of organizational service orientation for service businesses. Organizational service orientation may be defined as fundamental set of relatively enduring organizational practices that establish creation and delivery service excellence. These practices are categorized four major areas. These are; (A) Service Leadership Practices, (B) Service Encounter Practices, (C) Human Resource Management Practices, and (D) Service System Practices. Organizational service orientation provides delivery of outstanding service enhances customer satisfaction and loyalty and impacts on business performance. Thus, organizational service orientation can be used as a tool for service businesses in gaining competitive advantage.

Key Words: Organizational Service Orientation, Service Businesses, Competitive Advantage.



Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN 1988 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan mezun oldu. 1994 yılında Strathclyde University, Scottish Hotel School'da Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda doktorasını tamamladı. Salih Kuşluyan 1996 yılında yardımcı doçent, 1999 yılında doçent, 2005 yılında da profesör oldu. Prof. Dr. Salih Kuşluyan halen Nevşehir Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde öğretim üyesi ve dekan olarak görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları, pazarlama, turizm pazarlaması, hizmet pazarlaması, turizmde insan kaynakları yönetimi ve turizm ekonomisidir.



Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN 1998 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulundan mezun oldu. 2003 yılında Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisansını, 2007 yılında da Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalında doktorasını tamamladı. Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN halen Nevşehir Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde görev yapmaktadır. Akademik ilgi alanları, pazarlama, pazarlama araştırmaları ve hizmet pazarlamasıdır.