

## Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde Faaliyet Gösteren Resort Konaklama İşletmeleri Hakkında Yapılan Şikayetler Üzerine Nitel Bir Araştırma

### A Qualitative Analysis On Complaints About Resort Accomodation Enterprises Operating in Aegean and Mediterranean Region

**Yrd. Doç. Dr. Güney ÇETİN GÜRKAN**

Trakya Üniversitesi  
Uygulamalı Bilimler Y.O.  
E-posta: cguney@trakya.edu.tr

**Doç. Dr. Dilek DÖNMEZ POLAT**

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Biga Uygulamalı Bilimler Y.O.  
E-posta: ddonmez@comu.edu.tr

#### Öz

Şikâyetlerin müşteri memnuniyetinin sağlanması, artırılması ve müşteri odaklı iş yapma üzerinde etkisi olduğunu kavrayan işletmeler için şikâyet bildirim süreci önemlidir. Müşteriler, şikâyetleri ile ilgili olarak bildirim konusunda farklı yöntemlere başvurabilmektedirler. Günümüzde en çok kullanılan şikâyet bildirim kanallarından birisi de teknolojiye dayalı yollardan biri olan internetteki şikâyet siteleridir. İnternetteki şikâyet sitelerine yapılan şikâyetler, potansiyel müşteriler tarafından okunarak, yeni ürün alımlarında karar verme sürecinde veri olarak kullanılmaktadır. Bir hizmet işletmesi olarak konaklama işletmelerinin internetteki şikâyet sitelerini dikkate almaları gerekmektedir. Bu çalışmada, içerik analizi yöntemi ile Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde 14 farklı yörede hizmet veren 34 konaklama işletmesine ait yerli müşterilerin yaptığı 815 şikâyet taranarak sonuçlar değerlendirilmiştir. Analizler, müşterilerin hizmet kalitesi, tesis imkanları, personel, havuza bağlı ve yönetsel olmak üzere beş ana temada şikâyetle bulduklarını ortaya koymuştur. Müşteriler özellikle, yeme&içme hizmetlerindeki yetersizlik ve kalitesizlikten, yetersiz temizlik ve hijyenden ve odalarda kullanılan malzemelerin yetersiz ve arızalı olmasından şikâyet etmişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama işletmeleri, Müşteri Şikâyetleri, Şikâyet Siteleri, Nitel Araştırma

#### Abstract

The complaint systems for customers are important sources for entrepreneurs that having desire to increase customer satisfaction and focusing customers. Customers use different tools and methods for their complaints. Currently the most used method widely is online complaint and comment web sites based on technology. These complaints are read by customers and could be effective for decision-making process of potential tourists. Accomodation businesses have to pay attention to customer complaint web sites. In this study, 815 customer complaints of 34 accomodation units in Aegean and Mediterranean Areas are analyzed and results are evaluated using content analysis method. The results showed that customers complaints are based on five main area as service quality, plant facilities, employees, pools and managerial problems. Customers complain especially inadequacy and poor quality of food and beverages services, inadequacy of hygiene, inadequacy and problems of room facilities.

**Key Words:** Accomodation Businesses, Customer Complaints, Complaint Web Sites, Qualitative Research

## 1. Giriş

Hizmet sektörü bazı iç ve dış unsurların etkisinde faaliyet göstermektedir. Dış unsurlar; ekonomi, teknoloji, sosyal ve demografik değişimler, ulusal kültür, politika ve rekabet olarak sıralanırken, iç unsurlar ise örgüt kültürü, müşteriler, çalışanlar, yöneticiler, pazar, teknolojik kaynaklar ve örgüt misyonu, değerler ve vizyon olarak sıralanmaktadır. Bu unsurlar arasında müşteriler en etkili faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Cichy ve Wise, 1999).

Çağdaş pazarlama anlayışı, müşterilerle uzun süreli ve olumlu ilişkiler kurma üzerine yoğunlaşmıştır. Bu anlayış, tüketici ihtiyaç ve beklentilerine uygun kaliteli ürün/hizmet üretmek ve müşteri ilişkilerini doğru bir şekilde yönetmek anlamı taşımaktadır. İşletmeler açısından müşteri ilişkilerinin kalıcı olabilmesi; pazardaki eğilimlerin, gelişmelerin iyi tanımlanması ve pazarlama yaklaşımlarında iletişim odaklı olunmasından geçmektedir (Odabaşı, 2009:2).

Şikayet kavramı genel bir ifadeyle memnuniyetsizliği ifade etmektedir. Yani satın alınan mal ya da hizmetin beklentileri karşılamaması veya tüketim sırasında ortaya çıkan beklenmedik durumların karşılığıdır (Sujithamrak ve Lam, 2005). Bir başka ifade ile şikayet, müşterilerin bir ürün veya hizmet ile ilgili memnuniyetsizliklerini kendi lehlerine çevirmek, yapılan haksızlık karşısında duydukları kızgınlığı ortaya koymak ve memnuniyetsizliklerine neden olan firmanın işini zarara uğratmak amacıyla dile getirilen tepkiler olarak ifade edilebilir. Fornell ve Westbrook, adil olmayan ve haksız bir iş yapma şekliyle karşılaşan müşterinin duygularını ve ürün/hizmetten duyduğu düş kırıklığını dile getirmesinin, şikayet anlamına geldiğini belirtmektedirler. Jacoby ve Jaccard şikayeti, müşterinin ürün hakkındaki olumsuzluğu üretici firmaya veya satıcıya veya üçüncü bir kişiye/gruba/hukuksal kuruluşa iletmesi olarak tanımlamaktadırlar (Aktaran, Nasır, 2005: 9).

Hizmet sektörü içerisinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin emek yoğun bir özellik göstermeleri, üretilen ürünlerin de daha çok soyut karakter taşıması, bu işletmeleri tercih eden müşterilerin sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet kıstaslarını daha da karmaşık hale getirmekte ve işletmeleri müşteri memnuniyeti konusunda daha fazla çaba sarf etmeye yöneltmektedir. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde sunulan hizmet ve ürünler ile müşterilerin beklentilerinin karşılanması sonucunda müşteri memnuniyeti sağlanmaktadır (Lau vd., 2005: 47, Emir, 2007). Müşteri memnuniyetinin sağlanmaması durumunda müşteriler şikayete de konu olabilecek bir memnuniyetsizlik ile karşılaşmaktadırlar.

Bu çalışmada, Türkiye'de yerli müşterilerin konaklama işletmelerine dair şikayetlerinin analiz edilmesi ve şikayetlerin değerlendirilerek sektör temsilcilerine fayda sağlayacak şekilde öneriler sunulması amaçlanmıştır. Bu bağlamda, 14 farklı turizm yöresinde konumlanmış 34 konaklama işletmesine ait 815 şikayet analiz edilerek sonuçlar değerlendirilmiştir.

## 2. Şikayet Yeri Olarak Şikayet Siteleri

Turizm sektöründe yaşanan hızlı gelişmeler turizm işletmelerini daha iyi ve kaliteli hizmet sunmaya zorlamaktadır. İşletmeler hayatta kalabilmek ve pazar paylarını artırmak için müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda müşteri tatminini arttırmaya çalışmakta ve müşteri şikayetlerini en aza indirmeyi ve tatmin edici çözümler bulmayı

amaçlamaktadır. İşletmelerin bütün stratejilerinin merkezinde müşteri odak noktasıdır. Bu nedenle özellikle turizm işletmelerinde şikayet müşteri memnuniyeti ve izlenecek stratejiler için önemli bir konu olarak değerlendirilmektedir. Bu yüzdendir ki, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve şikayetler birçok akademik çalışmaya konu olmaktadır.

Beklentilerine ulaşamayan bir başka ifadeyle satın aldığı mal ya da hizmetten memnun olmayan müşteri, öncelikle memnuniyetsizliğini şikayet ederek dile getirip getirmeyeceğine karar verir. Bu aşamayı geçen müşteri değişik biçimlerde (anket yoluyla, telefonla, yüz yüze, vb.) mal ya da hizmeti üretene veya satana başvurmaktadır (Barış, 2008: 24). Şikayet bildiriminde bulunan müşterilerin şikayette buldukları yerler de yapılan araştırmanın yeri, sektör ve katılımcılara göre farklılık göstermektedir. Müşteriler şikayetlerini yüz yüze ve telefonla bildirebildikleri gibi, mektup ve e-posta yoluyla da bildirimde bulunmayı tercih etmektedirler (Mattila ve Wirtz, 2004). Yine müşterilerin şikayetleri konusunda kişisel tepkiler, kötü duyurum, işletme yönetimine bildirim ile medya ve kamu kuruluşlarına bildirim yollarına da başvurarak bildirimde buldukları görülmektedir (Lam ve Tang, 2003; DeFranco ve diğ. 2002). Yapılan bir çalışmada, aldığı malın hatalarından herkesi haberdar etmenin gerekli olduğu görüşüne katılan tüketicilerin toplam oranı % 94 gibi büyük bir orana ulaşmıştır. Diğer taraftan diğer insanları haberdar etmekten hoşlananların oranı ise % 97,3 olarak tespit edilmiştir (Özkaynar, 2010).

Müşteriler şikayet davranışının bildirim konusunda farklı yöntemlere başvurabilmektedirler. Bazı durumlarda müşteriler hiç şikayette bulunmayıp işletmeyi değiştirmekte, bazı durumlarda ise şikayetini farklı şekillerde bildirmektedir (Day ve Landon, 1977). Müşteriler şikayetlerini hizmet aldıkları işletme ve işletme yöneticilerine bildirdikleri (Hirschman, 1970) gibi tüketici dernekleri, medya, aracı kuruluşlar (seyahat acentası, tur operatörü vb.), yakın çevreleri ya da internet ortamında (holidaycheck.com, sikayetimvar.com vb.) diğer tüketicilerle paylaşabilmektedirler.

İçerisinde bulunduğumuz dönemde pek çok insan düzenli olarak bilgisayar başında zaman geçirmektedir ve interneti her konuda ve her şey hakkında hemen bilgi edinecekleri bir ortam ya da kaynak olarak görmektedir. Artık arama motorlarında kelime ya da tamlamaları yazıp, herhangi bir soruya cevap aramak alışkanlık haline gelmiştir (Barlow ve Moller, 2009: 227). Bilgisayar teknolojisi aynı zamanda insanlara bir şikayet yapma konusunda zaman ve çaba tasarrufu ve online giriş ile de pek çok insana ulaşma şansı sunmaktadır (Snellman ve Vihtkari, 2003).

Şüphesiz internet konaklama işletmeleri için güçlü bir pazarlama aracıdır. Müşterilerin konaklama işletmesini tanıması ve tercih etmesi için kullanılan internet, aynı zamanda müşterilerin konaklama işletmelerinden kaynaklı şikayetlerini paylaştıkları ve yine konaklama işletmelerine dair deneyim ve düşüncelerini ifade ettikleri bir alan olmuştur (Harrison-Walker, 2001). Bu özelliği ile internet bilginin forumlar sayesinde tüm potansiyel müşterilere ulaştırılmasını sağlamaktadır. Şikayet siteleri müşterileri etkileyen en kritik faktörlerden birisidir (Gruen ve diğ., 2006). İnternet üzerinden yapılan yorumlar genellikle ürün ve hizmetleri diğerlerine önermek (olumlu görüş) ya da ürün ve hizmeti kullanmama/satın almama yönünde yapılan tavsiyelerden (olumsuz görüş) oluşmaktadır (Sen ve Lerman, 2007).

Günümüzde şikayet ve değerlendirme amaçlı internet web siteleri, özellikle haksızlığa uğradığını düşünen müşterilerin seslerini duyurmak ve diğer müşterilerle

ilişki kurmak için yaygın ve etkin olarak kullandıkları bir iletişim kanalı olarak ortaya çıkmıştır. Bu sitelerdeki şikayet ve değerlendirmeler, klasik ağızdan ağıza iletişime göre çok daha fazla yayılma alanına sahip olduğundan turizm işletmeleri tarafından dikkatle incelenmelidir. Turistik tüketicilerin, eğitilmiş, yüksek gelirli, araştırmacı, düzenli tatile çıkma alışkanlığına sahip olan, internet kullanan vb. gibi özellikleri nedeniyle, gelecekte internet ortamında bu tür web sitelerinin ve etki alanlarının daha da artacağı iddia edilebilir (Yakut Aymankuy, 2011: 234). Özellikle internet kullanıcılarının sayısı arttıkça söz konusu web sitelerinin insanların düşünce ve deneyimlerini paylaşmalarına daha fazla olanak sağlayacağı ve daha fazla kişiye ulaşmanın mümkün olacağı belirtilmektedir (Hennig-Thurau ve diğ., 2004). Çok sayıda yazar ağızdan ağıza yapılan pazarlamanın tüketicilerin satınalma kararında oldukça önemli bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir (Maxham ve Netemeyer, 2002). Bu durum şikayet sitelerini giderek daha da önemli hale getirmektedir.

### **3. Konaklama İşletmesi Müşterilerinin Şikayet Konuları**

Kelimelere dökülmüş sorunları belirten şikâyetler önemli bir sinyaldir. Şikâyetler olmazsa, küçük sorunlar, aksilikler, performans düşüklükleri daha büyük sorunlara yol açmadan bulunamaz ve çözülemezler. Genellikle, şikayetçi tüketiciler; işletmenin faaliyetlerini iyileştirme yolunda mesaj verirler, işletmeyi zor durumda bırakmazlar (Ramsey 2003). Müşteri şikayetleri neyin yolunda gitmediğini öğrenmek için detaylı bilgi sağlayan değerli bir kaynak olarak değerlendirilmelidir (Lovelock ve Wirtz, 2007).

Mal üreten işletmelerde genel olarak müşteri şikayetleri ürün temellidir. Durum hizmet işletmelerinde biraz daha farklı ortaya çıkmaktadır. Hizmet işletmeleri ve araştırma konusu olan konaklama işletmelerinde şikayetlerin genel olarak çalışanlar, müşteriler ve bazı çevresel etmenlerden kaynaklanmaktadır (Sujithamrak ve Lam, 2005).

İlgili literatür incelendiğinde gerek yerli gerekse yabancı turistlerin gerek ziyaret ettikleri destinasyon gerekse konakladıkları işletmeler ile ilgili şikayetlerinin araştırıldığı görülmektedir. Yabancı turistlerle gerçekleştirilen çalışmalardan birinde şikayetçi olunan konuların en başında fiziksel ve ticari taciz gelirken, bunu sırasıyla temizlik ve hijyen yetersizliği, bedensel engelliler için tesislerin yetersizliği, hava alanı kalitesinin yetersizliği vb. konular izlemektedir (Kozak, 2007: 143).

Ülkemizde yerli turistlerin elektronik şikayetlerine yönelik olarak derlenen çalışmalara göz atıldığında ise yurt içi paket turlarda ilk üç sırada; transfer hizmetleri, konaklama tesisleri ve işletme politikası, yurt dışı paket turlarda ise; rehber, otel ve işletme politikası ana başlıklarındaki müşteri şikayetleri ile karşılaşıldığı, konaklama işletmesi müşterilerinin e-şikayetlerinin hangi kategoriler altında toplandığının tespitinde ise yiyecek ve içecek, odalar ve işgören ana başlıkları altındaki şikayetlerle karşılaşıldığı görülmektedir (Yakut Aymankuy, 2011: 234). En çok karşılaşılan şikayetlerin neler olduğunun sorulduğu bir başka çalışmada ise, sahilin yeri-konumu, farklı milliyetteki müşterilerin neden olduğu sorunlar, yiyecek ve içecek kalitesi, konaklama işletmesinin yaşı, yetersiz altyapı, eğlence ve animasyon programları, altyapı sorunları konaklama işletmesi müşterilerinin en çok şikayet ettikleri konular olarak ifade edilmiştir (Fragoulakis ve Stavrinoudis; 2010:13-14). Kılıç ve Ok (2012: 4194)'un konaklama işletmesi müşterileri ile gerçekleştirdikleri çalışmada müşterilerin karşılaştıkları şikayet konuları daha çok yoğunluk, kalabalık ve gürültülü ortam olarak sıralanmıştır. Bundan başka müşteriler ek hizmetlerdeki sorun ve ürünlerin pahalı olmasından, çalışan sayısının yetersizliğinden, bilgilendirme

yetersizliğinden, çalışanların iletişim problemlerinden, temizlik ve hijyen yetersizliğinden, verilen sözlerin tutulmamasından, çalışanların nezaketsiz davranışlarından, yapılan reklam ile sunulan hizmetin uyumsuzluğundan, yiyecek içeceklerdeki çeşitliliğin yetersizliğinden, güvenliğin yetersizliğinden ve hizmet kalitesinin düşüklüğünden şikayet etmektedirler. Reeher de (2012, www.ncdhhs.gov), şikâyetleri hizmet içeriği, dağıtım, kalite, çalışan, özel istekler, iletişim, müşteriye geri dönüş zamanı ve faturalama olmak üzere sınıflandırmaktadır.

2007 yılında dünyanın en büyük online seyahat sitelerinden biri olan TripAdvisor (tripadvisor.com) üzerinden konaklama işletmeleri ile ilgili yapılan şikâyetlerin tespit edilmeye çalışıldığı nitel bir başka araştırmadan elde edilen sonuçlar, siteye gelen şikâyetlerin önemli bir kısmının işletmenin oda özellikleri ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur. Şikâyete konu olan bu özellikler, odaların büyüklüğü, temizliği ve odaların içindeki eşyalardır. Müşterilerin almış oldukları hizmetle ilgili olarak ise en çok çalışanların müşterilere karşı tutumu (arkadaşça ve nazikçe olmayan davranış, kaba ve agresif çalışanlar, problemler karşısında özür dilememe davranışı) şikâyet konusu olmuştur. Konaklama işletmesinin fiziki yapısı ile ilgili şikâyetler ise işletmenin konumu, binanın eski olması, kirli ve kokuyor olması, yüzme havuzunun, restoranın ve park yerlerinin yetersiz olması ya da kötü koşullara sahip olması şeklinde sıralanmaktadır (Sparks ve Browning, 2010: 806). Zheng, Youn ve Kincaid (2009: 723) tarafından gerçekleştirilen benzer bir araştırmada ise müşterilerin lüks resort konaklama işletmeleri ile ilgili şikâyetlerinin beklenen hizmetlerin sunulmaması, ricalara cevap alınmaması, hizmette gecikmeler, kaba personel, yüksek fatura, yanlış pazarlama olarak sıralandığı görülmektedir.

Görüldüğü gibi konaklama işletmelerinde hizmetin sunulmasında aksaklıkların yaşanmaması için yapılan tüm titiz çalışmalara rağmen müşterilerin pek çok konuda şikâyetlerinin olduğu görülmektedir. Konaklama işletmelerinde genel olarak şikâyetlerin ürün hatası, politika hataları, rezervasyon hataları, çalışan davranışları, yavaş ya da karşılanmayan hizmet, stokların tükenmesi, yanlış ücretlendirme, bilgilendirme yetersizliği şeklinde ortaya çıktığı belirlenmiştir (Yüksel ve Kılınç, 2003). Tüm bu şikâyetler konaklama işletmelerinin yönetimi tarafından titizlikle ele alınmalı ve çözümlenmelidir zira konaklama ve restoran sektöründe 2007 yılında yapılan bir araştırmaya göre, araştırmaya katılan tüketicilerin % 80'i rezervasyon yaptırmadan önce çevrim içi taramalar yapmaktadır ve bu sayının yarısı negatif yorum ve şikâyetleri okudukları konaklama işletmelerine yönelik rezervasyonları iptal etmektedir (Miguens ve diğ., 2008).

#### **4. Nitel Bir Araştırma**

##### **4.1. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Kapsamı**

Bu araştırmada konaklama işletmelerini ziyaret eden yerli turistlerin şikâyetlerinin belirlenerek, belirli unsurlar çerçevesinde sınıflandırılmaları amaçlanmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman incelemesi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu araştırmada, nitel bilgi toplama yöntemlerinden doküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada örneklem belirlemek için ise, amaçlı örnekleme yöntemlerinden "ölçüt örnekleme" kullanılmıştır. Bu örnekleme yönteminde, önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan durumlar çalışılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek,

2006:112). Türkiye'de yerli turist kapsamında seyahat eden bireylerin konakladıkları işletmelere dair şikayetlerine ulaşabilmek amacı ile önce 2 internet sitesi taranarak (tripadvisor.com ve otelpuan.com), bu sitelerdeki puanlandırma ve değerlendirme sisteminde düşük puan ve berbat/kötü sınıflamasında olan konaklama işletmeleri belirlenmiştir. Ardından 2014 yılının Ocak ve Şubat aylarında Ege ve Akdeniz sahil şeridinde hizmet veren resort oteller arasından tesadüfi olarak seçilen 34 konaklama işletmesine ait şikayetler 7 internet sitesinde (tripadvisor.com, otelpuan.com, otelsikayet.com, otelreferans.com, sikayetvar.com, otelyorum.com, booking.com) taranmıştır. Nihai olarak, 14 farklı tatil yöresinde hizmet veren 34 konaklama işletmesine ait 815 şikayet inceleme kapsamına alınmıştır.

#### 4.2. Veri Toplama ve Analiz Süreci

7 internet sitesi incelenerek 34 konaklama işletmesine ait şikayetler ayrı ayrı dosyalar oluşturacak şekilde MS Office Word programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve depolanmıştır. Şikayetlerin analizi için Nvivo 10.0 nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Şikayet verileri 34 dosya şeklinde programa aktarılmıştır. Daha sonra şikayetlerin tek tek okunması ile içerik analizi uygulanmıştır. Şikayetler, yazında yer alan şikayetler göz önüne alınarak belirlenmiş olan temalar altında toplanacak şekilde kodlanmıştır. Ayrıca analizler sürerken yeni temalar da ortaya çıkmış ve mevcut temalara eklenmiştir. Her bir şikayet içinde kodlara karşılık gelebilecek metinler belirlenerek, her bir kodun işaretlenme frekansları ortaya çıkarılmıştır. Araştırma sürecinde sayısal verileri destekleyecek doğrudan alıntılara da yer verilmiştir.

#### 4.3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlar

Yapılan içerik analizi sonucu, yerli misafirin konaklama işletmelerine dair şikayetleri beş ana tema altında toplanmıştır. Bu ana temalar, hizmet kalitesine dair sorunlar, yönetsel sorunlar, tesise dair yetersizlikler, personelden kaynaklanan sorunlar ve havuza bağlı sorunlar şeklinde ortaya çıkmıştır.

**Tablo 1: Şikayetlerin Ana/Alt Temaları ve Sıklıkları**

Ana Tema	Alt Tema	Kaynak	Referans
<b>Hizmet Kalitesine Dair Sorunlar</b>	Düşük Kaliteli Yeme&İçme Hizmeti	34	443
	Yetersiz Temizlik ve Hijyen	32	340
	Eğlence Aktiviteleri Eksikliği	24	89
	Yerli Misafire Yabancılara Nazaran Daha Az Hizmet	9	27
<b>Tesise Dair Yetersizlikler</b>	Yetersiz Oda Malzemeleri ve Arızalı Oda Donanımları	27	181
	Uzun Dönemdir Yenilenmemiş Tesis	17	91
	Odaların Kalitesizliği	23	78
	Çocuklara Yetersiz Alan-Hizmet	6	11
<b>Personel Sorunları</b>	Saygısız Personel	25	83
	İlgisiz Personel	24	71

Tablo 1'in Devamı

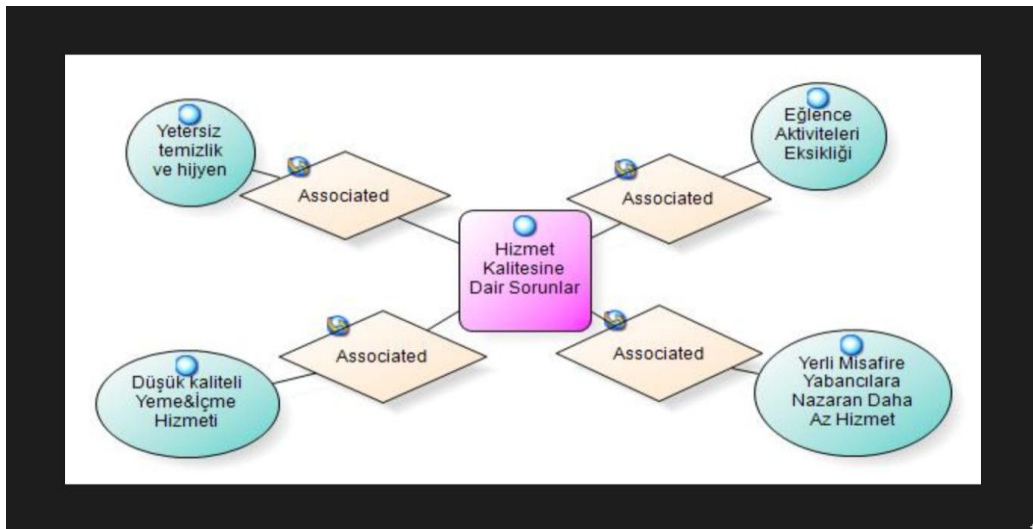
	Eğitimsiz-Deneyimsiz Personel	20	68
	Gülyüzlü Olmayan Personel	20	38
	Eksik Sayıda Personel	15	29
<b>Havuzla Bağlı Sorunlar</b>	Temizlenmeyen Havuz	10	30
	Küçük-Fonksiyonel Olmayan Havuz	11	17
<b>Yönetimsel Sorunlar</b>	İletişim ve Yönetme Becerisi Eksikliği	17	43
	Yönetimin Kayıtsızlığı	17	39
	İşletmenin Maliyet Odaklılığı	15	28

Tablo 1.'de görülebileceği gibi, şikayet sıklığı göz önüne alındığında, yerli misafirlerin şikayet konularının en başında yeme&içme hizmeti gelmektedir. Hemen ardından temizlik ve hijyene yeterli düzeyde önem verilmemesi ve konakladıkları odalarda eksik buldukları malzemeler ve kullandıkları oda donanımlarının arızalı olması gelmektedir.

#### 4.3.1. Hizmet Kalitesine Dair Sorunlar

Konaklama işletmelerine gelen yerli misafirlerin en göze çarpan şikayetlerinin hizmet kalitesine dair sorunları olduğu göze çarpmaktadır. Hizmet kalitesine dair sorunların başında da misafirlerin aldıkları yeme içme hizmetine dair beklentilerinin karşılanmaması olduğu görülmektedir.

Şekil 1: Hizmet Kalitesine Dair Sorunlara İlişkin Model



Şekil 1.'de görüldüğü gibi incelenen 34 konaklama işletmesinin hepsinde toplamda 443 şikayette yeme&içme hizmetine dair memnuniyetsizlik ifade edilmiştir. Yetersiz temizlik ve uyulmayan hijyen kurallarından şikayetlerin sayısı tüm şikayet alt temaları içinde ikinci sıradadır. 32 konaklama tesisine dair şikayette 340 kez temizlik

ve hijyen eksikliğinden bahsedilmiştir. İncelenen 34 otelin 24'üne dair şikayetlerde 89 kez animasyon ve eğlence aktivitelerindeki eksiklikten veya aktivitelerin hiç olmamasından bahsedilmiştir. Ayrıca yerli misafirlerin yabancı misafirlere yerli misafirlerden daha fazla özen gösterildiği ve daha iyi hizmet edildiği düşüncesi önemli bir diğer şikayet konusu (N=9, F=27) olarak ortaya çıkmıştır. Bu alt temalar altında toplanan şikayetler Tablo 2.'de yer alan ifadelerle dile getirilmektedir.

**Tablo 2: Hizmet Kalitesine Dair Sorunlar Ana Temasına Ait Örnek Şikayet İfadeleri**

Alt Tema	Örnek Şikayet İfadeleri
Düşük Kaliteli Yeme&İçme Hizmeti	"...yemekler açık büfe yazıyor ama tabldot sanırım. Her gün 1 çeşit sıcak 1 orta sıcak 1 çorba 1-2 çeşitte soğuk yemek alabiliyorsunuz..."(K13)*
	"...İçkiler tahmin ettiğiniz gibi en düşük kalite. Meşrubatlar çok kötü, asidi kaçmış ve şekerlenmiş şekilde veriliyor. Ve bana göre otelin en büyük eksisi otelde çay bulmakta çok zorlanacaksınız. Kahvaltı ve hatta çay saatlerinde bile 10 dakika içerisinde çay bitiyor ve yerine yenisi de konulmuyor..."(K1 5)
Yetersiz Temizlik ve Hijyen	"...oda temizlenmesi için kapıma temizlik kartı astım ve kirli havluları ve çarşafı yere köşeye koymama rağmen aynı çarşafı tekrar yatağımıza serdiklerinde şok olmuştuk..." , "...ilk günden beri ben istemedikçe banyo havlularını değiştirmediler, kaldığım 4 gün boyunca odada hiçbir şekilde temizlik yapılmadı..." (K1 1)
	"...ben hayatımda böyle pis bir otel görmedim lobide beyaz koltuklar siyaha dönmüş, yemekleri yiyemedik bile, bir kere yedik mide bulantısından ölüyorduk. Odayı iki defa temizlettim ama o kadar pis ki anlatamam, musluktan akan sular bile kokuyor. Zor banyo yaptık ve iki gün ancak dayandık"(K1 5)
Eğlence Aktiviteleri Eksikliği	"... animasyon dedikleri havuz başında yüksek sesli, gürültülü müzik ve mikrofonla konuşan bir kadın..." (K1 16)
	"...animasyon ekibi olarak iki kişi ortalıkta dolaşiyor. Bir de akşamları yüksek sesli müzik yayını yapıyorlar. Başka da bir eğlence beklemeyin. İki akşam terasta canlı müzik vardı. Canlı müzik dediğim gitar çalan bir gencin 2 saat kadar süren programıydı. Terasta yaklaşık 10 kadar masadan birini önceden tutmadığımız için yer bulamadık..." (K1 34)
Yerli Misafire Yabancılara Nazaran Daha Az Hizmet	"...Otelde kalanların çoğu Ruslardı. Birkaç Türk aile de otelde kalıyordu. Bu otelde Türk olarak kendimizi ikinci sınıf vatandaş gibi hissettik..." (K1 19)
	"...Gece 24.00'a kadar içki servisi var yaklaşık 5 dakika sonra istediğimiz bira bize verilmedi ancak Rus turistlere yaklaşık yarım saat boyunca servis yapıldığını gözlerimizle gördük ve personeli uyardık..."(K1 28)

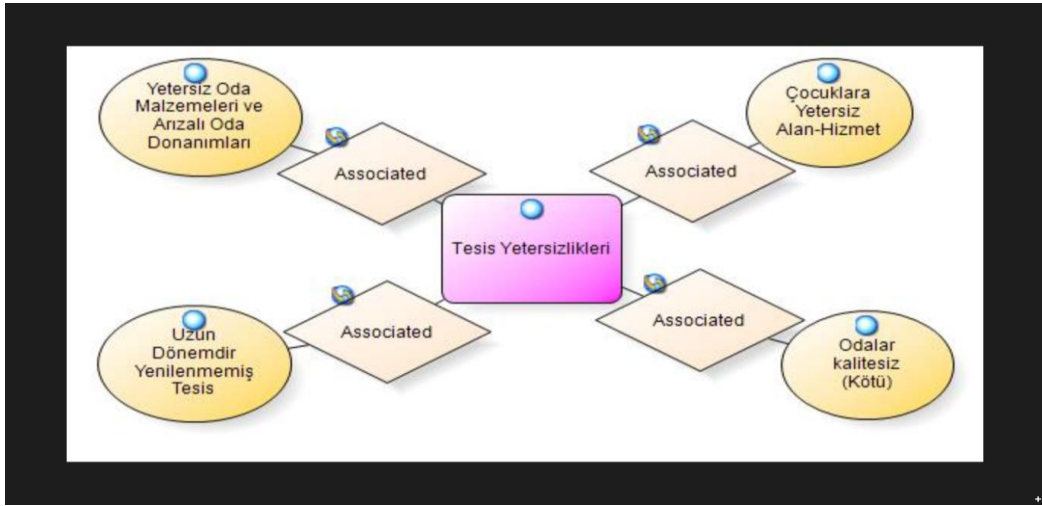
\*Konaklama İşletmeleri 1-34 arası numaralandırılarak ifadelerin hangi konaklama işletmesine ait olduğu belirtilmiştir.

#### 4.3.2. Tesis Yetersizlikleri

İncelenen 34 konaklama işletmesine dair şikayetlerde tesise dair bir takım yetersizlikler de önemli bir yer tutmaktadır. Şekil 2.'den de görülebileceği gibi tesise dair şikayetler dört alt temada toplanmıştır.



## Şekil 2: Tesise Dair Yetersizliklere İlişkin Model



Bu temalara dair bir takım ifadeler de yer vermek gerektiği düşünülerek 27 konaklama işletmesinde 181 şikayette karşılığı bulunan yetersiz oda malzemeleri ve arızalı oda donanımlarına, tesislerin uzun dönemdir yenilenmediği ile ilgili 17 konaklama işletmesinde 91 şikayet ifadesine dair örnekler Tablo 3'te görülmektedir.

**Tablo 3: Tesise Dair Yetersizlikler Ana Temasına Ait Örnek Şikayet İfadeleri**

Alt Tema	Örnek Şikayet İfadeleri
Yetersiz Oda Malzemeleri ve Arızalı Oda Donanımları	"...Ayrıca otelde büyük bir havlu sıkıntısı mevcuttu. Bir gün plaj havlusu bulamadık. Diğer günlerde ise ya yüz havlusu ya banyo havlusu eksikti. Bir gün saat gece 10'a kadar banyo havlusu gelmedi..." (Kİ 4)
	"...Odanın kapısının önü temizlik maddesi deposu idi, içeride telefon bağı değildi. Prizler çalışmıyordu, mini buzdolabı çalışmıyor, televizyonun kumandasının pili yoktu..." (Kİ 19)
Uzun Dönemdir Yenilenmemiş Tesis	"...odalar eski ve halılar ne yapsanız temizlenmeyecek, bizi değiştirin diye bağıyor, banyolar eski, insan orada temizlendiğinden emin olamıyor..." (Kİ 10)
	"...yemek yediğiniz masaları eskicide bile bulamazsınız üzerleri el fırçasıyla boyanmış, çizik, soyulmuş bir kaç renkte ve genelde sallanıyor ..." (Kİ 5)
Odaların Kalitesizliği	"...odamızı gösterdiler depo gibi bir yer uyama imkanınız sıfır. Rutubetten nefes alamıyorsunuz. Pencereyi açamıyorsunuz çünkü kara görümlü denilen yer restorana bakıyor..." (Kİ 15)
	"...oda kapıları zor kapanıyordu, bir gecekonduda bile bundan daha lüks mobilyalar bulunur..." (Kİ 29)
Çocuklara Yetersiz Alan-Hizmet	"...kapalı çocuk oyun salonunun tavanı çökmek üzere. Çocuğumun emniyeti için o bölgede oynatmadım..." (Kİ 16)
	"...çocuklar için sadece çocuk havuzu var düşünün park falan hak getire..." (Kİ 2)

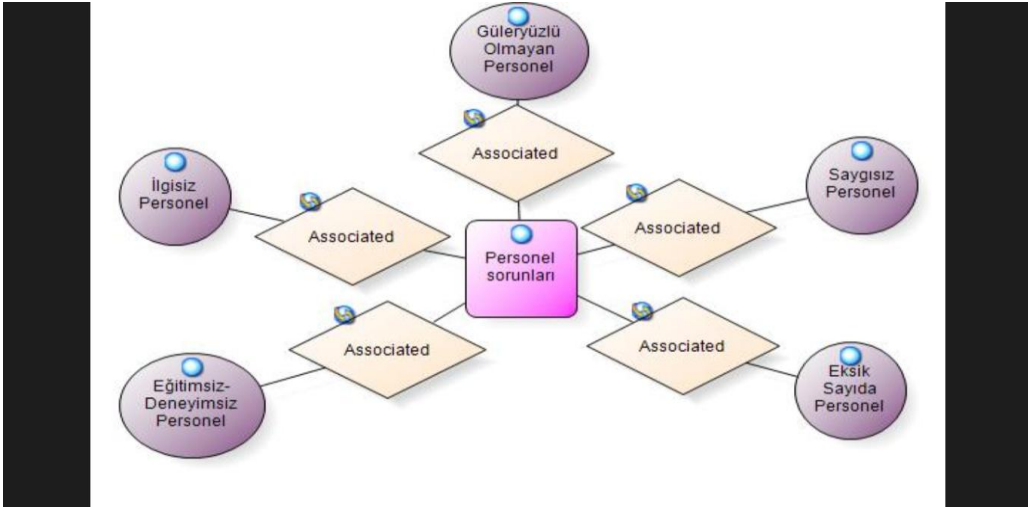
Doğrudan odaların kötü olmasına dair ifadeler ise 23 konaklama işletmesindeki 78 ifade içinde kodlanmıştır. Tesise dair yetersizlikler içindeki son alt tema ise

çocuklara verilen hizmette yetersiz olanaklara odaklanmaktadır. 6 konaklama işletmesinde 11 şikayet çocuklara yeterli alan ve hizmet sunulmadığına dair ifadeleri içermektedir (Tablo 3).

#### 4.3.3. Personel Sorunları

İncelenen konaklama işletmelerine dair şikayetlerde önemli bir ana tema olarak personele dair sorunlar yer almaktadır. Bu ana tema, saygısız, ilgisiz, eğitimsiz ve deneyimsiz, güler yüzlü olmayan ve eksik sayıda olmak üzere beş alt temada toplanmıştır (Şekil 3).

Şekil 3: Personele Dair Sorunlara İlişkin Model



İncelenen 34 konaklama işletmesinin 25'inde şikayetler kapsamında 83 kez hizmet eden personelin saygısızlığına ve özellikle stajyerlerin ve eğitimsiz gençlerin çalıştırılması ve bunun hizmet kalitesini olumsuz etkilediğine dair ise 68 ifade yer almaktadır. Ayrıca, 24 konaklama işletmesindeki 71 ifadede personelin ilgisiz olduğuna dair ifadeler de rastlanmıştır. Yine hizmet işletmeleri için büyük önem arz eden güler yüzlü olma koşulunu taşımayan personelden kaynaklanan şikayetler 20 konaklama işletmesindeki 38 ifade içinde kodlanmıştır. İncelenen 34 konaklama işletmesinin 15'inde ise hizmet veren personelin sayısal olarak yetersiz kaldığı ve bu durumun bir sorun teşkil ettiği 29 şikayete rastlanmıştır. Tablo 4'te personel kaynaklı şikayetlere ilişkin ifade örnekleri yer almaktadır.

Tablo 4: Personel Sorunları Ana Temasına Ait Örnek Şikayet İfadeleri

Alt Tema	Örnek Şikayet İfadeleri
Saygısız Personel	"...Resepsiyona gelen yetkili kişi yetkisi nedir bilmiyorum kendisini tanıma zahmetinde bulunmadı konuyu görüşürken, resepsiyon bankosunun arkasındaki kapıdan bir bayan neyi tartışıyorsunuz atın bunları dışarı diye bir ifade kullandı. Bunun üzerine eşim ve ben bizlerle bu şekilde konuşamayacağını söylediğimiz bayan ben ve eşime hakaretler etti. Bundan daha da kötüsü otelin belboy u eşimin üzerine yürüdü..." (K1 12)

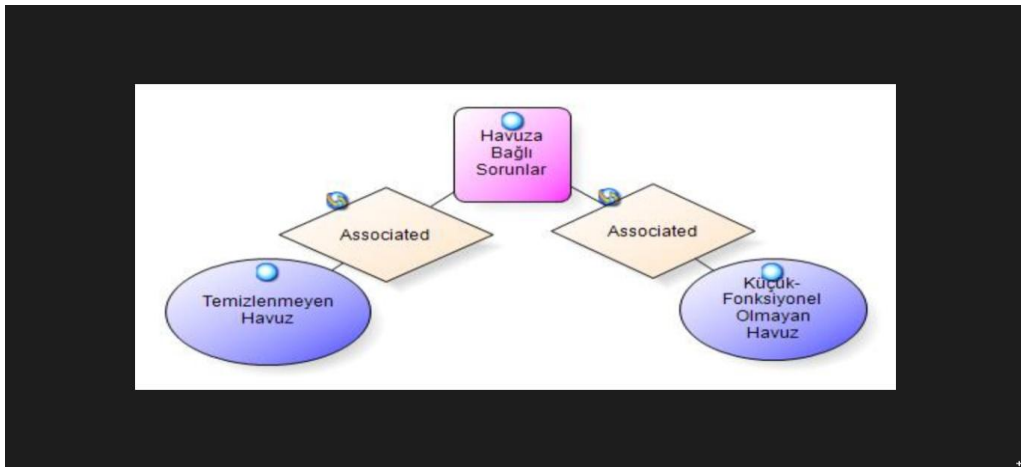
Tablo 4'ün Devamı

	"...Resepsiyonda sizinle iletişim kurmaya çalışan ve son derece saygısız olan ön büro müdürünü şiddetle şikâyet ediyorum. Sizinle diyaloga giren bu bayan saygısız ve son derece dik başlı bir şekilde sizinle tartışmaya gireceğine emin olabilirsiniz..."(K1 7)
İlgisiz Personel	"...Resepsiyondan başlayarak tüm personel ilgisiz alakasız, gözleri kıpkırmızı ve suratları asık insanlarla azarlayarak konuşuyorlar..." (K1 10) "...Emin olun kızımın düşüşünü gören müşteriler bile otel personelinden daha çok ilgilendiler bizimle, bu olayın sorumlusunun otel olmasına karşın kimse ilgilenmedi..." (K1 20)
Eğitimsiz - Deneyimsiz Personel	"...Çalışanların hepsi dersane paralarını toplamaya gelmiş yavrucaklar ve bir şey bilmiyorlar..."(K1 4) "...Elemanları yetersizdi. Personeli İngilizce bilmiyordu. Orada bir turistle iletişim konusunda ben yardımcı oldum..."(K1 9)
Güleryüzlü Olmayan Personel	"...Personelin hiçbiri güler yüzlü değil, sadece para isterken yüzünüze gülüyorlar..." (K1 29) "...İnanılmaz derecede asık suratlı olan personel bir şey istediğiniz zaman kafanıza atacakmış gibi veriyor..."(K1 28)
Eksik Sayıda Personel	"...oteldeki garsonlar konusunda bir yorum yapmam gerekirse; yorum yapma şansım yok, çünkü garson yoktu..." (K1 5) "...çalışan sayısında eksiklik de servislerimizi (çatal-kaşık gibi) kendimizin arayıp bulmamızı gerektirdi..." (K1 20)

#### 4.3.4. Havuza Bağlı Sorunlar

Araştırma kapsamına alınarak incelenen konaklama işletmelerine dair sorunlar arasında havuzun kapasitesi, büyüklüğü ve temizliğine dair sorunların da tesis ve hijyen yetersizliklerinden ayrı olarak vurgulandığı görülmüştür. Bu nedenle, havuza dair sorunlar ana teması ve bu temanın altında küçük-fonksiyonel olmayan havuz (N=11, F=17) ve temizlenmeyen havuz (N=10, F=30) şeklinde iki alt tema oluşturulmuştur (Şekil 4.).

Şekil 4: Havuza Bağlı Sorunlara İlişkin Model



Bu temalara ait şikayetleri içeren müşteri ifadelerinden örnekler Tablo 5'te yer almaktadır.

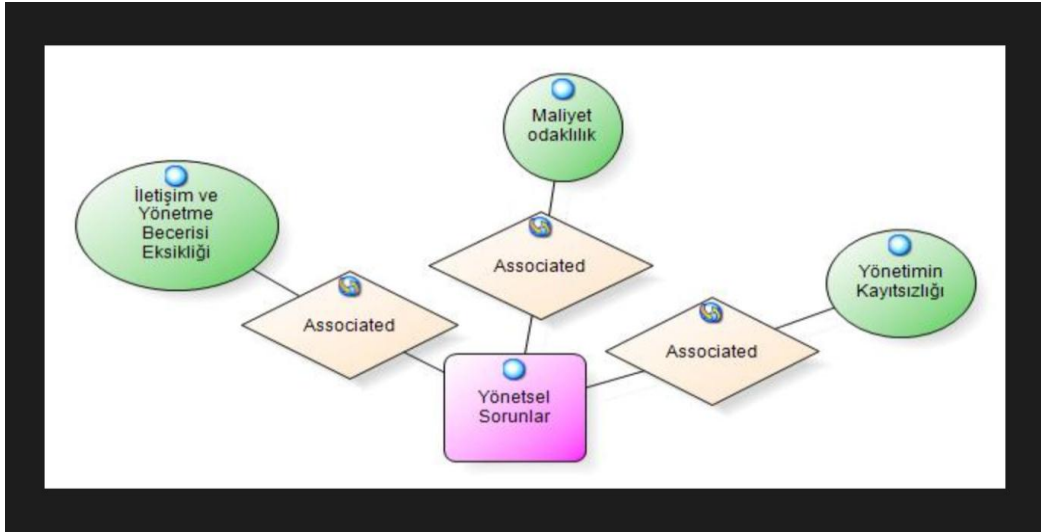
**Tablo 5: Havuza Bağlı Sorunlar Ana Temasına Ait Örnek Şikayet İfadeleri**

Alt Tema	Örnek Şikayet İfadeleri
Temizlenmeyen Havuz	"...havuz 24 saate yakın açık ve temizlendiğini göremedik. Sanırım dünya üzerinde yeni uygulanmaya başlamış görünmez bir yöntem ile temizlik yapıyorlar..." (Kİ 20)
	"...yosun tutmuş havuz ilk defa gördüm açıkçası..." (Kİ 5)
Küçük-Fonksiyonel Olmayan Havuz	"...Otel resimlerini incelediğinizde kocaman bir havuz var sanıyorsunuz çocuk havuzundan biraz büyük bir havuz ve hiç temizlenmiyor..." (Kİ 7)
	"...havuzda metrekareye 5 insan düşüyor..." (Kİ 16)

#### 4.3.5. Yönetmel Sorunlar

Araştırma kapsamında incelenen konaklama işletmelerinde müşterilerin şikayetlerinin ana bir tema oluşturabileceği önemli bir sorun da yönetimden kaynaklanan iletişim ve yönetme becerisi eksikliği (N=17, F=43), maliyet odaklılık (N=17, F=39), ve yönetimin kayıtsızlığı (N=15, F=28), konularıdır (Şekil 5.).

**Şekil 5: Yönetmel Sorunlara İlişkin Model**



Yönetmel sorunlar temelde diğer ana temaların çıkış noktası olarak kabul edilebilir. Müşterilerin şikayetlerini belirten ifadeler incelendiğinde, şikayetlerini belirttikleri yöneticilerin kayıtsızlığını önemli bir sorun olarak vurguladıkları dikkat çekmektedir. Yönetmel sorunlar ana temasına ait müşteri ifadelerinden şikayet örnekleri Tablo 6'da görülmektedir.

**Tablo 6: Yönetmel Sorunlar Ana Temasına Ait Örnek Şikayet İfadeleri**

Alt Tema	Örnek Şikayet İfadeleri
İletişim ve Yönetme Becerisi Eksikliği	"...kafeterya ve idari birimlerin sorumlularının müşterilere karşı son derece kaba davrandıklarını görünce tatil köyünü terk ettik....Kötü bir yönetimin bir tatil mekanını nasıl berbat ettiğini görmek isteyenlere..." (Kİ 6)
	"...Resepsiyona gelen yetkili kişi yetkisi nedir bilmiyorum kendisini tanıtmaya zahmetinde bulunmadı konuyu görüşürken, resepsiyon bankosunun arkasındaki kapıdan bir bayan neyi tartışıyorsunuz atın bunları dışarı diye bir ifade kullandı. Bunun üzerine eşim ve ben bizlerle bu şekilde konuşamayacağını söylediğimiz bayan ben ve eşime hakaretler etti. Bundan daha da kötüsü otelin belboy u eşimin üzerine yürüdü..." (Kİ 12)
İşletmenin Maliyet Odaklılığı	"...mali kaygılar müşteri memnuniyetinin önüne geçiyor..." (Kİ 1)
	"...Müşterisinden Otel otoparkını kullandığı için para isteyen ilk otel olarak tarihe geçebilirsiniz. Açık otoparkta yer olmadığı için kapalı otoparka park ettiğim aracımın mafya kılıklı bir adam 20 TL para istedi..." (Kİ 10)
Yönetimin Kayıtsızlığı	"...Şikayetlerim biraz olsun ciddiye alınsaydı idare edebilirdim..." (Kİ 5)
	"...Otel sahipsiz gibi ne bir müdür ne problemi giderebilecek kapasitede bir yetkili..." (Kİ 15)

Müşterilere dair şikayetlerde yöneticilerin iletişim kurarken müşterilerin şikayetlerini hafifletmek yerine daha fazla etkilenmelerini sağlayacak şekilde iletişim sıkıntısı yaşamaları ve yönetmel anlamda gerekli becerilere sahip olmamaları analizler sonucu önemli bir alt tema olarak ortaya çıkmıştır. Yönetimin maliyet azaltma politikaları neticesinde oluşan müşteri şikayetleri de yönetmel şikayetler arasında önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca, üst yönetim veya üst yönetimi temsil eden departman yetkililerinin müşterilerin şikayetlerine karşı kayıtsız ve umursamaz davranmaları önemli bir sorun teşkil etmektedir. Hatta yöneticiler tarafından dikkate alınmaları ve yaşadıkları sorunların en azından dinlenmesinin bile sorunlarının etkisini azaltabileceğine dair ifadelere rastlanmaktadır.

## 5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turizm sektörünün önemli bir bileşeni olan konaklama işletmelerinde müşteriler ile ilişkilerin bu işletmelerin yaşam eğrilerinde en önemli unsurlardan biri olduğu bilinmektedir. Müşterilerin hizmet aldıkları konaklama işletmelerinin hizmetlerinden memnun olmamaları ve hizmetin tamamından veya bir bölümünden şikayetçi olmaları konaklama işletmelerinin devamlılığı açısından büyük sorun teşkil edebilmektedir. Günümüzde iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte müşterilerin şikayetlerini daha büyük kitlelere ulaştırmaları mümkün olabilmektedir. Şikayetlerin hem konaklama işletmesi hem de diğer potansiyel müşteriler tarafından öğrenilebilmesi için en fazla kullanılan yöntem online şikayet sitelerine şikayetlerin yazılmasıdır. Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde konaklamış ve çeşitli alanlarda memnuniyetsizlik duymuş ve bu memnuniyetsizliklerini internet üzerindeki bir şikayet sitesine kaydetmiş olan yerli müşterilerin şikayetleri analiz edilmiştir. 14 farklı tatil yoresinde hizmet veren 34

farklı konaklama işletmesine ait 815 şikayetin içerik analizi yöntemi ile incelenerek sonuçlar değerlendirilmiştir.

Yapılan içerik analizi sonucunda, şikayetlerin hizmet kalitesine dair sorunlar, tesise dair yetersizlikler, personele dair sorunlar, havuza bağlı sorunlar ve yönetsel sorunlar olarak beş ana temada toplandığı görülmektedir. Alt temalar değerlendirildiğinde ise, yerli müşterilerin en büyük şikayetlerinin konaklama işletmesinin yeme&içme hizmetine dair eksiklik ve kalitesizliklerden kaynaklandığı görülmektedir. İncelenen şikayetlerin %54'ünde verilen yiyecek ve içeceklerin sayısal olarak azlığı, kalitesiz malzeme kullanımı, bilinmeyen markaların servisi, müşteri sayısı ile orantısız yani yetersiz restoran alanı, masa ve sandalye vb. şikayetlere yer verilmiştir. Bu sonuç, Fragoulakis ve Stravrinoudis (y.y.), Yakut Aymankuy (2011)'un çalışmalarında da görülen sonuçlarla örtüşmektedir. Müşterilerin en fazla şikayetçi oldukları ikinci sorun ise %42 ile konaklama işletmesinde yetersiz temizlik ve hijyen ile karşılaşmalarıdır. Temizlik konusunda şikayetlerin başında odaların ve yiyecek ve içecek servisi yapılan alanlardaki malzemelerin temizlenmemesi gelmektedir. İfadeler içinde en fazla rastlanan üçüncü sorun ise %22 ile müşterilerin yerleştiği odalardaki yetersiz malzemeler ve arızalı oda donanımlarıdır. Müşteriler bu ifadelerinde özellikle, eksik veya hiç olmayan havlu, sabun, şampuan gibi malzemelerden, çalışmayan veya soğutmayan klimalardan, kullanılmayan balkonlardan, fonksiyonel olmayan duşakabinlerden şikayetçi olmaktadır. Ayrıca, eğlence aktivitelerinin eksik olması veya hiç olmayışı, yabancı müşterilere yerli müşterilerden daha iyi hizmet edilmesi müşteriler tarafından hizmete dair önemli sorunlar olarak görülmektedir. Bunun yanında, tesisin ve odaların uzun dönemdir yenilenmemiş olması, havuzunun müşteri kapasitesini karşılamayacak kadar küçük olması, tesiste herşey dahil veya ultra herşey dahil konsepti olmasına rağmen ücretli hizmetlerin olması, gibi sorunların da şikayetler arasında önemli yer tuttuğu ortaya çıkmaktadır.

Yerli müşteriler, şikayetleri dahilinde özellikle hizmet eden personelin nitelikleri ile ilgili sorunları vurgulamaktadır. Müşterilerin personele dair şikayetlerinin başında saygısız, ilgisiz ve güler yüzlü olmayan personelin konaklama işletmesinde yer alması gelmektedir. Ayrıca personelin eğitimsiz ve deneyimsiz olduğu, birçok konaklama işletmesinde sadece stajyerler ile hizmetin yürütülmeye çalışıldığı da araştırmada elde edilen sonuçlardandır. Özellikle restoran ve barlarda eksik personel olmasından dolayı tüm hizmetlerin (bardak, çatal vs. temini, masanın temizlenmesi vb.) müşterinin kendisi tarafından yapılması zorunluluğu da önemli şikayetlerden birini teşkil etmektedir. Konaklama işletmelerindeki personelden kaynaklanan müşteri şikayetleri, Yüksel ve Kılınç (2003), Zheng vd. (2009), Sparks ve Browning (2010) ve Yakut Aymankuy (2011)'un çalışmalarında da rastlanan şikayetlerdendir.

Konaklama işletmesinin yönetimine dair sorunların bütün diğer şikayetlerin çıkış noktası olduğu varsayılabilir. Analizlerde özellikle yönetim veya yönetimin temsilcisi pozisyonundaki departman yöneticilerinin iletişim sorunları olduğu ortaya çıkmıştır. Bazı ifadelerde yöneticilerin sorunla ilgilenmek ve sorunu çözmek yerine kaba davranışlar ile müşterinin otelden ayrılmasına sebep olduğu görülmüştür. Ayrıca umursamaz ve ilgisiz yöneticilerin müşterilerin şikayetlerini dikkate almayarak, şikayetten kaynaklanan olumsuzlukların şiddetini arttırdıkları da araştırmada yönetimin kayıtsızlığı şeklinde bir alt tema oluşturmuştur.

Araştırma sonuçları, konaklama işletmesinde verilen hizmetler arasında en önemli olan ve memnuniyetsizlik yaratabilecek olanların yiyecek ve içecek hizmetlerindeki kalitesizlik ve temizlik ve hijyendeki eksiklik olduğunu göstermektedir.

Konaklama işletmelerinden rezervasyon yaptırmadan önce mutlaka şikayet sitelerinde o konaklama işletmesine dair yorumları inceleyen ve bu yorumlardan etkilenen (Miguens vd., 2008) bir müşteri kitlesi olduğu varsayıldığından, konaklama işletmelerinin öncelikle en fazla şikayet konusu edilen yeme&içme ve temizlik konularında önlem almaları gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde özellikle yeme&içme hizmetleri kapsamında yemek çeşitliliğini ve lezzetini arttırmak başta olmak üzere restoranların kapasitelerinin artırılması gibi önlemler almak müşteri memnuniyetini sağlamak açısından oldukça önemlidir. Ayrıca, konaklama işletmesinin tüm alanlarında fakat özellikle odalarda, restoranda ve havuzda hijyenin yerli müşteriler için çok önemli olduğunu kabul ederek, bu alanlardaki temizlik faaliyetlerini daha sık ve rutin hale getirmeleri gerekmektedir. Müşterilerin tüm şikayetlerinin azaltılması veya ortadan kaldırılmasının muhtemel yolu ise, yönetim kademelerinde çalışanların müşterilerle birebir iletişim kurarak şikayetçi oldukları konuların çözümünde aktif rol oynamalarıdır. Müşterilerin şikayetçi oldukları konularda konaklama işletmesinin yönetiminden herhangi bir muhatap bulamamaları, konaklamaları bittikten sonra şikayet sitelerindeki ifadelerin daha sert, yıpratıcı ve hatta hakaret içerecek boyuta ulaşmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde konumlandırılan misafir ilişkileri departmanlarının fonksiyonlarını tam anlamıyla yerine getiren birimler olması sağlanmalıdır.

Her ne kadar taranan ve incelenen şikayet sayısı yüksek olsa da araştırmanın daha fazla konaklama işletmesi ve daha fazla şikayet ile genişletilmesi daha genellenebilir sonuçlar elde etmek açısından faydalı olabilecektir. Ayrıca zaman kısıtından kaynaklı sadece yerli müşteri şikayetlerinin ele alınması söz konusu olduğundan, daha sonra yürütülecek araştırmalarda yabancı müşteri şikayetlerinin de değerlendirilmesi ve hatta karşılaştırmalı çalışmaların yapılması da turizm sektörüne değerli önerilerde bulunmayı sağlayabilecektir.

## 6. Kaynakça

- Barlow, J. ve Moller C. (2009), *Her Şikayet Bir Armağandır*, İstanbul: Rota Yayın Yapım Tanıtım Tic. Ltd. Şti.
- Bariş, G. (2008), *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi*, İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Cichy, R. F. ve Wise, P. E. (1999), *Managing Service in Food and Beverage Operations*, 2. Baskı, Michigan: American Hotel and Motel Association.
- Day R.L. ve Landon E.L. (1977), 'Toward a Theory of Consumer Complaining Behavior', İçinde Woodside A, Steht J ve Bennet P.(Editörler), *Consumer and Industrial Buying Behaviour*, ss.425-437, Amsterdam: North Holland Publishing Company.
- DeFranco, A., Wortman, J., Lam. T. ve Countryman, C. (2005), 'A Crosscultural Comparison of Customer Complaint Behaviour in Restaurants in Hotels', *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(2), ss.173-190.
- Emir, O. (2007), *Otel İşletmelerinde Müşterilerin Hizmet Beklentileri ve Memnuniyet (Tatmin) Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Antalya'da Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Fragoulakis, V. ve Stavrinoudis, T. (2010), 'Complaint Management As a Quality Components of Sustainable Competitive Advantage in 4 and 5 Star Hotels The Aldemar Hotels and SPA Group Paradigm', *International Conference on Sustainable Tourism: Issues, Debates and Challenges*, ss.13-14.

- Gruen, T. W., Osmonbekov, T., ve Czapslewski, A. J. (2006), 'eWOM: The Impact of Customer to Customer Online Know-How Exchange on Customer Value and Loyalty', *Journal of Business Research*, 59, ss.449-456.
- Harrison-Walker, L.J. (2001), 'E-complaining: A content analysis of an internet complaint forum', *Journal of Services Marketing*, 15(5), ss.397-412.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K.P., Walsh, G. ve Gremler, D.D. (2004), 'Electronic word-of-mouth via consumer opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the internet?', *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), ss.38-52.
- Hirschman A.O. (1970), *Exit, Voice and Loyalty Responses to Decline in Firms, Organizations and States*, Cambridge: Harvard University Press.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012), 'Otel İşletmelerinde Müşteri Şikayetleri ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi', *Journal of Yasar University*, 25(7), ss. 4189-4202.
- Kozak, M. (2007), 'Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri', *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), ss.137-152
- Lam, T. ve Tang, V. (2003), 'Recognizing Customer Complaint Behaviour: The Case of Hong Kong Hotel Restaurants', *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 14(1), ss. 69-86.
- Lau M. P., Akbar, A.K. ve Fie D.Y. G. (2005), 'Service Quality: A Study of the Luxury Hotels in Malaysia', *The Journal of American Academy of Business*, 7(2), ss.46-55.
- Lovelock, C., ve Wirtz, J. (2007), *Services Marketing: People, Technology and Strategy*, 6. Baskı, UpperSaddleRiver, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Mattila, A.S. ve Wirtz, J. (2004), 'Consumer Complaining to Firms : The Determinants of Channel Choice', *Journal of Service Marketing*, 18(2), ss.147-155.
- Maxham, J.G. III ve Netemeyer, R.G. (2002), 'A longitudinal study of complaining customer's evaluations of multiple service failures and recovery efforts', *Journal of Marketing*, 66(4), ss. 57-71.
- Miguens, J., Baggio, R. ve Costa, C. (2008), 'Social Media and Tourism Destinations: Tripadvisor Case Study', *IASK ATR Advances in Tourism Research*, 26-28 May, Portugal
- Nasır, S. (2005), Kıyaslama Düzeyinin Şikayet Telafisinin Algılanan Adaleti ve Şikayet Sonrası Tüketici Davranışı Üzerindeki Etkisi, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Odabaşı, Y. (2009), *Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özkaynar, K. (2010), Türkiye'de sanal şikayet uygulamalarının algılanmasına yönelik bir araştırma: şikayetvar.com örneği, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ramsey, D. R. (2003), 'How to Handle Customer Complaints', *The American Salesman*, 48(10), ss.15- 20.
- Reeher, T. Handling customer complaints, [http://www.ncdhhs.gov/excel/article\\_complaints.pdf](http://www.ncdhhs.gov/excel/article_complaints.pdf), [Erişim Tarihi: 09.08.2012]
- Sen, S.,ve Lerman, D. (2007), 'Why are you telling me this? An examination into negative consumer reviews on the web', *Journal of Interactive Marketing*, 21(4), ss.76-94.
- Snellman, K., ve Vihtkari, T. (2003), 'Consumer complaining behaviour in technology-based service encounters', *International Journal of Service Industry Management*, 14, ss.217-231.
- Sparks, B.A. ve Browning, V. (2010), 'Complaining in Cyberspace: The Motives and Forms of Hotel Guests' Complaints Online', *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19, ss.797-818.



- Sujithamrak, S. ve Lam, T. (2005), 'Relationship Between Customer Complaint Behaviour and Demographic Characteristics: A Study of Hotel Restaurants' Patrons', *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), ss.289-307.
- Yakut Aymankuy, Ş. (2011), 'Yerli Turistlerin İnternet Ortamındaki Şikayetlerinin Satınalma Kararlarına Etkileri', *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(25), ss.218-238.
- Yıldırım, A ve Şimşek, H (2006), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 6. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yüksel, A. ve Kılınc, U.K. (2003), 'Müşterilerin Şikayet Çözümüne Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Değişik Müşteri Grupları Arasındaki Beklenti Farkları', *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(1), ss.23-32.
- Zheng, T. Youn, H. ve Kincaid C. S. (2009), 'An Analysis of Customers' E-Complaints for Luxury Resort Properties', *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18, ss.718-729.